



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

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES  
PÚBLICAS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:

**LICENCIADA EN COMUNICACIÓN**

**AUTOR(A):**

RAMÍREZ RODRÍGUEZ EMILY ANDREA

**DOCENTE TUTORA**

LIC. PAOLA ELIZABETH CORTEZ CLAVIJO, PhD

**ESPECIALISTA:**

LIC. MARIA ISABEL POSLIGUA QUINDE, MSc

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2025**



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

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES  
PÚBLICAS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:

**LICENCIADA EN COMUNICACIÓN**

**AUTOR(A):**

RAMÍREZ RODRÍGUEZ EMILY ANDREA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y COMUNITARIA

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y  
PRIVADAS

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2025**

## ÍNDICE GENERAL

<b>DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD</b> .....	I
<b>DEDICATORIA</b> .....	II
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	III
<b>CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	IV
<b>TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b> .....	V
<b>RESUMEN</b> .....	VI
<b>ABSTRACT</b> .....	VII
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	VIII
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	1
<b>1.1 Antecedentes del problema de investigación</b> .....	1
<b>1.2 Formulación del problema de investigación</b> .....	2
<b>1.3 Preguntas de investigación</b> .....	2
<b>1.4 Objetivos</b> .....	3
<b>1.4.1 Objetivo General</b> .....	3
<b>1.4.2 Objetivos Específicos</b> .....	3
<b>1.5 Justificación de la investigación</b> .....	3
<b>1.6 Idea a defender</b> .....	4
<b>1.7 Variables</b> .....	5
<b>1.7.1 Comunicación Asertiva</b> .....	5
<b>1.7.2 Relaciones Públicas</b> .....	5
<b>2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL</b> .....	5
<b>2.1 Conocimiento Actual</b> .....	5
<b>2.1.1 Comunicación Asertiva</b> .....	5
<b>2.1.2 Relaciones Públicas</b> .....	6
<b>2.2 Fundamentación teórica y conceptual</b> .....	7
<b>2.2.1 Claridad y comprensión</b> .....	7
<b>2.2.2 Lenguaje verbal y no verbal</b> .....	7
<b>2.2.3 Estrategias Comunicacionales</b> .....	8
<b>2.2.4 Imagen Institucional</b> .....	8
<b>2.2.5 Participación Ciudadana</b> .....	8
<b>2.2.6 Manejo de conflictos</b> .....	9

2.3	Marco Legal.....	9
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador.....	9
2.3.2	Ley Orgánica de Comunicación .....	10
3.	MARCO METODOLÓGICO .....	11
3.1	Enfoque de investigación.....	11
3.2	Tipo de investigación.....	12
3.2.1	Investigación Descriptiva .....	12
3.3	Diseño de investigación .....	12
3.4	Alcance de la investigación .....	12
3.5	Operacionalización de las variables .....	14
3.6	Población, muestra y periodo de estudio .....	17
3.6.1	Población.....	17
3.6.2	Muestra .....	17
3.6.3	Muestreo no probabilístico .....	18
3.6.4	Periodo de estudio.....	18
3.6.5	Técnicas e instrumentos de levantamiento de información .....	18
3.6.6	Entrevista .....	18
4.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	19
4.1	Entrevistas .....	19
4.2	Triangulación de Resultados .....	26
5.	DISCUSIÓN .....	27
5.1	Discusión de resultados de las entrevistas.....	27
6.	CONCLUSIONES.....	30
7.	RECOMENDACIONES .....	31
8.	REFERENCIAS .....	33
9.	ANEXOS.....	38

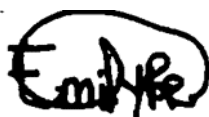
## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz de Operacionalización de variables .....	14
<b>Tabla 2</b> Matriz de categorización cualitativa aplicada a entrevistas de actores institucionales y ciudadanos .....	19
<b>Tabla 3</b> Categorización de variables emergentes en el estudio cualitativo .....	25
<b>Tabla 4</b> Matriz de triangulación de percepciones sobre la gestión comunicacional.....	27
<b>Tabla 5</b> Análisis temático .....	28

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Quien suscribe; **RAMÍREZ RODRÍGUEZ EMILY ANDREA** con C.I. **2450477811**, estudiante de la carrera de Comunicación, declaro que el Trabajo de Titulación; Proyecto de Investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo título es: **LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES PÚBLICAS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA**, corresponde exclusiva responsabilidad de la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 24 de junio de 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emily Andrea', enclosed within a hand-drawn oval border.

Atentamente

**Ramírez Rodríguez Emily Andrea**

C.I 2450477811

## DEDICATORIA

*A Dios*, por ser esa fuerza, esa guía en los días de claridad y mi refugio en días de tormenta, por sembrar en mí la fe y esperanza que hoy permiten alcanzar este sueño.

*A mis padres*, Raquel y Leonardo, porque con su amor y sacrificio me enseñaron que no existen límites, este logro es reflejo de su esfuerzo y enseñanzas.

*A mis hermanos*, Roberto, Natalia y Leonardo, mi inspiración constante, mi compañía, y mi mayor motivación a seguir adelante.

*A mi sobrina*, Noa, pequeña luz que ilumina mis días, y me recuerda que los sueños se alcanzan, y me ayuda a construir un mejor mundo para ti.

*A mis abuelos maternos*, Patricia y Roberto, pilares de sabiduría y fortaleza, gracias por ser abrigo, por sus palabras y amor infinito.

*Y a mi compañero de vida*, Nicolás, por creer en mí incluso en los días en que yo dudaba, por la paciencia, por caminar a mi lado y ser ese soporte incondicional en cada etapa de este proceso.

A cada uno de ustedes, gracias por ser parte de mi historia, por su amor y por ser mi mayor impulso para llegar hasta aquí.

Y como no, me la dedico a mi misma, por esas noches, madrugadas y días enteros, que se me dificultaron, pero al final tuvo su recompensa, cierro este capítulo con gratitud y esperanza, sabiendo que lo mejor aún está por escribirse.

***Emily Andrea Ramírez Rodríguez***

## AGRADECIMIENTOS

Hoy, al alcanzar esta meta, no puedo dejar de agradecer a quienes caminaron conmigo en este proceso y fueron luz, guía y compañía en los momentos que más retos tuve.

A mi querida tutora de tesis, Lcda. Paola Cortez, por su orientación, paciencia y compromiso, gracias por compartir sus conocimientos y confiar en mis habilidades, incluso cuando las dudas parecían más grandes, sus palabras y consejos han dejado huella en este trabajo y formación profesional.

A mi docente guía, Lcda. Maribel García, por su paciencia, compromiso, y por siempre estar pendiente en cada proceso, sus consejos y su apoyo me han ayudado que este trabajo sea finiquitado.

A mis amigas, por ser mucho más que compañeras, gracias por las risas, consejos y por la compañía en este camino que ha sido estresante para nosotras, tenerlas cerca ha hecho que este proceso sea más llevadero y especial.

A la Universidad por los conocimientos y aprendizajes que han dejado huella en mí, por esas oportunidades brindadas que son fructíferas para mi ámbito profesional.

A todas quienes están en mi dedicatoria los adjunto aquí en mi agradecimiento, por aportar su tiempo, palabras de aliento o simplemente por creer en mí, gracias por impulsarme a seguir adelante.

Este logro no es solo mío, es un reflejo de un camino compartido, de esfuerzo, dedicación y sobre todo amor.

*Emily Andrea Ramírez Rodríguez*



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

La Libertad 24 de junio de 2025

Lic. Lilian Susana Molina Benavides, PhD.

**Directora de la Carrera de la Carrera de Comunicación- UPSE**

En su despacho. –

En calidad de tutor(a) asignado(a) por la Carrera de Comunicación, informo a usted que el estudiante **Emily Andrea Ramírez Rodríguez, con número de cédula 2450477811**, ha cumplido con los requisitos estipulados en el Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) y protocolos vigentes de la Carrera de Comunicación, para la implementación y desarrollo del trabajo de titulación, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, denominado **La comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.**

Por lo ante expuesto, recomiendo se **apruebe** el trabajo de titulación referido anteriormente, bajo el **Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)**, vigente que cita:

**“Art 11. Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo con la planificación aprobada por el Consejo de Facultad.”**

Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad del autor(a), cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión por sus especialistas.

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

Atentamente,

**LCDA. Paola Elizabeth Cortez Clavijo, PhD.**

**Docente tutor/a**

**Trabajo Integración Curricular II**

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

# TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

LILIAN  
SUSANA  
MOLINA  
BENAVIDES

Firmado  
digitalmente por  
LILIAN SUSANA  
MOLINA BENAVIDES  
Fecha: 2024.04.02  
11:14:37 -05'00'



Dra. Lilian Molina Benavides, PhD.  
DIRECTORA DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN

Lic. Lilian Susana Molina Benavides,  
PhD.

**DIRECTORA DE LA CARRERA  
DE COMUNICACIÓN**

Lic. Vilma Maribel García González,  
MSc.

**DOCENTE GUÍA DE LA  
CARRERA DE COMUNICACIÓN**

Lic. Paola Elizabeth Cortez Clavijo,  
PhD.

**DOCENTE TUTORA DE LA  
CARRERA DE COMUNICACIÓN**

Lic. María Isabel Posligua Quinde,  
MSc.

**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA  
CARRERA DE COMUNICACIÓN**

Emily Andrea Ramírez Rodríguez

**ESTUDIANTE**

# **La comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena**

**Ramírez Rodríguez Emily Andrea**

**Código Orcid: 0009-0007-1332-0918**

**Universidad Estatal Península de Santa Elena – Carrera de Comunicación**

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación titulado “La comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena” analiza como la comunicación asertiva influye en la eficacia de las relaciones públicas dentro de una entidad pública. La comunicación asertiva es la capacidad de expresar ideas y emociones de manera clara, respetuosa y directa, mientras que las relaciones públicas comprenden el manejo estratégico de la comunicación organizacional hacia varios públicos. El propósito es analizar de qué manera la implementación de la comunicación asertiva incide en la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del GAD de Santa Elena, siendo pieza clave para mejorar la percepción y confianza de la ciudadanía. La metodología es de enfoque cualitativo, utilizando entrevistas semiestructuradas como técnica, dirigidas a especialistas en comunicación y relaciones públicas, así mismos actores como líder barrial, periodista y ciudadano del cantón, los resultados obtenidos evidenciaron que la falta de comunicación asertiva limita los procesos que tiene la entidad con la sociedad. Se concluye que fortalecer las habilidades comunicativas del área de comunicación aporta a una mejor gestión institucional, promoviendo una mejor participación ciudadana y entendimiento del mismo.

**Palabras Clave:** Comunicación asertiva, relaciones públicas, gestión institucional, participación ciudadana, comunicación estratégica.

**The assertive communication and the public relations management of the communication department of Decentralized Autonomic Government of Santa Elena**

**Ramírez Rodríguez Emily Andrea**

**Código Orcid: 0009-0007-1332-0918**

**Universidad Estatal Península de Santa Elena – Carrera de Comunicación**

**ABSTRACT**

The project named: "The assertive communication and the public relations management of the communication department of Decentralized Autonomic Government of Santa Elena" analyses how the assertive communication influences in the efficiency of the public relations within a public entity. The assertive communication is the capacity of express ideas and emotions in a clear, respectful and direct manner, meanwhile the public relations comprehend the strategic management of organizational communication focused in various audiences. The purpose is to analyze in which way the implementation of assertive communication affects the management of the public relations in the communication department of DAG Santa Elena, being a key piece to improve the perception and trust from the citizens. The used methodology was a qualitative approach, using semistructured interviews as a technique, aimed to specialists in communication and public relations, as well actors such as a neighborhood leader, a journalist and a citizen. The obtained results showed that the lack of assertive communication limits the processes that the entity has with the society. It's concluded that strengthening the communicative skills of the communication area contributes to a better institutional management, promoting a better citizen participation and the understanding of it.

**Key Words:** Assertive communication, public relations, institutional management, citizen participation, strategical communication.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada; La comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, busca analizar de qué manera la implementación de la comunicación asertiva incide en la gestión de las relaciones públicas en el departamento. Este trabajo se enmarca en el ámbito de la comunicación organizacional pública.

La comunicación es un elemento fundamental en la gestión de las relaciones públicas, donde la interacción de los ciudadanos requiere mensajes claros, coherentes, respetuosos y eficaces, es una herramienta que permite fortalecer las relaciones institucionales y mejorar la percepción de la ciudadanía. El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena por medio de su departamento de comunicación cumple un rol estratégico en el manejo de la imagen, difusión de información y un sinnúmero de actividades fundamentales para el buen manejo del mismo.

La metodología empleada es de enfoque cualitativo, donde se realizó el instrumento de guía de preguntas por la técnica de entrevistas a especialistas en el área de comunicación y relaciones públicas, líder barrial y ciudadano, este enfoque permitió una investigación profunda con diferentes perspectivas, permitiendo una comprensión exhaustiva.

La estructura de la investigación se desglosa en los siguientes apartados:

**Capítulo I**, aborda el planteamiento del problema como punto de partida para comprender la situación comunicacional del departamento de comunicación del GAD Santa Elena, identificando la necesidad de mejorar la forma en que actúan las relaciones públicas, así mismo, se realizó una investigación profunda teórica de los antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados con las variables estudiadas, resaltando la pertinencia de la investigación dentro del campo de la comunicación. Este capítulo también se formuló el problema de la investigación y las preguntas de la misma, y por medio de las preguntas se presenta el objetivo general y específicos, destacamos la justificación donde señala el aporte a contribuir a las mejoras de los procesos comunicacionales internos y externos del GAD. Para concluir el capítulo, se argumentan las variables dependiente e independiente del estudio, y la idea a defender como guía del proyecto de investigación.

**Capítulo II**, se desarrolla el marco teórico y conceptual sustentando las variables dependiente e independiente como es la comunicación asertiva y las relaciones públicas, se parte del análisis del conocimiento actual donde se contextualiza las variables estudiadas, en este capítulo se realizó la fundamentación teórica y conceptual donde se detalla las dimensiones e indicadores, finalmente se culmina con la incorporación del marco legal, se destacó artículos de la Ley Orgánica de Comunicación y normas emitidas por la Asamblea Nacional del Ecuador.

**Capítulo III**, corresponde al marco metodológico del proyecto de investigación, se detallan los lineamientos utilizados para abordar el problema del tema planteado, se adopta un enfoque cualitativo, con el tipo de investigación y alcance descriptivo, se emplea un diseño fenomenológico, el cual permite profundizar la experiencia de los especialistas y actores involucrados, en este capítulo se detalla la matriz de operacionalización de variables donde se especifica la definición conceptual, dimensiones e indicadores, preguntas y escala de medición, también se puede observar la población y la muestra, el periodo de estudio, y las técnicas e instrumentos utilizadas para el levantamiento de información, este estudio se destacó en el uso de la entrevista como principal herramienta, para obtener información profunda desde varias perspectivas.

**Capítulo IV**, presenta el análisis de resultados obtenidos de las entrevistas a los actores vinculados en temas de comunicación y relaciones públicas, se entrevistó a cinco informantes; Representante del departamento de comunicación del GAD, especialista en relaciones públicas, líder barrial, periodista y un ciudadano, fueron realizadas de manera individual, se realizó matrices con las respuestas donde se desarrolló por categorías y subcategorías para llegar a un análisis profundo.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Antecedentes del problema de investigación**

La comunicación asertiva es una parte esencial de la gestión de relaciones públicas institucionales, donde la conexión de los distintos stakeholders y la sociedad demanda un enfoque estratégico. La comunicación no se limita a la emisión de mensajes, se convierte en un proceso bidireccional, se basa en la claridad y coherencia, sin embargo, es crucial para garantizar transparencia, fortalecer el lazo institucional y promover una gobernanza participativa.

Citando a, Gaeta y Galvanovskis (2009) expresan que; “la comunicación asertiva es un constructo que ha sido estudiado y valorado profundamente en los últimos tiempos, y consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta”. (págs. 403, 425).

Como opina, Panchana (2023) “Cumple un papel importante en el ámbito de las relaciones públicas, porque permite establecer vínculos efectivos y constructivos con los diferentes tipos de públicos de una organización”. (pág. 4).

Tal como menciona, Asanza Capa (2020) “En la gestión administrativa conduce a la posible generación de mejorar las relaciones entre directivos y docentes, cuando existen diversas opiniones divididas sobre temas que pocos consideran un problema” (pág. 21)

La presencia de la comunicación asertiva en una organización es de suma importancia porque es necesario que exista una comunicación de calidad entre los miembros de una institución, mediante la cual se pueda establecer conversaciones positivas y de esta manera aplicar la escucha activa, la comprensión acerca de un tema de interés y como dejar de lado la pieza clave para una correcta y optima comunicación asertiva, que es la confianza o el llamado rapport que debe existir en una conversación.

En este sentido, se configura no solo como una necesidad, sino como una competencia estratégica para fortalecer la relación entre instituciones y la ciudadanía. Este tipo de comunicación implica de manera directa en hacer valer los propios derechos sin transgredir a los demás, incorporar esta práctica en la gestión pública representa un

paso clave hacia el diálogo democrático, la legitimidad institucional y la comunicación organizacional.

Las relaciones públicas forman parte del componente clave en la gestión institucional, se encarga de construir, mantener y fortalecer la institución u organización. No solo busca proyectar una imagen positiva, también fomentar la confianza, credibilidad y entendimiento mutuo, en contextos organizacionales, son cruciales para el cumplimiento de objetivos de la entidad institucional.

Como afirma, Castillo (2010) “Las relaciones públicas internacionales han tenido –y están teniendo- un gran auge con el proceso de globalización, en el que se potencian los intercambios y las interrelaciones comerciales. Esa globalización lleva a las empresas a planificar, desarrollar y aplicar estrategias” (págs. 187, 188)

Guamán (2010) expresa que, “fundamentan sus actividades en la organización, la opinión de los públicos y la comunicación, también están llamadas a canalizar, coordinar problemas particulares y generales de la organización”. (pág. 23)

Tal como expresa, Cortez Clavijo (2011) “Son un conjunto de acciones de comunicación coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como objetivo, fortalecer los vínculos de los distintos públicos, para logra consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y futuras”. (pág. 32)

En definitiva, las relaciones públicas es el intangible más valioso para mejorar la imagen de instituciones públicas y privadas, para construir vínculos con la sociedad. La percepción de los stakeholders resulta fundamental porque se basa en crear esa confianza para mantener un ambiente laboral, organizado y preparado para el cumplimiento de las metas u objetivos que se deben mantener en la entidad.

## **1.2 Formulación del problema de investigación**

- ¿De qué manera la implementación de la comunicación asertiva incide en la gestión de las relaciones públicas del Departamento de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena?

## **1.3 Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son las principales barreras comunicacionales que limitan la práctica de una comunicación asertiva dentro del Departamento de Comunicación del GAD Cantón Santa Elena?

- ¿Cómo afecta la ausencia de lineamientos comunicacionales en la gestión de crisis y la percepción pública del Departamento de Comunicación del GAD Cantón Santa Elena?
- ¿De qué manera la comunicación asertiva puede fortalecer las relaciones públicas y el vínculo con los públicos institucionales?

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Analizar de qué manera la implementación de la comunicación asertiva incide en la gestión de las relaciones públicas del Departamento de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las principales barreras comunicacionales que limitan la práctica de la comunicación asertiva en el Departamento de Comunicación del GAD Cantón Santa Elena.
- Examinar cómo la ausencia de los lineamientos comunicacionales influye en la gestión de crisis y en la percepción pública del Departamento de Comunicación del GAD Cantón Santa Elena.
- Determinar de qué manera la comunicación asertiva puede fortalecer las relaciones públicas y el vínculo con los distintos públicos institucionales.

## **1.5 Justificación de la investigación**

La presente investigación analiza la implementación de la comunicación asertiva en la gestión de las relaciones públicas del Departamento de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Santa Elena, con base en la necesidad de fortalecer los procesos de interacción institucional desde una perspectiva estratégica, participativa y culturalmente sensible. La relevancia radica en que la comunicación asertiva no solo optimiza los flujos de información interna y externa, sino que también contribuye a la construcción de confianza ciudadana, a la prevención de conflictos derivados de malentendidos y a la mejora de la imagen institucional. Estos factores son especialmente determinantes en contextos territoriales como el de Santa Elena, donde la diversidad sociocultural de sus comunidades costeras exige una comunicación precisa, empática y bidireccional.

Esta investigación aporta nuevos elementos empíricos y teóricos al estudio de la comunicación organizacional en gobiernos locales ecuatorianos. Especialmente, se propone identificar brechas específicas en los protocolos comunicacionales del GAD Cantón Santa Elena, las cuales no han sido previamente sistematizadas ni documentadas en investigaciones anteriores. A través del enfoque cualitativo, se espera evidenciar las implicaciones de prácticas comunicacionales verticales frente a modelos más horizontales y participativos, con el fin de generar estrategias adaptadas a las dinámicas sociales y económicas del territorio. Asimismo, se recopilarán datos relevantes sobre el impacto que tienen dichas prácticas en la percepción ciudadana y en la capacidad del gobierno local para responder eficazmente a las demandas de su entorno.

El estudio responde a una problemática estructural que abarca tres dimensiones principales: la fragmentación operativa entre áreas administrativas y técnicas dentro del GAD, la percepción ciudadana de opacidad en los procesos de rendición de cuentas y la ausencia de protocolos preventivos para la gestión de conflictos comunitarios. Estas condiciones afectan la eficacia institucional y limitan el desarrollo de una gobernanza participativa, centrada en el diálogo y la transparencia. La necesidad de abordar estas deficiencias se ve reforzada por la carencia de diagnósticos locales sobre las prácticas comunicativas en gobiernos autónomos descentralizados del país, así como por el creciente protagonismo de la ciudadanía en los espacios públicos de deliberación, particularmente a través de plataformas digitales y redes sociales.

La población beneficiaria de esta investigación es diversa. La ciudadanía podrá acceder a información clara, comprensible y canales reales de participación; los funcionarios públicos del GAD contarán con herramientas y lineamientos para mejorar sus competencias comunicativas, especialmente en lo relacionado con la escucha activa y el manejo de crisis institucionales; y las autoridades locales tendrán a su disposición evidencia empírica que respalde procesos de toma de decisiones más transparentes y eficaces. Finalmente, el estudio contribuirá al campo académico mediante la generación de modelos teóricos y metodológicos replicables en otros cantones con características socio institucionales similares.

### **1.6 Idea a defender**

La comunicación asertiva fortalece la gestión de las relaciones públicas del Departamento de Comunicación del GAD del Cantón Santa Elena al mejorar la interacción con la ciudadanía y optimizar los procesos internos de información.

## **1.7 Variables**

### **1.7.1 Comunicación Asertiva**

Como indican, Becerra Sánchez y Vines Vines (2025) “La comunicación asertiva es particularmente relevante para desarrollar la empatía, motivación y una dirección efectiva que impulse la mejora continua”. (pág. 6)

Se puede afirmar, que no solo fortalece las relaciones interpersonales dentro de una organización, también se convierte en una herramienta para fomentar un clima laboral positivo, al promover la empatía, motivación y una dirección clara y efectiva, contribuye al logro de objetivos.

### **1.7.2 Relaciones Públicas**

Ramírez y Sánchez, (2009) manifiestan que:

Las relaciones públicas constituyen fundamentalmente una expresión de la inteligencia de los conductores de las instituciones económicas, sociales y políticas que colocan en primer lugar los intereses del público, respecto a todos los factores concernientes a la dirección de la organización de acuerdo a la naturaleza de su negocio. (págs. 5, 6)

Se deduce que las relaciones públicas manifiestan estratégicamente liderazgo institucional, prioriza los intereses de la sociedad y alinea con la gestión organizacional. Cabe mencionar, que con esta visión resalta la importancia de una comunicación ética y responsable como base para fortalecer la sostenibilidad de las instituciones en sus respectivos contextos.

## **2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1 Conocimiento Actual**

#### **2.1.1 Comunicación Asertiva**

En el ámbito de la comunicación organizacional, se posiciona a la comunicación asertiva como una competencia estratégica que articula eficiencia institucional, derechos ciudadanos y gobernanza participativa, donde la cercanía con la ciudadanía y la necesidad de legitimidad social exigen procesos comunicacionales claros, empáticos y efectivos. La comunicación asertiva, entendida como una forma de interacción que combina claridad expresiva con respeto mutuo, permite disminuir las tensiones derivadas de malentendidos,

facilita el tratamiento preventivo de conflictos y mejora la percepción ciudadana sobre la gestión institucional.

Diversos estudios coinciden en que la asertividad dentro de las instituciones favorece la empatía, mejora el clima laboral y fortalece la motivación del personal, lo que contribuye significativamente a la eficacia organizacional (Caballo, 1997, pág. 50)

En las instituciones tiene un impacto positivo en el ambiente laboral, enfatiza que no solo mejora la forma de relacionarse, sino también genera efectos a nivel organizacional, la empatía entre colaboradores ayuda a incrementar la motivación individual y colectiva. Es necesario crear un entorno armonioso y productivo, la cual repercute a una mayor eficacia en el cumplimiento de metas institucionales, la asertividad no debe ser vista como una habilidad personal como muchas personas la conocen, es un recurso estratégico para el desarrollo de una empresa o entidad. En este sentido, el rediseño de los procesos de comunicación institucional no puede desvincularse de marcos teóricos que integren lo organizacional, lo emocional y lo intercultural, así como del cumplimiento de normas legales nacionales que regulan el derecho a una comunicación inclusiva y participativa.

### **2.1.2 Relaciones Públicas**

Las relaciones públicas van más allá de lo común, en el ámbito laboral se conoce este término como el conjunto de estrategias de comunicación planificadas en el tiempo, donde se construye, se mantiene y fortalece relaciones de confianza entre la institución y la sociedad. Busca proyectar una imagen coherente, acomodar la reputación y facilitar el diálogo, una persona encargada de este rol debe tener habilidades comunicativas, éticas, y tener el manejo en tiempo de crisis.

Avilia (1999) indica que:

Un profesional de Relaciones Públicas maneja hoy en día técnicas tales como house-organs, carteleras, organización de eventos, auditorías de imagen, sondeos de opinión, manejo de medios y prensa, publicidad corporativa o institucional, folletos, stands, advertorials, gacetillas de prensa, campañas de apoyo comunitario, y decenas de acciones más. (pág. 11)

Se evidencia que el profesional de esta área debe contar con formación integral y versátil, esto demuestra que su labor abarca una planificación estratégica compleja que incluye acciones internas y externas orientadas al posicionamiento.

## **2.2 Fundamentación teórica y conceptual**

### **2.2.1 Claridad y comprensión**

“La claridad es otra característica fundamental. Es esencial que el texto sea comprensible, evitando un lenguaje complicado que pueda oscurecer las ideas principales” (Olarde Velasquez, 2024, pág. 33)

Gómez Palomino (2011) expresa que, “la comprensión es una actividad constructiva compleja de carácter estratégico que implica las interacciones de características del lector y del texto, dentro de un contexto determinado”. (págs. 27,36)

Según la dimensión la claridad y comprensión involucra el uso de un lenguaje factible y directo, que permite que el usuario capte sin confusión alguna, sin embargo, no es solo entender, sino interactuar, considerando factores logrando una experiencia esencial para lograr una comunicación asertiva.

### **2.2.2 Lenguaje verbal y no verbal**

#### **- Lenguaje verbal**

Berlo (1987) opina que, “el lenguaje verbal es el sistema de comunicación que utiliza palabras habladas o escritas para transmitir mensajes. Se basa en un código lingüístico compartido por los interlocutores y permite expresar pensamientos, emociones, ideas y conocimientos de forma precisa y estructurada”. (págs. 57,59)

Para argumentar, este tipo de lenguaje es el cotidiano en la comunicación humana, el uso adecuado facilita la comprensión mutua, fortalece las relaciones interpersonales en un entorno social u organizacional.

#### **- Lenguaje no verbal**

Knapp (1980) manifiesta que, “El lenguaje no verbal comprende todos aquellos elementos de la comunicación que no se expresan mediante palabras, como los gestos, expresiones faciales, posturas corporales, tono de voz, miradas y silencios”. (págs. 356, 357)

Este tipo de lenguaje cumple un papel clave en la comunicación porque refuerza, contradice o complementa el mensaje verbal, y es fundamental para interpretar el sentido completo de una interacción, a través de gestos, posturas, expresiones faciales y tono de voz se puede conocer las emociones y actitudes que influye la interpretación del mensaje.

### **2.2.3 Estrategias Comunicacionales**

Urdaniz (2019) indica que:

El concepto de estrategias comunicacionales es una herramienta de disputa política que los y las comunicadoras necesitamos apropiar, estudiar, analizar y traducir a las organizaciones desde un posicionamiento que entienda a la comunicación como acción transformadora, como derecho humano y como puente entre la vocación de participación popular y la gestión de políticas públicas. (págs. 63, 72)

No obstante, el artículo fundamenta que, para lograr una comunicación efectiva, es necesario planificar y orientar los mensajes de forma clara, coherente y apropiada al público objetivo.

### **2.2.4 Imagen Institucional**

Herrera y Núñez (2021) opinan que, “la imagen está asociada a la percepción humana dentro de su interpretación. Esto, ya que el individuo es quien se encarga de configurar la imagen, utilizando la percepción que tiene sobre los variados atributos de una organización”. (págs. 3, 4)

La lectura es clara, representa la percepción que los públicos tienen sobre su identidad, valores y comportamientos. Una imagen positiva crea confianza, credibilidad y transparencia, es un buen punto para que una institución sea de prestigio.

### **2.2.5 Participación Ciudadana**

Montecinos & Contreras (2019) sugieren que:

La participación ciudadana surge como una estrategia clave, cuya aparición se vincula a movimientos sociales de la década de los 60' que irrumpen en medio de la crisis de representatividad de las democracias liberales, reivindicando nuevas formas de hacer política motivados por su sentido libertario. (págs. 341, 342)

En particular, es fundamental para fortalecer la democracia y garantizar una gestión pública transparente, inclusiva y eficaz, al abrir estos espacios donde la ciudadanía se involucre en la toma de decisiones, fomenta el sentido de pertenencia, mejora relaciones y promueve a una mayor legitimidad en las acciones que se tomen en una institución.

### **2.2.6 Manejo de conflictos**

Mirabal (2003) opina que:

Cuando hablamos de los conflictos, solemos presentarlos como situaciones negativas, dolorosas, incluso a veces traumáticas. Una posible connotación de la definición de los conflictos, representaría aquellas situaciones en las que los intereses de dos personas o grupos de actores parecen ser incompatibles. (págs. 53, 71)

En concreto, se refiere al proceso de identificar y resolver inconvenientes o desacuerdos entre individuos o grupos, buscando soluciones que minimicen los efectos negativos, cuando este tipo de situaciones suceden, es recomendable aplicar técnicas de comunicación, negociación y mediación para transformar los conflictos en oportunidades de mejora y aprendizaje para mantener un clima laboral saludable.

## **2.3 Marco Legal**

En el contexto sobre la investigación acerca de la Comunicación Asertiva y la gestión de Relaciones Públicas, el marco legal adquiere relevancia:

### **2.3.1 Constitución de la República del Ecuador**

Comunicación e Información

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, 2008)

Este artículo fundamenta la importancia de la comunicación inclusiva y participativa que son principios de la comunicación asertiva, donde se puede reforzar canales de información abiertos y respetuosos dentro del departamento de comunicación del GAD Cantón Santa Elena, el acceso a la comunicación directa, libre y participativa genera un énfasis al propósito de este proyecto de investigación, que todas las personas se acerquen sin miedo alguno a represalias de la información que sea transmitida.

**Art. 100.-** En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejerce para:

1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía.
2. Mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo.
3. Elaborar presupuestos participativos de los gobiernos.
4. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social.
5. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación. Para el ejercicio de esta participación se organizarán audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía. (ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, 2008)

Recalco este artículo en la gestión de relaciones públicas, porque fomenta la participación ciudadana en el ámbito de comunicación institucional, siendo fuente de una interacción fluida entre autoridades y la comunidad, al fortalecer estos espacios conlleva a un mejor entendimiento, a sentirse parte de la entidad sin serlo.

### **2.3.2 Ley Orgánica de Comunicación**

**Art. 13.-** Principio de participación. - Las autoridades y funcionarios públicos, así como los medios públicos, privados y comunitarios, facilitarán la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los procesos de la comunicación. (ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, 2013)

Este artículo tiene concordancia con el tema estudiado, porque permite generar espacios de participación más efectivos, donde los ciudadanos se sientan escuchados y comprendidos ante sus necesidades y resolverlas.

**Art. 14.-** Principio de interculturalidad y plurinacionalidad.- El Estado a través de las instituciones, autoridades y funcionarios públicos competentes en materia de derechos a la comunicación promoverán medidas de política pública para garantizar la relación intercultural entre las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades; a fin de que éstas produzcan y difundan contenidos que reflejen su cosmovisión, cultura, tradiciones, conocimientos y saberes en su propia lengua, con la finalidad de establecer y profundizar progresivamente una comunicación intercultural que valore y respete la diversidad que caracteriza al Estado ecuatoriano. (ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, 2013)

Este principio resalta la necesidad de una comunicación que se respete la diversidad cultural, en especial el objeto de estudio como es el Cantón Santa Elena con identidad “chola” como bien se conoce a los peninsulares, cumple con el deber de no dejar de lado a los habitantes de las comunas y todos sean escuchados por igual sin necesidad de un puesto superior, ni desprestigiar a nadie.

**Art. 15.-** Principio de interés superior de niñas, niños y adolescentes. - Los medios de comunicación promoverán de forma prioritaria el ejercicio de los derechos a la comunicación de las niñas, niños y adolescentes, atendiendo el principio de interés superior establecido en la Constitución y en el Código de la Niñez y la Adolescencia. (ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, 2013)

Resalto este artículo con el fin de cumplir con la necesidad de una comunicación institucional, que no solo se informe, sino que proteja y eduque a los niños, niñas y adolescentes en atender sus necesidades, sin embargo, en el área de relaciones públicas detallar los mensajes adecuados garantizando un trato respetuoso, claro y formativo.

(ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, 2008)

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Enfoque de investigación**

La presente investigación se desarrolla bajo el enfoque cualitativo, con la finalidad de comprender, interpretar y describir las dinámicas de la comunicación asertiva y como

incide en la gestión de las relaciones públicas dentro del Departamento de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Santa Elena.

Hernández (2014) manifiesta que, “el enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos”. (pág. 9)

### **3.2 Tipo de investigación**

#### **3.2.1 Investigación Descriptiva**

La investigación es de tipo descriptivo, porque propone describir las características de la comunicación asertiva en el departamento de comunicación y comprender su relación con la eficiencia de la gestión de las relaciones públicas, puesto que busca identificar elementos que no han sido analizados a profundidad en el contexto local.

Como manifiesta, Grajales (2000) “Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir”. (págs. 112, 116)

### **3.3 Diseño de investigación**

El diseño de la presente investigación es fenomenológico, por permitir explorar y comprender como los comunicadores del departamento de comunicación del GAD Santa Elena perciben y experimentan la comunicación asertiva y su papel en la gestión de relaciones públicas, no solo medir conductas o resultados, sino entender el significado que los actores le otorgan al ámbito profesional, sin embargo, mediante las técnicas de entrevistas las personas atribuyen a sus experiencias vividas en la entidad, con el fin de identificar elementos comunes y revelar la esencia del fenómeno investigado.

Como opina, Fuster Guillen (2019) “El método fenomenológico es la disminución de todo el conjunto de experiencias a la conciencia de las vivencias más genuinas. Pues este método se detiene en la experiencia y no presupone al mundo más allá de la experiencia”. (págs. 201, 229)

### **3.4 Alcance de la investigación**

El alcance de esta investigación es descriptivo, porque tiene como objetivo principal analizar y describir como se manifiestan los elementos de la comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas dentro del departamento de comunicación del GAD

Cantón Santa Elena, no se pretende establecer relaciones ni generalizar los resultados, sino comprender en profundidad las dinámicas comunicacionales internas y externas y como impactan en el desempeño de las funciones del área, bajo un enfoque cualitativo, la investigación no busca cuantificar los datos, sino interpretar desde percepciones y experiencias de los actores involucrados.

Sin embargo, el estudio se fundamenta en un diseño fenomenológico, el cual permite explorar las vivencias de los comunicadores y demás colaboradores institucionales, y así identificar patrones, enfoques y posibles deficiencias en la aplicación de una comunicación asertiva y en la estrategia de relaciones públicas.

Cabe mencionar, que, a través del método inductivo, se parte del análisis de casos y testimonios mediante técnicas cualitativas, como entrevistas que se implementan para construir interpretaciones y conclusiones generales sobre la realidad comunicacional del departamento de comunicación.

### 3.5 Operacionalización de las variables

*Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variables*

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de Medición
Comunicación Asertiva	La comunicación asertiva es aquella que permite expresar de forma clara, directa y adecuada pensamiento, sentimientos, necesidades, respetando	Claridad y comprensión	Canales de comunicación	Desde su experiencia, ¿Qué importancia tiene la claridad en los mensajes dirigidos a la ciudadanía? ¿Cómo describiría el estilo de comunicación que se maneja actualmente en el departamento? ¿Ha identificado barreras que dificulten la comprensión del mensaje en sus canales oficiales? ¿Considera que la comunidad entiende con facilidad la información institucional?	ENTREVISTA
		Lenguaje verbal y no verbal	Expresiones faciales y gestos	¿Considera que la forma en que se dice un mensaje influye en su recepción? ¿Se capacita al personal en el uso adecuado del lenguaje corporal y tono de voz en sus intervenciones públicas? ¿Cree que los voceros o representantes del GAD se comunican de forma adecuada, tanto verbal como no verbal?	

	tanto los propios derechos como los de los demás. (Caballa, 2007, pág. 51)	Estrategias Comunicacionales	Enfoque en públicos internos y externos	<p>¿Qué estrategias se implementan para mejorar la comunicación con los distintos públicos?</p> <p>¿Cómo se eligen los canales y formatos para difundir la información institucional?</p> <p>¿De qué manera evalúan la efectividad de las estrategias comunicacionales empleadas?</p> <p>¿Considera efectivas las estrategias comunicacionales que emplea la institución con su comunidad?</p>	
Relaciones Públicas	Las relaciones públicas son una función directa que establece y mantiene relaciones mutuamente	Imagen Institucional	Percepción de la ciudadanía	<p>¿Cómo percibe la ciudadanía al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena?</p> <p>¿Cómo contribuye la comunicación interna y externa al fortalecimiento de la imagen institucional?</p> <p>¿Cree que su comunicación influye en la confianza de la ciudadanía?</p>	ENTREVISTA
		Participación Ciudadana	Frecuencia de consultas públicas	<p>¿Qué mecanismos existen para que la ciudadanía participe en las decisiones del GAD?</p>	

	<p>beneficiosas entre una organización y los públicos de los que depende su éxito o fracaso. (Cutlip et al., 2006, pág. 37)</p>			<p>¿Considera que existe un vínculo positivo entre la institución y la ciudadanía a través de la comunicación?</p> <p>¿Cómo valora el nivel de participación ciudadana en los procesos comunicacionales del GAD?</p> <p>¿Siente que la comunidad tiene espacios para expresar sus opiniones o propuestas ante el GAD?</p>	
		Manejo de conflictos	Capacidad de diálogo	<p>¿Qué protocolos de comunicación siguen ante crisis institucionales o controversias públicas?</p> <p>¿Puede compartir alguna experiencia en la que una buena gestión comunicacional ayudo a resolver una situación conflictiva?</p> <p>¿Cuál es el papel de la comunicación asertiva en el manejo de crisis o conflictos institucionales?</p> <p>¿Cómo percibe usted la capacidad del GAD para comunicar en momentos de crisis o conflicto?</p>	

**Fuente:** Matriz de Operacionalización

**Elaborado por:** Emily Andrea Ramírez Rodríguez

**Fecha:** junio 2025

### **3.6 Población, muestra y periodo de estudio**

#### **3.6.1 Población**

Carillo (2015) manifiesta que la población se asemeja en dos conceptos, “Totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar.” “Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada.” (pág. 5)

En el presente estudio la población está conformada por dos funcionarios que forman parte del Departamento de Comunicación y tres actores especialistas externos vinculados con los procesos de comunicación institucional y relaciones públicas dentro del mismo.

#### **3.6.2 Muestra**

“La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (Arias, 2012, pág. 83).

Manzano y García (2016) opinan que, “la construcción conceptual de los criterios de inclusión y exclusión no solo es importante para fortalecer la calidad académica de los estudios, además es importante para fortalecer la calidad metodológica y, en consecuencia, la aplicabilidad de los resultados”. (págs. 511-512)

El total de muestra del presente proyecto de investigación es de cinco participantes con los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- Inclusión

Salgado Lévano (2018) manifiesta que “son los que permiten definir a los participantes que formarán parte de la población de estudio”. (pág. 30)

- Exclusión

Salgado Lévano (2018) considera que, “se especifican las condiciones o características por las cuales un participante podría ser eliminado”. (pág. 30)

Las entrevistas realizadas cuentan con un promedio de 6 meses de experiencia en el cargo y estar involucrado directamente en actividades de relaciones públicas y comunicación institucional; así mismo, se excluyeron quienes no cumplieran con el mínimo de 6 meses de experiencia, y basándonos a su voluntad en participar en el presente estudio.

### **3.6.3 Muestreo no probabilístico**

Se aplicó un muestreo no probabilístico por criterios, está conformado por actores claves directamente involucrados en los procesos comunicacionales y relaciones públicas dentro del GAD del Cantón Santa Elena.

Tal como expresa, Vazquéz (2017) “Este método una técnica de muestreo que no realiza procedimientos de selección al azar, sino que se basan en el juicio personal del investigador para realizar la selección de los elementos que pertenecerán a la muestra”. (pág. 9)

### **3.6.4 Periodo de estudio**

El periodo de estudio de la presente investigación se desarrolló por etapas;

**Etapa I**, se llevó a cabo la recolección de información y análisis permitiendo formular el planteamiento de problema, desde el 17 de marzo hasta el 19 de abril del presente año.

**Etapa II**, se realizó el marco teórico y conceptual, revisando antecedentes para la definición de variables, dimensiones e indicadores, desde el 20 al 26 de abril.

**Etapa III**, se elaboró el marco metodológico, definiendo el enfoque a utilizar, tipo de investigación, diseño de la investigación, alcance, población, muestra y técnicas e instrumentos, desde el 27 de abril al 5 de mayo.

**Etapa IV**, finalmente se realizó un análisis de resultados con base a las entrevistas realizadas por los actores y especialistas involucrados en el tema.

### **3.6.5 Técnicas e instrumentos de levantamiento de información**

Debido a las características del proyecto tipo descriptivo con enfoque cualitativo, se eligió las entrevistas para ir al trasfondo de la investigación y llegar a la profundidad del caso, donde las personas otorgan experiencias, prácticas y punto de vista personal. Mediante las entrevistas a especialistas y actores exteriores, serán evaluadas las respuestas para poder interpretar un solo resultado.

Ramos Chagoya (2008) expone que, “la entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo”.

Desde el punto de Tonon de Toscano, et al. (2009) “La entrevista de investigación es un encuentro entre dos sujetos, en el cual el investigador habla lo menos posible y se limita a estimular al entrevistado a que él mismo hable”.

Al implementar las entrevistas en el proyecto de investigación permite captar la teoría fundamentada, abordar la importancia de la comunicación asertiva como una herramienta clave en la gestión de las relaciones públicas dentro del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena. Analizar mediante la entrevista semiestructurada como los participantes desde su perspectiva ven el uso adecuado de esta forma de comunicación y como incide en el vínculo institucional con la sociedad y en el manejo de la imagen pública.

#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### 4.1 Entrevistas

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del enfoque cualitativo, mediante la aplicación de una guía de preguntas dirigida a Dirección del Departamento de Comunicación del GAD Santa Elena, Especialista en Relaciones Públicas, Periodista, Líder Barrial y Ciudadano, pertenecientes al Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena. El objetivo es recabar información sobre como aplica y se percibe la comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas en el departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.

*Tabla 2 Matriz de categorización cualitativa aplicada a entrevistas de actores institucionales y ciudadanos*

Actor Entrevistado	Pregunta Clave	Respuesta / Hallazgo Principal
Dirección del Departamento de Comunicación del GAD Santa Elena	¿Se capacita al personal en el uso adecuado del lenguaje corporal y tono de voz en sus intervenciones públicas?	No existen capacitaciones estructuradas; se depende del conocimiento individual. El equipo es diverso, pero carece de perfiles especializados en comunicación.
Dirección del Departamento de	¿Qué estrategias se implementan para mejorar	Se enfatiza la claridad del mensaje, el uso de medios radiales y redes sociales.

Comunicación del GAD Santa Elena	la comunicación con los distintos públicos?	La segmentación de audiencias es reconocida como clave.
Dirección del Departamento de Comunicación del GAD Santa Elena	¿De qué manera evalúan la efectividad de las estrategias comunicacionales empleadas?	Monitoreo mediante hootsuite y seguimiento en redes. No se aplica una evaluación participativa o externa.
Dirección del Departamento de Comunicación del GAD Santa Elena	¿Cuál es el papel de la comunicación asertiva en el manejo de crisis o conflicto institucionales?	Crear confianza para reducir tensiones. No existen protocolos claros ni respuestas planificadas.
Dirección del Departamento de Comunicación del GAD Santa Elena	¿Qué mecanismo existen para que la ciudadanía participe en las decisiones del GAD?	Reuniones comunitarias, socializaciones, audiencias públicas. Se reconoce su existencia, pero no se mide su efectividad.
Dirección del Departamento de Comunicación del GAD Santa Elena	¿Qué protocolo de comunicación siguen ante crisis institucionales o controversias públicas?	Protocolos basados en transparencia y vocerías oficiales. No se evidencian procesos proactivos o anticipatorios.
Dirección del Departamento de Comunicación del GAD Santa Elena	¿Como contribuye la comunicación interna y externa al fortalecimiento de la imagen institucional?	La comunicación es clave para la confianza institucional. Se valora la interna como base del ambiente laboral.
Dirección del Departamento de Comunicación del GAD Santa Elena	¿Puede compartir alguna experiencia en la que una buena gestión comunicacional ayudó a	Caso Ballenita: a través de socializaciones y conversaciones directas se recuperó la confianza.

	resolver una situación conflictiva?	
Especialista en Relaciones Públicas	¿Se capacita al personal en el uso adecuado del lenguaje corporal y tono de voz en sus intervenciones públicas?	Sí, basado en manuales institucionales y supervisión directa del relacionista público.
Especialista en Relaciones Públicas	¿Qué estrategias se implementan para mejorar la comunicación con los distintos públicos?	Uso de “avanzadas” para detectar necesidades previas y aplicar la empatía.
Especialista en Relaciones Públicas	¿De qué manera evalúan la efectividad de las estrategias comunicacionales empleadas?	A través de encuestas comunitarias externas, redes sociales y toma de decisiones basada en datos.
Especialista en Relaciones Públicas	¿Cuál es el papel de la comunicación asertiva en el manejo de crisis o conflicto institucionales?	Esencial para evitar el miedo y fortalecer el vínculo; actualmente no se aplica correctamente.
Especialista en Relaciones Públicas	¿Qué mecanismos existen para que la ciudadanía participe en las decisiones del GAD?	Consejos consultivos, sillas vacías y rendiciones de cuentas. Subutilizados.
Especialista en Relaciones Públicas	¿Qué protocolo de comunicación siguen ante crisis institucionales o controversias públicas?	No hay protocolo oficial. Se recomienda respaldo documental y mesas técnicas.
Especialista en Relaciones Públicas	¿Cómo contribuye la comunicación interna y	La planificación semanal e interdepartamental mejora la

	externa al fortalecimiento de la imagen institucional?	coordinación y posiciona la imagen pública.
Especialista en Relaciones Públicas	¿Puede compartir alguna experiencia en la que una buena gestión comunicacional ayudó a resolver una situación conflictiva?	Campaña educativa con personaje “Emasito” en la empresa pública de aseo, logrando cambio conductual comunitario.
Periodista	¿Cómo describiría el estilo de comunicación que se maneja actualmente en el departamento?	Mixto y reactivo. Se destaca el asertividad en crisis, pero con poca planificación.
Periodista	¿Ha identificado barreras que dificulten la comprensión del mensaje en sus canales oficiales?	Sí: falta de inmediatez, baja proactividad y escasa cercanía con el público.
Periodista	¿Considera que la forma en que se dice un mensaje influye en su recepción?	Totalmente. El tono debe estar alineado con la personalidad de la autoridad.
Periodista	¿Cree que su comunicación influye en la confianza con la ciudadanía?	Sí. La marca personal bien gestionada genera conexión y credibilidad.
Periodista	¿Considera efectivas las estrategias comunicacionales que emplea la institución con su comunidad?	No totalmente. Faltan análisis de datos y planificación estratégica.
Periodista	¿Siente que la comunidad tiene espacios para expresar	No hay canales formales efectivos.

	sus opiniones o propuestas ante el GAD?	Redes sociales no suplen esa función.
Periodista	¿Cómo percibe usted la capacidad del GAD para comunicar en momentos de crisis o conflicto?	Falta un plan de vocerías. El manejo actual es improvisado y a veces perjudicial.
Periodista	¿Cómo valora el nivel de participación ciudadana en los procesos comunicacionales del GAD?	Débil. No se recogen ni procesan de forma real las demandas ciudadanas.
Líder Barrial	¿Cómo describiría el estilo de comunicación que se maneja actualmente en el departamento?	Accesible y directo con líderes barriales. Aceptable para coordinación comunitaria.
Líder Barrial	¿Ha identificado barreras que dificulten la comprensión del mensaje en sus canales oficiales?	Sí: desactualización de datos de directivas y falta de contacto inicial.
Líder Barrial	¿Considera que la forma en que se dice un mensaje influye en su recepción?	Sí. La comunicación debe ser clara y directa con los presidentes barriales.
Líder Barrial	¿Cree que su comunicación influye en la confianza de la ciudadanía?	Sí. El líder es el canal de confianza entre la comunidad y el GAD.
Líder Barrial	¿Considera efectivas las estrategias comunicacionales que emplea la institución con su comunidad?	Sí, aunque deben mejorar. Se usan perifoneo, afiches, redes y radio.

Líder Barrial	¿Siente que la comunidad tiene espacios para expresar sus opiniones o propuestas ante el GAD?	En parte. Se agenda cita con la alcaldesa, pero otros no tienen acceso directo.
Líder Barrial	¿Cómo percibe usted la capacidad del GAD para comunicar en momentos de crisis o conflicto?	Adecuada hasta cierto punto. Se da apertura al diálogo, pero no siempre con prontitud.
Líder Barrial	¿Cómo valora el nivel de participación ciudadana en los procesos comunicacionales del GAD?	Debe mejorar, falta sinceridad en la información transmitida por las autoridades.
Ciudadano	¿Cómo describiría el estilo de comunicación que se maneja dentro del departamento?	Pragmático y estable. Cumple funciones, pero no genera conexión emocional.
Ciudadano	¿Ha identificado barreras que dificulten la comprensión del mensaje en sus canales oficiales?	Sí. Diversidad de público, uso inadecuado del lenguaje y desigualdad tecnológica.
Ciudadano	¿Considera que la forma en que se dice un mensaje influye en su recepción?	Sí. Precisión, claridad y tono son esenciales.
Ciudadano	¿Cree que su comunicación influye en la confianza de la ciudadanía?	Sí. La transparencia genera credibilidad y seguridad.
Ciudadano	¿Considera efectivas las estrategias comunicacionales que	No siempre. Hay mensajes efectivos, pero otros confunden.

	emplea la institución con su comunidad?	
Ciudadano	¿Siente que la comunidad tiene espacios para expresar sus opiniones o propuestas ante el GAD?	No. Las redes sociales no son mecanismos efectivos.
Ciudadano	¿Cómo percibe usted la capacidad del GAD para comunicar en momentos de crisis o conflicto?	Deficiente. No se gestionan adecuadamente ni se empatiza con la ciudadanía.
Ciudadano	¿Cómo valora el nivel de participación ciudadana en los procesos comunicacionales del GAD?	Inexistente. La ciudadanía no es escuchada ni tomada en cuenta.

*Fuente:* Categorización de entrevistas

*Elaborado por:* Emily Andrea Ramírez Rodríguez

*Fecha:* junio 2025

**Tabla 3** Categorización de variables emergentes en el estudio cualitativo

<b>Categoría Principal</b>	<b>Subcategorías / Variables</b>	<b>Indicadores emergentes del discurso</b>
Estilo de comunicación	Tono institucional, claridad, cercanía, marca personal.	Comunicación pragmática y funcional, limitada conexión emocional con la ciudadanía.
Barreras comunicacionales	Falta de actualización, diversidad sociocultural, lentitud en respuesta.	Brechas de acceso, mal diseño de mensajes, confusión o desinformación.

Comunicación asertiva	Coherencia, empatía, transparencia, consistencia verbal y no verbal.	Generación de confianza depende del tono y la coherencia institucional.
Relaciones públicas	Planificación anticipada, avanzada territorial, vocerías, segmentación de públicos.	Empatía como herramienta de conexión; escasa sistematización del enfoque relacional.
Participación ciudadana	Mecanismos formales vs redes sociales, acceso a espacios de incidencia.	Desigualdad en acceso a mecanismos reales de participación.
Manejo de crisis	Protocolos inexistentes, improvisación, vocería no planificada.	Gestión reactiva ante conflictos, falta de protocolos de respuesta.
Capacitación y profesionalización	Ausencia de formación continua, perfiles no especializados, improvisación en funciones.	Improvisación técnica en acciones comunicacionales; carencia de formación en manejo de imagen.

*Fuente: Categorización de variables*

*Elaborado por: Emily Andrea Ramírez Rodríguez*

*Fecha: junio 2025*

## 4.2 Triangulación de Resultados

Se aplicó triangulación metodológica entre:

- **Fuentes:** actores institucionales (GAD y RR.PP.), actores sociales (líder barrial y ciudadano) y actor mediático (periodista).
- **Técnicas:** entrevistas semiestructuradas, análisis de contenido y categorización temática.
- **Teoría:** conceptualización de comunicación estratégica, asertividad y relaciones públicas.

**Tabla 4** Matriz de triangulación de percepciones sobre la gestión comunicacional

<b>Elemento Triangulado</b>	<b>Coincidencias</b>	<b>Contrastes</b>
Estilo de comunicación	Todos perciben tono técnico.	El ciudadano considera que no hay conexión emocional; el director lo ve como adecuado.
Confianza institucional	Se valora la transparencia como ideal.	La comunidad no organizada no percibe coherencia entre discurso y acción.
Canales de participación	Existen legalmente.	No se promueven ni facilitan para todos los públicos.
Respuesta ante crisis	Se reconoce improvisación.	Solo el GAD cree que su respuesta es suficiente.
Gestión de relaciones públicas	Se destaca su valor estratégico	Falta integración entre relaciones públicas y comunicación institucional.

*Fuente:* Matriz de triangulación

*Elaborado por:* Emily Andrea Ramírez Rodríguez

*Fecha:* junio 2025

Los resultados muestran que la comunicación institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena cumple una función operativa, pero carece de enfoque estratégico, emocional y participativo. Existe una oportunidad urgente de profesionalización, integración de buenas prácticas existentes, capacitaciones y diseño de una política de comunicación pública basada en el asertividad, la gestión relacional y la escucha activa.

## **5. DISCUSIÓN**

### **5.1 Discusión de resultados de las entrevistas**

La investigación se desarrolló con enfoque cualitativo, mediante entrevistas semiestructuradas a cinco actores estratégicos del cantón Santa Elena: el director del Departamento de Comunicación del GAD, especialista en relaciones públicas, periodista local, líder barrial y un ciudadano. El análisis temático permitió identificar siete

dimensiones que estructuran la percepción y aplicación de la comunicación institucional en el contexto local:

**Tabla 5 Análisis temático**

<b>Dimensión</b>	<b>Hallazgos</b>
Estilo de comunicación	Se evidencia un enfoque institucional funcional, con baja personalización del mensaje. El tono es percibido como técnico, con escasa conexión emocional con la ciudadanía.
Barreras comunicacionales	Persisten limitaciones operativas como desactualización de datos, ausencia de segmentación de públicos y falta de respuesta oportuna.
Comunicación asertiva	Los actores reconocen que la claridad, coherencia y adecuación del tono fortalecen la confianza; sin embargo, no existe planificación ni formación específica para mejorar esta competencia.
Relaciones públicas	Se destacan buenas prácticas aisladas, como el uso de “avanzadas” comunitarias, pero sin articulación estratégica con el área de comunicación.
Participación ciudadana	Los espacios de diálogo existen legalmente, pero no son promovidos ni facilitados de forma efectiva. La ciudadanía no organizada percibe una barrera de acceso.
Comunicación en crisis	Se evidencian respuestas improvisadas y ausencia de protocolos institucionales para el manejo comunicacional de conflictos.
Capacitación	No existen planes estructurados de formación continua. La profesionalización del equipo es heterogénea y basada más en la experiencia que en la técnica.

**Fuente:** Análisis temático

**Elaborado por:** Emily Andrea Ramírez Rodríguez

**Fecha:** junio 2025

Los resultados obtenidos muestran una clara asimetría entre las prácticas comunicacionales del GAD Santa Elena y los postulados teóricos de la comunicación estratégica.

Según Van Riel (1997), “la comunicación institucional debe construirse desde una identidad sólida, coherente y proyectada de forma uniforme en todos los niveles de la organización” (pág. 264).

Sin embargo, los actores entrevistados coinciden en que el estilo comunicacional del GAD responde más a lo funcional y operativo que a una planificación estratégica integral. Esta disonancia es un reflejo de lo que Van Riel denomina "fragmentación comunicacional", que debilita la imagen pública y la relación con los ciudadanos.

Como manifiestan, Prieto y Loor (2021) La comunicación asertiva con relación al comportamiento externo, se manifiestan de una forma clara, contacto visual directo, que no es amenazante, total comodidad en su postura, presenta seguridad, ante todo, y son indicadores de credibilidad necesarios en cuanto al pensamiento y a las emociones. (págs. 549-562)

La mayoría de los entrevistados reconocen que el tono, la empatía y la coherencia son elementos esenciales para generar confianza, pero también admiten que estos aspectos no están sistematizados ni planificados dentro del accionar institucional.

En cuanto a la gestión de relaciones públicas, Grunig y Hunt (2007) plantean “el modelo bidireccional simétrico como ideal para gobiernos locales, ya que promueve el diálogo con la ciudadanía y la toma de decisiones compartidas” (pág. 129).

Los hallazgos del estudio reflejan que, si bien existen mecanismos como audiencias públicas o consejos consultivos, su activación es limitada y no alcanzan a los sectores más distantes o desorganizados. De hecho, tanto el ciudadano como el periodista entrevistado mencionan que las redes sociales han reemplazado, en muchos casos, el contacto directo con la institución, lo cual desdibuja los principios básicos de relaciones públicas participativas.

Por otro lado, el modelo de comunicación gubernamental propuesto por Rivadeneira Guallo (2020), que sugiere una institucionalidad comunicativa articulada a procesos de rendición de cuentas y empoderamiento ciudadano, resulta aún lejano para el contexto de Santa Elena. La falta de protocolos ante crisis, el uso limitado de vocerías

estratégicas y la carencia de monitoreo de percepción pública limitan el tránsito de un modelo de comunicación gubernamental tradicional a uno de gobernanza comunicativa. (pág. 20)

Asimismo, Beltrán (2006) advierte que “la ausencia de diálogo auténtico entre gobiernos y ciudadanos genera una percepción de exclusión simbólica”. (pág. 22)

Esto se refleja en el testimonio del ciudadano entrevistado, quien siente que no existen espacios reales de escucha institucional, a pesar de que legalmente están establecidos. La "comunicación de fachada" descrita por estos autores se convierte, entonces, en una barrera para la participación ciudadana efectiva.

Finalmente, desde el plano organizacional interno, Canel y Sanders (2010) destacan que la profesionalización del personal de comunicación es clave para lograr consistencia, eficiencia y legitimidad institucional. Los resultados muestran que el equipo de comunicación del GAD presenta una formación heterogénea y escasa capacitación continua, lo que incide directamente en la improvisación comunicacional, tanto en contextos rutinarios como en situaciones de crisis. (págs. 7-48)

## **6. CONCLUSIONES**

La presente investigación evidenció que dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena existe una brecha significativa entre los principios teóricos de la comunicación asertiva, las relaciones públicas estratégicas y la participación ciudadana, y su implementación práctica en la gestión institucional.

Los actores institucionales reconocen la importancia de la claridad, el tono adecuado y la empatía en los procesos comunicativos, no existe una planificación ni formación formal. Esta deficiencia limita la capacidad de motivación, dirigir y generar confianza tanto al interior de la entidad como hacia la ciudadanía.

De igual manera, se identificó que las relaciones públicas se ejercen de forma aislada y sin un enfoque estratégico. Si bien se desarrollan iniciativas como campañas educativas y actividades comunitarias, estas no responden a una planificación integral ni se articulan con los objetivos institucionales, lo que debilita los principios de sostenibilidad, ética y alineación organizacional propuestos en el marco teórico.

Finalmente, la investigación confirma que la institución carece de protocolos comunicacionales sólidos y de un plan de formación continua para su personal. La

improvisación ante situaciones de crisis, la falta de vocerías planificadas y la carencia de capacitación generan un modelo comunicacional débil que limita la construcción de confianza pública y la consolidación de un vínculo entre la institución y la ciudadanía. Es necesario fortalecer la comunicación asertiva, profesionalizar las relaciones públicas y transformar la comunicación institucional en una herramienta estratégica que promueva la participación ciudadana.

## **7. RECOMENDACIONES**

### **- Diseñar e implementar un plan de comunicación asertiva y relacional**

Este plan debe incluir formación continua del personal, construcción de protocolos internos y prácticas que favorezcan la empatía, la escucha activa y la coherencia comunicativa.

### **- Reestructurar las relaciones públicas desde un enfoque estratégico**

Se plantea vincular las relaciones públicas de forma transversal a la planificación institucional, integrándolas a los procesos de toma de decisiones y a los programas de desarrollo local, se sugiere la creación de campañas de acercamiento ciudadano con enfoque continuo, que permitan construir vínculos de confianza más allá de situaciones coyunturales.

### **- Transformar la estrategia comunicacional hacia un enfoque de participación activa**

Es fundamental que el área de comunicación evolucione de un rol informativo a uno facilitador del diálogo social. Para ello, se recomienda implementar mecanismos de interacción digital con objetivos claros, espacios presenciales de consulta ciudadana, y procesos de cocreación de mensajes, priorizando los temas de mayor impacto comunitario.

### **- Reformar los mecanismos de participación ciudadana para garantizar su efectividad y accesibilidad**

Se requiere rediseñar los canales de participación para que resulten verdaderamente accesibles, comprensibles y funcionales para toda la sociedad.

### **- Elaborar un Protocolo de Comunicación para la Gestión de Crisis**

Contemplar la asignación de roles específicos, la identificación de vocerías oficiales, el diseño de mensajes claves adaptados a distintos públicos, y un enfoque preventivo que permita anticipar escenarios de conflicto, minimizando la improvisación.

- **Profesionalizar y fortalecer el equipo de comunicación institucional**

Se recomienda establecer perfiles profesionales definidos, implementar procesos de capacitación continúa adaptados a las necesidades locales y realizar evaluaciones internas sobre el impacto, la pertinencia y la efectividad de las estrategias comunicativas.

La implementación de estas acciones no solo permitirá fortalecer los procesos comunicacionales y de participación ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, sino que contribuirá de manera directa a la consolidación de una gestión más transparente, cercana y coherente con las demandas sociales. En consecuencia, se proyecta una institución capaz de construir confianza pública, facilitar el diálogo genuino y posicionar la comunicación como un eje estratégico para el desarrollo local.

## 8. REFERENCIAS

Arias, F. (18 de Febrero de 2012). *El Proyecto de Investigación* (Vol. 6). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme. [https://tauniversity.org/sites/default/files/libro\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_de\\_fidias\\_g\\_arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf)

ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2013). *Ley Orgánica de Comunicación*. Quito, Ecuador. [https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/ley\\_organica\\_comunicacion.pdf](https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/ley_organica_comunicacion.pdf)

Asanza Capa, N. (31 de Marzo de 2020). LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EDUCATIVA. *Ciencia y Educación*, 1(3), 21. <https://doi.org/https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0103202015>

Avilia, R. (1999). *Estrategias y Tácticas de COMUNICACIÓN INTEGRADORA*. San Francisco, California: Academia Edu. <https://es.scribd.com/doc/287531990/Estrategias-y-Tacticas-de-Com-Roberto-Avilia>

Becerra Sánchez, H., & Vines Vines, R. (12 de Enero de 2025). La Comunicación asertiva en la gestión directiva de la escuela Sgto. Ángel Dávila Chamba, período lectivo 2024-2025. *Sapiens in Education*, 2(1.001), 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.71068/v4yen434>

Beltrán, L. (2006). LA COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO EN LATINOAMÉRICA: UN RECUENTO DE MEDIO SIGLO. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5181393.pdf>

Berlo, D. (1987). *El proceso de la COMUNICACIÓN*. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo. <https://bibliopopulares.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/12/el-proceso-de-la-comunicacion-david-k-berlo-301-1-b-514.pdf>

Caballa, V. (2007). *Manual de evaluación y entretamiento de las habilidades sociales*. Madrid: SIGLO XXI. <https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/12/manual-de-evaluacion-y-entretamiento-de-las-habilidades-sociales.pdf>

content/uploads/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf

Caballo, V. (Enero de 1997). *Manual para el tratamiento cognitivo - conductual de los trastornos psicológicos* (Vol. 1). España: Siglo XXI. <https://beckperu.com/wp-content/uploads/2020/04/Manual-para-el-tratamiento-cognitivo-conductual-de-los-trastornos-psicologicos-Vicente-Caballo.pdf>

Canel, M., & Sanders, K. (2010). Para estudiar la comunicación de los gobiernos. Un análisis del estado de la cuestión. *COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD*, XXIII(1), 7-48. <https://mariajosecanel.com/pdf/Para%20estudiar%20la%20comunicacion%20de%20los%20gobiernos.pdf>

Carillo, L. (2015). *Población y Muestra*. México: Escuela Preparatoria Texcoco. <https://core.ac.uk/download/55528082.pdf>

Castillo, A. (2010). *Introducción a las relaciones públicas*. (I. d. (IIRP), Ed.) España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. [https://www.uma.es/media/files/libropr\\_1.pdf](https://www.uma.es/media/files/libropr_1.pdf)

Cortez Clavijo, P. E. (Junio de 2011). *Las relaciones públicas y su incidencia en el funcionamiento de la comunicación interna y externa de Aguapen S.A. periodo 2010-2011, La Libertad. Upse. Matriz: Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud*. <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/453>

Cutlip, S., Center, A., & Broom, G. (2006). *Effective Public Relations*. Pearson Education. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4236/sm.2012.23039>

Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>

Gaeta, L., & Galvanovskis, A. (julio - diciembre de 2009). *ASERTIVIDAD: UN ANÁLISIS TEÓRICO - EMPÍRICO* (Vol. 14). Xalapa, México: Eneñanza e Investigación en Psicología. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>

Gómez Palomino, J. (2 de Julio-Diciembre de 2011). Comprensión lectora y rendimiento escolar: Una ruta para mejorar la comunicación. *Comuni@cción: Revista de*

*investigación en Comunicación y Desarrollo*, 2(2), 27-36.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=16305>

Grajales, T. (27 de Marzo de 2000). *Tipos de investigación*.  
[https://www.academia.edu/9373954/TIPOS\\_DE\\_INVESTIGACION\\_Por\\_Tevni\\_Grajales\\_G](https://www.academia.edu/9373954/TIPOS_DE_INVESTIGACION_Por_Tevni_Grajales_G)

Grunig, J., & Hunt, T. (2007). *Dirección de relaciones públicas*. Barcelona, España: Gestión. [https://www.researchgate.net/profile/James-Grunig/publication/31741536\\_Direccion\\_de\\_relaciones\\_publicas\\_JE\\_Grunig\\_T\\_Hunt\\_ed\\_en\\_espanol\\_y\\_adaptacion\\_de\\_J\\_Xifra/links/5817a6ca08aeffbed6c33d0a/Direccion-de-relaciones-publicas-JE-Grunig-T-Hunt-ed-en-espanol-y](https://www.researchgate.net/profile/James-Grunig/publication/31741536_Direccion_de_relaciones_publicas_JE_Grunig_T_Hunt_ed_en_espanol_y_adaptacion_de_J_Xifra/links/5817a6ca08aeffbed6c33d0a/Direccion-de-relaciones-publicas-JE-Grunig-T-Hunt-ed-en-espanol-y)

Guamán, D. (2010). *EL PAPEL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS*, Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1786>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. sexta edición). México: Mc Graw Hill Education. [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Herrera, R., & Núñez, E. (Febrero de 2021). Clima laboral y percepción de la imagen institucional. *Psique Mag:Revista Científica Digital de Psicología*, 10(2), 3,4. <https://doi.org/https://doi.org/10.18050/psiquemag.v10i1.2747>

Knapp, M. (1980). *La comunicación no verbal*. Buenos Aires, Argentina: PAIDÓS. <https://www.felsemiotica.com/descargas/Knapp-Mark-L.-La-comunicacion-no-verbal.-El-cuerpo-y-el-entorno.pdf>

Manzano, R., & García, H. (2016). Criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista Chilena de Pediatría*, 87(6), 511-512. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.rchipe.2016.05.003>

Martín-Barbero, J. (1987). *De los medios a las mediaciones* (Vol. 1). Mexico: Gustavo Gili, S.A. [https://perio.unlp.edu.ar/catedras/wp-content/uploads/sites/135/2020/05/de\\_los\\_medios\\_a\\_las\\_mediaciones.pdf](https://perio.unlp.edu.ar/catedras/wp-content/uploads/sites/135/2020/05/de_los_medios_a_las_mediaciones.pdf)

Mirabal, D. (2003). Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas. *PROVINCIA*(10), 53, 71. <https://www.redalyc.org/pdf/555/55501005.pdf>

Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *RG Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341,342. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356004>

Olarte Velasquez, M. A. (27 de Febrero de 2024). *Nivel de redacción científica y aprendizaje cooperativo en estudiantes de la Escuela de Estudios de Formación General. Universidad Andina del Cusco*. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rch.v7i2.2515>

Panchana, J. (7 de Agosto de 2023). LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LAS COMPETENCIAS DE LAS RELACIONES PÚBLICAS. *La Libertad, UPSE. Repositorio UPSE*, 4. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10237>

Prieto, Y., & Loor, B. (Diciembre de 2021). Un acercamiento a la comunicación asertiva y su incidencia en la producción académica y científica de los estudiantes de Metodología de Investigación de la Facultad de Marketing y Comunicación - Universidad Ecotec. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 549-562. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.910>

Ramírez, W., & Sánchez, F. (2009). LAS RELACIONES PÚBLICAS: HERRAMIENTA FUNDAMENTAL EN LA CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA. *Razón y Palabra*(70), 5 - 6. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520478017>

Ramos Chagoya, E. (1 de Julio de 2008). *Métodos y técnicas de investigación*. <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

Rivadeneira Guallo , M. G. (2020). *SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE ADQUISICIONES EN EL GAD PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO. UNIANDES*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11154>

Salgado Lévano, C. (2018). *Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Lima: Universidad Marcelino Champagnat. <https://es.scribd.com/document/488018995/040-MasterTESIS-Manual-de->

investigacion-teoria-y-practica-para-hacer-la-tesis-segun-la-metodologia-cuantitativa-Cecilia-Salgado-Levano-2018-pdf

Tonon de Toscano, G., Alvarado, S., Ospina, H., Lucero, P., Botero, P., Luna, M. T., & Fabris, F. (2009). LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA COMO TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN. En G. Tonon de Toscano, *Reflexiones Latinamericanas sobre Investigación Cualitativa* (Vol. 460., págs. 45-73). [https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro\\_reflexiones\\_latinoamericanas\\_sobre\\_investigacin\\_cu.pdf](https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro_reflexiones_latinoamericanas_sobre_investigacin_cu.pdf)

Urdaniz, A. (2019). LAS ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES COMO DISPOSITIVOS DE INVESTIGACIÓN - ACCIÓN. *Hologramática*, 2(31), 63 - 72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7200876>

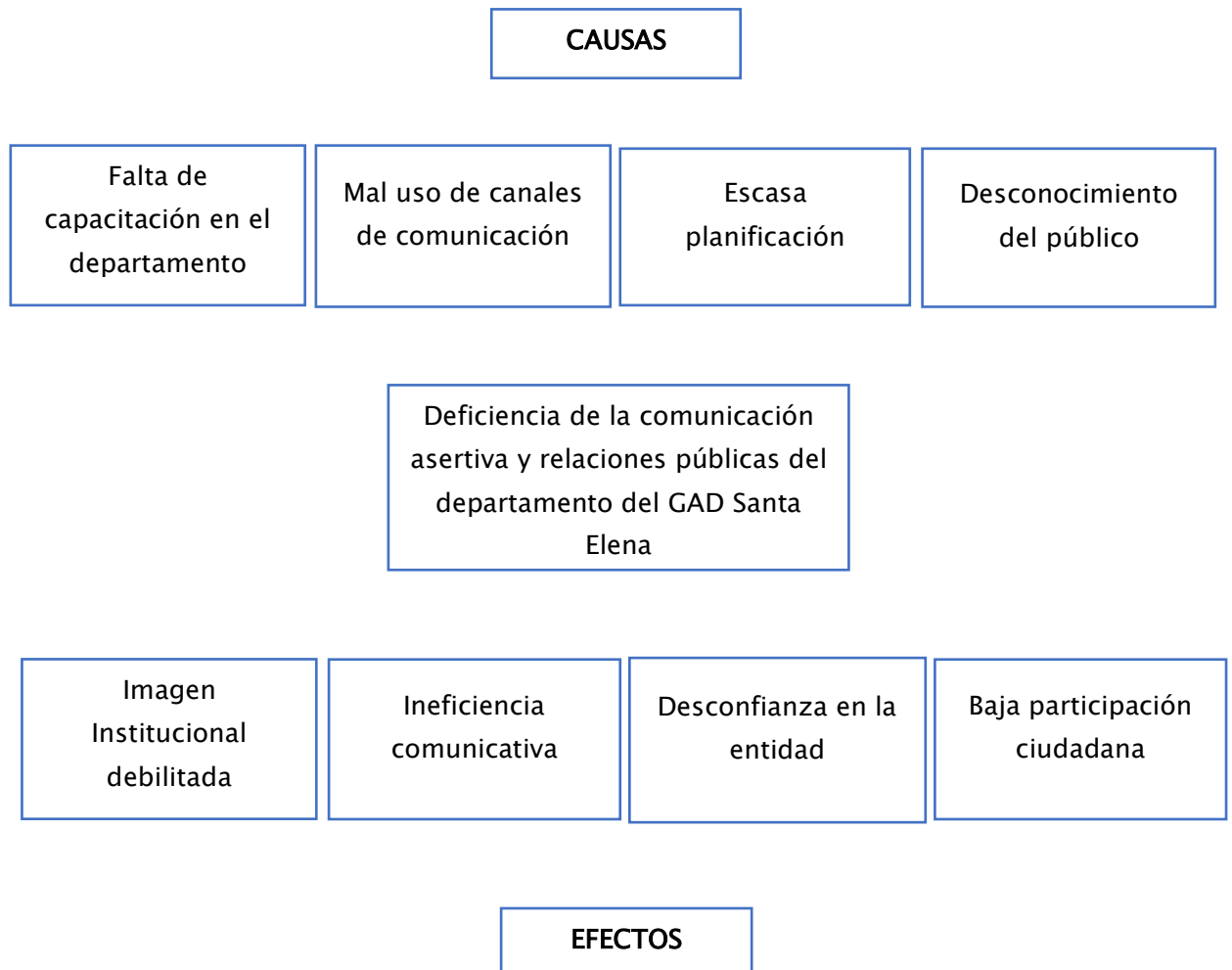
Van Riel, C. (1997). *Comunicación corporativa*. Prentice-hall. <https://es.scribd.com/document/711293894/Comunicacion-Corporativa-Cees-Van-Riel-p>

Vazquéz, M. (2017). *Muestreo Probabilístico y No Probabilístico*. Oaxaca: UNIVERSIDAD DEL ISTMO. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>

## 9. ANEXOS

### Anexo 1

#### Árbol de problemas



## Anexo 2

**Técnica:** Entrevista

**Instrumento:** Guía de Preguntas

**Tema:** La comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena

**Objetivo:** Recabar información cualitativa sobre como aplica y se percibe la comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas dentro del departamento de comunicación del GAD Santa Elena.

Variables	Preguntas	Respuesta	Observación
<b>Variable Independiente</b>	¿Se capacita al personal en el uso adecuado del lenguaje corporal y tono de voz en sus intervenciones públicas?		
Comunicación Asertiva	¿Qué estrategias se implementan para mejorar la comunicación con los distintos públicos?		
	¿De qué manera evalúan la efectividad de las estrategias comunicacionales empleadas?		
	¿Cuál es el papel de la comunicación asertiva en el manejo de crisis o conflictos institucionales?		
	¿Qué mecanismos existen para que la ciudadanía participe en las decisiones del GAD?		
<b>Variable Dependiente</b>	¿Qué protocolos de comunicación siguen ante crisis institucionales o controversias públicas?		
Relaciones Públicas	¿Cómo contribuye la comunicación interna y externa al fortalecimiento de la imagen institucional?		
	¿Puede compartir alguna experiencia en la que una buena gestión comunicacional ayudo a resolver una situación conflictiva?		

**Lcda. Paola Elizabeth Cortez Clavijo, PhD.**

**Juez Experto**

**C.I: 0918988312**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:		La comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.															
AUTOR:		Emily Andrea Ramírez Rodríguez															
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo o desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE:								
									VARIABLE Y DIMENSIÓN	DIMENSIÓN E INDICADOR	INDICADOR		ITEMS Y OPCIÓN DE RESPUESTA				
											SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comunicación Asertiva	Claridad y comprensión	Canales de comunicación	¿Qué protocolos de comunicación siguen ante crisis institucionales o controversias públicas?	X					X		X		X		X		
	Lenguaje verbal y no verbal	Expresiones faciales y gestos	¿Se capacita al personal en el uso adecuado del lenguaje corporal	X					X		X		X		X		

			y tono de voz en sus intervenciones públicas?													
	Estrategias Comunicacionales	Enfoque en públicos internos externos	¿Qué estrategias se implementan para mejorar la comunicación con los distintos públicos? Y ¿De qué manera evalúan la efectividad de las estrategias comunicacionales empleadas?	X				X	X		X	X				
Relaciones Públicas	Imagen Institucional	Percepción de ciudadanía	¿Puede compartir alguna experiencia en la que una buena gestión comunicacional ayudo a resolver una situación conflictiva?	X				X	X		X	X				

	Participación Ciudadana	Frecuencia de consultas públicas	¿Qué mecanismos existen para que la ciudadanía participe en las decisiones del GAD?	X					X		X		X		X	
	Manejo de conflictos	Capacidad de diálogo	¿Cuál es el papel de la comunicación asertiva en el manejo de crisis o conflictos institucionales?	X					X		X		X		X	

La Libertad 19 de mayo del 2025



**Lcda. Paola Elizabeth Cortez Clavijo, PhD.**

**Juez Experto**

**C.I: 0918988312**

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento: Cuestionario – escribir la variable independiente**

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



## VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL ESTUDIANTE		
Apellidos y nombres: Ramírez Rodríguez Emily Andrea		
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
La comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre Del Instrumento:	Entrevista	
Objetivo:	Recabar información cualitativa sobre como aplica y se percibe la comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas dentro del departamento de comunicación del GAD Santa Elena.	
Dirigido a:	Directora del Departamento de Comunicación y Especialista en Relaciones Públicas	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y nombres:	Cortez Clavijo Paola Elizabeth	
Documento de identidad:	0918988312	
Grado académico:	Licenciada en comunicación, máster en administración de empresas, PhD en Educación.	
Especialidad:	Experiencia profesional en Comunicación, educación y proyectos.	
Experiencia profesional (años): 18 años de experiencia		
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable X	Aplicable después de Corregir	No aplicable
Sugerencia:		

La Libertad 19 de mayo del 2025

Lcda. Paola Elizabeth Cortez Clavijo, PhD.

Juez Experto

C.I: 0918988312

### Anexo 3

**Técnica:** Entrevista

**Instrumento:** Guía de Preguntas

**Tema:** La comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena

**Objetivo:** Conocer la percepción de la ciudadanía sobre la calidad y asertividad de la comunicación que mantiene el Departamento de Comunicación del GAD Santa Elena.

Variables	Preguntas	Respuesta	Observación
<b>Variable Independiente</b>	¿Cómo describiría el estilo de comunicación que se maneja actualmente en el departamento?		
Comunicación Asertiva	¿Ha identificado barreras que dificulten la comprensión del mensaje en sus canales oficiales?		
	¿Considera que la forma en que se dice un mensaje influye en su recepción?		
	¿Cree que su comunicación influye en la confianza de la ciudadanía?		
	¿Considera efectivas las estrategias comunicacionales que emplea la institución con su comunidad?		
<b>Variable Dependiente</b>	¿Siente que la comunidad tiene espacios para expresar sus opiniones o propuestas ante el GAD?		
Relaciones Públicas	¿Cómo percibe usted la capacidad del GAD para comunicar en momentos de crisis o conflicto?		
	¿Cómo valora el nivel de participación ciudadana en los procesos comunicacionales del GAD?		

**Lcda. Paola Elizabeth Cortez Clavijo, PhD.**

**Juez Experto**

**C.I 0918988312**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:		La comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.																
AUTOR:		Emily Andrea Ramírez Rodríguez																
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo o desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE:									
									VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEMS		ITEMS Y OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Comunicación Asertiva	Claridad y comprensión	Canales de comunicación	¿Ha identificado barreras que dificulten la comprensión del mensaje en sus canales oficiales?  ¿Cómo describiría el estilo de comunicación	X					X		X		X					

			que se maneja actualmente en el departamento?														
	Lenguaje verbal y no verbal	Expresiones faciales y gestos	¿Considera que la forma en que se dice un mensaje influye en su recepción?	X				X		X		X		X			
	Estrategias Comunicacionales	Enfoque en públicos internos y externos	¿Considera efectivas las estrategias comunicacionales que emplea la institución con su comunidad?	X				X		X		X		X			
Relaciones Públicas	Imagen Institucional	Percepción de la ciudadanía	¿Cree que su comunicación influye en la confianza de la ciudadanía?	X				X		X		X		X			
	Participación Ciudadana	Frecuencia de consultas públicas	¿Siente que la comunidad tiene espacios para expresar sus opiniones o	X				X		X		X		X			

		propuestas ante el GAD?														
		¿Cómo valora el nivel de participación ciudadana en los procesos comunicacionales del GAD?														
	Manejo de conflictos	Capacidad de diálogo	¿Cómo percibe usted la capacidad del GAD para comunicar en momentos de crisis o conflicto?	X				X		X		X		X		

La Libertad 19 de mayo del 2025



**Lcda. Paola Elizabeth Cortez Clavijo, PhD.**

**Juez Experto**

**C.I: 0918988312**

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: **Cuestionario – escribir la variable independiente**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				OBSERVACIONES	
		0 – 20				21 – 40				41 – 60				61 – 80				81 – 100					
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
10. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100		
11. Objetividad	Expresa conductas observables																					100	
12. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																					100	
13. Organización	Organización lógica entre sus ítems																					100	



## VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL ESTUDIANTE		
Apellidos y nombres: Ramírez Rodríguez Emily Andrea		
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
La comunicación asertiva y la gestión de las relaciones públicas del departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre Del Instrumento:	Entrevista	
Objetivo:	Conocer la percepción de la ciudadanía sobre la calidad y asertividad de la comunicación que mantiene el Departamento de Comunicación del GAD Santa Elena.	
Dirigido a:	Líder Barrial, Ciudadano y Periodista	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y nombres:	Cortez Clavijo Paola Elizabeth	
Documento de identidad:	0918988312	
Grado académico:	Licenciada en comunicación, máster en administración de empresas, PhD en Educación.	
Especialidad:	Experiencia profesional en Comunicación, educación y proyectos.	
Experiencia profesional (años): 18 años de experiencia		
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable X	Aplicable después de Corregir	No aplicable
Sugerencia:		

La Libertad 19 de mayo del 2025

**Lcda. Paola Elizabeth Cortez Clavijo, PhD.**

**Juez Experto**

**C.I: 0918988312**

## Anexo 4

### Entrevista: Dirección del Departamento de Comunicación

Cargo	Representante de Dir. Del Departamento de Comunicación		
Especialidad	Magister en Dirección de Comunicación		
Entrevistador	Emily Andrea Ramírez Rodríguez		
Fecha	13/06/2025		
Variable	Pregunta	Respuesta	Observación del Investigador
Comunicación Aseriva	¿Se capacita al personal en el uso adecuado del lenguaje corporal y tono de voz en sus intervenciones públicas?	“En el departamento de comunicación trabajan 8 personas varios de ellos con profesiones a fines a la comunicación, no se capacita a nadie para ninguna intervención solo se acude con tus propios conocimientos”	Mencionó una deficiencia en el área que es la falta de capacitaciones.
	¿Qué estrategias se implementan para mejorar la comunicación con los distintos públicos?	“Estar bajo constante revisión se busca que los mensajes e información sean simples y claros. Por otro lado, la relación con los medios de comunicación radial y de redes son importantes para difundir la información rápido y fiable”	Detalló que existe una intención positiva y clara en las estrategias.
	¿De qué manera evalúan la efectividad de las estrategias comunicacionales empleadas?	“Se utiliza la herramienta HOOTSUITE INSIGHTS para medir el impacto de nuestras publicaciones, también seguimiento a los diferentes grupos creados de los diferentes departamentos y ver si los empleados difunden, comparten, dan like o se conectan cuando	Menciona que utilizan la herramienta para monitorizar y analizar.

		interviene la máxima autoridad”	
	¿Cuál es el papel de la comunicación asertiva en el manejo de crisis o conflicto institucionales?	“Una de las partes esenciales de la comunicación asertiva es crear confianza, porque cuando hay confianza, todo fluye mejor, baja la tensión, nos entendemos más fácilmente y es más sencillo resolver los conflictos de forma positiva”	Mencionó que la comunicación es la clave para que exista la confianza.
	¿Qué mecanismo existen para que la ciudadanía participe en las decisiones del GAD?	“La socialización es uno de los modos más importantes para asegurar la participación de las personas. Hay lugares para hablar, reuniones comunitarias, audiencias públicas y mesas técnicas, donde se busca la participación activa de los ciudadanos para tomar decisiones”	Detalló mecanismos que se implementan en el área.
Relaciones Públicas	¿Qué protocolo de comunicación siguen ante crisis institucionales o controversias públicas?	“Se basa en la responsabilidad, la transparencia y la oportunidad. Santa Elena proporciona a la comunidad una evaluación inicial que incluye el contexto, los actores y el impacto en los ciudadanos. Luego, se prepara la respuesta, que implica redactar mensajes que sean definitivos y estén alineados con los valores institucionales”	Mencionó tres puntos importantes dentro del protocolo.
	¿Como contribuye la comunicación interna y externa al	“Cuando hay buena comunicación interna, los equipos trabajan mejor, se	Existen debilidades en el fortalecimiento

	<p>fortalecimiento de la imagen institucional?</p>	<p>entienden entre ellos y el ambiente es agradable. Y hacia la ciudadanía, la comunicación externa permite que la gente vea al GAD como una entidad confiable y cercana”</p>	<p>de la imagen institucional.</p>
	<p>¿Puede compartir alguna experiencia en la que una buena gestión comunicacional ayudo a resolver una situación conflictiva?</p>	<p>“La comunidad de ballenita no estaba conforme con lo que se les prometía y no cumplían, como la reconstrucción del parque a la madre, limpieza de canales de aguas lluvias en varios sectores y mantenimiento de varias vías de segundo orden. Por parte del Municipio se optó por analizar bien la situación para luego desarrollar un plan comunicacional y ver diversas acciones o canales para poder llegar a esas personas, el objetivo era de recuperar la confianza de la gente y de mejorar la imagen del municipio, de esta forma se llegó a recuperar la confianza de los habitantes de Ballenita y ahora tienen su parque remodelado, también varias vías se las reconformo y se limpiaron varios canales de aguas lluvias”</p>	<p>Mencionó que un buen plan comunicacional puede mejorar todo.</p>

## Anexo 5

### Entrevista: Especialista en Relaciones Públicas

Cargo	Relacionista Público		
Especialidad	Administración de empresas, Diplomado en Comunicación y Relaciones Públicas		
Entrevistador	Emily Andrea Ramírez Rodríguez		
Fecha	14/06/2025		
Variable	Pregunta	Respuesta	Observación del Investigador
Comunicación Asertiva	¿Se capacita al personal en el uso adecuado del lenguaje corporal y tono de voz en sus intervenciones públicas?	“Cuando ingresas a una institución pública siempre hay un manual de funciones y procedimientos, en este caso en el área de comunicación siempre se trabaja de la mano de un relacionista público”	Menciona que se sigue parámetros.
	¿Qué estrategias se implementan para mejorar la comunicación con los distintos públicos?	“Manejo la empatía como estrategia, siempre se hace una avanzada para saber que pasa en ese sector, y nosotros llevarle una hoja de ruta a la autoridad, para que la autoridad cuando vaya a tener algún tipo de comunicación con ese sector, ya sepa que va a decir, y como lo va a decir, entonces la principal estrategia que me ha funcionado es la avanzada”	Detalla que una estrategia es lo que le ha servido y sigue usando en el ámbito laboral.
	¿De qué manera evalúan la efectividad de las estrategias comunicacionales empleadas?	“El método de las encuestas, se hace un buzón de urna, o un muestreo de lo que está pasando en la comunidad y en base a lo que saca ese muestreo, hacemos la toma de decisiones”	Enfatiza que evalúa mediante una data con los resultados obtenidos en encuestas.

	¿Cuál es el papel de la comunicación asertiva en el manejo de crisis o conflicto institucionales?	“Es importante, si no existe una comunicación asertiva hay estas problemáticas, hay departamentos de comunicación que carecen de manejo de crisis, muchos publican, pero no se dan cuenta de lo que es la realidad del asunto, hay que ser claros, directos y respetuosos con la comunidad”	Menciona que el papel de la comunicación asertiva es ser claros, directos y respetuosos.
	¿Qué mecanismo existen para que la ciudadanía participe en las decisiones del GAD?	“Participación ciudadana, existen concejos que exigen que los GAD tengan personas como voceros, veedores, que puedan participar con voz más no con votos, en la toma de decisiones que se manejan con el principal tema que son los presupuestos en las entidades públicas para atender a la comunidad. Otro mecanismo es la silla vacía en los concejos municipales, todos los años deben hacer una rendición de cuentas de su gestión”	Detalla dos mecanismos importantes para la participación de la ciudadanía.
Relaciones Públicas	¿Qué protocolo de comunicación siguen ante crisis institucionales o controversias públicas?	“El protocolo que manejo es el respaldo, como comunicadores debemos de tener respaldo, especialmente en esta época donde hay mucho ruido comunicacional, la gente tergiversa las cosas, con una redacción fidedigna, que sea real y no generar fake news”	Menciona que es importante contar con respaldo para ser transparentes ante la información.
	¿Como contribuye la comunicación interna y externa al fortalecimiento de la imagen institucional?	“Con todos los departamentos se debe definir cómo van a manejar la imagen durante un tiempo ya sea una semana, tres días, un mes, un plan, mantener una buena relación con los medios”	Justifica que la relación con los medios de comunicación es importante.

	<p>¿Puede compartir alguna experiencia en la que una buena gestión comunicacional ayudo a resolver una situación conflictiva?</p>	<p>“En un mundo de mucho ruido, a veces lo emocional vence a lo racional, me contrataron para una campaña, yo trabajé en EMASA, la gente criticaba, que no cogen la basura que nunca van a sus sectores, entonces manejamos una estrategia de campaña, se realizó el traje de un muñeco llamado Emasito, e hice un carro recolector de madera, se realizó una pequeña obra de teatro, íbamos a diferentes escuelas y hacíamos un sketch donde empezábamos a educar a los niños de no botar basura en la calle, recolectar la basura, dejarla tal hora, la maleza, hice una canción y los niños empezaron a cantarla, es ahí donde mejoró la comunicación de la comunidad, fue una experiencia a la buena gestión comunicacional del que fui parte”</p>	<p>Sugiere que implementar lo emocional que lo racional.</p>
--	---	--	--

## Anexo 6

### Entrevista: Periodista

Cargo	Periodista		
Especialidad	Comunicación Digital		
Entrevistador	Emily Andrea Ramírez Rodríguez		
Fecha	03/06/2025		
Variable	Pregunta	Respuesta	Observación del Investigador
Comunicación Asertiva	¿Cómo describiría el estilo de comunicación que se maneja actualmente en el departamento?	“Considero que no se ha atrasado desde un inicio, tener con claridad o definir un estilo de comunicación tanto interna como externa, en cuanto a ciertos ataques mediáticos se ha empleado un poco tarde, pero se ha podido controlar la crisis y de alguna forma aclarar la situación en este caso con el uso de la comunicación asertiva, actuado con eficiencia eficacia y asertividad en su estilo de comunicación”	Menciona que si existe un control en la comunicación dentro del departamento.
	¿Ha identificado barreras que dificulten la comprensión del mensaje en sus canales oficiales?	“Una de las principales barreras es la inmediatez y la cercanía porque si eres cercano a la comunidad, si utilizas ciertas piezas comunicacionales, frases o palabras coloquiales de alguna forma permite generar confianza con la gente, hablarle en los mismos códigos, es más fácil generar un vínculo y que ellos puedan entender, no perdiendo el tema del profesionalismo”	Detalla que existen barreras y menciona soluciones.
	¿Considera que la forma en que se dice un mensaje influye en su recepción?	“Todo parte desde el arquetipo, desde la personalidad, no que genere un tono falso, tener coherencia entre lo que dice, hace y piensa, entendiéndose por gestos”	Destaca a la personalidad como influyente en la recepción de un mensaje.
	¿Cree que su comunicación influye en la	“Indudablemente, la forma de comunicarnos genera confianza, si nosotros hablamos con seguridad, si mi lenguaje verbal o no verbal	Hizo énfasis en comunicar con seguridad para crear

	confianza de la ciudadanía?	demuestra esa seguridad, el tema de la comunicación a nivel de estrategias de tener claridad, de tener un plan, en este caso si hablamos de la ciudadanía, de utilizar palabras correctas”	el vínculo de la confianza.
	¿Considera las estrategias comunicacionales que emplea la institución con su comunidad?	“No estrategias coherentes proactivas, requiere de inmediatez, de coherencia, no existe un plan, bases sólidas, análisis de datos previos, objetivos claros, tanto en el tema de redes sociales, seguidores, interacciones, los indicadores de ellos no son positivos”	Resalta que las estrategias no son las adecuadas.
Relaciones Públicas	¿Siente que la comunidad tiene espacios para expresar sus opiniones o propuestas ante el GAD?	“Las redes sociales son canales improvisados a pesar de que no son los adecuados, generan muchos comentarios de cuentas falsas, denuncias, el relacionista público tendría que estar encargado de ese vínculo con la colectividad con el tema comunicacional, donde se armen mesas de dialogo, visiten a los barrios, donde se construya un canal personal con representantes, donde se recoja las inquietudes”	Destaca que solo existe las redes sociales, pero se podría implementar lo mencionado.
	¿Cómo percibe usted la capacidad del GAD para comunicar en momentos de crisis o conflicto?	“No habido ciertos comunicados donde se pueda aclarar o desmentir, entonces ha faltado una inmediatez y poder de alguna forma combatir una guerra comunicacional, al momento de las crisis hay que trabajarlas más, hay que tener un plan y generar estrategias para poder anticipar”	Destaca que ha faltado capacidad para combatir estos temas de crisis.

	<p>¿Cómo valora el nivel de participación ciudadana en los procesos comunicacionales del GAD?</p>	<p>“El trabajo que pueda generar el departamento de comunicación a este tipo de comunicación asertiva y el tema del uso de las relaciones publicas es fundamental, porque la gente necesita ser escuchada, saber manejar y tener un equilibrio de ese tipo de acciones, donde se pueda tener mesas de diálogos, participaciones ciudadanas, y esa data le sirva a la primera autoridad y jefes departamentales en la toma de decisiones”</p>	<p>Destaca que hace falta valorar a las personas y sus necesidades.</p>
--	---	--	---

## Anexo 7

### Entrevista: Líder Barrial

Cargo	Líder Barrial		
Especialidad	Ingeniero Industrial		
Entrevistador	Emily Andrea Ramírez Rodríguez		
Fecha	10/06/2025		
Variable	Pregunta	Respuesta	Observación del Investigador
Comunicación Asertiva	¿Cómo describiría el estilo de comunicación que se maneja actualmente en el departamento?	“El periodo actual se maneja bien han considerado a los presidentes barriales cuando se trata de una socialización, campaña, brigadas médicas, cualquier cosa que este dentro de lo presupuestado”	Menciona que el estilo de comunicación se maneja bien.
	¿Ha identificado barreras que dificulten la comprensión del mensaje en sus canales oficiales?	“Las barreras comunicacionales es cuando no se tiene un contacto directo, recordemos que las directivas barriales cambian cada dos años, hay que actualizar toda esa información, y la comunicación se puede perder, atrasa un poco el poder accionar con mayor agilidad”	Destaca que la barrera es puntual el atraso por desinformación.
	¿Considera que la forma en que se dice un mensaje influye en su recepción?	“Influye porque en un mensaje pueden decir, se realizará una socialización en el barrio, pero si no le comunican al presidente del barrio como van a socializar, somos el nexo entre la autoridad y las personas que viven en un sector barrial”	Destaca el nexo que existe con las autoridades.
	¿Cree que su comunicación influye en la confianza de la ciudadanía?	“Influye mucho estar comunicados con la autoridad y el líder barrial para poder colaborar, lo mismo sucede con las diferentes actividades que hagan, es muy importante la comunicación”	Detalla la comunicación como parte fundamental.
	¿Considera efectivas las estrategias comunicacionales	“Si, han sido muy acertadas, han socializado de un tema, han venido con un perifoneo, han venido con algún afiche, han venido con temas	Destaca que si ha existido control con las estrategias al barrio que dirige.

	que emplea la institución con su comunidad?	de la radio, por Facebook, por todos los canales de comunicación, por ese lado si ha sido muy asertivo la comunicación, porque más allá de un tema de comunicación, el tema es de ayuda a la ciudadanía”	
Relaciones Públicas	¿Siente que la comunidad tiene espacios para expresar sus opiniones o propuestas ante el GAD?	“Como presidente barrial si realizo una cita para hablar con la autoridad, se me agenda y me prestan el servicio, por redes sociales hay personas que también se manifiestan si tienen alguna inquietud, una duda o alguna queja”	Detalla la eficiencia que le brindan.
	¿Cómo percibe usted la capacidad del GAD para comunicar en momentos de crisis o conflicto?	“Tratan de dar solución, tenemos que dialogar para llegar algún tipo de conceso al no llegar lamentablemente ninguna de las dos partes es beneficiada”	Percibe un retraso en condiciones de crisis.
	¿Cómo valora el nivel de participación ciudadana en los procesos comunicacionales del GAD?	“La autoridad debería trabajar un poco más en el tema de ir seguido a una radio, estar en contacto con la ciudadanía, como presidentes queremos ver obras, en el 2023 hice una documentación donde pensé que se iba a realizar, estamos 2025 y no se realizó”	Menciona que el nivel de participación no cumple con las expectativas.

## Anexo 7

### Entrevista: Ciudadano

Cargo	Ciudadano		
Especialidad	Abogado		
Entrevistador	Emily Andrea Ramírez Rodríguez		
Fecha	16/06/2025		
Variable	Pregunta	Respuesta	Observación del Investigador
Comunicación Asertiva	¿Cómo describiría el estilo de comunicación que se maneja actualmente en el departamento?	“Es funcional, cumple con lo que tiene que hacer, aunque a veces no lo hace de la mejor manera sin embargo es consistente y logra informar a la ciudadanía. Su estilo es un tanto pragmático, se enfoca en que la información que quieren difundir llegue de una manera clara, con mensajes sencillos pero claros, procesa un estilo que podríamos calificar como "estable y predecible"	Destaca el estilo de comunicación como estable y predecible.
	¿Ha identificado barreras que dificulten la comprensión del mensaje en sus canales oficiales?	“Una de sus dificultades principales es el público objetivo, dentro de la misma existen diferentes grupos de edades, entonces el encontrar la manera correcta de cómo llegar a todos los grupos es de las principales barreras que se tienen, es ahí donde el lenguaje en el momento de comunicar se vuelve una barrera significativa, los modismos, jergas, tecnicismos son y deben ser utilizadas por el departamento”	Detalla las barreras de modismos, jergas y tecnicismos.
	¿Considera que la forma en que se dice un mensaje influye en su recepción?	“Por supuesto que sí, el mensaje se interpreta tal cual se lo recibe, para comunicar se debe ser preciso en la información que estamos emitiendo, si enviamos un mensaje de mala manera va a ser interpretado de la misma forma”	Menciona la precisión y la claridad a la hora de emitir un mensaje.

	¿Cree que su comunicación influye en la confianza de la ciudadanía?	“La manera de comunicar influye plenamente en como la ciudadanía va a entender el mensaje, si el comunicado es emitido de una manera interesante y de fácil entendimiento la ciudadanía no solo captará, sino que también se sentirá seguro de la gestión que está realizando el GAD”	Resalta la importancia de comunicar y comprender.
	¿Considera efectivas las estrategias comunicacionales que emplea la institución con su comunidad?	“No son totalmente efectivas, no emplean estrategias del todo funcionales, si bien es cierto tienen bastantes comunicados que logran el impacto deseado, de la misma manera hay otros que no, que incluso confunden a la ciudadanía”	Resalta que no son confiables ni efectivas las estrategias implementadas dentro del mismo.
Relaciones Públicas	¿Siente que la comunidad tiene espacios para expresar sus opiniones o propuestas ante el GAD?	“Definitivamente no, el GAD no permite y no escucha al ciudadano, si bien es cierto en las redes sociales uno como usuario puede exponer sus opiniones, este medio no es el idóneo porque uno no puede comunicarle las necesidades, problemas, ideas a quien debe hacerlo, más bien los comentarios son leídos por los encargados de estas redes sociales”	Menciona que no existe espacio para la ciudadanía.
	¿Cómo percibe usted la capacidad del GAD para comunicar en momentos de crisis o conflicto?	“Deficiente, porque el departamento de comunicación no sabe manejar estas situaciones, tienen el potencial para realizar una buena gestión de conflictos y poder empatizar con la ciudadanía, pero no, muchas veces se dejan llevar por lo que les conviene y no porque es lo mejor para resolver estos problemas que suelen presentarse”	Resalta la deficiencia que tiene el departamento para comunicar en tiempos de crisis.

	<p>¿Cómo valora el nivel de participación ciudadana en los procesos comunicacionales del GAD?</p>	<p>“No se permite de manera eficaz que la ciudadanía participe en estos procesos, la comunicación que existe es ineficiente e inexistente, la opinión de la ciudadanía es importante para que pueda existir un desarrollo, ya que la ciudadanía es la que vive los problemas que existen”</p>	<p>Hace énfasis a la falta de empatía y opinión pública que no brindan.</p>
--	---	---	---

### Anexo 8

Aplicación a entrevista a Dirección del departamento de Comunicación



## Anexo 9

### Aplicación a entrevista a Especialista en Relaciones Públicas

Variables	Preguntas	Respuesta	Observación
<b>Variable Independiente</b>	¿Se capacita al personal en el uso adecuado del lenguaje corporal y tono de voz en sus intervenciones públicas?		
Comunicación Activa	¿Qué estrategias se implementan para mejorar la comunicación con los distintos públicos?		
	¿De qué manera evalúan la efectividad de las estrategias comunicacionales empleadas?		
	¿Cuál es el papel de la comunicación activa en el manejo de crisis o conflictos institucionales?		
	¿Qué mecanismos existen para que la ciudadanía participe en las decisiones del GAD?		
<b>Variable Dependiente</b>	¿Qué protocolos de comunicación siguen ante crisis institucionales o controversias públicas?		
Relaciones Públicas	¿Cómo contribuye la comunicación interna y externa al fortalecimiento de la imagen institucional?		
	¿Puede compartir alguna experiencia en la que una buena gestión comunicacional ayudó a resolver una situación conflictiva?		

## Anexo 10

### Aplicación a entrevista a Periodista

Variables	Preguntas	Respuesta	Observación
<b>Variable Independiente</b>	¿Cómo describiría el estilo de comunicación que se maneja actualmente en el departamento?		
Comunicación Activa	¿Ha identificado barreras que dificulten la comprensión del mensaje en sus canales oficiales?		
	¿Considera que la forma en que se dice un mensaje influye en su recepción?		
	¿Cree que su comunicación influye en la confianza de la ciudadanía?		
	¿Considera efectivas las estrategias comunicacionales que emplea la institución con su comunidad?		
<b>Variable Dependiente</b>	¿Siente que la comunidad tiene espacios para expresar sus opiniones o propuestas ante el GAD?		
Relaciones Públicas	¿Cómo percibe usted la capacidad del GAD para comunicar en momentos de crisis o conflicto?		
	¿Cómo valora el nivel de participación ciudadana en los procesos comunicacionales del GAD?		

## Anexo 11

### Aplicación a entrevista a Líder Barrial



## Anexo 12

Aplicación a entrevista a Ciudadano



## Anexo 13

Tutoría I



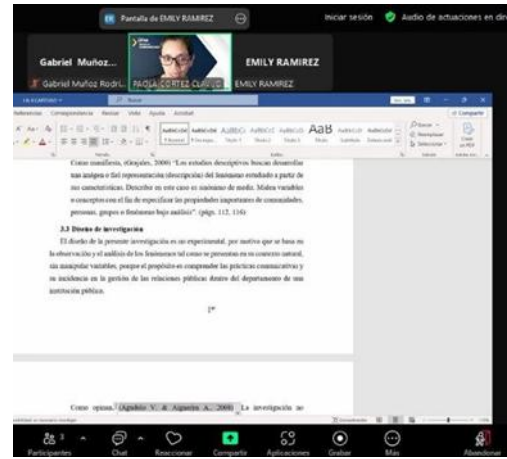
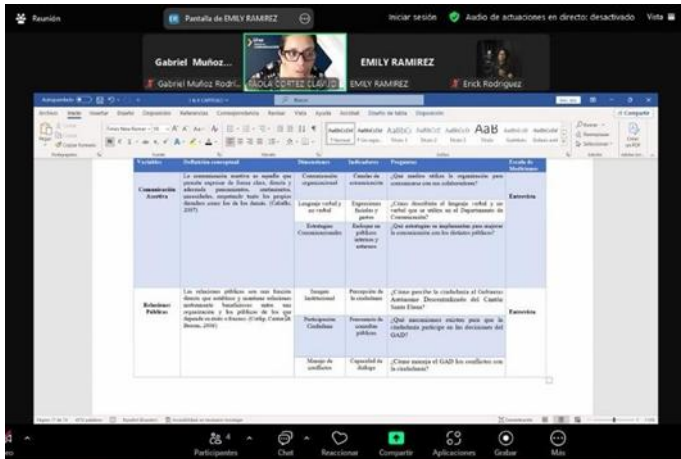
## Anexo 14

Tutoría II



## Anexo 15

### Tutoría III



## Anexo 16

### Tutoría IV



## Anexo 17

### Tutoría V



## Anexo 18

### Tutoría VI



