

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS**  
**CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



**FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN  
LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DEPARTAMENTAL DE PANDO  
EN LA GESTIÓN 2024.**

**PROYECTO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Autora:** Univ. Yanet Vaca Cuata

**Tutor:** Lic. Donald Domínguez Rojas

COBIJA – PANDO – BOLIVIA

2024

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO  
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS  
CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA  
ASAMBLEA LEGISLATIVA DEPARTAMENTAL DE PANDO EN LA  
GESTIÓN 2024.

Proyecto de Grado sometida a consideración de la Universidad Amazónica de Pando, del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas y la Carrera Ciencias de la Comunicación Social

Requisito para optar al grado académico de:  
Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social

Por

Univ. Univ. Yanet Vaca Cuata

Cobija - Pando - Bolivia

Este Proyecto de Grado, ha sido aceptado en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, la Dirección del Área Ciencias Sociales y Humanísticas y aprobada por el Tribunal.

**FIRMANTES:**

-----  
M.Sc. Miladis Marillia Conde Herrera  
**DIRECTORA DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS**

-----  
Lic. Luis Balderrama Balcázar  
**TRIBUNAL**

-----  
Lic. Henry Justo Mamani  
**TRIBUNAL**

-----  
Lic. Lifer Romero Vaca  
**TRIBUNAL**

-----  
Lic. Donald Domínguez Rojas  
**TUTOR**

-----  
Univ. Yanet Vaca Cuata  
**POSTULANTE**

**DEDICATORIA**

A mis padres, Agustina Cuata Achipa, Victor Vaca Parada (+), quienes me inculcaron valores y principios que han sido los cimientos de mi vida. Gracias por enseñarme a ser una persona honesta, trabajadora y amorosa. Sé que, desde el más allá, siempre estuviste presente en todo momento de mi vida.

A mis hijos, por ser mi mayor inspiración y la razón para no rendirme durante estos cinco años de Universidad. Así poder llegar a ser un ejemplo de superación y de vida para ellos.

A mis, docentes Por impartirme sus conocimientos, su comprensión, paciencia, y apoyo a lo largo de mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por brindarme salud y sabiduría, para poder culminar con éxito mi formación profesional.

A la Universidad Amazónica de Pando, carrera Ciencias de la Comunicación Social y a mis docentes por brindarme sus conocimientos y guiarme paso a paso para alcanzar esta meta trazada en mi vida.

Agradecer a la máxima autoridad ejecutiva de la ASAMBLEA LEGISLATIVA DEPARTAMENTAL DE PANDO y a su directorio, por su apoyo y permitirme realizar esta investigación en la prestigiosa institución. También por brindarme la información necesaria para la elaboración del presente Proyecto de grado.

A la Lic. Yusara Melena Revollo por sus conocimientos brindados, paciencia, palabras de motivación y ayuda en la elaboración de este proyecto, a mí tutor, el Lic. Donald Domínguez Rojas, por sus virtudes y su paciencia, gracias por sus orientaciones y tiempo que me brindó.

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Lista de anexos.....	ix
Resumen ejecutivo.....	x
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>JUSTIFICACIÓN, PROBLEMA Y OBJETIVOS.....</b>	
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Descripción del problema.....	8
1.3. Objetivo general.....	9
1.4. Objetivos específicos.....	9
1.5. Justificación.....	10
1.5.1. Justificación tecnológica.....	10
1.5.2. Justificación económica.....	11
1.5.3. Justificación social.....	11
1.5.4. Justificación académica.....	11
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	
2.1. Metodología.....	13
2.1.1. Tipo de investigación.....	14
2.1.2. Enfoque de la investigación.....	14
2.1.3. Población.....	15
2.1.4. Muestra.....	16
2.2. Técnicas e instrumentos.....	17
2.2.1. Revisión documental.....	17
2.2.2. Entrevista estructurada.....	18
2.2.3. Observación.....	19
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO REFERENCIAL.....</b>	
3.1. Marco legal.....	20
3.1.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.....	20
3.1.2. Ley N° 031 Andrés Ibáñez (2010).....	21
3.1.3. Estatuto Autonómico Departamental de Pando (2014).....	23
3.2. Marco teórico.....	24
3.2.1. Teoría de la comunicación institucional.....	25
3.2.2. Teoría de la comunicación organizacional.....	28
3.2.3. Teoría de la comunicación interna.....	30
3.3. Marco conceptual.....	33
3.3.1. El celular.....	33

3.3.2.	Internet a través del móvil.....	33
3.3.3.	Redes sociales.....	34
3.3.4.	Mediatización.....	34
3.3.5.	Canales de comunicación interna.....	35
3.3.6.	Comunicación ascendente.....	35
3.3.7.	Estrategia de comunicación.....	36
3.3.8.	Clima laboral.....	36
3.3.9.	Comunicación global.....	37
3.3.10.	Fortalecimiento institucional.....	38

#### **CAPITULO IV**

<b>ANÀLISIS E INTERPRETACIÒN DE RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>	
4.1.	Resultados del diagnóstico comunicacional.....	39
4.1.1.	Descripción demográfica.....	40
4.1.2.	Medios de difusión la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.....	41
4.1.3.	Análisis FODA.....	42
4.2.	Selección, jerarquización y priorización de necesidades.....	44
4.2.1.	Identificación de necesidades.....	44
4.2.2.	Jerarquización de necesidades.....	45
4.2.3.	Priorización.....	45

#### **CAPÍTULO V**

<b>DISEÑO DEL PROYECTO.....</b>	<b>47</b>	
5.1.	Denominación y naturaleza del proyecto.....	47
5.1.1.	Descripción de la Estrategia de Comunicación Interna.....	47
5.1.2.	Justificación del Plan.....	48
5.1.3.	Marco institucional.....	48
5.1.3.1.	Principios Constitucionales, éticos y morales.....	49
5.1.3.2.	En cuanto a la Visión de la Asamblea.....	50
5.1.3.3.	Misión, la misión que define el propósito fundamental y razón de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.....	51
5.1.4.	Finalidad de proyecto.....	51
5.1.5.	Objetivos.....	51
5.1.5.1.	Objetivo General.....	51
5.1.5.2.	Objetivos Específicos.....	52
5.1.6.	Componentes, actividades y productos.....	52
5.1.7.	Métodos y técnicas.....	53
5.1.8.	Metas e indicadores.....	55
5.1.9.	Beneficiarios directos e indirectos.....	56
5.1.9.1.	Beneficiarios directos.....	56
5.1.9.2.	Beneficiarios indirectos.....	56
5.1.10.	Localización física y cobertura espacial.....	62
5.1.10.1.	Localización física.....	63
5.1.10.2.	Localización espacial.....	63

5.1.11.	Organización de la evaluación.....	65
5.2.	Administración.....	65
5.2.1.	Equipo de gestión.....	66
5.2.2.	Organigrama.....	67
5.2.3.	Cronograma de actividades.....	71
5.2.4.	Determinación de los recursos necesarios.....	71
5.2.4.1.	Recursos humanos.....	71
5.2.4.2.	Recursos materiales.....	72
5.2.4.3.	Recursos financieros.....	73
	RECOMENDACIONES.....	75
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	76
	ANEXOS.....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis FODA.....	43
Tabla 2	Jerarquización de necesidades .....	45
Tabla 3	Componentes, actividades y productos.....	52
Tabla 4	Comportamiento.....	54
Tabla 5	Componentes .....	55
Tabla 6	Beneficiarios directos e indirectos.....	56
Tabla 7	Percepción vicepresidente .....	57
Tabla 8	Percepción comisión de Desarrollo productivo.....	58
Tabla 9	Percepción asuntos jurídicos.....	59
Tabla 10	Percepción comisión ética .....	60
Tabla 11	Percepción asambleístas .....	61
Tabla 12	Interés enunciado vicepresidente .....	62
Tabla 13	Interés enunciado asambleísta.....	62
Tabla 14	Estructura institucional.....	67
Tabla 15	Funciones de la presidenta.....	68
Tabla 16	Funciones vicepresidente .....	69
Tabla 17	Funciones secretario .....	70
Tabla 18	Funciones de vocales .....	70
Tabla 19	Cronograma de actividades .....	71
Tabla 20	Recursos humanos .....	72
Tabla 21	Materiales y servicios .....	73
Tabla 22	Recursos humanos y materiales .....	74

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1	Modelo comunicación institucional .....	27
Figura 2	Modelo de Schramm .....	29
Figura 3	Modelo de comunicación interna .....	32
Figura 4	Localización física .....	63
Figura 5	Cobertura espacial .....	64
Figura 6	Organigrama .....	68

**LISTA DE ANEXOS**

<b>ANEXO 1</b>	Guías de entrevista .....
<b>ANEXO 2</b>	Ficha de observación .....
<b>ANEXO 3</b>	Registro fotográfico observación .....
<b>ANEXO 4</b>	Registro fotográfico recopilación de información .....
<b>ANEXO 5</b>	Registro fotográfico de entrevistas .....
<b>ANEXO 6</b>	Reseña histórica.....
<b>ANEXO 7</b>	Acta de validación.....
<b>ANEXO 8</b>	Registro fotográfico de los jurados y tutor validación.....

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de grado aborda el “Fortalecimiento de la Comunicación Interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando en la Gestión 2024”, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales y optimizar el flujo de información a través de la página oficial de Facebook. Esta iniciativa busca beneficiar directamente a los directivos y asambleístas, para la difusión de sus actividades y mejorando la transparencia institucional. La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, lo que permitió analizar la situación actual de la comunicación interna y proponer soluciones basadas en las herramientas metodológicas empleadas. Se identificó la necesidad de que los asambleístas cuenten con acceso a la página oficial para publicar sus actividades, siguiendo un protocolo que asegure la coherencia, transparencia y el uso adecuado de este medio. Se implementó una estrategia interactiva basada en la reingeniería de la página oficial de Facebook, aplicando principios de comunicación asertiva y empática. Esta estrategia incluye la creación de un calendario de uso para una administración eficiente de la página, contribuirá a una mayor transparencia, inclusión y participación de los asambleístas, reforzando la confianza y conexión con sus municipios.

Palabras Claves: Relaciones interpersonales, transparencia, inclusión y participación.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se enfoca en el diseño de una estrategia de comunicación interna para la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales y optimizar el flujo de información a través de la página oficial de Facebook.

Este esfuerzo busca reflejar el estado actual de la comunicación dentro de la Asamblea y servir como una guía práctica que beneficie directamente a los directivos y asambleístas en la difusión de sus actividades, promoviendo mayor transparencia institucional.

La comunicación interpersonal ha sido un pilar fundamental en el desarrollo de los seres humanos, abarcando dimensiones estratégicas, operativas, culturales y de aprendizaje. Factores clave como la comprensión, el compromiso, la toma de conciencia, el sentido de pertenencia y la capacidad de incidir en los demás juegan un rol crucial en este proceso. Por ello, este estudio aborda la importancia de fortalecer estos aspectos dentro de la Asamblea.

El trabajo académico se desarrolló mediante una investigación descriptiva con enfoque cualitativo, centrada específicamente en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. Para la recolección de datos, se emplearon la observación y entrevistas semiestructuradas, técnicas que permitieron obtener información relevante y valiosa para el desarrollo de este proyecto, orientado a satisfacer las necesidades de comunicación del público objetivo.

Este estudio busca resolver una necesidad inmediata de mejorar la comunicación interpersonal entre los directivos y asambleístas de la Asamblea Departamental. Entre las acciones propuestas, destaca la creación de un calendario de uso que facilite la administración eficiente de la página oficial de Facebook, asegurando una mayor organización en la difusión de información. El presente proyecto de este compuesto por cinco capítulos:

Capítulo I: Se enfoca en un análisis situacional y presentación del problema, es decir los antecedentes generales, la descripción del problema, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación.

Capítulo II: contiene el marco metodológico, metodología de la etapa de investigación, tipo de investigación, enfoque investigativo, población y muestra, técnicas e instrumentos, observación y las entrevistas semiestructuradas.

Capítulo III: Contiene el marco legal, teórico y marco conceptual, del estudio.

Capítulo IV: resalta el diagnóstico, resultados del diagnóstico, selección, jerarquización y priorización de necesidades.

Capítulo V: presenta el diseño del proyecto, denominación y naturaleza del proyecto, descripción, justificación, marco institucional, finalidad, objetivos generales y específicos, componentes y actividades, producto, métodos y técnicas, metas, indicadores beneficiarios directos e indirectos, público interno y externo, localización física y espacial y las recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## JUSTIFICACIÓN, PROBLEMA Y OBJETIVOS

### 1.1 Antecedentes generales

La Revolución Francesa y la creación de la Asamblea Nacional Constituyente en 1789 inspiraron a muchos países latinoamericanos a formar sus propias asambleas constituyentes. Según Máiz, Éstas buscaban establecer marcos legales y políticos que promovieran libertad, igualdad y soberanía popular, siguiendo los principios de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano. En Francia, una crisis financiera, escasez de alimentos y un sistema fiscal injusto afectaban al Tercer Estado, compuesto mayormente por la burguesía., La negativa del clero y la nobleza a aceptar reformas fiscales llevó a que el Tercer Estado exigiera igualdad en la votación, proclamándose finalmente como Asamblea Nacional. Así mismo el autor refiere que:

En nuestra opinión, sin embargo, la Asamblea Nacional [...] En efecto, no puede en rigor negarse que, defendida sobre todo por Mounier, Lally-Tollendal, Clermont-Tonnerre, y otros, además de estos llamados "Monárquicos, se reitera una concepción de la nación eterna, esencial, perenne, una "France éternelle" que engloba a las pasadas, presentes y futuras generaciones. Un "Corpus Morale et politicum" que cambia, asume nuevas formas, pero en su esencia nunca muere: Universitas non moritur. Es la nación como titular abstracto de soberanía, cual persona. [...], Lally-Tollendal lo reitera: "la soberanía sólo reside en el todo reunido allí donde veo a los representantes de veinticinco millones de hombres, veo el todo en el que reside la plenitud de la soberanía"(1998, párr. 33-34).

Por lo tanto, se refiere a los intentos del rey y la nobleza de disolver la Asamblea Nacional fracasaron, especialmente tras el episodio del Juramento del Juego de Pelota, donde los diputados juraron mantenerse unidos hasta dotar a Francia de una constitución.

El 9 de julio de 1789 se crea la Asamblea Nacional Constituyente. Este cuerpo legislativo incluyó a miembros de todos los estamentos, y su número de diputados varió a lo

largo del tiempo, con una cifra estimada de 1177 miembros a mediados de julio de 1789, Soboul refiere que:

Los Estados Generales se abrieron el 5 de mayo de 1789. Al día siguiente la nobleza y el clero se reunieron en las salas que tenían adjudicadas para proceder a la verificación de los poderes y constituirse por separado. Empezó el conflicto entre los órdenes: el tercer estado reclamó la verificación en común, lo que implicaba el voto por cabeza y no orden. Su habilidad táctica y la división del clero le dieron la victoria. El 17 de junio, el tercer estado tomó el nombre de Asamblea Nacional: esto implicaba la afirmación de la unidad y la soberanía nacionales, auténtica revolución jurídica sancionada por 491 votos contra 89. [.....]. La firmeza colectiva del tercer estado se impuso una vez más; el 27 de junio, el rey ordenó a la minoría del clero y a la mayoría de la nobleza que se incorporara a la Asamblea Nacional, la cual se proclamó constituyente el 9 de julio de 1789 (1981, p. 53-54).

Por consiguiente, la Asamblea Nacional Constituyente, con una composición diversa que incluía clérigos, nobles y una mayoría de representantes del Tercer Estado (principalmente abogados, notarios y otros profesionales), trabajó intensamente para establecer un nuevo marco legal y social en Francia. El 30 de septiembre de 1791, una vez finalizada la redacción de la Constitución, la Asamblea fue sustituida por la Asamblea Legislativa, marcando un nuevo capítulo en la historia de la Revolución Francesa.

La finalidad de las Asambleas Constituyentes en la región latinoamericana, fue la de cimentar un Estado de derecho que promoviera la justicia social y la participación democrática. A través de la redacción de constituciones nacionales, estas asambleas pretendían consolidar la independencia política de los nuevos Estados y establecer un marco institucional que asegurara la separación de poderes, la protección de los derechos humanos y la inclusión de diversos sectores sociales en la vida política. De esta manera, las constituciones buscaban no solo establecer un nuevo orden jurídico, sino también promover un proyecto de nación inclusivo, acorde con los ideales de la época. Según Soto, refiere que:

En términos cronológicos, Uruguay es el primer Estado latinoamericano en establecer la figura de la Asamblea Constituyente (Convención Nacional Constituyente) frente a reformas totales o parciales de la Constitución. Estas fórmulas, tienen su origen en reformas que se vienen sucediendo desde 1912 y cuyo referente directo es la experiencia Suiza. Así, el artículo 331 establece cuatro alternativas para realizar una reforma parcial o total: (a) Iniciativa Popular que supone el respaldo del 10% de los ciudadanos

inscritos en el Registro Cívico Nacional; (b) por iniciativa parlamentaria que cuente con 2/5 del total de componentes de la Asamblea General; (c) los Senadores, los Representantes y el Poder Ejecutivo aprobados por mayoría absoluta de la Asamblea General; y (d) leyes constitucionales que requieren para su sanción 2/3 de componentes de cada una de las Cámaras dentro de una misma Legislatura (2014, p. 175, 176).

Por lo tanto, de los 23 proyectos de reforma constitucional, la mayoría se realizó por iniciativa popular o parlamentaria.

Lo que se relaciona con el trabajo es el plan estratégico de comunicación interna para la asamblea legislativa utilizando la plataforma digital de Facebook con relación al tema la presente investigación (Tesis de Grado) se refiere a la creación del departamento de comunicaciones en la Asamblea Departamental de Bolívar Colombia, el caso de las redes sociales tiene abierta las cuentas respectivas como lo son Facebook y Twitter las cuales no son bien manejadas y han sido dejadas a un lado porque no hay quien se encargue de ellas, y no le han dado la importancia que merecen en el proceso de visibilización que la asamblea requiere. Por otro lado, la página web ha sido implementada hace poco tiempo y está siendo alimentada de información aprovechando que comenzó un nuevo año de gobierno interno con el presidente del año 2014, que en gran parte a ayudado a que los bolívarenses conozcan un poco más de sus funciones y funcionarios, Arévalo, et al., refiere que:

Para crear una transformación de las Asambleas Departamentales y una reivindicación y visibilizarían se deben crear estrategias comunicacionales que mejoren la comunicación interna para reflejar una buena comunicación externa generando canales de interlocución que generen participación y una transformación de la cultura política; también es necesario trabajar la comunicación institucional la cual adapta a las organizaciones los rasgos comunicativos del hombre para llegar al objetivo propuesto por la empresa y así establecer relaciones concretas y de calidad entre la organización y el público con quien se relaciona, por eso es tan importante desarrollar dicha comunicación teniendo en cuenta un plan bien estructurado de comunicaciones, y así contribuir a un bien común (2014, p. 9).

Por lo tanto, de acuerdo con los autores, Actualmente la Asamblea Departamental de Bolívar, cuenta con algunas cuentas abiertas de redes sociales como lo son Facebook, Twitter, éstas no se han manejado de la mejor manera ya que no hay el personal especializado para desarrollar esta labor, tampoco cuenta con un plan de comunicaciones para visibilizar su tarea.

Por consiguiente, “en el tiempo de la investigación se encontraron las redes sociales que en la actualidad hacen parte del proceso de visibilización de la asamblea” (Arévalo, et al., 2014, p. 16-17). Las cuales se han manejado de una mejor manera tratando de actualizarlas diariamente por los investigadores y practicantes que se encuentran actualmente.

En este trabajo también son colaboradores un especialista en página web y un diseñador gráfico quienes ayudan a las practicantes.

El impacto de la América española en la Asamblea Constituyente de Brasil en 1823, durante la elaboración de su primera constitución. Se destaca cómo la experiencia hispanoamericana influyó en los debates y en la prensa, ayudando a entender aspectos clave en la formación del Estado y la nación brasileños tras su independencia de Portugal. Según Gayubas, refiere que:

Pedro y José Bonifácio convocaron a una Asamblea Constituyente. Además, anunciaron que las instrucciones emanadas de las Cortes portuguesas solo serían acatadas en Brasil [...], el 7 de septiembre de 1822, mientras estaba en las riberas del río Ipiranga, Pedro anunció la ruptura formal de los lazos que unían a Brasil con Portugal, invitó a los soldados que lo acompañaban a quitarse los brazaletes con los colores de la metrópoli y, tras desenvainar su espada, proclamó: “Independencia o muerte”. Este evento se conoce como el Grito de Ipiranga y es considerado el momento en el que se proclamó la independencia de Brasil. La separación se hizo oficial el 22 de septiembre, en una carta de Pedro dirigida a su padre Juan VI de Portugal. El 12 de octubre se proclamó a Pedro I como emperador y nació formalmente el Imperio del Brasil, en medio de la guerra de Independencia. La coronación tuvo lugar el 1 de diciembre (2024, párr. 18,19,29).

Por lo tanto, siguiendo a Gayubas, el 7 de septiembre de 1822, Pedro proclamó la independencia de Brasil en el famoso "Grito de Ipiranga". Esta ruptura se oficializó el 22 de septiembre y el 12 de octubre, Pedro fue proclamado emperador, naciendo así el Imperio del Brasil en medio de la guerra de independencia.

El general Antonio José de Sucre, uno de los arquitectos de la independencia de Bolivia, desempeñó un papel decisivo en la formación del nuevo Estado, basando su convocatoria a las asambleas constituyentes en la reglamentación electoral de 1812. Irurozqui y Peralta, refieren que:

Sucre organizó las asambleas constituyentes de 1825 y 1826, que crearon Bolivia y aprobaron su primera Constitución, otorgando el sufragio a todos los bolivianos mayores de 18 años o extranjeros con ciudadanía, aunque los electores debían cumplir requisitos más estrictos. El proceso electoral era indirecto y se desarrollaba en tres etapas: elección de electores parroquiales, de partido y, finalmente, de los diputados de la Asamblea en las Juntas Departamentales (1998, p. 150).

Por lo tanto, este sistema electoral, diseñado por Sucre, fue fundamental en la creación de Bolivia como república independiente, estableciendo un modelo de representación que sentó las bases para la participación política y la formación de las instituciones del nuevo Estado.

El proyecto de grado titulado ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA Y ARCHIVO HISTÓRICO DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES, También ha visto en la prueba piloto del proyecto de grado que, con la creación de una cuenta en las Redes Sociales como el Facebook para la BAHALP, según Flores, refiere que:

Se pudo observar que los públicos internos y externos y usuarios reales y potenciales de la Institución interactúan a través de esta cuenta con los administradores de la página, por lo que se puede señalar que es importante y necesario que en la BAHALP se cuente con una sección de Comunicación, Difusión y Extensión Cultural, para que se haga cargo de la implementación de la estrategia de comunicación a través de las Redes Sociales (2019, párr. 5).

La interacción constante entre los públicos internos y externos de la BAHALP a través de las redes sociales evidencia la importancia de contar con una estrategia de comunicación bien estructurada. La creación de una sección de Comunicación, Difusión y Extensión Cultural se presenta como una solución estratégica para gestionar de manera efectiva estos canales, garantizar una comunicación fluida y potenciar la visibilidad de los servicios y actividades de la institución. De este modo, se logrará no solo fortalecer el vínculo con los usuarios actuales, sino también atraer a nuevos públicos, consolidando el rol de la BAHALP como un referente cultural y educativo en el país.

La Asamblea Legislativa Departamental de Pando es el principal órgano legislativo del Gobierno Autónomo Departamental de Pando. Su función principal es representar a la

población del departamento y ejercer el poder legislativo a nivel local, regulando y controlando las políticas públicas, así como fiscalizando las acciones del gobierno departamental. Como entidad clave en el proceso de descentralización del Estado, la Asamblea juega un papel fundamental en la construcción de la autonomía regional y en el desarrollo del departamento. Según la Asamblea legislativa Departamental de Pando [ALDP], refiere que:

La Asamblea Legislativa Departamental de Pando, como órgano legislativo superior del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, ejerce la soberanía del pueblo pandino el cual está formado por todas las pandinos y las pandinas, pueblos y naciones indígenas (Cavineño, Ese Ejja, Tacana, Yaminahua, Machineri, y Pacahuara), así como toda la población intercultural que habita en el territorio departamental (2019, párr. 1).

Por lo tanto, la Asamblea Legislativa Departamental de Pando representa un pilar esencial en la estructura política del gobierno departamental, garantizando la participación ciudadana y la gobernanza democrática en la región.

Su labor legislativa y de control contribuye significativamente al fortalecimiento de la autonomía departamental, asegurando que las decisiones políticas y administrativas respondan a las necesidades y aspiraciones del pueblo pandino. Su papel es decisivo en la integración y representación de esta diversidad cultural.

El Plan Estratégico de Comunicación Interna para una gestión compartida de la página oficial de Facebook de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando tiene como objetivo fundamental mejorar la coordinación y efectividad en la difusión de información relacionada con las actividades legislativas. Este enfoque integral permitirá una gestión más efectiva de la comunicación digital, promoviendo la transparencia y el compromiso social en la gestión legislativa.

## **1.2. Descripción del problema**

El problema central en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando (ALDP) es la falta de un sistema de comunicación interna efectivo y accesible, especialmente en su página oficial de Facebook, que limita la capacidad de los asambleístas para informar sus actividades

y compromisos. Esta limitación genera desorganización, duplicación de esfuerzos y malentendidos, lo cual impacta negativamente la toma de decisiones y la eficiencia institucional. La ausencia de canales formales bien estructurados y la falta de retroalimentación agravan estos problemas, dificultando la coordinación y la transparencia.

El uso limitado de tecnologías modernas de comunicación agrava estos problemas, impidiendo una mayor eficiencia y agilidad en las tareas legislativas. Es decisivo implementar soluciones innovadoras y estructuradas para fortalecer la comunicación y garantizar un mejor desempeño institucional.

Estos problemas destacan la necesidad de implementar estrategias y herramientas adecuadas para fortalecer la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. Al mejorar esta área, la institución puede potenciar su funcionamiento, fomentar la colaboración entre sus miembros y proyectar una imagen más positiva y transparente ante la sociedad.

La implementación de una estrategia efectiva de comunicación interna se presenta como una inversión esencial para promover la eficiencia, la transparencia y el compromiso con el desarrollo del departamento de Pando por parte de la Asamblea Legislativa, de esta manera surge la siguiente pregunta, que constituye la guía del presente proyecto de grado:

¿Cómo se fortalecerá la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando en la gestión 2024?

### **1.3. Objetivo general**

Fortalecer la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando en la gestión 2024, a través de una estrategia de comunicación.

### **1.4. Objetivos específicos**

- Determinar el estado actual de la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.

- Desarrollar una guía de comunicación interna para fortalecer las relaciones interactivas entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.
- Validar la guía de comunicación interna con los miembros del Área de Comunicación de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.

## **1.5. Justificación**

El Proyecto de Grado se enfoca en la implementación de una estrategia comunicacional integral para abordar y solucionar los problemas de comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando (ALDP). Este proyecto es de gran relevancia porque propone el fortalecimiento de la comunicación mediante la creación de una guía que estandarice los canales entre las diferentes comisiones, promoviendo el fortalecimiento y uso efectivo de la página oficial en Facebook. Esta página no solo será una herramienta para la difusión de información, sino que también refleja el clima laboral y las relaciones entre los asambleístas, lo que permitirá una mayor cohesión y transparencia en las actividades legislativas.

El desarrollo de esta estrategia se fundamenta tanto en aspectos teóricos como prácticos, asegurando su viabilidad y efectividad. Además, su importancia se justifica desde varias perspectivas: tecnológica, por la incorporación de herramientas digitales modernas; económica, por la optimización de recursos a través de una comunicación más eficiente; social, por su capacidad de mejorar la participación ciudadana y fortalecer la percepción pública de la ALDP; y académica, por la contribución al estudio de la comunicación institucional en el ámbito legislativo.

### ***1.5.1. Justificación tecnológica.***

El fortalecimiento de la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando (ALDP) requiere la incorporación de tecnologías de comunicación modernas, que permitan a los asambleístas informar y coordinar sus actividades de manera efectiva y accesible. El uso de una plataforma digital mejorada, como una página de Facebook administrada con accesos controlados o un sistema interno de gestión de información, facilitará el flujo de datos

en tiempo real y reducirá la duplicación de esfuerzos y los malentendidos. La adopción de estas herramientas digitales es fundamental para optimizar los procesos legislativos, mejorar la toma de decisiones y proyectar una imagen institucional transparente y eficiente ante la sociedad.

### ***1.5.2. Justificación económica.***

La implementación de una estrategia de comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando (ALDP) no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también representa un uso económico de los recursos institucionales. Al optimizar la coordinación y reducir la duplicación de esfuerzos entre los asambleístas, se disminuyen los costos asociados a tareas redundantes y se incrementa la productividad legislativa. Además, al implementar herramientas digitales y tecnológicas accesibles, se evita la necesidad de recursos físicos adicionales, como documentos impresos, lo que reduce gastos administrativos. Esta inversión en comunicación interna resulta clave para garantizar un retorno significativo al optimizar los recursos humanos y financieros, generando beneficios duraderos para la ALDP y para la sociedad que representa.

### ***1.5.3. Justificación social.***

En el ámbito social, la mejora de la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando a través de una estrategia interactiva puede contribuir significativamente a fortalecer el clima laboral y las relaciones interpersonales entre los Asambleístas. Una comunicación fluida y transparente fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de confianza, esencial para el desempeño eficaz de las funciones legislativas, al involucrar a todos los miembros de la Asamblea en un proceso de comunicación inclusivo y accesible, se promueve una mayor cohesión y sentido de pertenencia. Esto es decisivo para la representación democrática y el funcionamiento eficiente de la Asamblea, ya que una mejor comunicación interna facilita la coordinación y la toma de decisiones informadas.

### ***1.5.4. Justificación académica.***

Desde el punto de vista académico, se establece una oportunidad para aplicar teorías y prácticas de comunicación organizacional en un contexto real y específico, en la Asamblea

Legislativa Departamental de Pando. El desarrollo de una guía interactiva para el uso de la página de Facebook y la mejora de la comunicación interna permite a los investigadores explorar y analizar cómo las TIC pueden transformar las dinámicas de comunicación en entornos legislativos, este proyecto contribuye al campo académico al ofrecer un estudio de caso práctico y una metodología que pueden ser replicados o adaptados en otras instituciones similares, ampliando así el conocimiento sobre estrategias de comunicación interna en entornos gubernamentales.

La integración de estas cuatro justificaciones subraya la relevancia y la necesidad del proyecto, destacando cómo la implementación de una estrategia interactiva de comunicación no solo responde a una demanda tecnológica, sino que también ofrece beneficios económicos, sociales y académicos. Al mejorar la comunicación interna, se busca optimizar el funcionamiento de la Asamblea, promover un ambiente de trabajo saludable y fomentar una cultura organizacional transparente y colaborativa. Este enfoque holístico garantiza que el proyecto tenga un impacto positivo y duradero en la gestión y operación de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.

## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente capítulo presenta la metodología desarrollada para el Proyecto de Grado, desglosando las formas en que se fueron cumpliendo cada una de las etapas vinculadas a los objetivos específicos propuestos.

#### **2.1. Metodología**

La metodología aplicada en este proyecto de investigación está dividida en dos etapas distintas:

La fase investigativa: En esta etapa se centró en la recolección de información utilizando diversas técnicas e instrumentos. Esto incluyó la realización de actividades clave para recopilar datos relevantes al proyecto, tales como entrevistas, análisis de documentos y observación, entre otros.

El propósito de esta fase fue obtener la información necesaria para comprender el contexto, identificar problemas o necesidades, y establecer una base sólida que sirva de fundamento para el desarrollo del proyecto.

Fases del Proyecto: Este período abarcó desde la planificación inicial del proyecto hasta su validación final. Se detallaron los pasos y procesos seguidos para ejecutar el proyecto en su totalidad, incluyendo la definición de los objetivos, la elaboración de un cronograma, la asignación de recursos, la implementación de actividades específicas, el monitoreo del progreso y la evaluación de los resultados. La validación se enfocó en verificar que los resultados obtenidos cumplieran con los objetivos establecidos y respondieran a las necesidades identificadas durante la fase investigativa.

### ***2.1.1. Tipo de investigación.***

Este trabajo se enmarca en una metodología de investigación descriptiva que busca comprender a fondo la situación actual de la comunicación organizacional en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando y proponer estrategias con soluciones innovadoras para mejorarla. Se espera que los resultados de este estudio contribuyan a fortalecer la comunicación interna de la institución, favoreciendo así un mejor funcionamiento y una mayor eficacia en los logros de sus objetivos.

Según estas investigaciones comprenden la descripción, registro, inferencia e interpretación de la naturaleza social y la composición o procesos de los fenómenos que se analizan. Koría citado en Cardozo, respecto a la importancia que tiene la investigación menciona lo siguiente:

Este tipo de investigación implica relatar u obtener datos dominantes sobre una situación o fenómeno que se presenta. Por ello un estudio de carácter descriptivo se trabaja con realidades, hechos y por el carácter documental de una buena proporción de los datos que puede obtenerse del objeto de estudio (2022, p. 11).

La ciencia es un tipo particular y específico de conocimiento. Para lograr un conocimiento de tal naturaleza, o sea, para hacer ciencia, es preciso seguir determinados procedimientos, para obtener un conocimiento racional, sistemático y organizado.

### ***2.1.2. Enfoque de la investigación.***

En el desarrollo de esta investigación, se emplea un enfoque cualitativo que se basa en las expresiones subjetivas de los sujetos estudiados. Este enfoque permitió comprender en profundidad las percepciones y experiencias individuales relacionadas con la comunicación organizacional en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. Durante el proceso de análisis, se llevó a cabo un examen minucioso y exhaustivo de las características e interpretaciones de las contradicciones presentes en la institución de estudio. Según Hernández, et al, citados en Sabene, "el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación"

(2024, p. 15). Es importante destacar que el diseño cualitativo de esta investigación se caracteriza por su resistencia y apertura. Esto significa que el investigador estará dispuesto a explorar diferentes perspectivas y a adaptar su camino de investigación a medida que avanza en la recopilación y análisis de la información proporcionada por los sujetos estudiados.

De esta manera, se espera obtener una comprensión más precisa y contextualizada de la comunicación organizacional en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.

### **2.1.3. Población.**

La población de estudio en un trabajo de grado, se refiere al grupo de individuos o elementos que cumplen con los criterios de inclusión establecidos por el investigador y que son objeto de análisis en la investigación.

Esta población puede variar dependiendo del tema y los objetivos del estudio. Es importante definir claramente la población de estudio para garantizar que los resultados obtenidos sean aplicables y representativos de ese grupo específico.

Población. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. Según Pineda et al., refiere que: "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (1994, p. 108). Por lo tanto, en este campo pueden ser artículos de prensa, editoriales, películas, videos, novelas, series de televisión, programas radiales y por supuesto personas.

La población de la presente investigación se refiere al conjunto total de individuos, que comparten características comunes dentro de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, y que son el foco de nuestro estudio distribuidos de la siguiente manera:

- Asambleaístas
- Personal administrativo
- Funcionarios de diferentes departamentos y áreas funcionales

#### **2.1.4. Muestra.**

La muestra utilizada en este trabajo sobre la elaboración de un plan estratégico de comunicación interna para una gestión compartida de la página oficial de Facebook de la asamblea legislativa departamental de Pando, representa un subconjunto significativo de la población objeto de estudio.

Se aplicó una guía de observación a las comisiones y a la administración de la página de Facebook institucional, y se realizó una entrevista semiestructurada al vicepresidente, a los presidentes de comisiones y a los asambleístas ALDP.

Un concepto clave en la investigación científica y estadística: el uso de una muestra. En primer lugar, la muestra es una parte representativa de una población más amplia, seleccionada específicamente para el estudio. En segundo lugar, la investigación se realiza sobre esta muestra, no sobre toda la población, lo cual es más práctico y manejable. Finalmente, los resultados obtenidos de la muestra se generalizan a la población completa, permitiendo hacer inferencias sobre el universo total con una razonable confianza en que estos resultados reflejan la realidad del todo. Según Arias, define muestra como "un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (2006, p. 83). Por lo tanto, la técnica de muestreo estratificado garantiza que todos los grupos estén representados adecuadamente.

Dado el tamaño manejable de la población, se incluyó a todos los miembros sin necesidad de seleccionar una muestra parcial, lo que mejora la precisión y la representatividad de los datos, asegurando una visión completa de la situación. "Una muestra es simplemente, en general, una parte representativa de un conjunto, población o universo, cuyas características deben producir en pequeño lo más exactamente posible." (Sarmiento, citado en Quispe, 2022, p. 65). Por lo tanto, en esta investigación, se seleccionó la población utilizando el muestreo probabilístico estratificado para asegurar datos válidos y confiables. La población objetiva incluye 14 personas del público interno de la organización:

- 9 asambleístas titulares,
- 4 directores administrativos

- 1 secretaria ejecutiva.

## **2.2. Técnicas e instrumentos**

El presente proyecto de grado basa su investigación en el uso riguroso de técnicas de recolección de datos, fundamentales para obtener información precisa y detallada sobre el estado de la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando (ALDP) durante la gestión 2024. Según la definición de Cardozo, citada en Sabene, las técnicas de recolección de datos "son aquellas destinadas a producir u organizar información a través de palabras o símbolos" (2024, p. 18). Lo que subraya su papel clave en la obtención de datos cualitativos y cuantitativos.

Para garantizar la fiabilidad y validez de los datos, se emplearon tres técnicas principales, lo que permitió realizar una triangulación de datos.

Este proceso de triangulación asegura que la información recopilada sea contrastada desde diferentes enfoques y fuentes, lo que contribuye a un diagnóstico más profundo y preciso de las condiciones actuales de comunicación en la ALDP. Dichas técnicas se describen a continuación:

- Revisión documental
- Entrevista semiestructurada
- Observación

### **2.2.1. Revisión documental.**

El proceso de obtención de información relevante para un problema específico se refiere a la búsqueda y análisis exhaustivo de documentos. Mediante la revisión documental, se selecciona y examina la información contenida en estos documentos, asegurando que esté directamente relacionada con el tema de estudio. Según Gómez, et al, refieren qué:

Constituye una etapa fundamental de todo proyecto de investigación y debe garantizar la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documento que

puede ser muy extenso. Dado que en la actualidad se dispone de mucha información científica y su crecimiento es exponencial (2014, p. 2).

Esta herramienta facilitó la recolección de toda la información relevante para llevar a cabo la investigación. Se recopilarán datos históricos, informes y documentos, los cuales serán registrados en una ficha bibliográfica. Esta técnica tuvo como instrumento la guía de observación (Ver anexo 1).

### ***2.2.2. Entrevista semiestructurada.***

Una entrevista semiestructurada es una técnica de recolección de datos en la que el entrevistador utiliza una guía con preguntas previamente definidas, pero permite flexibilidad para explorar temas relevantes que surjan durante la conversación. Este formato combina elementos de las entrevistas estructuradas, que tienen un guion fijo, y las no estructuradas, que son más libres, permitiendo una conversación más natural y fluida.

Es especialmente útil en investigación cualitativa para obtener información en profundidad, ya que permite al entrevistador adaptarse a las respuestas del entrevistado y explorar áreas de interés emergentes. Díaz et al, citados en Sabene, menciona que las entrevistas semiestructuradas se las emplean en las investigaciones por causar afecto que facilitan la expresión natural por parte de las personas que están siendo investigados:

Presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (2024, p. 19).

Permite adaptarse a cada entrevistado. Este método, comúnmente utilizado en la investigación cualitativa, se caracteriza por preguntas abiertas y flexibles, facilitando la obtención de respuestas más profundas y adaptadas a las experiencias individuales.

La entrevista semiestructurada se aplicó al vicepresidente, presidentes de las cinco comisiones y tres asambleístas totalizando 9 miembros de la ALDP.

### 2.2.3. *Observación.*

La observación es una parte esencial de cualquier proceso de investigación, ya que permite al investigador recopilar la mayor cantidad posible de datos y registrarlos para su análisis posterior. Según Bunge, citado en Herrera, la define de la siguiente manera:

La observación es el procedimiento empírico básico. Tanto la medición cuanto el experimento supone observación, mientras que ésta se realiza sin precisión cuantitativa (o sea, sin medición) y sin cambiar deliberadamente los valores de ciertas variables (o sea, sin experimentación). El objeto de la observación es, naturalmente, un hecho actual; el producto de un acto de observación es un dato, o sea, una proposición singular o existencial que exprese algunos rasgos del resultado de la acción de observar (2015, p. 68).

La observación como técnica de investigación permitirá obtener datos directos, comprender el fenómeno en su contexto, identificar patrones, validar teorías con datos empíricos, adaptarse a situaciones imprevistas y captar aspectos cualitativos difíciles de medir cuantitativamente. Por lo tanto, con el instrumento de la guía de observación se revisaron los siguientes criterios sobre la comunicación interna que utilizan:

- Medios impresos que se utiliza
- Medios digitales que utilizan
- Formas verbales en que se comunican

En la técnica de observación se utilizó los instrumentos como ser: una guía de observación, agenda para tomar apuntes, celular para grabar audio (ver anexo 3).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **3.1. Marco legal**

El presente estudio, se sustentó en la Constitución Política del Estado, la Ley Andrés Ibáñez N° 031 y el Estatuto Autonómico de Pando, establecen la organización del gobierno autónomo departamental en Bolivia. Estas normas garantizan la autonomía y la separación de poderes, regulando la participación ciudadana y la representación indígena en la toma de decisiones a nivel departamental, los cuales respaldan la investigación.

##### ***3.1.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (CPE 2009).***

La Constitución Política del Estado de Bolivia establece la autonomía departamental como el derecho de los departamentos a ejercer competencias y administrar recursos de manera descentralizada, con el objetivo de promover el desarrollo regional. Los gobiernos departamentales tienen autonomía política, administrativa, legislativa y financiera, dentro del marco constitucional y en coordinación con el gobierno central.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **AUTONOMÍA DEPARTAMENTAL**

Artículo 277. El gobierno autónomo departamental está constituido por una Asamblea Departamental, con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa departamental en el ámbito de sus competencias y por un órgano ejecutivo.

Artículo 278.

I. La Asamblea Departamental estará compuesta por asambleístas departamentales, elegidas y elegidos por votación universal, directa, libre, secreta y obligatoria; y por

asambleístas departamentales elegidos por las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de acuerdo a sus propias normas y procedimientos.

II. La Ley determinará los criterios generales para la elección de asambleístas departamentales, tomando en cuenta representación poblacional, territorial, de identidad cultural y lingüística cuando son minorías indígena originario campesinas, y paridad y alternancia de género. Los Estatutos Autonómicos definirán su aplicación de acuerdo a la realidad y condiciones específicas de su jurisdicción.

Artículo 279. El órgano ejecutivo departamental está dirigido por la Gobernadora o el Gobernador, en condición de máxima autoridad ejecutiva.

Según la Constitución Política del Estado, el gobierno autónomo departamental de Bolivia, se compone de una Asamblea Departamental y un órgano ejecutivo liderado por un Gobernador o Gobernadora. La Asamblea está conformada por asambleístas elegidos por votación universal y por representantes de naciones y pueblos indígenas, según sus normas.

La ley regula la elección de asambleístas con criterios de representación poblacional, territorial, cultural, y de género, mientras que los Estatutos Autonómicos adaptan estos principios a la realidad de cada jurisdicción.

### **3.1.2. Ley N° 031 Andrés Ibañez (2010).**

La revolución igualitaria de 1877, liderada por Andrés Ibañez en Santa Cruz, Bolivia, fue un movimiento que abogó por la igualdad y la justicia social, desafiando el orden patriarcal feudal imperante. Ibañez, al proclamar "Todos somos iguales", buscaba una reforma política y económica que superara la desigualdad y la injusticia, apoyando a los desposeídos. Su lucha fue una crítica a la concentración de poder en el Estado Republicano Boliviano, y promovió la creación de un Estado Plurinacional inclusivo que garantizara la participación de todas las diversidades del país.

Artículo 12. (FORMA DE GOBIERNO).

II. La autonomía se organiza y estructura su poder público a través de los órganos legislativo y ejecutivo. La organización de los gobiernos autónomos está fundamentada en la independencia, separación, coordinación y cooperación de estos órganos

## **CAPÍTULO I**

### **AUTONOMÍA DEPARTAMENTAL**

Artículo 30. (GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL). El gobierno autónomo departamental está constituido por dos órganos:

1. Una asamblea departamental, con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa en el ámbito de sus competencias. Está integrada por asambleístas departamentales elegidos y elegidas, según criterios de población, territorio y equidad de género, por sufragio universal y por asambleístas departamentales representantes de las naciones y pueblos indígena originario campesinos. Las y los representantes de las naciones y pueblos indígena originario campesinos deberán ser elegidas y elegidos de acuerdo a sus normas y procedimientos propios.
2. Un Órgano Ejecutivo, presidido por una Gobernadora o Gobernador e integrado además por autoridades departamentales, cuyo número y atribuciones serán establecidos en el estatuto. La Gobernadora o Gobernador será elegida o elegido por sufragio universal en lista separada de los asambleístas.

La Ley Andrés Báñez establece que la autonomía departamental en Bolivia se organiza a través de los órganos legislativo y ejecutivo, manteniendo la independencia, coordinación y cooperación entre ellos. El gobierno autónomo departamental consta de una Asamblea con facultades legislativas, fiscalizadoras y deliberativas, cuyos miembros son elegidos por sufragio universal y representantes indígenas.

Además, el órgano ejecutivo es liderado por una Gobernadora o Gobernador elegido también por voto popular, acompañado de autoridades departamentales definidas en el estatuto autonómico.

### **3.1.3. Estatuto Autonómico Departamental de Pando (2014).**

El Estatuto Autonómico Departamental de Pando es el marco legal que regula la organización y funcionamiento del gobierno autónomo del departamento. Establece la estructura de los órganos legislativo y ejecutivo, define sus competencias y responsabilidades, y garantiza la autonomía departamental en el ámbito legislativo, fiscalizador y ejecutivo. Además, regula los procedimientos internos y la participación ciudadana en la toma de decisiones legislativas a nivel departamental.

## **CAPÍTULO I**

### **DE LOS ÓRGANOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL**

Artículo 28. Conformación del Gobierno El Gobierno Autónomo Departamental, está conformado por:

1. El Órgano Legislativo, Fiscalizador y Deliberativo, que es la Asamblea Legislativa Departamental;
2. El Órgano Ejecutivo Departamental con sus facultades reglamentaria y ejecutiva.

#### Artículo 36. Asamblea Legislativa Departamental

La Asamblea Legislativa Departamental es el órgano con facultad deliberativa, legislativa y fiscalizadora del Gobierno Autónomo Departamental, en el marco de la Constitución Política del Estado, el presente Estatuto Autonómico y la ley

#### Artículo 44. (Reglamento General)

- I. La Asamblea Legislativa Departamental se regirá por su Reglamento General, cuya aprobación y reforma requerirá dos tercios del voto total de los miembros presentes.
- II. La Asamblea Legislativa Departamental determinará su organización interna y su funcionamiento en su Reglamento General.

- III. La Asamblea Legislativa Departamental sesionará con un quórum mínimo de la mitad más uno de sus miembros y adoptará sus resoluciones por mayoría absoluta de los miembros presentes, salvo los casos expresamente establecidos por el presente Estatuto Autonómico y su Reglamento General.
- IV. La iniciativa legislativa de tratamiento obligatorio por la Asamblea Legislativa Departamental podrá ser realizada por:
  - 1. Las ciudadanas y los ciudadanos.
  - 2. Las asambleístas y los asambleístas.
  - 3. El Órgano Ejecutivo.

Cuyo procedimiento y requisitos será definido en el Reglamento General de la Asamblea Legislativa Departamental.

El Estatuto Autonómico Departamental de Pando establece que el Gobierno Autónomo Departamental se compone de un Órgano Legislativo, representado por la Asamblea Legislativa Departamental, y un Órgano Ejecutivo con facultades reglamentarias y ejecutivas. La Asamblea tiene competencias deliberativas, legislativas y fiscalizadoras, reguladas por su Reglamento General, que requiere dos tercios de los votos para su aprobación y reforma. Las iniciativas legislativas pueden ser presentadas por ciudadanos, asambleístas o el Órgano Ejecutivo, siguiendo los procedimientos definidos en dicho reglamento.

### **3.2. Marco teórico**

El marco teórico es una sección fundamental en el proyecto de investigación que proporciona el contexto conceptual y teórico necesario para comprender y analizar el problema de estudio. En el caso de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, el marco teórico incluye conceptos clave sobre la estructura y funcionamiento del órgano legislativo departamental, así como teorías sobre comunicación interna.

Esto es esencial para fundamentar la investigación sobre cómo la comunicación interna dentro de la Asamblea afecta su eficiencia y capacidad para representar adecuadamente a la población pandina, incluyendo sus diversas comunidades indígenas y culturales.

### **3.2.1. Teoría de la comunicación institucional.**

La teoría institucional, según Monteserín, aborda la interacción comunicativa bidireccional entre la administración y los ciudadanos, utilizando mensajes con significados diversos a través de distintos medios. Esta teoría subraya la importancia de una comunicación efectiva y relacional en la gestión administrativa y política, destacando cómo los objetivos específicos de las administraciones públicas, como la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, se alinean con los fines de interés general y público (2014). La teoría enfatiza la naturaleza instrumental de la comunicación institucional en la consecución de metas organizacionales y el fortalecimiento del vínculo entre las entidades gubernamentales y la ciudadanía. Por otro lado, Campillo, citado en Monteserín refiere que:

Aquella interacción comunicativa relacional bidireccional establecida entre la administración y los ciudadanos mediante mensajes dotados de significados heterogéneos a través de diferentes medios. Posee carácter instrumental y su finalidad particular se traduce en determinados objetivos específicos, establecidos en el ámbito político y/o de gestión administrativa-ejecutiva; dichos objetivos específicos se corresponderán en su mayoría, necesariamente con alguno de los fines de carácter general perseguidos por la administración, entidades adscritas o cualquiera de los poderes públicos, siendo identificados, consecuentemente, como fines de interés público o general (2014, p 55).

Por lo tanto, la teoría institucional demuestra que la comunicación bidireccional entre la administración y los ciudadanos no solo facilita el intercambio de información, sino que también es crucial para alcanzar objetivos específicos y generales en el ámbito político y administrativo. En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, esta teoría resalta la importancia de mantener una comunicación clara y significativa para asegurar la efectividad en la gestión y la alineación con los intereses públicos. Así, la comunicación institucional se configura como una herramienta esencial para la transparencia y la eficacia en el servicio a la comunidad.

La teoría de Comunicación Institucional o Corporativa se centra en la integración de la actividad comunicativa dentro de una organización para gestionar su identidad y reputación. Esta disciplina se basa en la interacción de la institución con sus stakeholders, buscando aumentar la conciencia, comprensión y aprecio hacia sus principios y servicios. Según Dolphin,

citado en Portugal, la principal función de la Comunicación Corporativa es gestionar la reputación de la organización, lo que a su vez puede contribuir a mejorar sus resultados económicos (2001). En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, esta teoría destaca la importancia de una comunicación estratégica y eficaz para fortalecer la imagen institucional y asegurar una relación constructiva con la ciudadanía. Según Dolphin citado en Portugal refiere que:

La Comunicación Institucional o Corporativa es una disciplina y un proceso de gestión que integra la actividad comunicativa de la organización. Se basa en la comunicación de la institución con stakeholders, aspira a una mayor toma de conciencia, comprensión y aprecio de su identidad y sus principios fundamentales, así como de los productos y servicios que ofrece. Cada organización, sostiene Dolphin (2001, 11), “tiene su propia identidad y reputación. Por lo tanto, la principal función de la Comunicación Corporativa es la gestión de la reputación de la empresa, ayudando a construir un consenso público sobre la organización y sus respectivos negocios. (...) Tal vez el fin último de la comunicación es mejorar los resultados económicos de la corporación (2012, p. 221).

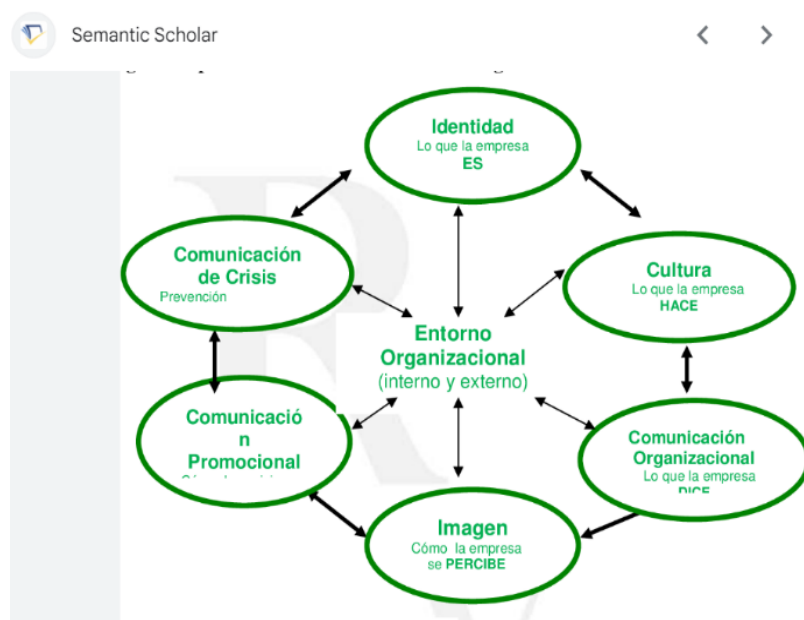
Por lo tanto, aplicar la teoría de Comunicación Institucional a la Asamblea Legislativa Departamental de Pando subraya la relevancia de gestionar adecuadamente la comunicación para construir y mantener una sólida reputación pública. La gestión de la comunicación con los diversos stakeholders permite que la Asamblea no solo refuerce su identidad y principios, sino que también fomente la confianza y el aprecio de la población. En última instancia, una comunicación efectiva contribuye a la transparencia y la eficiencia en el funcionamiento de la Asamblea, alineándose con los objetivos generales de mejorar la relación con la ciudadanía y fortalecer la gestión pública.

La teoría de la comunicación institucional aboga por una interacción bidireccional entre la administración y los ciudadanos mediante mensajes diversos y a través de múltiples medios, con el fin de alcanzar objetivos específicos en el ámbito político y administrativo. Esta comunicación tiene un carácter instrumental y busca cumplir fines de interés público general. Por otro lado, la Comunicación Institucional o Corporativa se enfoca en la gestión de la identidad y reputación de una organización, procurando una mayor conciencia y aprecio por sus principios y servicios. En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, ambas teorías resaltan la importancia de una comunicación eficaz para fortalecer la imagen institucional y lograr una relación constructiva con la ciudadanía.

El modelo de comunicación institucional se configura como una herramienta clave que orienta a los directivos y reguladores en la toma de decisiones organizacionales. En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, implementar un modelo de gestión de la comunicación institucional como parte de la estrategia organizacional es esencial para optimizar la comunicación interna. Este enfoque no solo busca mejorar el flujo de información entre los miembros de la asamblea, sino también integrarlo como un componente estratégico en la gestión general de la institución. La investigación propuesta se orienta a evaluar cómo este modelo puede contribuir a una mejor toma de decisiones y a la efectividad organizacional dentro de la asamblea.

### Figura 1

*Modelo comunicación institucional*



*Nota.* La figura detalla el modelo de la Teoría de la Comunicación Institucional. Semanti Scholar. 2022 (<https://www.semanticscholar.org/paper/Teor%C3%ADas-de-la-comunicaci%C3%B3n-Sp%C3%A0-De/05f9f93071dc396a697f2e3a57dd0e34d15d8b23>).

La implementación de un modelo de comunicación institucional en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando representa una oportunidad para fortalecer su comunicación interna y mejorar la toma de decisiones organizacionales. Al insertar la comunicación como una unidad estratégica en el modelo de gestión, se busca no solo optimizar

los procesos internos, sino también alinear los objetivos de la comunicación con la visión y misión de la asamblea.

Este enfoque integrado puede contribuir a una mayor cohesión institucional, mejorar la colaboración entre los miembros y, en última instancia, elevar la eficiencia y transparencia en el cumplimiento de las responsabilidades legislativas.

### ***3.2.2. Teoría de la comunicación organizacional.***

Esta teoría destaca la necesidad de adaptarse a las complejidades inherentes a la interacción entre sus miembros y la ciudadanía, asegurando una comunicación flexible y dinámica para el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Según Bártoli, citado en Paz, “afirma que hay que tener en cuenta las múltiples diversidades existentes e integrar en los modos de comunicación y organización posibilidades de incertidumbre, informalidad y cambio” (2012, p. 66). Por lo tanto, los aportes de esta teoría permitieron comprender que la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, tiene sus efectos en opiniones, conductas y aptitudes de quienes trabajan en ella.

La comunicación organizacional se centra en cómo esta afecta la actitud y sensibilidad de los empleados. La efectividad de dicha comunicación, el estado de ánimo y la satisfacción laboral. Los estudios buscaron el impacto de la comunicación empresarial en los empleados. Zelko y Dance, citados en Ocampo, proponen la comunicación organizacional como “Un fenómeno interdependiente entre la comunicación interna y la comunicación externa, incluyendo un tercer ámbito de la comunicación informal de ideas y sentimientos dentro de la organización” (2017, p. 83). Por lo tanto, es un proceso interconectado que involucra tanto la comunicación interna como externa. Además, destacan un tercer componente: la comunicación informal, que abarca el intercambio de ideas y sentimientos dentro de la organización.

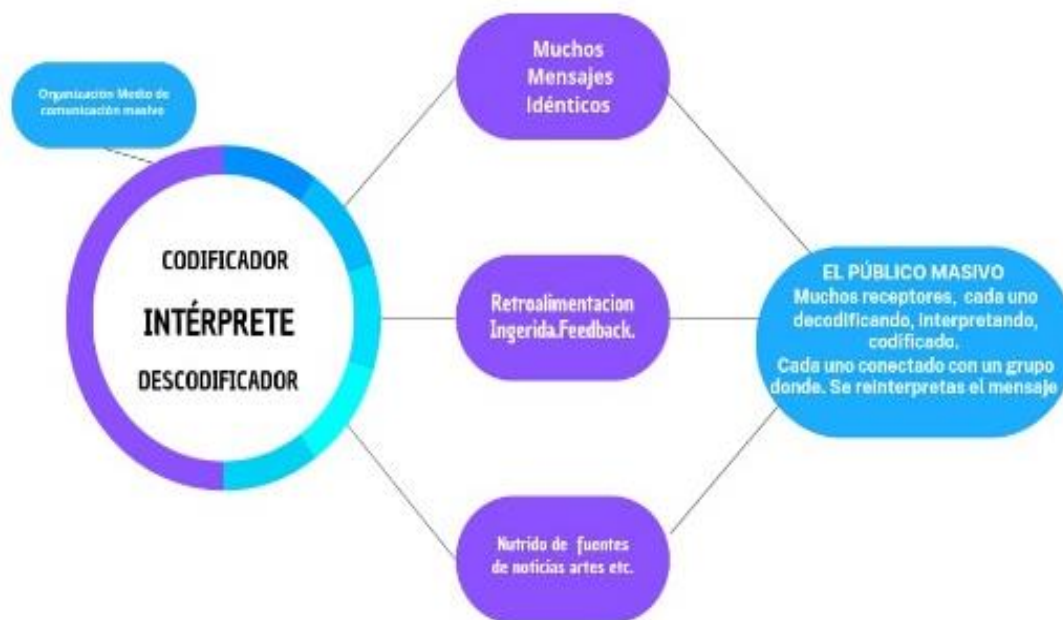
La teoría de la comunicación organizacional es fundamental para comprender cómo la diversidad y la informalidad influyen en la dinámica de una organización. En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, la correcta integración de la comunicación interna y externa, junto con la comunicación informal, permite una mayor cohesión y

adaptabilidad en la gestión. Esto contribuye a mejorar la eficacia en la toma de decisiones y la representación de los intereses del pueblo pandino, fortaleciendo la labor legislativa y el vínculo con la comunidad.

El modelo de comunicación de Schramm, considerado uno de los más importantes, se caracteriza por su enfoque no lineal y su capacidad para explicar la comunicación colectiva. Este modelo resalta cómo el receptor, ante una multitud de mensajes, selecciona aquellos que le resultan más comprensibles y que están alineados con su personalidad, intereses y valores sociales. Este proceso selectivo resulta especialmente relevante para la comunicación organizacional en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, donde la efectividad del mensaje depende de cómo los receptores dentro de la asamblea y los ciudadanos perciben y filtran la información. Comprender esta dinámica es clave para mejorar la transmisión de mensajes y asegurar que se adapten tanto a los valores organizacionales como a las expectativas sociales.

## Figura 2

### *Modelo de Schramm*



*Nota.* La figura adaptada al modelo de la Teoría de la comunicación organizacional de Schramm. Elaboración propia (2024).

El modelo de Schramm, al enfatizar la selectividad del receptor en el proceso de comunicación colectiva, ofrece valiosas lecciones para la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. En este contexto organizacional, es fundamental reconocer que los mensajes no se reciben de manera uniforme, sino que son filtrados por los intereses, valores y normas sociales de los receptores.

Mejorar la comunicación organizacional implica diseñar mensajes que sean claros, atractivos y alineados con las expectativas de los distintos públicos internos y externos. De este modo, la Asamblea puede fortalecer sus lazos comunicativos, tanto dentro de la institución como con la sociedad en general, promoviendo una interacción más efectiva y significativa.

### ***3.2.3. Teoría de la comunicación interna.***

La teoría de la comunicación interna destaca la importancia del intercambio de información dentro de una organización, ya que contribuye a la construcción del conocimiento y influye en las actitudes de las personas. Este proceso abarca tanto la comunicación administrativa como los flujos, barreras, vehículos y redes formales e informales, promoviendo la interacción social y fomentando la credibilidad. En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, la comunicación interna se vuelve esencial para mantener la cohesión organizacional y fortalecer la identidad institucional, garantizando un funcionamiento efectivo y alineado con los objetivos legislativos. Según Marchiori refiere que:

“...posibilita el intercambio de informaciones vía comunicación, contribuyendo para la construcción del conocimiento, el cual es expresivo en las actitudes de las personas. Es fundamentalmente un proceso que engloba la comunicación administrativa, flujos, barreras, vehículos, redes formales e informales. Promueve, por lo tanto, la interacción social y fomenta la credibilidad, actuando en el sentido de mantener viva la identidad de una organización” (2011, p. 51).

Por lo tanto, la comunicación interna es un componente clave para la cohesión y efectividad de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. Al facilitar el flujo de información y promover la interacción social dentro de la organización, esta teoría ayuda a construir credibilidad y mantener viva la identidad institucional. De este modo, la comunicación interna no solo fortalece el desempeño administrativo, sino que también refuerza el vínculo

entre los miembros de la Asamblea y su capacidad para cumplir con su labor legislativa de manera eficaz y alineada con los intereses del pueblo pandino.

La comunicación interna en las organizaciones es un elemento fundamental que influye en la eficiencia y cohesión del equipo, independientemente de si se establece de manera unidireccional, lineal, circular o triangular. Según Lucas citado en Charry, los modelos de comunicación pueden clasificarse en cuatro grandes procedimientos: círculo, rueda, cadena y total, cada uno de los cuales tiene implicaciones para la transmisión de información dentro de la organización (2018). En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, es crucial analizar y aplicar estos modelos para asegurar una comunicación eficaz entre sus miembros, optimizando la toma de decisiones y el cumplimiento de sus funciones legislativas. Según Lucas citado en Charry refiere que:

La comunicación interna en las organizaciones. Más allá de si el tipo de comunicación que se establece es unidireccional, lineal, circular, o triangular, el análisis de la transmisión nos ofrece otra serie de categorizaciones de los modelos comunicativos en función de los modos de comunicación que Lucas (1997) recoge y que se centra en cuatro grandes procedimientos: círculo, rueda, cadena y total (2018, p. 27).

Por consiguiente, el estudio de los diferentes modelos de comunicación interna permite a la Asamblea Legislativa Departamental de Pando mejorar sus procesos de transmisión de información y fomentar una mayor cohesión entre sus miembros. Al aplicar los procedimientos adecuados, como el círculo, rueda, cadena o total, se puede fortalecer la efectividad organizacional y asegurar que los objetivos legislativos sean alcanzados de manera más eficiente, al mismo tiempo que se promueve un ambiente de trabajo colaborativo y alineado con los intereses del pueblo pandino.

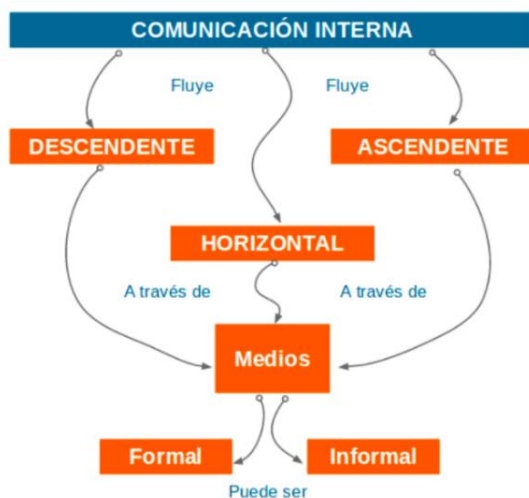
La comunicación interna es esencial para la cohesión y eficacia en cualquier organización, incluyendo la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. Al facilitar el intercambio de información, se contribuye a la construcción del conocimiento y se refleja en las actitudes de los miembros. Este proceso incluye tanto la comunicación administrativa como las redes formales e informales, superando barreras y promoviendo la interacción social. A su vez, los diferentes modelos comunicativos, como los propuestos por Lucas círculo, rueda, cadena y

total, permiten estructurar de manera eficiente la transmisión de mensajes, fortaleciendo la identidad institucional y fomentando credibilidad en la Asamblea para lograr sus objetivos legislativos y de gestión pública.

Es importante hacer mención al modelo Maletzke porque no aborda directamente el tema de interés social en su modelo de comunicación, su enfoque en los elementos internos del comunicador y el receptor resulta importante comprender las dinámicas internas de comunicación en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. La teoría de Maletzke destaca la importancia de factores psicológicos, sociales y culturales que influyen en la interacción entre el emisor y el receptor, lo cual resulta especialmente relevante para analizar cómo los miembros de la asamblea gestionan la comunicación interna, así como la relación entre los actores políticos y los ciudadanos. Este análisis ofrece una perspectiva más profunda sobre cómo la asamblea puede fortalecer su comunicación, tanto internamente como con la sociedad, y lograr una mayor transparencia y efectividad en su labor legislativa.

### Figura 3

#### *Modelo de comunicación interna*



*Nota.* La figura detalla el modelo de la Teoría de la comunicación interna. Canasto.es (2013) <https://canasto.es/blog/2013/10/la-comunicacion-interna-como-lubricante-para-tu-empresa>

Aunque Maletzke no se centra en el interés social de manera explícita, su visión sobre los elementos internos del proceso de comunicación resulta relevante para el contexto de la

Asamblea Legislativa Departamental de Pando. La aplicación de esta teoría permite entender mejor las dinámicas de comunicación interna, donde los factores individuales y organizacionales juegan un papel determinante. Mejorar esta comunicación no solo optimizaría las interacciones dentro de la asamblea, sino que también podría influir en la forma en que se transmiten los mensajes a la sociedad, promoviendo una gestión más transparente y un vínculo más cercano con los ciudadanos.

### **3.3. Marco conceptual**

#### ***3.3.1. El celular.***

El dispositivo celular es un aparato de comunicación portátil que permite realizar llamadas, enviar mensajes y acceder a internet desde cualquier lugar con cobertura. Además de sus funciones básicas, los celulares modernos incluyen aplicaciones y herramientas para diversas tareas, entretenimiento y productividad, convirtiéndolos en herramientas multifuncionales esenciales en la vida diaria. Según Mendoza, citado en Cardozo, refiere que: “Se ha transformado en un objeto fetiche que seduce, esclaviza y crea adicción” (2022, p. 41). Por lo tanto, el celular se ha convertido en el medio de comunicación más extendido del mundo, superando los otros medios. No solamente se usa para hacer y recibir llamadas, sino que está ampliando cada vez más sus perspectivas comunicativas, multimedia y ofimáticas.

#### ***3.3.2. Internet a través del móvil.***

La internet y el teléfono móvil han revolucionado la forma en que las personas se comunican y acceden a la información. Estos avances tecnológicos han permitido una interconexión global, facilitando el intercambio instantáneo de datos, el acceso a servicios digitales y la creación de nuevas oportunidades económicas y sociales. Su influencia se extiende a todos los aspectos de la vida cotidiana, desde la educación hasta el entretenimiento. Hernández refiere que: “Cabe anotar el escaso uso que tienen las páginas institucionales y redes sociales en Internet para que los usuarios realicen cualquier tipo de consulta o soliciten servicios” (2014, p. 103) por lo tanto, la internet y los teléfonos móviles han transformado profundamente la sociedad, convirtiéndose en herramientas esenciales en el mundo moderno. Aunque han

mejorado la eficiencia y la conectividad, también presentan desafíos como la dependencia tecnológica y la protección de la privacidad. Sin embargo, su impacto positivo sigue impulsando el progreso y la evolución de las comunicaciones globales.

### **3.3.3. Redes sociales.**

Las redes sociales han transformado la manera en que las personas se comunican, interactúan y consumen información en la era digital. Plataformas como Facebook, Instagram y Twitter han facilitado la conexión entre individuos de todo el mundo, creando una red global de intercambio de ideas y contenido. A través de las redes sociales, se han generado nuevas oportunidades para la educación, el entretenimiento y los negocios. Según Borbor, citado en Chipre, refiere que: “Las redes sociales en Internet es un sitio donde los usuarios publican y comparten todo tipo de información, social y profesional, con personas cercanas y desconocidos, son redes conectadas por intereses en común” (2023, p. 10). Por lo tanto, las redes sociales han revolucionado diversos aspectos de la vida cotidiana, desde la forma en que nos comunicamos hasta cómo nos informamos y entretenemos.

Si bien han abierto nuevas oportunidades para el crecimiento personal y profesional, también presentan riesgos que deben ser gestionados de manera responsable. La clave está en equilibrar los beneficios con una utilización consciente, fomentando un entorno digital que promueva el respeto, la veracidad y el bienestar de todos los usuarios.

### **3.3.4. Mediatización.**

Este proceso no es homogéneo ni afecta de igual manera a todas las instituciones y países; su desarrollo está vinculado a contextos históricos y ámbitos institucionales específicos. En el caso de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, la mediatización influye en la forma en que la institución se relaciona con la ciudadanía, adaptando su comunicación y gestión a las dinámicas de los medios de comunicación contemporáneos. Según Hjarvard, refiere que:

La mediatización debe entenderse como un proceso común de la alta modernidad, equiparable a otros procesos similares, como la urbanización, la globalización o la

individualización. El posterior desarrollo de la mediatización deberá valorarse en relación con los contextos históricos específicos y los distintos ámbitos institucionales en los que los medios de comunicación se han integrado. La mediatización no es un proceso uniforme que reformula todas las partes de la cultura y de la sociedad por igual en todos los países (2016, p. 239-240).

La mediatización, como proceso en evolución, reconfigura la interacción entre las instituciones y la sociedad, dependiendo de factores históricos y contextuales particulares. En la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, este proceso no solo ha facilitado una mayor visibilidad pública, sino que también ha influido en la forma en que las decisiones políticas y legislativas se comunican y perciben. Al adaptarse a este fenómeno, la Asamblea fortalece su capacidad de comunicación y participación, contribuyendo a una gestión más transparente y cercana a las demandas de la población.

### ***3.3.5. Canales de comunicación interna.***

Estos canales pueden ser formales, como correos electrónicos y reuniones, o informales, como chats o conversaciones espontáneas. Una comunicación interna efectiva es clave para alinear a los empleados con los objetivos de la empresa y fomentar la colaboración. Según Reyes refiere que: “Logrará una comunicación interna más efectiva aquella organización en la que los jefes se comunican abierta, directa, clara, bidireccional, frecuente y oportunamente con los integrantes de sus equipos” (2012, p. 128). Por lo tanto, los canales de comunicación interna son esenciales para mantener una organización cohesionada y eficiente. Al implementar canales adecuados y bien gestionados, se mejora la claridad, se reduce la confusión y se fortalece la cultura organizacional. Una buena comunicación interna contribuye significativamente al éxito global de cualquier entidad.

### ***3.3.6. Comunicación ascendente.***

Este tipo de comunicación permite que los empleados, colaboradores o miembros de una institución compartan sus ideas, comentarios, problemas y sugerencias con la alta dirección. En el contexto de instituciones como la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, la comunicación ascendente es fundamental para recoger las perspectivas y necesidades del

personal y de la ciudadanía, contribuyendo a una gestión más participativa y eficaz. Según Smith, citado en Paz, afirma que la comunicación interna, “sirven de feedback para la gerencia, proporcionando indicios del éxito conseguido por un mensaje dado, además las comunicaciones ascendentes pueden estimular la participación de los empleados en la preparación de políticas operativas aplicables al departamento o a la organización” (2012, p. 75). La comunicación ascendente desempeña un papel crucial en el fortalecimiento de la transparencia y la toma de decisiones dentro de una organización. Al proporcionar a los niveles superiores un acceso directo a las opiniones y sugerencias de quienes están en los niveles operativos, se fomenta un ambiente de colaboración y confianza. En instituciones como la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, esta forma de comunicación facilita una mejor comprensión de los problemas y aspiraciones del pueblo, mejorando así la capacidad de respuesta y eficacia en la formulación de políticas y legislación.

### ***3.3.7. Estrategia de comunicación.***

La estrategia de comunicación es un plan integral diseñado para gestionar cómo una organización transmite sus mensajes clave a sus diversos públicos, tanto internos como externos. Ríos et al., refiere que: “estrategia se define como un plan o pauta que integra los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente” (2020, p. 19) por lo tanto, la estrategia permitió a la Asamblea Legislativa Departamental de Pando optimizar su capacidad para tomar decisiones fundamentadas, alineadas con objetivos claros, metas específicas y con indicadores medibles, contribuyendo así al fortalecimiento de su rol como una institución de formación técnica eficiente y orientada al logro de resultados.

### ***3.3.8. Clima laboral.***

El clima laboral institucional es el ambiente psicológico y social que se percibe dentro de una organización, influenciado por las relaciones entre empleados, la cultura organizacional y las condiciones de trabajo. Un clima positivo fomenta la motivación, el compromiso y la productividad, mientras que un clima negativo puede generar insatisfacción y conflictos. La calidad del clima laboral impacta directamente en el desempeño y en la cohesión del equipo,

siendo clave para el éxito de la institución, Brancato y Juri refiere que: “El ambiente laboral puede ejercer sobre el individuo un control relativamente intenso o bien promover normas, reglamentaciones y orden” (2011, p. 5). Por lo tanto, la creatividad, lealtad y compromiso son cualidades individuales que las empresas deben fomentar activamente.

Crear un entorno que motive a los empleados a contribuir voluntaria y sosteniblemente es esencial para mejorar la productividad y competitividad. Además, gestionar el clima laboral es clave dentro de la Dirección Estratégica, ya que impacta tanto en el rendimiento organizacional como en su responsabilidad social.

### ***3.3.9. Comunicación global.***

La comunicación global dentro de una organización no solo transmite lo que la institución afirma verbalmente, sino que también alinea sus mensajes con sus acciones, creando coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. Este enfoque establece una relación entre los discursos oficiales y las realidades operativas de la entidad, garantizando que los compromisos asumidos sean respaldados por acciones concretas. En la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, este principio es clave para asegurar que la comunicación institucional refleje fielmente sus actividades legislativas y administrativas, promoviendo transparencia y confianza en la ciudadanía. Según Frías refiere que:

La comunicación "global"... dice y subraya lo que la empresa ya expresa por medio de sus actos, pero además traza la perspectiva, la lógica y la finalidad de todo ello. Armoniza entre sí, no los "decir", sino los "decir" con los "hacer", los discursos y los actos, los enunciados y las realidades de la empresa. ...también una exigencia, decir obliga a hacer (2000, párr. 54).

Por consiguiente: la comunicación global impone la responsabilidad de respaldar las palabras con hechos, fortaleciendo la credibilidad y legitimidad de la institución. En la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, este enfoque asegura que las decisiones y políticas comunicadas a la población se traduzcan en acciones coherentes y efectivas. Así, al armonizar lo que se dice con lo que se hace, se fortalece la conexión entre la Asamblea y los ciudadanos, promoviendo una gestión pública más clara, responsable y confiable.

### ***3.3.10. Fortalecimiento institucional.***

El desarrollo de una sociedad está basado en los valores, principios, reglas y normas que regulan su orden social, tanto de manera formal como informal. Estos mecanismos estructuran el comportamiento de los actores sociales y la administración de los recursos, promoviendo un ideal colectivo de progreso. En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, estas pautas son fundamentales para guiar la gestión pública, orientando sus decisiones hacia el bienestar general y el desarrollo del departamento dentro de un marco de legalidad y equidad. según Bedoya y Ugarte refieren que:

Esos mecanismos tienen su fundamento básico en las pautas del orden social, en la ordenación de sus recursos, en el comportamiento de los agentes sociales respecto de un ideal, es decir, el desarrollo tiene su fundamento en los valores, los principios, las reglas y las normas que regulan de manera formal e informal una sociedad (2012, p. 9).

Por lo tanto: los mecanismos que regulan el orden social son esenciales para mantener la cohesión y el desarrollo de una sociedad, ya que establecen las reglas y normas que rigen el comportamiento colectivo. En la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, estos principios permiten que la institución actúe en función de los intereses de la población, alineando sus decisiones con los valores y expectativas de la comunidad pandina. De esta forma, se asegura que la gestión de los recursos y el comportamiento de los actores legislativos contribuyan al desarrollo sostenible y equilibrado del departamento.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados del diagnóstico comunicacional

Este diagnóstico recopiló información decisiva durante la investigación en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, utilizando herramientas adecuadas para el estudio. Se centró en la comunicación interna, específicamente en la interacción entre los asambleístas y la directiva de la institución. La investigación reveló la ausencia de una estrategia de comunicación efectiva que incluya participación, interacción e información. Aunque se utiliza un grupo de WhatsApp para compartir información sobre actividades, la comunicación interna es deficiente debido a factores como un ambiente laboral no afectivo, la influencia de las bancadas políticas en las decisiones y la cultura de usos y costumbres.

La institución usa una página de Facebook para la comunicación, pero esta parece ser gestionada principalmente por la presidencia de la asamblea, sin mostrar adecuadamente el trabajo y fiscalización de los legisladores. como afirma el asambleísta “Hay una página de Facebook, pero parece que más es manejada por parte de la presidente de la asamblea y no así para todos para demostrar el trabajo que realizamos nuestra fiscalización como asambleísta, o como comisión” (A. Flores, comunicación personal, 28 de agosto 2024) por lo tanto, se identificó que las barreras en la comunicación interpersonal incluyen aspectos culturales y falta de habilidades para la escucha activa, que distorsionan el mensaje.

Refiriéndose al diagnóstico de la comunicación interna. Ochoa et al, citados en Arellano, “plantean como barrera comunicacional las diferencias culturales; Gordon y Garagorri (1997) señalan la falta de habilidad para una escucha activa, como elemento distorsionador de la comunicación” (2006, p. 17). Por lo tanto, para la realización del presente diagnóstico, se recalca que se realizó entrevistas a la directiva de la ALDP a los asambleístas administrativos y personal que trabajan en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.

Este diagnóstico subraya la necesidad de diseñar una estrategia interactiva para mejorar la comunicación interna, abordando las barreras culturales y promoviendo una comunicación más efectiva entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.

#### ***4.1.1. Descripción demográfica.***

La Asamblea Legislativa Departamental de Pando está ubicada en la Avenida 9 de Febrero, en el barrio SENAC de la ciudad de Cobija. Su principal objetivo es legislar, elaborar y sancionar leyes, además de recibir el juramento de la gobernadora o gobernador al asumir el cargo, y aprobar el presupuesto general del departamento.

El rol constitucional y las atribuciones de la Asamblea incluyen funciones deliberativas, fiscalizadoras y legislativas, dentro del marco de las competencias establecidas por la Constitución Política del Estado, el Estatuto Autonómico y la normativa legal vigente.

Actualmente, la Asamblea Legislativa se ha consolidado como una institución defensora de la Constitución. Los asambleístas tienen la facultad de interponer recursos de inconstitucionalidad contra leyes, decretos y normas nacionales o departamentales que vulneren las disposiciones de la Constitución Política del Estado Plurinacional.

La Asamblea está compuesta por 21 asambleístas, de los cuales 4 representan escaños especiales elegidos por las naciones y pueblos indígenas originarios campesinos, respetando la paridad y alternancia de género. Los demás asambleístas representan el territorio y la población en general.

La Asamblea Legislativa Departamental de Pando cumple un rol fundamental en la defensa de la Constitución y en la creación de leyes que guían el desarrollo del departamento. A través de sus funciones deliberativas y fiscalizadoras, esta institución asegura que las normas y políticas departamentales estén alineadas con los principios constitucionales y los derechos de los ciudadanos. Con su estructura diversa, que incluye la representación territorial, poblacional e indígena, la Asamblea promueve la participación inclusiva, garantizando que las voces de todos los sectores de la sociedad pandina estén presentes en la toma de decisiones.

#### ***4.1.2. Medios de difusión La Asamblea Legislativa Departamental de Pando.***

La comunicación interna es un elemento clave para el buen funcionamiento de cualquier organización, especialmente en una entidad tan relevante como la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. Sin embargo, en la actualidad, este aspecto enfrenta serios desafíos, como la falta de fluidez en las interacciones entre colegas y una marcada fragmentación que muchas veces responde a intereses partidarios. La mezquindad y los desacuerdos constantes obstaculizan el trabajo colaborativo, afectando la eficiencia de la labor legislativa. Es en este contexto el asambleísta, A. Flores, refiere que:

Por el momento la comunicación es pésima entre colegas , no existe una comunicación bien que sea bien para nuestro trabajo siempre fluida siempre hay esa mezquindad entre colega malos desacuerdo , cada uno jala por su lado o conveniencia , yo creo que ay mucho influyen el partido que estas apoyando , o sea hay comunicación como debería ser para trabajar mejor , yo como asambleísta es mi peque aporte y digo porque mi persona en calidad de autoridad he venido a trabajar para mi pueblo yo fui elegido por uso y costumbre no voy mucho con eso de cuál partido político (comunicación personal 28 de agosto 2024).

Por lo tanto: para optimizar el desempeño de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, es indispensable mejorar la comunicación interna entre sus miembros. Dejar de lado las divisiones partidarias y enfocarse en el bienestar colectivo permitirá una mayor coordinación y efectividad en las decisiones y acciones legislativas. Como asambleísta, mi compromiso se orienta a fomentar un ambiente de colaboración, donde prevalezca el diálogo y el respeto mutuo, y donde las diferencias políticas no interfieran con la meta común de servir al pueblo. Solo a través de una comunicación abierta y fluida podremos cumplir con nuestras responsabilidades de manera eficiente y transparente.

La comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando ha atravesado varias transformaciones durante las distintas legislaturas, afectando la manera en que se presentan y comunican las actividades oficiales. La página oficial de Facebook, creada en el primer año de gestión, cumplió su propósito de informar sobre las actividades legislativas de manera general durante las primeras dos legislaturas. Sin embargo, en la actual cuarta legislatura, se ha observado un sesgo en la nueva página, la cual prioriza las acciones de la

presidenta y algunos asambleístas de su alianza política. Esta falta de imparcialidad ha impulsado a la comisión jurídica a crear una página propia para divulgar sus actividades de fiscalización y compartir información relevante, garantizando que las acciones de todos los asambleístas sean visibles y accesibles a la ciudadanía. J. Olmos, refiere que:

Existe una página oficial de Facebook creada en el primer año de gestión. Esta fue manejada durante la primera y segunda legislatura, pero en esta cuarta legislatura se ha creado una nueva página que solo muestra actividades de la presidenta y algunos colegas de su alianza o bloque. Los comunicadores no están siendo imparciales con todos los asambleístas; publican lo que consideran de interés según su perspectiva. Por esta razón, como comisión jurídica hemos creado nuestra propia página, y como presidente, estamos publicando todas nuestras actividades de fiscalización y lo más relevante allí, compartiéndolas en nuestros perfiles personales de Facebook. (comunicación personal 21 de agosto 2024).

Por lo tanto: la creación de una página independiente por parte de la comisión jurídica refleja la importancia de la transparencia y equidad en la comunicación interna de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. Al evitar el sesgo y proporcionar un espacio para compartir todas las actividades de fiscalización, se busca restablecer un equilibrio en la difusión de información. La comunicación efectiva y transparente es fundamental para mantener la confianza pública en las instituciones, y como representantes del pueblo, es nuestro deber asegurarnos de que todas las voces sean escuchadas y valoradas en las plataformas oficiales.

#### ***4.1.3 Análisis FODA.***

Para comprender el contexto, se utilizó la matriz FODA, elaborada a partir de la caracterización de los escenarios expresados por los Asambleístas de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. La matriz FODA, o DAFO, conceptualizada desde 1964 por los autores Benepe et al., citados en Hernández et al., menciona lo siguiente:

Con el acrónimo de SOFT, que denotaba términos como satisfacción, oportunidad, culpa y amenaza. Este instrumento posibilita un juicio tácito, desde el pasado presente y futuro, de los aspectos que componen la cadena de valor de toda empresa u organizacional, favoreciendo la elaboración de estrategias parametrizables y propias del negocio o entidad en su transitar y desarrollo dentro de la cosmovisión espacio-tiempo (2023, p. 95).

En consecuencia, el análisis FODA nos permitirá identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas relacionadas con la comunicación interna de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.

**Tabla 1**

*Análisis FODA de la comunicación interna de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.*

<i>FORTALEZA</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>
Información	Cambio de actitud de los administrativos.
Medios	Asambleístas informados.
Recursos	Mayor interés en el trabajo
Autonomía de gestión.	Cambio de valores.
Instructivos	Incidir en los Asambleístas
Coordinar presidente asambleístas	Información inmediata.
Partidas económicas para Comunicación.	Inclusión de actores.
Coordinación con asambleístas	Información a los Asambleístas Hacer conocer los instructivos y citaciones personales a los actores.
<i>AMENAZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>
No hay estrategias de comunicación interpersonal	Falta de interés
Falta capacitación	Desinformación
Falta motivación	Apatía
No existen iniciativas	Trabajo desordenado
Falta de conocimientos	Autodeterminación
No se actualiza la plataforma digital	Indiferente
No se persiste	Desinterés
	Desinformación
	No hay seriedad

*Nota.* La figura detalla Análisis FODA de la comunicación interna. Elaboración propia (2024)

El análisis FODA, como una técnica de campo participativa, permitió valorar la situación interna de los asambleístas, con el fin de obtener conclusiones para identificar los ejes temáticos; destacando como una debilidad relevante la falta de una estrategia comunicacional interactiva para el fortalecimiento de la comunicación interna de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando gestión 2024.

Fundamentando la Debilidad y la Fortaleza, el análisis FODA, da como resultado lo siguiente:

- La elaboración de la estrategia es una Fortaleza en el sentido que logrará poner la atención de la presidente y los asambleístas con capacidades para ese tipo de situaciones.
- La Oportunidad radica en la apropiación de la problemática de la comunicación interna, por parte de la presidente y los asambleístas.
- El resultado de las Debilidades y Amenazas que debe ser consideradas como riesgo, son los siguientes:
- La relación entre la presidente y los asambleístas que en la actualidad es una Debilidad.
- Como Amenaza se puede correr el riesgo de no llevar a cabo esta estrategia, por la falta de interés que pueda mostrar la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.

Por tanto, con todo lo indicado se requiere realizar las estrategias de comunicación orientadas a la aplicación de Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para aplicar el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes; generando contenido comunicacional internamente.

## **4.2. Selección, jerarquización y priorización de necesidades**

Al finalizar el diagnóstico según el resultado que permiten jerarquizar y priorizar las necesidades que tiene la actual comunicación interna, las que resaltan están relacionadas a la interacción social, empatía, y beneficio mutuo la Asamblea Legislativa Departamental de Pando 2024.

### ***4.2.1. Identificación de necesidades.***

Los resultados obtenidos a través de la recolecta de datos utilizando las técnicas de entrevista y observación, que se llevaron a cabo para seleccionar las necesidades, mostraron que la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando tiene de las siguientes necesidades:

- Mayor interacción entre administrativos y docentes
- Implementar el tablero de información
- Actualizar la plataforma digital de Facebook
- Estrategia interactiva para el fortalecimiento de la comunicación interna

#### **4.2.2. Jerarquización de necesidades.**

Una vez identificadas las necesidades, para establecer un orden de prioridades en cuanto a las necesidades de la comunicación interna, se realizó un cuadro con los indicadores de 1 a 10 y estos fueron los resultados:

**Tabla 2**

*Jerarquización de necesidades*

<i>NECESIDADES</i>	<i>PUNTUACIÓN</i>
Mayor interacción entre la presidente y los asambleístas	2
Implementar el tablero de información	1
Utilizar la plataforma digital de Facebook por parte de los asambleístas	5
Estrategia interactiva para el fortalecimiento de la comunicación interna	2

*Nota.* La figura detalla la jerarquización de necesidades de acuerdo a una puntuación del 1 al 10. Elaboración propia (2024)

#### **4.2.3. Priorización.**

El cuadro evaluativo muestra que la comunicación interna, debe priorizar la reingeniería de la plataforma de la red social digital la página de Facebook, con el objetivo de fortalecer la comunicación interna y contribuir al desarrollo de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, la mejora de la comunicación interna es esencial para optimizar la colaboración y eficiencia. Los aspectos clave incluyen:

1. Utilizar la plataforma digital de Facebook por parte de los asambleístas: es de mayor importancia y prioritario, sigue siendo importante para extender la visibilidad de las actividades de los asambleístas hacia el público externo y fomentar una comunicación más directa y transparente con la comunidad.

2. Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación interna: Refuerza la cohesión del equipo y facilita un flujo de información más eficiente, ayudando a que los mensajes lleguen de manera clara y efectiva a todos los miembros de la asamblea.
3. Mayor interacción entre la presidente y los asambleístas: Fomenta un diálogo abierto y continuo, lo que es fundamental para alinear objetivos, resolver conflictos y garantizar una gestión más participativa y colaborativa
4. Implementar el tablero de información: Es decisivo porque centraliza datos importantes y facilita la accesibilidad a información relevante para todos los asambleístas, promoviendo la transparencia y mejorando la toma de decisiones.

Cada uno de estos aspectos contribuye a un mejor funcionamiento y dinamismo dentro de la asamblea, fortaleciendo tanto la comunicación interna como la relación con la ciudadanía.

## **CAPÍTULO V**

### **DISEÑO DEL PROYECTO**

#### **5.1. Denominación y naturaleza del proyecto**

El proyecto Estratégico de comunicación interna mediante el uso efectivo y colaborativo de la página oficial de Facebook para la Asamblea Legislativa Departamental de Pando busca mejorar la difusión de información y la transparencia institucional, permitiendo que todos los asambleístas tengan acceso a la plataforma para compartir sus actividades legislativas. Fomenta una gestión compartida de la página, donde se establecen lineamientos claros y un protocolo de publicación que asegure la equidad y visibilidad de los representantes. A través de la interacción directa con los ciudadanos y la promoción de la transparencia, se busca fortalecer la confianza pública en la Asamblea

El plan estratégico es fundamental para mejorar la percepción de la labor legislativa.

“PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA UNA GESTIÓN COMPARTIDA DE LA PÁGINA OFICIAL DE FACEBOOK DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DEPARTAMENTAL DE PANDO”

#### ***5.1.1. Descripción de la Estrategia de Comunicación Interna.***

El Plan Estratégico de Comunicación Interna para una Gestión Compartida de la Página Oficial de Facebook de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, se centra en la creación de un sistema de acceso controlado y participativo que permita a los asambleístas comunicar sus actividades de manera oportuna y eficaz. Este enfoque establece roles y responsabilidades claras para cada miembro, fomentando una participación coordinada que evite la duplicación de información y promueva la transparencia. Se implementarán lineamientos técnicos y estéticos para garantizar que las publicaciones reflejen una imagen

institucional profesional y coherente. Asimismo, el plan propone capacitaciones periódicas en el uso de herramientas digitales y redes sociales, fortaleciendo así las habilidades comunicativas de los asambleístas y mejorando el flujo de información interna, lo cual contribuye a una gestión colaborativa y eficiente de la página.

### **5.1.2. Justificación del Plan.**

El Plan Estratégico de Comunicación Interna para una Gestión Compartida de la Página Oficial de Facebook de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando tiene como objetivo optimizar la comunicación y coordinación entre los asambleístas mediante un sistema de gestión colaborativa en la plataforma digital. Este plan establece un marco estructurado para que los miembros de la Asamblea puedan informar sus actividades y logros de manera transparente y accesible para la ciudadanía. Incluye la creación de un protocolo de publicación, asignando roles específicos y pautas de contenido que aseguren coherencia y profesionalismo en cada interacción.

Además, contempla el uso de herramientas de retroalimentación y monitoreo, permitiendo evaluar el impacto de las publicaciones y realizar ajustes según las necesidades institucionales. Al fomentar una participación activa y organizada en la página oficial, el plan contribuye a fortalecer la imagen pública de la Asamblea y a mejorar la eficacia de la gestión legislativa.

### **5.1.3. Marco institucional.**

La Asamblea Departamental es el Órgano Legislativo superior del Gobierno Autónomo del departamento de Pando; ejerce la soberanía del pueblo pandino, el cual está conformado por todos los pandinos y las pandinas, pueblos y naciones indígenas (Cavineño, Esse Ejja, Tacana, Yaminahua, Machineri y Pacahuara), originarios y campesinos, así como toda la población que habita en el territorio departamental.

Las y los Asambleístas Departamentales de Pando, conforman la Asamblea Legislativa Departamental, que constituye el Órgano Legislativo del Gobierno Autónomo del

Departamento de Pando, la misma está compuesta por Asambleístas electos por territorio, población, naciones y pueblos indígena originario campesinos, quienes representan la voluntad del pueblo pandino expresada en la votación universal, libre, secreta y obligatoria, así como la elección mediante normas, procedimientos propios, usos y costumbres de los pueblos indígenas. El rol constitucional y atribuciones de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, está en la facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa en el ámbito de las competencias establecidas por la Constitución Política del Estado, Estatuto Autonómico y la normativa legal vigente.

**5.1.3.1. Principios Constitucionales, éticos y morales.** La Asamblea Legislativa Departamental de Pando, adopta como propios los principios Constitucionales, éticos y morales sobre los que funda su organización y funcionamiento que son: ama qhilla (no seas flojo), ama llulla (no seas mentiroso), ama suwa (no seas ladrón), suma qamaña (vivir bien), ñandereko (vida armoniosa), teko kavi (vida buena), ivi maraei (tierra sin mal) y qhapaj ñan (camino o vida noble), también forman parte inherente de la Asamblea Legislativa Departamental de acuerdo al Reglamento General elaborado en la gestión de la presidencia de la Asamblea Hansy Gonzales Aguirre en la gestión 2021- 2026.

1. Libertad
2. Independencia institucional
3. Bien Común
4. Unidad
5. Transparencia
6. Igualdad
7. Respeto a los Pueblos Indígenas y sus identidades culturales
8. Pluralidad y complementariedad
9. Interculturalidad
10. Participación y control social
11. Equidad de género
12. Solidaridad
13. Voluntariedad
14. Reciprocidad
15. Subsidiariedad
16. Gradualidad
17. Lealtad
18. Democracia
19. Constitucionalidad
20. Honestidad

## 21. Justicia (Asamblea Legislativa Departamental -Reglamento General 2021).

La Asamblea Legislativa Departamental de Pando se refiere a la estructura legal, normativa y organizacional que regula su funcionamiento y delimita sus competencias. Esta institución es parte del sistema de gobierno autónomo departamental, enmarcado en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y la Ley Marco de Autonomías y Descentralización. La Asamblea tiene la responsabilidad de legislar y fiscalizar el accionar del ejecutivo departamental, así como de promover políticas que beneficien al desarrollo de Pando.

Dentro de este marco, la Asamblea cuenta con reglamentos internos que organizan sus procedimientos, distribuyen funciones entre los asambleístas y establecen los mecanismos de coordinación entre las comisiones y las autoridades departamentales.

En relación con la comunicación interna, el marco institucional también define la manera en que los asambleístas y las autoridades deben interactuar, coordinando sus actividades a través de medios oficiales, como la página de Facebook. Sin embargo, la falta de un plan de comunicación eficiente ha generado la necesidad de crear espacios alternativos para difundir información sobre las labores de fiscalización.

Para superar esta limitación, es fundamental que el marco institucional permita el acceso y uso compartido de las plataformas oficiales, garantizando una comunicación fluida, transparente y equitativa entre los miembros de la Asamblea y la población de Pando, a fin de fortalecer la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

**5.1.3.2. En cuanto a la Visión de la Asamblea.** Es contribuir al desarrollo integral del departamento de Pando, promoviendo el dialogo abierto, inclusivo y participativo, legislando en sintonía con la población, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y bienestar de sus habitantes, sus necesidades, aspiraciones y fiscalizando con efectividad el uso, destino y buen integridad aprovechamiento de los recursos económicos públicos en beneficios de todos sus habitantes, instancia garante de la institucionalidad, democrática promotora del desarrollo integral plenamente de su autonomía del Gobierno Departamental (Asamblea Legislativa Departamental - Reglamento General 2021).

**5.1.3.3. Misión.** La misión que define el propósito fundamental y razón de la **Asamblea Legislativa departamental de Pando**. Es ejercer la soberanía y representación del pueblo pandino, deliberando, legislando y fiscalizando, con calidad y transparencia en la gestión legislativa (Asamblea Legislativa Departamental - Reglamento General 2021).

#### **5.1.4. Finalidad del proyecto.**

La finalidad del Plan Estratégico de Comunicación Interna para una Gestión Compartida de la Página Oficial de Facebook de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando es mejorar la eficiencia y transparencia en la comunicación interna de la institución. Este proyecto busca ofrecer a los asambleístas un canal accesible y bien estructurado para comunicar sus actividades y decisiones, fortaleciendo así la coordinación entre las comisiones y los miembros de la Asamblea. Al implementar herramientas de gestión colaborativa y lineamientos claros de uso, se pretende reducir la desorganización y duplicación de esfuerzos que han afectado el flujo de información, promoviendo un ambiente de trabajo más organizado y productivo.

Además, el proyecto tiene como finalidad proyectar una imagen institucional positiva y confiable ante la sociedad de Pando. Al brindar acceso a la información sobre las actividades legislativas, los ciudadanos podrán estar mejor informados y más conectados con el trabajo de la Asamblea, lo que incrementa la transparencia y fomenta la confianza pública en la institución. Esta estrategia también prevé el uso de tecnologías modernas de comunicación para garantizar que las actividades y logros de los asambleístas sean difundidos de manera profesional y consistente, alineándose con el compromiso de la Asamblea de trabajar en favor del desarrollo del departamento de Pando.

#### **5.1.5. Objetivos.**

**5.1.5.1 Objetivo General.** El objetivo general del proyecto es: Fortalecer la comunicación interna de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando (ALDP) mediante una gestión compartida y estructurada de la página oficial de Facebook, optimizando el flujo de información y promoviendo una imagen institucional transparente y positiva ante la sociedad.

**5.1.5.2. Objetivos Específicos.** Los objetivos específicos responderán al general, logrando los siguientes resultados.

1. Establecer protocolos de acceso y uso para los asambleístas en la página oficial de Facebook, que permitan comunicar de manera oportuna sus actividades y decisiones a la ciudadanía.
2. Implementar herramientas digitales y lineamientos estéticos que garanticen la coherencia y profesionalismo en las publicaciones de la Asamblea, reduciendo la duplicación de esfuerzos y mejorando la organización interna.
3. Sugerir los tipos de profesionales que operarán y mantendrán actualizada la página oficial de Facebook para fomentar la participación activa en los procesos de comunicación y fortalecer la interacción entre comisiones y asambleístas.

#### **5.1.6. Componentes, actividades y productos.**

Los componentes, actividades y productos son elementos clave en la planificación de proyectos o estrategias. Los componentes son las áreas o partes fundamentales que estructuran un plan o programa, como las áreas de capacitación, comunicación o gestión. Las actividades son las acciones específicas que se realizan para alcanzar los objetivos de cada componente, como talleres, reuniones o publicaciones. Finalmente, los productos son los resultados tangibles o intangibles generados por esas actividades, como informes, manuales, plataformas digitales o servicios implementados, que reflejan el avance y éxito del plan.

**Tabla 3**

*Componentes, actividades y productos*

<b>Componentes</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos</b>
<b>Componente</b> Democratizar el acceso y uso de la página oficial de Facebook por parte de todos los asambleístas.	<b>1:</b> Crear y distribuir un protocolo de uso de la página de Facebook que incluya pautas para la publicación de contenido. Asignar permisos de administración a los asambleístas para que puedan publicar sus actividades de manera directa.	Sistema de acceso compartido implementado para la página de Facebook.

<b>Componente 2</b> Promover la difusión oportuna y equitativa de las actividades de todos los legisladores.	Establecer un calendario de publicaciones que asigne fechas y tiempos a cada asambleísta para publicar su contenido. Monitorear el cumplimiento de las publicaciones por parte de los asambleístas.	Calendario de publicaciones aprobado y en uso.
<b>Componente 3</b> Componente: Elaborar una estrategia de uso efectivo y colaborativo de la página oficial de Facebook	Definir indicadores de éxito para medir el impacto del plan en la comunicación interna y con la ciudadanía. Validar el plan con la directiva de la Asamblea y asegurar su aprobación.	Documento Indicadores de éxito definidos y listos para su implementación

*Nota.* La figura detalla los componentes, actividades y productos. Elaboración propia (2024)

### **5.1.7. Métodos y técnicas.**

La implementación de un plan estratégico de comunicación en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando requiere una coordinación eficaz entre la presidenta y los asambleístas, Para la implementación de la estrategia comunicacional, los métodos y técnicas se basan en la utilización de las redes sociales a través de un personal responsable que tenga conocimientos en el manejo adecuado de la página oficial de la Asamblea departamental con un cronograma que establezca los días de publicación de los asambleístas y subirlos en los formatos comunicacionales.

Con el objetivo de fortalecer la interacción con los ciudadanos a través de medios digitales como Facebook.

Este plan busca garantizar que tanto la presidenta como los asambleístas comprendan claramente los objetivos, desarrollen contenido relevante para sus comunidades, y promuevan una comunicación respetuosa y abierta.

Además, la medición de la efectividad del plan mediante la interacción en la página de Facebook será esencial para evaluar su éxito y realizar los ajustes necesarios.

**Tabla 4***Comportamiento*

<b>Público meta</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estímulos</b>	<b>Tratamiento</b>	<b>Resultados</b>
<b>Presidenta</b>	Coordinar la implementación del plan, resolver dudas y ajustar estrategias. Asegurarse de que todos comprendan y sigan los lineamientos establecidos	Asegurar que tanto la presidenta como los asambleístas tengan una comprensión clara de los objetivos del plan.	Interactuar con los ciudadanos de manera amable y respetuosa	Informe de las publicaciones de los asambleístas que se realizaron durante el mes. para medir la efectividad del plan.
<b>Asambleístas</b>	Desarrollar y compartir contenido que sea informativo, pertinente y atractivo para sus comunidades. para comunicar las actividades realizadas.	Mantener una actitud accesible y constructiva durante las reuniones y comunicaciones digitales	Incentivar a los ciudadanos dar seguimiento de las actividades.	Asambleístas satisfechos

*Nota.* La tabla expresa la interacción que debe tener la página y la retroalimentación de acuerdo a la información de los asambleístas. Elaboración propia (2024).

La colaboración entre la presidenta y los asambleístas es fundamental para asegurar el éxito del plan de comunicación, ya que esta relación facilita la implementación de estrategias conjuntas y coherentes. Mediante una comprensión clara de los objetivos institucionales, se puede establecer una base sólida para trabajar en equipo hacia metas comunes. Además, fomentar una interacción accesible y cercana entre los representantes y los ciudadanos resulta clave para fortalecer la confianza pública. La creación de contenido informativo y relevante desempeña un papel central en este proceso, permitiendo mejorar la conexión con la población y estimular su participación activa en temas de interés público.

Por otro lado, la medición de los resultados, como el análisis de la interacción en redes sociales y otros indicadores, permitirá identificar áreas de mejora en tiempo real. Este monitoreo continuo posibilitará ajustar las estrategias cuando sea necesario, optimizando así el plan de comunicación.

Al adoptar un enfoque dinámico y proactivo, se logrará una mayor efectividad en la comunicación pública, consolidando una relación transparente y participativa con los ciudadanos.

### 5.1.8. Metas e indicadores.

El fortalecimiento de la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando se estructura a través de metas claras y medibles en torno al uso de su página oficial de Facebook. Estas metas están organizadas en tres componentes fundamentales: el acceso y uso de la página por parte de todos los asambleístas, la difusión oportuna y equitativa de sus actividades, y la elaboración de un Plan Estratégico de uso colaborativo de la plataforma. Los indicadores clave, como el porcentaje de asambleístas con acceso, la frecuencia de publicaciones y la puntualidad en la difusión de las actividades, permiten monitorear el progreso y asegurar que la comunicación digital sea efectiva y accesible para todos los legisladores.

**Tabla 5**

*Componentes*

<b>Metas</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Componente 1:</b> Acceso y uso de la página oficial de Facebook implementado en el mes de septiembre para todos los asambleístas.	Porcentaje de asambleístas con acceso a la página oficial de Facebook Al menos una publicación mensual por cada asambleísta
<b>Componente 2</b> Difusión oportuna y equitativa implementados para las actividades de todos los legisladores	Las actividades serán publicadas en un plazo máximo de 48 horas tras su realización.
<b>Componente 3</b> Elaborar una Estrategia de uso efectivo y colaborativo de la página oficial de Facebook validado por la Asamblea Legislativa Departamental de Pando	El Plan Estratégico estará completado en un 100% dentro de los próximos tres meses

*Nota.* La figura detalla las metas e indicadores. Elaboración propia (2024).

El éxito en el fortalecimiento de la comunicación interna de la Asamblea Legislativa depende directamente de la implementación eficiente y coordinada de tres componentes clave. En primer lugar, garantizar el acceso pleno y funcional a la página oficial de Facebook permitirá a los asambleístas comunicar sus actividades de manera transparente y accesible para la ciudadanía. En segundo lugar, la publicación equitativa y oportuna de las acciones de los legisladores fomentará la visibilidad y la representación equilibrada de todos los miembros de la Asamblea. Finalmente, la elaboración de un Plan Estratégico validado por las autoridades

correspondientes será esencial para establecer lineamientos claros y metas alcanzables. Estos pasos no solo facilitarán la interacción entre los assembleístas, sino también con los ciudadanos, promoviendo un entorno de trabajo colaborativo y eficiente.

### **5.1.9. Beneficiarios directos e indirectos.**

Los beneficiarios directos e indirectos son aquellos que se ven impactados de forma distinta por una acción, proyecto o programa. Los beneficiarios directos reciben de manera inmediata los efectos positivos, como servicios o beneficios específicos. En cambio, los beneficiarios indirectos no reciben los beneficios de forma directa, pero pueden experimentar mejoras a través de efectos secundarios o influencias en su entorno.

**5.1.9.1. Beneficiarios directos.** Son los que reciben el impacto positivo de manera inmediata, en este caso, los assembleístas de la Asamblea Legislativa del Departamento de Pando. Gracias al fortalecimiento de la comunicación interna y al uso de la página oficial de Facebook, ellos podrán informar de manera más eficiente y transparente sobre sus actividades, mejorando su interacción con los ciudadanos.

**5.1.9.2. Beneficiarios indirectos.** Incluyen a la ciudadanía en general, que se verá favorecida al tener acceso oportuno y equitativo a la información legislativa, lo que les permitirá estar más informados y participar de manera más activa en el seguimiento de las acciones de sus representantes. Asimismo, las instituciones y organizaciones locales también se benefician indirectamente, ya que una comunicación clara y efectiva facilita la coordinación de iniciativas conjuntas y la mejora de la gestión pública.

**Tabla 6**

*Beneficiarios directos e indirectos*

<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>DIRECTOS</b>	<b>INDIRECTOS</b>
Presidenta	Autoridad	Colaboradores
Secretario	Administrativo	Colaboradores
Asambleístas	Legislador	Colaboradores
Población	Seguidor	Colaboradores

*Nota.* La figura detalla los beneficiarios directos e indirectos. Elaboración propia (2024).

- **La comunicación interna en presidencia**

La comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando (ALDP) es fundamental para garantizar una adecuada coordinación y eficiencia en el trabajo legislativo. Una gestión eficaz de las plataformas digitales, como la página oficial de Facebook, juega un rol clave en este proceso. Sin embargo, la gestión actual de la comunicación presenta ciertos desafíos, como la falta de acceso equitativo de los miembros a estas plataformas y la proliferación de cuentas independientes que no reflejan el trabajo institucional de manera unificada.

**Tabla 7**

*Percepción vicepresidente*

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
¿Cómo describiría actualmente la comunicación entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental?	La comunicación interna es una herramienta muy valiosa porque permite una mejor coordinación, tanto en tiempos como en calidad. Facilita la capacitación continua del personal de comunicación y protocolo, y es esencial equipar el área de comunicación con mejores recursos tecnológicos (J. Medina, Comunicación personal, 17 de septiembre del 2024).
¿En qué medida los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando tienen acceso a la página de Facebook para informar el trabajo que realizan?	Cualquier persona puede crear una página en Facebook, lo que permitiría a cada comisión de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando (ALDP) tener su propia cuenta. Sin embargo, esto no refleja adecuadamente el trabajo institucional global de la ALDP. Es preferible que las redes sociales de las comisiones estén vinculadas a una cuenta oficial de la ALDP. De este modo, se presentaría el trabajo de la Asamblea de manera unificada y coherente (J. Medina, Comunicación personal, 17 de septiembre del 2024).

*Nota.* La figura detalla datos obtenidos mediante entrevista al vicepresidente de la Asamblea. Elaboración propia (2024).

Es importante que la ALDP fortalezca la comunicación interna mediante una estrategia que permita a todos los miembros utilizar la página oficial de Facebook y otras redes sociales de manera coordinada. Vincular las cuentas de las comisiones a la página oficial contribuiría a presentar una imagen coherente y global del trabajo legislativo. Asimismo, mejorar los recursos tecnológicos y la capacitación del personal de comunicación y protocolo ayudaría a optimizar

la difusión de las actividades de la Asamblea, beneficiando tanto a los asambleístas como a la ciudadanía.

- ***La comunicación interna en comisiones***

A pesar de que la mayoría de los asambleístas consulta esta página a través de enlaces compartidos, se evidenció la necesidad de mejorar la calidad de las publicaciones y ampliar la difusión de información sobre las actividades de las comisiones, la falta de visibilidad de estas actividades limita el acceso de la sociedad a información relevante sobre el trabajo de los legisladores. Ruth Inuma refiere que:

**Tabla 8**

*Comisión Desarrollo Productivo, Transformación Industrial, Obras e Infraestructura*

<b>PREGUNTA</b>	<b>PROPENSIÓN</b>
¿Cómo describiría actualmente la comunicación entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental?	Estamos enfrentando dificultades en la comunicación interna, lo que afecta el intercambio de ideas y el entendimiento entre los asambleístas. Es crucial mejorar en este aspecto para reflejar un trabajo más coordinado ante la sociedad. Actualmente, fallamos en lo laboral, administrativo y en la interacción entre los miembros de la Asamblea (R. Inuma, Comunicación personal, 11 de septiembre del 2024).
¿En qué medida los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando tienen acceso a la página de Facebook para informar el trabajo que realizan?	Aunque se envían enlaces de las sesiones, aún falta mejorar la calidad y difusión de la información. Las actividades de las comisiones tienen poca visibilidad, a pesar de que entre un 70% y 80% de ellas realizan su labor legislativa. No se está cumpliendo con la responsabilidad de mostrar estas actividades a la sociedad (R. Inuma, Comunicación personal, 11 de septiembre del 2024).

*Nota.* La figura detalla la Percepción comisión Desarrollo Productivo, datos obtenidos mediante entrevista. Elaboración propia (2024).

La presidenta de la Comisión de Desarrollo Productivo, Transformación Industrial, Obras e Infraestructura, Turismo y Amazonia, de la Asamblea Legislativa de Pando revela la necesidad de optimizar el uso de la página de Facebook para mejorar la transparencia y la comunicación con la ciudadanía. Aunque las sesiones legislativas son publicadas regularmente, se debe aumentar la visibilidad de las actividades de las comisiones, que representan una parte

fundamental del trabajo legislativo. El reto radica en garantizar que la difusión de estas actividades sea adecuada y cumpla con el objetivo de mostrar de manera más efectiva el trabajo que se realiza por parte de los asambleístas.

El manejo de la comunicación digital a través de la página oficial de Facebook de la Asamblea, aunque fue creada en el primer año de gestión y utilizada durante las primeras dos legislaturas, en la actual cuarta legislatura se ha notado una parcialidad en la publicación de actividades, favoreciendo a la presidenta y a miembros de su bloque. Ante esta situación, la Comisión de Asuntos Jurídicos decidió crear su propia página para asegurar la difusión de sus actividades, particularmente en temas de fiscalización.

### Tabla 9

#### *Percepción comisión Asuntos Jurídicos*

<b>PREGUNTA</b>	<b>PROPENSIÓN</b>
¿Cómo describiría actualmente la comunicación entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental?	La comunicación entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando se ha deteriorado con el tiempo, afectando tanto la interacción interna como la externa en redes sociales. Es necesario mejorar la publicación de sus actividades, especialmente en plataformas como Instagram, TikTok y Facebook, así como la comunicación entre los propios asambleístas. (J. Olmos Comunicación personal, 08 de septiembre del 2024).
¿En qué medida los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando tienen acceso a la página de Facebook para informar el trabajo que realizan?	La página oficial de Facebook de la Asamblea fue manejada durante las primeras legislaturas, pero en la actual solo se publican actividades de la presidenta y su bloque. La falta de imparcialidad en las publicaciones ha llevado a la comisión jurídica a crear su propia página, donde publican sus actividades de fiscalización y las comparten en sus perfiles personales. (J. Olmos Comunicación personal, 08 de septiembre del 2024).

*Nota.* La figura detalla la Percepción comisión Asuntos Jurídicos, datos obtenidos mediante entrevista. Elaboración propia (2024).

J. Olmo, pone de manifiesto la falta de imparcialidad. Esta situación ha llevado a la Comisión de Asuntos Jurídicos a tomar medidas independientes creando su propia página para garantizar la transparencia y la difusión equitativa de sus actividades. A través de esta iniciativa,

buscan mantener informada a la ciudadanía sobre sus labores de fiscalización y otros temas relevantes, promoviendo así una comunicación más justa y accesible.

La comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando se ha vuelto ineficiente, marcada por desacuerdos y la influencia de intereses partidarios. Esta situación afecta la coordinación y colaboración entre los asambleístas, lo que obstaculiza el trabajo en equipo. Además, la falta de acceso equitativo a las plataformas digitales, como la página de Facebook, limita la visibilidad de las actividades legislativas, afectando la transparencia y la interacción con la ciudadanía.

**Tabla 10**

*Percepción comisión ética*

<b>PREGUNTA</b>	<b>PROPENSIÓN</b>
¿Cómo describiría actualmente la comunicación entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental?	Actualmente, la comunicación entre los asambleístas es deficiente, con desacuerdos y cada uno actuando según sus propios intereses, influenciados en gran parte por el partido que apoyan. Esta falta de comunicación adecuada impide un mejor trabajo en equipo. Como autoridad, el asambleísta destaca que fue elegido por su pueblo y no se guía por afiliaciones políticas (A. Flores, Comunicación personal, 08 de septiembre del 2024).
¿En qué medida los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando tienen acceso a la página de Facebook para informar el trabajo que realizan?	La falta de publicaciones adecuadas sobre las actividades de algunos asambleístas es evidente, lo que afecta la transparencia del trabajo legislativo. Se sugiere crear una página exclusiva para las comisiones de la Asamblea Departamental de Pando, donde se publiquen todas sus actividades y proyectos, demostrando a la población que se está cumpliendo con las responsabilidades de gestión (A. Flores, Comunicación personal, 08 de septiembre del 2024). (A. Flores, Comunicación personal, 08 de septiembre del 2024).

*Nota.* La figura detalla la Percepción comisión Ética. datos obtenidos mediante entrevista. Elaboración propia (2024).

Según el presidente de la comisión de ética, para mejorar la comunicación y la transparencia, es necesario implementar una página exclusiva para las comisiones de la Asamblea, donde se publiquen todas sus actividades y proyectos. Esto no solo fortalecería el

trabajo en equipo y el acceso a la información, sino que también demostraría a la población que se están cumpliendo las responsabilidades de gestión. Al superar los desacuerdos internos y evitar el sesgo partidario, se garantizaría una labor legislativa más efectiva y cohesionada.

- **La comunicación interna en asambleístas**

Actualmente, la comunicación entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando enfrenta desafíos significativos. Aunque se dispone de una página oficial de Facebook, la estrategia de comunicación y el flujo de información son insuficientes para mantener a la ciudadanía plenamente informada sobre las actividades y proyectos legislativos.

La falta de acceso equitativo y la necesidad de mejorar la calidad y cantidad de la información disponibles son aspectos importantes que deben abordarse para fortalecer la transparencia y la efectividad comunicativa.

**Tabla 11**

*Percepción de asambleístas*

PREGUNTA	PROPENSIÓN
¿Cómo describiría actualmente la comunicación entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental?	Aunque existe una página oficial de Facebook, la estrategia de comunicación necesita ser reforzada. Los comunicadores cubren las actividades plenarias y gestionan las acciones de los asambleístas, pero el flujo de información es insuficiente para mantener a la opinión pública plenamente informada sobre el trabajo legislativo. (Z. Quispe, Comunicación personal, 04 de septiembre del 2024).
¿En qué medida los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando tienen acceso a la página de Facebook para informar el trabajo que realizan?	Aunque se obtiene información sobre las actividades y proyectos de la Asamblea, es necesario mejorar la cantidad y calidad de la información disponible para la ciudadanía. La falta de conocimiento público sobre el trabajo legislativo debe ser abordada emitiendo más y mejor información de manera constante para ofrecer un panorama claro del impacto y desarrollo de los proyectos. (Z. Quispe, Comunicación personal, 04 de septiembre del 2024).

*Nota.* La figura detalla la Percepción asambleísta. datos obtenidos mediante entrevista. Elaboración propia (2024).

Es esencial reforzar la estrategia de comunicación de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando para asegurar que la información sobre sus actividades y proyectos sea más accesible y de mayor calidad. Emitir información de manera constante y detallada permitirá a la opinión pública tener un panorama claro del impacto del trabajo legislativo. Mejorar el flujo de información y el acceso a plataformas como Facebook ayudará a fortalecer la transparencia y a mantener a la ciudadanía bien informada sobre los esfuerzos y logros de la Asamblea.

**Tabla 12**

*Interés y enunciado vicepresidente*

SUJETOS	INTERESES	ENUNCIADOS
Vicepresidente ALDP	Que las comisiones estén vinculadas a una cuenta oficial de la ALDP. de manera unificada y coherente	No hay plan estratégico de comunicación interna que se interactúe con la página oficial de Facebook de la ALDP.

*Nota.* La tabla indica que el interés de la rectora es elaborar una estrategia y no existe una estrategia. Elaboración propia (2024).

**Tabla 13**

*Interés y enunciado asambleísta*

SUJETOS	INTERESES	ENUNCIADOS
Asambleístas	Que se falta de publicaciones de las actividades	No hay acceso a la página oficial de Facebook

*Nota.* La tabla expresa el interés del docente J. Aguilar, que se difunda las actividades a través de la página oficial de Facebook. Elaboración propia (2023).

#### **5.1.10. Localización física y cobertura espacial.**

El municipio de Cobija pertenece a la provincia Nicolás Suárez, en el departamento de Pando, Bolivia, y se encuentra estratégicamente ubicado en la región amazónica del país. Geográficamente, sus coordenadas están comprendidas entre los 68° 11' y 69° 00' de longitud oeste y entre los 11° 00' y 11° 38' de latitud sur. Cobija es la capital del departamento y destaca por su clima tropical y su vegetación exuberante. La ciudad limita al norte con Brasil, lo que la convierte en un importante punto fronterizo para el comercio y la integración regional. Además,

Cobija es un centro administrativo y económico que refleja el dinamismo de una región rica en recursos naturales y cultura amazónica.

**5.1.10.1. Localización física.** La Asamblea Legislativa Departamental de Pando, está situada en una zona céntrica, facilitando el acceso de los ciudadanos y autoridades. alberga las oficinas administrativas y espacios destinados a las sesiones legislativas. Su localización refuerza su papel como núcleo de la gestión política y administrativa departamental.

#### **Figura 4**

*Localización física*



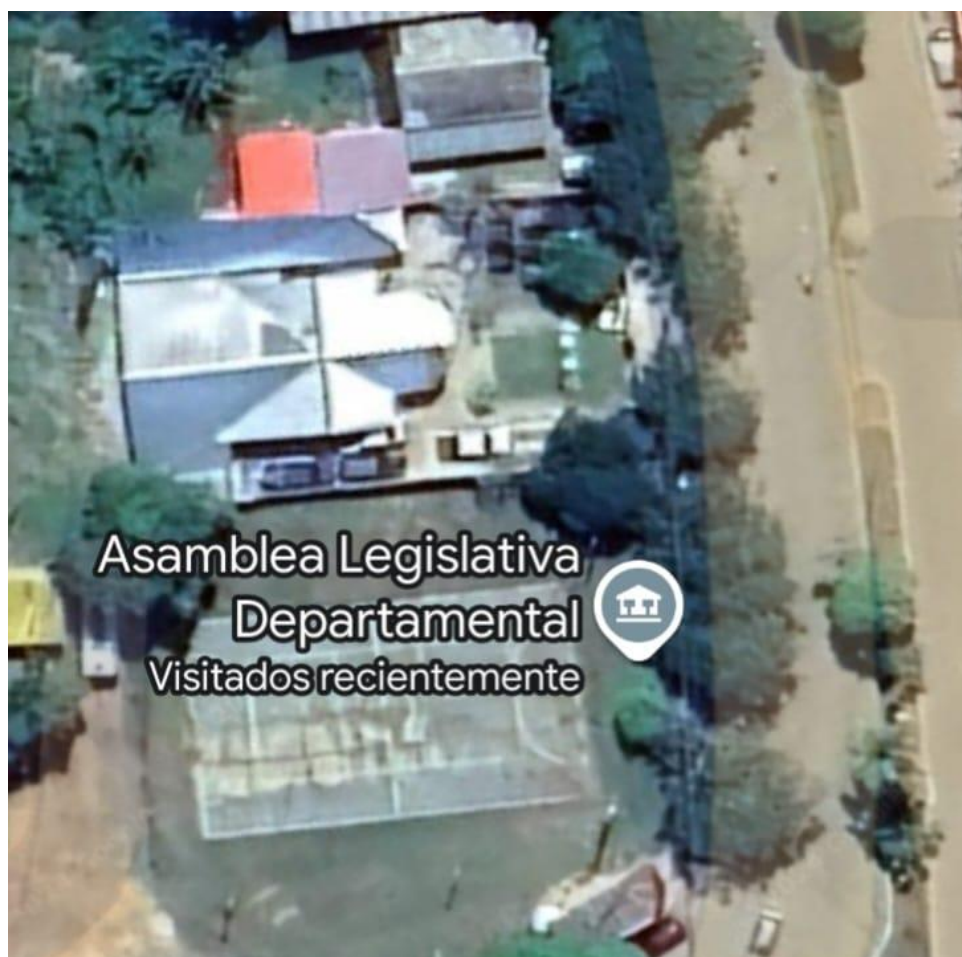
*Nota.* Frontis de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando Foto SANSUNG Galaxy A14 SM-A145M/DS (2024)

**5.1.10.2. Localización espacial.** La localización espacial delimita el área física o zona de influencia en la que se desarrollará el proyecto, proporcionando un enfoque claro sobre su alcance geográfico. En este caso, la cobertura espacial es de carácter local, ya que se trata de una estrategia comunicacional diseñada para implementarse en redes sociales. El proyecto tiene como principal objetivo mejorar la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, fomentando una interacción más fluida entre los miembros de la institución. A través del uso de la página oficial de Facebook, se busca facilitar la difusión de información relevante de manera interpersonal, logrando un impacto directo y efectivo en los

empleados y asambleístas. Esto permitirá optimizar el flujo de información, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la coordinación legislativa. La implementación de este proyecto también proyectará una imagen más transparente y eficiente de la institución hacia la sociedad. Además, el enfoque en redes sociales garantiza que las estrategias se adapten a las tendencias digitales actuales, asegurando accesibilidad y mayor alcance.

### Figura 5

#### *Localización espacial*



*Nota.* La figura 5, muestra una imagen aérea satelital, de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, captada por el celular SANSUG 14 Google Earth, 2024. [https://www.google.com/maps/place/X6FR%2B74R,+Cobija/@-11.0267625,-68.7597344,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x917eb0ddd68c3337:0xa6e6bff557e7eb4f!8m2!3d-11.0267625!4d-68.7597344?entry=tту&g\\_ep=EgoyMDI0MDkxNS4wIKXMDS0ASAFQAw%3D%3D](https://www.google.com/maps/place/X6FR%2B74R,+Cobija/@-11.0267625,-68.7597344,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x917eb0ddd68c3337:0xa6e6bff557e7eb4f!8m2!3d-11.0267625!4d-68.7597344?entry=tту&g_ep=EgoyMDI0MDkxNS4wIKXMDS0ASAFQAw%3D%3D)

### **5.1.11. Organización de la evaluación.**

Evaluación diagnóstica: El proyecto se llevará a cabo durante seis meses, con reuniones bimensuales entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. El comité encargado está integrado por la presidenta, el vicepresidente, los presidentes de las comisiones y los asambleístas.

Evaluación de desarrollo: Durante la ejecución del proyecto, se realizará una evaluación continua para medir la evolución y el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. El comité evaluará si el proyecto ha alcanzado sus objetivos, especialmente en términos de mejora de la comunicación interna dentro de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, mediante la implementación de estrategias en redes sociales con formatos adecuados. La evaluación se llevará a cabo mediante:

- Evaluación cualitativa: Esta evaluación es fundamental para asegurar el éxito del proyecto en su totalidad y para identificar áreas de mejora para futuros proyectos. La incidencia de la implementación de la comunicación interna se medirá a través de los indicadores de resultados de las publicaciones actividades, interacciones entre administrativos y docentes, reacciones y comentarios el análisis de la página oficial de Facebook, donde encontraremos comentarios positivos sobre la experiencia, su satisfacción e incluso recomendaciones para otros.

## **5.2. Administración**

Esta evaluación es decisiva para garantizar el éxito general del proyecto y para identificar áreas de mejora para futuros esfuerzos. La efectividad de la comunicación interna se medirá a través de indicadores como la calidad de las publicaciones, la interacción entre administrativos y docentes, y los comentarios en la página oficial de Facebook.

Se analizarán las reacciones y comentarios, incluyendo la satisfacción de los usuarios y cualquier recomendación recibida, para evaluar el impacto y obtener información útil para futuras iniciativas.

### ***5.2.1. Equipo de gestión.***

El equipo de gestión está compuesto por profesionales responsables de dirigir y coordinar las operaciones y estrategias de una organización. Incluye líderes en áreas clave como finanzas, recursos humanos, marketing y operaciones, quienes trabajan juntos para establecer objetivos, tomar decisiones cruciales y asegurar el cumplimiento de metas.

Su rol principal es supervisar el rendimiento, optimizar recursos, resolver problemas y fomentar un ambiente de trabajo productivo y cohesionado. Un equipo de gestión efectivo es esencial para el éxito y crecimiento sostenible de cualquier organización.

En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, el equipo de administración se encarga de coordinar y gestionar los recursos necesarios para implementar y alcanzar los objetivos del proyecto, específicamente en relación con la comunicación interna. El informe debe mostrar los avances de la interrelación entre la presidenta y los asambleístas, así como los formatos que se han emitido. Se contrastará el informe con los resultados obtenidos por el encargado de redes, si no coinciden, será considerado como desfavorable.

La estructura institucional de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando está organizada en tres niveles fundamentales: deliberativo, ejecutivo y operativo, cada uno con roles y funciones claramente definidos.

El nivel deliberativo se centra en la creación, análisis y aprobación de normativas, actuando como el espacio principal de debate y toma de decisiones para el desarrollo departamental. El nivel ejecutivo se encarga de liderar la implementación de políticas y la coordinación entre las diferentes áreas, garantizando que las decisiones legislativas se ejecuten de manera eficiente.

Por su parte, el nivel operativo está enfocado en las tareas administrativas y técnicas necesarias para respaldar las actividades legislativas y ejecutivas. Además, fomenta una comunicación fluida entre los niveles, promoviendo la representación adecuada de los intereses de la región y facilitando la toma de decisiones en beneficio de la población pandina.

**Tabla 14***Estructura institucional*

<b>ASAMBLEA LEGISLATIVA DEPARTAMENTAL DE PANDO</b>	
<i>NIVEL ESTRUCTURA</i>	NIVEL ESTRUCTURA
<i>NIVEL DELIBERATIVO</i>	Sesión Ordinaria
	Sesión Extraordinaria
<i>NIVEL EJECUTIVO</i>	Presidenta de la Asamblea
	Vicepresidente
	Secretario
<i>NIVEL OPERATIVO</i>	Legislar
	Fiscalizar
	Debatir

*Nota.* La tabla expresa la Estructura institucional. Elaboración propia (2024).

El diseño de la estructura institucional de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando garantiza una distribución clara de roles y funciones. Desde el nivel deliberativo, encargado de las sesiones y debates, hasta el nivel ejecutivo, que lidera la dirección de la Asamblea, y el nivel operativo, que se enfoca en la legislación y fiscalización, cada componente trabaja de manera conjunta para cumplir con los objetivos legislativos y de supervisión en favor de la sociedad pandina.

### **5.2.2. Organigrama.**

Un organigrama es una representación gráfica que muestra la estructura jerárquica y funcional de una organización, delineando las relaciones entre sus diferentes niveles y roles. En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, el organigrama ilustra cómo se organizan y coordinan los distintos componentes, desde el nivel deliberativo, que abarca las sesiones ordinarias y extraordinarias, hasta el nivel ejecutivo, que incluye a la presidenta, el vicepresidente y el secretario.

Además, el nivel operativo detalla las funciones clave como legislar, fiscalizar y debatir, reflejando cómo cada área contribuye al funcionamiento eficiente de la Asamblea. Este diagrama facilita la comprensión de la estructura y las responsabilidades dentro de la institución, asegurando una gestión organizada y efectiva de sus tareas legislativas.

**Figura 6***Organigrama*

*Nota.* Organigrama de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando. Elaboración propia (2024).

**Tabla 15***Funciones de la presidenta*

Funciones y/o atribuciones de la presidenta o el presidente	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Asumir la representación oficial de la Asamblea Legislativa Departamental</b></li> <li>2. Velar por la observancia de la Constitución Política del Estado, las leyes nacionales, departamentales y reglamentos.</li> <li>3. Dirigir el trabajo de la Directiva.</li> <li>4. Convocar, instalar, dirigir, suspender y clausurar las sesiones plenarias de la Asamblea Legislativa Departamental, de acuerdo con el presente Reglamento.</li> <li>5. Proponer la agenda o calendario de tratamiento de leyes a la Directiva</li> <li>6. Velar por el cumplimiento del Orden del Día, por el decoro en el desarrollo de las sesiones y por la estricta observancia del presente reglamento.</li> </ol>
---	--

---

7. Anunciar la materia de debate, fijar las proposiciones en las que se basara la votación y proclamar y firmar las leyes departamentales aprobadas y sancionadas por la Asamblea Legislativa Departamental, así como las resoluciones y declaraciones emitidas.

---

8. Someter al trámite correspondiente los proyectos de ley, decretos, acuerdos, resoluciones y demás actos legislativos, así como los informes y mociones que se presentaren.

---

*Nota.* La tabla expresa las Funciones y/o Atribuciones de la presidenta o el presidente.  
Elaboración propia (2024).

## **Tabla 16**

### *Funciones del vicepresidente*

Funciones del vicepresidente	1. Velar por la observancia de la Constitución Política del Estado, Leyes, Decretos, Resoluciones, Reglamentos de carácter departamental y nacional.
	2. Reemplazar a la Presidencia de la Asamblea Legislativa Departamental, en caso de ausencia o impedimento temporal.
	3. Realizar el seguimiento de las relaciones de la Asamblea con la Presidencia, con el Órgano Ejecutivo Departamental, con otros Órganos del Estado, Instituciones Privadas y Organizaciones Sociales.
	4. Promover y realizar el seguimiento de las relaciones de la Asamblea Legislativa Departamental, con organismos interparlamentarios, así como con órganos y agencias de cooperación internacional.
	5. Apoyar a la Presidencia en las tareas de coordinación de las relaciones de la Directiva con las Bancadas y/o Bloques Políticos.
	6. Coordinar el trabajo parlamentario entre el Pleno y las Comisiones legislativas.
	7. Coordinar en consulta con la (el) presidenta (e) a las reuniones con las y los presidentes (as) de Comisiones y/o otras Reuniones.
	8. Coordinar con la Presidencia la atención de los temas inherentes al trabajo de la Asamblea.

*Nota.* La tabla expresa las Funciones del vicepresidente. Elaboración propia (2024).

**Tabla 17***Funciones del secretario*

Funciones del secretario	1. Velar por la observancia de la Constitución Política del Estado, Leyes, Decretos, Resoluciones, Reglamentos de carácter Nacional y Departamental.
	2. Elaborar y proponer el Orden del Día a la Presidencia para las sesiones de Asamblea Legislativa Departamental.
	3. Verificar y controlar la Redacción de las actas de las sesiones del Pleno de la Asamblea y de la Directiva y suscribirlas, conjuntamente la Presidencia.
	4. Elaborar el orden de la correspondencia a ser tratada en el Pleno e informar, al comienzo de las sesiones, sobre las comunicaciones recibidas para que se les imprima el trámite correspondiente.
	5. Verificar el quórum, a través del control de asistencia a sesiones.
	6. Entregar a las y los Asambleístas, una copia del Acta de cada sesión a solicitud del interesado, en el plazo de cuarenta y ocho horas de anticipación.
	7. Tomar nota de las mociones que presenten las y los Asambleístas en el curso de las sesiones y leer los documentos que ordene el presidente(a).
	8. Leer los proyectos, proposiciones y documentos solicitados por cualquier Asambleísta durante el debate.

*Nota.* La tabla expresa las Funciones del secretario. Elaboración propia (2024).

**Tabla 18***Funciones de los vocales*

Funciones de los vocales	1. Velar por la observancia de la Constitución Política del Estado, Leyes, Decretos, Resoluciones, Reglamentos de carácter departamental y nacional.
	2. Coordinar el trabajo de la Asamblea entre el Pleno, la Directiva y las Comisiones legislativas.
	3. Coordinar labores de carácter administrativo con la o el secretaria (o) de la Directiva.
	4. Asumir, en orden sucesivo las atribuciones señaladas para la secretaria en ausencia de ésta.
	5. Asumir funciones que la Directiva le asigne.

*Nota.* La tabla expresa las Funciones de los vocales. Elaboración propia (2024).

### 5.2.3. Cronograma de actividades.

**Tabla 19**

*Cronograma de actividades*

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Estrategia de comunicación interna gestión 2024												
Reingeniería de la página oficial de Facebook de comunicación e interacción												
Reunión de planificación y establecimiento de objetivos.												
Estructurar un Calendario de uso efectivo y colaborativo de la página oficial de Facebook aprobado y en funcionamiento.												
Presentación oficial del plan estratégico a las autoridades de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.												

*Nota.* La tabla expresa el cronograma de actividades. Elaboración propia (2024).

### 5.2.4. Determinación de los recursos necesarios.

La identificación y aseguramiento de los recursos humanos, materiales y financieros son cruciales para la planificación y éxito de cualquier proyecto. Adaptar estos recursos a las necesidades específicas del proyecto es esencial para una gestión eficiente y efectiva. En el contexto de mejorar la comunicación interna e interacción a través de la página oficial de Facebook de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, es fundamental asegurar que se cuente con los recursos adecuados.

**5.2.4.1. Recursos humanos.** Los recursos humanos son un componente crítico para la ejecución exitosa de proyectos, ya que el éxito depende de contar con personal capacitado con las habilidades y experiencia necesarias. Para la implementación del proyecto relacionado con la comunicación interna y la gestión de la página de Facebook, se requiere la contratación de los siguientes profesionales:

- Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social
- Diseñador gráfico y fotógrafo

Estos profesionales contribuirán a asegurar que la comunicación y la interacción en la plataforma se manejen de manera eficiente y profesional.

**Tabla 20**

*Recursos humanos*

<b>Recursos humanos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Meses de contrato</b>	<b>Total, anual</b>
Comunicador Social	1	4.000,00	6	24.000,00
Diseñador Gráfico y fotógrafo	1	2.500,00	6	15.000,00
<b>Costo total</b>				<b>39.000,00</b>

*Nota.* La tabla determina contratar dos profesionales y el costo por seis meses, para ejecutar la estrategia. Elaboración propia (2024)

Con este personal está garantizada la ejecución de la estrategia de interacción para el fortalecimiento de la comunicación interna de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando.

**5.2.4.2. Recursos materiales.** Los recursos materiales son los bienes físicos y tangibles que una organización necesita para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos. Estos recursos son fundamentales para la producción de bienes y servicios y se dividen en varias categorías.

Para gestionar eficazmente la página oficial de Facebook de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, se requieren diversos medios tecnológicos, como computadoras y cámaras fotográficas, para editar y capturar contenido de alta calidad.

Además, el acceso a bibliografía, informes e investigaciones relacionados con la Asamblea enriquecerá las publicaciones al proporcionar información histórica y cultural relevante. La combinación de recursos tecnológicos y fuentes de información es muy importante para garantizar una comunicación efectiva y bien informada.

Para el fortalecimiento de la comunicación interna a través de la página oficial de Facebook de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, se han identificado y presupuestado una serie de materiales y servicios esenciales. Estos recursos permitirán mejorar la calidad de la interacción y la difusión de información dentro de la institución, asegurando una gestión más efectiva y profesional de las publicaciones en redes sociales.

**Tabla 21**

*Materiales y servicios*

<b>Descripción</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo total</b>
Computadora portátil	Equipo	1	7.000.00	7.000.00
Cámara fotográfica	Equipo	1	9.000.00	9.000.00
Servicio de wifi	Global	6	150.00	900.00
Imprevistos	5%			845.00
Costo total				17.745

*Nota.* La tabla determina un ordenador y cámara fotográfica para la producción audiovisual y la red de fidelidad inalámbrica Wi-Fi. Elaboración propia (2024)

El presupuesto para fortalecer la comunicación interna mediante la página de Facebook de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando incluye los siguientes elementos: una computadora portátil y una cámara fotográfica, con un costo total de 16,000.00 unidades monetarias. Además, se contempla un servicio de wifi por 900.00 unidades monetarias y un margen para imprevistos del 5%, equivalente a 845.00 unidades monetarias. El costo total del proyecto es de 17,745.00 unidades monetarias, cubriendo los recursos necesarios para una comunicación interna más eficiente y mejorada.

**5.2.4.3. Recursos financieros.** Los recursos financieros son los fondos necesarios para llevar a cabo las actividades y proyectos de una organización. Estos recursos incluyen el capital disponible para cubrir gastos operativos, inversiones y contingencias. La gestión eficaz de los recursos financieros es muy importante para asegurar que se cumplan los objetivos del proyecto, evitando déficits y optimizando el uso de los fondos disponibles. Además, una planificación financiera adecuada permite anticipar necesidades futuras y tomar decisiones informadas. En el contexto de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, los recursos financieros

garantizarán la implementación exitosa de estrategias para mejorar la comunicación interna y la gestión de la página oficial de Facebook.

**Tabla 22**

*Recursos humanos y materiales*

<b>Ítem</b>	<b>Costo</b>
Recursos humanos	39.000,00
Recursos materiales	17.745
Costo total	56.745,00

*Nota.* La tabla expresa los recursos humanos, materiales y el monto total para la ejecución de la estrategia. Elaboración propia (2024)

Estos recursos pueden incluir efectivo, cuentas por cobrar, inversiones, propiedades, equipos, inventarios, entre otros. Básicamente, son los medios disponibles para llevar a cabo actividades financieras y alcanzar objetivos financieros específicos.

## RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones están dirigidas a la directiva de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, a los asambleístas y a la Unidad de Comunicación y Protocolo, con el objetivo de mejorar la gestión de la comunicación interna mediante el uso adecuado de la página oficial de Facebook:

Se propone designar un encargado específico para la gestión de la página institucional.

Sugerir la contratación de un responsable dedicado exclusivamente a la comunicación interna, para que elabore periódicamente los mensajes que estén diseñados utilizando imagen y textos que sean atractivos para los legisladores que logre captar su atención y poner en práctica.

Se recomienda que la página oficial de Facebook esté disponible para todos los asambleístas, permitiendo la publicación de sus actividades y que el encargado de la página de Facebook debe elaborar un calendario de uso para una administración eficiente.

Es esencial fortalecer la comunicación interna, asegurando que todos los asambleístas utilicen la página oficial para informar sobre sus actividades a sus municipios y pueblos originarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea legislativa Departamental de Pando [ALDP]. (2019). Reglamento General, 2019. Cobija-Pando. *Asamblea legislativa Departamental de Pando [ALDP]*.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología. Científica (5ª ed). Episteme.
- Arévalo, K., Navarro, G., y Ochoa, M. (2014). *Creación y puesta en funcionamiento del departamento de comunicaciones de la asamblea departamental de Bolívar*. (tesis de Grado). Recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/server/api/core/bitstreams/5b48be99-8e5f-4010-b2cf-8f07454e5ae1/content>
- Arellano, N. (2006). Las barreras en la comunicación no verbal entre docente – alumno. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 2(4), 3-38 <https://www.redalyc.org/pdf/709/70920402.pdf>
- Bedoya, C. y Ugarte, U. (2012). Experiencias prácticas de fortalecimiento institucional. *H+D, Fundación Humanismo y Democracia, Madrid* <https://fconcordiaylibertad.org/hmasd/10Eloyweb.pdf>
- Brancato, B., y Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad?. *Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza*. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15552/mod\\_resource/content/0/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15552/mod_resource/content/0/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf)
- Cardozo, S. (2022). *Describir los efectos de los mensajes a través del celular en niños de 3 a 5 años de acuerdo a la percepción de los padres* [Tesis de grado, carrera Ciencias de la Comunicación Social]. Universidad Amazónica de Pando.
- Canasto.es (2013). Figura modelo de la Teoría de la comunicación interna. <https://canasto.es/blog/2013/10/la-comunicacion-interna-como-lubricante-para-tu-empresa>
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es).
- Chipre Terán, W. E. (2023). *Comunicación asertiva en redes sociales y la retroalimentación obtenida por la audiencia*. (Proyecto de investigación). Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/6683/1/T-ULVR-5317.pdf>
- Estado Plurinacional de Bolivia. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (CPE) (7 de febrero de 2009).
- Estado Plurinacional de Bolivia. Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez, N° 031 Andrés Ibáñez (19 de julio de 2010).

- Estado Plurinacional de Bolivia. Estatuto Autonómico Departamental de Pando, Nro. 007. (12 de febrero de 2014)
- Estado Plurinacional de Bolivia. Asamblea Legislativa Departamental de Pando, Pando Bolivia Reglamento General (2021- 2026).
- Frías, R. (2000). Una aproximación al concepto comunicación y sus consecuencias en la práctica de las instituciones. *Nómadas*, 1, 1-13. <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100103.pdf>
- Flores Mamani, J. E. (2019). Estrategia de comunicación para el fortalecimiento de la difusión de información de la biblioteca y archivo histórico de la asamblea legislativa plurinacional a través de las redes sociales (Proyecto de Grado). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24735/PG-824.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Gayubas, A. (12 de agosto de 2024). *Independencia de Brasil*. Enciclopedia Concepto. Recuperado el 22 de agosto de 2024 de <https://concepto.de/independencia-de-brasil/>.
- Gómez, E., Navas, S., Aponte, R. y Betancourt, L. (2014). Metodología para la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *DYNA*, 81(184), 158-163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4717293>
- Gonzales A. H. (2021). Reglamento General de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, Pando Bolivia.
- Google Earth. (2024). Imagen aérea satelital, de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, Google Earth. [https://www.google.com/maps/place/X6FR%2B74R,+Cobija/@-11.0267625,-68.7597344,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x917eb0ddd68c3337:0xa6e6bff557e7eb4f!8m2!3d-11.0267625!4d-68.7597344?entry=tту&g\\_ep=EgoyMDI0MDkxNS4wIKXMDS0ASAFQAw%3D%3D](https://www.google.com/maps/place/X6FR%2B74R,+Cobija/@-11.0267625,-68.7597344,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x917eb0ddd68c3337:0xa6e6bff557e7eb4f!8m2!3d-11.0267625!4d-68.7597344?entry=tту&g_ep=EgoyMDI0MDkxNS4wIKXMDS0ASAFQAw%3D%3D)
- Hernández Sánchez J. (2014). Uso e integración de las TIC en dos servicios de salud de Bienestar Universitario. *Hacia promoci. salud*. 19(1), 99-113. [https://redcol.minciencias.gov.co/Record/UCALDAS2\\_3e28ad4779d838388fb1d56d2d0ff228](https://redcol.minciencias.gov.co/Record/UCALDAS2_3e28ad4779d838388fb1d56d2d0ff228)
- Herrera, L. C. (2015). Metodología de la Investigación Social: Discusión epistemológica entre el datismo y el dadaísmo. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 3(1), 67-81. <https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/44/43>
- Hernández, J. A. E., Shelton, J. L. G., Giraud, B. Y. J., y Rivas, V. E. G. (2023). Desde la FODA y la ventana de Johari; la matriz FOBI, variante innovadora para la gestión estratégica de una universidad. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 14, 93-101. <https://www.uteq.edu.ec/es/investigacion/articulo/2066>

- Hjarvard, S. (2016). Mediatización: La lógica mediática de las dinámicas cambiantes de la interacción social. *La trama de la comunicación*, 20(1), 235-252. <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323944778013.pdf>
- Máiz, R. (1998). Los dos cuerpos del soberano: el problema de la soberanía nacional y la soberanía popular en la Revolución Francesa. *Fundamentos*, 1, 167-202. <https://www.unioviado.es/constitucional/fundamentos/primero/pdf/maiz.pdf>
- Marchiori, M. (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias De La Información*, 42(2), 49-54. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294008.pdf>
- Monteserín, P. (2014). Comunicación institucional y social media en Castilla y León: análisis y elaboración de un plan estratégico de comunicación 2.0. (Tesis de Grado). Recuperado de [http://riubu.ubu.es:8080/bitstream/handle/10259/3584/Monteserin\\_Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://riubu.ubu.es:8080/bitstream/handle/10259/3584/Monteserin_Leiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ocampo, L. (2022). *Teorías de la Comunicación y Dinámicas de Grupo*. Universidad Salazar-Virtual. <https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/62de86971c92b/tareas/d9d8c76d560859034047575b9ed69a81teorias%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.docx>
- Paz, V. G. (2012). Comunicación organizacional. *Tlalnepantla, Estado de México.: Red tercer milenio*. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman\\_2012.\\_Comunicacion\\_organizacion-libre.pdf?1476294753=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DComunicacion\\_organizacional.pdf&Expires=1725674945&Signature=EZldNv2Pynlo8uOrtgHitrrl7SYHjt2Etqop4d1jsCIRx0Vui6Lr5hFQMUiz7o0oSr4d~-qwfHXQLYtMqD57n3CCe~ckvrRQlKGQkBnnmt2XKyALw0Vv0Yag4FIBsIakIVKFlBaB8FnU2uknHAUkNDYpVDsyytoRsSnJXIU-Q09F02jjhdqSPSWc8sAvKreEiitMftUZg3VZ1x5OYqljPpt4Ueo1kQ8p0cKmlZULB91jf-gREWk0RL88VgJvE~e2aN08QRKnor4Ffys1q1WJ3oOzNFbd1krAnhMzUDSSFFA2jzes59cz9NiSC95Kz7~wNdCRqwtYcrzGksMYE1~SQA\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacion-libre.pdf?1476294753=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DComunicacion_organizacional.pdf&Expires=1725674945&Signature=EZldNv2Pynlo8uOrtgHitrrl7SYHjt2Etqop4d1jsCIRx0Vui6Lr5hFQMUiz7o0oSr4d~-qwfHXQLYtMqD57n3CCe~ckvrRQlKGQkBnnmt2XKyALw0Vv0Yag4FIBsIakIVKFlBaB8FnU2uknHAUkNDYpVDsyytoRsSnJXIU-Q09F02jjhdqSPSWc8sAvKreEiitMftUZg3VZ1x5OYqljPpt4Ueo1kQ8p0cKmlZULB91jf-gREWk0RL88VgJvE~e2aN08QRKnor4Ffys1q1WJ3oOzNFbd1krAnhMzUDSSFFA2jzes59cz9NiSC95Kz7~wNdCRqwtYcrzGksMYE1~SQA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Pineda, B; De Alvarado, E, L. & De Canales, F (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud (2ª ed)*. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Portugal, R. (2012). Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. *Revista de comunicación*, 11(1), 212-234. <https://revistadecomunicacion.com/article/view/2763/2284>
- Quispe Mamani, P. N. (2022). *Uso de recursos virtuales de los docentes en su práctica educativa en la Carrera Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San*

- Andrés durante la gestión 2022.* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/31948/TN-1514.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, J. (2012). Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna. *Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*, 127-138 file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LasCuatroDimensionesDeLaComunicacionInterna-5263487.pdf
- Ríos, E., Páez, H. y Barbos, J. (2020). *Estrategias de comunicación diseño, ejecución y seguimiento.* REDIPE Red Iberoamericana de Pedagogía. <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-estrategias-de-comunicacion.pdf>
- Sabene, B. (2024). Estrategia interactiva para el fortalecimiento de la comunicación interna del instituto INCOS Pando gestión 2023 [Proyecto de grado, carrera de Ciencias de la Comunicación Social]. Universidad Amazónica de Pando.
- Semanti Scholar. (2022). *Figura Modelo de la Teoría de la Comunicación Institucional.* Semanti Scholar <https://www.semanticscholar.org/paper/Teor%C3%ADas-de-la-comunicaci%C3%B3n-Sp%C3%A0-De/05f9f93071dc396a697f2e3a57dd0e34d15d8b23>
- Soboul, A. (1987). *La revolución francesa: principios ideológicos y protagonistas colectivos; traducción castellana de Pablo Bordonaba (1ª ed.).* Crítica.
- Soto, F. (2014). Regulación constitucional de la Asamblea Constituyente en Latinoamérica. *Revista de Derecho Público.* 175-184. file:///C:/Users/HP/Downloads/publicadorfd,+Journal+manager,+31687-106939-1-CE.pdf

# ANEXOS

## Anexo 1

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Ciencias de la Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
2024

Universitaria  
Yanet Vaca Cuata

---

---

### FICHA TÉCNICA

Entrevista assembleístas

**Tema:** Fortalecimiento de la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando en la gestión 2024.

**Fecha:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ **Nombre del Entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo describiría actualmente la comunicación entre los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando?
2. ¿Qué herramientas tecnológicas utilizan los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando para comunicarse de manera interna?
3. ¿Cuentan con una página de Facebook?
4. ¿La información que suben a la página son actividades de las diferentes comisiones?
5. ¿En qué medida los miembros de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando tienen acceso a la página de Facebook para informar el trabajo que realizan?
6. ¿Cómo evaluaría la eficiencia de la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando?
7. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la comunicación interna en la Asamblea Legislativa Departamental de Pando?
8. ¿Qué estrategias o iniciativas recomendaría implementar para fortalecer la comunicación interna durante la gestión 2024?

## Anexo 2

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Ciencias de la Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
2024

Universitaria  
Yanet Vaca Cuata

---

---

### FICHA DE OBSERVACIÓN

<b>Fecha:</b>	<b>N° 1</b>
<b>Hora de inicio:</b>	<b>Hora final:</b>
<b>Objeto de observación:</b>	
<b>Objetivo:</b>	
<b>Nombre del observador:</b>	

Anexo 3



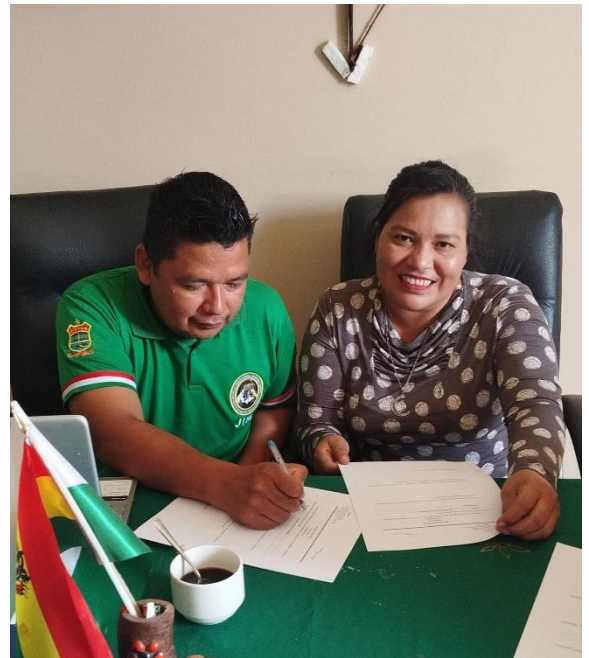
OBSERVACIÓN



REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA



ENTREVISTA



ENTREVISTA

**Anexo 4**



**RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**



**ENTREVISTA**



**ENTREVISTA**

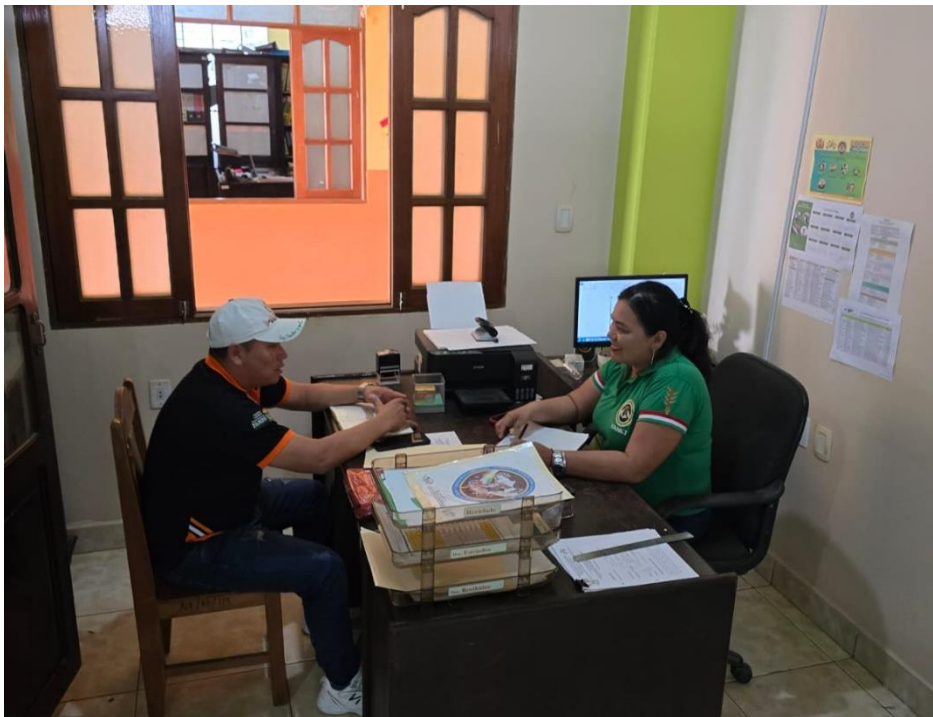


**ENTREVISTA**

**Anexo 5**



**ENTREVISTA**



**ENTREVISTA**

## Anexo 6



### RESEÑA HISTÓRICA

La Asamblea Legislativa Departamental de Pando, en el marco de la Constitución Política del Estado de Bolivia, es el órgano legislativo encargado de representar y legislar sobre los asuntos de interés departamental. La Constitución Política del Estado de 2009 estableció un nuevo marco normativo para la organización y funcionamiento de las entidades territoriales autónomas, incluyendo los departamentos, en los que se incluye a Pando.

En este contexto, el Estatuto Autonómico de Pando, aprobado en 2010, establece las competencias y atribuciones de la Asamblea Legislativa Departamental, así como su estructura y funcionamiento. El Estatuto Autonómico de Pando reconoce la autonomía departamental y otorga a la Asamblea Legislativa Departamental la facultad de legislar sobre diversos temas de interés local.


Antes de la creación de la Asamblea Legislativa Departamental, Pando contaba con un Consejo Departamental, que era el órgano encargado de la representación y gestión de los asuntos departamentales. Con la promulgación de la Constitución Política del Estado de 2009 y la aprobación de los Estatutos Autonómicos, se estableció la creación de las Asambleas Legislativas Departamentales como órganos legislativos autónomos en cada departamento.

En cuanto a la composición de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, esta está conformada por un número determinado de asambleístas, que representan a la población del departamento. Además, existen escaños especiales destinados a representar a sectores específicos de la sociedad, como pueblos indígenas, campesinos, mujeres, entre otros.

En resumen, la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, en el marco de la Constitución Política del Estado y el Estatuto Autonómico, es el órgano legislativo encargado de representar y legislar sobre los asuntos de interés departamental, con una composición


## Anexo 7

### ACTA DE VALIDACIÓN



**Universidad Amazónica de Pando**

*"La preservación de la Amazonia es parte de la subsistencia de la vida, del progreso y desarrollo de la bella tierra Pandina"*



**ACTA DE VALIDACIÓN DE "PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA UNA GESTIÓN COMPARTIDA DE LA PÁGINA OFICIAL DE FACEBOOK DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DEPARTAMENTAL DE PANDO"**

En la ciudad de Cobija, en fecha 21 de octubre del 2024, a horas 12:00 del mediodía en instalaciones de la sala del Hemiciclo de la Asamblea Legislativa Departamental de Pando, se llevó a cabo la validación del "PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA UNA GESTIÓN COMPARTIDA DE LA PÁGINA OFICIAL DE FACEBOOK DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DEPARTAMENTAL DE PANDO" de la postulante UNIV. Yanet Vaca Cuata, de la carrera Ciencias de la Comunicación Social, con la finalidad de contar con la validación pertinente.

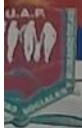

Con lo que termina el acta firmando todos los presentes.

Nº	Nombre completo	Cargo	CI	Firma
1	RODOLFO V. IATTA CARRERA	COORD. CCS	351500	
2	Claudia Patricia Canamari Melgar	Asambleísta Departamental m. Santos M.	5605081	
3	Leandro Cotia	Asambleísta Municipal	4764131	
4	María Valaska Hurtado Pinto	Responsable de Modalidad de graduación	4669530	
5	Donald Dominico Rojas TUTOR	TUTOR	1760927	
6	Jim Mabina Salas	Asambleísta	5601382	

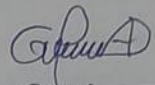
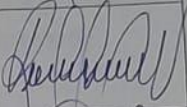
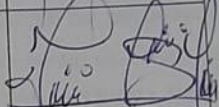
Av. Las Palmas, Campus Universitario, Torre B planta 1  
Telf: (591 3) 83.4508

*Escribiendo una nueva Historia*

# ACTA DE VALIDACIÓN

 **Universidad Amazónica de Pando** 

*La preservación de la Amazonia es parte de la subsistencia de la vida, del progreso y desarrollo de la bella tierra Pandina*

7	Guillermo Aguirre Sal	Asambleista	5580883	
8	Rudovindo Tabo Vaca	Asambleista	5601894	
9	Jorge Suarez Navi	Asambleista	7599777	
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

Av. Las Palmas, Campus Universitario, Torre B planta 1  
Telf: (591-3) 84-4508

*Escribiendo una nueva Historia con*

## Anexo 8



FOTO DEL JURADO EN LA VALIDACION



FOTO DEL JURADO Y TUTOR EN LA VALIDACION