



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

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: LICENCIADO EN COMUNICACIÓN**

**TEMA**

**RED SOCIAL FACEBOOK COMO HERRAMIENTA PARA LA COMUNICACIÓN  
INTERNA EN EL COMITÉ BARRIAL PUEBLO NUEVO DE SALINAS**

**AUTOR**

**DAVID STALYN SUÁREZ BORBOR**

**TUTOR**

**LCDO. WASHINGTON OSWALDO DUTÁN, MGTR.**

**DOCENTE ESPECIALISTA**

**LCDA. MARÍA FERNANDA MÁRMOL CÓRDOVA, MGTR.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**SUB-LÍNEA**

**COMUNICACIÓN COMUNITARIA**

**LA LIBERTAD, ECUADOR, SEPTIEMBRE, 2022**

**TEMA**

**RED SOCIAL FACEBOOK COMO HERRAMIENTA PARA LA COMUNICACIÓN  
INTERNA EN EL COMITÉ BARRIAL PUEBLO NUEVO DE SALINAS**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por ser el guía a lo largo de este proceso y por brindarme la sabiduría necesaria para culminar con éxito una etapa más en mi formación académica, a mis padres, por confiar y creer en mis expectativas, por impulsarme a seguir adelante, agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por darme la oportunidad de seguir mis estudios dentro de sus aulas, a los docentes de la carrera de comunicación quienes me brindaron sus conocimientos a lo largo de mi formación profesional, y agradezco a mis amigos y cada una de las personas presentes quienes hicieron de este proceso una aventura divertida, por compartir experiencias, frustraciones, celebraciones, tristezas y por brindarme la confianza necesaria para culminar este difícil pero divertido trayecto.

**David Stalyn Suárez Borbor**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a mis padres, Tannya Borbor y Héctor Suárez quienes con mucha paciencia me formaron como la persona que soy en la actualidad, porque desde el día 1 han estado dispuestos a apoyarme en cada paso dado para alcanzar mi formación académica, por el sacrificio realizado para que yo pudiera lograrlo, porque muchas de mis metas alcanzadas han sido gracias a sus constantes esfuerzos y esta no ha sido la excepción. Dedico además este trabajo a todas las personas que han estado presentes con una palabra de aliento, impulsándome a dar lo mejor de mí.

**David Stalyn Suárez Borbor**

## CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL DOCENTE TUTOR



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

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC  
MODALIDAD PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La Libertad, 26 de julio de 2022

Doctora

Lilian Susana Molina Benavides

**Directora de la Carrera de Comunicación**

En su despacho. –

En calidad de tutor asignado por la Carrera de Comunicación, informo a usted que el señor: **David Stalyn Suárez Borbor** con cédula de identidad **092801988-4** ha cumplido con los requisitos estipulados en el Reglamento de titulación de grado y postgrado de la UPSE (UIC).

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 será de forma híbrida (presencial/virtual), quién presentará el informe correspondiente de acuerdo con la planificación presentada por el Docente Guía.

Debo indicar, que el señor: **David Stalyn Suárez Borbor**, ha cumplido el Trabajo de Titulación en la (UIC) con el proyecto de investigación titulado: Red Social Facebook como herramienta para la Comunicación Interna en el Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación; proyecto de investigación.

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



Firmado electrónicamente por:  
**WASHINGTON  
OSWALDO DUTAN**

**Lcdo. Washington Oswaldo Dután, Mgtr.**  
**Docente tutor**  
**Trabajo Integración Curricular II**  
**CI: 171080600-9**  
**Correo Institucional: [wdутан@upse.edu.ec](mailto:wдутан@upse.edu.ec)**  
**Cel: 0984996339**

## MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



---

Dra. Lilian Susana Molina Benavides, PhD.

**DIRECTORA CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**



---

Lcda. María Fernanda Mármol Córdova, Mgtr.

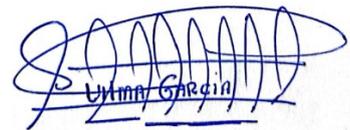
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA CARRERA  
DE COMUNICACIÓN**



---

Lcdo. Washington Oswaldo Dután, Mgtr.

**DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**



---

Lcda. García González Vilma Maribel, Mgtr.

**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**



---

Suárez Borbor David Stalyn

**ESTUDIANTE**

## DERECHOS DE AUTORÍA

Quien suscribe; **David Stalyn Suárez Borbor** con C.C: 0928019884, estudiante de la Carrera de Comunicación, declaro que el Trabajo de Titulación; Proyecto de Investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo tema es: **Red Social Facebook como herramienta para la Comunicación Interna en el Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas**. Corresponde exclusiva responsabilidad del autor y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 26 de Julio de 2022

**Atentamente**

David Suárez B.

---

**David Stalyn Suárez Borbor**

**CI:** 092801988-4

**Correo Institucional:** [david.suarezborbor@upse.edu.ec](mailto:david.suarezborbor@upse.edu.ec)

**Cel:** 0961144570

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA .....	IV
CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL DOCENTE TUTOR.....	V
DERECHOS DE AUTORIA .....	VII
RESUMEN .....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
1. CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	3
1.1 Descripción del problema .....	3
1.2 Formulación del problema .....	4
1.3 Preguntas de Investigación .....	4
1.4 Justificación .....	4
1.5 Objetivos.....	5
1.6 Hipótesis .....	5
1.7 Variables .....	5
1.8 Variable de Operacionalización.....	5
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.2 Marco Conceptual.....	9
2.3 Marco Legal.....	15
3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo de investigación.....	17
3.2 Enfoque de investigación.....	17
3.3 Diseño de la investigación .....	17
3.4 Métodos de investigación .....	17
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.6 Universo, población y muestra .....	19
4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
4.1 Procesamiento de la información.....	20
4.2 Análisis e interpretación de resultados .....	20
4.3 Discusión de resultados.....	28
5. CONCLUSIONES .....	32

6. RECOMENDACIONES .....	33
7. BIBLIOGRAFÍA.....	34
8. ANEXOS.....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Variable independiente: Red Social Facebook.....	21
Tabla 2 - Variable independiente: Red Social Facebook.....	22
Tabla 3 – Variable Independiente: Red Social Facebook.....	23
Tabla 4 – Variable Dependiente: Comunicación Interna.....	24
Tabla 5 – Variable Dependiente: Comunicación Interna.....	25
Tabla 6 – Variable Dependiente: Comunicación Interna.....	26
Tabla 7: Análisis de entrevista.....	27
Tabla 8: Matriz de Operacionalización de Variables.....	38
Tabla 9: Matriz de Consistencia de la Investigación.....	39
Tabla 10: Instrumento de encuesta .....	41
Tabla 11: Matriz de validación de contenido por juicio de expertos.....	42
Tabla 12: Ficha de evaluación del instrumento .....	44
Tabla 13: Validez de contenido del instrumento .....	46
Tabla 14: Instrumento de la entrevista.....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Figura 1 – Variable independiente: Red Social Facebook.....	21
Figura 2 – Variable Independiente: Red Social Facebook .....	22
Figura 3 – Variable Independiente: Red Social Facebook .....	23
Figura 4 – Variable Dependiente: Comunicación Interna .....	24
Figura 5 – Variable Dependiente: Comunicación Interna .....	25
Figura 6 – Variable Dependiente: Comunicación Interna .....	26

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación busca determinar las causas por las que el Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas no ha desarrollado un proceso de comunicación digital que le permita a sus miembros directivos alcanzar excelencia y eficacia organizacional, por esta razón, se pretende identificar los procesos de comunicación interna de la institución para mejorar su comunicación digital a través de las herramientas con las que cuenta la plataforma Facebook como una opción viable para el desarrollo de la organización comunitaria, en base a esto se determinará como incide Facebook y sus herramientas en la comunicación interna del comité barrial, Así, se optó por un una metodología Básica con un enfoque de investigación mixto, de diseño descriptivo no experimental, adicional a ello, para lograr la participación de la muestra se eligió un método de investigación de campo y documental. De esta manera, se logró descubrir que la participación de una red social como Facebook si mejoraría muchos de los procesos llevados internamente en la organización comunitaria, entre ellos la agilización de trámites, la creación de una cultura digital empresarial, la disminución de tiempos considerables que la comunicación analógica no permite y por sobre todo, el mantener en unidad a los miembros de la directiva para el correcto desarrollo del comité barrial, es necesario que este tipo de organizaciones comunitarias trasladen sus gestiones administrativas al campo digital pues este ofrece mayores posibilidades de desarrollo que beneficiaran al organismo y la comunidad.

**Palabras Clave:** Comunicación Interna, Facebook, Comunicación digital, Comité barrial, Directiva, Comunicación organizacional, Institución.

## ABSTRACT

This research project seeks to determine the reasons why the Pueblo Nuevo de Salinas Neighborhood Committee has not developed a digital communication process that allows its members to achieve excellence and organizational effectiveness, for this reason, it is intended to identify the internal communication processes of the institution to improve its digital communication through the tools available on the Facebook platform as a viable option for the development of the community organization, Based on this, it will be determined how Facebook and its tools affect the internal communication of the neighborhood committee. Thus, a basic methodology with a mixed research approach was chosen, with a descriptive non-experimental design, in addition to this, to achieve the participation of the sample, a field and documentary research method was chosen. In this way, it was possible to discover that the participation of a social network such as Facebook would improve many of the processes carried out internally in the community organization, including the streamlining of procedures, the creation of a digital business culture, the reduction of considerable time that analog communication does not allow and above all, to maintain the unity of the members of the board for the proper development of the neighborhood committee, it is necessary that such community organizations move their administrative efforts to the digital field because it offers greater opportunities for development that will benefit the organization and the community.

**Keywords:** Internal Communication, Facebook, Digital Communication, Neighborhood Committee, Directive, Organizational Communication, Institution.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación es denominado Red Social Facebook como Herramienta para la Comunicación Interna en el Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas. La investigación es realizada bajo las líneas y sublíneas de investigación ya establecidas dentro del reglamento institucional de la carrera y de la Universidad, y parte de la importancia que tiene la red social Facebook como soporte para la comunicación organizacional y comunitaria conforme al manejo de herramientas que la plataforma ofrece de forma gratuita con el fin de mejorar la experiencia de sus usuarios que en este caso, sería la directiva de la organización barrial, esto con la finalidad de establecer una mejor organización dentro de sus estructuras internas para que el rendimiento institucional sea el más óptimo posible al momento de informar a sus audiencias sobre las decisiones, acciones, gestiones y demás actuaciones de interés público, con competencias en materia de derechos informativos, a fin de alcanzar y garantizar una comunicación democrática.

La metodología parte un enfoque metodológico Mixto, bajo este precepto es válido mencionar que la razón por la que se optó por tal enfoque es debido a que el mismo nos permite analizar los datos de la investigación bajo perspectivas cualitativas y cuantitativas a la vez, para de esta manera, resolver con claridad el planteamiento realizado dentro de la elaboración del proyecto de investigación.

El diseño será descriptivo, así se podrá especificar las variables establecidas para el siguiente proyecto: Red social Facebook y Comunicación Interna a fin de estudiar el caso durante un tiempo determinado, efecto de esta investigación se considera además el uso de una fuente de investigación documental.

Se presenta como población finita a la directiva del comité barrial Pueblo Nuevo del cantón Salinas, tomando como muestra un total de 10 directivos de la organización barrial. La técnica de muestreo que se aplicará es el muestreo no probabilístico por conveniencia y las técnicas de recolección de datos para emplear dentro de este trabajo será la encuesta con una escala de Likert y la entrevista.

Para finalizar se realizará el análisis y discusión de los resultados obtenidos mediante las técnicas de recolección de datos.

Se establece por objetivo general Identificar los procesos de comunicación interna del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas para mejorar su comunicación digital a través de las herramientas de Facebook. A continuación, los objetivos específicos de este trabajo se enmarcan en: Determinar como el uso de la red social Facebook contribuiría para el mejoramiento de la comunicación digital; Definir el uso de herramientas digitales que ofrece Facebook para mejorar la comunicación interna del sector barrial y Sugerir la creación de una guía de manejo de redes sociales para el buen uso de la comunicación interna.

Esta investigación se estructura a través de cuatro capítulos; el capítulo I detalla la descripción y formulación del problema, así como las preguntas de investigación, la respectiva justificación, objetivo general y específicos además de la hipótesis, variables de investigación y operacionalización

El capítulo II se refiere al marco teórico y comprende los antecedentes que parten desde premisas internacionales, nacionales y locales, así como el marco conceptual basado en libros académicos, artículos de investigación y marco legal.

Dentro del capítulo III encontramos los puntos que componen la metodología del proyecto de investigación; aquí se encuentra establecido el tipo de investigación, así como el enfoque y diseño de la investigación, además de los métodos a usar y las técnicas e instrumentos de recopilación de datos, se describe también el universo, la población y muestra.

Finalmente, el capítulo IV comprende los resultados y la discusión de esta investigación, aquí se realiza el procesamiento de estos datos para su análisis y discusión para finalmente establecer una serie de conclusiones de la investigación y aportar con recomendaciones que fortalezcan el tema estudiado.

## **1. CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

### **1.1 Descripción del problema**

La comunicación digital es una forma eficaz de impartir información, dada la inmediatez que ofrecen las TIC y demás herramientas digitales, los procesos comunicativos se ven reducidos a segundos, bajo este precepto, el comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas, en su necesidad adoptar nuevas estrategias que faciliten las diferentes gestiones que realizan a nivel administrativo, cuenta con una Fan Page en Facebook, dada la naturaleza de esta red social que permite compartir información, noticias y contenidos audiovisuales con un determinado público y que sirve como su principal soporte comunicacional, sin embargo, esta no es actualizada, o abastecida con información referente a las actividades y demás propósitos que la dirigencia lleva a cabo en beneficio de la comunidad, limitándose a informar sobre los decesos de ciudadanos existentes en el sector.

La falta de un departamento comunicacional, así como una guía en referencia al manejo de herramientas digitales son señales que enmarcan carencias organizativas a nivel interno referente a la administración de una Fan Page, esta falta de manejo informativo se debe además a que varios de los miembros socios de la organización no cumplen un rol activo dentro de la misma, por lo que es difícil para la institución manejarse de forma precisa en la relación entre la marca institucional y los usuarios seguidores del portal digital, esta problemática puede ser atribuida a la resistencia que la propia organización se impone en el uso de las herramientas digitales que actualmente se encuentran a disposición del mundo entero.

El manejo de los métodos tradicionales de comunicación tales como medios escritos, llamadas telefónicas y reuniones interpersonales son necesarias, sin embargo, suelen ocupar tiempos prolongados que podrían ser reducidos con el uso de Facebook como soporte comunicativo y todas las herramientas que ofrece, cabe mencionar que la comunicación interna busca potenciar las relaciones que existen entre los miembros del grupo o la institución para que puedan sentirse parte de esta y así aumentar la productividad de cada uno de ellos, si dicha comunicación no se ve efectivizada, existirán problemas aún mayores que solo generaran una mala imagen institucional.

## **1.2 Formulación del problema**

Para efectos de esta investigación se plantea la siguiente pregunta:

- ¿Cómo incide la red social Facebook en la comunicación interna del comité barrial Pueblo Nuevo de Salinas?

## **1.3 Preguntas de Investigación**

- ¿Cómo el uso de la red social Facebook contribuiría para el mejoramiento de la comunicación digital?
- ¿De qué forma el uso de herramientas digitales que ofrece Facebook podría mejorar la comunicación interna del sector barrial?
- ¿Qué materiales de manejo de redes sociales se podrían sugerir para el buen uso de la comunicación interna?

## **1.4 Justificación**

El siguiente trabajo de investigación parte de la necesidad de descubrir los factores que limitan a la dirigencia del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas dentro del ámbito digital, y determinar las acciones que repercuten y afectan su identidad a nivel institucional, verificar las causas por las que no todos los miembros de la organización participan activamente en las decisiones administrativas y como el uso adecuado de su portal digital en Facebook sería de gran utilidad en el ámbito interno institucional.

Esto debido a la importancia que su página de Facebook debería tener al ser el principal soporte digital y fuente de comunicación dentro de la comunidad, la organización debería involucrarse en el manejo de sus herramientas digitales y realizar una constante búsqueda de información que se requiere en referencia a las formas de uso de las redes sociales como soporte comunicativo en beneficio del sector.

De esta forma, se pretende identificar el problema que tiene la organización en el manejo administrativo y que no le permiten desenvolverse con eficacia en los asuntos que refieren al ámbito comunicativo digital, para sugerir parámetros que complementen su sistema interno de comunicación a través de una guía de uso de las herramientas que ofrece Facebook como Red Social dentro de la organización comunitaria con la finalidad de que sus soportes de información estén estructurados de forma óptima.

## **1.5 Objetivos**

### **General**

- Identificar los procesos de comunicación interna del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas para mejorar su comunicación digital a través de las herramientas de Facebook.

### **Específicos**

- Determinar como el uso de la red social Facebook contribuiría para el mejoramiento de la comunicación digital.
- Definir el uso de herramientas digitales que ofrece Facebook para mejorar la comunicación interna del sector barrial.
- Sugerir la creación de una guía de manejo de redes sociales para el buen uso de la comunicación interna.

## **1.6 Hipótesis**

El uso de una guía de herramientas de la red social Facebook mejorará significativamente la Comunicación Interna en el comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

## **1.7 Variables**

### **Independiente**

- Red Social Facebook

### **Dependiente**

- Comunicación Interna

## **1.8 Variable de Operacionalización**

Esta sección consta en el Anexo 2 del presente trabajo de Investigación.

## 2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

Esta investigación se realiza con el propósito de demostrar la importancia que tiene Facebook en temas relacionado a la comunicación organizacional y para ser más específicos, la comunicación interna, por lo que se detallaran investigaciones a nivel Internacional, nacional y local con el fin de contextualizar brevemente el tema a tratar

Cristhian Bernal en su investigación denominada: El Uso del Facebook y las Estrategias Comunicativas en la Oficina de Imagen Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Nos indica que:

“El actual mundo globalizado está sometido a la constante evolución de la comunicación y es cada vez más interactivo al punto de exigir el planteamiento de nuevas estrategias que fomenten la comunicación a nivel organizacional, para esto el uso de las nuevas tecnologías además de las redes sociales facilitaran y agilizaran el proceso comunicacional entre las instituciones.” (Bernal, 2019, pág. 08)

Este punto de vista en el que se habla de nuevas estrategias además del uso correcto de las redes sociales como soportes comunicativos es de vital importancia para el desarrollo correcto de una institución, a nivel organizacional interno, las instituciones deben buscar la forma adecuada para poder alcanzar la eficacia de quienes son parte de la institución, en el caso del comité barrial Pueblo Nuevo de Salinas, se propone el uso de Facebook para potenciar sus sistemas de comunicación Interna a nivel digital.

Las redes sociales juegan un rol importante actualmente en el manejo institucional, así, Maricielo Chávez en su proyecto de investigación titulado La red Social Facebook y su Influencia en la imagen Corporativa de “Prensa La Eskina” señala:

“Conforme al constante crecimiento y evolución de las redes sociales desde la década de los 90, se generan cada día nuevas plataformas comunicativas a nivel global que facilitan los procesos de difusión y por tal razón las empresas e instituciones de todo tipo se ven en la necesidad de migrar a estos medios a fin de posicionarse de forma eficaz en un lapso breve” (Chavez, 2019)

Es importante puesto que es válido entender la necesidad de trascender de los métodos de comunicación tradicional o analógicos a los soportes de comunicación digitales, sin embargo, esto implica, además, responsabilidad para poder organizar toda la institución a

nivel estructural y no simplemente migrar porque es una tendencia, la labor de las organizaciones entonces es manejar estos soportes de comunicación bajo un formato en el que se pueda conectar a todos quienes forman parte de la dirigencia barrial.

Una de las ventajas que presenta Facebook es que brinda beneficios que, usados de la forma correcta, posicionaran a la institución en áreas de desarrollo digital, Natalia Zapata en su investigación llamada: Consumo de la Información de la Red Social Facebook para Lograr el Posicionamiento de la Imagen del Municipio del Cantón Mejía, sostiene que:

“El evolucionar comunicativo en la actual era digital contribuye significativamente en el posicionamiento de una persona, institución o marca gracias a las nuevas plataformas digitales como Facebook que funcionan como fuentes instantáneas de difusión de Información” (Zapata, 2020, pág. 07)

Este fragmento nos indica que, para que una persona o institución pueda posicionarse dentro de la actual era digital, es necesario que sus soportes de comunicación sean estructurados de tal forma que la información que se transmita a través de estos sea oportuna, capaz de conectar con todos quienes forman parte de la institución, para esto hay que saber sacarles provecho a las herramientas digitales de mayor consumo dentro de la población, en este caso, las redes sociales, y para ser específicos dentro de nuestra sociedad, Facebook.

La hibridación de esquemas comunicativos es una opción viable para mejorar los procesos internos de una organización, Gabriela Torres dentro de su trabajo de titulación llamado: Plan de Comunicación Organizacional Interna y Comunitaria para el Desarrollo Social de la Ciudadela Modelo de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo 2017, menciona:

“Para generar el desarrollo social, cultural y la transformación de una comunidad, las instituciones podrán hacer uso de un esquema hibridado entre la comunicación organizacional y la comunicación comunitaria, esta será la herramienta necesaria de interacción y comunicación para que los barrios generen las medidas necesarias que le permitan alcanzar sus metas” (Torres, 2017, pág. 07)

En base a este se determina que una de las estrategias para que una sociedad pueda alcanzar sus metas dentro de una nación, es a través de un buen sistema de comunicación y estructura organizacional, para esto es necesario innovar dentro de los diferentes campos tecnológicos presentes hoy en día dentro de nuestra cultura, en este caso, las redes sociales,

quienes pueden ser parte de ese eje en el que el objetivo principal es alcanzar un óptimo sistema comunicativo para el desarrollo de una organización barrial.

Ivette Vera en su tesis de nombre Comunicación Organizacional para el Clima Laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia El Morro, año 2016. Indica:

“La comunicación organizacional a nivel local busca exaltar cuán importante es para las instituciones siempre y cuando estas se manejen con disciplina administrativa, solo de esta forma se evaluará la opinión de entes cercanos a la institución que permitan desarrollar un nuevo sistema práctico y útil para fortalecer las relaciones laborales internas dentro de una institución y así alcanzar la eficacia necesaria para desarrollar sus labores” (Vera, 2016)

Dentro de este párrafo se explica que, para el correcto desarrollo de actividades, la institución debe manejarse bajo un buen proceso de comunicación organizacional y esto se consigue solo cuando todos los miembros de dicha organización colaboran entre sí como una sola fuerza, por ende, si el objetivo es ser parte de una institución líder, es necesario que todos los miembros de la organización se comprometan como un solo cuerpo institucional.

Como objeto de estudio, dentro del presente trabajo de investigación se busca conocer cuáles son los factores dentro de la comunicación interna que limitan la forma en la que la institución maneja sus soportes de comunicación, en este caso, Facebook, red social que debería ser aprovechada al máximo dentro de los fines organizacionales de la institución. La situación conflictiva evidenciada, es la ausencia de un departamento de comunicación capaz de manejar la estructura interna y a su vez, la falta de una guía que permita desarrollar los soportes digitales del comité Barrial Pueblo Nuevo.

No cuentan con un buen registro de identidad en la red social: números de contacto, dirección y persona responsable. Las pocas veces en las que se publica o comunica algún evento dentro del sector, estas publicaciones no generan alcance por lo que, conforme al tema planteado, se precisara determinar qué tan eficaz es su comunicación interna y de qué forma las herramientas que Facebook ofrece puede verse reflejada en las estrategias de buen manejo de soportes digitales que la organización establezca internamente.

Entre las causas y consecuencias podemos establecer la falta de compromiso por muchos de los socios quienes no participan activamente en la institución además de la falta de información referente al correcto uso de los canales de información que este tipo de

organizaciones comunitarias manejan con el fin de llevar un ambiente de trabajo eficaz, eficiente y productivo.

El contexto social está determinado dentro del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena ubicada al centro sur de la costa del Ecuador, con una población estimada de 308.693 habitantes según datos otorgados por el sistema digital Ecuador en Cifras que es administrado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) al 2022.

Finalmente, la delimitación del problema se centra en el barrio Pueblo Nuevo de Salinas, lugar en el que se abordara la presente investigación durante los próximos meses.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **Red social Facebook**

Facebook actualmente es la red social con mayor cantidad de usuarios a nivel global, bajo la perspectiva de Iñiga (2017) es una red que fue diseñada con el fin de: “establecer relaciones interpersonales en el momento en que estos lo decidan y será a través de un perfil público o una página digital en el caso de las organizaciones para que estas alcancen un desarrollo comunitario” (pág. 45). Gracias a sus muchas funciones, ha logrado un alcance exponencial posicionándose como una de las empresas de mayor éxito a nivel local.

Zeler en su investigación indica que Facebook con más de un 70% se ha posicionado como la red social de mayor uso en América Latina, superando a gigantes como Instagram de la misma compañía y Youtube de Google, por tal razón no causa sorpresa que su alcance proporcione beneficios importantes para todo tipo de instituciones quienes la prefieren como la plataforma ideal en temas de organización interna y externa:

Entre las ventajas que esta red social ofrece en su catálogo, las organizaciones cuentan con múltiples herramientas como Salas, Messenger, Grupos de trabajo Privados y las “Fanpage” en su catálogo, estos perfiles serán personalizados de forma pública o privada conforme a los requerimientos de las organizaciones, marcas, instituciones, artistas, personalidades políticas y de entretenimiento con la finalidad mantener una posición dentro de dicha red social, así como interactuar con su comunidad. (Zeler, 2018, pág. 34)

Si bien el beneficio mayor de la red social es conectar con la comunidad, también hay que saber plantear las estrategias que respondan a las necesidades de las empresas a nivel interno, para lograr que estas trabajen colaborativamente entre quienes forman parte de

dicha organización, en el caso del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas el uso de las herramientas que maneja la red social Facebook es una opción que posibilita fortalecer las cualidades de su equipo de trabajo mediante el uso de las nuevas formas en las que la comunicación se presenta hoy en día.

### **Manejo**

El manejo de Facebook se establece dentro de esta herramienta digital que va creciendo de forma exponencial gracias a los servicios que ofrece, en términos de Prades y Carbonell (2016) permite “Relacionarse con amigos a través de internet, interactuar con nuevas personas e identificar que acontecimientos suceden en dicho entorno” (pág. 32). Al ser una plataforma multimedia permite el uso de textos, imágenes y videos para de esta forma quienes sean parte de la organización, puedan trabajar con dinamismo dentro de ella, conforme a esto, las acciones que se establezcan en el área de trabajo serán muy positivas para la institución debido a las buenas relaciones interpersonales entre los miembros del comité barrial.

El posicionamiento de mercado juega un papel importante entre las características que definen la dimensión del manejo de esta red social por lo que se puede determinar que Facebook:

Se presenta como la herramienta ideal para el posicionamiento de mercado de las instituciones gracias al impacto que generan las redes sociales en los consumidores y en especial en las empresas que buscan un reconocimiento que les permita posicionarse en la mente del consumidor (Gonçalves, Martins, & Rocha, 2017, pág. 60).

Facebook dejó de ser una red social para evolucionar como algo más, dentro de la misma pueden establecerse múltiples soportes comunicativos que conectan a todos los departamentos de una institución con inmediatez para mejorar su estructura a nivel organizacional y alcanzar la mayor productividad posible afianzando además los lazos comunicativos de quienes conforman la organización barrial.

### **Organización**

Los objetivos que se intenta conseguir en base a la correcta administración de esta red social, según Quiñones (2017) se centran en que la organización se define como “medio para informar la realización de actividades a fin de generar opinión pública que sea del interés de las audiencias partiendo con la publicación de información frecuente” (pág. 07).

Es necesario manejar esta red social bajo estrictos criterios de orden para que de esta forma pueda fluir con naturalidad, la organización consiste en establecer parámetros que beneficien a la institución en la consecución de sus objetivos planteados, llevar un orden de las actividades a realizar y gestiones por concretar mediante el uso de canales de comunicación digital facilitará estos procesos

Administrar una fanpage como estrategia comunicativa, requiere de un alto grado de organización; ya que el trabajo presente en la misma debe ser el adecuado en base a la productividad de quienes forman parte de la institución;

Una página de Facebook manejada de forma correcta por un departamento de comunicación eficaz haría que la eficiencia de los empleados aumente, y a su vez, se obtendría el interés del público objetivo y se generaría interactividad por parte de estos viéndolos involucrados en la difusión de la información y que sus acciones no solo sean las de simples espectadores sino más bien participantes activos en la transmisión y propagación de los temas tratados por el gestor, de esta forma, esta interacción ayudará en el planteamiento de nuevas formas en las que los miembros de la organización participen de la mejor forma. (Juárez, 2018, pág. 27)

Bajo esta perspectiva, se busca que la audiencia forme parte activa del proceso, aportando con ideas que mejoren la participación digital de los miembros de la organización barrial, si la audiencia se vuelve parte del proceso es más factible que las ideas que la organización maneje se encaminen y direccionen hacia nuevas formas de hacer comunicación, de forma sencilla e innovadora.

## **Control**

Es necesario ejercer el control de una fanpage a medida que se la va alimentando, de esta forma se evita caer en errores o en malas prácticas comunicativas, según Galindo (2019) “se lo considera una herramienta que sirve para medir la calidad con la que se ven relacionados administradores y usuarios, de una página digital y su dimensión abarca todo Facebook como herramienta de relacionamiento” (pág. 08). La administración de un perfil o una página dentro de dicha red social nos permitirá generar relaciones y nuevos vínculos que efectivicen la participación de los miembros de una organización, esto a su vez desarrollará dentro de los miembros de la organización nuevas formas de proceder ante las decisiones que se tomen para beneficio de la organización.

En referencia al uso del fanpage, se pretende mencionar entre sus características más destacables que dentro de la red social, esta herramienta:

Es una de las más eficaces además de las más utilizadas en acciones que buscan mejorar y controlar la calidad dentro de las organizaciones, ya que permite de una forma simple agrupar y visualizar aquellas razones que originan cualquier tipo de inconvenientes o resultados que se pretendan corregir o mejorar. (Mejía & Paredes, 2018, pág. 22)

El correcto control de las redes sociales permitirá que el uso de estas herramientas se vuelva eficaz además de proporcionar un ambiente de trabajo ordenado y estructurado, entre las herramientas digitales que Facebook ofrece, los grupos cerrados también cumplen funciones vitales para la organización siempre y cuando quienes manejen las redes institucionales tengan el tino para guiar a los demás miembros acerca del uso de estas potenciales funciones que Facebook ofrece.

### **Comunicación Interna**

La comunicación interna es una responsabilidad dirigida al interior de la organización, es decir, se enfoca en los trabajadores, de acuerdo con Salazar (2017) indican que existe en todas las organizaciones y “es de suma importancia el que se conozca, desde los cargos mayores a los pequeños ya que esta será la base del modelo comunicacional aplicado en conjunto de las nuevas herramientas de difusión de información en beneficio de la empresa” (pág. 166). Es decir, la comunicación interna puede ser una herramienta capaz de direccionar de forma clara a la organización desde su interior para así alcanzar las metas que se planteen en conjunto.

Entre las características de la comunicación interna resaltan términos como la inmediatez, interactividad que buscan facilitar el proceso de comunicación al interior de las organizaciones:

La comunicación interna no es un proceso accidental o un proceso llevado al azar, sino más bien es planificado de forma sistemática, bajo los ideales de investigación y disciplina, busca conseguir la mayor cantidad de objetivos posibles a través de las bases científicas necesarias, se relaciona además con influencia hacia el personal de la institución quienes no pueden ser forzados a lograr los propósitos de la empresa sino más bien deben ser persuadidos a realizar de forma óptima sus labores. (Pazmay, Pardo, & Ortiz, 2017, pág. 2706)

Bajo esta premisa se determina que la comunicación interna implica un proceso o serie de pasos a seguir si lo que se busca es alcanzar las metas de la organización, implica el trabajar en conjunto y bajo un orden que más allá de ser estricto, implica disciplina y perseverancia, además de la motivación necesaria para que todos quienes conforman una entidad trabajen con el mayor dinamismo posible en beneficio de la institución.

### **Operativa**

Conforme a la idea que presenta Castro (2019) esta dimensión “menciona a la comunicación interna como aquella que hace posible que cada integrante reciba la información necesaria que facilite sus actividades, esta parte de la necesidad de que cada empleado se desempeñe con exactitud conforme a su puesto laboral” (pág. 11). Es decir, con dicha dimensión se pretende conseguir que cada uno de los miembros conozca acerca de sus funciones a realizar y las pueda ejecutar en condiciones que le permitan desempeñarse de forma óptima en la búsqueda de mejoras que ayuden a la organización sobresalir, en el caso del comité Barrial Pueblo Nuevo, los llamados a ejercer estas funciones son los miembros que conforman su directiva barrial

Dentro del aspecto comunicativo, la dimensión operativa busca que todos los miembros de una organización conozcan de sus tareas asignadas dentro del proceso de manejo y correcto uso de sus canales informativos:

“La comunicación le permite a las organizaciones crear y generar un acuerdo base para posteriormente permitirle a los miembros de la organización accionar en busca de la consecución de los objetivos planteados por la entidad, la comunicación interna cumple un importante rol ya que a través de esta dimensión y bajo el correcto accionar se podrá determinar qué pasos dar y que esperar de ellos, lo básico, lo operativo, lo esencial, esa es la base a la que se refiere comunicar” (Roca, 2019, pág. 46).

Esto se lleva a cabo con la finalidad de que cada uno de los miembros puedan cumplir con los objetivos establecidos a fin de llegar a la meta propuesta y manejar con éxito las labores establecidas.

### **Estratégica.**

La dimensión estratégica de la comunicación interna plantea establecer parámetros organizativos que beneficien la organización, según Guerrero (2019) la dimensión estratégica “es la que posiciona a las instituciones ante la necesidad de establecer nuevas estrategias de comunicación que puedan ser ejecutadas a corto, mediano o largo plazo (pág.

93). El manejo de esta dimensión busca que la organización consiga emplear nuevas estrategias, de esta forma, le permite al comité barrial Pueblo Nuevo de salinas estratificar medidas que permitan su desarrollo como institución barrial, por lo que el uso de Facebook y sus herramientas serian una importante adición hacia la forma en la que la directiva de este sector barrial maneja sus gestiones administrativas y comunicativas

Bajo el criterio del autor de este artículo, es valedero hacer mención que la dimensión estratégica.

Desde el punto de vista moderno, la comunicación ya no se presenta como un simple instrumento de propagación de la información desde los altos directivos hasta los distintos niveles jerárquicos, mucho menos como aquel suministro de intercambio de información, sobre los ejes puntuales del carácter operativo, sino más bien, es aquel proceso indispensable que permitirá la consecución de los objetivos planteados.

(Bendezu, 2016, pág. 29)

Aquí se reconoce que la comunicación estratégica cumple un rol importante puesto que debe estar presente dentro de cualquier proceso que se lleve a cabo dentro de una organización, el planteamiento de estrategias hará que las decisiones tomadas para el beneficio del comité barrial Pueblo nuevo sean mas eficientes y se enmarquen en un camino que les permita desarrollarse como institución.

### **Retroalimentación**

La dimensión de retroalimentación busca que el personal dentro de la organización pueda ir aprendiendo dentro de sus espacios de labores, Mannucci (2018) indica que esta dimensión: “Presenta como objetivo el que los empleados de una organización evalúen y mejoren, para esto su retroalimentación será consecutiva e ir a la par con los espacios informativos que intervengan en el proceso de Feedback” (pág. 30). Es indispensable que cada miembro de la organización, dentro de la administración de la fanpage pueda ir aprendiendo en base a los resultados obtenidos bajo los cambios aplicados.

Es importante que exista el proceso de retroalimentación puesto que, de esta forma, los implicados dentro del manejo del canal comunicativo:

Una de las principales ventajas de la aplicación de esta herramienta es la generación de ideas, a su vez, las instituciones consideran que esta puede contribuir a la gestión del conocimiento y a solucionar problemas de forma innovadora, entre otros puntos, estas se direccionan bajo la captación del talento, y a las ventajas de rapidez comunicativa

de la información, de esta forma se mejoraran y optimizaran recursos. (Bilbatúa, 2016, pág. 22)

Bajo el criterio de la autora, la aplicación de esta dimensión se torna importante siempre y cuando los integrantes de la organización cumplan un rol participativo óptimo dentro de la gestión del conocimiento de los temas importantes para la institución comunitaria.

### **2.3 Marco Legal**

#### **(Declaración Universal de los Derechos Humanos, ONU, Artículo 19, 1948)**

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

#### **(Carta de Santo Domingo, Organización de Estados Americanos, Declaración 4, 2006)**

Asimismo, su compromiso de desarrollar las TIC como una herramienta para promover y fomentar la participación permanente, ética y responsable de la ciudadanía, en un marco de legalidad conforme al respectivo orden constitucional, en particular de aquellas personas que pertenecen a grupos en situación de vulnerabilidad o con necesidades especiales, en las decisiones relativas a su propio desarrollo, lo que a su vez es una condición necesaria para el pleno y efectivo ejercicio de la democracia.

#### **(Constitución de la República del Ecuador, Artículo 16, Numeral 2, 2008)**

Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:  
El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

#### **(Constitución de la República del Ecuador, Artículo 17, Numeral 2, 2008)**

El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:  
Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

#### **(Ley orgánica de Comunicación del Ecuador, Artículo 35, 2019)**

**Derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación. -**

Todas las personas tienen derecho a acceder, capacitarse y usar las tecnologías de información y comunicación para potenciar el disfrute de sus derechos y oportunidades de desarrollo.

**(Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículo 7, Literal H, 2004)**

Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria:

H) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal.

Este marco legal sirve como sustento que defiende el propósito de este trabajo, partiendo de la necesidad y el derecho de cada individuo al expresar sus ideas y ser partícipes del campo investigativo a través de cualquier medio de expresión, con relación al tema planteado, los artículos y principios citados aportan a la investigación como base que indica el derecho de toda persona natural y jurídica al acceso total de las tecnologías de Información y Comunicación, así como de toda competencia en materia comunicacional.

### **3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Es necesario mencionar que el tipo de investigación es básica, Esteban, (2018) indica que este propósito: “funciona como base de la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental para el desarrollo de la ciencia.” (pág. 01). De tal modo, este proyecto busca aumentar las bases de conocimiento con el fin de responder las preguntas planteadas dentro de la investigación o para que estos conocimientos puedan ser aplicados como aporte para futuras investigaciones.

#### **3.2 Enfoque de investigación**

El siguiente proyecto de investigación es presentado bajo un enfoque metodológico Mixto; Gutiérrez, Montejo, Poza, y Marín, et al. (2020) indican que este tipo de direccionamiento “Garantizan resultados. Por lo tanto, los efectos de tales estudios brindan signos claros de beneficios” (pág. 17). Bajo este precepto es válido mencionar que la razón por la que se optó por tal enfoque es debido a que el mismo nos permite analizar los datos de la investigación bajo perspectivas cualitativas y cuantitativas a la vez, para de esta manera, resolver con claridad el planteamiento realizado dentro de la elaboración del proyecto.

Asimismo, se considera el enfoque cualitativo a fin de analizar los aspectos en los que Facebook podría servir como herramienta que potencie la Comunicación interna de la organización barrial, además, se usará el enfoque cuantitativo con el fin de obtener información necesaria que posteriormente será graficada con el objetivo de determinar si cumplen con la hipótesis planteada dentro de este proyecto de investigación.

#### **3.3 Diseño de la investigación**

El diseño será descriptivo no Experimental, Hernández Sampieri (2014) nos dice que este diseño: “Especifica propiedades y características indispensables de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población” (pág. 92). De esta forma se podrá especificar las variables establecidas para el siguiente artículo: Red social Facebook y Comunicación Interna a fin de estudiar el caso durante un tiempo determinado.

#### **3.4 Métodos de investigación**

La metodología para utilizar será la modalidad de investigación de campo, Guerrero (2015) indica que “es fundamentada en la motivación a que participen en la investigación

los involucrados con el fenómeno, (...) la observación que haga el investigador en el campo de las actuaciones de los participantes en sus lenguajes será vital en el desarrollo de la investigación” (pág. 09). Así, el investigador tiene el derecho de aplicar técnicas e instrumentos en el lugar de estudio, con las personas involucradas con el propósito de ser un aporte para la investigación.

Para efectos de esta investigación se considera el uso de una estrategia de investigación bibliográfica o documental, Vara (2012) indica que el uso de esta estrategia “Siempre se preocupa por la fidelidad de información. Toda información, se estudia en profundidad, para descubrir incoherencias y contradicciones, utiliza a la vez varias fuentes distintas, cotejándolas cuidadosamente y, en general, rigiéndose por una sana dosis de escepticismo” (pág. 208). De este modo el autor podrá tratar y evaluar los resultados obtenidos dentro del artículo, esto con la finalidad de comprobar que tan efectiva sería una fanpage de la Red Social Facebook cuando sea usada como herramienta que permita mejorar la comunicación interna dentro del comité barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

El método aplicado en esta investigación es el método deductivo, según Hernández Sampieri (2014) “El estudiante plantearía su problema de investigación definiendo su objetivo y su pregunta” (pág. 13). Este método permite que el investigador trabaje en base a una proposición o premisa que considera, puede ser asimilada como verdadera al final de proyecto.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica para emplear dentro de este trabajo será la encuesta, Vara 2012 indica que: “Mediante esta herramienta podremos determinar características de medición de tiempos, calidad, costos y tiempo” (pág. 263). De esta manera se opta por esta herramienta cuyo instrumento de evaluación será la escala de Likert, misma que presenta como valores (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo y (5) Muy de acuerdo.

Adicional a ello, se usará la técnica de la entrevista, Hernández Sampieri (2014) la define como: “Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo” (pág. 403). Esta técnica se emplea de tal forma en la que un especialista pueda brindar aportes significativos respecto al tema investigado.

### **3.6 Universo, población y muestra**

Este proyecto presenta como población finita a la directiva del comité barrial Pueblo Nuevo del cantón Salinas, bajo la perspectiva de Hernández (2014) la población: “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 174). De este modo, la población de este trabajo son 15 de miembros que conforman la directiva del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

Por su parte, se está tomando como muestra un total de 10 directivos de la organización barrial, según Hernández, (2014) una muestra es: “Un subgrupo de la población o universo” (pág. 141). De aquí la necesidad de seleccionar bajo los criterios de inclusión al considerar a los directivos en base a la disponibilidad que presentan dentro de sus agendas y exclusión dado el hecho de que varios de los miembros tienen horarios laborales que imposibilitan la aplicación del instrumento. El muestreo que se aplicará es el muestreo no probabilístico por conveniencia, Hernández (2014) indica que este muestreo: “están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (pág. 190).

Dado que este tipo de muestreo se dan por la facilidad de acceso y la disponibilidad de quienes formaran parte de la muestra en un intervalo de tiempo determinado por el autor se opta por este para el desarrollo de este trabajo.

## 4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Procesamiento de la información

Se inició con la respectiva recolección de datos, esta fue llevada a cabo a través de un proceso detallado que consistió en analizar el método de investigación para luego determinar cuáles serían las herramientas de recolección de datos que se usaran en esta investigación, de esta forma, conforme al uso de las redes sociales y la comunicación comunitaria del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas, esta investigación se establece bajo un enfoque cuanti-cualitativo por lo que se aplicó la técnica de la encuesta y la entrevista.

Los datos obtenidos en la encuesta se dieron por medio de Formularios de Google de forma virtual mediante un enlace enviado a través de la aplicación de WhatsApp a los miembros de la directiva del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salina, cabe mencionar que cada una de las preguntas fueron elaboradas en base a una escala de Likert.

Para la tabulación de estos resultados se usaron graficas de pastel elaboradas dentro del programa Excel en base a los datos obtenidos a través de la encuesta, estos fueron transcritos en tablas especificadas en el siguiente punto de esta investigación acompañadas de una síntesis que detalla el contenido de cada una de estas esquematizaciones.

Las preguntas de la entrevista también fueron enviadas mediante el uso de WhatsApp a 3 especialistas de forma directa a fin de que estos puedan aportar con conocimientos claves que serán analizados mediante una tabla con el fin de aportar con conocimientos claves para esta investigación.

### 4.2 Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presenta los resultados de la **encuesta**, misma que posteriormente serán cuantificados y analizados por el investigador.

**Tabla 1 - Variable independiente: Red Social Facebook**

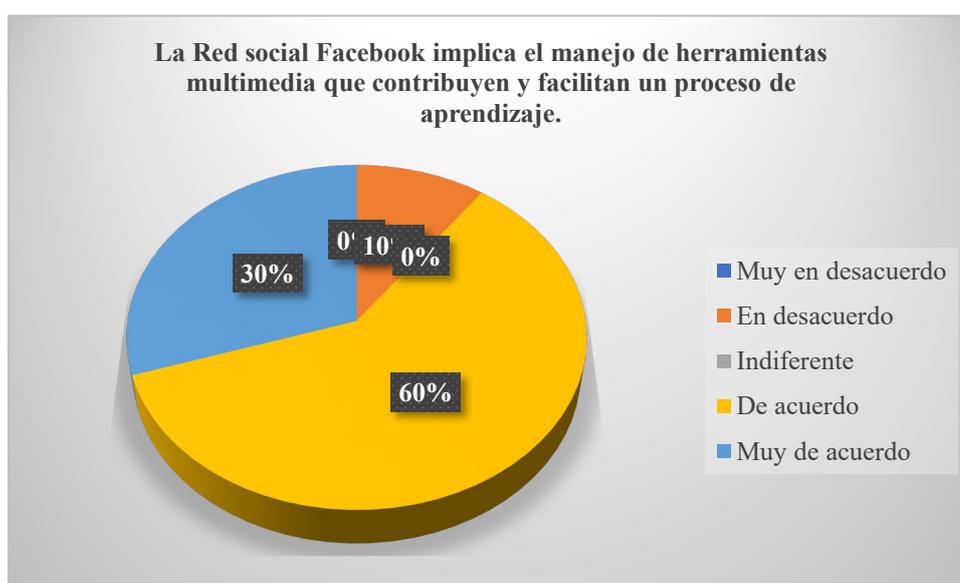
La Red social Facebook implica el manejo de herramientas multimedia que contribuyen y facilitan un proceso de aprendizaje.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	6	60%
Muy de acuerdo	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Directiva del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

Elaborado por: David Stalyn Suarez Borbor, 2022

**Figura 1 – Variable independiente: Red Social Facebook**



Fuente: Tabla de frecuencia

Elaborado por: David Stalyn Suarez Borbor, 2022

### Análisis:

Los integrantes del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas respondieron a la encuesta de la siguiente forma: De acuerdo, 6 personas equivalente al 60% de los encuestados, Muy de acuerdo, 3 encuestados equivalentes al 30% y En desacuerdo 1, que equivale al 10%, en esta pregunta no se presentaron respuestas dentro del valor Indiferente ni Muy en desacuerdo por lo que esto equivale al 0% de la muestra. Esto en relación pregunta: La Red social Facebook implica el manejo de herramientas multimedia que contribuyen y facilitan un proceso de aprendizaje

**Tabla 2 - Variable independiente:** Red Social Facebook

Facebook funciona como herramienta de organización en donde se puede aplicar el establecimiento de actividades acordes al manejo del fanpage.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Indiferente	2	20%
De acuerdo	6	60%
Muy de acuerdo	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Directiva del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

Elaborado por: David Stalyn Suarez Borbor, 2022

**Figura 2 – Variable Independiente:** Red Social Facebook



Fuente: Tabla de frecuencia

Elaborado por: David Stalyn Suarez Borbor, 2022

#### Análisis:

Los integrantes del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas respondieron a la encuesta de la siguiente forma: De acuerdo, 6 personas equivalente al 60% de los encuestados, Indiferente, 2 personas que corresponden al 20%, Muy de acuerdo, 1 encuestado equivalente al 10% y En desacuerdo 1, que equivale al 10%, en esta pregunta no se presentaron respuestas dentro del valor Muy en desacuerdo por lo que esto equivale al 0% de la muestra. Esto en relación pregunta: Facebook funciona como herramienta de organización en donde se puede aplicar el establecimiento de actividades acordes al manejo del fanpage.

**Tabla 3 – Variable Independiente: Red Social Facebook**

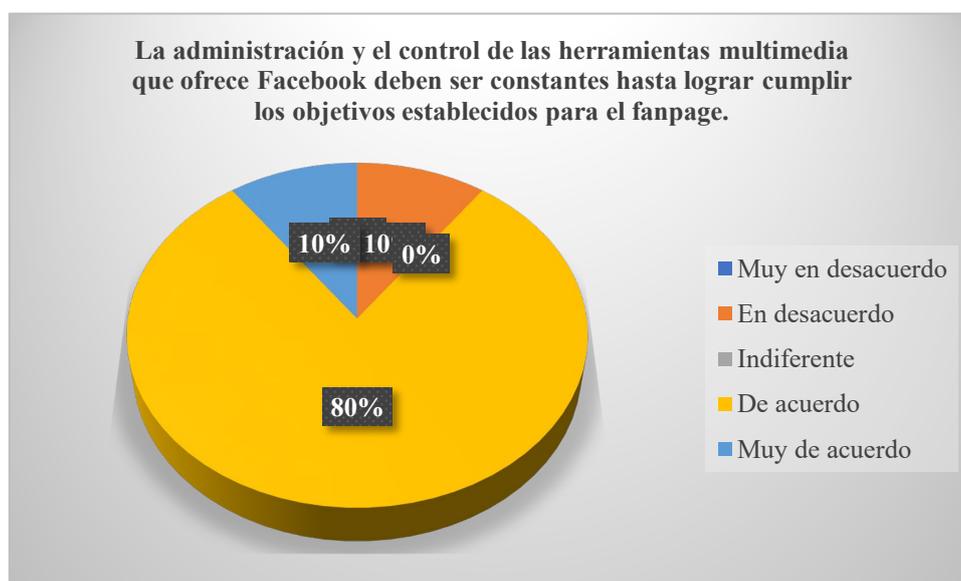
La administración y el control de las herramientas multimedia que ofrece Facebook deben ser constantes hasta lograr cumplir los objetivos establecidos para el fanpage.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	8	80%
Muy de acuerdo	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Directiva del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

Elaborado por: David Stalyn Suarez Borbor, 2022

**Figura 3 – Variable Independiente: Red Social Facebook**



Fuente: Tabla de frecuencia

Elaborado por: David Stalyn Suarez Borbor, 2022

#### **Análisis:**

Los integrantes del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas respondieron a la encuesta de la siguiente forma: De acuerdo, 8 personas equivalente al 80% de los encuestados, Muy de acuerdo, 1 persona que corresponde al 10% de la muestra, En desacuerdo, 1 encuestado equivalente al 10% en esta pregunta no se presentaron respuestas dentro del valor Muy en desacuerdo e indiferente por lo que estos equivalen al 0%. Esto dentro de la pregunta: La administración y el control de las herramientas multimedia que ofrece Facebook deben ser constantes hasta lograr cumplir los objetivos establecidos para el fanpage.

**Tabla 4 – Variable Dependiente:** Comunicación Interna

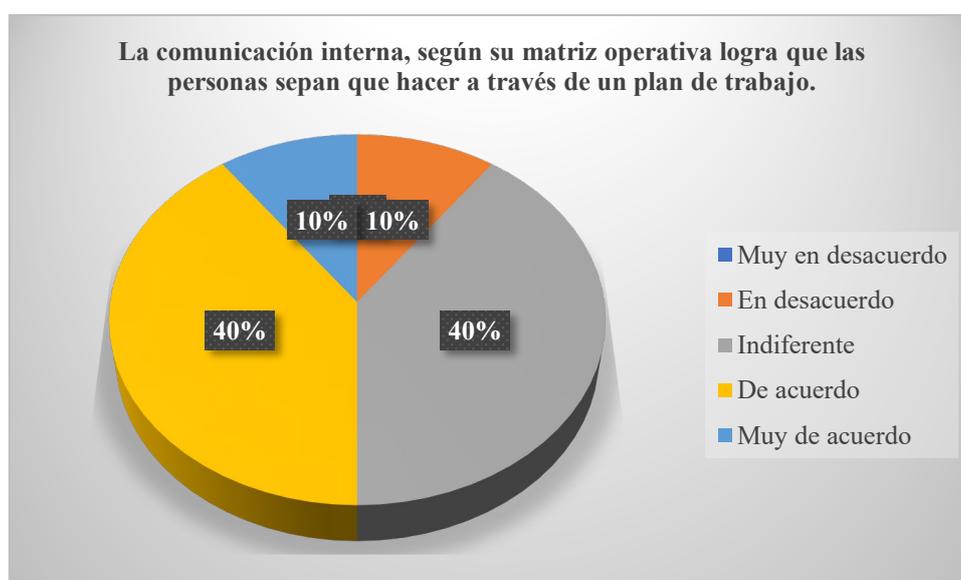
La comunicación interna, según su matriz operativa logra que las personas sepan que hacer a través de un plan de trabajo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Indiferente	4	40%
De acuerdo	4	40%
Muy de acuerdo	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Directiva del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

Elaborado por: David Stalyn Suarez Borbor, 2022

**Figura 4 – Variable Dependiente:** Comunicación Interna



Fuente: Tabla de frecuencia

Elaborado por: David Stalyn Suarez Borbor, 2022

#### Análisis:

Los integrantes del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas respondieron a la encuesta de la siguiente forma: De acuerdo, 4 personas equivalente al 40% de los encuestados, Muy de acuerdo, 1 persona que corresponde al 10% de la muestra, En desacuerdo, 1 encuestado equivalente al 10% e indiferente, 4 personas que corresponde al 40% de la muestra, en esta pregunta no se presentaron respuestas dentro del valor Muy en desacuerdo por lo que este equivale al 0%. Esto dentro de la pregunta: La comunicación interna, según su matriz operativa logra que las personas sepan que hacer a través de un plan de trabajo.

**Tabla 5 – Variable Dependiente: Comunicación Interna**

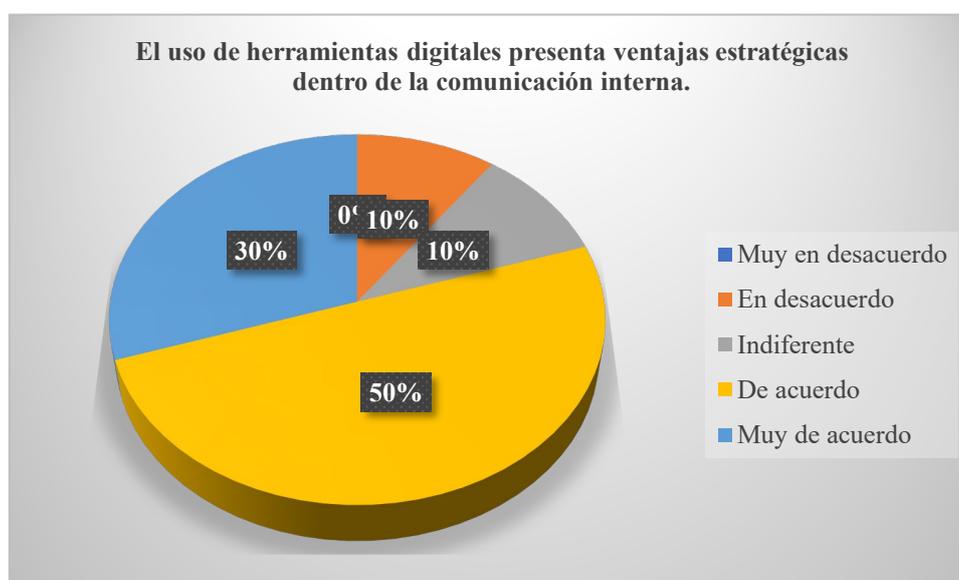
El uso de herramientas digitales presenta ventajas estratégicas dentro de la comunicación interna.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Indiferente	1	10%
De acuerdo	5	50%
Muy de acuerdo	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Directiva del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

Elaborado por: David Stalyn Suarez Borbor, 2022

**Figura 5 – Variable Dependiente: Comunicación Interna**



Fuente: Tabla de frecuencia

Elaborado por: David Stalyn Suarez Borbor, 2022

### Análisis:

Los integrantes del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas respondieron a la encuesta de la siguiente forma: De acuerdo, 5 personas equivalente al 50% de los encuestados, Muy de acuerdo, 3 persona que corresponde al 30% de la muestra, En desacuerdo, 1 encuestado equivalente al 10% e indiferente, 1 persona que corresponde al 10% de la muestra, en esta pregunta no se presentaron respuestas dentro del valor Muy en desacuerdo por lo que este equivale al 0%. Esto dentro de la pregunta: El uso de herramientas digitales presenta ventajas estratégicas dentro de la comunicación interna.

**Tabla 6 – Variable Dependiente: Comunicación Interna**

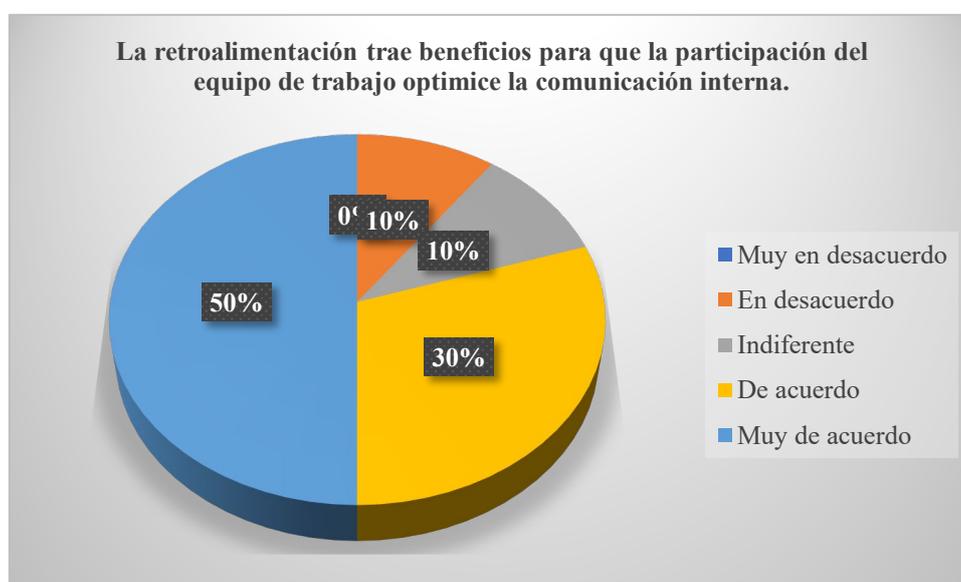
La retroalimentación trae beneficios para que la participación del equipo de trabajo optimice la comunicación interna.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	10%
Indiferente	1	10%
De acuerdo	3	30%
Muy de acuerdo	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Directiva del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

**Elaborado por:** David Stalyn Suarez Borbor, 2022

**Figura 6 – Variable Dependiente: Comunicación Interna**



**Fuente:** Tabla de frecuencia

**Elaborado por:** David Stalyn Suarez Borbor, 2022

**Análisis:**

Los integrantes del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas respondieron a la encuesta de la siguiente forma: Muy de acuerdo, 5 personas equivalente al 50% de los encuestados, De acuerdo, 3 personas que corresponden al 30%, Indiferente, 1 encuestado equivalente al 10% y En desacuerdo 1, que equivale al 10%, de la muestra total, en esta pregunta no se presentaron respuestas dentro del valor Muy en desacuerdo por lo que esto equivale al 0% de la muestra. Esto en relación pregunta: La retroalimentación trae beneficios para que la participación del equipo de trabajo optimice la comunicación interna.

A continuación, será detallada la **entrevista**, misma que fue presentada como la siguiente técnica a implementar dentro de la presente investigación, para este fin es necesario establecer como instrumento una guía de preguntas que serán estructuradas conforme a las variables de investigación junto con sus respectivas dimensiones e indicadores, los datos obtenidos a partir de esta técnica serán analizados cualitativamente. Cabe destacar que esta entrevista es aplicada a especialistas sobre el tema presentado.

**Tabla 7: Análisis de entrevista**

**Entrevistador:** David Suárez Borbor

**Entrevistados:** Lcdo. Raúl Andrade, Especialista en Administración de Marcas en Redes Sociales.

Lcdo. Gonzalo Vera, Magister en Periodismo Digital y Gestión de Proyectos Multimedia.

Lcdo. Jhonny Domínguez, Fotógrafo, Videógrafo y Creador de Contenido para Redes Sociales.

Preguntas	Análisis Cualitativo	Observación
1.- Para la organización adecuada de una institución Barrial; ¿Es necesario establecer un departamento comunicacional que demuestre interactividad y genere estrategias para mejorar la comunicación interna de la organización?	Acorde a los entrevistados, dentro de las organizaciones barriales, antes de establecer un departamento comunicacional, un comité barrial debería involucrarse y adaptarse a un sistema de comunicación interna que facilite su transmisión de información en el campo digital, mantenerse comunicados entre los miembros directivos a través de herramientas como el chat de Messenger, salas de grupos, llamadas y videollamadas que proporciona como herramientas Facebook, esto acortaría tiempos y no generaría costos como el de mantener un departamento completo de comunicación, una opción viable sería un gestor de redes que capacite con los conocimientos adecuados a la dirigencia barrial en el campo digital a un departamento completo de comunicación.	Prades y Carbonell (2016) mencionan que Facebook permite relacionarse con personas mediante el uso de internet (pág. 32). La interacción es clave para poder determinar los fenómenos que suceden en nuestro entorno y en el caso del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas, el uso correcto de las herramientas que proporciona esta Red Social puede brindar múltiples beneficios a nivel estructural, sabiéndolas administrar de la forma correcta entre miembros directivos, la organización podría solventarse sin contar con un departamento comunicacional
2.- Dentro de un comité barrial; ¿Qué tan importante es la administración y control de las herramientas multimedia que ofrece Facebook y de qué forma estas ayudarían para el cumplimiento de objetivos planteados por la institución?	Para los entrevistados, Facebook se ha vuelto indispensable para la organización de un barrio, a nivel externo servirá para comunicar cada una de las gestiones con la población, a nivel interno permitirá agilizar muchos de los procesos que se estén efectuando, desde el envío de un documento hasta la socialización de los planes efectuados en pro del sector barrial, partiendo por los aportes que los administrativos organicen de forma interna desde el lugar en que se encuentren y llegando a resoluciones de una forma un poco más inmediata.	Según Galindo (2019) Facebook es una herramienta indispensable que sigue un estricto control, este es el mecanismo más importante para medir la calidad de relacionamiento entre administradores, y su dimensión abarca todo Facebook como herramienta de relacionamiento (pág. 08). Esto implica que todas las decisiones internas que la organización ejecute deberán ser tratadas con mucho cuidado y de forma ordenada para agilizar los movimientos de la organización de forma correcta

## Variable Dependiente

1.- ¿Cuál es su opinión sobre el uso de herramientas digitales como estrategia dentro del campo de la comunicación interna de una organización comunitaria?	Los entrevistados coinciden en que la estrategia radica en la rapidez y eficacia con la que los integrantes de la directiva trabajan y como el rendimiento a través de estas herramientas digitales como las que ofrece Facebook se ve reflejada en la productividad de la organización comunitaria, de esta forma, mientras exista la predisposición por parte de los miembros, y la aplicación correcta de las herramientas digitales, el rendimiento será el más óptimo.	según Guerrero (2019) la dimensión estratégica menciona que posiciona a las organizaciones ante la necesidad de crear nuevos planes referentes a la comunicación que puedan ser ejecutados en un tiempo considerable (pág. 93). Es así como trabar de forma eficaz en busca de mejoras para la institución es la forma más idónea de generar productividad, más aún si las herramientas digitales cumplen un papel activo en las decisiones del comité barrial.
2.- Dentro de una organización barrial ¿De qué forma el uso de una guía de herramientas digitales de Facebook podría beneficiar su comunicación interna y como la participación de los miembros directivos influye en ella?	Los entrevistados consideran que una guía de herramientas sería clave para que las personas que a futuro sean parte de la directiva institucional, en caso de no conocer la forma de trabajo que la organización maneja en el área digital, pueda aprender a través de esta guía sobre los movimientos que ayudaron al comité barrial dentro del campo comunicativo a través de herramientas como las que ofrece Facebook para el desarrollo de las gestiones administrativas del barrio y el cumplimiento de sus objetivos.	Para Roca (2019) la comunicación permite que a nivel institucional se puedan crear acciones que fomenten la consecución de sus objetivos (pág. 46). En el caso del comité barrial, estas acciones podrían verse efectuadas a través de una guía comunicativa referente al uso de herramientas digitales que impulse a la organización hacia un sistema digital que potencie la forma en la que se gestionan a nivel interino.

### 4.3 Discusión de resultados

#### Discusión de los resultados de la encuesta

Posterior a los hallazgos encontrados en esta sección y en base a los datos cualitativos, así como los cuantitativos se puede identificar que La red social Facebook mejoraría de forma exponencial la Comunicación Interna del comité barrial Pueblo Nuevo por lo que aplicar sus herramientas será útil como una nueva forma de interactuar dentro del ámbito comunicativo.

En lo que concierne a la validez de los resultados obtenidos a través de la implementación de los instrumentos aplicados dentro de este proyecto de investigación se puede asegurar que: estos permitieron descubrir de forma clara datos necesarios que son acordes a la temática a investigar, así como también fueron útiles para el recabado de información a profundidad, y por ende, se exponen los resultados que responden eficazmente el proyecto de investigación junto a la respectiva triangulación de resultados.

Así de esta forma, los resultados encontrados dentro de la pregunta 1, ¿Facebook funciona como herramienta de organización en donde se puede aplicar el establecimiento de actividades acordes al manejo del fanpage? Estableció los siguientes resultados: 60% De acuerdo y 10% en desacuerdo. Juárez (2018) menciona que, si existe organización, esto hará que los puntos de vista se diversifiquen, afloren ideas, por ende, dentro de la red social, estas ideas darán como fruto la implementación de estrategias que ayude a conseguir los objetivos planteados para mejora de la institución Barrial.

En relación con la pregunta 2, ¿La administración y el control de las herramientas multimedia que ofrece Facebook deben ser constantes hasta lograr cumplir los objetivos establecidos para el fanpage? Se obtuvo: 80% de acuerdo y 0% en desacuerdo, Mejía y Paredes (2018) dan fe de esto ya que ellos mencionan que el uso adecuado de estas herramientas en conjunto al control que se les dé mejora la calidad comunicativa dentro de las organizaciones fortalecerá las relaciones, disminuirá los problemas, agilizará tiempos y, por ende, se cumplirán con los objetivos que el Comité implemente a nivel estructural interino.

Conforme a los resultados de la pregunta 3, ¿El uso de herramientas digitales presenta ventajas estratégicas dentro de la comunicación interna? Se obtuvo: 50% de acuerdo 10% en desacuerdo, Bendezu (2016) señala que la comunicación interna es una herramienta establecida para que los miembros de una organización discernan acerca de los asuntos de importancia, de aquí la necesidad de la implementación de herramientas digitales, para que, de esta forma, este proceso sea más ágil y oportuno.

Finalmente, para efectos de la pregunta 4, ¿La retroalimentación trae beneficios para que la participación del equipo de trabajo optimice la comunicación interna? Se obtuvo un 50% de acuerdo y 10% en desacuerdo, Bilbatúa (2016) indica que entre las principales ventajas que la retroalimentación trae es la generación de ideas además que, de la misma forma puede gestionar conocimientos y solucionar los problemas conforme a ideas innovadoras.

## **Discusión de los resultados de la entrevista**

A continuación, se contrastará la información proporcionada por los entrevistados a fin de determinar la relación de la investigación;

De manera general los entrevistados indicaron dentro de la primera pregunta que antes de pensar en establecer todo un departamento comunicacional, el Comité Barrial debería adaptarse a un sistema de comunicación interna digital que agilice la transmisión de información que es relevante, mencionan que mantenerse comunicados a nivel interno a través de herramientas como el chat de Messenger, grupos, llamadas y videollamadas que proporciona Facebook es muy importante puesto que reduce tiempos y aporta a la productividad de la organización. Prades y Carbonell (2016) mencionan que Facebook permite relacionarse con personas mediante el uso de internet (pág. 32). Esta interacción es un factor importante determinar los fenómenos que ocurren en el entorno y en el caso del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas, saber administrar este soporte comunicativo traerá consigo beneficios importantes como el intercambio de conocimientos y aumento de productividad.

Conforme al planteamiento dentro de la segunda pregunta, los entrevistados menciona que no se trata de las herramientas multimedia como tal las que permitirían la consecución de objetivos, sino más bien, la estrategia que estos empleen en conjunto con la habilidad que la institución maneje para dar a conocer sus ideas de una forma en la que puedan satisfacer las necesidades comunicativas entre los miembros de la directiva, y que estos puedan verse involucrados con la institución, Galindo (2019) menciona que dentro del control de estas redes hay que considerar que la estrategia comunicativa funciona como una herramienta eficaz que al ser utilizada en acciones de mejoramiento y control de calidad, permitiría visualizar las razones que han de estar en el origen de cualquier problema o resultado negativo que se pretenda corregir, por lo que las estrategias comunicativas que se empleen para el desarrollo de una organización barrial serán claven para determinar la aceptación y el desarrollo de la institución.

En relación a la tercera pregunta, los entrevistados afirman que dentro de una organización barrial, el uso de herramientas digitales es totalmente indispensables siempre y cuando estas forjen productividad en la organización, además de que su uso sea practico y ventajoso para los miembros del Comité Barrial, es decir, que la directiva conozca acerca del uso de dichas herramientas, Guerrero (2019) nos indica que dentro del campo de la comunicación interna bajo su dimensión estratégica “presenta a las instituciones ante la

necesidad de desarrollar una estrategia comunicativa proyectada a un determinado tiempo” (pág. 93). En el caso de la organización barrial y conforme a lo que los entrevistados mencionaron, estas estrategias se ven reflejadas en las herramientas que el soporte comunicativo Facebook posee y que mejore el clima organizacional en la organización barrial.

Finalmente, en referencia a la pregunta final los entrevistados afirman que una guía de uso de las herramientas de Facebook sería clave para el desarrollo organizacional ya que la aplicación de esta red al ámbito comunicativo interno institucional podría indicar que posturas y bajo qué dirección deberá ser guiado el Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas, de esta forma, mejoraría su comunicación interna. Roca (2019) indica que la comunicación permite que a nivel institucional se puedan crear acciones que fomenten la consecución de sus objetivos (pág. 46). Entre esas acciones podría destacarse el aplicativo de un instructivo en cualquier formato que ayude a los miembros del comité barrial a desenvolverse dentro del área digital y de esta forma, rendir más en la institución.

## 5. CONCLUSIONES

- La comunicación interna a nivel de organizaciones comunitarias es un factor clave para el desarrollo institucional del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas, por lo que implementar estrategias de comunicación digital mejorara el vínculo entre las personas que trabajan como miembros de la directiva, de esta forma, esta investigación se direcciona a la comunidad científica para que su contenido sea estudiado y analizado a fin de establecer un antecedente que pueda guiar el proceso de futuras investigaciones referentes al tema planteado.
- El Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas, a pesar de tener sus objetivos institucionales establecidos, no cuenta con un sistema completamente funcional en el campo digital, cabe recalcar que Facebook como soporte para la comunicación digital ayudará a obtener resultados con una eficacia mayor al sistema tradicional, por esta razón, el presente trabajo de investigación está a disposición de la comunidad Universitaria como una base que pueda ser útil para el estudio de futuras investigaciones con respecto al uso de Facebook como soporte comunicativo que mejore y optimice la comunicación interna del Comité Barrial.
- La comunicación interna responde a las necesidades del Comité Barrial Pueblo Nuevo a nivel estructural por lo que la implementación de las herramientas que Facebook ofrece aumentaría su productividad, optimizaría el trabajo en equipo y mejorará significativamente el ambiente laboral entre los integrantes de la dirigencia barrial, ante lo expuesto, esta investigación queda a disposición del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas como referencia para el buen manejo de su institución en el área de comunicación interna a partir del uso de Facebook como soporte digital.
- Conforme a los resultados encontrados y analizados en esta investigación, se determina que el rol que Facebook ocupa en el manejo correcto de una organización es vital ya que agiliza tiempos y recursos que le permitirán a la institución mejorar su forma organizativa a nivel interno a través de las múltiples funciones que trae consigo este soporte digital, por esta razón la migración a los soportes digitales es una opción totalmente viable para un mejor funcionamiento y desempeño administrativo del Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

## 6. RECOMENDACIONES

- El presente proyecto de investigación infiere sobre la implementación de estrategias de comunicación digital para el mejoramiento de los vínculos entre las personas que trabajan como miembros de la directiva de un Comité Barrial por lo que se sugiere a la comunidad científica este trabajo a fin de establecer un recurso base que dirija a nuevas investigaciones referentes al uso de soportes digitales como Facebook para el mejoramiento de la comunicación interna institucional.
- Se recomienda además el presente proyecto de investigación al conglomerado académico de la Universidad Estatal Península de Santa Elena para que sea visualizado bajo una perspectiva analítica en referencia a la importancia que tiene la migración de las instituciones a soportes digitales, en especial Facebook, que puede ser usado como fuente de comunicación para el desarrollo del Comité Barrial Pueblo Nuevo del cantón Salinas.
- Se sugiere el presente proyecto de investigación a la directiva del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas para que sea considerado al momento de establecer nuevas estrategias que respondan a las necesidades establecidas a nivel interno mediante Facebook a fin de mejorar la interacción entre los miembros de la dirigencia y obtener resultados óptimos.
- La implementación de una guía de uso referente a las herramientas que Facebook ofrece permitiría a los miembros de la directiva trabajar en mejores condiciones en el ámbito digital interna, por lo que en base a los resultados, se sugiere a la directiva del Comité Barrial Pueblo Nuevo esta medida con el fin de mejorar la interacción entre administradores y el área digital bajo un estricto orden de información relevante y necesaria a fin de direccionar a la organización comunitaria bajo estándares de calidad para lograr la consecución de sus objetivos planteados.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Bendezu, S. (2016). *Cybertesis UNMSM*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4942/Bendezu\\_ts.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4942/Bendezu_ts.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Bernal, C. (Julio de 2019). *Repositorio UNJFSC*. Obtenido de Repositorio UNJFSC:  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3144/TESIS%20BERNAL%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bilbatúa, A. (27 de Febrero de 2016). *ICADES Business School*. Obtenido de ICADES Business School:  
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/9366/TFM000336.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, D. (2019). *Repositorio UCV*. Obtenido de Repositorio UCV:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51837/Castro\\_LVD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51837/Castro_LVD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chavez, M. (Diciembre de 2019). *Repositorio Bausate*. Obtenido de Repositorio Bausate:  
<http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/233/Chavez-Alcazar-Maricielo-Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Esteban, N. (2018). *CORE*. Obtenido de CORE:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Galindo, P. (2019). *Repositorio USMP*. Obtenido de Repositorio USMP:  
<https://repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5560>
- Gonçalves, R., Martins, J., & Rocha, A. (Junio de 2017). *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*. Obtenido de Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao:  
[https://www.researchgate.net/profile/Demian-Abrego-Almazan/publication/309408598\\_Analysis\\_of\\_the\\_perception\\_of\\_the\\_use\\_of\\_social\\_media\\_as\\_a\\_marketing\\_tool\\_in\\_MSMEs\\_of\\_Tamaulipas\\_Mexico/links/582c9d5c08ae102f072a1116/Analysis-of-the-perception-of-the-use-o](https://www.researchgate.net/profile/Demian-Abrego-Almazan/publication/309408598_Analysis_of_the_perception_of_the_use_of_social_media_as_a_marketing_tool_in_MSMEs_of_Tamaulipas_Mexico/links/582c9d5c08ae102f072a1116/Analysis-of-the-perception-of-the-use-o)
- Guerrero, G. (2015). *Metodología de la Investigación*. Azcapotzalco: Grupo Editorial Patria.

- Guerrero, M. (2019). *Eprints UCM*. Obtenido de Eprints UCM: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/62469/1/T41953.pdf>
- Gutiérrez, B. C., Montejo, G. J., Poza, V. F., & Marín, J. A. (20 de Octubre de 2020). *Revista Editorial Universidad de Granada*. Obtenido de Revista Editorial Universidad de Granada: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/RELIEVE/article/view/17347>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación - Sexta Edición*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Iñiga, E. (Diciembre de 2017). *Dspace UCE*. Obtenido de Dspace UCE: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13781/1/T-UCE-0009-068-2017.pdf>
- Juárez, Y. (Febrero de 2018). *Repositorio Institucional PIRHUA*. Obtenido de Repositorio Institucional PIRHUA: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3353/TSP\\_INF\\_013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3353/TSP_INF_013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mannucci, B. (2018). *Repositorio UCV*. Obtenido de Repositorio UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17341/Mannucci\\_SBC.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17341/Mannucci_SBC.pdf?sequence=1)
- Mejía, D., & Paredes, M. (Septiembre de 2018). *Repositorio UG*. Obtenido de Repositorio UG: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34839/1/TESIS-MARKETING-DIGITAL-ANIMATE-%20MEJ%c3%8dA%20-%20PAREDES.pdf>
- Palitti, P. (Marzo de 2016). *Sedici UNPL*. Obtenido de Sedici UNPL: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/52530/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/52530/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pazmay, S., Pardo, E., & Ortiz, A. (Octubre de 2017). *Actas de Investigacion Psicologica*. Obtenido de 15: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2007471917300273?token=8F2836F3E6CAB466479036CC3FF66A6775D15724A09DD9BC3E609D8C1667E210462C7F31C026350B8146A90E9E4DAD7D&originRegion=us-east-1&originCreation=20220121214256>
- Predes, M., & Carbonell, X. (14 de Julio de 2016). *Communication Papers*. Obtenido de Communication Papers: <https://communicationpapers.revistes.udg.edu/article/download/22069/25837>



## 8. ANEXOS

### Anexo 1: Árbol del problema

Red Social Facebook como herramienta para la Comunicación Interna en el Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas

**Problemática:** Determinar cómo incide la inactividad de la red social Facebook en la comunicación interna del comité barrial Pueblo Nuevo de Salinas.

**Variable Independiente:** Red Social Facebook

**Variable Dependiente:** Comunicación Interna

**Sujeto:** Directiva del Comité Barrial

**Contexto:** Barrio Pueblo Nuevo del cantón Salinas

**Árbol del problema:**



**Anexo 2:**

**Tabla 8: Matriz de Operacionalización de Variables**

Tema /Título	Variables de Estudio	Definición	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
<p>Red Social Facebook como Herramienta para la Comunicación Interna en el Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas</p>	<p>Red Social Facebook</p>	<p>Es una red social que no consiste solo en un canal de acceso a la información, sino que consiste en una plataforma de relacionamiento entre personas y comunidades. (Rojas &amp; Foelsche, 2020)</p>	<p>La comunicación interna presenta características que influyen directamente dentro del área organizativa, en este caso, comunitaria y en la relación particular entre los miembros de esta y la comunidad en la que desarrollan sus actividades.</p>	<p>Manejo</p>	<p>-Aprendizaje -Capacitación -Practicidad</p>	<p>Ordinal  Escala de Likert  Es uno de los niveles de medición que nos otorga la clasificación y el orden de los datos.</p>
	<p>Comunicación interna</p>	<p>Las características de la comunicación interna influyen directamente en el clima organizacional y este en la relación particular entre el equipo y la comunidad en la que desarrolla sus actividades. (Palitti, 2016)</p>		<p>Organización</p> <p>Control</p> <p>Operativa</p> <p>Estratégica</p> <p>Retroalimentación</p>	<p>-Búsqueda de información -Establecimiento de actividades -Ejecución</p> <p>-Análisis de operatividad -Cumplimiento de objetivos -Control</p> <p>--Plan de trabajo -Estrategias de difusión -Direccionamiento.</p> <p>-Uso de canales de comunicación -Misión y visión -Herramientas digitales</p> <p>-Participación -Interacción -Estrategias de Feedback</p>	

**Anexo 3:**

**Tabla 9: Matriz de Consistencia de la Investigación**

Título	Formulación Del Problema	Objetivos	Hipótesis Cualitativa	Variables / Categorías	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Red Social Facebook como Herramienta para la Comunicación Interna en el Comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas	¿Cómo incide la red social Facebook en la comunicación interna del comité barrial Pueblo Nuevo de Salinas?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Identificar los procesos de comunicación interna del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas para mejorar su comunicación digital a través de las herramientas de Facebook.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>-Determinar como el uso de la red social Facebook contribuiría para el mejoramiento de la comunicación digital.</p>	El uso de una guía de herramientas de la red social Facebook mejorará significativamente la Comunicación Interna en el comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas.	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Red Social Facebook</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p>	Es una red social que no consiste solo en un canal de acceso a la información, sino que consiste en una plataforma de relacionamiento entre personas y comunidades. (Rojas & Foelsche, 2020)	<p>Manejo</p> <p>Organización</p> <p>Control</p>	<p>-Aprendizaje</p> <p>-Capacitación</p> <p>-Practicidad</p> <p>-Búsqueda de información</p> <p>-Establecimiento de actividades</p> <p>-Ejecución</p> <p>-Análisis de operatividad</p> <p>-Corroboración de objetivos</p> <p>-Control</p>	<p>Entrevistas</p> <p>Encuestas</p>	<p>Guía de preguntas</p> <p>Cuestionario</p>

		<p>-Definir el uso de herramientas digitales que ofrece Facebook para mejorar la comunicación interna del sector barrial.</p> <p>-Sugerir la creación de una guía de manejo de redes sociales para el buen uso de la comunicación interna.</p>		Comunicación interna	<p>Las características de la comunicación interna influyen directamente en el clima organizacional y este en la relación particular entre el equipo y la comunidad en la que desarrolla sus actividades. (Palitti, 2016)</p>	<p>Operativa</p> <p>Estratégica</p> <p>Retroalimentación</p>	<p>-Plan de trabajo</p> <p>-Estrategias de difusión</p> <p>-Direccionamiento.</p> <p>-Uso de canales de comunicación</p> <p>-Misión y visión</p> <p>-Herramientas digitales</p> <p>-Participación</p> <p>-Interacción</p> <p>-Estrategias de Feedback</p>		
--	--	--	--	----------------------	--	--	---	--	--

#### Anexo 4: Instrumentos

**Técnica:** Encuesta con escala de Likert

**Instrumento:** Cuestionario – La red social Facebook

**Tema:** La red social Facebook como herramienta para la comunicación interna del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas en el año 2021

**Objetivo.** Levantar información sobre la comunicación interna en el comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas

**Escala.** Muy en desacuerdo 1, en desacuerdo 2, indiferente 3, de acuerdo 4, muy de acuerdo 5

**Tabla 10: Instrumento de encuesta**

<b>Variable Independiente: Red Social Facebook</b>		1	2	3	4	5
1	La Red social Facebook implica el manejo de herramientas multimedia que contribuyen y facilitan un proceso de aprendizaje.					X
2	El manejo básico de Facebook debería implicar un proceso de capacitación para el correcto uso de una fanpage.					X
3	Facebook funciona como herramienta de organización en donde se puede aplicar el establecimiento de actividades acordes al manejo del fanpage.					X
4	La correcta ejecución del fanpage se establece a través de un plan de organización en base a los términos y condiciones dentro de la red social Facebook.					X
5	La administración y el control de las herramientas multimedia que ofrece Facebook deben ser constantes hasta lograr cumplir los objetivos establecidos para el fanpage.					X
<b>Variable Dependiente: Comunicación interna</b>						
6	La comunicación interna, según su matriz operativa logra que las personas sepan que hacer a través de un plan de trabajo.					X
7	Mediante el proceso operativo se pueden diseñar estrategias de difusión que demuestren la efectividad de la comunicación interna.					X
8	El uso de herramientas digitales presenta ventajas estratégicas dentro de la comunicación interna.					X
9	El uso adecuado de canales de comunicación facilita de manera estratégica el proceso de comunicación interna.					X
10	La retroalimentación trae beneficios para que la participación del equipo de trabajo optimice la comunicación interna.					X



**Lcdo.** Washington Oswaldo Dután, Mgtr.

**Juez Experto**  
C.I. 1710806009

Anexo 5:

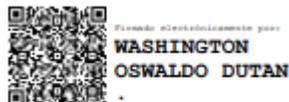
Tabla 11: Matriz de validación de contenido por juicio de expertos

TÍTULO:	La red social Facebook como herramienta para la comunicación interna del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas en el año 2021
AUTOR:	SUAREZ BORBOR DAVID STALYN

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN				
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR			INDICADOR E ITEMS		ITEMS Y OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
Variable Dependiente: Red Social Facebook	Manejo	Aprendizaje	La Red social Facebook implica el manejo de herramientas multimedia que contribuyen y facilitan un proceso de aprendizaje.					X	X		X		X				
		Capacitación	El manejo básico de Facebook debería implicar un proceso de capacitación para el correcto uso de una fanpage.					X	X		X		X				
	Organización	Establecimiento de actividades	Facebook funciona como herramienta de organización en donde se puede aplicar el establecimiento de actividades acordes al manejo del fanpage.					X	X		X		X				
		Ejecución	Para una correcta ejecución del fanpage es necesario establecer un plan de organización en base a los términos y condiciones dentro de la red social Facebook.					X	X		X		X				
	Control	Cumplimiento de objetivos	La administración y el control de las herramientas que ofrece Facebook deben ser constantes hasta lograr la corroboración de los objetivos a cumplir					X	X		X		X				

Variable Independiente: Comunicación Interna	Operativa	Plan de trabajo	La comunicación interna, según su matriz operativa logra, que las personas sepan que hacer a través de un plan de trabajo.					X	X		X			X		X			
		Estrategias de difusión	Mediante el proceso operativo se pueden diseñar estrategias de difusión que demuestren la efectividad de la comunicación interna.					X	X		X			X		X		X	
	Estratégica	Herramientas digitales	El uso de herramientas digitales presenta ventajas estratégicas dentro de la comunicación interna.					X	X		X			X		X		X	
		Uso adecuado de canales de comunicación	El uso adecuado de canales de comunicación facilita de manera estratégica el proceso de comunicación interna.					X	X		X			X		X		X	
	Retroalimentación	Participación	La retroalimentación trae beneficios para que la participación del equipo de trabajo optimice la comunicación interna.					X	X		X			X		X		X	

Fecha, Santa Elena 25 de junio del 2022



**Lcdo. Washington Oswaldo Dután, Mgtr.**  
**Juez Experto**  
**C.I. 1710806009**

Anexo 6:

Tabla 12: Ficha de evaluación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario – escribir la variable independiente

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. Objetividad	Expresa conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																	X				
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																	X				
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																		X			



Anexo 7:

Tabla 13: Validez de contenido del instrumento

DATOS DEL ESTUDANTE		
Apellidos y Nombres:	SUÁREZ BORBOR DAVID STALYN	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
La red social Facebook como herramienta para la comunicación interna del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas en el año 2021		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario – Red Social Facebook	
Objetivo:	Identificar los procesos de comunicación interna del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas para mejorar su comunicación digital a través de las herramientas de Facebook.	
Dirigido a:	-Comité- Habitantes del Barrio Pueblo Nuevo de Salinas	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	Washington Oswaldo Dután	
Documento de Identidad:	1710806009	
Grado Académico:	Lcdo. en Ciencias de la Comunicación Social	
Especialidad:	Magister	
Experiencia Profesional (años):	27	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de Corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia: Aplicar encuesta		

Fecha: Santa Elena, 25 de junio del 2022



Lcdo. Washington Oswaldo Dután, Mgtr.  
Juez Experto  
C.I. 1710806

## Anexo 8:

**Tabla 14: Instrumento de la entrevista**

<b>Entrevistador:</b> David Suárez Borbor		
<b>Entrevistados:</b> Lcdo. Raúl Andrade, Especialista en Administración de Marcas en Redes Sociales. Lcdo. Gonzalo Vera, Magister en Periodismo Digital y Gestión de Proyectos Multimedia. Lcdo. Jhonny Domínguez, Fotógrafo, Videógrafo y Creador de Contenido para Redes Sociales.		
<b>Preguntas</b>	<b>Análisis Cualitativo</b>	<b>Observación</b>
1.- Para la organización adecuada de una institución Barrial; ¿Es necesario establecer un departamento comunicacional que demuestre interactividad y genere estrategias para mejorar la comunicación interna de la organización?		
2.- Dentro de un comité barrial; ¿Qué tan importante es la administración y control de las herramientas multimedia que ofrece Facebook y de qué forma estas ayudarían para el cumplimiento de objetivos planteados por la institución?		
<b>Variable Dependiente</b>		
1.- ¿Cuál es su opinión sobre el uso de herramientas digitales como estrategia dentro del campo de la comunicación interna de una organización comunitaria?		
2.- Dentro de una organización barrial ¿De qué forma el uso de una guía de herramientas digitales de Facebook podría beneficiar su comunicación interna y como la participación de los miembros directivos influye en ella?		

## Anexo 9: Carta de solicitud para la investigación y aplicación de encuesta

Salinas, 07 de mayo del 2022

Lcdo. Víctor Bacilio Roca  
PRESIDENTE DEL COMITÉ BARRIAL PUEBLO NUEVO  
SALINAS  
Presente

Saludos Cordiales.

Por medio de la presente, yo David Suárez Borbor con número de cédula 0928019884, estudiante del Séptimo semestre de la carrera de Comunicación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), solicito muy respetuosamente a usted, la autorización y a la misma vez, la aplicación de la siguiente encuesta de investigación en su institución, mi tema es "Red Social Facebook como Herramienta para la Comunicación Interna en el Comité Barrial Pueblo Nuevo De Salinas"

Este instrumento de investigación me permitirá levantar datos que contribuirán al desarrollo de mi estudio científico. Cabe destacar que dichos datos obtenidos se mantendrán en total confidencialidad para efectuar mi trabajo de investigación en beneficio de la comunidad.

Agradezco la atención brindada, esperando una pronta respuesta de su parte.

Atentamente



David Suárez Borbor  
Estudiante de comunicación  
0928019884



Lcdo. Ángel Matamoros, Mgt.  
DOCENTE  
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR I



Lic. VICTOR BACILIO ROCA

Presidente del Barrio  
Pueblo Nuevo de Salinas

## Anexo 10: Carta Aval



**COMITÉ BARRIAL  
PUEBLO NUEVO**  
Fundado el 11 de Enero, 1978



Salinas, 25 de mayo del 2022

Señor.

**DAVID STALYN SUÁREZ BORBOR**

**ESTUDIANTE DE LA UPSE**

De nuestras consideraciones:

Estimado estudiante reciba un fraterno saludo de quienes conformamos la institución barrial, deseándole éxitos en sus estudios universitarios, seguidamente le comunicamos lo siguiente:

En reunión de directorio realizada el día 20 de mayo entre otros puntos se acordó autorizar y colaborar con usted en el desarrollo de su tema de investigación: **RED SOCIAL FACEBOOK COMO HERRAMIENTA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL COMITÉ BARRIAL PUEBLO NUEVO DE SALINAS.**

Sin otro particular que informar nos suscribimos de usted, deseándole éxitos en sus actividades educativas.

**ATENTAMENTE**



**Lic. VÍCTOR BACILIO ROCA**

**PRESIDENTE**

## Anexo 11: Aplicación de la encuesta

Preguntas Respuestas **10** Configuración

La red social Facebook como herramienta para la comunicación interna del comité Barrial Pueblo Nuevo de Salinas

Edad  Respuesta corta

Texto de respuesta breve

Sexo \*

- Hombre
- Mujer
- Prefiero no decirlo
- Otra...

Preguntas Respuestas **10** Configuración

Pregunta 1.- La Red social Facebook implica el manejo de herramientas multimedia que contribuyen y facilitan un proceso de aprendizaje. \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Pregunta 2.- El manejo básico de Facebook debería implicar un proceso de capacitación para el correcto uso de una fanpage. \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Preguntas Respuestas **10** Configuración

Pregunta 3.- Facebook funciona como herramienta de organización en donde se puede aplicar el establecimiento de actividades acordes al manejo del fanpage. \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Pregunta 4.- La correcta ejecución del fanpage se establece a través de un plan de organización en base a los términos y condiciones dentro de la red social Facebook. \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

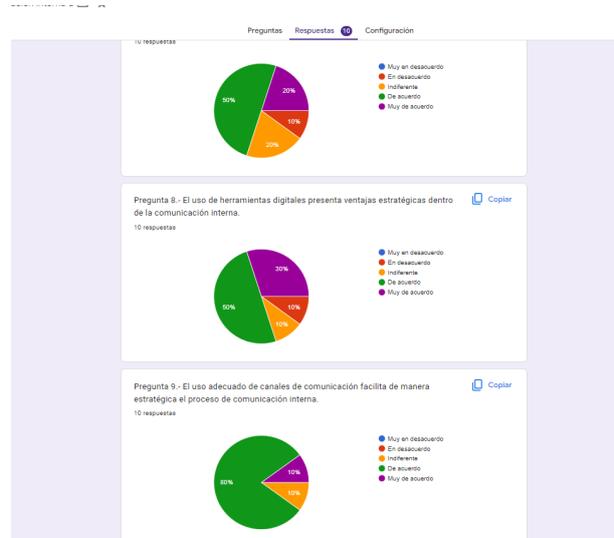
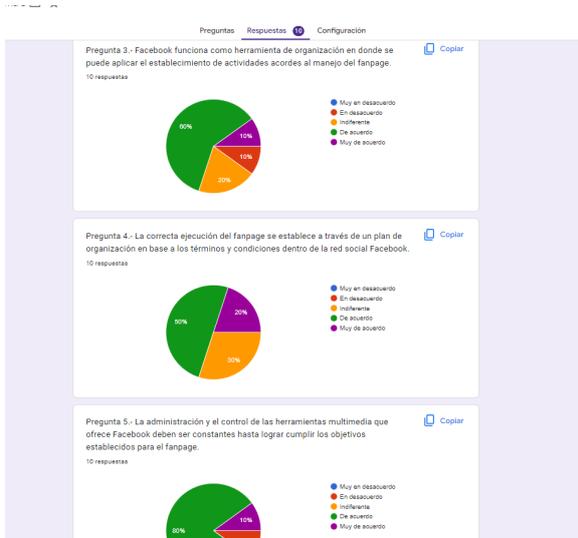
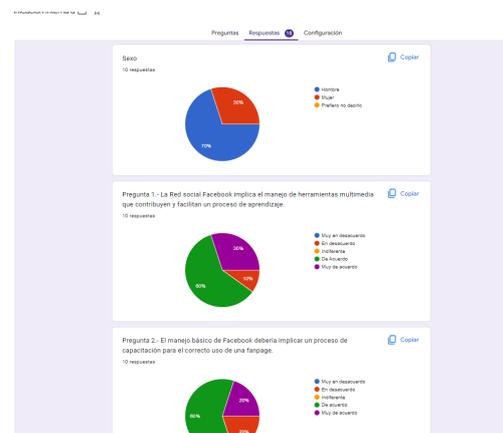
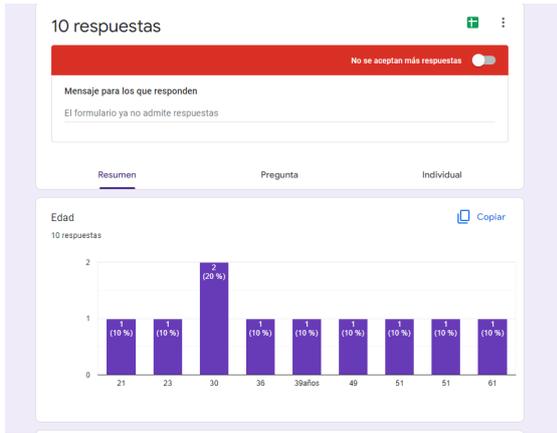
Preguntas Respuestas **10** Configuración

Pregunta 5.- La administración y el control de las herramientas multimedia que ofrece Facebook deben ser constantes hasta lograr cumplir los objetivos establecidos para el fanpage. \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Pregunta 6.- La comunicación interna, según su matriz operativa logra que las personas sepan que hacer a través de un plan de trabajo. \*

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



## Anexo 12: Aplicación de la entrevista

Lcdo. Raúl Andrade

Especialista en Administración de Marcas en  
Redes Sociales.



Lcdo. Gonzalo Vera

Magister en Periodismo Digital y Gestión de  
Proyectos Multimedia



Lcdo. Jhonny Domínguez

Fotógrafo, Videógrafo y Creador de Contenido para  
Redes Sociales.



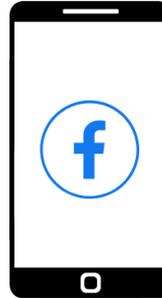
## Anexo 13: Guía de herramientas de Facebook

### GUÍA DE USO DE FACEBOOK PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL COMITÉ BARRIAL PUEBLO NUEVO DESALINAS



#### INFORMACIÓN INDISPENSABLE

1. FACEBOOK ES UNA RED SOCIAL QUE SE PUEDE LLEVARLA MEDIANTE UNA APLICACIÓN INCLUSO EN UN TELÉFONO MÓVIL, ESTA PRESENTA VARIAS HERRAMIENTAS IMPORTANTES QUE LE PERMITIRÁN A UNA INSTITUCIÓN DESARROLLAR HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL ÁREA COMUNICATIVA.

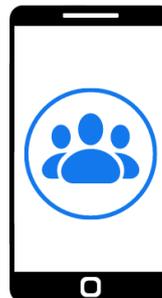


#### ENTRE SUS HERRAMIENTAS DETACAN:



2. MESSENGER ES UNA HERRAMIENTA DE MENSAJERÍA MUY FÁCIL DE USAR Y SIRVE PARA COMPARTIR INFORMACIÓN RELEVANTE DE MANERA PRIVADA MEDIANTE UN CHAT INTERPERSONAL O GRUPAL. EN EL CASO DE UNA ORGANIZACIÓN COMUNITARIA, ESTE CHAT AGILIZARÍA PROCESOS ADMINISTRATIVOS COMO EL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE CONTENIDOS MULTIMEDIA IMPORTANTES PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3. CREAR GRUPOS CERRADOS SIEMPRE ES UNA BUENA OPCIÓN, FACEBOOK PUEDE CONVERTIRSE EN UN ÁGORA EN EL QUE LOS MIEMBROS DE UNA INSTITUCIÓN COMENTEN ABIERTAMENTE ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN, YA SEA ASPECTOS A MEJORAR, ASPECTOS POSITIVOS, O COMPARTIR INQUIETUDES Y CONSEJOS..



## GUÍA DE USO DE FACEBOOK PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL COMITÉ BARRIAL PUEBLO NUEVO DESALINAS

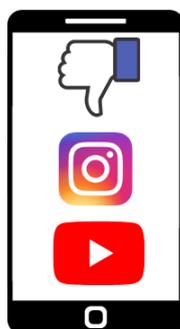


### INFORMACIÓN INDISPENSABLE

LAS SALAS DE MESSENGER SON SALAS DE VIDEOCHAT EN LAS QUE PUEDES COMPARTIR ENLACES PARA CONECTARTE CON MÁS PERSONAS. SEGÚN LA CONFIGURACIÓN DE LA SALA, LOS PARTICIPANTES NO DEBERÁN DESCARGAR MESSENGER NI INICIAR SESIÓN O CONECTARSE EN MESSENGER PARA UNIRSE A LA LLAMADA.



### DATOS ADICIONALES:



FACEBOOK CON MÁS DE UN 70% SE HA POSICIONADO COMO LA RED SOCIAL DE MAYOR USO EN AMÉRICA LATINA, SUPERANDO A GIGANTES COMO INSTAGRAM DE LA MISMA COMPAÑÍA Y YOUTUBE DE GOOGLE. FACEBOOK CON MÁS DE UN 70% SE HA POSICIONADO COMO LA RED SOCIAL DE MAYOR USO EN AMÉRICA LATINA, SUPERANDO A GIGANTES COMO INSTAGRAM DE LA MISMA COMPAÑÍA Y YOUTUBE DE GOOGLE.

EL NÚMERO DE USUARIOS DE FACEBOOK AUMENTÓ LIGERAMENTE. MIENTRAS QUE LOS USUARIOS ACTIVOS DIARIOS FUERON DE 1.960 MILLONES EN PROMEDIO PARA MARZO DE 2022, UN AUMENTO DEL 4% INTERANUAL; LOS USUARIOS ACTIVOS MENSUALES ERAN 2.940 MILLONES A FINALES DE MARZO, REGISTRANDO UN AUMENTO ANUAL DEL 3%.

