



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

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

**TEMA:**

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ESTRATEGIA PARA LA PREVENCIÓN  
DE RIESGOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN  
SANTA ELENA

**AUTOR:**

OSWALDO XAVIER RODRÍGUEZ SUÁREZ

**TUTORA:**

LCDA. MALDONADO LÓPEZ SANDRA BETZABETH, MGTR.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**COMPONENTE DE INVESTIGACIÓN**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**TEMA:**

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ESTRATEGIA PARA LA PREVENCIÓN  
DE RIESGOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN  
SANTA ELENA

**Autor:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez

**Tutora:** Sandra Betzabeth Maldonado López, Mgtr.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a la vida por darme la oportunidad de demostrarme a mí mismo que no hay límites cuando con amor y esfuerzo se lucha por cumplir un sueño.

A mis adorados padres por creer siempre en mí y brindarme su apoyo absoluto en todo momento.

A mi compañera de vida y a mis cuatro hijos por ser fuente de inspiración y por estar siempre pendientes de mis logros.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por abrirme sus puertas y por la oportunidad de cumplir mi sueño de superación.

A mis queridos maestros, quienes demostraron su compromiso y dedicación para orientarme hacia el camino del profesional.

A mis apreciados hermanos y amistades cercanas, quienes con emoción me alentaron a seguir luchando hasta cumplir con el objetivo.

**Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez**

## **DEDICATORIA**

Mi esfuerzo en este trabajo lo dedico con todo el amor del mundo a mis cuatro hijos por ser mi impulso e inspiración cada instante de mi vida.

A mis padres y a su amor incondicional del que gozo y por creer siempre en mí y en mi perseverancia por alcanzar mis objetivos.

A mi compañera de vida, por estar siempre presta a brindarme su apoyo y confianza en cada paso de este proceso.

A mis maestros, hermanos, familia y amigos que de una u otra manera formaron parte de este gran reto.

**Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez**

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL DOCENTE TUTOR



FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES Y DE LA SALUD  
CARRERA DE COMUNICACIÓN

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

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

La Libertad, 6 de agosto de 2023

Doctora

Lilian Susana Molina Benavides

**Directora de la Carrera de Comunicación**

En su despacho. –

En calidad de tutor asignado por la Carrera de Comunicación, informo a usted que el señor: **Rodríguez Suárez Oswaldo Xavier**, con cédula de identidad N° **0918985516** ha cumplido con los requisitos estipulados en el Reglamento de titulación de grado y postgrado de la UPSE (UIC).

Art 14.- Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular será de forma híbrida (presencial/virtual), quién presentará el informe correspondiente de acuerdo con la planificación presentada por el Docente Guía.

Debo indicar, que el señor: **Rodríguez Suárez Oswaldo Xavier**, ha cumplido el Trabajo de Titulación en la (UIC) con el proyecto de investigación titulado: **La comunicación efectiva como estrategia para la prevención de riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.**

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

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

Atentamente,

**Lcda. Sandra Maldonado López, Mgtr.**

**Docente tutor/a**

**Trabajo Integración Curricular II**

**CI: 12061606911**

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

**Cel: 0990405439**

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



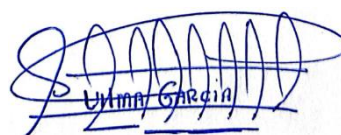
Dra. Lilian Susana Molina Benavides, PhD.  
**DIRECTORA CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**



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



Lcda. Sandra Betzabeth Maldonado López, Mgtr.  
**DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**



Lcda. García González Vilma Maribel, Mgtr.  
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**



Ing. Yolanda Paola Limones Borbor, Mgtr.  
**ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA  
CARRERA DE COMUNICACIÓN**



Rodríguez Suárez Oswaldo Xavier  
**ESTUDIANTE**

## DERECHOS DE AUTORÍA

Yo **Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez** , con C.I: **0918985516**, estudiante de la Carrera de Comunicación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, declaro que el trabajo de titulación; proyecto de investigación, presentado a la Unidad de Integración Curricular (UIC), cuyo tema es: **LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ESTRATEGIA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SANTA ELENA**, corresponde exclusiva responsabilidad del autor y pertenece al patrimonio intelectual de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**.

La Libertad, 6 de agosto de 2023

Atentamente,



Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez

CI: 0918985516

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

TEMA: .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA.....	IV
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL DOCENTE TUTOR .....	V
MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	VI
DERECHOS DE AUTORÍA .....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XII
ÍNDICE DE FIGURAS GRÁFICAS/ IMÁGENES .....	XIII
INTRODUCCIÓN .....	1
RESUMEN .....	3
ABSTRACT.....	4
1. CAPÍTULO I: FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	5
1.1 Descripción del problema .....	5
1.2 Formulación del problema .....	5
1.3 Preguntas de investigación.....	6
1.4 Justificación .....	6
1.5 Objetivos: general y específicos .....	7



1.5.1 General.....	7
1.5.2 Específicos .....	7
1.6 Hipótesis .....	7
1.7 Variables.....	8
1.7.1 Variable Independiente.....	8
1.7.2 Dependiente .....	8
2. CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 Antecedentes .....	9
2.2 Marco teórico .....	11
2.2.1 Comunicación efectiva.....	11
2.2.2 Tipos de comunicación .....	11
2.2.3 La comunicación no verbal.....	11
2.2.4 La comunicación formal .....	11
2.2.5 La comunicación informal .....	12
2.2.6 Elementos de la comunicación.....	12
2.2.7 Cualidades de la comunicación efectiva .....	13
2.2.8 Escucha activa.....	13
2.2.9 Claridad.....	14
2.2.10 Empatía .....	14
2.2.11 Prevención de riesgos .....	14

2.2.12 Adopción de medidas preventivas .....	15
2.2.13 Estrategias comunicativas .....	15
2.2.14 Difusión de contenido e información.....	16
2.2.15 Factores de riesgos psicosociales.....	16
2.2.16 Seguridad y bienestar de los empleados .....	16
2.2.17 Ambiente laboral.....	17
2.2.18 Tipos de estrategias comunicativas.....	17
2.2.19 Capacitaciones .....	18
2.2.20 Reuniones.....	18
2.2.21 Talleres.....	18
2.3 Marco Legal.....	18
3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	21
3.1 Tipo de investigación .....	21
3.2 Enfoque de investigación.....	21
3.3 Diseño de investigación .....	21
3.4 Método Inductivo.....	21
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5 .1 La entrevista.....	22
3.5.2 Encuesta.....	22
3.6 Universo, población y muestra .....	22

3.6.1 Universo.....	22
3.6.2 Población.....	22
3.6.3 Muestra .....	23
4. CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
4.1 Procesamiento de la información.....	23
4.2 Análisis e interpretación de resultados.....	23
4.2.1 Análisis cuantitativo. Encuesta .....	23
4.2.2 Análisis de resultados de las encuestas .....	24
4.2.3 Análisis de las entrevistas .....	35
4.2.4 Discusión de resultados.....	37
CONCLUSIONES .....	38
RECOMENDACIONES.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género .....	24
Tabla 2 ¿Existen barreras que obstaculizan una comunicación efectiva, al interior del departamento de Gestión de Riesgos dentro del GAD del cantón Santa Elena?.....	25
Tabla 3 ¿El GAD del cantón Santa Elena debe brindar capacitaciones a los servidores públicos del departamento de gestión de riesgos para lograr una comunicación efectiva? .....	26
Tabla 4 ¿El GAD del cantón Santa Elena, utiliza estrategias y técnicas comunicativas a través del departamento de gestión de riesgos para transmitir mensajes de manera clara y comprensible?..	27
Tabla 5 ¿La escucha activa incide en la comunicación efectiva al interior del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena? .....	28
Figura 5 ¿La escucha activa incide en la comunicación efectiva al interior del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena? .....	28
Tabla 6 ¿La comunicación efectiva es un camino para el adecuado flujo de información dentro del GAD del cantón Santa Elena?.....	29
Tabla 7 ¿El uso de estrategias comunicativas por parte del departamento de gestión de riesgos, fomenta la seguridad y el bienestar de los empleados del GAD del cantón Santa Elena? .....	30
Tabla 8 ¿El GAD del cantón Santa Elena difunde información pertinente, objetiva y verificada a sus usuarios a través del departamento de gestión de riesgos?.....	31
Tabla 9 ¿Se fomenta y promociona la cultura de prevención de riesgos entre los empleados de la institución? .....	32
Tabla 10 ¿Considera que existe un ambiente comunicacional interactivo dentro del GAD del cantón Santa Elena? .....	33

Tabla 11 ¿Estaría dispuesto a participar de talleres, conferencias, capacitaciones que brinden sugerencias de mejoras para fortalecer la prevención de riegos en el GAD del cantón Santa Elena?	34
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS GRÁFICAS/ IMÁGENES

Figura 1 Género	24
Figura 2 ¿Existen barreras que obstaculizan una comunicación efectiva, al interior del departamento de Gestión de Riesgos dentro del GAD del cantón Santa Elena?	25
Figura 3 ¿El GAD del cantón Santa Elena debe brindar capacitaciones a los servidores públicos del departamento de gestión de riesgos para lograr una comunicación efectiva?	26
Figura 4 ¿El GAD del cantón Santa Elena, utiliza estrategias y técnicas comunicativas a través del departamento de gestión de riesgos para transmitir mensajes de manera clara y comprensible?	27
Figura 5 ¿La escucha activa incide en la comunicación efectiva al interior del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena?	28
Figura 6 ¿La comunicación efectiva es un camino para el adecuado flujo de información dentro del GAD del cantón Santa Elena?	29
Figura 7 ¿El uso de estrategias comunicativas por parte del departamento de gestión de riesgos, fomenta la seguridad y el bienestar de los empleados del GAD del cantón Santa Elena?	30
Figura 8 ¿El GAD del cantón Santa Elena difunde información pertinente, objetiva y verificada a sus usuarios a través del departamento de gestión de riesgos?	31
Figura 9 ¿El GAD del cantón Santa Elena difunde información pertinente, objetiva y verificada a sus usuarios a través del departamento de gestión de riesgos?	32
Figura 10 ¿Considera que existe un ambiente comunicacional interactivo dentro del GAD del cantón Santa Elena?	33
Figura 11 ¿Estaría dispuesto a participar de talleres, conferencias, capacitaciones que brinden sugerencias de mejoras para fortalecer la prevención de riegos en el GAD del cantón Santa Elena?	34

## INTRODUCCIÓN

La comunicación efectiva es esencial para la trasmisión de ideas o pensamientos que permite mejorar las relaciones sociales, esta requiere de la trasmisión de mensajes claros para que se cumpla el objetivo de la comunicación y no haya barreras que ocasionen que el mensaje se pierda, la efectividad es el pilar fundamental en las empresas u organizaciones para llevar a cabo sus objetivos.

El presente proyecto de investigación denominado la comunicación efectiva como estrategia para la prevención de riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena describe la importancia de la comunicación efectiva como una comunicación clara y abierta entre empleados y empleadores donde se puede identificar de manera proactiva los riesgos potenciales, para promover un ambiente de trabajo seguro y estable.

Para que la trasmisión de la información sea adecuada dentro del departamento de Gestión de Riesgos del GAD de Santa Elena es necesario que los organismos brinden apoyo, seguridad, capacitaciones para reducir incidentes dentro de la organización. Se debe velar por la seguridad del personal que labora y se los debe de tomar en cuenta al momento de tomar decisiones en beneficio de la empresa.

Estudios realizados por otros autores nacionales e internacionales determinan la importancia de la comunicación efectiva dentro de una organización, se considera a la comunicación efectiva como la herramienta fundamental para que la relaciones dentro de la empresa u organización se lleven de manera eficaz, esto ayuda a alcanzar los objetivos para llegar al éxito en la empresa.

Por ello, se plantea como objetivo general analizar la comunicación efectiva como estrategia integral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, con el propósito de fortalecer la comunicación interna dentro del mismo para promover que la organización, toma de decisiones, apoyo a los trabajadores y la capacidad de resolver conflictos lleven a una buena comunicación eficaz

En este presente proyecto de investigación se aplica la investigación básica descriptiva bajo el enfoque mixto con la aplicación de técnicas e instrumentos para la recolección de datos

como las encuestas y las entrevistas, estas permiten conocer las percepciones de los encuestados y entrevistados.

Los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas determinan que la escucha activa es fundamental para una comunicación efectiva dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena por lo que, su no aplicación obstaculiza comprender las necesidades, preocupaciones y sugerencias de las personas involucradas en este proceso, tampoco facilita la toma de decisiones informadas o resoluciones de problemas de manera eficiente.

El autor de este proyecto de investigación desarrolla cuatro capítulos que abordan la estructura del proceso de investigación.

Capítulo I, la formulación del problema del tema planteado en la investigación, la formulación de la hipótesis y el cuadro de la matriz de operacionalización de las variables.

Capítulo II, marco teórico, marco conceptual fundamentado por diferentes autores, marco legal estructurado por artículos de diferentes organizaciones a nivel internacional y nacional.

Capítulo III, la metodología de investigación, el tipo de investigación descriptiva, población y muestra, técnicas e instrumentos para determinar los resultados en base a las encuestas.

Capítulo IV, los resultados y discusión, análisis de las encuestas y entrevistas, las conclusiones y recomendaciones para mejorar la comunicación efectiva dentro del GAD Santa Elena.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado comunicación efectiva como estrategia para la prevención de riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, cuyo objetivo es analizar la comunicación efectiva como estrategia integral en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Santa Elena aborda la problemática comunicacional dentro del departamento de Gestión de Riesgos. La metodología aplicada fue de tipo básica descriptiva bajo un enfoque mixto; se utilizaron las técnicas de la encuesta y entrevista a 15 trabajadores del departamento; así mismo se empleó la entrevista a profesionales del área del departamento de Gestión de Riesgos y área del departamento de Comunicación con la finalidad de recabar información que ayude a ampliar los conocimientos sobre la temática que se maneja de manera interna en el GAD de Santa Elena. Como resultado la encuesta arrojó que la escucha activa incide en la comunicación efectiva y considera que la misma es un camino para el adecuado flujo de información dentro de la institución mientras que en la entrevista se manifiesta que dentro de las barreras para la aplicación para la comunicación efectiva uno de los principales desafíos es la resistencia a implementar cambios y nuevas estrategias, por aferrarse a la costumbre del uso de medios tradicionales. Como conclusión se establece que la comunicación efectiva es la base fundamental para el éxito y el funcionamiento eficiente dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena por lo que, su no aplicación obstaculiza comprender las necesidades, preocupaciones y sugerencias de las personas involucradas en este proceso.

**Palabras claves:** Comunicación efectiva, flujo de información, escucha activa.



## ABSTRACT

The present research work called effective communication as a strategy for risk prevention in the Decentralized Autonomous Government of the Santa Elena Canton, whose objective is to analyze effective communication as a comprehensive strategy in the decentralized autonomous government of the Santa Elena canton addresses the communication problem within the Risk Management department. The applied methodology was of a basic descriptive type under a mixed approach; the techniques of the survey and interview of 15 workers of the department were used; Likewise, the interview was used with professionals from the area of the Risk Management department and the area of the Communication department in order to gather information that helps to expand knowledge on the subject that is handled internally in the GAD of Santa Elena. As a result, the survey showed that active listening affects effective communication and considers that it is a path for the proper flow of information within the institution, while in the interview it is stated that within the barriers for the application for communication effectively one of the main challenges is the resistance to implement changes and new strategies, by clinging to the habit of using traditional media. In conclusion, it is established that effective communication is the fundamental basis for success and efficient functioning within the Decentralized Autonomous Government of Santa Elena, therefore, its non-application hinders understanding the needs, concerns and suggestions of the people involved in this process.

**Keywords:** Effective communication, information flow, active listening

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

## **1.1 Descripción del problema**

El presente proyecto de investigación se circunscribe al interior del departamento de Gestión de Riesgos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena. A pesar de los esfuerzos por garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores por parte del departamento mencionado, existe dentro de la institución una falta de comunicación efectiva que dificulta el proceso comunicativo entre los diferentes públicos.

La problemática responde a que dentro del Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Santa Elena, el departamento de Gestión de Riesgos carece de estrategias comunicativas: creación, difusión de contenido informativo-preventivo, simulacros, interacción con la audiencia mediante herramientas digitales, capacitaciones constantes y espacios que permitan el desarrollo de la mejora corporativa de la institución.

La comunicación efectiva desempeña un papel importante en la interacción social, ya que permiten la transmisión clara, oportuna y precisa de la información relevante entre los empleados y los diferentes departamentos del gobierno local. Sin embargo, dentro del GAD del cantón Santa Elena, se observa una serie de obstáculos y deficiencias como la interrupción en el flujo de información entre sus diferentes públicos e insatisfacción en el servicio a los usuarios, acciones que dificultan la gestión organizacional.

Otro factor que contribuye al problema es la falta de capacitación y recursos en el área de comunicación. Muchas veces, el personal encargado de la comunicación en la institución no cuenta con la formación adecuada ni con los recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo una comunicación efectiva.

Es decir, la falta de comunicación efectiva como estrategia de prevención de riesgos es un problema que necesita atención urgente. Requiere establecer un enfoque integral de comunicación de riesgos, mejorar las capacidades y recursos disponibles para fomentar la participación de la ciudadanía y promover estrategias y medidas preventivas.

## **1.2 Formulación del problema**

Tomando en cuenta las siguientes premisas, aparece la siguiente interrogante:

¿Cómo se relaciona la comunicación efectiva en la prevención de riesgos como estrategia comunicativa dentro del departamento de gestión de riesgos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena?

### **1.3 Preguntas de investigación**

¿Cómo mejorar la comunicación efectiva dentro de la institución?

¿Qué estrategia comunicativa se emplea para la prevención de riesgos dentro del GAD del cantón Santa Elena?

¿Cuáles son los planes estratégicos con los que cuenta el departamento de gestión de riesgos del cantón Santa Elena?

### **1.4 Justificación**

La investigación permitirá identificar la relevancia de la comunicación efectiva al interior del departamento de gestión de riesgos para un adecuado flujo de información entre sus diferentes públicos. Además de estudiar y analizar los diferentes factores de causa y efecto en el departamento objeto de estudio.

La relevancia de la temática planteada se constituye en un pilar fundamental en esta investigación, al permitir el análisis profundo de las variables independiente y dependiente como objetos de estudios seleccionados para el cumplimiento y desarrollo de las estrategias comunicativas como acciones de gestión dentro de un plan de mejora que fomente la participación de los públicos internos y externos involucrados en el presente trabajo de investigación.

La pertinencia del tema de estudio, estará enfocado en el desarrollo y fundamentación teórica de cada eje encargado de la prevención y gestión comunicativa, es decir, la relación entre la comunicación efectiva y la prevención de riesgos, aspectos que permitirán el abordaje y aplicación de los protocolos que los métodos de investigación admitan para sugerir planes de

mejora, para conocer, identificar y proponer las estrategias comunicativas como alternativa de solución de la problemática planteada.

Se desarrollará la siguiente investigación con la intención de describir, fundamentar y proponer alternativas de solución a los problemas comunicacionales que afectan en el departamento de gestión de riesgos de la institución, tomando en cuenta, que la comunicación efectiva debe estar en primer lugar para el cumplimiento de las técnicas y herramientas a sugerir dentro de un plan de mejoras para la solución de problemas organizacionales del departamento.

Los beneficiarios de la siguiente investigación serán los colaboradores del departamento de Gestión y prevención de riesgos, es decir, serán quienes obtendrán las diferentes herramientas y técnicas comunicacionales, que se sugerirán en este estudio, las cuales pueden ser un referente a considerar dentro y fuera del departamento, para el fortalecimiento de la comunicación efectiva.

## **1.5 Objetivos: general y específicos**

### **1.5.1 General**

Analizar la comunicación efectiva como estrategia integral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena, con el propósito de prevenir los riesgos en el entorno de trabajo seguro y saludable de los colaboradores.

### **1.5.2 Específicos**

Realizar un diagnóstico de la situación actual de la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

Identificar las principales barreras y obstáculos que afectan la comunicación efectiva en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

Evaluar el impacto de la implementación de acciones de mejora en la comunicación efectiva dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

## **1.6 Hipótesis**

La comunicación efectiva podrá ser eje fundamental para la prevención de riesgos laborales en el departamento de Gestión de riesgos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena.

## **1.7 Variables**

### **1.7.1 Variable Independiente**

#### **Comunicación efectiva**

Según (Traveso et al., 2017) “la comunicación efectiva “es el medio que el ser humano utiliza para transmitir ideas pensamientos, pero para que la comunicación logre su efectividad es necesario que se apliquen estrategias y formas de transmitir o recibir la información” (p.3). En otras palabras, la comunicación efectiva es esencial en el trabajo, esta tiende a convertirse en la herramienta principal para el desarrollo de objetivos dentro de una empresa.

### **1.7.2 Dependiente**

#### **Prevención de riesgos**

De acuerdo con (Giler et al., 2016) la prevención de riesgos es un proceso organizado donde se utilizan herramientas de identificación y medición de eventos que afectan los objetivos a alcanzar en una empresa” (p.10). Hablando del contexto laboral, la prevención de riesgos tiene la misión de cuidar y proteger a los trabajadores porque son parte importante de la empresa ya que sin los trabajadores las empresas no fueran exitosas.

## 2. CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

En el contexto internacional, (Quaranta, 2019) en su investigación titulada, La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. El objetivo en esta investigación partió de la hipótesis de aumentar su productividad y eficiencia. El diseño de investigación que utilizó en este proyecto involucró la revisión bibliográfica y un trabajo de campo que permitió contrastar la teoría con referencia a los hechos observados. Como conclusión final, se determinó que la comunicación efectiva es un factor crítico para el éxito, por lo tanto, la aplicación de la información teórica contribuirá en gran medida al funcionamiento eficiente de los grupos.

En el contexto nacional, (Velásquez et al., 2018) en su estudio denominado, la comunicación como instrumento para el desarrollo organizacional de las empresas, tiene como objetivo describir cómo afecta la comunicación a la empresa. La metodología que usó el investigador fue la investigación documental, los empleados están comprometidos con la institución, más no empoderados. Como conclusión se determinó que el comportamiento influye en la participación de los diferentes eventos realizados en la institución, también un sesgo de clima laboral no loable que propicia incertidumbres en el momento de tomar decisiones; los resultados no deben provocar inapetencia laboral, por cuanto se conoce la solución y donde se puede orientar el aprendizaje fabril.

En el ámbito local, (Chandi & Suárez, 2014) en su estudio titulado, estrategias comunicacionales internas para mejorar el clima organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas, cuyo propósito fue brindar ayuda a la actual administración del GAD de Salinas para fortalecer el área comunicacional en todos sus ámbitos, ya sea este la interrelación de información de los públicos internos y la relación de percepción y empatía con los usuarios del gobierno descentralizado de Salinas. La investigación se centró en varios puntos importantes como son la comunicación y organización, se puede añadir la capacitación en puntos básicos importantes en una organización como es las relaciones públicas y relaciones humanas, a esto se complementaría la idea comunicación interna, dándole el mayor uso posible para optimizar tiempo y recursos importantes para ser eficiente en las organizaciones sociales.

En el ámbito internacional, (Martínez, 2023) en su estudio de investigación denominado, Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: Progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales, cuyo objetivo fue proponer una aproximación conceptual de una progresión bidireccional de los factores psicosociales en el trabajo que se realiza en las empresas. El autor realizó una reflexión crítica para proponer una progresión desde los factores de riesgo y riesgos psicosociales. Como conclusión en este trabajo se determinó la utilidad de esta propuesta que radica en tener un espectro que contextualice las investigaciones y oriente las intervenciones profesionales realizadas en el ámbito laboral para mejorar la salud psicosocial de las personas en el trabajo.

En el ámbito nacional, (Zambrano, 2023) en su estudio denominado, Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Mega

frío S.A. de Quito en el periodo enero-julio 2022, se analizó la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de una empresa. El teórico que defiende este estudio bajo la teoría demandas-control-apoyo social para los riesgos psicosociales; el diseño investigativo es de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental de corte transversal. Se identificó un coeficiente de correlación que implica la presencia de una correlación directa.

En el ámbito local, (Recalde, 2020) en su estudio denominado, Gestión de riesgos empresariales como mecanismo de control eficiente. La gestión eficaz de los riesgos del negocio a través de los controles internos proporciona una seguridad relativa de que la gestión de los recursos o los procesos de gestión de la unidad económica se gestionan de forma eficaz y los riesgos identificados a través de los controles internos anteriores se analizan y gestionan para evitar posibles daños al negocio. De esta forma, se vinculan estos dos conceptos clave, explicando cómo la gestión de riesgos interviene en el control efectivo de la industria para promover su desarrollo, innovación y protección.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Comunicación efectiva**

Para (Perez V. J., 2022) “en una empresa es importante la comunicación efectiva, esta permite transmitir información adecuada entre los jefes y subordinados, lo que permite que cada colaborador comprenda los objetivos a alcanzar en la organización” (p.1). Se puede definir a la comunicación efectiva como un proceso que promueve las buenas relaciones laborales en la empresa para alcanzar los objetivos propuestos.

### **2.2.2 Tipos de comunicación**

Los tipos de comunicación, según (Chipana, 2019) “son diferentes formas y estrategias para transmitir mensajes. Estas formas llevaran a que el mensaje que es transmitido por el emisor pueda ser entendido, esto conlleva a que el emisor utilice varias formas o métodos para la comprensión del mensaje” (p.12). Los tipos de comunicación ayudan a entender las diferentes características según el contexto donde está desarrollando la comunicación.

### **2.2.3 La comunicación no verbal**

De acuerdo con (Castillo, 2023) “la comunicación no verbal se manifiesta a través del movimiento del cuerpo, ha sido poco estudiada por los científicos, pero la utilidad de este lenguaje proporciona que sea estudiada como campo de investigación científica” (p.32). El ser Humano es capaz de comunicarse usando gestos con las manos, el cuerpo comunica por eso es esencial que se utilicen si es necesario.

### **2.2.4 La comunicación formal**

La comunicación formal se produce siguiendo causas reglamentarios, está estructurada dentro de la organización. Como lo menciona (Ruíz & Martínez, 2015):



En la comunicación formal, se utilizan canales y medios de comunicación oficiales, como correos electrónicos, cartas formales, informes, memorandos o presentaciones profesionales. Se presta especial atención a la claridad y precisión del lenguaje utilizado, así como a la corrección gramatical. (p.61)

### **2.2.5 La comunicación informal**

La comunicación informal se da por medios no oficiales. De acuerdo con (Saleem & Perveen, 2017):

La comunicación informal se produce en entornos externos a la organización, está basada en la experiencia y es no institucionalizada. información suele distorsionarse cuando se exagera al emitir información, esta información nace de rumores que suelen ser inventadas por la gente para satisfacer o sacar provecho a la situación. (p.140)

La comunicación informal se da cuando no hay medios oficiales que validen la información, las personas usan un lenguaje coloquial, por ende, no será oficial, hay chistes de por medio cuando se emite una información entre personas de confianza, lo que da como resultado que esta comunicación solo se da entre grupos de amigos o seres cercanos.

### **2.2.6 Elementos de la comunicación**

Estos elementos interactúan entre sí en el proceso de comunicación, y su comprensión y manejo adecuado son fundamentales para lograr una comunicación efectiva. Según (Harari, 2015):

**Emisor:** Codificar, ampliar y enviar un mensaje, enviarlo.

**Receptor:** recibe, decodifica e interpreta mensajes.

**Mensaje:** Es el contenido de información que el emisor envía al receptor utilizando unos símbolos elegidos por el emisor.

**Contexto o referencia:** Es el tema general con el que se relaciona el mensaje, la realidad a través de la cual es abordado y percibido; es el conjunto de circunstancias que rodean el acto de comunicación e influyen en el significado del mensaje.

**Canal:** el medio físico por el cual se transmite el mensaje, por ejemplo: aire (cuando hablamos), papel (cuando escribimos), teléfono, correo electrónico, pantalla de chat virtual, etc. (p.11)

### **2.2.7 Cualidades de la comunicación efectiva**

Para que la comunicación efectiva tenga éxito. Según (Rodas, 2017):

La efectividad de la comunicación se da cuando se da un ambiente adecuado y sin distracciones en el receptor, este mensaje debe ser claro y breve, de tal manera que sea entendido por el oyente. Es un proceso integrador que sirve de unión en la empresa para que se dé la coordinación de la misma y se cumplan sus objetivos propuestos. (p.23).

Las cualidades de la comunicación efectiva son fundamentales en las empresas porque establecen relaciones sólidas, fomentan la comprensión mutua para lograr los objetivos de comunicación. Estas cualidades son parte del proceso de comunicación para que se dé la comprensión del mensaje.

### **2.2.8 Escucha activa**

La escucha activa es un proceso fundamental en la comunicación. De acuerdo con (Hernández & Lesmes, 2018):

La escucha activa consiste en una forma de comunicación donde las ideas que se transmiten son claras sin la necesidad de interrumpir al lector, se lo realiza con mucha libertad teniendo en cuenta lo que piensan y sientan los demás. Se demuestra atención a una persona durante el dialogo analizando la información que se está transmitiendo. (p.84)

La escucha activa es la forma de comunicación en donde se pone a prueba al receptor para ver si ha prestado atención al mensaje que se ha transmitido, esto es esencial ya que es una

forma de establecer relaciones sociales. En la empresa es vital que se maneje esta estrategia para evaluar el desarrollo de los miembros de la empresa para ver su capacidad de entendimiento.

### **2.2.9 Claridad**

Para (Zambrano et al., 2022) “la claridad es una cualidad de la comunicación que se genera por la percepción de los sentidos donde se desea expresar el mensaje en este proceso intervienen las lógicas del pensamiento transparente y comprensible teniendo en cuenta las reglas gramaticales” (p.52).

Para que el mensaje se comprendido es necesario que cumpla varias cualidades de la comunicación y una de esas cualidades es que el mensaje tiene que ser claro, preciso y conciso. En muchos entornos comunicacionales estos no se cumplen lo que genera que hay barreras que obstaculizan la comprensión del mensaje.

### **2.2.10 Empatía**

Según (Ladrón de Guevara, 2018) “la empatía es la capacidad para comprender a más personas, aunque no se esté de acuerdo o no se acepten los puntos de vista. Es una percepción y comprensión del comportamiento que conduce a la sensibilidad para manejarla con objetividad” (p.125).

La empatía es un elemento de la comunicación efectiva, aunque parezca absurdo el mensaje tiene que ser empático, es decir, debe de gustarle a quien lo recibe, usando las palabras adecuadas para que se cumpla el objetivo de la comunicación así se establecerán conexiones y las relaciones serán positivas.

### **2.2.11 Prevención de riesgos**

Las acciones tomadas para evitar o minimizar los riesgos laborales que puedan afectar en el entorno laboral. Así lo menciona (Brito, 2018):

La prevención de riesgos está ligado a la incertidumbre y eventos futuros, esto resulta difícil eliminarlo, solo hay que enfrentarlo por eso es importante distinguir las fuentes de

información para elegir las mejores estrategias para controlarlo para determinar el grado de vulnerabilidad que posee. (p.271)

Estar precavido ante una situación de riesgo implica tomar controles y medidas para procurar la seguridad de todos los habitantes de una misma localidad, es necesario que se creen protocolos para seguir con los procesos que siguen para cuidar a los involucrados por eso es necesario la educación de estos temas porque es importante conocer cómo actuar ante una crítica situación.

### **2.2.12 Adopción de medidas preventivas**

Se refiere a la implementación de acciones y estrategias con el objetivo de prevenir o reducir los riesgos y peligros asociados a determinadas situaciones o contextos. (Quinde et al., 2023):

Las nuevas tendencias más avanzadas en gestión preventiva se enfocan en estrategias de mejora continua, basadas en criterios de desempeño teniendo en cuenta los aspectos, condiciones y antecedentes que dan lugar a resultados no deseados. Este enfoque requiere la medición de medidas preventivas (p.346).

Las medidas preventivas son acciones que se toman como parte de la estrategia de prevención de un hecho o suceso para proteger y salvaguardar la vida de las personas que se encuentran en peligro.

### **2.2.13 Estrategias comunicativas**

Para (Ríos et al., 2020) “las empresas trabajan para determinar estrategias que fortalezcan las interacciones internas y externas de la empresa u organización. Estas promueven el crecimiento y el desarrollo de la empresa gracias a los canales de comunicación y la cultura organizacional” (p.21).

Cada empresa pública o privada va a buscar crear estrategias comunicativas que fortalezcan los sistemas centrándose en la comunicación como mecanismo de mensaje y

respuestas, esto se hace con la finalidad de establecer las relaciones sociales y sobre todo para que la empresa crezca y se mantenga.

#### **2.2.14 Difusión de contenido e información**

Puede realizarse a través de diversos canales y plataformas, como redes sociales, blogs, sitios web, medios de comunicación tradicionales (Solana, 2023):

Es una herramienta indispensable que ayuda a que los usuarios se comuniquen de una manera más directa. No se trata solo de difundir contenido para que estos archivos capten la atención de las personas interesadas, sino acercar el propio procesamiento de la información, fomentando así el conocimiento y saber de un acontecimiento en concreto. (p.333-334)

Si se refiere a las empresas es de vital importancia la difusión de contenido y la información que debe ser compartida con todos los miembros de la empresa. Por eso la importancia de que se organicen secciones dentro de la empresa para detallar si ocurre cosas negativas dentro de la empresa, la comunicación en este apartado es muy importante.

#### **2.2.15 Factores de riesgos psicosociales**

Como lo menciona (Condor, 2023) “los factores de riesgos psicosociales afectan a la salud del trabajador, esto ocasiona que su desenvolvimiento laboral se vea afectado, el estrés laboral, pueden desembocar trastornos psicosociales lo que genera un impacto negativo en lo profesional” (p.17).

Los factores de riesgos psicosociales se dan en el ámbito laboral y tienen un impacto negativo. Si el empleado tiene sobrecargas de tareas el estrés será parte del agotamiento y cansancio mental. Se recomienda que se consideren establecer medidas para proteger la salud de los trabajadores, claro está que se deben de proteger su integridad como persona.

#### **2.2.16 Seguridad y bienestar de los empleados**

Se relaciona con la buena armonía que hay en una empresa. Como lo manifiesta (Castañeda et al., 2017):

El ambiente laboral es primordial en conjunto con el logro de los objetivos en cualquier organización. El hombre que trabaja es determinante en la productividad de las grandes organizaciones que integran por medio de la participación un clima favorable en donde se genera confianza y se dejan a un lado las actitudes negativas que impiden el crecimiento de la organización (p.12).

Toda empresa pública o privada debe velar por el bienestar de los empleados, darle un trato justo en el trabajo, el jefe tiene la obligación de proteger a su empleado más aún si está en hora laboral. Toda empresa tiene reglamentos en donde se estable que debe velar por la salud del personal.

### **2.2.17 Ambiente laboral**

. Como mencionan (Pilligua & Arteaga, 2019) “en el ambiente laboral intervienen varios factores, la organización, percepción de los trabajadores, el ambiente donde laboran, la confianza, estabilidad y trabajo en equipo influirá en la productividad de la empresa” (p.4).

El ambiente laboral debe ser el apropiada para que los trabajadores de una empresa se sientan cómodos, vayan todos los días al trabajo y sobre todo le traten con respeto y educación. En una empresa es primordial que se maneje un buen ambiente laboral porque eso transmite positivismo y la comunicación interna no se verá afectada en ningún momento.

### **2.2.18 Tipos de estrategias comunicativas**

Son enfoques planificados y deliberados que se utilizan para transmitir mensajes de manera efectiva y lograr los objetivos. Según (Arcila, 2012):

Las estrategias comunicativas dentro de las organizaciones se dan en la inmersión de la comunicación y un apoyo estratégico que brinda alternativas de interacción social, mediada por los procesos de comunicación internos- externos, contribuyendo de esta manera a que todas las decisiones que estén pensadas de una forma comunicación estratégica para el desarrollo de la organización. (p.3-4)

Las estrategias comunicativas se determinan como técnicas para transmitir un mensaje eficaz dentro de la empresa. Estas estrategias se pueden clasificar en verbales y no verbales, las no verbales hacen referencias a símbolos, señaléticas que también comunican un mensaje.

### **2.2.19 Capacitaciones**

Según (Bermúdez, 2015) “las capacitaciones son un factor importante para que los colaboradores de la empresa aporten a una mejor productividad. Es un proceso que busca la eficacia para alcanzar niveles elevados de productividad” (p.7). Las capacitaciones son importantes porque ayudan a aprender de temas nuevos que son de interés de la audiencia dentro de una empresa u organización.

### **2.2.20 Reuniones**

Como lo menciona (Builes et al., 2023) “establecer reuniones entre los integrantes de un área de trabajo, permitirá que fluya la comunicación entre todos. Es conveniente que la organización mantenga informados a sus trabajadores sobre diversos aspectos de interés colectivo, tales como: condiciones actuales de la empresa” (p.183).

Las reuniones siempre son importantes en una empresa por diferentes razones, para conocer el manejo de la empresa, para conocer la situación económica, proyectos nuevos, planes en ejecución y otros aspectos que son de interés para los trabajadores conocer.

### **2.2.21 Talleres**

(Delgado, 2020) “los talleres constituyen un paradigma integrador de diferentes concepciones, son técnicas y estrategias que proponen métodos activos y participativos como una nueva concepción que promueve la inteligencia social y el desarrollo cognitivo integral” (p.18).

Realizar talleres dentro de una empresa es beneficioso porque ayudar a evaluar los conocimientos de los trabajadores, es importante hablar de temas que sean de prioridad de la organización, no todas las empresas lo realizan, pero sería una buena opción para conocer las capacidades y habilidades desarrollan los miembros de la empresa.

## **2.3 Marco Legal**

Este artículo se fundamenta bajo (Código de trabajo del Ecuador, 2018)

**Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.** - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Este proyecto de investigación se sustenta bajo los artículos de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**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.

**Art. 225.-** El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.

2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.

3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos

Este trabajo se sustenta bajo la (Ley Orgánica de Comunicación, 2013)

**Art. 22.- Derecho a recibir información de calidad.** - Todas las personas tienen derecho a que la información de relevancia pública que reciben a través de los medios de comunicación sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada.



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.

**Concordancias:**

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 95

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGANICA DE COMUNICACION, Arts. 16

**Art. 18.-** Prohibición de censura previa. Se prohíbe la censura previa por parte de una autoridad, funcionario público, que en ejercicio de sus funciones o en su calidad apruebe, desapruebe o vete los contenidos previos a su difusión a través de cualquier medio de comunicación. Nota: Artículo sustituido por artículo 11 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 432 de 20 de Febrero del 2019 .

Concordancias:

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 18, 165

CODIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, Arts. 59

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGANICA DE COMUNICACION, Arts. 11

### **3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Este proyecto de investigación se desarrolla bajo la investigación básica descriptiva porque intenta describir la problemática de si dentro del departamento de Gestión de Riesgos existe una comunicación efectiva para determinar si se emplean técnicas dentro del departamento que ayuden a que la comunicación sea transmitida de manera eficaz a los servidores públicos.

De acuerdo con (Villanueva, 2022) este tipo de investigación “busca describir los elementos y la interrelación que caracterizan al objeto de estudio a partir de análisis estadísticos generados por encuestas o entrevistas.

#### **3.2 Enfoque de investigación**

Para (Sampieri, 2014) el enfoque mixto “es un conjunto de sistema sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación que implican la recolección de datos cuali y cuantitativos para lograr un mayor entendimiento del fenómeno de estudio”. Este proyecto se desarrolla bajo el enfoque mixto ya que se basa en la recopilación de datos y detallados a través de la entrevista y encuesta.

#### **3.3 Diseño de investigación**

Este trabajo de investigación se realiza bajo el diseño no experimental, de acuerdo con (Ríos, 2017) “se caracteriza porque no se manipulan las variables, por el contrario, se observan los hechos en una manera natural” (p.84). Se describirá que estrategias emplea el departamento de gestión de riesgo para el manejo de la comunicación efectiva dentro del Gad de Santa Elena sin manipular los resultados.

#### **3.4 Método Inductivo**

Este proyecto se realiza bajo el método inductivo y se pretende analizar el problema en general para determinar posibles soluciones del manejo de la comunicación efectiva en el

Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena. Según (Rodríguez & Pérez, 2017) este método “es una forma de razonamiento que pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general lo que refleja lo común en los fenómenos” (p.10). Por lo que se pretende analizar el problema en general para determinar posibles soluciones del manejo de la comunicación efectiva en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena.

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

#### **3.5.1 La entrevista**

Como mencionan (Fernández, Sánchez, & Díaz, 2021) “la entrevista se entiende como el encuentro cara a cara entre el investigador y el entrevistado, que tiene como finalidad conocer la opinión y perspectiva que tiene el sujeto sobre experiencias vividas” (p.5). En este proyecto de investigación se empleará la entrevista a profesionales de la comunicación.

#### **3.5.2 Encuesta**

De acuerdo con (Arias, 2020) “la encuesta es una herramienta que se lleva a cabo mediante el cuestionario y esta direccionado únicamente a personas proporcionando opiniones, comportamientos y percepciones. Se centra en preguntas con un orden lógico y un sistema de respuestas escalonadas” (p18).

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

#### **3.6.1 Universo**

El universo según (López & Fachelli, 2017) “es una expresión que se usa para referirse al conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés sobre el cual se llega a inferir en conclusiones estadísticas”. En este proyecto de investigación el universo es el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena.

#### **3.6.2 Población**

Como menciona (Sampieri, 2014) “la población se define como el conjunto de elementos que cumplen ciertas características y que son objeto de estudio” (p. 140). En este proyecto de

investigación la población es el departamento de gestión de riesgo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena.

### **3.6.3 Muestra**

De acuerdo con (Perez, Perez, & Seca, 2020) “la muestra consiste en seleccionar un subconjunto de unidades de análisis de la población mediante métodos, Hay dos grandes grupos muestreo probabilístico y no probabilístico” (p.232). La muestra en este trabajo de investigación es el departamento de gestión de riesgo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena.

## **4. CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1 Procesamiento de la información**

Se realizó la encuesta aplicando la escala de Likert a 12 trabajadores del departamento de Gestión de Riesgo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena, la misma que se llevó a cabo de manera virtual creada en Google Forms, la misma que sirvió para obtener los resultados requeridos en este proyecto de investigación y proporcionó información necesaria para determinar un análisis a la problemática. Por otro lado, el desarrollo de la encuesta se envió por medio de WhatsApp a los trabajadores para la respectiva aplicación, las entrevistas se realizaron de manera presencial al gerente del Departamento de Gestión de riesgo, así mismo al jefe del departamento de Comunicación. Es importante recalcar que para proceder a las respectivas entrevistas se procedió a entregar la carta de autorización.

### **4.2 Análisis e interpretación de resultados**

Para continuar con el desarrollo del trabajo de investigación se tomará en cuenta el uso del método cualitativo y a través de los resultados procedentes de la encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de Gestión de Riesgos donde se aplicó la escala de Likert se determinan los siguientes resultados:

#### **4.2.1 Análisis cuantitativo. Encuesta**

Luego de haberse aplicado la encuesta a los 15 trabajadores del departamento de Gestión de Riesgo del GAD de Santa Elena se comenzará a tabular los resultados obtenidos.

#### 4.2.2 Análisis de resultados de las encuestas

**Tabla 1**

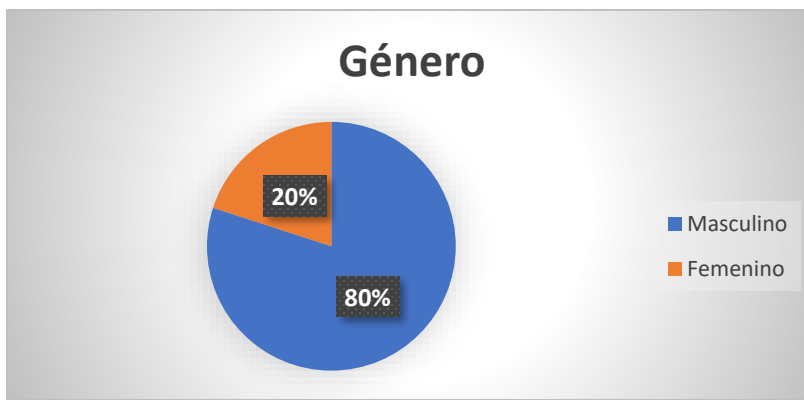
**Género**

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	12	80%
Femenino	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servidores Públicos del Departamento de Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 1**  
**Género**



**Fuente:** Tabla de frecuencia de la encuesta

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

#### **Análisis e interpretación**

Durante la encuesta ejecutada se presenció que en el departamento de Gestión de Riesgos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena está conformado por el género masculino (12) que se representa con el 80% mientras que el género femenino (3) que equivale al 20% siendo estos partes del grupo encuestado.

**Tabla 2**

*¿Existen barreras que obstaculizan una comunicación efectiva, al interior del departamento de Gestión de Riesgos dentro del GAD del cantón Santa Elena?*

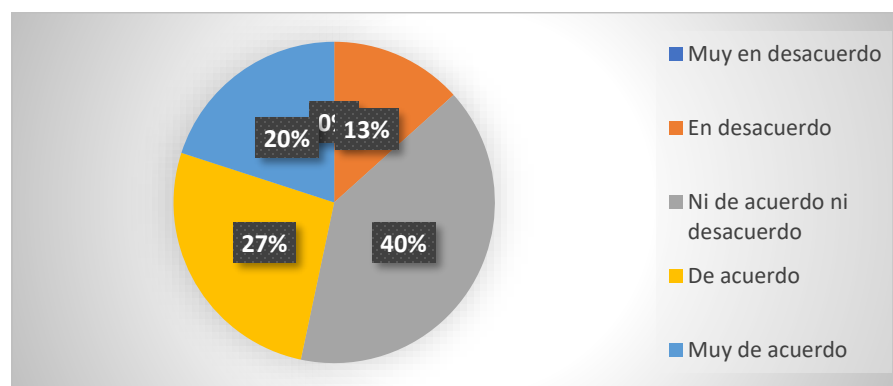
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	13.30%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	40%
De acuerdo	4	26.70%
Muy de acuerdo	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servidores Públicos del Departamento de Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 2**

*¿Existen barreras que obstaculizan una comunicación efectiva, al interior del departamento de Gestión de Riesgos dentro del GAD del cantón Santa Elena?*



**Fuente:** Tabla de frecuencia de la encuesta

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez

### **Análisis e interpretación**

Dentro del departamento de gestión de riesgos se obtuvieron los siguientes resultados: En desacuerdo (2) que representa el 13,30%; muy de acuerdo (3) que representa el 20%; de acuerdo (4) que representan el 26,70%; ni de acuerdo ni desacuerdo (6) que representa el 40% de acuerdo (4) que representan el 26,70%; Muy de acuerdo (3) que representa el 20% en relación a la existencia de barreras que obstaculizan una comunicación efectiva.

**Tabla 3**

*¿El GAD del cantón Santa Elena debe brindar capacitaciones a los servidores públicos del departamento de gestión de riesgos para lograr una comunicación efectiva?*

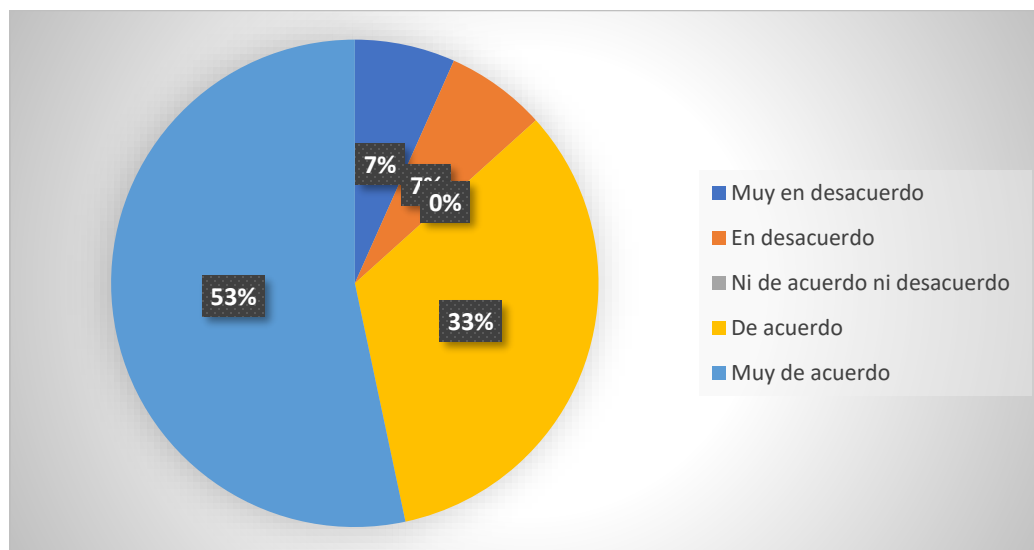
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	1	6.7%
En desacuerdo	1	6.7%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	5	33.30%
Muy de acuerdo	8	53.30%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servidores Públicos del Departamento de Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 3**

*¿El GAD del cantón Santa Elena debe brindar capacitaciones a los servidores públicos del departamento de gestión de riesgos para lograr una comunicación efectiva?*



**Fuente:** Tabla de frecuencia de la encuesta

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez

### **Análisis e interpretación**

Las respuestas en esta pregunta fueron: (8) muy de acuerdo que están representados con el 53.3%, (5) de acuerdo representados con el 33.3%, (1) en desacuerdo representado con el 6.7% y (1) muy en desacuerdo representado con el 6.7% en relación a si el GAD debe brindar capacitaciones a los servidores públicos del departamento de gestión de riesgos.

**Tabla 4**

*¿El GAD del cantón Santa Elena, utiliza estrategias y técnicas comunicativas a través del departamento de gestión de riesgos para transmitir mensajes de manera clara y comprensible?*

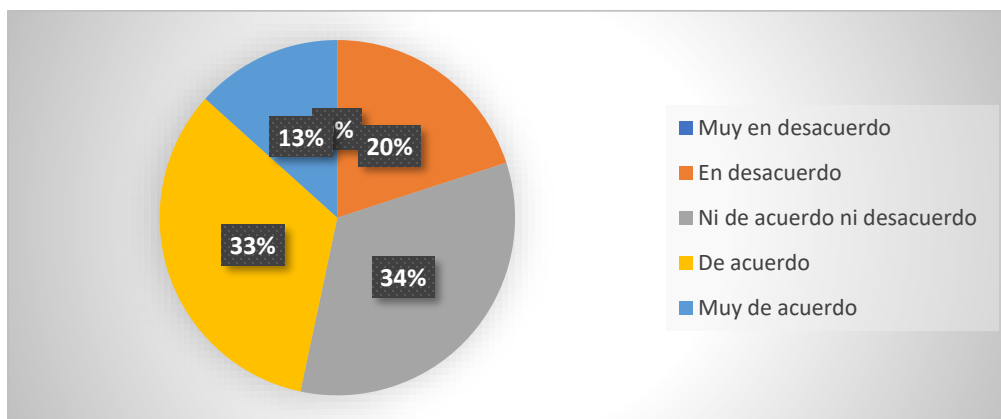
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	20%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	33.3%
De acuerdo	5	33.3%
Muy de acuerdo	2	13.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servidores Públicos del Departamento de Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 4**

*¿El GAD del cantón Santa Elena, utiliza estrategias y técnicas comunicativas a través del departamento de gestión de riesgos para transmitir mensajes de manera clara y comprensible?*



**Fuente:** Tabla de frecuencia de la encuesta

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

### **Análisis e interpretación**

En relación a la pregunta planteada respondieron: En desacuerdo (3) que representa el 20%; ni de acuerdo ni desacuerdo (5) que representa el 33.3 %; de acuerdo (5) que representan el 33.3%; muy de acuerdo (2) que representa el 13.3% en relación al uso de estrategias y técnicas comunicativas a través del departamento de gestión de riesgos.



**Tabla 5**

*¿La escucha activa incide en la comunicación efectiva al interior del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena?*

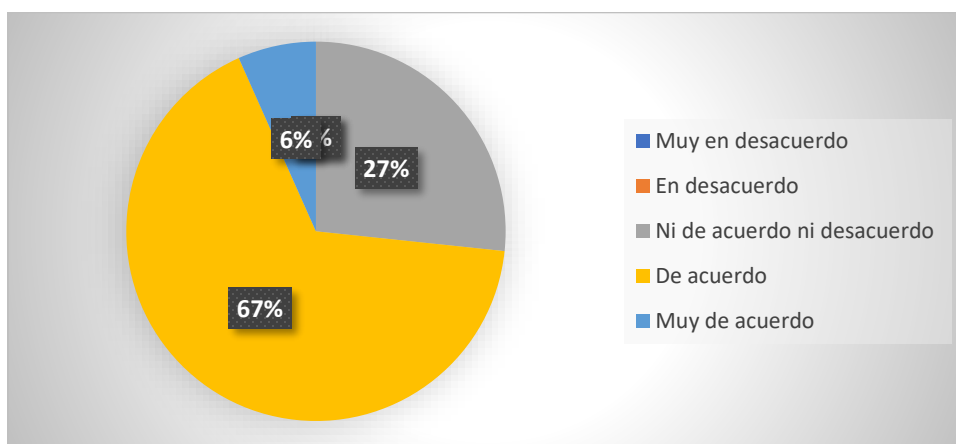
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	26.7%
De acuerdo	10	66.7%
Muy de acuerdo	1	6.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Trabajadores del Departamento de Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 5**

*¿La escucha activa incide en la comunicación efectiva al interior del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena?*



**Fuente:** Tabla de frecuencia de la encuesta

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

### **Análisis e interpretación**

En relación a la pregunta planteada respondieron: Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) que representa el 26,7 %; de acuerdo (10) que representan el 66.7%; muy de acuerdo (1) que representa el 6.7% en relación al escucha activa que incide en la comunicación efectiva.

**Tabla 6**

*¿La comunicación efectiva es un camino para el adecuado flujo de información dentro del GAD del cantón Santa Elena?*

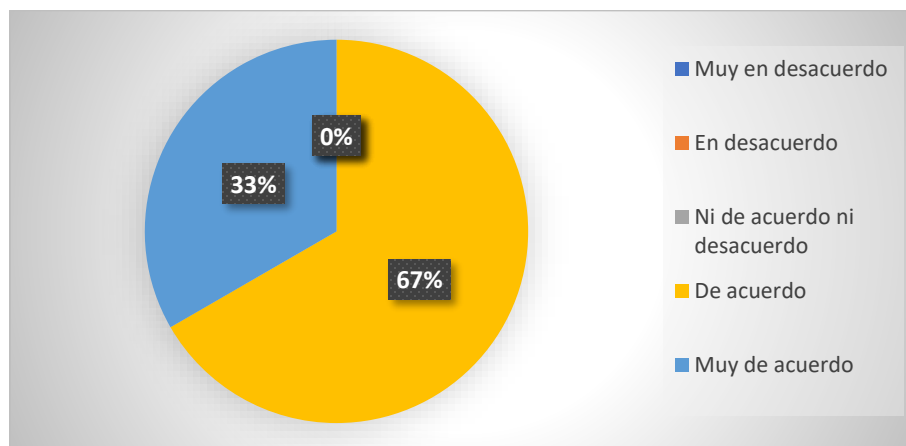
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	10	66.7%
Muy de acuerdo	5	33.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servidores Públicos del Departamento de Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 6**

*¿La comunicación efectiva es un camino para el adecuado flujo de información dentro del GAD del cantón Santa Elena?*



**Fuente:** Tabla de frecuencia de la encuesta

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

### **Análisis e interpretación**

En relación a la pregunta planteada respondieron: De acuerdo (10) que representan el 66.7%; muy de acuerdo (5) que representa el 33.3% en relación a si comunicación efectiva es un camino para el adecuado flujo de información dentro del GAD del cantón Santa Elena.

**Tabla 7**

*¿El uso de estrategias comunicativas por parte del departamento de gestión de riesgos, fomenta la seguridad y el bienestar de los empleados del GAD del cantón Santa Elena?*

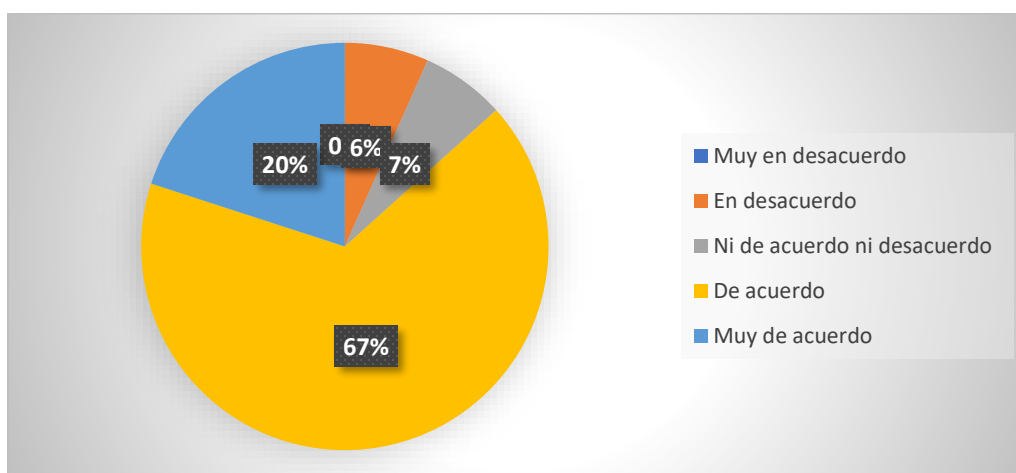
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	6.7%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	6.7%
De acuerdo	10	66.7%
Muy de acuerdo	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servidores Públicos del Departamento de Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 7**

*¿El uso de estrategias comunicativas por parte del departamento de gestión de riesgos, fomenta la seguridad y el bienestar de los empleados del GAD del cantón Santa Elena?*



**Fuente:** Tabla de frecuencia de la encuesta

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

### **Análisis e interpretación**

En relación a la pregunta planteada respondieron: En desacuerdo (1) que representa el 6.7%; ni de acuerdo ni desacuerdo (1) que representa el 6.7%; de acuerdo (10) que representan el 66.7%; muy de acuerdo (3) que representa el 20% en relación al uso de estrategias comunicativas por parte del departamento de gestión de riesgos.

**Tabla 8**

*¿El GAD del cantón Santa Elena difunde información pertinente, objetiva y verificada a sus usuarios a través del departamento de gestión de riesgos?*

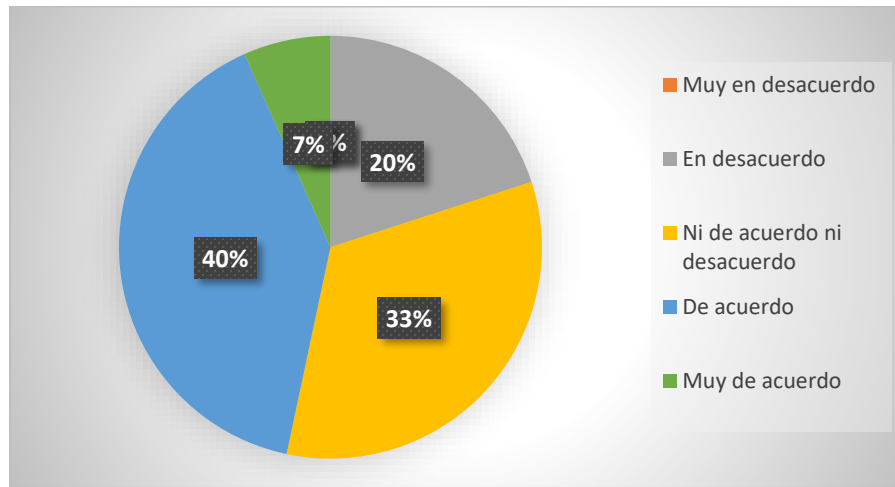
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	20%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	33.3%
De acuerdo	6	40%
Muy de acuerdo	1	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servidores Públicos del Departamento de Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 8**

*¿El GAD del cantón Santa Elena difunde información pertinente, objetiva y verificada a sus usuarios a través del departamento de gestión de riesgos?*



**Fuente:** Tabla de frecuencia de la encuesta

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

### **Análisis e interpretación**

En relación a la pregunta planteada respondieron: En desacuerdo (3) que representa el 20%; ni de acuerdo ni desacuerdo (5) que representa el 33.3%; de acuerdo (6) que representan el 40%; muy de acuerdo (1) que representa el 6.7% en relación a si el GAD del cantón Santa Elena difunde información pertinente, objetiva y verificada.

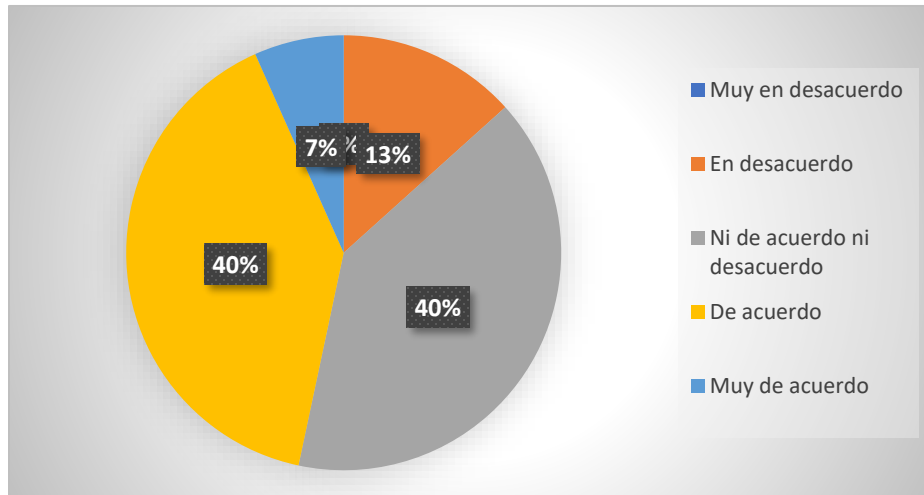
**Tabla 9** ¿Se fomenta y promociona la cultura de prevención de riegos entre los empleados de la institución?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	13.3%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	40%
De acuerdo	6	40%
Muy de acuerdo	1	6.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servidores Públicos del Departamento de Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 9** ¿El GAD del cantón Santa Elena difunde información pertinente, objetiva y verificada a sus usuarios a través del departamento de gestión de riesgos?



**Fuente:** Tabla de frecuencia de la encuesta

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

### Análisis e interpretación

En relación a la pregunta planteada respondieron: En desacuerdo (2) que representa el 13.3%; ni de acuerdo ni desacuerdo (6) que representa el 40%; de acuerdo (6) que representan el 40%; muy de acuerdo (1) que representa el 6.7% en relación a si se fomenta y promociona la cultura de prevención de riegos entre los empleados de la institución.

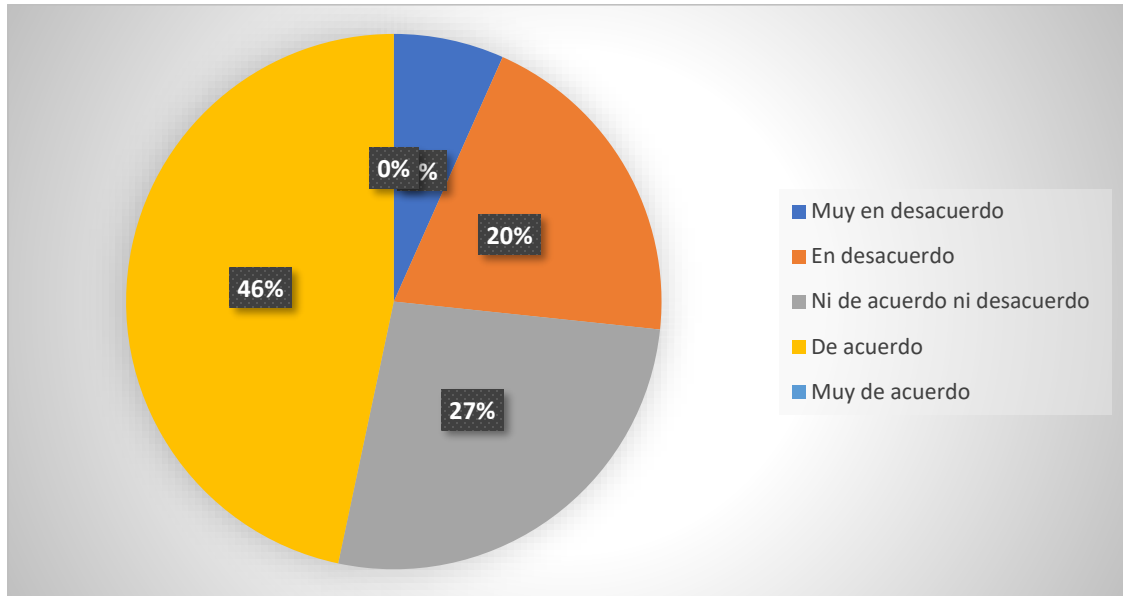
**Tabla 10** ¿Considera que existe un ambiente comunicacional interactivo dentro del GAD del cantón Santa Elena?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	6.7%
En desacuerdo	3	20%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	26.7%
De acuerdo	7	46.7%
Muy de acuerdo	0	33.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servidores Públicos del Departamento de Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 10** ¿Considera que existe un ambiente comunicacional interactivo dentro del GAD del cantón Santa Elena?



**Fuente:** Tabla de frecuencia de la encuesta

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

### **Análisis e interpretación**

En relación a la pregunta planteada respondieron de la siguiente manera: Muy en desacuerdo (1) con el 6.7%, en desacuerdo (3) con el 20%; ni en acuerdo ni desacuerdo (4) con el 26.7%; de acuerdo (7) con el 46.7% en relación a si existe un ambiente comunicacional interactivo dentro del GAD del cantón Santa Elena.

**Tabla 11**

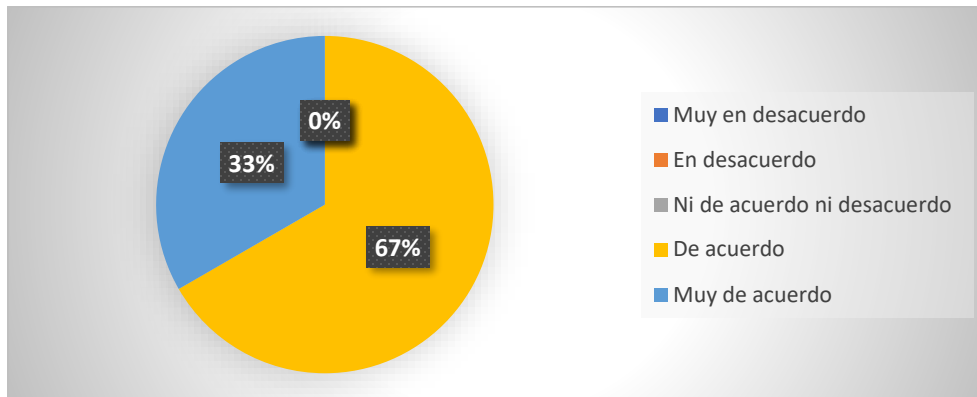
*¿Estaría dispuesto a participar de talleres, conferencias, capacitaciones que brinden sugerencias de mejoras para fortalecer la prevención de riegos en el GAD del cantón Santa Elena?*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	10	66.7%
Muy de acuerdo	5	33.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servidores Públicos del Departamento de Gestión de Riesgos  
**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

**Figura 11**

*¿Estaría dispuesto a participar de talleres, conferencias, capacitaciones que brinden sugerencias de mejoras para fortalecer la prevención de riegos en el GAD del cantón Santa Elena?*



**Fuente:** Tabla de frecuencia

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez, agosto 2023

### **Análisis e interpretación**

En relación a la pregunta planteada respondieron de la siguiente manera De acuerdo (10) representados con el 66.7% y muy de acuerdo (5) representados con el 33.3% en relación a la participación de talleres, conferencias o capacitaciones para fortalecer la prevención de riegos en el GAD del cantón Santa Elena.

### 4.2.3 Análisis de las entrevistas

Tabla 12

Guía de preguntas. Análisis cualitativo

Preguntas	Análisis cualitativo	Observación
<b>¿Cuál es la importancia de la comunicación efectiva como estrategia comunicacional dentro del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena?</b>	Los entrevistados coinciden que: Se considera importante porque con una comunicación efectiva, se destaca la aplicación general de la comunicación, estamos hablando inicialmente de la comunicación interna en la dirección, y con ello obtener y difundir el conocimiento para el control y gestión documental, manejo total del flujo de documentos, dominio en la comunicación organizacional y tener la claridad para servir de canal disponible de comunicación entre los actores del proceso.	La comunicación efectiva es el pilar fundamental para el éxito organizacional. Facilita el flujo de información entre todos los niveles jerárquicos. Para (Perez V. J., 2022) en una empresa es importante la comunicación efectiva, esta permite transmitir información adecuada entre los jefes y subordinados, lo que permite que cada colaborador comprenda los objetivos a alcanzar en la organización.
<b>¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta una institución al implementar una estrategia de comunicación efectiva?</b>	Los entrevistados coinciden que: Ser precisos y estratégicos para prevenir los riesgos comunicacionales a los que se está expuesto durante el proceso de comunicación, es decir debe ser clara, cumplir con los procesos, procedimientos y propósitos definidos con responsabilidad y aplicarlas en la institución	Entre las principales características se considera la claridad, una información fácil de entender evitando términos técnicos que generen confusión. Según (Arcila, 2012) las estrategias comunicativas dentro de las organizaciones se dan en la inmersión de la comunicación y un apoyo estratégico que brinda alternativas de interacción social
<b>¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta una institución al implementar una estrategia de comunicación efectiva?</b>	Los entrevistados coinciden que: Uno de los principales desafíos es el uso o aplicación de las nuevas herramientas tecnológicas, el poderlas utilizar de manera efectiva de manera productiva y sobre todo sacarle el mayor provecho para nuestro proceso, otro de los	Como principales desafíos tenemos la resistencia al cambio implementar estrategias es posible que algunos empleados se aferren a métodos tradicionales lo que dificulta la adopción de nuevas estrategias. Para (Ríos et al., 2020) las



	desafíos; explorar minuciosamente las destreza, conocimientos y habilidades que cada persona debe tener para comunicarse	empresas trabajan para determinar estrategias que fortalezcan las interacciones internas y externas de la empresa u organización.
<b>¿Cómo se puede promover una cultura de comunicación efectiva en una organización para obtener un adecuado flujo de información?</b>	Promover esta cultura mediante una planificación, saber que cuando hablamos de flujo hablamos de un proceso es decir necesitamos saber dónde inicia, cuáles son los nodos por los que debe atravesar y quienes son los responsables, establecer como resultado un producto positivo o favorable de cada proceso y que el mismo sea claro.	Implementando diversas acciones y prácticas como comunicación abierta y transparente, fomentar la escucha activa. Según (Hernández & Lesmes, 2018) la escucha activa consiste en una forma de comunicación donde las ideas que se transmiten son claras sin la necesidad de interrumpir al lector, se lo realiza con mucha libertad teniendo en cuenta lo que piensen y sientan los demás.
<b>¿Qué tipos de herramientas o canales de comunicación recomendaría para garantizar una comunicación efectiva en la prevención de riesgos de la institución?</b>	Los entrevistados coinciden que: Todas las herramientas tecnológicas disponibles y sobre todo fortalecer una comunicación abierta que garantice buenos resultados en cada proceso.	Existen variedad de herramientas y canales para una fácil transmisión de información como: plataformas colaborativas, herramientas en línea, correos electrónicos y demás herramientas tecnológicas. Según (Solana, 2023) las herramientas ayudan a que los usuarios se comuniquen de una manera más directa.

**Fuente:** Entrevista a expertos en el área de Comunicación y Gestión de Riesgos

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez

#### 4.2.4 Discusión de resultados

Luego de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los 15 trabajadores del departamento de gestión de riego se ha procedido a realizar el siguiente análisis:

En relación a la pregunta 2 ¿El GAD del cantón Santa Elena debe brindar capacitaciones a los servidores públicos del departamento de gestión de riesgos para lograr una comunicación efectiva? se determina que los encuestados están de acuerdo con que se realicen este tipo de actividades dentro del departamento, con el 53.3%. Esto se relaciona con (Bermúdez, 2015) donde menciona que “las capacitaciones son un factor importante para que los colaboradores de la empresa aporten a una mejor productividad. Es un proceso que busca la eficacia para alcanzar niveles elevados de productividad”, con estas capacitaciones los servidores públicos conocerán que acciones realizar cuando se presenten inconvenientes.

En relación con la pregunta a la 3 ¿El GAD del cantón Santa Elena, utiliza estrategias y técnicas comunicativas a través del departamento de gestión de riesgos para transmitir mensajes de manera clara y comprensible? se determina que los encuestados coinciden con la misma respuesta Ni de acuerdo ni desacuerdo y de acuerdo con el 33.3% lo que significa que en el GAD de Santa Elena no se usan técnicas y estrategias para transmitir mensajes claros. Esto se relaciona con (Zambrano et al., 2022) donde menciona que “la claridad es una cualidad de la comunicación que se genera por la percepción de los sentidos donde se desea expresar el mensaje en este proceso intervienen las lógicas del pensamiento transparente y comprensible teniendo en cuenta las reglas gramaticales”. La comunicación en el departamento de Gestión de Riesgos debe ser clara para evitar inconvenientes.

En relación con la pregunta 4 ¿La escucha activa incide en la comunicación efectiva al interior del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena? se determina que los encuestados están de acuerdo con el 66.7% lo que significa la escucha activa incide en la comunicación. Esto se relaciona con (Hernández & Lesmes, 2018) donde mencionan que la escucha activa consiste en una forma de comunicación donde las ideas que se transmiten son claras sin la necesidad de interrumpir al lector.

## CONCLUSIONES

La comunicación efectiva como estrategia integral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena es de vital importancia como estrategia comunicacional y fundamental para el éxito organizacional, es el cimiento que sustenta la eficiencia, cohesión y prosperidad de la institución, para obtener facilidad en el flujo de información entre todos los niveles fomentando coordinación y colaboración entre los participantes del proceso.

La situación actual de la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena no se da de la forma adecuada, es complicada, genera confusión, no es oportuna y se vuelve crucial compartir información completa y verás, no se adapta a los diferentes contextos y audiencias y no se cumplen los distintos roles en las diferentes áreas de la institución.

Las principales barreras y obstáculos que afectan la comunicación efectiva en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena dificultan la transmisión efectiva del mensaje entre miembros de la institución, existe resistencia al cambio al introducir nuevas formas de comunicación, en ocasiones los colaboradores se aferran a métodos tradicionales, lo que dificulta la adopción de las nuevas estrategias.

El impacto de la implementación de acciones de mejora en la comunicación efectiva dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, genera confusión en un entorno donde se recibe una gran cantidad de información ocasionando que estos puedan perderse o no ser procesados adecuadamente por los empleados afectando la eficacia de la comunicación por lo que implica un gran desafío medir la efectividad de la comunicación.

La escucha activa es fundamental para una comunicación efectiva dentro de la institución por lo que su no aplicación obstaculiza comprender las necesidades, preocupaciones y sugerencias de las personas involucradas en este proceso, tampoco facilita la toma de decisiones informadas o resoluciones de problemas de manera eficiente, estas técnicas de escucha activan son esenciales para cumplir con los requerimientos internos o externos.

## RECOMENDACIONES

Garantizar la aplicación de la comunicación efectiva como estrategia para la prevención de riesgos dentro del GAD Santa Elena, mediante el uso de las diversas herramientas tecnológicas y canales que faciliten la transmisión de información rápida, clara y accesible, considerando su importancia fundamental para el éxito organizacional.

Mejorar la situación actual de la comunicación interna del GAD Santa Elena fomentando la coordinación y la colaboración entre los miembros del equipo para evitar complicaciones, confusiones logrando así compartir información completa y verás garantizando el éxito del proceso comunicacional.

Romper barreras y obstáculos que afecten la comunicación efectiva en el GAD Santa Elena promoviendo la cultura organizacional y la confianza entre servidores públicos y direcciones departamentales evitando así dificultades en la transmisión efectiva del mensaje entre miembros de la institución.

Fomentar la implementación de acciones de mejora en la comunicación efectiva dentro del GAD Santa Elena evitando el uso de términos técnicos o jergas que ocasionen confusión en el proceso y nos direccionen hacia un buen flujo de información dentro de un entorno donde se recibe o maneja gran cantidad de información.

Fortalecer la escucha activa considerando como un elemento fundamental para la comunicación efectiva dentro de la institución creando espacios de sesiones de capacitación y entrenamiento del personal, comprendiendo las necesidades, preocupaciones y sugerencias de las personas involucradas en este proceso.

## Bibliografía

- Alfonso, A. A. (2023). *Formas de comunicación interpersonal en los estudiantes del nivel secundario del colegio San Ignacio de Loyola - Huaco 2022*. Obtenido de [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7277/tesis\\_compressed%20%282%29.pdf?sequence=1](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7277/tesis_compressed%20%282%29.pdf?sequence=1)
- Arcila, C. M. (2012). Comunicación estratégica y estrategias de comunicación para el desarrollo de las organizaciones. Obtenido de <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/2367/1/ARTICULO%208.%20MARLLY%20ARCILA%20CANO.pdf>
- Arias, G. J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Bermúdez, C. L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 16(33), 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Brito, G. D. (2018). El riesgo empresarial. *Universida y sociedad*, 269-277. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-269.pdf>
- Builes et al. (2023). *Encuentros Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 182-193. Obtenido de <https://zenodo.org/record/7527622>
- Calle et al. (2017). *Comunicación efectiva en entornos empresariales*. Editorial CESA. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/222473>

- Castañeda et al. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psyconex*, 9(14), 1-13. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Castillo, R. E. (2023). Breves apuntes sobre el lenguaje no verbal . *Reforma Siglo XXI*, 29(113). Obtenido de <https://reforma.uanl.mx/index.php/revista/article/view/44/37>
- Chandi, C. J., & Suárez, C. B. (2014). *Estrategias comunicacionales internas para mejorar el clima organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3871/1/UPSE-TCS-2014-0019.pdf>
- Chipana, F. J. (2019). *La comunicacion asertiva para mejorar los procesos de gestion educativa*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5953/TRABAJO%20JACKELINE%20CAROLINA%20CHIPANA%20FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Código de trabajo del Ecuador. (2018). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Condor, M. R. (2023). *Factores de riesgo psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pasteur Boho*. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/5207/1/CONDOR%20MOPOSITA%20ROUSSE%20ELIZABETH.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Delgado, G. B. (2020). *El taller como Estrategia Metodológica*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15492/1/15492.pdf>

Fernández, L. F. (2020). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial Tutor Formación.

Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/44223>

Fernández, M., Sánchez, M. J., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Uisrael revista científica*, 8(1). Obtenido de <http://scielo.senescyt.gov.ec/pdf/rcuisrael/v8n1/2631-2786-rcuisrael-8-01-00107.pdf>

Giler et al. (2016). *Gestión de riesgo empresarial Evaluación y mejoramiento del control*.

*Estudio de caso*. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/GESTION%20DE%20RIESGO%20EMPRESARIAL.pdf>

Guerrero, A. M., Medina, L. A., & Nogueira, R. D. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingeniería Industrial*, 1-14. Obtenido de

<http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v41n1/1815-5936-rii-41-01-e4101.pdf>

Harari, A. (2015). *Introducción a la comunicación oral*. Ediciones Aula del taller. Obtenido de

<https://elibro.net/es/ereader/upse/76258>

Hernández, C. K., & Lesmes, S. A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones*, 9(1), 83-87. Obtenido de

<https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272>

Izquierdo, C. F., Jiménez, G. A., & Viera, L. L. (2019). *Técnicas de recepción y comunicación*.

IC Editorial. Obtenido de

[https://elibro.net/es/lc/upse/titulos/129550?as\\_all=comunicacion&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as&fs\\_page=8](https://elibro.net/es/lc/upse/titulos/129550?as_all=comunicacion&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as&fs_page=8)

- Julio, Q. P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista Enfoque*, 16(4), 272-283. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf>
- Ladrón de Guevara, M. Á. (2018). *Técnicas de percepción y comunicación*. Tutor información. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/44253?page=126>
- Ley Orgánica de Comunicación. (2013). Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/Ley-Organica-de-Comunicaci%C3%B3n.pdf>
- López, R. P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. UAB Univeersidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Martínez, M. E. (2023). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: Progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *CIENCIA ergo-sum*, 30(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8966770>
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/138497>
- Perez, V. J. (2022). *Comunicación efectiva y calidad total percibida en una factoría, Callao, 2022*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104693/Perez\\_VL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104693/Perez_VL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Piedra, A. R., & Román, B. (2013). *El pensamiento crítico y su influencia en la expresión oral y escrita*. Obtenido de [https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1077/3/EL%20PENSAMIENTO%](https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1077/3/EL%20PENSAMIENTO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20EXPRESION%20ORAL%20Y%20ESCRITA.pdf)



20CR%c3%8dTICO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20EXPRESI%c3%93N%20ORAL%20Y%20ESCRITA.pdf

Pilligua, L. C., & Arteaga, U. F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Redalyc*, 15(28), 1-25.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *31*(1), 21-46. Obtenido de

<http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>

Quinde et al. (2023). Educación y prevención de riesgos en talleres artesanales: promoviendo buenas prácticas. *Revista Conrado*, 19(1). Obtenido de

<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3139/3006>

Recalde, B. H. (2020). *Gestión de riesgos empresariales como mecanismos de control eficiente*.

Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5523/1/UPSE-TCA-2020-0061.pdf>

Rico, D. G. (2016). *Gestión de eventos de marketing y comunicación*. RA-MA. Obtenido de

<https://elibro.net/es/ereader/upse/105631>

Ríos et al. (2020). *Estrategias de comunicación: diseño, ejecución y seguimiento*. Obtenido de

<https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-estrategias-de-comunicacion.pdf>

Ríos, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos

Intercontinentales S.L. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

Rodas, V. E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Obtenido de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>

- Rodríguez, J. A., & Pérez, J. A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Ruíz, J. F., & Martínez, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Eduforma. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=jRNUEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=comunicaci%C3%B3n+formal+en+una+empresa&ots=uNfDoB\\_\\_yG&sig=Ydo5FWfcPwShnK8KWhwAF8\\_r1ik#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20formal%20en%20una%20empresa&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=jRNUEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=comunicaci%C3%B3n+formal+en+una+empresa&ots=uNfDoB__yG&sig=Ydo5FWfcPwShnK8KWhwAF8_r1ik#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20formal%20en%20una%20empresa&f=false)
- Saleem, M., & Perveen, N. (2017). The Impact of Formal and Informal Communication in Organizations a Case Study of Government and Private Organizations in Gilgit-Baltistan. *Science and Education Publishing*, 5(4), 139-144. Obtenido de <http://article.businessmanagementsciences.com/pdf/jbms-5-4-5.pdf>
- Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1Fjufmi0oGY4Zs8EajFiAJYNT2qoeCH4k/view>
- Solana, L. (2023). Archivos y medios digitales: Instagram como herramienta de difusión del contenido archivístico. 332-342. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/77189/1/ESPACIOS%20CREATIVOS%20Y%20RESPUESTAS%20A%20LOS%20RETOS%20AC>
- Tamayo et al. (2020). *La gestión de riesgo:Herramienta estratégica de gestión empresarial*. Editorial Universo Sur. Obtenido de <https://repositorio.umet.edu.ec/bitstream/67000/114/1/La%20gestion%20de%20riesgos.pdf>

Traveso et al. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de los éxitos en los negocios*.

Obtenido de <https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/view/13/12/72-1>

Velásquez et al. (2018). La comunicación como instrumento para el desarrollo organizacional de

las empresas. *Mundo recursivo*, 1(2). Obtenido de

<https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/23>

Villanueva, F. (2022). *Metodología de investigación*. Klik Soluciones educativas. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=6e->

[KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion+pdf](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion+pdf)

[\[GKFkv&sig=TrkkUXKMn8Klv3EGLEswhUw5WFg#v=onepage&q&f=false\]\(https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion+pdf&ots=WGLU-GKFkv&sig=TrkkUXKMn8Klv3EGLEswhUw5WFg#v=onepage&q&f=false\)](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion+pdf&ots=WGLU-</a></p></div><div data-bbox=)

Zambrano et al. (2022). Estrategia para el desarrollo de la comunicación escrita en estudiantes

universitarios. *Publicaciones*, 52(3), 47-60. Obtenido de

<https://revistaseug.ugr.es/index.php/publicaciones/article/view/22268/21070>

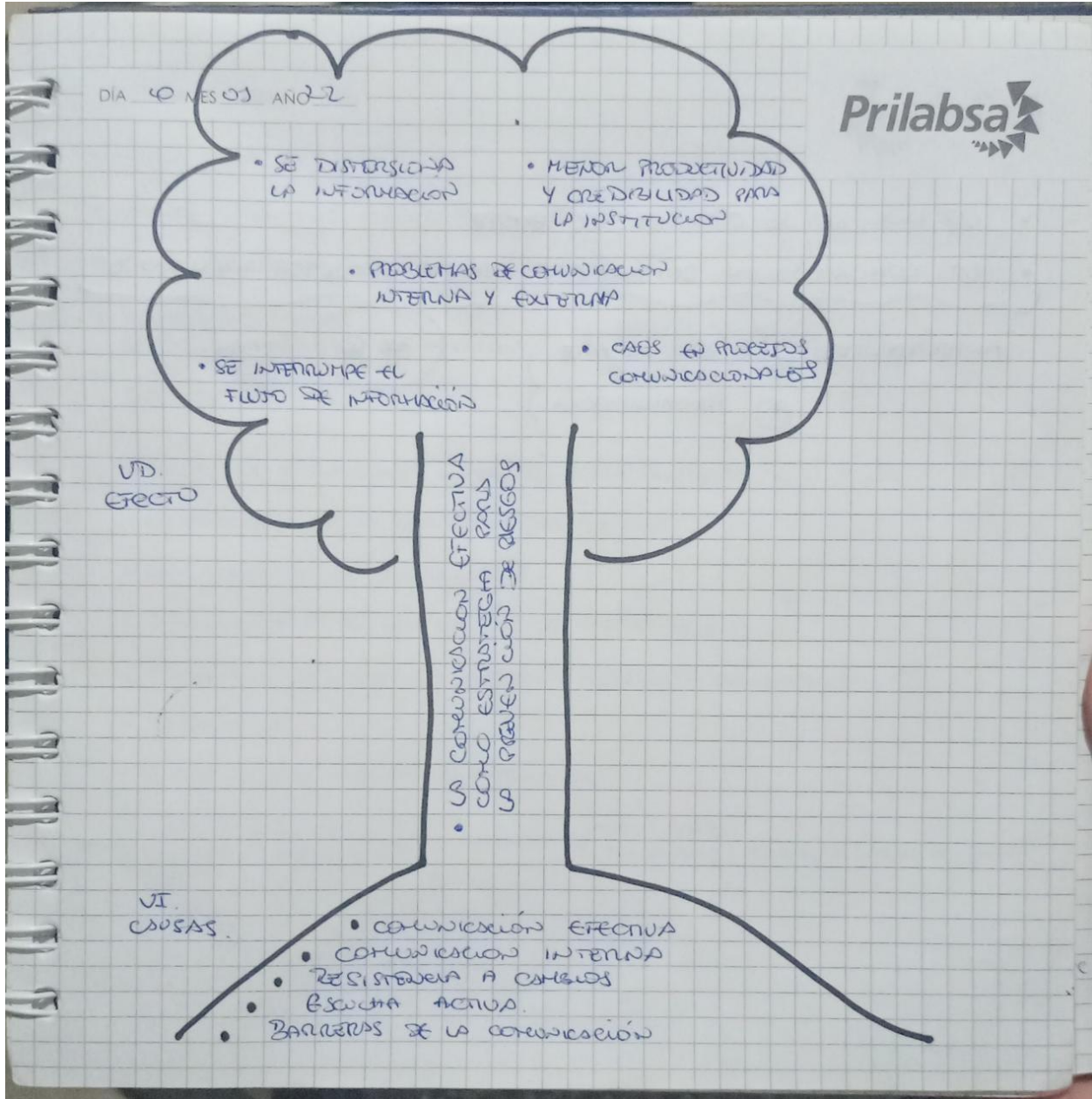
Zambrano, C. Y. (2023). *Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en los trabajadores*

*de la empresa Megafrio S.A. de Quito en el periodo enero-julio 2022*. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/29333/1/UCE-FCP-CPI->

[ZAMBRANO%20YESSSENIA.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/29333/1/UCE-FCP-CPI-ZAMBRANO%20YESSSENIA.pdf)

# ANEXOS



## Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items
<b>Comunicación efectiva</b>	La comunicación efectiva “es el medio que el ser humano utiliza para transmitir ideas pensamientos, pero para que la comunicación logre su efectividad es necesario que se apliquen estrategias y formas de transmitir o recibir la información. (Traveso et al., 2017)	Tipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No verbal</li> <li>- Formal</li> <li>- Informal</li> </ul>	<p>1.- ¿Existen barreras que obstaculizan una comunicación efectiva, al interior del departamento de Gestión de Riesgos dentro del GAD del cantón Santa Elena?</p> <p>2.- ¿El GAD del cantón Santa Elena debe brindar capacitaciones a los servidores públicos del departamento de gestión de riesgos para lograr una comunicación efectiva?</p>
		Elementos de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emisor</li> <li>- Receptor</li> <li>- Mensaje</li> </ul>	3.- ¿El GAD del cantón Santa Elena, utiliza estrategias y técnicas comunicativas a través del departamento de gestión de riesgos para transmitir mensajes de manera clara y comprensible?
		Cualidades de la comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha activa</li> <li>- Claridad</li> <li>- Empatía</li> </ul>	<p>4.- ¿La escucha activa incide en la comunicación efectiva al interior del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena?</p> <p>5.- ¿La comunicación efectiva es un camino para el adecuado flujo de información dentro del GAD del cantón Santa Elena?</p>

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>
<b>Prevención de riesgo</b>	La prevención de riesgos es un proceso organizado donde se utilizan herramientas de identificación y medición de eventos que afectan los objetivos a alcanzar en una empresa. (Giler et al., 2016)	Adopción de medidas preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias comunicativas</li> <li>- Difusión de contenido e información</li> </ul>	1.- ¿El uso de estrategias comunicativas por parte del departamento de gestión de riesgos, fomenta la seguridad y el bienestar de los empleados del GAD del cantón Santa Elena? 2.- ¿El GAD del cantón Santa Elena difunde información pertinente, objetiva y verificada a sus usuarios a través del departamento de gestión de riesgos?
		Factores de riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad y bienestar de los empleados</li> <li>- Ambiente laboral</li> </ul>	3- ¿Se fomenta y promueve la cultura de prevención de riesgos entre los empleados de la institución? 4.- ¿Considera que existe un ambiente comunicacional interactivo dentro del GAD del cantón Santa Elena?
		Tipos de estrategias comunicacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Reuniones</li> <li>- Talleres</li> </ul>	5.- ¿Estaría dispuesto a participar de talleres, conferencias o capacitaciones que brinden sugerencias de mejoras para fortalecer la prevención de riesgos en el GAD del cantón Santa Elena?

## Instrumento

**Técnica:** Encuesta con escala de Likert

**Instrumento:** Cuestionario – Comunicación efectiva

**Tema:** Comunicación efectiva como estrategia para la prevención de riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena

**Objetivo:** Identificar el manejo de la comunicación efectiva dentro del departamento de Gestión de riesgo.

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

	<b>Variable independiente: Comunicación efectiva</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.-	¿Existen barreras que obstaculizan una comunicación efectiva, al interior del departamento de Gestión de Riesgos dentro del GAD del cantón Santa Elena?					
2.-	¿El GAD del cantón Santa Elena debe brindar capacitaciones a los servidores públicos del departamento de gestión de riesgos para lograr una comunicación efectiva?					
3.-	¿El GAD del cantón Santa Elena, utiliza estrategias y técnicas comunicativas a través del departamento de gestión de riesgos para transmitir mensajes de manera clara y comprensible?					
4.-	¿La escucha activa incide en la comunicación efectiva al interior del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena?					
5.-	¿La comunicación efectiva es un camino para el adecuado flujo de información dentro del GAD del cantón Santa Elena?					
	<b>Variable dependiente: Prevención de riesgos</b>					
6.-	¿El uso de estrategias comunicativas por parte del departamento de gestión de riesgos, fomenta la seguridad y el bienestar de los empleados del GAD del cantón Santa Elena?					
7.-	¿El GAD del cantón Santa Elena difunde información pertinente, objetiva y verificada a sus usuarios a través del departamento de gestión de riesgos?					
8.-	¿Se fomenta y promueve la cultura de prevención de riesgos entre los empleados de la institución?					
9.-	¿Considera que existe un ambiente comunicacional interactivo dentro del GAD del cantón Santa Elena?					
10.-	¿Estaría dispuesto a participar de talleres, conferencias o capacitaciones que brinden sugerencias de mejoras para fortalecer la prevención de riesgos en el GAD del cantón Santa Elena?					



Lcda. Sandra Betzabeth Maldonado López, Mgt.

**Juez Experto**

**C.I: 12061606911**



## Instrumento

**Técnica:** Entrevista

**Instrumento:** Guía de preguntas

**Tema:** Comunicación efectiva como estrategia para la prevención de riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena

**Objetivo:** Obtener la opinión de expertos sobre la comunicación efectiva dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Entrevistado:</b> Jorge Luis Proaño Rodríguez</li><li>▪ <b>Cargo:</b> Jefe departamental</li><li>▪ <b>Especialidad:</b> Tecnólogo</li><li>▪ <b>Entrevistador:</b> Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Entrevistado:</b> Darío Javier Torres Jiménez</li><li>▪ <b>Cargo:</b> Jefe departamental</li><li>▪ <b>Especialidad:</b> Gestión de riesgo</li><li>▪ <b>Entrevistador:</b> Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez</li></ul>
--	--

**Elaborado por:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez

Preguntas	Respuesta
<b>Variable Independiente</b>	
1.- ¿Cuál es la importancia de la comunicación efectiva como estrategia comunicacional dentro del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena?	
2.- ¿Qué característica debe tener la comunicación efectiva para garantizar una adecuada prevención de riesgo dentro de una institución?	
3.- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta una institución al implementar una estrategia de comunicación efectiva?	
<b>Variable Dependiente</b>	
4.- ¿Cómo se puede promover una cultura de comunicación efectiva en una organización para obtener un adecuado flujo de información?	
5.- ¿Qué tipos de herramientas o canales de comunicación recomendaría para garantizar una comunicación efectiva en la prevención de riesgos de la institución?	



Lcda. Sandra Betzabeth Maldonado López, Mgt.

**Juez Experto**  
**C.I: 1206160911**

**MATRIZ DE VALIDACION DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO:** Comunicación efectiva como estrategia para la prevención de riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena  
**AUTOR:** Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez

Variables	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEMS			ITEMS Y	OPCIÓN DE
									SI	NO	SI	NO	SI	NO			
	Tipos de comunicación	Comunicación No verbal Comunicación formal Comunicación informal	¿Existen barreras que obstaculizan una comunicación efectiva, al interior del departamento de Gestión de Riesgos dentro del GAD del cantón Santa Elena?	X						X		X		X			

			¿El GAD del cantón Santa Elena debe brindar capacitaciones a los servidores públicos del departamento de gestión de riesgos para lograr una comunicación efectiva?	<b>X</b>						<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
Elementos de la comunicación	Emisor Receptor Mensaje		¿El GAD del cantón Santa Elena, utiliza estrategias y técnicas comunicativas a través del departamento de gestión de riesgos para transmitir mensajes de manera clara y comprensible?	<b>X</b>						<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
			¿La escucha activa incide en la comunicación efectiva al interior del departamento de gestión de riesgos del GAD del cantón Santa Elena?	<b>X</b>						<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	

	Cualidades de la comunicación efectiva	Escucha activa Claridad Empatía	¿Considera importante el papel de la escucha activa en la comunicación efectiva y su influencia en las relaciones laborales?	X						X	X	X	X		
Variable Dependiente: Prevención de riesgo	Adopción de medidas preventivas	Estrategias comunicacionales Difusión de contenidos	¿El uso de estrategias comunicativas por parte del departamento de gestión de riesgos, fomenta la seguridad y el bienestar de los empleados del GAD del cantón Santa Elena?	X						X	X	X	X		
			¿El GAD del cantón Santa Elena difunde información pertinente, objetiva y verificada a sus usuarios a través del departamento de gestión de riesgos?	X							X	X	X	X	
	Factores de riesgos psicosociales	Seguridad y bienestar de los empleados	¿Se fomenta y promueve la cultura de	X						X	X	X	X		

	Ambiente laboral	prevención de riegos entre los empleados de la institución?															
		¿Se fomenta y promueve la cultura de prevención de riegos entre los empleados de la institución?	X					X	X		X		X				
Estrategias comunicacionales	Capacitaciones Reuniones Conferencias	¿Estaría dispuesto a participar de talleres, conferencias o capacitaciones que brinden sugerencias de mejoras para fortalecer la prevención de riegos en el GAD del cantón Santa Elena?	X					X	X		X		X				

Fecha, Santa Elena 28 de Julio del 2023



Lcda. Sandra Betzabeth Maldonado López, Mgt.  
Juez Experto

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario

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	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				100	



## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### DATOS DEL ESTUDANTE

<b>Apellidos y Nombres:</b>	Oswaldo Xavier Rodríguez Suárez
-----------------------------	---------------------------------

### TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación efectiva como estrategia para la prevención de riesgos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena
--

### DATOS DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del instrumento:</b>	Guía de preguntas
<b>Objetivo:</b>	Analizar el manejo de la comunicación efectiva y prevención de riesgo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena.
<b>Dirigido a:</b>	

### JUEZ EXPERTO

<b>Apellidos y Nombres:</b>	Lcda. Sandra Betzabeth Maldonado López, Mgt.
<b>Documento de Identidad:</b>	1206160911
<b>Grado Académico:</b>	Licenciada en Diseño y Producción Audiovisual
<b>Especialidad:</b>	Magister en Post Producción Digital Audiovisual
<b>Experiencia Profesional (años):</b>	8 AÑOS

### JUICIO DE APLICABILIDAD

Aplicable	Aplicable después de Corregir	No Aplicable
X	X	

<b>Sugerencia:</b>
--------------------

Fecha: Santa Elena, 26 de julio del 2023



Lcda. Sandra Betzabeth Maldonado López, Mgt.  
**Juez Experto**  
**C.I: 1206160911**



## Evidencias de las encuestas aplicadas

Preguntas Respuestas **15** Configuración

### Comunicación efectiva como estrategia para la prevención de riesgos en el GAD Santa Elena

Esta encuesta tiene por objetivo recabar información sobre el manejo de la comunicación efectiva dentro del departamento de Gestión de Riesgos para determinar que estrategias se deben efectuar para mejorar la comunicación en dicho departamento.

Este formulario recoge automáticamente los correos de todos los encuestados. [Cambiar configuración](#)

Nombre y apellido \*

Texto de respuesta corta

Género \*

Masculino

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.



## Evidencias de las encuestas aplicadas

