

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TESIS DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
COMUNICADOR SOCIAL EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y  
RELACIONES PÚBLICAS**

**“Elaboración de Proyecto de Comunicación para la Misión Manuela  
Espejo en el Guayas”**

**Fernando Cazón Roque**

**Directora: Lcda. Shirley Suasnavas Saavedra**

**2013**

**Guayaquil, Ecuador**

## CERTIFICACIÓN

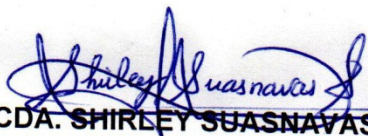
Yo, **Fernando Cazón Roque**, declaro que soy el autor exclusivo de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal mía. Todos los efectos académicos y legales que se desprendan de la presente investigación serán de mi exclusiva responsabilidad.



**FERNANDO CAZÓN ROQUE**

**CI. 0919978213**

Yo, **Lcda. Shirley Suasnavas Saavedra**, declaro que, en lo que yo personalmente conozco, el señor **Fernando Cazón Roque**, es el autor exclusivo de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal suya.



**LCDA. SHIRLEY SUASNAVAS SAAVEDRA**

**CI. 0920314416**

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres que siempre fueron quienes me impulsaron y apoyaron en todo momento para que pueda culminar con mis estudios universitarios, a todos mis seres amados que así mismo de alguna u otra forma me ayudaron a cumplir mis objetivos profesionales y a Dios por haberme dado la salud necesaria para seguir adelante en todo lo que me he propuesto.

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestos en este trabajo de grado, corresponden exclusivamente a su autor, y el patrimonio intelectual del trabajo de Grado corresponde a la Universidad Internacional del Ecuador”.

Fernando Coronel R.

**Autor del trabajo de grado**

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR**

En la ciudad de Guayaquil, a los 3 días del mes de septiembre de 2013, se suscribe la siguiente acta de Defensa de Grado, del estudiante Fernando Cazón Roque, de la carrera de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas, siendo las principales autoridades: el Ec. Marcelo Fernández Sánchez, Rector de la Universidad Internacional del Ecuador, Ing. Xavier Fernández Orrantia, Vicerrector de la Universidad Internacional del Ecuador y el Ab. Aldo Maino Isaías, Director Ejecutivo – Extensión Guayaquil. Para lo cual doy fe.

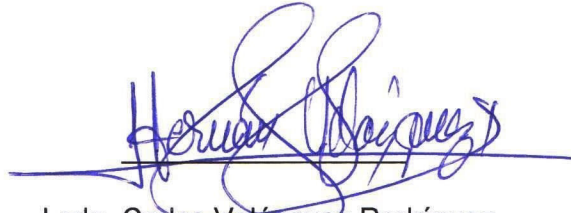


**Ab. Aldo Maino Isaías**  
**Director Ejecutivo – Extensión Guayaquil.**

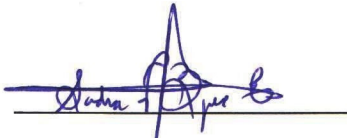
## MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ab. Henry Carrascal Chiquito

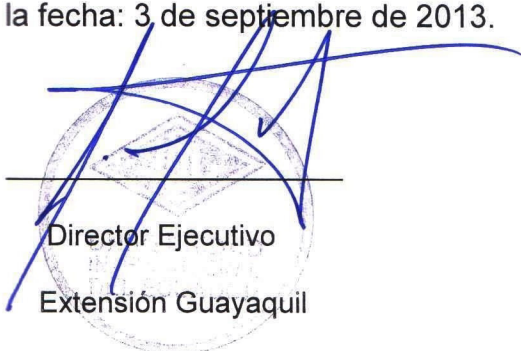


Lcdo. Carlos Velásquez Rodríguez



Psic. Cl. Verónica Baque Escobar

Damos fe de la elaboración de este Trabajo de Grado, que fue presentado en la fecha: 3 de septiembre de 2013.

  
Director Ejecutivo  
Extensión Guayaquil  
Asesor del Trabajo de Grado

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto a todas las personas que han colaborado en el desarrollo de este plan de comunicación, el mismo que representa un valioso aporte para la Misión Manuela Espejo que cumple una reconocida labor a nivel nacional e internacional. De igual forma, a quienes se plantean la meta de terminar su carrera profesional con esfuerzo, perseverancia y dedicación.

# PROYECTO DE COMUNICACIÓN PARA LA MISIÓN MANUELA ESPEJO EN GUAYAQUIL

## TABLA DE CONTENIDO

### 1. CAPÍTULO 1 - EVALUACIÓN EXANTE

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1.1 Antecedentes .....                | 2  |
| 1.2 Misión y Visión.....              | 5  |
| 1.3 Árbol del Problema.....           | 12 |
| 1.4 Análisis FODA.....                | 13 |
| 1.5 Definición del Problema .....     | 16 |
| 1.6 Alcance de la Investigación ..... | 19 |
| 1.7 Hipótesis .....                   | 27 |

### 2. CAPÍTULO 2 – ETAPA PROSPECTIVA

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 2.1 Árbol de Objetivos .....      | 29 |
| 2.2 Objetivos .....               | 31 |
| 2.2.1 Objetivo General.....       | 31 |
| 2.2.2 Objetivos Específicos ..... | 31 |
| 2.3 Justificación .....           | 32 |
| 2.4 Fundamentaciones.....         | 33 |
| 2.4.1 Marco Teórico .....         | 33 |
| 2.4.2 Marco Referencial .....     | 36 |
| 2.4.3 Marco Legal.....            | 40 |

### **3. CAPÍTULO 3 – ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN**

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 La Planificación .....                                       | 43 |
| 3.1.1 Investigar .....                                           | 43 |
| 3.1.2 Diagnosticar .....                                         | 43 |
| 3.1.3 Planificar .....                                           | 44 |
| 3.1.4 Ejecutar .....                                             | 44 |
| 3.1.5 Realizar seguimiento .....                                 | 44 |
| 3.1.6 Evaluar .....                                              | 44 |
| 3.1.7 Aplicación de plan de mejoras .....                        | 45 |
| 3.1.8 Ejes de acción .....                                       | 45 |
| 3.2 La Estrategia .....                                          | 46 |
| 3.2.1 Lineamientos generales .....                               | 46 |
| 3.2.2 Estrategias específicas .....                              | 47 |
| 3.2.2.1 Adecuación .....                                         | 47 |
| 3.2.2.2 Procedimiento de contratación .....                      | 47 |
| 3.2.2.3 Elaboración de base de datos de medios actualizada ..... | 50 |
| 3.2.2.4 Generación y difusión de noticias .....                  | 50 |
| 3.2.2.5 Información permanente .....                             | 51 |
| 3.2.2.6 Estrategias para mejorar atención al usuario .....       | 53 |
| 3.2.2.7 Cuadro de atención integral al usuario .....             | 57 |
| 3.2.2.8 Dípticos y Volantes .....                                | 58 |
| 3.3 Políticas de gestión .....                                   | 63 |
| 3.4 Plan Operativo Anual .....                                   | 64 |

### **4. CAPÍTULO 4 – PRESUPUESTO**

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| 4.1 Presupuesto de elaboración del proyecto .....   | 70        |
| 4.2 Presupuesto prospectivo de implementación ..... | 71        |
| 4.3 Presupuesto de difusión .....                   | 73        |
| 4.4 Financiamiento .....                            | 75        |
| <b>CONCLUSIÓN .....</b>                             | <b>76</b> |

## **Síntesis**

La comunicación nos permite vivir en sociedad y constituye un pilar fundamental para cualquier tipo de organización, pero mi propuesta no va más allá de la emisión de un simple mensaje, sino que está enfocada a una comunicación especial dirigida a las personas con capacidades diferentes para que ellos mediante la asistencia de algún familiar puedan acceder a todos los servicios que ofrece la Misión Manuela Espejo, una institución pública dedicada a brindar asistencia a las personas con capacidades diferentes del Ecuador desde el 2009.

Mi proyecto apunta a implementar un sistema de comunicación interna y externa que aumente el número de beneficiarios directos tras la difusión oportuna de canales de acceso; además a nivel institucional promueve la mejora en la atención al usuario, fortaleciendo así la imagen de la organización y logrando otorgar un buen servicio a quienes lo requieran, claro si es que está dentro de sus competencias.

## **Prólogo**

La discapacidad ha sido percibida de diferentes formas de acuerdo a los períodos históricos y civilizaciones, en la Grecia del siglo IV antes de Cristo los seres que presentaban algún tipo de anormalidad eran considerados un castigo de Dios y los sacrificaban en virtud de una equivocada “purificación”. En el siglo XX, miles de discapacitados murieron en la cámara de gas en los campos de exterminio nazi por el hecho de no ser normales en apariencia e intelectualidad, mientras que en el siglo XXI ya existen indicios de aceptación e inclusión en países del mundo.

Un ejemplo de lo antes expresado es lo efectuado por La Misión Manuela Espejo, entidad que fuera del campo político, ha realizado una labor que ha sido replicada inclusive en otros países del mundo. En tal virtud el propósito de este trabajo de grado es visibilizar aún más lo que hace esta cruzada en la provincia más poblada del Ecuador, Guayas.

Lo que me llevó a interesarme en investigar un poco más sobre la Misión Manuela Espejo en el Ecuador fue reconocer que ahora si se está ayudando a las personas con capacidades diferentes, porque en mi infancia me tocó ser testigo de la falta de atención especializada a un familiar y que pese a los esfuerzos de su progenitora las condiciones no eran suficientes para mejorar la calidad de vida de este ser querido. Sin embargo ahora existe esta fundación, pero muchos no saben cómo acceder a ella porque falta impulsar un proyecto de comunicación que permita orientar a los ciudadanos para que puedan recibir ayuda oportuna.

Sin duda la Misión Manuela Espejo realiza una labor sin precedentes que ha traspasado fronteras, pero aún falta mucho por hacer sobre todo en lo que respecta a la difusión de programas de acceso, competencias y demás. Espero que con este trabajo pueda aportar con un granito de arena a que más personas reciban la ayuda y se cumpla lo que dijo el ex vicepresidente Lenin Moreno: “No descansaremos hasta que todos los discapacitados del Ecuador hayan sido atendidos”.

## **Introducción**

La información es base del conocimiento y sin este todo el entorno se limita, no por hablar de la discapacidad sino por tratarse del desconocimiento a los servicios y beneficios para las personas con capacidades diferentes. Es por ello que con esta propuesta de grado se informará sobre los cambios que se vayan a dar en la organización, reestructuraciones y sobre las reales competencias de la Misión.

Muchos de los ciudadanos que acuden a la Misión en busca de ayuda no conocen en realidad cuales son las reales competencias de esta organización, y en la mayoría de los casos se les hace tan difícil a estas personas llegar hasta las instalaciones de la Misión, para en algunas de las ocasiones escuchar que sus casos no pueden ser atendidos por la Misión debido a que no les compete.

Es por esto que este plan de comunicación le viene como anillo al dedo a la Misión Manuela Espejo, como un complemento y una ayuda en el tema de comunicación tanto interna como externa. La idea es que las personas con capacidades especiales estén bien informadas sobre qué tipo de ayuda pueden solicitar, para que puedan ser correctamente orientadas.

Otro objetivo que tiene este plan de comunicación es mantener un buen clima laboral entre los directivos y personal administrativo de la Misión, así como la implementación de programas de capacitación para el personal a cargo de la atención a las personas con capacidades especiales, mejorando con esto el nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

# **CAPÍTULO 1**

## **1. EVALUACIÓN EXANTE**

### **1.1 ANTECEDENTES**

A comienzos del año 2007 Ecuador da un giro fundamental en el tema de atención a personas con capacidades diferentes, al adherirse a la convención de las Naciones Unidas con el fin de fortalecer y hacer respetar los derechos de personas que sufren de algún tipo de discapacidad a lo largo de todo el territorio ecuatoriano. Es precisamente, después de este gran primer paso que dio nuestro país, que en mayo del 2007, este actual gobierno decide elevar a política de Estado la atención y prevención de la discapacidad, delegando su ejecución a la Vicepresidencia de la República, a través del programa “Ecuador Sin Barreras”.

Un año más adelante, con la nueva Constitución del 2008, se aprueban 21 artículos y una disposición transitoria en la defensa de los derechos de las personas con capacidades especiales y la responsabilidad del Estado en su implementación. A mediados del mismo año, la Vicepresidencia de la República realiza acercamientos con casi todas las instituciones del Estado con el fin de lograr convenios de ayuda, para así poder emprender conjuntamente la ejecución de lo que tomaría como nombre Misión Solidaria Manuela Espejo.



Se denomina así esta cruzada como reconocimiento a una de las trece mujeres del siglo XVIII y del XIX, que vivieron la transición de la Real Audiencia de Quito a la República del Ecuador, constaron en la lista de personalidades que el presidente Rafael Correa mencionó en su discurso por el Día Internacional de la Mujer, el 8 de marzo de 2010. La Ilustrada Manuela Espejo nació en el año de 1757, creció muy cerca de la Plaza de Santo Domingo. Se la consideraba una de las mujeres que tuvo un papel protagónico en lo que respecta a ser la guardiana y defensora de la producción intelectual de su hermano Eugenio Espejo y, también, de la de su esposo José Mejía Lequerica. Aunque se desconoce cómo aprendió a leer y escribir, se le atribuye el uso público de la palabra en tres ocasiones, se la conocía bajo el seudónimo de Erophilia, que significa amante del amor y la sabiduría. Hermana del doctor Eugenio Espejo, uno de los más destacados ilustrados a lo largo de la historia. Se casó con José Mejía Lequerica, quien era discípulo de su hermano Eugenio en temas científicos y políticos.

Ante la falta de datos estadísticos que le permitan al Estado tomar decisiones o planificar programas dirigidos a atender eficientemente a las personas con discapacidad, la Misión Solidaria Manuela Espejo comienza como un estudio bio psico social clínico genético con el fin de estudiar y registrar geo referencialmente a todas las personas con discapacidad a lo largo de todo el territorio nacional. Esta Misión, que a principios arrancó como un estudio médico para determinar las causas de las discapacidades y conocer la realidad bio-psicosocial de este sector de la población, termina convirtiéndose en una cruzada sin precedentes en la historia de la nación.

Con esto arrancan las movilizaciones de cientos de médicos especialistas, entre ellos galenos cubanos que se adhirieron a esta noble causa gracias a convenios con el gobierno de este país centroamericano. Estos médicos, en compañía de guías comunitarios y militares, viajaron a lo largo de todo el territorio ecuatoriano, con el fin de localizar a todas las personas con discapacidad que vivan en el país. No importaba cuán recóndito o inaccesible sea el sitio, si en el lugar se encontraba alguna persona con discapacidad, esta

brigada de la Misión tenía el deber de llegar con atención sin importar la forma de movilización.

Una vez que la Misión ya había identificado plenamente las necesidades de las personas con discapacidad, se comenzó con la entrega de ayudas técnicas, las cuales consistían en proveer de bienes tales como colchones, cojines anti-escaras, sillas de rueda especiales, bastones de diversos tipos, pañales, protectores de colchones, etc. a las personas con discapacidad. Todos estos implementos eran donados por la empresa privada, gracias a convenios adquiridos con esta por parte de la vicepresidencia.

Actualmente, mientras no se cree la Secretaría Técnica de Discapacidades anunciada por el Presidente de la República, Rafael Correa, la Misión Solidaria Manuela Espejo y sus diferentes programas, comenzarán a ser manejados por el Ministerio de Salud. Hasta tanto, la cruzada seguirá atendiendo a las personas con discapacidad en sus nuevas instalaciones, ubicadas en el viejo edificio de Makro Hogar y ahora nuevo Edificio de Frente Social del Gobierno Nacional, con la misma atención médica y ayudas técnicas que viene entregando desde hace 4 años.

## **1.2 Misión y Visión de la Vicepresidencia de la República del Ecuador**

### **Misión**

Ejecutar las funciones que le que le asigne el Presidente de la República de conformidad con la Norma Constitucional, así como gestionar el desarrollo de los planes, programas y proyectos orientados al apoyo del ejercicio de los derechos de las personas que requieren atención prioritaria con énfasis al sector de las discapacidades, igualmente a grupos de desarrollo social del país; formulando y ejecutando políticas públicas, organizando y controlando las entidades relacionadas al ámbito de de acción de la Vicepresidencia de la República.

### **Visión**

Ser la institución líder de los planes, programas y proyectos en asistencia humanitaria con énfasis en el sector de las discapacidades, en un marco de equidad, transparencia y calidad a nivel nacional y regional; a través de una eficiente coordinación que viabilice los proyectos con las demás instituciones ejecutoras de la política social.

### **Filosofía**

La prevención es un eje fundamental de las políticas públicas. Así, se han implementado distintos servicios y programas con el fin de prevenir en la población las distintas discapacidades detectadas en nuestro país.

### **Logros:**

Mientras en el pasado la inversión en discapacidad alcanzaba los 2 millones de dólares, actualmente supera los 100 millones de dólares, es decir un 5000% más.

Según estadísticas del INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), en el Ecuador existen 360.264 personas con capacidades diferentes. Sin embargo, este censo realizado en el 2009 se encuentra siendo depurado, ya que según Iván Vallejo, de la Subsecretaría de Discapacidades, del 13 al

17% de las personas ya censadas han fallecido, así como han nacido nuevas personas con capacidades diferentes.

## **Políticas**

La Misión Solidaria Manuela Espejo gestiona el desarrollo de proyectos orientados al apoyo del ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad; con amplitud, oportunidad y efectividad, cumpliendo sus requisitos, y comprometida con la mejora continua y eficacia de sus procesos.

## **Objetivos**

- Formular proyectos orientados a la protección y desarrollo de las personas con discapacidad.
  - Coordinar el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos dentro de su ámbito de acción y evaluar el impacto que genera a los grupos que requieren atención prioritaria con énfasis en el sector de la discapacidad.
  - Satisfacer a las necesidades de nuestros usuarios con amplitud, oportunidad y efectividad.
- Con oportunidad: en el menor tiempo posible
- Con amplitud y efectividad: Llegando a todos los casos registrados, diagnosticados y hasta el final
- Cumplir con los requisitos de nuestros usuarios
  - Buscar la mejora continua y la eficacia de los procesos

## **Acuerdos y competencias:**

En el 2013 que Lenin moreno entregó su cargo al nuevo mandatario electo Jorge Glass se creó la Subsecretaría de Discapacidades dentro de la misma Vicepresidencia de la República.

Desde el 15 de noviembre de 2009, 14 ministerios e instituciones firmaron un acuerdo con la Vicepresidencia de la República con el fin de coordinar acciones y programas para ayudar a las personas con discapacidad identificadas por la Misión Solidaria “Manuela Espejo”, en el marco de la fase de respuesta.

El Ministerio Coordinador de Desarrollo Social propiciará políticas públicas que permitan la creación de un Sistema Nacional de Prevención de las Discapacidades, con el fin de cambiar la realidad de exclusión que vive esta población.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social se compromete a ejecutar programas para proteger y propiciar el desarrollo de las personas con discapacidad.

La Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana buscará consolidar los programas sociales con el apoyo de contrapartes comunitarias.

SENPLADES incluirá dentro del plan de desarrollo del Estado las actividades programadas por las diferentes instituciones en la segunda fase de la Misión Manuela Espejo.

El Ministerio de Economía transferirá los recursos de manera prioritaria, con el fin de cumplir con la planificación de las distintas instituciones.

El Ministerio de Defensa apoyará las tareas logísticas, así como el almacenamiento, transportación y distribución de las ayudas requeridas por las personas con discapacidad.

El Registro Civil desarrollará un plan de cedulação de las personas con discapacidad, ya sea en operaciones colectivas o en visitas por hogares.

El Ministerio de Salud realizará un seguimiento de casos de personas con discapacidad, proporcionándoles atención médica en todas las unidades bajo su administración, priorizando los casos críticos.

El Ministerio de Vivienda construirá y reparará viviendas de personas con discapacidad identificadas por la Misión, en condiciones críticas. Además, facilitará la entrega de bonos de vivienda e incluirá en la planificación arquitectónica criterios de accesibilidad.

El Ministerio de Relaciones Laborales se compromete a desarrollar estrategias de auto sustentabilidad, centros de empleo, programas de capacitación e inclusión laboral para las personas identificadas por la Misión Manuela Espejo.

El Ministerio de Educación promoverá la escolarización de las personas con discapacidad identificadas en la Misión Manuela Espejo y su capacitación.

El Ministerio de Industrias se compromete a respaldar el desarrollo de microempresas y la creación de emprendimientos productivos para las personas con discapacidad y sus familias.

Correos del Ecuador apoyará las actividades operáticas de entrega y distribución de ayudas requeridas, además de permitir el uso de sus canales para facilitar la distribución de material informativo.

## Análisis

La Misión Solidaria Manuela Espejo tiene un reciente sitio web <http://www.manuelaespejo.com.ec>, el de siempre que pertenece a la página de la Vicepresidencia <http://www.vicepresidencia.gob.ec/estudio-manuela-espejo/> que presenta toda la información sobre los programas estudio, inclusión, prevención, atención y hasta las replicas que existen en otros países basados en el modelo de atención manuela Espejo Ecuador en lo que respecta a la atención a las personas con capacidades diferentes.







[Inicio](#)
[La Vicepresidencia](#)
[Transparencia](#)
[Programas](#)
[Servicios](#)
[Planificación](#)
[Comunicamos](#)
[Enlaces](#)
[Contacto](#)

[Vicepresidencia de la República del Ecuador](#)
[Programas](#)
[Estudio Manuela Espejo](#)

[Estudio Manuela Espejo](#)

**Misión solidaria "Manuela Espejo"**

[Estudio Manuela Espejo](#)

[El diagnóstico](#)

[Acciones a las que se comprometen las instituciones que participan en la fase de respuesta](#)

[Resultados Síntesis](#)

[Operación Respuesta](#)

[Política y Objetivos de la Calidad](#)

**Misión Joaquín Gallegos Lara**

[Joaquín Gallegos Lara](#)

[Nuestra Beneficiaria](#)

**Con Plé Derecho**

**Sonríe Ecuador**

[Sonríe Ecuador, una campaña para hacer un país más alegre y productivo](#)

[Ecuador sin Barreras](#)

[Ecuador, somos gente amable](#)

[Cinco postales y artísticas](#)

[Fórmulas Inclusivas "Juguemos Sin Barreras"](#)



El 30 de Marzo 2007 el Ecuador se adhirió a la convención de las Naciones Unidas con el propósito de promover y fortalecer la protección de los derechos de las personas con discapacidad.

En coherencia de estos instrumentos internacionales adoptados por el País, el 23 de mayo del 2007, se elevó a política de Estado la atención y prevención de la discapacidad, delegando su ejecución a la Vicepresidencia de la República, a través del programa "Ecuador Sin Barreras".

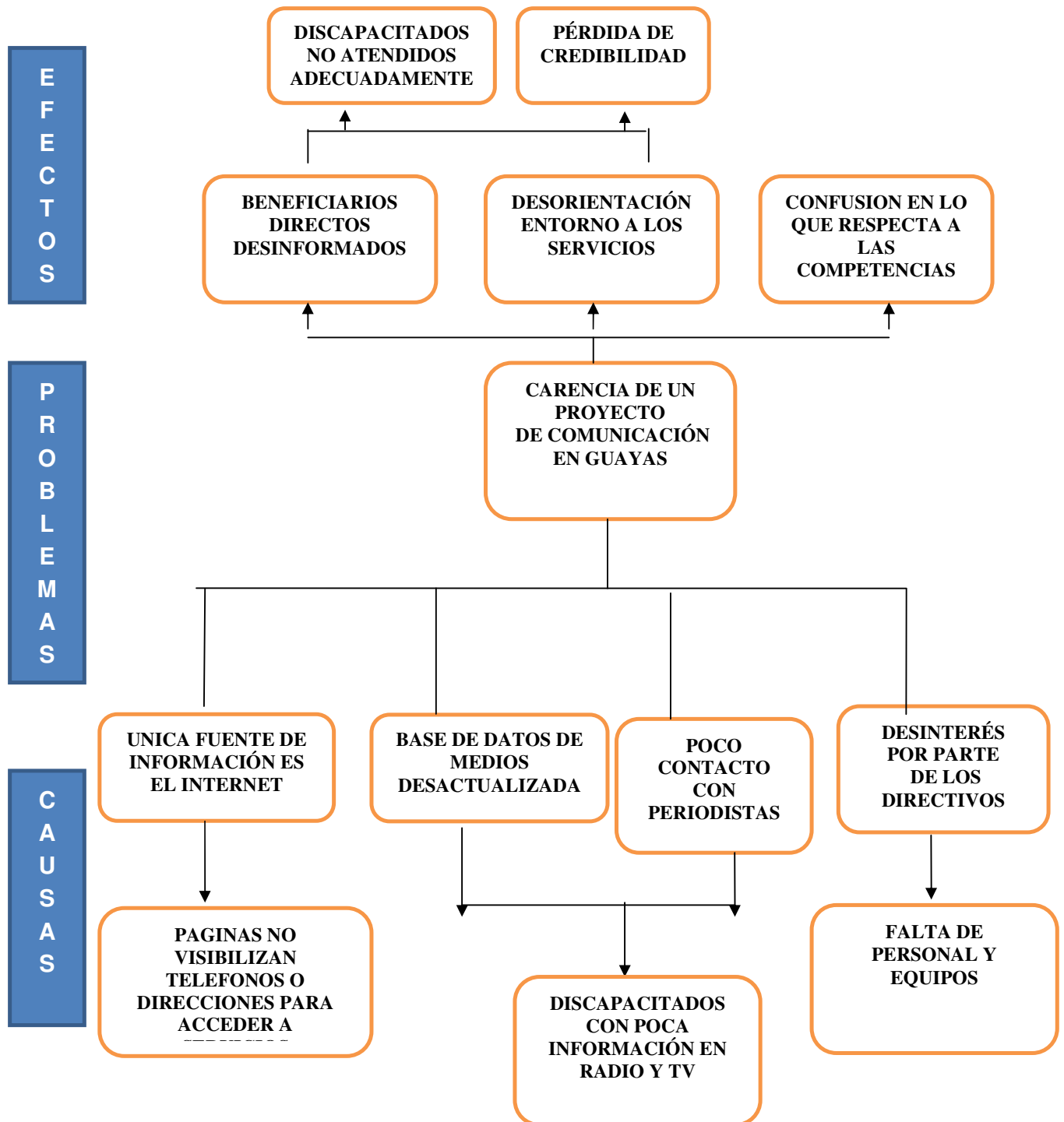
Ecuador aprobó, en el 2008, la nueva Constitución de la República, que menciona en 21 artículos y una disposición transitoria la defensa de los derechos de las personas con discapacidad y la responsabilidad del Estado en su implementación.

**Noticias Destacadas**

- 
[Través de David Vinces fomentará verdadera](#)

Sin embargo todo este contingente comunicacional que se encuentra recogido en estas páginas web sirve para que la ciudadanía en general conozca lo que hace la misión, pero hace falta fortalecer otras fuentes de información que están más al alcance de las personas con capacidades diferentes como la televisión, la radio o material impreso para que ellos puedan informarse de manera directa y no a través de terceros que emplean los recursos tecnológicos acordes a la comunicación digital. Es por ello que a continuación presento el análisis de las debilidades y amenazas en torno a al punto antes expuesto.

### 1.3 Árbol del Problema



## 1.4 ANÁLISIS FODA

|  | <b>FORTALEZAS (F)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>DEBILIDADES (D)</b>                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>ESTRATEGIAS (FO)</b></p> <p>1.- Acogida de las personas con discapacidad y la gente en general por su labor</p> <p>2.- Marketing agresivo que ha posicionado correctamente a la Misión.</p> <p>3.-Apoyo total del Gobierno Nacional al trabajo de la Misión.</p> <p>4.-Apoyo de la empresa privada (con donaciones) a la Misión.</p> <p>5. Apoyo total del resto de Ministerios y de las Instituciones Militares.</p> <p>6.- Misión no solo reconocida a nivel nacional sino inclusive a nivel internacional, siendo tomada como</p> | <p>1.-Equipo de comunicación de la Misión es central, y se encuentra en Quito.</p> <p>2.-Falta de difusión local de los casos tratados por la Misión.</p> <p>3.-Falta de reportajes (tipo testimonio) sobre casos tratados en específico.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ejemplo en otros países.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>OPORTUNIDADES (O)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>ESTRATEGIAS (FO)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>ESTRATEGIAS (DO)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>1.-Implementar la creación de nuevas instalaciones para poder atender a más personas con discapacidad.</p> <p>2.-Sumar personal que se dedique exclusivamente a labores de comunicación.</p> <p>3.-Incrementar la colaboración de la empresa privada.</p> <p>4.-Fortalecer de manera agresiva el uso de las redes sociales como canales para la difusión del trabajo realizado por la Misión.</p> <p>5.-Realizar reportajes con testimonios de personas con capacidades especiales</p> | <p><b>Crecimiento</b></p> <p>1.-Encuestas periódicas a las personas con discapacidad para medir nivel de atención.</p> <p>2.-Realización de boletines de información a través de redes sociales.</p> <p>3.-Fortalecer comunicación con programas de medios de alta sintonía.</p> <p>4.-Actualización de base de datos de medios de comunicación.</p> | <p><b>(Preservación)</b></p> <p>1.-Realización de ruedas de prensa para informar sobre el trabajo de la Misión.</p> <p>2.-Gestionar incentivos (tributarios) a las empresas privadas que colaboren con la Misión.</p> <p>3.-Incentivar al personal para agilizar la atención a los personas con capacidades especiales.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| que hayan recibido la ayuda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>AMENAZAS (A)</b><br><br>1.-Disminución de ayuda de la empresa privada debido al cambio de figura legal de la Misión.<br><br>2.-Descontento del personal de la Misión debido a constitución de nuevo organigrama.<br><br>3.-Falta de presupuesto para realización de actividades de comunicación.<br><br>4.-Resistencia del personal a la implementación de un plan de comunicación (internas y externas) dentro de la Misión. | <b>ESTRATEGIAS (FA)</b><br><b>(Comportación)</b><br><br>1.-Informar sobre el apoyo de la empresa privada a la Misión.<br><br>2.-Fortalecimiento de las comunicaciones internas en la Misión.<br><br>3.-Reducción de costos por implementación gracias a la optimización de los recursos técnicos y humanos.<br><br>4.-Crear cultura de comunicación entre personal de la Misión, para fortalecer las comunicaciones externas. | <b>ESTRATEGIAS (DA)</b><br><b>(Cambio)</b><br><br>1.-Adquisición de equipo de comunicación para uso local.<br><br>2.-Fortalecer la imagen de la página web de la Misión.<br><br>3.-Capacitaciones a personal de la Misión sobre atención a personas con discapacidad. |

## 1.5 Definición del Problema

La Misión Manuela Espejo, actualmente ubicada en el edificio del Frente Social de la Avenida Carlos Luis Plaza Dañín, no cuenta con un proyecto de comunicación para la Provincia del Guayas (la más poblada del país con 3,8 millones de habitantes) siendo esta la que posee mayor número de personas con capacidades diferentes; según cifras de la Subsecretaría Técnica de Discapacidades existe 74.831 personas con 59% discapacidad motriz y un 41% intelectual, el cantón Guayaquil ubicado en la zona 8 de acuerdo al Código de Ordenamiento Territorial es la que la cifra más alta: 20 mil personas.

Entre las causas de este problema está como eje primario el centralismo ya que el manejo de las relaciones públicas se manejan desde Quito y entre las principales falencias encontramos que la principal fuente de información se centra en las dos páginas web <http://www.manuelaespejo.com.ec> , <http://www.vicepresidencia.gob.ec/estudio-manuela-espejo/> pero no toda persona con discapacidad tiene acceso a este recurso por costo o por limitaciones congénitas. En cambio la radio o la televisión es de comunicación masiva y cualquier ser humano con dificultades visuales y auditivas puede acceder a la información aplicando el sentido del oído para los no videntes y los sordos mudos pueden leer los labios.

Todo esto deriva en que las personas con capacidades especiales no sean atendidas adecuadamente, debido a que en algunos casos, y según información proporcionada por el Señor Carlos Cedeño del departamento de comunicaciones de la Vicepresidencia de la república, las personas que acuden a la Misión no conocen cuáles son las reales competencias de ésta, y el personal a cargo tienen que direccionar muchas veces a estas personas a las instituciones realmente competentes.

Esta desorientación en torno a los servicios que ofrece la Misión Manuela Espejo a las personas con capacidades diferentes, podría lograr que

la gente pierda hasta cierto punto un poco de confianza y credibilidad hacia la Misión, ya que al ver que no son atendidos por ésta, se llevarán una mala impresión, pero en realidad lo que existiría aquí es un desconocimiento total por parte de la gente hacia las reales competencias de la Misión.

Este problema se da debido a la carencia de un proyecto de comunicación aquí en Guayas, que tenga como uno de sus objetivos principales el informar a las personas con capacidades especiales y a sus familiares, cuál es el tipo de ayuda real que podrán obtener de parte de la Misión Manuela Espejo, llevando esto a obtener una mayor satisfacción por parte del usuario, así como a una optimización del tiempo de atención, ya que se perderá menos tiempo en direccionar a las personas a las entidades competentes, y este tiempo podrá ser empleado de una mejor y más eficiente manera en ayudar a las personas con capacidades diferentes.

Uno de los objetivos de este proyecto de comunicación, es informar a la comunidad sobre el trabajo que está llevando a cabo la Misión Manuela Espejo, para así potenciar la imagen de esta tan noble organización y dar a conocer sobre la ardua labor que esta desempeña, sin embargo uno de los problemas o debilidad es que la Misión tiene un débil contacto con los periodistas y medios de comunicación masiva. Adicionalmente no se cuenta con una base de datos de medios debidamente actualizada.

Otro de los problemas detectados, es que prácticamente toda la información con la que cuenta la Misión Manuela Espejo se la encuentra mediante el internet, y no todas las personas con capacidades especiales tienen un acceso directo a éste. Se necesita trabajar más con los medios de comunicación masiva, tales como radio, prensa, televisión.

Otro punto es que la página de internet con la que cuenta la Misión Manuela Espejo, no es actualizada con frecuencia, y no cuenta con mayores datos informativos. Siendo esta página una de las pocas fuentes de información y noticias sobre la Misión Manuela Espejo, es de suma necesidad trabajar más en ésta.

La falta de personal que se dedique única y exclusivamente a las comunicaciones de la Misión Manuela Espejo es otro problema, se necesita personal que se dedique a actualizar las redes sociales, la página web, a estrechar los lazos con los medios de comunicación, a orientar a las personas con capacidades especiales mediante boletines informativos, etc.

Es importante precisar que la institución tiene la dirección de comunicación en Quito, lo cual centraliza la información y su operatividad, esto a su vez provoca que el personal administrativo se encargue eventualmente de temas de comunicación sin ayuda especializada y por ende poco efectiva.

Además, los usuarios de la Misión desconocen las competencias específicas de la institución, lo que ocasiona una pérdida de tiempo, recursos humanos y tecnológicos al momento de la atención al usuario, quienes en un 20% aproximadamente terminan siendo derivados a las instituciones pertinentes, de acuerdo a declaraciones de Carlos Cedeño del departamento de comunicación de la Vicepresidencia de la República y a un sondeo realizado por quien suscribe esta tesis en virtud de la investigación.

Debido a estas dificultades, se plantearán varias estrategias que reforzarán las herramientas de comunicación ya existentes pero centralizadas en la capital.

## 1.6 Alcance de la Investigación

En este proyecto de tesis he realizado una investigación explorativa, bajo la técnica de encuestas y entrevista, las mismas que me han permitido obtener los siguientes resultados:

### Técnica de entrevista

Según Carlos Cedeño, asesor de comunicación de la Vicepresidencia de la República: *“Nosotros manejamos es un marketing agresivo, tu puedes ver imágenes de nosotros cubriendo muchísimas áreas, obviamente contando con todos los recursos humanos y materiales posibles, y eso es lo que nos ha posicionado adecuadamente, pero nos falta un mejor manejo a nivel de prensa”*. Lo que el funcionario manifiesta, confirma la importancia de mantener una sólida comunicación tanto interna como externa de la organización a nivel periodístico para apuntalar mediante la información asertiva la percepción indicada sobre la ayuda que ofrece.

Teniendo una buena comunicación externa a través de los medios, se puede fortalecer la imagen de la institución ya que el público al cual se debe, conocerá sus reales competencias evitando pérdida de tiempo y de recursos tanto para los usuarios quienes hacen un gran esfuerzo por trasladarse hasta esta dependencia como para los colaboradores de la Misión quienes, en un 20% tienen que derivar casos a otros ministerios, según datos proporcionados por Carlos Cedeño del departamento de comunicación de la Vicepresidencia de la República.

Adicionalmente la comunicación interna es igual de importante, ya que con esto se logrará mantener un pródigo clima laboral, que se verá reflejado en la atención eficiente y con calidez al usuario.

En la misma entrevista, Carlos Cedeño también señala lo siguiente: *“Para mí la falencia clara está en el asunto de la difusión, no tanto de la Misión*

*en sí, porque la gente si nos ha visto en todos lados, sino en la difusión de criterios de inclusión, de las verdaderas competencias de la entidad”* Este comentario realizado por el Señor Carlos Cedeño durante la entrevista, nos indica que el plan de comunicación a crear para la Misión, será de gran ayuda social porque los beneficiarios se mantendrán informados de los programas de asistencia a los que pueden acceder.

Por otra parte el Dr. Alex Camacho, secretario técnico a nivel nacional de la Subsecretaría de Discapacidades, en una entrevista realizada al programa Habla Ecuador del Gobierno Nacional manifiesto : *“Es importante señalar que el Vicepresidente Jorge Glass no solamente que ha manifestado que la Misión Solidaria Manuela Espejo continúa, sino que ha demostrado tácitamente su compromiso de fortalecimiento a través de la creación de una institución que acoge los programas Manuela Espejo, Joaquín Gallegos Lara y Ecuador Alegre y Solidario”*. Estas declaraciones nos afirman que la Misión Manuela Espejo, a pesar de la salida de su mentor, Lenin Moreno, no corre ningún riesgo de desaparecer, sino que se ha fortalecido aún mucho más, por lo que la implementación de un plan de comunicación se haría más viable.

En la misma entrevista, el Dr. Camacho señala: *“En ese sentido vamos atendiendo a más de 220.000 personas con ayudas técnicas, alrededor de 19.000 personas están recibiendo el bono Joaquín Gallegos Lara, son cerca de 8.000 viviendas las que estamos en proceso de equipamiento, así como continuamos con los proyectos de prevención tanto en lo que se refiere a atención temprana auditiva y visual, además tenemos un proyecto de micro emprendimiento, de emprendimiento laboral, en el cual se envían cerca de 20 emprendimientos a nivel nacional que están en marcha financiados a través del Banco Nacional de Fomento”* Con los cambios y nuevos proyectos que se llevarán a cabo en la Misión Manuela Espejo, se hace aún más necesario un plan de comunicación que ayude a fortalecer tanto las comunicaciones internas como las comunicaciones externas de la Misión.

Finalmente, el Dr. Alex Camacho, secretario técnico a nivel nacional de la Subsecretaría de Discapacidades, acota: *“Es un trabajo espectacular que realiza el Ministerio de Salud Pública en donde ya hasta el momento son más de 340.000 niños tamizados, son 171 casos positivos de 4 enfermedades que les hubiesen podido causar algún tipo de discapacidad intelectual. El impacto social que eso implica es incalculable. El vicepresidente Jorge Glass está dando todo el impulso técnico y económico para este proceso.”* En la entrevista se percibió que el Dr. Camacho estaba muy bien informado sobre temas de la Misión Manuela Espejo, y su comunicación fue muy asertiva, lo cual sin duda alguna ayudará a fortalecer la imagen de la Misión. Con la implementación de un plan de comunicación, intervenciones como la del Dr. Camacho serán aún más seguidas, ya que el plan ayudará a estrechar las relaciones con los medios y periodistas, lo cual vigorizará aún más la imagen de la Misión Manuela Espejo ante sus usuarios y sociedad en general.

Iván Vallejo, de la Subsecretaría de Discapacidades nos dio el siguiente dato importante: “En el Guayas el 59% corresponde a capacidades diferentes de tipo motriz, auditivo y visual, mientras que el 41% restante corresponde a capacidades diferentes causadas por síndromes, por falta de cuidado prenatal o por problemas al momento de alumbramiento.

En otra entrevista realizada a la Señora Jacqueline de Idrovo, coordinadora de RRPP de FASINARM, manifiesta lo siguiente: *“Los objetivos que ha logrado FASINARM a través del tiempo habrían sido imposible realizarlos sin el soporte de un manejo adecuado de las relaciones públicas, a través de una comunicación estratégica coordinada y sostenida a lo largo del tiempo, logrando de esta forma fortalecer los vínculos de los diferentes actores de la sociedad civil”*. Es fundamental lo que manifiesta la Señora de Idrovo, ya que nos confirma lo necesario que es una buena comunicación, tanto interna como externa dentro de una organización para poder cumplir los objetivos trazados.

FASINARM es una institución privada sin fines de lucro que fue creada en 1966 por la Educadora Marcia Gilbert de Barba, como una respuesta a las necesidades educativas de niños con discapacidad intelectual y síndrome de down. Al cumplir 47 años de trayectoria, FASINARM es hoy una institución que cuenta con una secuencia completa de programas, imagen y proyección internacional, con un activo grupo de voluntarios, docentes y personal administrativo y mantiene una cobertura de atención que abarca a personas, organizaciones y redes.

FASINARM cuenta con las siguientes unidades : Unidad de Educación Inicial, Escuela de Educación Básica Especial, Vespertino, Centro de Entrenamiento Vocacional y Rehabilitación con Base en la Comunidad. En total FASINARM registra 607 alumnos matriculados, 24 alumnos retirados, lamentablemente 3 fallecidos y 24 graduados.

Los servicios, acciones y proyectos de FASINARM son llevados a cabo por un equipo profesional y voluntario, conformado de la siguiente manera:

- 80 técnicos, docentes y administradores
- 35 voluntarios del grupo “Amigos de FASINARM”
- Asociación de Padres de Familia
- Consejo directivo, integrado por reconocidos ciudadanos guayaquileños

La señora Jacqueline de Idrovo, coordinadora de RRPP de FASINARM, también menciona: *“Una comunicación estratégica coordinada y sostenida, también ha contribuido a que la institución reciba el apoyo de la empresa privada en los proyectos de autogestión que realizamos con el fin de lograr la obtención de recursos que permitan seguir prestando servicios educativos de calidad”*. Aquí se demuestra la importancia de un buen plan de comunicación incluso para poder obtener los objetivos económicos dentro de una organización, ya que una buena comunicación le ha permitido a esta institución sin fines de lucro poder autofinanciarse.

Al final de esta entrevista, la Señora de Idrovo concluye acotando: *“Las relaciones públicas deben manejarse con credibilidad y sobre todo transparencia. Esto hace que se logren compromisos fuertes con las empresas y alianzas estratégicas que ayuden al cumplimiento de los objetivos institucionales”*. Esta frase resume la importancia de las relaciones públicas y las comunicaciones dentro de una organización que ayuda a personas con capacidades diferentes, para poder así llegar a suplir todas sus necesidades.

En otra entrevista realizada a la Hermana Belissa Maita, de la Fundación Jacinta y Francisco, ella menciona: *“La Fundación Jacinta y Francisco, como cualquier otra fundación de ayuda a personas con capacidades especiales, requiere de recursos para poder prestar sus servicios, y si la gente no conoce lo que hacemos, evidentemente no nos van a ayudar ni se van a involucrar”*. Este es otro claro ejemplo de lo importante que son las comunicaciones como medio de difusión para dar a conocer lo que cualquier institución realice.

La Fundación Jacinta y Francisco es un Centro de Discapacidad Intelectual de la ciudad de Guayaquil, que fue fundada hace 20 años por una pareja que tenía a un hijo con discapacidad intelectual. En sus inicios empezó como una casa hogar para personas con discapacidad intelectual mayores a 17 años cuyas familias son de escasos recursos, pero en la actualidad se dedica más a la inclusión laboral de estas personas. Cuentan con 60 cupos o personas que atienden en la actualidad, y anualmente reciben hasta 5 personas nuevas más que reemplazan a las otras 5 que se hubiesen retirado o cambiado de fundación.

En otra parte de la entrevista, la Hermana Maita indica: *“Tratamos de fomentar una comunicación directa de persona a persona, con los mismos familiares de nuestros atendidos, para que difundan nuestro trabajo y nuestras necesidades, pero estamos a la vez en vías de tener nuestra página web y página en Facebook para que esto nos ayude a difundir la obra”*. Aquí vale rescatar que así se trate de una comunicación de persona a persona o en cadena, ésta se hace necesaria para dar a conocer la obra de una institución, y también el estar consciente de la importancia de las redes sociales para una buena difusión en un plan de comunicación.

### **Técnica de encuesta**

Se realizaron 30 encuestas aleatorias a usuarios de la Misión Manuela Espejo por parte de quien suscribe esta tesis, y los resultados arrojaron conclusiones muy interesantes y útiles para la elaboración de este plan de comunicación organizacional.

Una de las preguntas más relevantes de la encuesta, la número 2 fue: ¿Por qué medio le gustaría al usuario conocer o enterarse sobre requisitos, admisiones o solicitudes de ayuda de la Misión Manuela Espejo? De las 6 opciones que se le presentó el encuestado, la televisión obtuvo el porcentaje más alto, con un 37%, seguido de la radio con 25%, You Tube 17%, correo electrónico 10%, oficinas 8% y prensa 3%. Los resultados de esta pregunta nos darán una pauta de cuál será el medio más idóneo para difundir los mensajes a los usuarios por parte de la Misión.

Los resultados de la pregunta 3, en la que se cuestiona al usuario sobre qué tipo de implementaciones sugerirían para la Misión Manuela Espejo, son también de gran relevancia, ya que nos ayudará, como departamento de

comunicación, a identificar los puntos débiles que la Misión debería fortalecer para así brindar una mejor atención al beneficiario. El 50 % sugiere trabajar más en la inmediatez de los resultados.

Otra pregunta oportuna fue cómo se agilizaría la atención en la Misión Manuela Espejo. En este caso, el 44 % respondió que con más personal, seguido del 31 % que decía con más oficinas en Guayaquil. Esto nos indica que los usuarios perciben que no existe la cantidad adecuada de personal que se abastezca para poder atenderlos.

Adicionalmente se realizaron 22 encuestas virtuales, las cuales arrojaron resultados muy interesantes. Por ejemplo, de todos los encuestados, el 100% respondió que en algún momento de su vida ha tratado con una persona con capacidades diferentes, un 32% dijo que esa persona con capacidades especiales con la que tuvo contacto fue un familiar, 27% un desconocido, 23% un compañero de trabajo y 18% un amigo. En el tema de qué tipo de capacidad especial presentaba la persona con la que el encuestado trató, un 32% manifestó que se trataba de una discapacidad motriz, otro 32% discapacidad intelectual, 14% discapacidad oral, otro 14% discapacidad auditiva y un 9% discapacidad visual.

Cuándo se les consultó a los encuestados sobre qué tipo de comunicación emplearon para atender las necesidades o inquietudes de la persona con capacidad diferente que frecuentaron, un 63% indicó que se usó una comunicación oral, 13% comunicación con lenguaje de señas, un 8% comunicación escrita y un 4% comunicación a través de un intérprete.

Otra de las preguntas que se les realizaron a los encuestados fue si se les había hecho complicado entender y atender a la persona con capacidades diferentes que trataron, y un 27 % respondió que si mientras el restante 73% manifestó que no. Entre los que respondieron que si se les había hecho complicado el trato con la persona con capacidad diferente, la mayoría indicó

que se trataba de una persona con síndrome de down y que no podía pronunciar bien las palabras.

En la pregunta sobre si trataron el tema de buscar ayuda especializada para la persona con capacidad diferente, un 27% indicó que orientó a esa persona hacia una entidad particular, un 23% no supo cómo orientarlo y el 50% restante no tocó el tema de buscar ayuda especializada.

Una de las preguntas más importantes e interesantes fue si consideraban que hace falta mayor difusión sobre los centros de ayuda para personas con capacidades diferentes, un 95% respondió que sí y un 5% que no. Cuando se les consultó qué vías de información consideraban las oportunas para la difusión, un 51% respondió que televisión, 22% internet, 15% prensa y 12% radio.

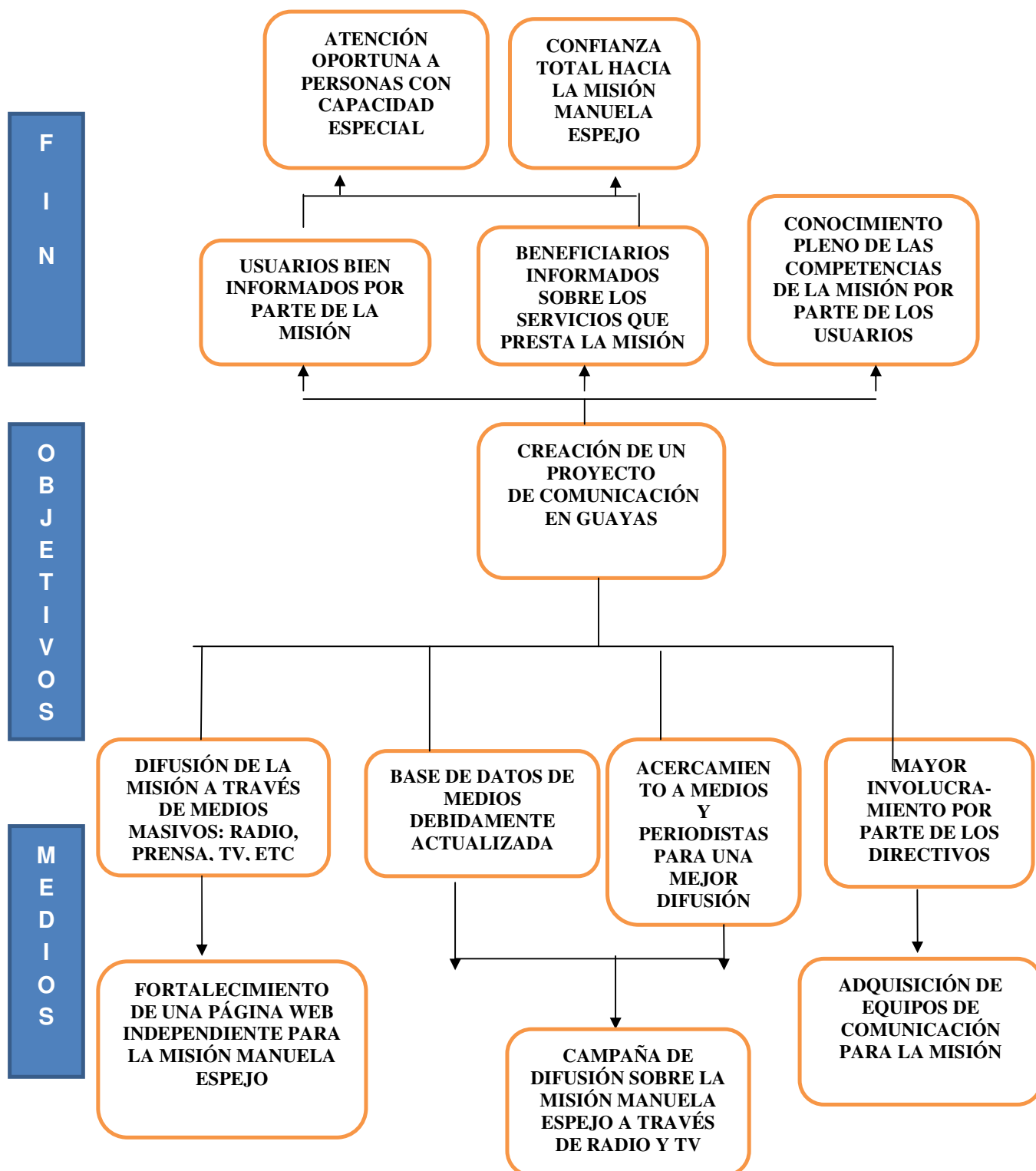
## **1.7 Hipótesis**

¿Cómo contribuirá a la calidad del servicio que reciben las personas con capacidades diferentes a través de mi proyecto de comunicación para la Misión Manuela Espejo Guayas?

# **CAPÍTULO 2**

## 2. ETAPA PROSPECTIVA

### 2.1 Árbol de Objetivos



La prospectiva como parte del futuro, pretende construirlo a partir de la realidad, procurando que sea deseable y posible. Es un escenario alternativo es que se debe utilizar para el Plan de Desarrollo, constituye el intermedio entre lo que se desea y lo que se prefiere evitar, es por ello que planteamos los siguientes objetivos:

## **2.2 OBJETIVOS**

### **2.2.1 Objetivo General**

Crear un proyecto de comunicación para la Misión Manuela Espejo en la provincia del Guayas para ejecutarse en el enero 2014.

### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- Contratar a periodistas multimedia con certificados en interpretación y emisión de lenguaje de señas.
- Armar una base de datos de medios de comunicación para lograr un mejor acercamiento con los periodistas locales.
- Generar noticias de la Misión Manuela Espejo donde se refleje la labor eficiente que la entidad realiza, incluyendo interpretación para personas sordos mudos.
- Informar a los beneficiarios a través de medios, televisivos y radiales e impresos sobre los beneficios de la misión mediante capsulas, cuñas y material informativo.

## 2.3 Justificación

Por desinformación muchas personas no reciben los servicios de la Misión Manuela Espejo lo que puede cambiar con un proyecto de comunicación ya que es una Institución que por su alto impacto nacional e internacional requiere de un plan de comunicación descentralizado que se ajuste a las necesidades de la localidad con independencia para planificar, generar y difundir información a nivel interno y externo.

Este proyecto aportará con nuevas estrategias de comunicación para transmitir un mensaje adecuado desde sus directivos y administrativos a nivel interno, hasta los usuarios y prensa local a nivel externo.

El plan de comunicación se lo va a desarrollar en 5 fases:

- 1- Contratación de personal para habilitar el área de comunicación Manuela Espejo Guayaquil
- 2- Reestructuración de base de datos actualizada con contactos de periodistas de los diferentes medios televisivos, radiales y escritos.
- 3- Generación de noticias que realcen la labor de la Misión.
- 4- Difusión de los cambios por los que atraviesa la Misión Manuela Espejo debido al inicio de un nuevo periodo gubernamental, con el propósito de orientar a los usuarios, evitando así la desinformación y el desgaste de la imagen institucional mediante redes sociales y folletería para informar sobre las verdaderas competencias de la Misión.
- 5- Capacitación a los colaboradores de la Misión quienes mediante una comunicación asertiva, mejorarán los índices de productividad y por ende mejorará la atención a los usuarios en busca de obtener índice de resultados.

## **2.4 FUNDAMENTACIONES**

### **2.4.1 Marco Teórico**

Si nos queremos remontar a los inicios de la comunicación, tenemos que retroceder entonces a los inicios de la humanidad, ya que al verse el ser humano en compañía de otro con sus mismas características, se vio en la necesidad de transmitir sus impresiones, emociones, sentimientos y necesidades a su par, dando paso al lenguaje de señas, que posteriormente dio origen al hablado y finalmente el escrito.

El hombre sabiendo de sus diversas necesidades relacionadas con su supervivencia, comienza a imitar los sonidos de los animales y de la naturaleza, y es así como empieza a mover su cuerpo y hacer varios tipos de mímicas para comunicarse entre sí.

Es imposible que exista una sociedad sin comunicación, y las organizaciones, sin importar de qué tipo sean, no se excluyen de esta condición fundamental para poder contar con actitudes asertivas para alcanzar sus objetivos.

Según el comunicólogo estadounidense Bernard Berelson, *“la comunicación como el acto de transmitir información, ideas, emociones, habilidades, por medio del uso de símbolos, palabras, cuadros, figuras y gráficas.* (Fiske, 1984 : 112). Aquí Berelson nos describe de una forma muy entendible y sencilla en que consiste el proceso de la comunicación.

Harold Lasswell, investigador positivista estadounidense, menciona que: *el proceso de comunicación se da siguiendo el proceso de: “Quién dice qué, a quién, en qué canal y con qué efectos.”.* (Bonilla, 1998 : 31) Aquí se definen

los elementos más importantes que componen el proceso de la comunicación, que son el emisor, el receptor, el canal y la retroalimentación.

Este par de conceptos de comunicación son de los más ilustrativos al momento de definir en qué consiste este proceso, y es de aquí de donde parte la comunicación organizacional, elemento de gran importancia para el desarrollo de las organizaciones.

Según el investigador mexicano Carlos Fernández Collado, se entiende como comunicación organizacional a: *“Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos”*. (Collado, Octubre de 1997). Aquí se destaca la importancia de la comunicación organizacional en una organización para influir en su público.

Una fluida comunicación dentro de una organización va sin duda alguna a afectar positivamente en la productividad de ésta. Esto finalmente derivará en proyectar una imagen positiva de la empresa hacia su público consumidor, lo cual es una de las funciones principales de la comunicación organizacional, no solo mejorar las comunicaciones dentro, sino fuera de la organización, con el público para el cual trabaja. Aristóteles, pensador griego, define al proceso de comunicación como: *“La búsqueda de todos los medios posibles de persuasión”*. (Aristóteles). Y es esa persuasión la que utiliza la comunicación organizacional para agilizar el flujo de mensajes entre los miembros de una organización y su público externo, por lo que se puede decir que el buen desempeño de una empresa depende directamente de que ésta tenga un buen plan de comunicación.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Carlos Fernández Collado, *La Comunicación en las Organizaciones*, México, Editorial Trillas, Octubre de 1997, Pág. 27

*“En la década de los 50 se dan los primeros atisbos de comunicación en las organizaciones en el marco de la teoría de las relaciones humanas”* (Kreps, 1995) Durante el año de 1964, fecha aproximada en la que nace la comunicación organizacional, Reeding y Sanborn, grandes defensores de la comunicación organizacional de la década de los 60, definieron por primera vez a la comunicación organizacional como el envío y recibo de información dentro de una organización, es decir, comunicados de trabajo, de incentivos de motivación, así como programas de retroalimentación entre superiores y empleados.

*“El concepto de comunicación unido al de organización nace con el interés por estudiar sistemáticamente la forma en que se lleva a cabo la comunicación al interior de las organizaciones en la sociedad moderna”.* (González). Aquí se define de la forma más clara el concepto de lo que es la comunicación organizacional.

Queda claro entonces, con todas estas apreciaciones, que una buena comunicación dentro de la organización es fundamental para el buen desarrollo de esta. El asertivo intercambio de ideas provoca bienestar entre los colaboradores, y esto determinará el clima laboral, lo cual influirá en una buena o mala productividad de la organización, afectando esto para bien o para mal a la imagen que esta pueda proyectar a su público.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> La comunicación en las organizaciones, de Gary Kreps, 2da Edición, Addison – Wesley, EEUU, 1995, Pág 100

Rafael Ávila González, Crítica de la comunicación organizacional, Pág. 13

## 2.4.2 Marco Referencial

Las comunicaciones y relaciones públicas dentro de una organización son de suma importancia para el éxito de la misma. La consecución de sus objetivos, el buen desempeño de sus colaboradores y el buen posicionamiento de su imagen, dependerá de la fortaleza de las comunicaciones dentro de la organización.

Sobre su importancia Gina Gilbert Toral, Relacionista Público del Liceo Los Andes, nos indica: *“Son importantes en una empresa porque ellas manejan tanto la comunicación interna como externa del trabajo, son las encargadas de conocer todos los cambios, avances, organigrama, nuevas disposiciones y dárselos conocer a todo el personal a fin de garantizar que todos conozcan lo más fielmente la misión, visión y hacia donde se apunta la compañía.”* Así mismo se encarga de dar a conocer a la gente sus funciones dentro del mercado ecuatoriano, cuál es su responsabilidad social, cómo se están desempeñando y qué nuevas cosas están generando. Es la encargada de supervisar que siempre se maneje y dialogue en un ambiente de cordialidad y excepcional servicio al cliente”. (Torral, 2013)

Esta importante acotación nos confirma la importancia de fortalecer el nivel del personal administrativo dentro de una organización y a posicionar correctamente la imagen de esta frente al público externo.

Por otra parte, Kristel Carrera Izurieta, Relaciones Públicas de Superintendencia de Compañías, señala: *“Las Relaciones Públicas son importantes porque a través de ellas se crea un vínculo entre la empresa y los medios de comunicación. Lo más importante, es que debe de existir un Departamento de Comunicación como tal, ya que si en algún momento un medio necesita hacer una consulta sobre un tema en específico, o si quiere una*

*declaración de algún problema en el que esté involucrada la compañía, acudirá el relacionista público o al medio de comunicación. Si el Relacionista Público tiene una buena relación con el medio, pues acudirá a esta persona y canalizará sus inquietudes a través de ella y no tomará cualquier declaración que le den". (Izurieta, 2013)*

En el Ecuador se podría decir que las Relaciones Públicas están empezando a recibir la importancia que se merecen por parte de las organizaciones, importancia que antes quizás no era reconocida por los directivos de las empresas.

Gina Gilbert Toral, Relacionista Público del Liceo Los Andes, indica: *"Yo considero en lo particular que aún el concepto de Relaciones Públicas en sí, no está bien orientado, todavía hay quienes consideran que su función únicamente es la de inaugurar discotecas, realizar fiestas o lanzamientos; y no es así. Es verdad el relacionista público maneja la organización de un determinado evento, desde la logística, manejo de personal, presupuesto, proveedores, cotizaciones y más; pero también es el encargado de llevar la comunicación empresarial o corporativa de una empresa, de cuidar su imagen institucional, es la que se preocupa de que todos sientan que conforman la compañía desde cualquier puesto en que se desempeñen. Muchas compañías aún tienen la idea equivocada que relaciones públicas es lo mismo o que lo puede desempeñar la persona encarga de Recursos Humanos. Ambas se encargan o lidian con el personal, pero el enfoque de los relacionistas públicos es comunicar de una forma adecuada el manejo de la compañía". (Toral, 2013)*

Sobre este mismo tema, Kristel Carrera Izurieta, Relaciones Públicas de Superintendencia de Compañías, opina lo siguiente: *"En nuestro país las compañías están empezando a darle mayor importancia a este tema de las Relaciones Públicas. Si te das cuenta, la mayoría de Ministerios, si no cuentan con un departamento de comunicación, tienen un relacionista público que canaliza las comunicaciones con los medios. Las multinacionales son las que más han desarrollado el tema porque tienen otro tipo de cultura organizacional,*

*son pocas las empresas nacionales que han desarrollado un departamento de comunicación como tal. Aún falta mucho para que las empresas creen esta cultura organizacional y vean al departamento de comunicación como una parte importante dentro de la empresa. Para mí es un tema de cultura, en Ecuador se entiende al relacionista público como “ el amigo” de los medios de comunicación que debe sacar siempre información de mi empresa, y no es así. Son un apoyo, mas no un amigo”. (Izurieta, 2013)*

No cabe duda la comunicación es parte de nuestra vida, y herramienta esencial de las organizaciones, las cuales asegurarán la consecución de todos sus objetivos, si practican una comunicación asertiva dentro y fuera de la organización.

*Alia María Icaza, Consultora de Prensa, nos refiere: “Esta carrera es más de vocación, mientras más nos preparemos e investiguemos, mejores profesionales seremos. La comunicación es la clave para ganar o perder clientes, votantes y hasta fieles, porque hasta la iglesia católica practica “media training”. Fallamos porque no sabemos sintetizar el mensaje o no lo decimos de la manera correcta, en el momento correcto y a través de los canales correctos. Las redes sociales han aportado para que esto se masifique y las personas se expresen, muchas de ellas saltaron del anonimato, por la claridad e impacto en su mensaje”. (Icaza, 2012)*

Según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC existen 179.830 empresas registradas y reconocidas como unidades organizativas de producción de bienes y servicios con autonomía de decisión sobre sus recursos. Sin embargo, en el Ecuador no existe aún estudio de mercado sobre cuántas de estas entidades apuestan por la implementación de un plan de comunicación.

De acuerdo a estadísticas del CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidades), en el Ecuador existen 360.254 personas que padecen de algún tipo de discapacidad, ya sea esta auditiva, física, intelectual, de lenguaje, psicológica o visual.

Un plan de comunicación es de suma importancia dentro de una organización, ya que además de ayudar a mantener un buen clima laboral entre los colaboradores, lo cual mejorará los índices de productividad de la empresa, ayudará a fortalecer la imagen de esta y esto derivará en la entrega de un producto final de calidad al usuario.

### 2.4.3 Marco Legal

La Ley Orgánica de Discapacidades, publicada en el Registro Oficial el 25 de Septiembre de 2012, contiene artículos que benefician de gran manera a las personas que tengan capacidades especiales. Aquí unos de los artículos más importantes.

En el Capítulo Primero, Artículo 1, se indica el objeto de la ley: *“La presente Ley tiene por objeto asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales; así como, aquellos que se derivaren de las leyes conexas, con enfoque de género, generacional e intercultural”*.

Para conocer quiénes se encuentran amparados por esta Ley Orgánica de Discapacidades, se señala en el Capítulo Primero, Artículo 5, quiénes están sujetos a esta ley : *“Se encuentran amparados por esta Ley: a) Las personas con discapacidad ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano; b) Las y los ecuatorianos con discapacidad que se encuentren en el exterior, en lo que fuere aplicable y pertinente de conformidad a esta Ley; c) Las personas con deficiencia o condición discapacitante, en los términos que señala la presente Ley; d) Las y los parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuge, pareja en unión de hecho, representante legal o las personas que tengan bajo su responsabilidad y/o*

*cuidado a una persona con discapacidad; y, e) Las personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado de personas con discapacidad, debidamente acreditadas por la autoridad competente”.*

En el Capítulo Segundo se indican los derechos de las personas con discapacidad, en la Sección Quinta del Capítulo Segundo, Artículo 45 se habla sobre el Derecho al Trabajo: *“Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tiene derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores públicos y privados”.*

# **CAPÍTULO 3**

### **3. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN**

#### **3.1 La Planificación**

El punto de partida para desarrollar este proyecto de tesis es la organización ya que esta nos permitirá definir los parámetros de acción y su alcance. La misma constará de tres niveles: El estratégico, el táctico y el operacional

El objetivo general de aplicar este método de planificación es fortalecer las comunicaciones internas y externas de una organización para mejorar los procesos administrativos e informar a los usuarios de las reales competencias de la misión, para dicho efecto se aplicarán los siguientes pasos:

##### **3.1.1 Investigar**

Es el punto donde arranca un plan de comunicación para conocer el estado de la misma puertas adentro. Es uno de los pasos más importantes pues nos servirá para juntar toda la información que necesitamos de la entidad, qué recursos humanos, físicos y tecnológicos se requerirán para ejecutar esta propuesta y a qué costo. Se evaluará el clima laboral y los sistemas de comunicación vigentes en el personal administrativo, así como la imagen de la organización fuera de ésta.

##### **3.1.2 Diagnosticar**

Una vez que tengamos toda la información de la organización que nos encargamos de recopilar en la etapa de investigación, se empezará a realizar un diagnóstico del estado de las comunicaciones dentro de la empresa, sean estas internas o externas. Con esto tendremos claro el estado de las

relaciones públicas y su manejo dentro de la organización y las medidas que tendremos que tomar al momento de elaborar el plan de comunicación.

### **3.1.3 Planificar**

En esta etapa, ya se empieza a delinear nuestro plan de comunicación, Se trabajará con los directivos para consultar y analizar la factibilidad de las medidas a tomar (presupuesto e infraestructura), además será necesario reunirse con el personal administrativo para informarles sobre los proyectos a realizar para fortalecer las comunicaciones dentro y fuera de la empresa.

### **3.1.4 Ejecutar**

Una vez aprobado el plan de comunicación por los directivos de la organización, se empezará a con la ejecución, que consiste en fusionar todos los recursos necesarios (humanos, físicos, tecnológicos) para arrancar con este. Además, se ejecutarán todas las medidas que indica el plan para corregir las falencias en comunicación que en la organización hubiese. En la ejecución del plan intervienen todos los miembros de la organización (directivos, personal administrativo y público externo).

### **3.1.5 Realizar seguimiento**

Esta es también una de las fases más importantes del plan de comunicación, ya que será el seguimiento que se realizará, con el fin de que todo lo antes delineado en el plan se cumpla. Sin esta etapa del plan, es posible que se omitan ciertos aspectos de este, que al final del proceso pueden provocar el fracaso del mismo.

### **3.1.6 Evaluar**

Identificar las fortalezas y debilidades de la aplicación del plan en marcha para hacer ajustes acordes al entorno o necesidades empresariales.

### **3.1.7 Aplicación del plan de Mejoras**

Al final de todo el proceso, siempre saldrán aspectos que es posible que no se hayan incluido en la planificación del plan de comunicación, pero que igual servirán para fortalecer las relaciones públicas dentro de la organización.

### **3.1.8 Ejes de acción**

- Información por televisión para personas sordo mudas, a través de reportajes con traducción de intérprete
- Información en radio para personas no videntes
- Información impresa para involucrados y ciudadanía en general

## **3.2 LA ESTRATEGIA**

### **3.2.1 Lineamientos generales**

- Reclutando el talento humano y adecuando el área en Guayaquil para ejecutar esta propuesta de plan de comunicación de la Misión Manuela Espejo en Guayaquil ubicada en el ex edificio Macro Hogar, la selección se realizara de acuerdo a la Ley de Servicio Público Vigente.
- Elaborando una base de datos de los medios de comunicación local que contenga información de directivos y periodistas con sus respectivos contactos.
- Realizando reuniones periódicas con directivos de medios. Ejecutar reuniones semanales con personal de comunicación en Quito y en Guayaquil para identificar los casos resueltos más impactantes y generar noticias que serán difundidas mediante boletines de prensa a medios de comunicación semanalmente entre radio, prensa y televisión. Estos boletines serán distribuidos a los medios más representativos a nivel nacional.
- Informando permanentemente a la ciudadanía por redes sociales sobre el traslado de la entidad al frente social y las reales competencias de la Misión ya persiste la desinformación,
- Estableciendo parámetros de atención para fortalecer la comunicación entre empleados de la entidad y usuarios. Se contará con material informativo especial elaborado bajo el sistema braille para las personas no videntes.

### 3.2.2 Estrategias específicas

#### 3.2.2.1 Adecuación

- **Recursos físicos:** Ubicar un espacio físico en las nuevas instalaciones de la Misión Manuela Espejo en Guayaquil con las condiciones y espacio para funcionar.
- **Recursos humanos:** Contratar a 2 periodistas digitales para que realicen esta labor de acuerdo a la tabla de remuneraciones de la última resolución del Ministerio de lo Laboral 2012. Se decide contratar esta cantidad de periodistas previo a consulta y análisis con los directivos de la Misión Manuela Espejo.

#### 3.2.2.2 Procedimiento de contratación

1. La máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado, emitirá una resolución fundamentada, señalando los motivos que le facultan para la contratación del personal requerido y dispondrá el inicio del procedimiento para contratación.
2. La invitación para aplicar al puesto de periodista multimedia se efectuará a través de la Red Socio Empleo.
3. La Red Socio Empleo es un intermediario laboral que tiene como principal objetivo poner en contacto a las ofertas de trabajo que existan en el mercado laboral con los demandantes de empleo o personas que se encuentren sin trabajo y estén buscando uno. El proceso es el siguiente :
  - Publicación de una oferta en la página web de la Red Socio Empleo.
  - Publicación en la página web de la Red Socio Empleo y envío inmediato de 10 Hojas de Vida.
  - Solamente envío inmediato de 10 Hojas de Vida que se ajusten al perfil.
  - Terna enviada por el Asesor previa selección de Hojas de Vida de la Red Socio Empleo.

- Proceso integral de selección con entrevistas y pruebas, para envío de terna.

### **El perfil del periodista multimedia**

El periodista multimedia debe tener título de tercer nivel en periodismo, comunicación social o relaciones públicas.

Debe ser un profesional con criterio que sabe de tecnología conoce las fuentes adecuadas en línea para recopilar información y se mantiene constantemente actualizado. Es un profesional con una amplia experiencia en la gestión de contenidos, la administración de cuentas sociales y habilidad en el aprendizaje continuo.

El comunicador digital responde a mayores desafíos relacionados con la tecnología y la producción de información. La prensa escrita impresa para cubrir una noticia requiere de un fotógrafo para crear la imagen que acompaña el texto, un reportero que se encarga de realizar las entrevistas necesarias y redacte la noticia, luego un editor que revise y autorice la publicación. Finalmente la diagramación y el proceso de impresión.

## **FUNCIONES:**

1. Actualizar de forma permanente la base de datos de los medios de comunicación
2. Buscar casos resueltos para gestionarlos con los medios
3. Asesorar a los periodistas al momento de la cobertura
4. Brindar el servicio de traducción mediante el lenguaje de señas
5. Sugerir siempre que difundan que ahora el servicio va hacia el ciudadano a través de los brigadistas si llama al Call Center 1800

MANUELA

### **Perfil básico de periodista multimedia sería el siguiente:**

- Que tenga estudios universitarios de periodismo y comunicación.
- Que domine dos idiomas a nivel intermedio.
- Nativo digital con un gran gusto por probar nuevos dispositivos.
- Con dominio de paquetes de informática, navegación y búsquedas avanzadas.
- Con experiencia en la gestión de contenidos digitales.
- Que posea conocimiento en la edición de noticias en línea.
- Manejo básico de fotografía, audio, streaming y vídeo.
- Que sepa utilizar sistemas de edición y actualizaciones.

### **3.2.2.3 Elaboración de base de datos de medios actualizada**

Los periodistas multimedia recopilarán información contactando a los coordinadores de cada medio de comunicación para que nos faciliten información sobre los diferentes jefes de noticias y periodistas especializados en el área social. Solicitar asistencia de relacionistas públicos de diferentes entidades para confirmación de contactos.

- **Recursos tecnológicos:** Computadora, teléfono e internet.

### **3.2.2.4 Generación y difusión de noticias**

- Identificando los casos resueltos de mayor impacto social, sin caer en el sensacionalismo, se difundirán noticias semanalmente mediante convocatorias de prensa en al menos 10 medios de comunicación en radio prensa y televisión. Luego de una coordinación asertiva se procederá a desarrollar las notas periodísticas que requieran los colegas. Precautelando la integridad y el derecho a la reserva de las personas con discapacidad sobre todo si se trata de niños bajo los parámetros establecidos sobretodo de acuerdo al Manual de niñez y periodismo, Publicado en abril de 2008 por la Agencia Global de Noticias, Global Infancia, integrante de la Red ANDI América Latina difundido por la UNICEF.

## **Materia legislativa:**

### **PARTE 1**

1. Niño perteneciente a un grupo minoritario o que sea indígena; e impulsar la elaboración de directrices apropiadas para proteger al niño contra toda información y material perjudicial para su bienestar.

La convención también habla del derecho de niños, niñas y adolescentes a tener vida privada, lo que en el caso de la prensa es aplicable a las entrevistas, filmaciones o fotografías.

En este sentido, el artículo 16 señala que “Ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación”.

Asimismo, el artículo 13 hace referencia a la libertad de expresión (buscar, recibir y difundir información de todo tipo), derecho que debe ser igualmente contemplado por la prensa.

#### **3.2.2.5 Información permanente**

- **Recursos humanos y tecnológicos:** Se realizarán al menos 8 publicaciones diarias sobre novedades relacionadas a la Misión Manuela Espejo en redes sociales donde se recordará la nueva ubicación de la entidad en el puerto principal (vía Twitter, Facebook, y actualización de página web).

## **Difusión**

Producción de dos capsulas informativas para televisión de 40 segundos a un costo total de 1.000 con la Productora RecComunicaciones aliada al Gobierno

### **Difusión en Televisión**

Cápsulas Ecuador TV: 20 cápsulas por \$4,480,00

- Noticiero II 12h30
- Noticiero III 14h00
- Noticiero IV 18h00

Cápsulas Ecuavisa: 14 cuñas por \$11,092.34

- En Contacto 08h30
- Largometraje 17h30
- El Combo Amarillo 19h00
- Cine Millonario 17h00

Cápsulas TC Televisión: 9 cuñas por \$19,487.07

- Noticiero II 12h25
- Noticiero III 19h00

### **Difusión en Radio**

**Radio Caravana 750 AM : 90 cuñas por \$299.70**

Caravana Informativa 05h00

Los Comentaristas 08h00

De Primera 09h30

Pateando Tachos 11h00

Dream Team 17h00

### **Radio América 93.3 FM : 60 cuñas por \$300.00**

Noticiero Buenos Días América 06h00

Sin Control 09h00

Parranda Vallenata 13h00

Locos por la chicha 20h00

### **Distribución de folletería sobre las reales competencias de la Misión**

- **Recursos humanos y tecnológicos:** Se elaborará un díptico informativo con las novedades de la Misión Manuela Espejo para que los usuarios conozcan de forma didáctica las reales competencias de la Misión.
  - **Impresión:** Se la realizará en Imprenta que cumpla con todos los requisitos y por ende gane concurso que se publicará en el Portal de Compras Públicas.
  - **La distribución:** Se la realizará en los bajos de la Gobernación del Guayas (inmediación antigua) y en las nuevas oficinas mediante entrega directa a los usuarios que visitan estas dependencias. Se imprimirán 3.000 dípticos.

#### **3.2.2.6 Estrategias para mejorar la atención al usuario**

- **Recursos humanos:** El jefe de comunicación de Quito supervisará en coordinación con los periodistas multimedia de Guayaquil el fiel cumplimiento de las políticas comunicacionales dentro de la entidad pública, dando atención prioritaria a las personas con capacidades especiales tomando en cuenta que son muchos los desarrollos que en el marco internacional se vienen dando desde mediados del siglo pasado para promulgar políticas públicas en busca de la calidad de vida del grupo vulnerable.

De acuerdo con el modelo Malcolm Baldrige (1999), son 11 los valores fundamentales de la calidad:

1. Calidad dirigida al cliente: “Es juzgada por los clientes y, por ello, deben tenerse en cuenta los atributos y características de sus productos y servicios que aportan valor al consumidor, persiguiendo la satisfacción, fidelización y retención del cliente...”
2. Liderazgo: “Este debe basarse en el establecimiento de unas directrices estratégicas y en el desarrollo de una orientación al cliente, el establecimiento de unos valores claros y asumidos, así como unas altas expectativas que involucren a todos los grupos de interés...”Gestión funcional Organización por departamentos o áreas especializadas.
3. Los departamentos condicionan la realización de las actividades. Autoridad basada en jefes funcionales o departamentales.
4. Principio de jerarquía y control. Orientación interna de las actividades hacia el jefe o hacia el departamento.
5. Principios de burocracia, formalismo y centralización en la toma de decisiones.
6. Ejercicio del mando por control basado en la vigilancia.
7. Principio de eficiencia: ser más productivos.

**“La cuestión es cómo hacer mejor lo que venimos  
haciendo”**

Las mejoras que se logran tienen un ámbito organizativo limitado: el departamento.

**Gestión por procesos:** organización más natural orientada a los procesos de valor para el cliente.

1. Los procesos de valor añadido condicionan la realización de las actividades.
2. Principios de eficiencia, flexibilidad y descentralización en la toma de decisiones.
3. Ejercicio del mando por excepción basado en el apoyo y supervisión.

Principio de eficiencia: ser más competitivos añadiendo valor.

1. La cuestión es para quién lo hacemos y qué tenemos que hacer.
2. Las mejoras que se logran tienen un ámbito organizativo transfuncional y generalizado: El proceso.
3. Mejora continua y aprendizaje: “La mejora y el aprendizaje deben ser parte del trabajo diario, desarrollados tanto en el nivel individual como global dentro de la organización...”
4. Valoración del personal: “El éxito de una organización depende en gran medida del conocimiento, habilidades, creatividad innovadora y motivación de su personal...”
5. Respuesta rápida: “Respuesta rápida y flexible a las necesidades y expectativas de los clientes e introducción de nuevos productos/servicios o mejora de los actuales...”
6. Planificación de la calidad y prevención: “Esta planificación de la calidad debe tener en cuenta que los costes de la prevención en la etapa de diseño del producto/servicio son inferiores que los costes

derivados de la corrección a lo largo del desarrollo producto/servicio...”

7. Amplia visión del futuro: “La consecución del liderazgo del mercado exige firme orientación al futuro y la determinación de involucrar lo más ampliamente posible a los grupos de interés (clientes, personal, proveedores, la ciudadanía y la sociedad en su conjunto)...”

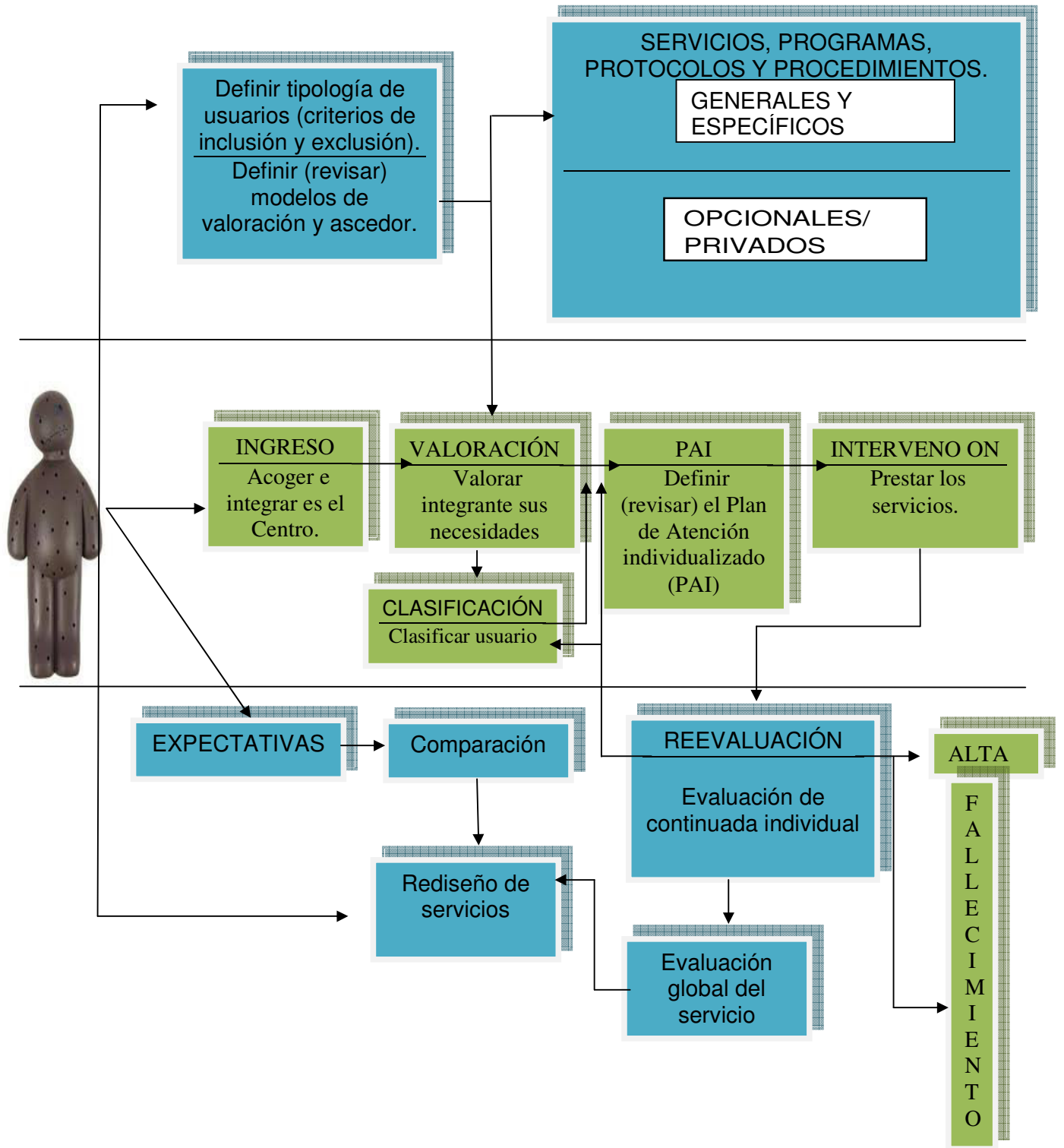
8. Gestión basada en hechos: “La estrategia de la organización debe incluir y apoyarse en el seguimiento, evaluación y análisis de los resultados alcanzados con base en información relevante...”

**8** Desarrollo de las alianzas: “Las alianzas internas (con los empleados y sus representantes, unidades dentro de la organización) y externas (clientes, proveedores, organizaciones educativas, incluyendo las alianzas estratégicas) podrán facilitar la consecución de las estrategias diseñadas y deberán desarrollar objetivos de continuidad...”

**9** Responsabilidad pública y social: “Dicha responsabilidad deberá basarse en los principios de ética en los negocios y protección de la salud pública, la seguridad y el medio ambiente”.

**10** Orientación a los resultados: “Los resultados deberán orientarse a la creación de valor, y de forma equilibrada, para todos los grupos de interés...”

### 3.2.2.7 Cuadro de atención integral a la persona con discapacidad



### **3.2.2.8 Díptico y Volante**

Con la elaboración de un díptico y la entrega de volantes se pretende hacer un llamado de conciencia sobre la importancia de la ayuda a las personas con capacidades especiales.

Se imprimirán 3.000 dípticos para personas con capacidades diferentes , 200 dípticos como guía para el personal de servicio y 3000 volantes para la ciudadanía en general, los cuales serán distribuidos en lugares estratégicos en los que exista gran afluencia de personas, tales como:

- Gobernación
- Ministerios
- Alcaldía
- IESS

## Díptico para personas con capacidades especiales

|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LA NUEVA SUBSECRETARÍA DE<br/>DISCAPACIDADES</b>                                                                                                                         | <b>ENTIENDE Y ATIENDE</b>                                                                                                                                                                                                                |
| <b>CON LA MISIÓN MANUELA ESPEJO<br/>HAN ATENDIDO A 220 MIL<br/>PERSONAS DIFERENTES</b><br> | <i>Capacidades diferentes,<br/>iguales derechos</i><br>                                                                                                |
| <b>LA META DEL GOBIERNO NACIONAL<br/>ES QUE NO HAYA NINGUNA PERSONA ESPECIAL<br/>QUE SE QUEDE SIN RECIBIR AYUDA</b><br><br><b>¡Es tu derecho!</b>                           | <b>Misión Manuela Espejo</b><br>Avenida Francisco de Orellana y Justino Cornejo<br>(Guayaquil)<br><br>Teléfonos: 1800-6268352<br>1800-6268177<br>04 (2) 068492<br><a href="http://www.manuelaespejo.com.ec">www.manuelaespejo.com.ec</a> |

## ATENCIÓN GRATUITA EN SALUD

DIAGNÓSTICO  
REHABILITACIÓN  
TERAPIAS

## AYUDAS TÉCNICAS

SILLAS DE RUEDAS  
BASTONES  
AURICULARES  
LENTEES ESPECIALES



**PROGRAMA JOAQUIN GALLEGOS LARA:**  
BONO DE 250 DÓLARES MENSUALES PARA  
UN FAMILIAR O RESPONSABLE DEL CUIDADO  
DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD SEVERA.

**¡Reclama tus derechos!**

En el Ecuador existen 360.264 PERSONAS  
CON CAPACIDADES DIFERENTES

Según EL INSTITUTO DE  
ESTADÍSTICAS Y CENSOS (INEC)

## Díptico para servidores de personas con capacidades especiales

### TIPOS DE SERVICIOS QUE REQUIEREN LAS PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES

- **Solicitud de valoración médica**
- **Solicitud de insumos y aparatos**
- **Solicitud de ayuda psicológica**
- **Solicitud de Inclusión social**
- **Solicitud de Inclusión laboral**
- **Solicitud de Beneficios**
- **Denuncias de abuso**

Si algunos de estos servicios no los puede ofrecer la entidad, porque no sea de su competencia, el personal a cargo gestionará mediante red el apoyo interinstitucional para que inicie el proceso de ayuda con niveles de eficiencia, eficacia y efectividad; para dicho efecto se deberá poner a disposición unidades de transporte para la movilización a otra entidad si el caso lo amerita.



### ENTIENDE Y ATIENDE LAS CAPACIDADES DIFERENTES

PERSONAS CON DEFICIENCIAS VISUALES, ORALES, AUDITIVAS, MOTRICES E INTELECTUALES



### TIENEN DERECHO A UN TRATO DIGNO CON RESULTADOS

### BIENVENIDA Y RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Es deber de la entidad ofrecer al usuario directo todas las condiciones físicas, humanas y tecnológicas para conocer de primera mano sus requerimientos.

La bienvenida debe estar a cargo de psicólogos clínicos quienes desde el punto de vista emocional abordan al paciente tras identificar qué tipo de discapacidad posee para garantizar el acceso a servicios especializados.

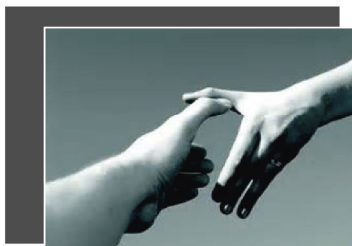
1. Discapacidad motriz: facilitar la movilidad mediante silla de ruedas, muletas o camillas de pendiente del grado de necesidad.
2. Discapacidad auditiva y oral: Facilitar auriculares o solicitar ayuda de un intérprete de la institución para entender la solicitud.
3. Discapacidad visual: Ofrecer lentes especiales para evitar molestias de luz, mientras plantea su necesidad y de no contar con la ayuda de un familiar para su movilidad, la institución deberá asignar a un auxiliar para el cuidado del solicitante.
4. Discapacidad Intelectual: Requerir la ayuda de un familiar para que exponga las necesidades de la persona con capacidades diferentes, de lo contrario se asignará un especialista para valoración.

Una vez que el psicólogo clínico conoce la necesidad del usuario, llena un registro de atención y con amabilidad orienta al usuario y su acompañante acudir al área especializada.

### Da resultados

1. Técnica de lado opuesto: piensa siempre en positivo.
2. Simplifica: haz las cosas sencillas y elimina los obstáculos para seguir adelante.
4. ignora: la gente con mala actitud, no te contamines. Recuerda que las personas con capacidades diferentes tienen severos problemas. ¡Entiéndelos!
5. Comparte tu actitud positiva con otros: una actitud positiva te permitirá generar fuerza y confianza.
6. Servicial: utiliza tu imaginación para dar solución al problema. Todo es posible solo es cuestión de actitud.

**¡Una sonrisa con atención oportuna puede salvar vidas!**



## Volante

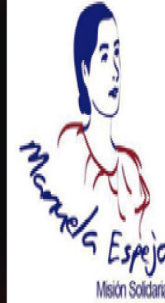
**ENTIENDE Y ATIENDE**

**Orientalos a recibir ayuda:**

**A LAS PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES**



**I  
N  
C  
L  
U  
S  
I  
Ó  
N**



**Dirección: Avenida Francisco de Orellana y Justino Cornejo**

**Teléfonos: 1800-6268352 1800-6268177**

**042068492 Guayaquil - Ecuador**

**¡POR UN ECUADOR DONDE  
TODOS TENEMOS DERECHOS!**

### **3.3 Políticas de gestión**

- Se priorizará la emisión de información a través de los diferentes medios de comunicación masiva televisión, radio y prensa por ser estos de mayor acceso para las personas con capacidades diferentes
- Se impulsaran distribuciones impresas donde se entregarán dípticos a la ciudadanía en general para la ayuda y orientación a las personas con capacidades diferentes y para este grupo vulnerable también se les facilitara otro material informativo con el propósito de que conozcan sus derechos y las competencias de la Misión Manuela Espejo
- Se evaluarán cada 3 meses los procesos para conocer su real impacto en los usuarios y colaboradores.

### **3.4 POA – Plan Operativo Anual**









# **CAPÍTULO 4**

#### 4. PRESUPUESTO

##### 4.1 PRESUPUESTO ELABORACIÓN DEL PROYECTO

| CONCEPTO                                                           | CANTIDAD                   | VALOR<br>UNITARIO | VALOR TOTAL      |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------|------------------|
| Movilización                                                       | 20 veces                   | \$ 5              | \$ 100           |
| Impresión de encuestas                                             | 30 encuestas               | \$0,10            | \$ 3             |
| Llamadas telefónicas<br>para actualizar base de<br>datos de medios | 30 llamadas a<br>celulares | \$0,12            | \$ 3,60          |
| Llamadas telefónicas<br>para contactar a<br>miembros de la Misión  | 15 llamadas a<br>celulares | \$0,12            | \$ 1,80          |
| Internet empleado para<br>investigación                            | 5 meses                    | \$25              | \$ 125           |
| Diseño de ejemplares<br>(material impreso)                         | 3 ejemplares               | \$20              | \$ 60            |
| Impresión del modelos de<br>dípticos y volantes                    | 10 ejemplares              | \$0,50            | \$ 5             |
| Impresión del proyecto                                             | 3 veces                    | \$20              | \$ 60            |
| <b>TOTAL PRESUPUESTO<br/>ELABORACIÓN</b>                           |                            |                   | <b>\$ 358,40</b> |

#### 4.2 PRESUPUESTO PROSPECTIVO DE IMPLEMENTACIÓN

| CONCEPTO                                                 | CANTIDAD | VALOR<br>UNITARIO | BENEFICIOS<br>UNITARIO | VALOR<br>TOTAL |
|----------------------------------------------------------|----------|-------------------|------------------------|----------------|
| Contrato por servicios ocasionales periodista multimedia | 2        | \$ 1,080          | \$ 1,398               | \$ 28,716      |
| Compra de cámara SONY HXR MC2000 M E32                   | 1        | \$ 1,989          | ##                     | \$ 1,989       |
| Microfono SONY con cable                                 | 1        | \$60              | ##                     | \$60           |
| Tripode                                                  | 1        | \$120             | ##                     | \$120          |
| Laptop                                                   | 2        | \$504,65          | ##                     | \$1009,30      |
| Impresora                                                | 1        | \$73,92           | ##                     | \$73,92        |
| Flash Memory                                             | 2        | \$5,04            | ##                     | \$10,08        |
| Grabadora de voz                                         | 2        | \$100,80          | ##                     | \$201.60       |
| Televisor Plasma                                         | 1        | \$593,60          | ##                     | \$593,60       |
| Escritorios                                              | 2        | \$250             | ##                     | \$500          |
| Sillas                                                   | 2        | \$90              | ##                     | \$180          |

|                    |   |         |    |                    |
|--------------------|---|---------|----|--------------------|
| Teléfono fijo      | 2 | \$52,90 | ## | \$105,80           |
| Aéreos             | 2 | \$80    | ## | \$160              |
| <b>TOTAL ANUAL</b> |   |         |    | <b>\$33,719.30</b> |

#### SERVICIOS DE FUNCIONAMIENTO

| Servicios de funcionamiento | Periodista 1 | Periodista 2 | Total         |
|-----------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Internet banda ancha        | \$ 10        | \$ 10        | \$ 20         |
| Línea telefónica            | \$ 20        | \$ 20        | \$ 40         |
| <b>TOTAL</b>                |              |              | <b>\$ 60</b>  |
| <b>TOTAL ANUAL</b>          |              |              | <b>\$ 720</b> |

### 4.3 PRESUPUESTO DIFUSIÓN

| CONCEPTO                                                                 | CANTIDAD           | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL                          |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|--------------------------------------|
| Impresiones de dípticos para discapacitados                              | \$ 3000            | \$0,20         | \$ 600<br>(CANJE PUBLICIDAD CRUZADA) |
| Impresiones de dípticos para personal que atiende a los discapacitados   | 200                | \$0,35         | \$ 70<br>(CANJE PUBLICIDAD CRUZADA)  |
| Impresión de volantes                                                    | 3000               | \$0,20         | \$ 600<br>(CANJE PUBLICIDAD CRUZADA) |
| Producción y realización de cuña de 40 segundos para pauta en televisión | 2                  | \$ 500         | \$1000                               |
| Transmisión de cuña de 40 segundos en TC Televisión                      | 9 cuñas en 15 días | \$ 2,165.23    | \$19,487.07                          |
| Transmisión de                                                           | 14 cuñas en 15     | \$ 792,31      | \$11,092.34                          |

|                                                  |                     |          |                    |
|--------------------------------------------------|---------------------|----------|--------------------|
| cuña de 40 segundos en Ecuavisa                  | días                |          |                    |
| Transmisión de cuña de 40 segundos en Ecuador TV | 20 cuñas en 15 días | \$222,40 | \$4,480            |
| Producción de cuña radial                        | 3 cuñas             | \$50     | \$150              |
| Radio Caravana 750 AM                            | 90 cuñas al mes     | \$3,33   | \$299.70           |
| Radio América 93.3 FM                            | 60 cuñas al mes     | \$5,00   | \$300              |
| <b>TOTAL</b>                                     |                     |          | <b>\$38,079.11</b> |

|                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| <b>PROYECTO</b> | <b>Costo total</b> |
| <b>TOTAL</b>    | <b>\$72,876.81</b> |

#### **4.4 Financiamiento**

Este proyecto de tesis tiene un costo anual desde enero a diciembre del 2014 de **\$72,876.81** que serán financiados luego de que la Misión Manuela Espejo a través de la Subsecretaria de discapacidades haga el requerimiento planteado al Ministerio de Finanzas tras la presentación de este proyecto de comunicación que ha sido socializado con los líderes de la Misión en la provincia del Guayas

Debido al traspaso de esta Misión a la Subsecretaría de Discapacidades, se han efectuado cambios sustanciales en la operatividad de la Misión Manuela Espejo, lo que la población con mayor índice de capacidades diferentes desconoce.

¿Es pertinente entonces emprender un proyecto de comunicación en Guayas?

## **Conclusión**

Sin duda alguna la Misión Manuela Espejo está realizando una labor titánica y heroica con la atención brindada a las personas con capacidades diferentes. Conocer como a estas brigadas de médicos y colaboradores no les importa cruzar ríos o cerros con tal de llevar la esperanza de un mejor vivir.

Con este plan de comunicación, voy a poner una piedrita más para colaborar con la Misión en tiempos de cambio donde aún se está estructurando el funcionamiento de la subsecretaría de las discapacidades anunciadas por el Gobierno.

Adicionalmente, con este plan, la comunicación entre la Misión y las personas con discapacidad se fortalecerá y será mejor canalizada, logrando la atención prioritaria e inclusiva con calidad y calidez.

Finalmente, me siento doblemente satisfecho con la realización de este proyecto, porque a medida que fui elaborando éste, me atrapó, por otro lado estoy colaborando con el trabajo de una Misión que no es solo un ejemplo para todo el Ecuador, sino para el mundo.

## FORMULARIO DE RESUMEN DE TESIS

|                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR</b><br><b>FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO DE TESIS</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

|                                                      |
|------------------------------------------------------|
| <b>ESCUELA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RRPP</b> |
|------------------------------------------------------|

**TÍTULO:** Elaboración de Proyecto de Comunicación para la Misión Manuela Espejo en el Guayas

**AUTOR:** Fernando Cazón Roque

**DIRECTOR:** Lcda. Shirley Suasnavas Saavedra

**ENTIDAD QUE AUSPICIO LA TESIS:**

**FINANCIAMIENTO :** SI:      NO: X      **PREGRADO:** X      **POSGRADO:**

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| <b>FECHA DE ENTREGA DE TESIS:</b> 3 Septiembre 2013 |
|-----------------------------------------------------|

|                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GRADO ACADÉMICO OBTENIDO :</b> COMUNICADOR SOCIAL EN<br>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RRPP |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>No. Págs.:</b> 76 <b>No. Ref. Bibliográfica:</b> 12 <b>No. Anexos:</b> 63 <b>No. Planos:</b> 0 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

**RESUMEN:**

Me siento más que satisfecho de haber realizado esta tesis enfocándome en la creación de un proyecto de comunicación para la Misión Manuela Espejo, porque al mismo tiempo que estoy aplicando todos mis conocimientos en el área que me gusta, la comunicación, estoy también colaborando con el trabajo de esta noble cruzada.

Estoy seguro que con este proyecto de comunicación estaré colaborando con el fortalecimiento de la imagen de la Misión, además este proyecto también ayudará a mejorar las relaciones internas entre el personal administrativo de la Misión, lo que finalmente permitirá ofrecer un mejor servicio de atención a las personas con capacidades diferentes que día a día se acercan a la Misión en busca de ayuda.

En todo momento recibí la completa colaboración del personal administrativo de la Misión, así como de los diferentes medios de comunicación a los que contacté solicitando por información. Todo esto me lleva a la conclusión de que cuando se trabaja mancomunadamente y en equipo, es más factible cumplir con todos los objetivos y metas que se hayan trazado.

A lo largo de todo mi trabajo de tesis siempre hice énfasis en la importancia de la comunicación organizacional dentro de las instituciones, porque como en todos los aspectos de la vida en general, la comunicación es la base de todo.

Mi trabajo de tesis me ayudó de sobremanera a desarrollar más todo los conocimientos adquiridos en la universidad, ya que todo lo que aprendí en la teoría, lo pude aplicar en la práctica para el diseño de mi proyecto de comunicación para la Misión Manuela Espejo. Me siento muy contento de haber podido aprovechar todo lo aprendido para contribuir con la Misión Manuela Espejo, que es un ejemplo para todos.

Adicionalmente, este proyecto de comunicación para la Misión Manuela Espejo en el Guayas ayudará a difundir más información sobre el trabajo de ésta a la ciudadanía en general. Por otro lado, también informará a las personas con capacidades diferentes sobre cambios o noticias que necesiten saber sobre la Misión. Este proyecto se encargará de mantener constantemente informadas a las personas con capacidades diferentes y a sus familiares sobre todo lo que necesiten saber para poder acceder de manera oportuna a toda la ayuda a la que por ley tienen derecho.

Siempre será importante, como en toda investigación, ir directamente a la fuente cuando se necesite de información o algún dato en específico, ya que solo así se podrá realizar un trabajo de calidad. En este aspecto puedo decir que tuve mucha fortuna, ya que el personal administrativo de la Misión siempre estuvo presto a ayudarme en lo que necesite.

Finalmente estoy muy contento de haber podido contribuir al trabajo de la Misión Manuela Espejo, la cual es un ejemplo de nobleza, generosidad y

solidaridad para el mundo entero. Por primera vez en toda la historia del Ecuador un gobierno se ha preocupado por un sector de la sociedad tan vulnerable y muchas veces marginado como el de las personas con capacidades diferentes. Puedo decir que me siento muy orgulloso de haber sido parte, de alguna u otra manera, de este evento histórico.

**PALABRAS CLAVES:** Capacidades diferentes, proyecto, comunicación, información, difusión, competencias, ayuda, atención.

**MATERIA PRINCIPAL:** Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional

**MATERIA SECUNDARIA:** Teorías de la Comunicación

### TRADUCCIÓN AL INGLÉS

**TITLE:** Elaboration of Communication Project for the Manuela Espejo Mission in Guayas

**ABSTRACT:**

I feel quite happy to have made this thesis project focused on creating a communication plan for the Manuela Espejo Mission, because as well as I am applying all my knowledge in the area that I like, communication, in turn I am collaborating with the work of this noble crusade.

I think that with this communication plan, I will be collaborating in strengthening the image of the Mission, besides with this plan I will also help to improve relations between management and staff, and finally this will end in

providing better service and care for the disable person who comes to this organization for help.

At all times I received the full cooperation of the administrative staff of the Mission when I required them for help, also, when I had to approach the various media asking for information. This leads me to the conclusion that when doing a joint work, we will be always able to obtain at the end all our goals.

Throughout my thesis, I always emphasized the importance of the organizational communication inside an institution, because as everything in life, communication is the backbone on which everything revolves.

The elaboration of my thesis greatly helped me to develop more all the knowledge acquired in college, because everything I learned in theory could be applied in practice when designing my communication project for the Manuela Espejo Mission in Guayas. I am very glad that I could take advantage of everything learned to contribute to the Manuela Espejo Mission, which is an example for all of us.

Additionally, this communication project for the Manuela Espejo Mission in Guayas will help to disseminate information about the work of this to the general public. On the other hand, this project will also contribute to inform people with disabilities about all the changes or news they would need to know about the Mission. This communication project will work in maintaining

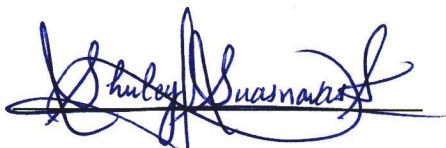
constantly informed people with disabilities and their families on everything they need to know to get timely access to all the assistance they are entitled by law.

It will always be important, as in all research, to go directly to the source when you need information or some specific data, as only then you will be able to perform a quality work. In this regard I can say that I was very fortunate, because the administrative staff of the Mission was always ready to help me with all my needs.

Finally I am very happy that I could contribute to the work of this Mission, which is an example of nobility, generosity and solidarity for the entire world. For the first time ever, a government is concerned about a society sector so vulnerable and forgotten, and I am proud and grateful for having been in some way or another part of this historic event.

**KEY WORDS:** Disabilities, project, communication, information, diffusion, competencies, help, attention.

**FIRMAS:**



DIRECTOR

\_\_\_\_\_  
GRADUADO

## **Bibliografía**

La Calidad de Malcom Baldrige 1999.

La comunicación de las organizaciones, México 1997.

Sin temor a los medios, Alía María Ycaza, 2012

La comunicación en las organizaciones de Gary Kreps 2da edición, EEUU 1995.

Crítica de la Comunicación Organizacional, de Rafael Ávila González.

Manual de proceso para la gestión en centros de atención a personas con discapacidad, España 1984.

ARANDA Alcides, Planificación Estratégica Educativa, 2000, Loja, Ecuador;

ARANDA Alcides, Diseño, Gestión y Evaluación de Proyectos Educativos (Material compilado), 2001, Loja;

BID, Evaluación: Una herramienta de gestión para mejorar el desempeño de proyectos, Washington, 1997.

BURGWALL Guerrit, Cuellar Juan Carlos, Planificación Estratégica y Operativa, aplicada a gobiernos locales, 1999, Quito;

MIKLOS Tomás y Tello María Elena, Planeación Prospectiva: Una estrategia para el diseño del futuro, 1995, México;

MIKLOS Tomás y Tello María Elena, Planeación Interactiva: Nueva estrategia para el logro empresarial, 1993, México.