



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

ESTUDIANTE:

JARAMILLO SOLIS ANYELI ELIZABETH

DOCENTE TUTOR

LCDA. SANDRA BETZABETH MALDONADO LÓPEZ

ARTÍCULO ACADEMICO

**REDACCIÓN Y ESTILO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL
GOBIERNO DESCENTRALIZADO DE SANTA ELENA**

2022

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Quien suscribe; **Anyeli Elizabeth Jaramillo Solis** con C.C: **2450518820**, estudiante de la Carrera de Comunicación, declaro que el Trabajo de titulación; Artículo Académico presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo tema es: **Redacción y estilo de la comunicación interna del Gobierno Descentralizado de Santa Elena.** Correspondiente exclusiva responsabilidad de la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 18 de enero del 2022

Atentamente



Anyeli Jaramillo Solis
C.C 2450518820



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, 20 de enero de 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: **JARAMILLO SOLIS ANYELI ELIZABETH**, con cédula de identidad N° **2450518820**, 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 covid-19.

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: **ANYELI ELIZABETH JARAMILLO SOLIS**, ha cumplido el Trabajo de Titulación en la UIC con el Artículo Académico: **REDACCIÓN Y ESTILO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO DE SANTA ELENA.**

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,

Lic. Sandra Maldonado L. Mgrt
DOCENTE TUTOR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



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

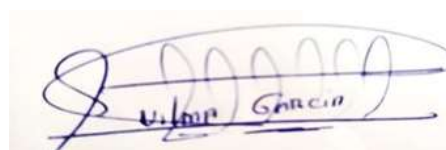


Lcdo. Ángel Matamoros Dávalos,
PhD. **DOCENTE ESPECIALISTA DE
LA CARRERA DE COMUNICACIÓN**



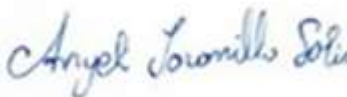
Lcda. Sandra Maldonado López, Mgtr.

**DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Lcda. García González Vilma Maribel, Mgtr.

**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Jaramillo Solís Anyeli Elizabeth
ESTUDIANTE

**Redacción y estilo de la comunicación interna del Gobierno
Descentralizado de Santa Elena**

**Drafting and style of internal communication of the
Decentralized Government of Santa Elena**

Anyeli Elizabeth Jaramillo Solis

ORCID: (0000-0003-1733-1108)

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador

anyeli.jaramillosolis@upse.edu.ec

Sandra Betzabeth Maldonado López

ORCID: 0000-0001-8534-7318

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador

smaldonado@upse.edu.ec

Resumen

El presente artículo académico tiene un enfoque cualitativo, cuya finalidad es analizar la redacción y estilo de la comunicación interna del Gobierno Descentralizado de Santa Elena, a su vez determinar la manera de como dan a conocer la información a la ciudadanía. Se debe establecer que para el buen funcionamiento de la comunicación interna las personas deben sentirse involucradas en el campo de la comunicación. En base a la metodología, se aplicó entrevista abierta de tipo semiestructurada, el cual se dividió en dos apartados tomando en cuenta la variable dependiente e independiente. Por otra parte, también se optó por aplicar una ficha de observación para lograr obtener información de dicho objeto de investigación. Con respecto a la discusión se puntualizó que cada institución tiene distinta manera de trabajar, sin embargo, pese a que existe un profesional que gestiona una buena comunicación interna siempre habrá factores que puedan ocasionar una crisis comunicativa.

Palabras claves: Redacción y estilo, comunicación interna, gestión, organización.

Abstract

This academic article has a qualitative approach, whose purpose is to analyze the wording and style of internal communication of the Decentralized Government of Santa Elena, in turn determine how they make information known to the public. It must be established that for internal communication to work properly, people must feel involved in the communication area. Based on the methodology, a semi-structured open interview was applied, which was divided into two sections taking into account the dependent and independent variable. On the other hand, it was also decided to apply an observation sheet to obtain information about the object of the research. Regarding the discussion, it was pointed out that each institution has a different way of working; however, despite the existence of a professional who manages a good internal communication, there will always be factors that may cause a communication crisis.

Key words: writing and style, internal communication, management, organization.

Introducción

La comunicación interna es un medio para que las instituciones se organicen en equipo y buscar mayor coordinación. Para ello se requiere de un líder transformacional que pueda despertar y concienciar a los miembros de cada equipo de trabajo sobre sus posibilidades y habilidades para generar conocimiento organizacional y orientar el liderazgo hacia la información, la comunicación y el compromiso. Una buena práctica de la comunicación interna ayuda a la descentralización de las funciones, aumentando el contacto entre los departamentos pertenecientes a la organización y consolida una única identidad empresarial; además, delimita los roles laborales de todos los colaboradores de la institución para propiciar un buen clima laboral y tomar decisiones congruentes a las políticas establecidas. (ROJAS, 2011, p. 2)

La comunicación debe emplear estrategias direccionadas a informar con eficacia, y a su vez que ayude a fortalecer el bienestar social. Todo esto incluye involucrar al personal que pertenece a la institución para garantizar una buena participación y lograr los objetivos establecidos. CHARRY (2018) señala que la gestión de la comunicación en toda entidad pública debe responder al mundo actual cambiante y competitivo con un nivel de comunicación sistemática e interactiva, capaz de escuchar a sus colaboradores buscando transmitir igualdad, horizontalidad; sensaciones que motiven a comunicar y relacionarse. (p. 2)

En cuanto a la comunicación interna se debe señalar que va mucho más allá de solo transmitir mensajes, la manera de presentar información es un factor fundamental que conlleva una serie de elementos para lograr una buena redacción y que el público logre entender. Tal como menciona Acosta (2015) la redacción puede tomar diversas formas y estilos dependiendo de elementos tales como el público, el momento, el espacio, etc. En este sentido todas las redacciones no van a tener el mismo procedimiento.

Unos de los aspectos fundamentales de la comunicación interna de las instituciones públicas es la utilización de los diferentes medios para presentar su información. Por tanto las redes sociales contribuyen a la labor de las organizaciones. Es decir, que la comunicación interna y la redacción estilo van relacionadas con el fin de generar una imagen positiva de la institución. “En la actualidad la comunicación interna es un tópico cada vez más considerado en las organizaciones, sin embargo, es necesario relacionar este concepto con la influencia en el desarrollo integral de los trabajadores y su realización entre ellos” (López, 2016, p.7).

En cuestión básica, Portal (2015) indica que cada documento escrito para gestionar la comunicación interna de una institución debe ser un modelo lingüístico si pretende ser comprendido por la comunidad, lo que significa una responsabilidad relacionada con el cuidado de la lengua que deben tener en cuenta los redactores.

Es primordial que dentro del GAD de Santa Elena se gestione una correcta comunicación interna, así mismo que se utilice un estilo de redacción adecuado al momento de difundir cualquier tipo de información de manera interna o externa. Es por ello que esta investigación pretende conocer ¿Qué tipo de redacción y estilo de la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena para gestionar una correcta labor institucional?

La presente investigación tiene dos tipos de variables: variable dependiente: Comunicación interna; variable independiente: Redacción y estilo.

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo debido a que es de gran interés porque nos permitirá conocer como se gestiona la comunicación interna en el Gobierno Descentralizado de Santa Elena, así mismo cual es su estilo de redacción para generar esta comunicación como método para la buena gestión institucional.

Considero que realizar este trabajo de investigación es muy importante debido a que nos permitirá adentrarnos un poco más sobre la gestión interna que se maneja o realiza en el Gobierno Descentralizado de Santa Elena, muy a parte de solo ver sus publicaciones de sus redes sociales.

El propósito del presente proyecto es porque nos permitirá conocer el tipo de redacción y estilo, a su vez se espera obtener resultados favorables y adquirir un gran aprendizaje en cuanto a la comunicación interna del Gobierno Descentralizado de Santa Elena.

Este proyecto se desarrollará con originalidad, estableciendo todos los parámetros que conllevan a realizar una investigación con transparencia, del mismo modo determinar las falencias que existen en la institución en relación al tema de estudio.

El impacto se podrá manifestar ya que se darán a conocer las debilidades en cuanto a la redacción y estilo de la comunicación interna del Gobierno Descentralizado de Santa Elena, y así puedan disminuir factores que provocan estas crisis de comunicación interna, dado esto la institución será la beneficiada y podrá mejorar en muchos aspectos institucionales y se complementaran de mejor manera para realizar una excelente trabajo y alcanzar sus objetivos propuestos.

Esta investigación tiene por objetivo general identificar la redacción y estilo de la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena. Mientras que los objetivos específicos son: 1. conocer los puntos débiles referentes a comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena; 2. Determinar el tipo de redacción y estilo que implementa Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena para la correcta difusión de contenido institucional; 3. Explicar los puntos que debe llevar un manual de redacción y estilo, así mismo que permitan mejorar las debilidades encontradas en cuanto a la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena.

En la actualidad los Gobiernos Autónomos Descentralizados requieren de la utilización de las nuevas tecnologías, puesto que les ayudará al desarrollo de una manera más eficaz, eficiente y oportuna de hacer comunicación interna, y a su vez compartir la información con un estilo de redacción entendible y adecuada al público.

En el ámbito competitivo, las instituciones deben aprender el uso de habilidades y nuevos estilos de comunicación.

Ledesma (2015) menciona que la redacción y estilo periodístico está compuesta de los siguientes elementos: lenguaje, orden del relato y la aplicación de un

estilo. Estos elementos se componen por una agrupación de reglas y normas que se deben seguir debido a su grado de importancia. (p.20)

Un plan de comunicación interna debe ser bien elaborado en base a las técnicas de redacción y estilo que se planteen en la organización, ya que esto no solamente ayudará a que las personas que trabajan se sientan comprometidos con la institución, si no también se verá reflejado en el desarrollo de la productividad y en los resultados de dicha empresa.

Cali (2017) plantea que

Gestionar la comunicación interna implica definir un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones. A través de la gestión en la comunicación interna se facilita el despliegue de todo el aparato comunicacional destinado al personal con objeto de: promover la comunicación entre los miembros, y reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión de los miembros. (p.30)

Materiales y métodos

Este artículo académico se basa en el enfoque cualitativo, puesto que, se pretende analizar la redacción y estilo de la comunicación interna del Gobierno Descentralizado de Santa Elena y determinar las falencias en cuanto a su comunicación, con el fin de obtener información de manera ordenada y sistematizada.

Ballesteros (2015) sostiene que:

A través de la mirada cualitativa hace posible comprender los procesos sociales desde la perspectiva de quienes los protagonizan. Desde el enfoque cualitativo abre un diálogo intersubjetivo entre el investigador y la situación que estudia, construyendo nuevas interpretaciones que permiten cuestionar, comprender, actuar desde otras lógicas alternativas a la explicación única. (p.8)

Por otra parte, la investigación bajo el enfoque cualitativo se rige al método inductivo, puesto que al observar el caso de estudio nos permitirá establecer más generalizaciones. “El método inductivo plantea razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin” (Abreu, 2015, p.6).

El diseño de la presente investigación es de carácter descriptivo, dado que se analizará y buscará información con el fin de determinar diversos aspectos para la obtención de un resultado lógico. El método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores, el método descriptivo demanda la interpretación de la información siguiendo requisitos del objeto de estudio sobre el cual se lleva a cabo la investigación. Es una interpretación subjetiva, pero no arbitraria. (Abreu, 2014, p.4)

Dentro de una investigación, las técnicas e instrumentos son una parte esencial.

Baena (2014) sostiene que

Por un lado, las técnicas se vuelven respuestas al “cómo hace” y permiten la aplicación del método donde se aplica, la técnica juega un papel importante en el proceso de una investigación científica, a tal grado que se le puede definir como la estructura del proceso de investigación. Por otra parte, los instrumentos son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito. (p.68)

Las técnicas para la recolección de información en la presente investigación es la observación y la entrevista, como instrumentos ficha de observación y un cuestionario de preguntas.

Ficha de observación en el Departamento de comunicación del GAD de Santa Elena					
Aspectos evaluar	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5

Tabla 1
Elaboración propia

La ficha de observación no participante se realizó al personal del departamento de comunicación. Arias (2021) afirma que “La ficha de observación se utiliza cuando el investigador quiere medir, analizar o evaluar un objetivo en específico; es decir, obtener información de dicho objeto. Se puede aplicar para medir situaciones extrínsecas e intrínsecas de las personas; actividades, emociones”. (p.14)

Por otra parte, la entrevista nos permitirá obtener información necesaria para llevar a cabo el desarrollo de los resultados de la presente investigación. Este instrumento se acoge a la comunicación interpersonal, en donde el investigador y el sujeto de estudio deben establecer una actitud activa a fin de lograr una comprensión profunda de lo que se va a conocer.

El instrumento de levantamiento de información será aplicado a la población definida, el cual se consideró a la licenciada Cindy Reyes, directora administrativa y encargada del área de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena, a quien se le realizó una entrevista abierta de tipo semiestructurada, el cual se dividió en dos apartados tomando en cuenta la variable dependiente e independiente.

Para el análisis correspondiente a la entrevista se realizó la transcripción de las entrevistas y una elaboración de matriz para la tabulación de cada pregunta.

Entrevistado: Cindy Reyes - Directora encargada del área de comunicación del GAD de Santa Elena

Matriz tabulación de entrevista

Preguntas	Opinón o comentario	En teoría
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Tabla Nº 2
Elaboración propia

Resultados

Entrevistado: Cindy Reyes - Directora Administrativa y encargada del área de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena.		
Matriz tabulación de entrevistas		
Variable dependiente: Comunicación interna		
Preguntas	Opinión	Teoría
¿Qué papel cumple la comunicación interna en la institución?	“La comunicación interna nos permite proyectarla de manera positiva al exterior, es decir a la comunidad, ciudadanía en general, pues es el objetivo principal en cuanto a la comunicación”.	“En la actualidad la comunicación interna es un tópico cada vez más considerado en las organizaciones, sin embargo, es necesario relacionar este concepto con la influencia en el desarrollo integral de los trabajadores y su realización entre ellos” (López, 2016, p.7).
¿Cuáles son las herramientas que se necesita para gestionar la comunicación interna, según su punto de vista?	“Actualmente se maneja la era digital, las listas de difusión, grupos de whatsapp internos que existen en cada uno de las áreas son las principales herramientas”.	
¿A través de qué medio se informa a los servidores públicos de las disposiciones y actividades que realiza el gobierno municipal?	<ul style="list-style-type: none"> - Correos - Grupo de whatsapp 	
¿Considera necesario que dentro del departamento de comunicación exista un profesional para que gestione la comunicación interna?	“Si es necesario, pero en este caso se maneja directamente desde quien lidera el departamento de comunicación, puesto que es quien se encarga de la comunicación interna”.	
En el ámbito de la comunicación interna, ¿Qué actividades se han realizado para mejorar el ambiente laboral e imagen institucional?	“Internamente se tiene un compromiso adquirido desde que se posicionó la nueva administración y el nuevo personal, desde ese entonces se adquiere una empatía con la persona que lidera la institución”.	
¿Cuál es su mayor desafío al trabajar en temas de comunicación interna?	<ul style="list-style-type: none"> - El manejo de redes sociales - La falta de compromiso en ciertas personas que no tiene empatía con los demás. 	
¿Considera que si no se trabaja en equipo podría generar una crisis comunicativa?	“Si las cosas no se dan de manera organizada obviamente se va a generar una crisis comunicacional y no se va a llegar al objetivo principal que es el mensaje que se quiere dar no solamente de manera interna sino que también de manera externa”.	

<p>¿Cuáles son los factores que influyen para no gestionar una correcta comunicación interna?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Que no exista claridad en el mensaje que se quiere dar. - Que la estrategia audiovisual o física no sea del entendimiento o de la cultura de donde se quiere llegar 	<p>“En la actualidad la comunicación interna es un tópico cada vez más considerado en las organizaciones, sin embargo, es necesario relacionar este concepto con la influencia en el desarrollo integral de los trabajadores y su realización entre ellos” (López, 2016, p.7).</p>
--	--	--

Figura 3: Tabla para la tabulación de entrevista

Fuente: elaboración propia

Análisis de la entrevista:

Mediante la entrevista realizada a la Directora del área administrativa y encargada del departamento de comunicación, se evidenció que la comunicación juega un papel importante dentro de la institución, debido a que todos trabajan en conjunto, con el fin de lograr objetivos que se han propuesto desde que se posesionó la nueva la nueva autoridad gubernamental, todos los colaboradores tienen un compromiso laboral y se deben regir a las políticas de la institución, y lo más importante se empáticos con las persona que lidera la institución.

Entrevistado: Cindy Reyes - Directora Administrativa y encargada del área de comunicación.		
Matriz tabulación de entrevistas		
Variable independiente: Redacción y estilo		
Preguntas	Opinión o Comentario	En teoría
¿Considera que el personal del departamento de comunicación debe contar con un manual de redacción y estilo periodístico?	“Si, obviamente se cuenta con profesionales, pero siempre falta un refuerzo porque es un tema que necesita irse actualizando”	Acosta (2015) la redacción puede tomar diversas formas y estilos dependiendo de elementos tales como el público, el momento, el espacio, etc. En este sentido todo las redacciones no van a tener el mismo procedimiento.
La información emitida por el personal el responsable del departamento de comunicación es actualizada periódicamente.	“Por supuesto que sí, es necesario brindar información actualizada, porque se eso depende nuestra credibilidad como institución”	
¿Al momento de emitir información al personal de la institución, utilizan una estructura de redacción adecuada?	“Si, porque de eso va a depender que se realice una buena gestión comunicacional”	
¿El tipo de redacción que implementan en los mensajes que se difunden de manera interna o externa de la institución son claros?	“Si, se trata de ser un poco más popular para que el mensaje sea entendible”	
¿Utilizan algún estilo de redacción que los identifique de otras instituciones?	Si	
¿Las herramientas de redacción y estilo son adecuadas para gestionar una buena comunicación interna?	“Por el momento si, porque todo va variando y depende de cómo se vayan dando las cosas”	

Figura 4: Tabla para la tabulación de entrevista

Fuente: Elaboración propia

Ficha de observación

La ficha de observación se realizó en el lapso de una semana en el Departamento de Comunicación del GAD de Santa Elena, bajo los parámetros de la escala de Likert que servirá para medir el grado de aceptación acerca de lo que está observando.

Totalmente de acuerdo (1); Parcialmente de acuerdo (2); Indeciso (3); Parcialmente en desacuerdo (4); Totalmente en desacuerdo (5)

	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
Existe una buena relación con los compañeros de trabajo.	1	1	2	1	1
Reciben información difundida por parte de la municipalidad de manera adecuada.	1	1	1	1	1
Tienen la oportunidad de expresarse abiertamente sin temor alguno.	1	1	1	1	1
Dentro del departamento de comunicación se promueve el diálogo abierto para mejorar la comunicación bidireccional.	1	1	1	1	1
Las TIC's contribuyen al manejo de la comunicación interna.	1	1	1	1	1
Elaboran y proporcionan información en base a una estructura.	1	2	1	1	1
Se emiten información coherente de acuerdo a las políticas del GAD.	1	1	1	1	1
El personal del departamento de comunicación confía en la persona encargada para gestionar la comunicación interna.	1	1	1	1	1

Figura 5 Ficha de observación

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la ficha de observación: Se pudo evidenciar que existen un ambiente laboral agradable, se trabaja en equipo para lograr un buen trabajo.

Discusión

En base a la entrevista realizada, se evidenció que la comunicación interna es indispensable para toda institución dentro del GAD de Santa Elena, es decir se relaciona López (2016) en su trabajo “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional”, donde menciona que en la actualidad la comunicación interna esta siendo considerada cada vez más dentro de las organizaciones. Cabe señalar que cada institución tiene manera distinta de trabajar, sin embargo, pese a que hay un profesional que gestiona una buena comunicación interna, hay factores que pueden ocasionar una crisis comunicativa.

Así mismo, una de las preguntas planteadas en la variable dependiente responde al objetivo específico número uno, donde se menciona que uno de los grandes desafíos o felencias en cuanto a la comunicación interna del Gobierno Descentralizado de Santa Elena es el manejo de la redes sociales, y en ciertas ocasiones la falta de compromiso por parte de algunos trabajadores. Por ende, es necesario recalcar lo que indica Lopez, que la comunicación interna es una responsabilidad compartida para lograr un crecimiento en conjunto.

Al analizar el tema que vincula redacción y estilo se hace necesario correlacionarlo con el proceso formativo, debido a que se debe poseer un conocimiento enriquecedor en cuanto a elementos relacionados a la gramática, la ortografía y el léxico. Coincidiendo con Guevara (2017) en su trabajo “Técnicas de redacción y estilo periodístico en la formación académica” en donde hace un enfoque sobre la importancia de técnicas de redacción para estructurar un mensaje, misma que es reflejada en el estilo periodístico.

Al mismo tiempo, la comunicación interna esta relacionada con la manera de como redactan los mensajes que se comparten de forma interna y externa de la institución, por ello es indispensable que exista un manual de redacción y estilo. Mediante la entrevista realizada, la Directora encargada del Área de Comunicación destacó que la institución si cuenta con un manual de redacción y estilo, esto a su vez les permite indentificarse de las demás instituciones.

En cuanto a los resultados obtenidos en esta propuesta académica, se evidencia que, en base a las técnicas e instrumentos que se aplicaron, se logró determinar lo siguiente: a través de los instrumentos se logró conocer la realidad de caso de estudio, los resultados presentados indican de manera eficaz al presente trabajo de investigación y a la triangulación donde se evidencia la relación de la investigación entre: la temática planteada, objetivos y fundamentación teórica dando respuestas a la pregunta de investigación.

Conclusiones

- Se considera que se deben establecer canales de comunicación ascendente con el fin de promover la participación de los colaboradores de la institución, a su vez promover la interacción y las relaciones profesionales y personales para conseguir un ambiente laboral agradable.

- Por otra parte, en cuanto a la redacción y estilo que ellos manejan como departamento de comunicación mantiene un manual establecido, pero no obstante, en ocasiones existen falencias de redacción, debido a que al momento de transmitir una información sea de manera interna o externa se busca ser un poco más popular.
- El desarrollo de la redacción y estilo implica el cumplimiento de varias fases, como parte del proceso formativo en cuanto a la comunicación interna de una institución, que va direccionado desde la vocación, comprensión y disciplina para poder desarrollar técnicas de redacción, y de esa forma ir creando un estilo propio.
- Mediante el estudio realizado, permitió conocer que existe un ambiente laboral agradable pero el mayor desafío que enfrentan en cuanto a temas de comunicación interna es el manejo de redes sociales, debido a que constantemente deben ir cambiando en el ámbito tecnológico, otro aspecto fundamental a desatacar es que al momento de gestionar la comunicación interna en ocasiones existe una falta de compromiso por parte del personal que labora en el la institución.

Recomendaciones

- Tras evidenciar los resultados de la presente investigación, se sugiere que dentro del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena, se realicen capacitaciones en cuanto a temas tecnológicos para un buen manejo de redes sociales.
- Así mismo, realizar reuniones constantemente con el fin de motivar al personal que pongan más empeño en sus actividades laboral, teniendo en cuenta que debe ser una prioridad la implementación de un manual de comunicación interna para cualquier institución, con el fin de lograr un compromiso de responsabilidad.
- En cuanto a su redacción y estilo, se debe tomar en cuenta técnicas de redacción, así no solo se beneficia el personal del departamento de comunicación, sino que la institución, generando credibilidad a través de la información que transmite como institución.
- Se considera que se deben tomar en cuenta los siguientes punto que expone Daniel Cassany sobre los aspectos que debe llevar un manual de estilo y redacción en las organizaciones:
 - Fijar normas de uso en áreas de controversia lingüística.
 - Estandarizar las comunicaciones y los tipos de textos. Fijan que deben decirse en comunicación y de qué modo.
 - Contribuir a la formación continua del personal, es decir por una parte informar y formar a los empleados de la institución sobre las comunicaciones de está.
 - Conseguir el reconocimiento y prestigio social.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en este arduo trabajo, también a mi familia por motivarme siempre.

Mi más sincero agradecimiento al Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena por apertura brindada durante este proceso, en especial a la Lcda. Cindy Reyes, Directora Administrativa y encargada del área de comunicación.

Bibliografía

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la investigación . 4.
- Abreu, J. L. (2015). Análisis al Método de la Investigación . 6.
- Acosta, J. S. (2015). “LAS TÉCNICAS DE REDACCIÓN DEL TEXTO DE LENGUA Y. 91.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Ballesteros, B. V. (2015). Taller de investigación cualitativa. 8.
- Cali, D. (2017). “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LAS POLÍTICAS. 30.
- CHARRY, H. (2018). LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL. 2.
- Jose, A. G. (2021). TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. 14.
- Ledesma, L. (2015). ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA EN LA ENSEÑANZA DE LA. 20.
- López, M. (2016). Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la. 7.
- Luis, J. L. (2015). Estudio sobre la puntuación en una muestra. 1.
- ROJAS LOBO, P. (2011). la coMUNicaciÓN iNteRNA: UNa HeRRaMieNta PaRa GeNeRaR PeRteNeNcia y aUMeNtaR la PRoDUctiviDaD eN las oRGaNiZacioNes. 2.