



**República del Ecuador**

**Universidad de Guayaquil**

---

**Facultad de Comunicación Social**

**Coordinación de Posgrado**

**Tesis en opción al título de Magister en:**

**Comunicación en mención políticas de Desarrollo Social**

**Tema de tesis:**

**“La comunicación en los procesos de Cooperación Interinstitucional. Una  
revisión del proyecto piloto para prevenir la violencia intrafamiliar en la  
Provincia de Santa Elena.”**

**Autor:**

**Lcda. Andrea Fernanda Balseca Cisneros**

**Director de Tesis:**

**Phd. Manuel Mera Cedeño**

**2020**

**Guayaquil - Ecuador**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN			
<b>TÍTULO:</b>	La comunicación en los procesos de Cooperación Interinstitucional. Una revisión del proyecto piloto para prevenir la violencia intrafamiliar en la Provincia de Santa Elena.		
<b>AUTOR:</b>	Andrea Fernanda Balseca Cisneros		
<b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:</b>	Manuel José Mera Cedeño		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Guayaquil.		
<b>FACULTAD:</b>	Comunicación.		
<b>PROGRAMA DE MAESTRÍA:</b>	Maestría de Comunicación con mención en Políticas de Desarrollo Social.		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Comunicación, mención Políticas de Desarrollo Social.		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>		No. DE PÁGINAS	63
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Comunicación		
<b>PALABRAS CLAVES:</b>	Comunicación, Comunicación organizacional, Redes.		
<p><b>RESUMEN / ABSTRAC:</b> El presente trabajo de investigación tiene como objeto poder determinar si se aplicó o no una adecuada red de comunicación entre instituciones en el trabajo realizado años anteriores, referente la violencia intrafamiliar aplicada a adolescentes. Se propuso un marco teórico el cual permitió abarcar temáticas relacionadas a la comunicación, procesos comunicacionales, elementos del proceso de comunicación, que fueron de ayuda para esclarecer cómo se efectúa un adecuado proceso comunicacional.</p> <p>La investigación de campo tuvo un enfoque cualitativo, en la que se aplicaron técnicas de investigación, como observación, entrevista, revisión bibliográfica mismas que permitieron obtener información para el desarrollo de la investigación. Con los resultados de la investigación se analizan los datos obtenidos del programa efectuado años atrás para proceder establecer un análisis de la comunicación aplicada en dicho proyecto, pudiendo así determinar las conclusiones y recomendaciones del tema.</p> <p>Palabras clave: Comunicación, Procesos comunicacionales, Elementos de comunicación</p> <p>Abstract: The purpose of this research work is to be able to determine whether or not an adequate communication network between institutions was applied in the work carried out in previous years, referring to intra-family violence applied to adolescents. A theoretical framework was proposed which allowed covering topics related to communication, communicational processes, elements of the communication process, which were helpful to clarify how an adequate communicational process is carried out.</p> <p>The field research had a qualitative approach, in which research techniques were applied, such as observation, interview, bibliographic review, which allowed obtaining information for the development of the research. With the results of the research, the data obtained from the program carried out years ago is analyzed to proceed to establish an analysis of the communication applied in said project, thus being able to determine the conclusions and recommendations of the subject.</p> <p>Keywords: Communication, Communication processes, Communication elements</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	SI		
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	Teléfono: 0968410850	E-mail: <a href="mailto:anferbalsic@hotmail.com">anferbalsic@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:</b>	Nombre: Manuel Mera Cedeño		
	Teléfono: 0997696248		
	Email: <a href="mailto:manuel.mera@ug.edu.ec">manuel.mera@ug.edu.ec</a>		

## Resultado de prueba sistema antiplagio

# URKUND

### Document Information

Analyzed document	TESIS ABC _revisión.docx (D84395255)
Submitted	11/9/2020 3:00:00 AM
Submitted by	Manuel José Mera Cedeño
Submitter email	manuel.merac@ug.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	manuel.merac.ug@analysis.arkund.com

### Sources included in the report

SA	<b>UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / OPINION IMAGEN PUBLICA.docx</b>	1
	Document OPINION IMAGEN PUBLICA.docx (D26856854)	
	Submitted by: frank_nitro11@hotmail.com Receiver: carvajalmr.ug@analysis.arkund.com	
SA	<b>MONOGRÁFICO FINAL .docx</b>	1
	Document MONOGRÁFICO FINAL .docx (D78071638)	
W	URL: <a href="https://blogs.iadb.org/caribbean-dev-trends/en/a-successful-strategy-to-prevent-vi...">https://blogs.iadb.org/caribbean-dev-trends/en/a-successful-strategy-to-prevent-vi ...</a> Fetched: 11/9/2020 3:02:00 AM	1

REGLAMENTO PARA EL PROCESO DE TITULACIÓN EN POSGRADO

ANEXO I.- FORMATO DE PETICIÓN PARA LA APROBACIÓN DEL TEMA/PROBLEMA PROPUESTO  
DEL TRABAJO DE TITULACION

---

Guayaquil, \_\_\_\_\_

Mgtr. Saadda Fatuly Adum  
**DECANO DE LA FACULTAD DE COMUNICACIÓN**  
**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

De mi consideración:

Yo, Andrea Fernanda Balseca Cisneros, con CI: 0918237918, estudiante de la Maestría de Comunicación, mención Políticas de Desarrollo Social, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico y a las opciones aprobadas por el CES en cada programa, solicito acogerme a la siguiente:

**Modalidad de Titulación:**

Informe de investigación

**Como tema/problema de investigación para desarrollar el trabajo de titulación se propone:** "La comunicación en los procesos de Cooperación Interinstitucional. Una revisión del proyecto piloto para prevenir la violencia intrafamiliar en la Provincia de Santa Elena."

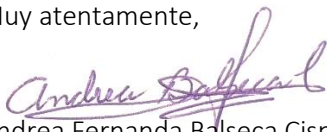
**El tema/problema propuesto corresponde a la línea de investigación aprobada por el CES:**

**El objetivo general de la propuesta del trabajo de titulación es:**

Identificar los mecanismos de comunicación utilizados en el proyecto piloto articulado en instituciones públicas para prevenir la violencia intrafamiliar, desde un enfoque integral para adolescentes de la provincia de Santa Elena.

En espera de acogida favorable a mi solicitud, y a la designación de un director para el trabajo de titulación, suscribo.

Muy atentamente,



Andrea Fernanda Balseca Cisneros

**Estudiante de Maestría en Comunicación, mención Políticas de Desarrollo Social**

Cédula de ciudadanía: 0918237918

E-mail: [andrea.balsecaci@ug.edu.ec](mailto:andrea.balsecaci@ug.edu.ec) / [anferbalcis@hotmail.com](mailto:anferbalcis@hotmail.com)

**REGLAMENTO PARA EL PROCESO DE TITULACIÓN EN POSGRADO**

**ANEXO II.- FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA APROBACIÓN DEL TEMA/PROBLEMA  
PROPUESTO DEL TRABAJO DE TITULACION**

**FACULTAD:** Comunicación

**PROGRAMA:** Maestría en Comunicación, mención en Políticas de Desarrollo Social

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>Nombre de la propuesta del trabajo de titulación</b>	"La comunicación en los procesos de Cooperación Interinstitucional. Una revisión del proyecto piloto para prevenir la violencia intrafamiliar en la Provincia de Santa Elena."		
<b>Nombre del estudiante</b>	Andrea Fernanda Balseca Cisneros		
<b>Programa</b>	Titulación Maestría en Comunicación, mención en Políticas de Desarrollo Social		
<b>Línea de investigación</b>	Comunicación y Sociedad		
<b>Fecha de presentación de propuesta de trabajo de titulación</b>		<b>Fecha de evaluación de propuesta de trabajo de titulación</b>	

ASPECTO A CONSIDERAR	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Título de la propuesta de trabajo de titulación			
Línea de Investigación:			
Objetivo de la Investigación:			
Modalidad de Titulación:			

<input type="checkbox"/>	APROBADO
<input type="checkbox"/>	APROBADO CON OBSERVACIONES
<input type="checkbox"/>	NO APROBADO

Director de Trabajo de Titulación:	Manuel José Mera Cedeño, PhD.
------------------------------------	-------------------------------

\_\_\_\_\_  
Presidente del Comité Académico

\_\_\_\_\_  
Miembro del Comité Académico

\_\_\_\_\_  
Miembro del Comité Académico

ANEXO III.- FORMATO DE OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

---

Guayaquil, .....

Oficio XXXX

Manuel José Mera Cedeño, PhD  
DOCENTE MAESTRÍA DE COMUNICACIÓN  
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Estimado Docente:

Por medio de la presente y cumpliendo con la normativa existente para estudiantes de Posgrado de la Universidad de Guayaquil, me dirijo a usted para notificarle se desempeñe como **DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN** en el proceso de unidad de titulación, del Programa de Maestría en Comunicación con Mención en Políticas de Desarrollo Social, de la estudiante que se indica en el cuadro siguiente:

DATOS DEL ESTUDIANTE			
APELLIDOS	NOMBRES	CORREO	TELEFONO
Balseca Cisneros	Andrea Fernanda	Andrea.balsecaci@ug.edu.ec anferbalcis@hotmail.com	0968410850
<b>TEMA:</b>	"La comunicación en los procesos de Cooperación Interinstitucional. Una revisión del proyecto piloto para prevenir la violencia intrafamiliar en la Provincia de Santa Elena."		

El estudiante se contactará con usted con el fin de cumplir la guía respectiva, la misma que deberá ser registrada en el Formato de Tutorías Asistidas. Si existen observaciones sobre el tema presentado, por favor notificarlo con el fin de dejar constancia del trabajo de titulación aprobado por usted.

De seguro contar con su apoyo en este proceso, quedo de usted, muy agradecido.

Muy atentamente,



Manuel Mera Cedeño, PhD

Responsable Académico del Programa de Posgrado

**REGLAMENTO PARA EL PROCESO DE TITULACIÓN EN POSGRADO**

**ANEXO IV.- FORMATO DE CONOCIMIENTO DEL DIRECTOR DE TITULACIÓN AL ESTUDIANTE**

---

Guayaquil, .....

Oficio XXXX

Lcda.

Andrea Fernanda Balseca Cisneros

**ESTUDIANTE MAESTRÍA COMUNICACIÓN MENCIÓN POLÍTICAS DE DESARROLLO SOCIAL**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN**

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

Estimado/a (s) estudiante/s:

Por medio de la presente y cumpliendo con la normativa existente para estudiantes de Posgrado de la Universidad de Guayaquil, me dirijo a usted para notificarle que, para el desarrollo de su Trabajo de Titulación del Programa de Maestría en Comunicación con mención en Políticas de Desarrollo Social, se desarrollará con la guía del director de trabajo de titulación, mismo que es el siguiente:

<b>DATOS DEL DIRECTOR DE TITULACIÓN</b>			
<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>CORREO</b>	<b>TELEFONO</b>
Mera Cedeño	Manuel José	meraced_man@hotmail.com	0997696248

Por favor contactarlo/a con el fin de realizar las tutorías respectivas y registrarlas en el Formato de Registro de Tutorías Asistidas.

Si existe alguna observación con respecto al tutor, por favor notificarlo con el fin de resolver cualquier situación que no permita cumplir con el objetivo trazado.

Muy atentamente,



Manuel Mera Cedeño, PhD

**Responsable Académico del Programa de Posgrado**

**REGLAMENTO PARA EL PROCESO DE TITULACIÓN EN POSGRADO**  
**ANEXO V. - CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

---

Guayaquil, 28 de octubre de 2020

Mgtr. Saadda Fatuly Adum  
**Decano de la Facultad de Comunicación Social**  
**Universidad de Guayaquil**

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación denominada "La comunicación en los procesos de Cooperación Interinstitucional. Una revisión del proyecto piloto para prevenir la violencia intrafamiliar en la Provincia de Santa Elena", de la estudiante Andrea Fernanda Balseca Cisneros, de la maestría en Comunicación, mención en Políticas de Desarrollo Social, indicando que ha cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento (*opcional según la modalidad*)
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud (firmada), la versión aprobada del trabajo de titulación, el registro de tutorías y la rúbrica de evaluación del trabajo de titulación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el/os estudiante está apto para continuar con el proceso.

Atentamente,




---

Manuel José Mera Cedeño, PhD.  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**  
C.I. 0912632080



REGLAMENTO PARA EL PROCESO DE TITULACIÓN EN POSGRADO  
ANEXO VII. - RÚBRICA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

 <b>UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL</b> FORMATO RÚBRICA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS		
DATOS GENERALES		
Nombre del Estudiante:	Andrea Fernanda Balseca Cisneros	
Nombre del Director de Trabajo de Titulación:	Manuel José Mera Cedeño, PhD.	
Título del Trabajo de Titulación:	"La comunicación en los procesos de Cooperación Interinstitucional. Una revisión del proyecto piloto para prevenir la violencia intrafamiliar en la Provincia de Santa Elena"	
Programa de Posgrado:	Comunicación, mención Políticas de Desarrollo Social	
Facultad:	Comunicación	
Aspectos Evaluados	Puntaje Máximo	Calificación
<b>ESTRUCTURA ACADÉMICA Y PEDAGÓGICA</b>	4.5	4.5
Propuesta integrada a Dominios, Misión y Visión de la Universidad de Guayaquil.	0.3	0.3
Relación de pertinencia con la línea/s de investigación Universidad/ Facultad/programa.	0.4	0.4
Base conceptual que cumple con las fases de comprensión, interpretación, explicación y sistematización en la resolución de un problema.	1	1
Coherencia en relación a los modelos de actuación profesional, problemática, tensiones y tendencias de la profesión, problemas a encarar, prevenir o solucionar de acuerdo al PND-BV.	1	1

Evidencia el logro de capacidades cognitivas relacionadas al modelo educativo como resultados de aprendizaje que fortalecen el perfil de la profesión.	1	1
Responde como propuesta innovadora de investigación al desarrollo social tecnológico.	0.4	0.4
Responde a un proceso de investigación – acción, como parte de la propia experiencia educativa y de los aprendizajes adquiridos durante la carrera.	0.4	0.4
<b>RIGOR CIENTÍFICO</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>
El título identifica de forma correcta los objetivos de la investigación.	1	1
El trabajo expresa los antecedentes del tema, su importancia dentro del contexto general, del conocimiento y de la sociedad, así como del campo al que pertenece, aportando significativamente a la investigación.	1	1
El objetivo general, los objetivos específicos y el marco metodológico están en correspondencia.	1	1
El análisis de la información se relaciona con datos obtenidos y permite expresar las conclusiones en correspondencia a los objetivos específicos.	0.8	0.5
Actualización y correspondencia con el tema, de las citas y referencia bibliográfica.	0.7	0.5
<b>PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL</b>	<b>1</b>	
Pertinencia de la investigación.	0.5	0.5
Innovación de la propuesta proponiendo una solución a un problema relacionado con el perfil de egreso profesional.	0.5	0.5
<b>CALIFICACIÓN TOTAL 10</b>		<b>9.5</b>



Manuel José Mera Cedeño, PhD.

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

C.I. 0912632080

ANEXO X. – DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA  
INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES  
NO ACADÉMICOS

---

FACULTAD: Comunicación

PROGRAMA: Maestría en Comunicación, mención en Políticas de Desarrollo Social

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO  
ACADÉMICOS

Yo, Andrea Fernanda Balseca Cisneros, con C.I. No. 0918237918, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“La comunicación en los procesos de Cooperación Interinstitucional. Una revisión del proyecto piloto para prevenir la violencia intrafamiliar en la Provincia de Santa Elena”**, son de mi absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, autorizo la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.



ANDREA FERNANDA BALSECA CISNEROS

C.I. No. 0918237918

## **Declaración expresa**

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad de Guayaquil”.



ATTE

Andrea Balseca Cisneros

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo de tesis a Dios por haberme brindado salud y la sabiduría necesaria para afrontar con perseverancia y dedicación nuevos retos, a mi madre y hermanas por estar conmigo, enseñándome a crecer, apoyándome, guiándome, siendo las bases que me ayudaron a llegar a este punto importante de mi vida.

A mi hijo por ser mi motor para seguir adelante, siendo con mi familia, los principales protagonistas de ese logro alcanzado.

## **Agradecimiento**

Al culminar este trabajo, quiero agradecer primeramente a Dios, por permitirme contar con salud y vida, a mi madre quien ha sabido darme un ejemplo de honradez, trabajo, que junto a mis hermanas y mi hijo son pilares fundamentales en esta etapa de mi vida.

También quiero expresar mis palabras de agradecimiento a la Universidad de Guayaquil, docentes y directivos, quienes, con su conocimiento y guía, han podido brindarme los conocimientos necesarios para culminar este proyecto de estudio.

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objeto poder determinar si se aplicó o no una adecuada red de comunicación entre instituciones en el trabajo realizado años anteriores, referente la violencia intrafamiliar aplicada a adolescentes. Se propuso un marco teórico el cual permitió abarcar temáticas relacionadas a la comunicación, procesos comunicacionales, elementos del proceso de comunicación, que fueron de ayuda para esclarecer cómo se efectúa un adecuado proceso comunicacional.

La investigación de campo tuvo un enfoque cualitativo, en la que se aplicaron técnicas de investigación, como observación, entrevista, revisión bibliográfica mismas que permitieron obtener información para el desarrollo de la investigación. Con los resultados de la investigación se analizan los datos obtenidos del programa efectuado años atrás para proceder establecer un análisis de la comunicación aplicada en dicho proyecto, pudiendo así determinar las conclusiones y recomendaciones del tema.

**Palabras clave:** Comunicación, Procesos comunicacionales, Elementos de comunicación

## **Abstract**

The purpose of this research work is to be able to determine whether or not an adequate communication network between institutions was applied in the work carried out in previous years, referring to intra-family violence applied to adolescents. A theoretical framework was proposed which allowed covering topics related to communication, communicational processes, elements of the communication process, which were helpful to clarify how an adequate communicational process is carried out.

The field research had a qualitative approach, in which research techniques were applied, such as observation, interview, bibliographic review, which allowed obtaining information for the development of the research. With the results of the research, the data obtained from the program carried out years ago is analyzed to proceed to establish an analysis of the communication applied in said project, thus being able to determine the conclusions and recommendations of the subject.

**Keywords:** Communication, Communication processes, Communication elements

# ÍNDICE

## CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
1.1 Planteamiento del problema de investigación	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Sistematización del problema	2
1.4 Objetivos de la investigación	3
1.4.1 Objetivo general	3
1.5 Justificación de la investigación	3
1.6 Delimitación	5

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica	6
2.1.1 Que es la comunicación	6
2.1.1.1 La acción comunicativa	6
2.1.2 Elementos del proceso comunicacional	8
2.1.2.1 Flujograma de procesos de comunicación	9
2.1.3 Teorías de la comunicación	10
2.1.4 Comunicación para el cambio social	11
2.1.4.1 La construcción social de la realidad	12
2.1.5 Comunicación organizacional	14
2.1.5.1 Comunicación en las organizaciones	15
2.1.5.2 Escenarios de la comunicación organizacional	16
2.1.5.3 Teoría de comunicación organizacional	17
2.1.6. Stakeholders	17
2.1.7 Comunicación interna	18
2.1.7.1 Voceros	19
2.1.8 Comunicación externa	19
2.1.9 Que es la comunicación en redes	20



2.2 Fundamentación conceptual	21
2.2.1 La violencia como un campo comunicacional	21
2.2.2 Caso emblemático sobre la comunicación y la violencia	21
2.2.2.1 Violencia intrafamiliar: Transferencia de roles machistas	21
2.3 La comunicación como ayuda para proteger a las mujeres de la violencia	23
2.3 Fundamentación legal	25
2.3.1 Avances importantes del Código de la Niñez y la Adolescencia	26

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 Diseño de la investigación	27
3.2 Tipo de investigación	29
3.3 Método de Investigación	30

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4. 1 Análisis de los resultados	32
Conclusiones	47
Recomendaciones	49
Bibliografía	51

## Índice de figuras

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1: Acción comunicativa	8
Figura 2: Diagrama de comunicación	9
Figura 3: Escenarios de la comunicación	16
Figura 4: Mesa de Trabajo con Karina Peralta	33
Figura 5: Sensibilización “Rompiendo Masculinidades”	34
Figura 6: Mesa de trabajo	35
Figura 7: Reunión de técnicos	36
Figura 8: Logo de la red interinstitucional	37
Figura 9: Charla con padres y docentes	38
Figura 10: Eventos con adolescentes de unidades educativas de la PSE	39

## Índice de Tablas

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Técnicas para recopilar información	30

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de titulación se analiza a la comunicación como proceso y como resultado de las interacciones humanas en la sociedad, constituye un elemento fundamental de los procesos de cooperación interinstitucional. El presente trabajo se enfoca en analizar la dinámica de los procesos comunicativos en proyecto piloto para prevenir la violencia intrafamiliar en la Provincia de Santa Elena, desarrollado en el año 2017, con participación de las delegaciones locales de 5 instituciones públicas.

El trabajo se planificó una estructura conformada por cuatro capítulos para el desglose, análisis y comprensión de la información. En el primer capítulo se detalla el planteamiento del problema, identificando la existencia un trabajo interinstitucional articulado para el desarrollo de proyectos, la delimitación de la investigación en Comunicación Organizacional, la base del contexto del desarrollo del proyecto analizado para el informe de investigación, lo que permitió definir como objetivo principal identificar los mecanismos de comunicación utilizados en el proyecto de estudio, ejecutado como una acción interinstitucional desde un enfoque integral para adolescentes de la Provincia de Santa Elena.

En el Capítulo II se realizó una revisión de teorías de la comunicación, comunicación organizacional, redes comunicacionales, stakeholders, que evidencian el estudio previo de varios autores que reconocen la temática de un trabajo articulado interinstitucional y la evolución de la comunicación para el desarrollo. En este segmento se consideró a Gumucio (2011), Castell (2004), Aguado (2004), Habermas (2003), entre otros más que encaminaron a destacar un modelo teórico para el análisis del trabajo de investigación

Como sustento, en el capítulo II, fue indispensable considerar teorías y casos de proyectos de prevención de violencia intrafamiliar en América Latina para destacar los mecanismos experimentados en conjunto con el cumplimiento de competencias dentro de la normativa legal, para lo que se consideró las

reformas de ley incluyendo lo resuelto en el Código de la niñez y Adolescencia, información que sustenta y encamina el entendimiento para el objeto de estudio.

En el capítulo III se detalla el procedimiento metodológico considerado como cualitativo, en el que se utilizaron técnicas de observación de evidencias de la ejecución del proyecto de estudio, debido a que se ejecutó en el año 2017, entrevistas que permitieron conocer la percepción de la comunicación como parte del proyecto. Para este modelo consideramos los aportes de Rutter (2012) y Mitchell (2009) quienes proponen el análisis basado en la observación de textos e imágenes que quedaron de sustento del desarrollo del proyecto en estudio.

Para finalizar este informe de investigación, se desarrolló en el capítulo IV, el detalle de la ejecución del proyecto de estudio, además de analizar los hallazgos obtenidos en base al marco teórico con sus conclusiones y recomendaciones que permitirán al cierre de este informe, proponer un plan comunicacional que fortalezca futuros proyectos de articulación interinstitucional.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema de investigación**

La comunicación hoy en día es un pilar base para mantener una adecuada relación entre instituciones, así como entre padres e hijos; sin una adecuada comunicación se pueden malinterpretar muchas acciones, creando inconvenientes que luego pueden ser difíciles de controlar. El no tener una buena comunicación entre padres e hijos puede causar problemas, como violencia por ocultar asuntos importantes que debían de tratarse con anterioridad, problemas con el conyugue entre otros (Torres L. , 2013).

Considerando que la comunicación desde la base familiar es importante, más aún fortalecerá los proyectos de prevención ante problemáticas sociales. En ese contexto, reconocemos que en la provincia de Santa Elena existen instituciones que podrían trabajar en equipo, con el objetivo de ayudar a mitigar problemas existentes en la comunidad. Una gran falencia que afecta a las instituciones es la manera de trabajar coordinadamente, ya que muchas veces las autoridades de turno procuran sobresalir por su cuenta, sin la considerar la importancia de trabajar en forma coordinada.

Una adecuada comunicación permite un trabajo mejor estructurado, que pueda brindar un plan de contingencia, a los ciudadanos que tienen sus denuncias. Muchas de las denuncias ciudadanas en la provincia de Santa Elena, radican en casos de violencia intrafamiliar, por lo que es una problemática que va en aumento: 6110 casos en Salinas, 6768 en La Libertad, y 7906 en Santa Elena. Es alarmante además la presencia de casos donde padres maltratan a sus hijos menores, inclusive abusan de ellos, generando daños que pueden ser irreparables si no reciben la ayuda profesional necesaria y oportuna (MIES, 2019).

En el año 2017 se llevó a cabo un proceso comunicacional<sup>1</sup> a través de un programa piloto, dirigido a adolescentes, enfocado en el tema de la violencia intrafamiliar. El proyecto contó con el apoyo de instituciones públicas como Fiscalía, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Gobernación de la Provincia y Consejo de Judicatura, mismo que estaba

Se parte de la premisa de que la comunicación es fundamental para un adecuado trabajo entre instituciones, al surgir este tipo de casos que afectan a la integridad ciudadana, se puede activar una red entre instituciones que estén constantemente comunicadas para atender este tipo de situaciones, con personal capacitado que brinde la ayuda profesional necesaria, y a su vez se busca llegar a la raíz de los hechos con la finalidad de incidir en los factores que dan origen a la problemática.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo se ha manifestado el proceso comunicativo en la articulación de las instituciones que conforman el Programa piloto con adolescentes para prevenir la violencia intrafamiliar en Santa Elena?

## **1.3 Sistematización del problema**

¿De qué manera la comunicación dinamiza los procesos de articulación interinstitucional en torno a la ejecución de acciones contra la violencia intrafamiliar?

¿Cómo se desarrolló el proceso de articulación institucional en el Programa piloto con adolescentes para prevenir la violencia intrafamiliar en Santa Elena?

¿Qué tipo de acciones institucionales resultaron favorables o no favorables para lograr una adecuada comunicación entre las mismas?

---

<sup>1</sup> Un proceso comunicacional consiste en la emisión y recepción de un mensaje, así como para los que se están comunicando buscan aportar y obtener información.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Identificar los mecanismos de comunicación utilizados en el proyecto piloto articulado en instituciones públicas para prevenir la violencia intrafamiliar, desde un enfoque integral para adolescentes de la provincia de Santa Elena.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Comprender la naturaleza de los mecanismos de comunicación y el rol de que cumplen para dinamizar procesos de cooperación interinstitucional.
- Identificar las diversas acciones de trabajo interinstitucional que se dieron dentro del Programa piloto con adolescentes para prevenir la violencia intrafamiliar en Santa Elena
- Identificar cuáles fueron los procesos comunicativos que ayudaron o limitaron el trabajo coordinado de las instituciones durante la ejecución del programa estudiado.

## **1.5 Justificación de la investigación**

La violencia en las familias es un tema que actualmente afecta a muchas personas a nivel nacional. En la provincia de Santa Elena, no dejan de existir este tipo de casos y situaciones fortuitas que involucran a todo un entorno de afectados. En situaciones de estas características se ven afectados no solo los involucrados en la agresión, sino el núcleo familiar, hijos, hermanos, padres y madres, abuelos de ser caso, la parte emocional juega un papel importante, no solo es el hecho de la agresión físico que de por sí ya es grave, sino también la parte emocional que viene posterior al daño físico, estableciendo secuelas que muchas veces o en su gran mayoría requiere de ayuda profesional para poder sobrellevar y recuperarse en este aspecto.

Desde el punto de vista de cada problemática social, es importante poder accionar proyectos que vayan coordinados comunicacionalmente para lograr mayor éxito y sobre todo mantenerlos en la evolución que se pueda suscitar según los resultados. Sabemos que existen instituciones públicas que se



encuentran involucradas con este tipo de casos, al llevar un registro estadístico sobre denuncias por parte de familiares que han sido agredidos por otros, como son la Fiscalía, el Consejo de la Judicatura, entidades que a su vez se encargan de establecer justicia para la persona afectada.

Por otra parte, el Ministerio de Inclusión Economía y Social (MIES)<sup>2</sup> también es otra institución que se involucra en situaciones de esta índole, haciendo un seguimiento a las familias, brindando alternativas que pueden ayudar a solucionar las agravantes ocasionadas por los actos violentos en el hogar. Cabe destacar que es el Ministerio de Salud Pública uno de los primeros filtros al recibir a víctimas de violencia para sus valoraciones físicas o psicológicas.

Por la naturaleza e impacto de la problemática, es muy importante que todas estas instituciones se vean involucradas de manera directa, existiendo una conexión o un programa articulado que permita realizar un trabajo en conjunto a través de proyectos que brinden soluciones, no solo a este tipo de casos, sino a otros que también afecten el buen vivir ciudadano, teniendo como prioridad afianzar y reforzar el núcleo familiar.

Existen varias instituciones que trabajando en conjunto pueden dar solución a este tipo de problemas de violencia intrafamiliar, logrando poner atención desde sus orígenes y causas, y analizando los múltiples factores que originan este tipo de casos, teniendo como fin prevenirlos, disminuyendo los índices actuales existentes en la provincia y en el país.

Esta investigación aportará elementos de análisis para fortalecer los mecanismos técnicos implementados, ya que tiene como propósito un trabajo coordinado en equipo, dinámico entre los entes que participan de manera directa y responsable en los casos que se suscitan. Esto será posible mediante una red que oriente y establezca relaciones adecuadas entre las instituciones además de difundir a los públicos adecuados cada uno de los proyectos que

---

<sup>2</sup> Anteriormente llamado Ministerio de Bienestar Social

se están realizando para superar los principales problemas sociales que vienen afectando constantemente a nuestra sociedad.

### **1.6 Delimitación**

Campo: Comunicación Organizacional

Área: Instituciones publicas

Aspecto: Análisis de comunicación en los procesos de cooperación interinstitucional.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Fundamentación Teórica**

##### **2.1.1 Que es la comunicación**

Para Socorro (2000), el término comunicar es entregar parte de nuestra personalidad que se convierte en cualidad formada por la parte cognitiva y emotiva que nace de la necesidad de relacionarse con los demás, intercambiar ideas que se forman de las experiencias comunes. De acuerdo a Staton y Etzel (2007), la comunicación es la emisión de información de manera auditiva o visual entre quienes desean expresar un mensaje con la intención que sea captado.

Con los conceptos antes descritos, se puede mencionar que la comunicación es un proceso en el que se involucran el emisor y receptor, quienes deben conectarse en un tiempo y espacio específico para intercambiar o compartir ideas, experiencias, información o significados que son compatibles, aunque no iguales para ambos, y cuyo resultado final es la generación de una respuesta o retroalimentación en base a un determinado objetivo. Esto involucra dimensiones humanas, pero también aspectos del entorno físico y natural en el que se desenvuelve.

Para Castells (2004) se reconoce 3 aspectos como indispensables en la era global: capacidad institucional, organizativa y tecnológica. Explica que respecto a la capacidad tecnológica se relaciona con el uso de tecnologías para informar o comunicar (TICs), en la parte organizativa se refiere a fomentar vinculación con la creación de redes, y finalmente en la capacidad institucional se enfoca en el desarrollo de procesos de transformación institucional.

##### **2.1.1.1 La acción comunicativa**

La acción comunicativa, se refiere al intercambio activo entre las experiencias del ser humano que se conjugan con el entorno natural del conglomerado de habitantes del mundo como resultado del conocimiento, tal

como un uso del lenguaje. Es así como la acción de comunicar se la reconoce como acciones de hablar, en donde la idea se enmarca como fundamental. Podemos decir entonces, que el lenguaje o forma de expresión es una acción y el hecho lexicológico es una forma básica de expresión. Todo hecho lexicológico está conformado en dos fases: la intelectual y la expresiva mediante la que Habermas (2003) diferencia como uso cognitivo y uso comunicativo del lenguaje:

*Una comunicación acerca de objetos (o acerca de estados de cosas) sólo se produce a condición de una simultánea metacomunicación acerca del sentido. Una situación de entendimiento posible exige que a lo menos dos hablantes/oyentes establezcan una comunicación simultánea en ambos planos: en el plano de la intersubjetividad en el que los sujetos hablan entre sí y en el plano de los objetos sobre los que se entienden (Habermas, 2003, pág. 27).*

Así, el hecho lexicológico está compuesto, de manera sincronizada a la conexión intersubjetiva que representa la comunicación (uso comunicativo) y al entorno de muestra que antecede, donde se cumple la acción de esa conexión comunicativa (uso cognitivo). Esa base gemela del lenguaje representada por la utilización intelectual y comunicativa, es decir, una estructura doble de verdad humana: la dimensión de las cosas (experiencia) y la dimensión del lenguaje (discurso).

Las acciones comunicativas definen el entorno de las líneas argumentales. Las acciones estratégicas conllevan relación con las líneas argumentales y del conocimiento basado en las vivencias. Es decir, la verdad del entorno de los objetos con el entorno social logra conformar en la relación dinámica entre lenguaje, cognitivo y acción (Mc Quail, 1991). Todas las actividades de los seres humanos se derivan del resultado del conocimiento derivado por las vivencias

Es así como las acciones comunicativas contienen condiciones mínimas según la evaluación social que inicia con ideas parciales que son aceptadas

dentro de la humanidad y sociedad de manera general con presuposiciones acerca de:



Figura 1: Acción comunicativa

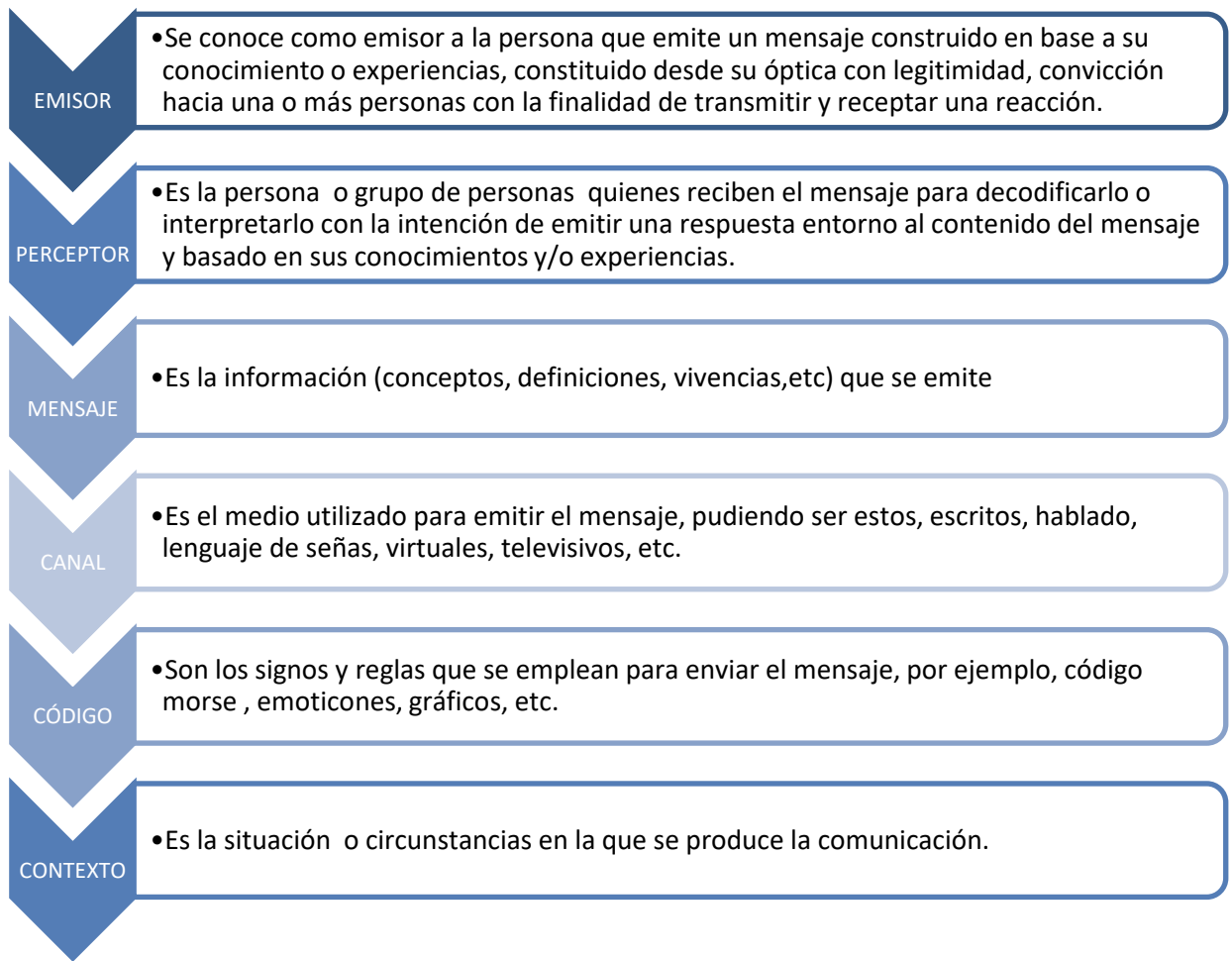
Elaborado por la autora. Fuente (Habermas, 2003)

### 2.1.2 Elementos del proceso comunicacional

La comunicación es una parte fundamental de la vida cotidiana, pues permite receptar una idea o mensaje e interpretarla para poder aplicarla de acuerdo con el contenido que se desea transmitir.

Este proceso tiene elementos que ayudan a que el acto de comunicarse sea más fácil, los cuales son los siguientes:

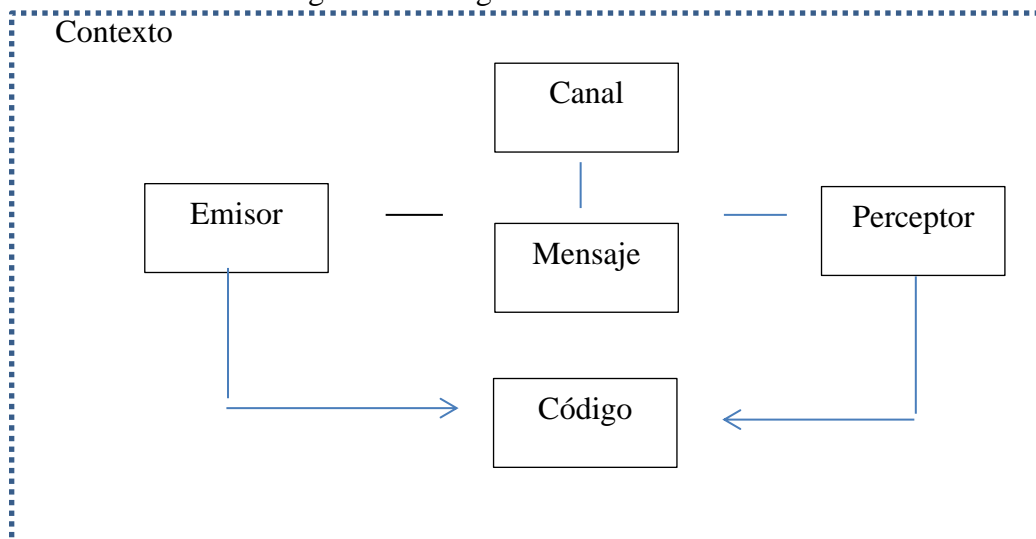
- Emisor.
- Receptor.
- Mensaje.
- Canal.
- Código
- Contexto.



Elaborado: por la autora. Fuentes: (Aguado, 2004), (Santos, 2012), (Ongallo, 2010), (Martínez), (Serrano & Piñuel, 2009).

### 2.1.2.1 Flujograma de procesos de comunicación

Figura 2: Diagrama de comunicación



Elaborado por: La autora

El diagrama sobre el proceso de comunicación muestra un flujo que es de suma importancia para que exista una adecuada comunicación de manera general, y el mensaje pueda ser transmitido y receptado de manera oportuna. Aparte de explicar los elementos básicos de la comunicación a través de un flujograma, es indispensable mencionar las teorías de la comunicación que se relacionan en el presente trabajo de investigación.

### **2.1.3 Teorías de la comunicación**

Como parte del desarrollo de estudios sobre la comunicación existen diferentes enfoques y teorías que muestran diversas perspectivas de cómo se da el proceso comunicativo; a manera referencial se hará una breve descripción de las teorías estructural funcionalista y crítica, luego de lo cual se plantea una referencia al enfoque de comunicación para el cambio social.

**Teoría funcionalista.-** Esta teoría habla sobre el poder de los medios de comunicación frente al público, teniendo como principio la persuasión a través del poder político de los medios y al análisis de contenido de lo que transmitían o emitían (Alcívar, 2014).

**Teoría crítica.** - Esta teoría radica en que los medios de comunicación masiva tenían efectos sobre la sociedad sin que ésta pudiese impedir dichos efectos, más bien creía que, cuando se enviaba un mensaje, el público lo recibía y, sin discriminación alguna, se veía afectado por él (Perero, 2011).

Si bien estas dos teorías han tenido una amplia aplicación en estudios comunicacionales, generan una mirada parcial en la relación de los productores de contenidos con los públicos destinatarios, además de centrarse mucho en el rol de los medios de comunicación, como actores claves casi imprescindibles del proceso comunicacional.

Al ser la dinámica social, un sistema complejo de relaciones entre diversos individuos y actores, en el que el entorno juega un rol determinante, para abordar el trabajo realizado se explora el enfoque de la comunicación para el

cambio social, puesto que está enfocado en la ayuda a resolver un problema que afecta a la sociedad.

A través de la comunicación adecuada entre instituciones que trabajan en conjunto hacia el cumplimiento de un mismo fin, se puede impulsar el progreso de la sociedad en su conjunto. Por ello, mediante los mecanismos que pueden aplicarse desde esta perspectiva teórica en el proyecto estudiado, es posible modificar las estrategias tradicionales de comunicación, es decir, la comunicación vertical hacia masas que conlleva en una sola dirección.

#### **2.1.4 Comunicación para el cambio social**

La comunicación social se basa en el estudio de los diferentes discursos sociales, su significado, y el modo en que estos se originan en la sociedad. Además, se ocupa de analizar los medios a través de los cuales se realiza la comunicación, escritos, audiovisuales y gráficos, entre otros.

Siendo más específicos, la comunicación para el cambio social se traduce desde la comunicación para el desarrollo, por lo que se demostró la necesidad de la comunicación participativa con modelos innovadores y progresistas modernos. Con esta premisa, la comunicación para el cambio social duda de que exista la posibilidad de una comunicación efectiva sin la participación directa de los grupos involucrados o afectados, es decir, sin la participación de los más desprotegidos, pobres o aislados (Gumucio, 2011).

Sin duda los preceptos comunicacionales han evolucionado con el transcurso del tiempo y con ello, los públicos necesitan más que simple información unidireccional, por lo que reclaman o exigen respuesta. Esta demanda se ha dinamizado mediante las herramientas tecnológicas (TICs), utilizadas como un mecanismo que facilita la réplica ante las acciones institucionales manifiestas mediante los planes de comunicación.

La comunicación pasó de ser un simple recurso de difusión para buscar retroalimentación de los actos comunicativos con los públicos o usuarios de



los diferentes sistemas o proyectos que se logran implementar, más aún como el caso a estudiar en el que se involucran diferentes entidades.

#### **2.1.4.1 La construcción social de la realidad**

El constructivismo social, según Berger & Luckmann (1983), se basa en lo referente a la comunicación de masas del conocido libro de *La construcción social de la realidad*. En la obra se continúa con la ideología social que determina las acciones de los actores sociales como estructuradores de la realidad social en la que participan. Esto conlleva a connotar que la característica del ser humano se forma al interactuar con su entorno instruye una cierta lógica manifiesta en ese entorno.

La básica realidad de conocer el contexto en el que se realizará una actividad ya permite imponer un orden o circunstancia, dando como resultado el cambio o adaptación. Podemos señalar que, en virtud de la revisión de las diversas definiciones, la socio-fenomenología activa diferentes conceptos que se interrelacionan:

a) El entendimiento distribuido como estrategia de estructuración de la realidad a partir de (b).

b) La interacción de ideas parciales entre los personajes o representantes sociales sobre el contexto común de (a).

Berger y Luckman (1983) se aproximan en analizar en profundidad, sobre la existencia de la vida diaria, lo que es considerado como una cualidad de la verdad, en la forma que los actores asumen con naturalidad e inmediatez y practicidad sobre ella. Esa naturalidad ante la convivencia del diario vivir, se fundamenta de las acciones distribuidas por actores sociales con el desarrollo del 'sentido común'. Por ello la participación de diferentes personajes que representan a la sociedad, se constituyen mediante diferentes actividades prácticas además de normas regulares que se convierten con la interacción entre los actores para lograr las realidades sociales.

Durante la acción de las diferentes realidades sociales se presenta una premisa, que se conjugan en base a las experiencias (propias o grupales) En ese proceso las representaciones de la realidad social juegan un papel clave, pues fijan y condensan las experiencias (individuales y comunes) proporcionando esquemas y 'recetas' que a su vez permiten a los actores organizar su interacción.

En las sociedades complejas desarrolladas, los personajes o actores, crean su entendimiento en base a la cotidianidad y práctica de su círculo o entorno social, por lo que su espectro es reducido o limitado y es donde los medios aportan para proveer recursos y suplir esa carencia, ampliando una expectativa general del mundo social ante el diario vivir, en donde abundan estructuras, manuales, códigos, acciones y juicios de valor que proponen a los personajes de la sociedad en la figura de una realidad social en la que se puede fundamentar las acciones.

El rol de los medios de comunicación, tal como se ha concebido tradicionalmente, se configura como ahora como un elemento o ente de la comunicación social para consolidar al medio como un marco figurativo papel de los medios obliga a reconsiderar su tradicional concepción de institución intermediadora en la comunicación social para acentuar su naturaleza de medio como entorno simbólico. Así, de acuerdo con Abril:

*“Los medios son agentes culturales y agentes de socialización: mediar significa poner en relación distintos órdenes de significación o de experiencia; por ejemplo, la experiencia local o próxima y la representación de la totalidad social [...]. Significa, al mismo tiempo, relacionar a distintos sujetos sociales, ya sean individuos, grupos y clases, o agentes institucionalizados (gobernantes y ciudadanos, productores y consumidores, etc.); y relacionarlos no sólo en el sentido del reconocimiento mutuo, sino también en el sentido de producir espacios de expresión y de negociación de sus intereses y diferencias [...]. Los medios proporcionan la posibilidad de una imagen coherente y de una comprensión global de la totalidad social,*

*más allá de la fuerte fragmentación de la sociedad contemporánea”*  
(Abril, 1997, pág. 92).

En base a las investigaciones revisadas podemos señalar que sin duda existe relación entre el constructivismo social y el constructivismo en psicología, considerando que los dos se conforman de los ideales del conocimiento como una acción de cambio o creación de los actores en el entorno social. La definición anterior es considerada, aunque hay varias otras acepciones como la del enfoque constructivista en la que no se atribuye a los medios de comunicación como un aporte constructivista o estructuradores del entorno social. Sin embargo, si establece la tendencia de la conformación social como una realidad es el resultado de las ideas o figuras sociales de una constante interacción entre la comunicación directa que hace reconsiderar el no descartar como se recibe la comunicación masiva en los procesos de comunicación individuales o grupales (Blumler & Gurevitch , 1982).

### **2.1.5 Comunicación organizacional**

El presente informe de investigación se basa en el análisis de los mecanismos comunicativos relacionados entre las instituciones, por lo que es primordial conocer la definición y base de la comunicación organizacional, lo que nos permite tomar como referencia que a la comunicación organizacional, según Amodio (2008), es considerada como el pilar entre las relaciones humanas, ya que los actores requieren enlazarse entre sí como índole natural para poder manifestar y satisfacer necesidades emocionales y de socialización, logrando hacerlo a través de los diferentes medios o elementos comunicacionales.

Por otra parte, según Fernández (2009), señala que entre las teorías de la comunicación, se considera a la comunicación organizacional, como un diagrama de caminos por el que llegan los mensajes a través de estrategias de la dinámica entre los actores de una organización, los cuales pueden ser cumpliendo protocolos para evidenciar formalidad o remitirse mediante una vía informal para establecer las hasta donde se puede llegar.

Desde otro análisis, se considera los conceptos presentados por Andrade (2002), quien plantea brevemente, de forma sencilla y clara el concepto de la comunicación organizacional en tres partes:

Se considera primeramente a la comunicación como una manifestación cotidiana dentro de toda entidad, sea pública, privada, etc. o sin importar su dimensión. Desde esta perspectiva se considera a la comunicación como un proceso fundamental dentro de la sociedad, ya que es inconcebible imaginar al ser humano sin ella y más aún que una organización carezca de comunicación. En este contexto, entiende que la comunicación dentro de una organización como sin número de información emitida e intercambiada entre los miembros de la organización y esta a su vez replicada a los diversos públicos o usuarios externos.

Como segunda teoría considera a la comunicación organizacional como una doctrina para estudiar la manifestación de la comunicación en las entidades de manera interna y su entorno. Finalmente, Andrade (2002) considera que la comunicación organizacional debe estudiarse como un grupo de procedimientos y acciones, que promueven como resultado proporcionar y acelerar el recorrido de información que se presenta entre los integrantes de una entidad o entre la misma y su entorno, además de incidir en los puntos de vista, postura y reacciones de los stakeholders internos y externos de las entidades, con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos. Con el último enunciado considera la importancia de estudiar la comunicación interna y externa.

#### **2.1.5.1 Comunicación en las organizaciones**

Cada una de las entidades debe considerar una base comunicacional que contribuya a la actualización constante e innovadores en los servicios o productos que ofrezcan, para lograr ser visibles dentro del mercado como empresas competitivas, al lograr satisfacer las necesidades cotidianas y actuales de los clientes o usuarios. En narrativa suena interesante pero lo que se busca en sí es obtener que los miembros de las empresas se comprometan a nivel corporativo, lo que le fortalece a los diferentes procesos

comunicacionales, que encaminarán el cumplimiento de los valores empresariales y objetivos, que sin duda prepara a la empresa para el mundo competitivo (Segovia, 2010).

### 2.1.5.2 Escenarios de la comunicación organizacional

Este tipo de comunicación se suele presentar en los siguientes 3 escenarios:

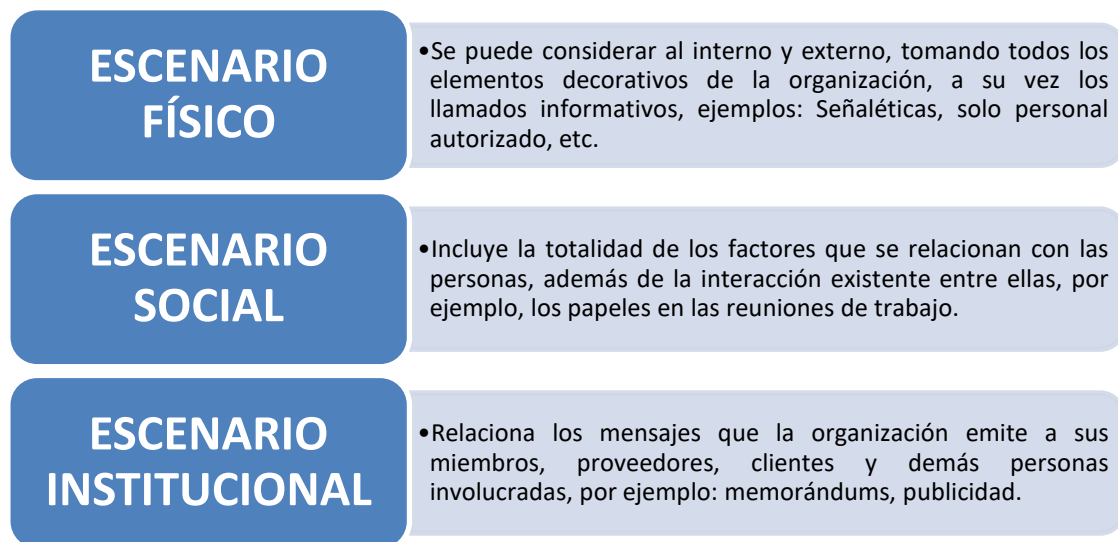


Figura 3: Escenarios de la comunicación

Fuente: (Rodríguez P. , 2009)

Dentro del escenario físico se debe rescatar la proyección de la imagen institucional desde los eventos y actividades realizadas durante la ejecución del proyecto, por lo que se encontró necesario conocer en breves rasgos la teoría de la imagen desde el análisis de Mitchell (2009) desde el aporte visual que se conjugan con los mensajes verbales o acciones que se emitían durante el desarrollo, tal como la imagen en la esfera pública desde la perspectiva visual que comunica, en este caso sobre el compromiso institucional desde los campos de acción aplicados como en reuniones entre los voceros, los lugares de concentración, el uso de los logos como identidad institucional y hasta demostración de la intervención de cada uno de los especialistas dentro del proyecto.

### 2.1.5.3 Teoría de comunicación organizacional

La podemos definir como la implementación de estrategias, actividades, técnicas, las cuales se encuentran encaminadas o direccionadas a agilizar o facilitar el flujo de mensajes que se suscita entre los integrantes de la empresa, la organización y su medio, o al influir en las conductas, opiniones, del público interno y externo de la empresa, teniendo como meta el cumplimiento rápido y oportuno de sus objetivos.

Con estos antecedentes la comunicación organizacional se convierte en un elemento principal en las entidades para promover y fortalecer la filiación de la empresa. Considerando a la comunicación como un elemento que guía en todas las áreas, fusionando las actividades para que se direccionen a un objetivo en común (Palacios, 2000).

Investigadores como Rebeil y Montoya (2006); Nosnik, Rincón y Sierra (2005); y Rebeil (1998), la identificaron como la disciplina que inmersa en los sistemas político, social, cultural o económica, aporta o destaca la cooperación activa de cada una de las personas que son parte de manera operativa o de manera tangible y procura activar espacios para discutir sobre los inconvenientes de la empresa o institución exigiendo un mayor esfuerzo por lograr soluciones comunes que buscan el bien común del sistema y que lo hacen mucho más productivo.

Además, determina a la comunicación organización con la capacidad de dividirlo en tres dimensiones incluye en sus tres dimensiones: la comunicación institucional o corporativa, la comunicación interna y la comunicación mercadológica (mercadotecnia y publicidad). Para el análisis del proyecto es necesario repasar la definición de comunicación interna y externa lo que nos conllevará a conocer los públicos o stakeholders dentro del proyecto.

#### **2.1.6. Stakeholders**

Es un término común inglés, que significa en el ámbito empresarial como la parte interesada/o. Toma como referencia a las personas que forman parte de

la toma de decisiones en una compañía, considerándose como los grupos de interés que rodean a una organización (García, 2017).

### **2.1.7 Comunicación interna**

Se origina dentro de la entidad, específicamente generada entre los miembros o integrantes de la misma. Es sumamente importante para que además de que los empleados acepten el mensaje con claridad y además cumplan con las normas resumidas en los derechos y obligaciones, sino que también asuman la importancia que son para la empresa.

Por otra parte, se entiende a la comunicación interna como un conjunto de actividades realizadas por las organizaciones para mantener buenas relaciones con los miembros que la conforman, utilizando los medios de comunicación disponibles, mail, escrito, redes sociales, vía telefónica, WhatsApp, motivándolos a cumplir con los trabajos encomendados (Fernández C. , 1999).

Dentro del tema planteado como comunicación interna se tiene 6 públicos a los cuales está dirigido el proyecto, siendo las instituciones involucradas en su desarrollo, sean estas las siguientes:

- Consejo de la Judicatura.
- Fiscalía General del Estado.
- Ministerio de Salud Pública.
- MIES.
- Gobernación.
- Ministerio de Educación.

Dichas instituciones son las entidades involucradas en la coordinación y ejecución del programa de comunicación entre instituciones, direccionadas a resolver los problemas de violencia intrafamiliar. Además, cada una cuenta con su propia vocería.

### **2.1.7.1 Voceros**

El vocero es la persona designada como el principal portavoz de una empresa, cualquiera que sea su naturaleza, pública o privada y tiene la responsabilidad de informar sobre las decisiones, promociones, mensajes concretos y claros procurando ser lo más concisos durante cualquier intervención que realice claridad o actividades que realice la entidad.

Un vocero debe manejar la información que desee transmitir para poder influir a los públicos o sobre todo a la opinión pública, encaminados más allá de la prensa, mediante comunicados o redes sociales, sino que debe involucrarse en las diferentes actividades demandadas por el personal interno. tas, colaboradores, proveedores, inclusive con los competidores (Ortiz, 2015).

### **2.1.8 Comunicación externa**

Es la agrupación de enunciados emitidos de manera estratégica y específica al público en general. Esta dinámica comunicativa, se la descubre de la necesidad de que las organizaciones o empresas se integren con los públicos objetivos o grupos de interés, es decir, usuarios, clientes, proveedores, consumidores, etc.) (proveedores, clientes, consumidores, sociedad, etc.).

La comunicación externa se preocupa por ellos, al también poder ser afectados o beneficiados por las decisiones de la empresa. La comunicación externa tiene como objetivo, perfeccionar y mantener las relaciones públicas, proyectando una buena imagen a la sociedad (Correal, 2008)

Como comunicación externa en el proyecto se tiene al siguiente público.

- Estudiantes.
- Docentes.
- Padres de familia.
- Público en general.

Teniendo ya definido el público tanto interno como externo, se tiene una idea más clara sobre cómo ir desarrollando el proyecto. Lo que nos conlleva a



determinar el siguiente paso para buscar la efectividad del proyecto, el manejo de comunicación en redes.

### **2.1.9 Que es la comunicación en redes**

Se define a los elementos con particularidades similares, comunes o interrelacionadas en un medio tangible frecuente, con la finalidad de distribuir y mejorar la implementación de materiales a través de acuerdos concretos en un mismo tema.

- Elementos con particularidades similares.
- Medio frecuente.
- Interrelacionados o relacionados.
- Distribuir y mejorar.
- Depende de acuerdos concretos en un mismo tema.

Las redes son fundamentales para aportar en la comunicación inmersa en la red humana mundial. Evidentemente son una base en los mecanismos de vida, aprendizaje, trabajo y recreación. Configura un estrado para los medios intangibles que facilitan la conexión en un espacio global o local entre amigos o familiares, así como las actividades lucrativas o de interés. Este estrado sustenta el uso de imágenes, texto, videos y audios.

Las redes y las redes humanas utilizan procedimientos similares para asegurar que su comunicación llegue al destino de forma precisa y a tiempo. Los acuerdos sobre el idioma, el contenido, la forma y el medio que los humanos generalmente usamos en forma implícita se reflejan en la red.

Un mecanismo muy común que se emplea es el networking en el que se emplean factores y tecnología para conformar redes de contactos o poderes para generar grupos de interés, que conectan los dispositivos de red y los acuerdos y estándares que rigen su funcionamiento. A medida que crece la demanda para que más personas y dispositivos se comuniquen en un mundo móvil, las tecnologías de red de datos tendrán que adaptarse y desarrollarse (Hidalgo, 2010).

## **2.2 Fundamentación conceptual**

### **2.2.1 La violencia como un campo comunicacional**

Dentro de la problemática social de la violencia intrafamiliar, se han implementado varios proyectos en América Latina y el Caribe, para erradicar o reducir uno de los grandes desafíos pendientes. Al considerar que de cada tres mujeres en nuestra región ha sufrido violencia física o sexual por parte de sus parejas. El tema se vuelve aún más grave cuando hablamos de femicidios. Solo en el año 2018 alrededor de 3000 latinoamericanos perecieron a manos de sus parejas, exparejas o sencillamente por su condición de mujer.

### **2.2.2 Caso emblemático sobre la comunicación y la violencia**

Las intervenciones para prevención de la violencia intrafamiliar a través de intervenciones con hombres es una temática incipiente que está ganando mucho terreno. En este contexto, recientemente ha tomado fuerza el trabajo de cambio cultural comunitario que promueve un rol diferente para el hombre en una Masculinidad positiva.

Por ejemplo, el Programa para la Prevención de la Violencia y Promoción de la Inclusión Social en Costa Rica ofrece actividades orientadas a que los jóvenes reduzcan las respuestas precipitadas ante situaciones de conflicto. Otras intervenciones se enfocan en invitar a los hombres a reflexionar sobre las normas de género y su impacto sobre las relaciones familiares, la crianza de los niños o la prevención de la violencia.

#### **2.2.2.1 Violencia intrafamiliar: Transferencia de roles machistas**

Un reciente caso de exitosa *Cooperación Sur-Sur* ha sido la colaboración entre Paraguay y Costa Rica en temas de prevención de la violencia intrafamiliar. ¿En qué se plasmó? Una delegación paraguaya se trasladó a Costa Rica para conocer mejor los distintos programas que ha estado aplicando el país en materia de prevención e intervención en casos de violencia doméstica.

Para Paraguay, el reto consiste en reducir sus altos índices de femicidios, ya que el país estima que ocurren más de 18.000 casos de violencia contra la mujer por año. Esos datos incluyen la cara más triste de la violencia de género, los feminicidios. Según los datos más recientes, en Paraguay la tasa de feminicidios ha ido aumentando de 39 a 59 víctimas por año. En Costa Rica, mientras tanto, el número bajó de 26 víctimas a 24 por año para esos mismos años. El aprendizaje de Paraguay en Costa Rica tenía las siguientes ventajas comparativas:

1. **Conocimiento y marco normativo innovador.** El Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) de Costa Rica en su Política nacional para la atención y prevención de la violencia contra las mujeres (PLANOVI) 2017-2032 incluyó como uno de sus ejes la promoción de masculinidades para la igualdad y la no violencia. Costa Rica, de hecho, fue uno de los primeros países en incluir a nivel de política esta temática.
2. **Incorporación a las políticas de seguridad ciudadana.** La policía costarricense cuenta con un programa preventivo de la violencia intrafamiliar. Este programa se centra en un entrenamiento donde se analiza la violencia intrafamiliar como un fenómeno que empieza en las relaciones de poder desiguales y que desemboca en el ejercicio de la violencia por parte de los hombres hacia las mujeres. El objetivo de esta capacitación es ayudar a los agentes de policía a identificar comportamientos machistas antes incluso de que se produzca el abuso doméstico.
3. **Coordinación eficaz y sostenible con otros actores.** En Costa Rica, la policía articula acciones y conocimientos con otros actores involucrados en la reducción de la violencia contra la mujer. Entre esas organizaciones están, por ejemplo, el Ministerio de Justicia y Paz, el Instituto Nacional de las Mujeres, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud y otras organizaciones civiles. Este trabajo

colaborativo permite establecer acciones en el corto y largo plazo para la modificación de conductas y comportamientos en la sociedad.

4. **El alto costo de la violencia intrafamiliar-sale muy cara.** Al incalculable costo social hay que sumar el costo económico, que según la Organización de las Naciones Unidas equivale a 1,5 billones de dólares. Hay mucho conocimiento desarrollándose de puertas para adentro en los ministerios y oficinas públicas de nuestros países. Es importante seguir abriendo puertas y generar oportunidades para promover soluciones innovadoras que puedan acabar con la lacra de la violencia contra las mujeres (Pantzer, 2019).

### **2.3 La comunicación como ayuda para proteger a las mujeres de la violencia**

América Latina y el Caribe tienen uno de los niveles de violencia más altos del mundo, que afecta de manera particular a las poblaciones en riesgo. Las mujeres son uno de esos grupos vulnerables. Las estadísticas son escalofriantes: una de cada tres latinoamericanas ha experimentado algún tipo de agresión física o sexual en algún momento en su vida. Y al contrario de lo que se piensa, la violencia contra las mujeres es un fenómeno que no discrimina por edad, ni por nivel económico o social.

La violencia contra la mujer es uno de los temas prioritarios de la agenda de seguridad ciudadana y justicia en la región. Los principales modelos de intervención incluyen:

La modernización de normas jurídicas relativas a la violencia contra la mujer, planes nacionales contra la violencia contra la mujer, y el acceso a la justicia;

- Programas de cambios de actitudes y de masculinidades pro sociales dirigidos sobre todo a hombres jóvenes;
- Centros integrales de atención a mujeres víctimas;
- Programas de tratamiento para maltratadores; y
- Programas de empoderamiento a mujeres jóvenes y adultas.

La pregunta clave es: De todos esos modelos de intervención, ¿cuáles son las acciones más efectivas para prevenir la violencia intrafamiliar? Desde el Banco Interamericano de Desarrollo se ha podido identificar algunas lecciones y elementos clave para una intervención efectiva en la prevención de la violencia intrafamiliar.

### **1. La desigualdad de género es la gran causa de la violencia intrafamiliar**

Está demostrado que el nivel de vulnerabilidad a la violencia de la mujer depende en gran medida de su posicionamiento social y de factores de riesgo de los agresores. Por ejemplo, los varones que experimentaron la violencia de pareja durante su infancia, que crecieron en de desigualdad de género, o donde estaba aceptada la falta de autonomía de las mujeres tienen más tendencia a maltratar a sus parejas. También se identifica un mayor índice de maltrato contra la mujer entre aquellos varones que muestran comportamientos agresivos en otros entornos sociales fuera del ámbito del hogar.

### **2. La evidencia demuestra que la violencia intrafamiliar se puede prevenir**

Si la violencia intrafamiliar es una conducta que se desarrolla desde edades tempranas, la prevención para proteger a este grupo es imprescindible. Entre los factores de riesgo más comunes relacionados empíricamente con la violencia contra la mujer se encuentran los siguientes: (i) el haber sido testigo de violencia íntima de pareja durante la niñez o haber sufrido abusos infantil; (ii) vinculación con pandillas o con grupos delictivos, múltiples parejas por parte del hombre, abuso de alcohol y sustancias; (iii) vivir en áreas con altas tasas delictivas e insuficientes oportunidades económicas; y (iv) normas culturales discriminatorias contra la mujer.

### **3. Es esencial tener un diagnóstico riguroso del origen de la violencia intrafamiliar**

Los factores de riesgos son distintos en cada país, localidad y comunidad. Por ello, los programas de prevención de la violencia deben tener objetivos

claros, para lo cual se requiere identificar adecuadamente los factores de riesgo que se busca eliminar.

#### **4. Es importante prestar atención a los factores de riesgo en el ámbito individual, comunitario y social**

Una de las principales conclusiones sobre las causas de violencia intrafamiliar es que los factores sociales, comunitarios y relacionales desempeñan un papel importante en la determinación de los niveles generales de violencia. Se ha detectado, por ejemplo, que muchos agresores tienen algunas características comunes como baja autoestima, bajo rendimiento académico, consumo de alcohol y drogas, personalidad antisocial, desempleo o historial de haber sido víctima de abusos en la infancia. Otros factores de que se repiten con más frecuencia entre los agresores son vivir en condiciones de hacinamiento y en una comunidad que respalda la inequidad de género o donde las mujeres reciben salarios inferiores a los hombres. En el lado opuesto, también se han identificado “elementos protectores” que se relacionan con una menor violencia contra la mujer, como la educación secundaria completa, la autonomía económica, y el acceso a servicios de seguridad y judiciales de calidad. En otras palabras: proteger a las mujeres significa empoderarlas (Cedillo, 2018).

#### **2.3 Fundamentación legal**

Dentro del fundamento legal del presente trabajo se toma relación a la Constitución del Ecuador, principalmente los artículos 280, 293, los cuales tratan sobre el Plan nacional de desarrollo, así como los presupuestos generales de las instituciones, mismos que deben de designar entre sus partidas presupuestarias recursos para el desarrollo de estos proyectos destinados a ayuda social que beneficien a toda una comunidad.

También se hace referencia al Código de la Niñez y de la adolescencia, al referirse netamente a casos de violencia intrafamiliar enfocados en adolescentes (todos estos conceptos y apartados se pueden apreciar en el anexo 2 del presente trabajo).

### **2.3.1 Avances importantes del Código de la Niñez y la Adolescencia**

1. El Código incorpora y define todos los principios, derechos y avances normativos que se han reconocido mundialmente, como el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y la lucha contra la explotación sexual.

2. El Código fortalece a la familia desde diversas perspectivas y asigna a la familia la responsabilidad principal respecto al cuidado y protección de los niños y niñas, por ejemplo, reconoce que es el espacio fundamental en el que se ejercen y se promueven los derechos humanos de la niñez y adolescencia y es la figura primordial entre las medidas de protección a la niñez y adolescencia.

3. El Código reconoce el derecho a la participación del niño y niña en todo lo que le concierna y establece mecanismos, tanto judiciales como políticos, para que sea efectiva.

4. El Código da un paso al reconocimiento de derechos (que se lo dio al ratificar la Convención de los Derechos de los niños, al establecer varios artículos en la Constitución y al reformar el Código de Menores en 1.993) hacia la protección, al crear el sistema de protección integral.

5. Los mecanismos Administrativos. Las Juntas cantonales y las Defensorías comunitarias tienen varias virtudes, descongestionan los casos que llegan a la administración de justicia formal, su mecanismo de solución implica un proceso de diálogo que fortalecerá la cohesión social, son espacios de fácil acceso, eficaces para atender a niños, niñas y adolescentes en su vida cotidiana.

6. Existen más espacios donde un niño, niña o adolescente pueda acudir para proteger sus derechos.

7. Se reconoce un capítulo entero a los recursos del sistema. No cabe mezquinar recursos para el sistema de protección integral en países como el nuestro en el que más del 90% de niños, niñas y adolescentes sufren maltrato

físico, 30 % abuso sexual, uno de cada dos pobres son niños/as. 406.000 niños y niñas tienen algún tipo de desnutrición, 10% de niños y niñas de 6 a 11 años no asiste a la escuela primaria (SIISE, 2000).

8. Se crea la figura del Fiscal y del Defensor para ser consecuentes con las garantías del debido proceso. Sin estos actores, el Tribunal de Menores, concentraría todas las funciones en una persona: defiende y acusa al mismo tiempo, lo que hace del juzgador parcial y arbitrario.

En el Código actual, el juzgador es imparcial e independiente y vela por los derechos de todos. Se describe al procedimiento dividido en etapas, que corresponden a un modelo acusatorio, que es históricamente respetuoso del "debido proceso" (Zumárraga, 2005).



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

Según Rutter (2012), el diseño es una disciplina ubicada e inaprensible; es la actividad mediante la que se realiza la configuración de los objetos y de los mensajes visuales, actividad que está en constante cambio pero de la cual no se pueden definir claramente su campo de acción, su marco conceptual y las interacciones teóricas y metodológicas que establece con otros terrenos del conocimiento. Esta dificultad para definir con claridad el cuerpo disciplinar del diseño determina su teoría y práctica.

Se establece la modalidad y tipo de investigación cualitativa que su desarrollo conlleva a determinar la selección adecuada de los instrumentos de recolección de datos. La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular (Reyes, 2010).

Se realizará una investigación de campo, puesto que se procederá a verificar los hechos en el lugar donde se ocasionen, utilizando una muestra representativa de la población lo cual permitirá obtener los resultados.

La investigación documental, se emplea con fuentes como libros que tengan relación con el tema en estudio a fin de obtener información adecuada y fidedigna que se enmarque con los objetivos del proyecto.

Se observará casos de familias que han sido afectadas por algún tipo de violencia en el hogar, con la finalidad de establecer, patrones y parámetros a seguir, teniendo una idea más clara y concisa, sobre qué motivo al agresor a realizar este tipo de acciones a los miembros de sus familias.

El presente proyecto se enmarca en el enfoque bibliográfico e investigación de campo, ya que la finalidad de la investigadora es determinar estrategias que permitan reducir este tipo de violencia que afecta a muchas personas en la provincia de Santa Elena, a través de estudios, observaciones directas e interpretación; con relación a la investigación de campo y enfoque bibliográfico, y así brindar una solución a esta situación.

### **3.2 Tipo de investigación**

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizarán varios tipos de investigación los que ayudarán a la recolección de información confiable que permita efectuar un trabajo eficiente y concreto en el campo comunicacional.

**a. Investigación Bibliográfica:** La información científica previamente elaborada en otras tesis o proyectos sobre comunicación en procesos de cooperación institucional enfocadas en la prevención de la violencia intrafamiliar, los cuales permitirán analizar, comentar e interpretar los resultados con la finalidad de ser aplicados a la realidad de la investigación.

**b. Investigación exploratoria:** Con el fin de ubicar aspectos relacionados con el entorno y situaciones reales concernientes al contexto del tema. Se realizaron entrevistas a los directores de las instituciones, con el fin de buscar alternativas y aplicar estrategias que les ayuden a brindar una solución viable a quienes atraviesan por este tipo de situaciones.

### **3.3 Método de Investigación**

## Métodos y técnicas

Los métodos y técnicas utilizadas para la obtención de la información fueron observación, revisión bibliográfica y entrevista a los miembros de las instituciones implicadas, de esta manera surgirán ideas claras y concisas sobre las medidas que se pueden tomar para mejorar la situación actual de la violencia intrafamiliar.

### a. Empíricos:

**Muestreo:** Se debe seleccionar parte de la población para obtener información real que permita el desarrollo del proyecto para conocer las características de la muestra representativa trasmitiéndolas al universo de estudio.

## Técnicas de la investigación

Las técnicas utilizadas son las siguientes:

Tabla 1: Técnicas para recopilar información

Técnicas	Instrumento
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Revisión Bibliográfica	Documentos

**Elaborado por:** La autora

**Observación:** El método de observación consistió en indagar dentro de las instituciones involucradas como es el proceso con el cual abordan y atienden los casos de violencia, tiempo de respuesta, investigación de la información, visita al lugar de los hechos, es decir todo el proceso que involucra la colaboración institucional para resolver los casos solicitados.

Un recurso valioso son las imágenes capturadas durante la ejecución del proyecto en el 2017, por lo que en base a la investigación realizada por Mitchell (2009), sobre las imágenes en la esfera pública, se considera

observar fotografías para analizar el entorno, ambiente, recursos, participaciones, en sí, el contraste utópico de poderes, durante el desarrollo del proyecto.

**Entrevista:** A las principales autoridades de las instituciones públicas que estarán involucradas, como Consejo de Judicatura, Fiscalía, Distrito de educación, para conocer sus opiniones, perspectivas que tienen sobre un trabajo de esta índole, donde puedan establecer soluciones que permitan reducir este tipo de casos, buscando soluciones a los involucrados con alternativas de ayuda psicológicas, permitiéndoles no solo detectar el problema, sino que a su vez determinar qué tipo de factores puede ocasionar que un padre o madre maltrate de manera agresiva a un miembro de su familia, es decir se busca cortar con el problema de raíz, ayudando a que las familias involucradas puedan sobreponerse a estas situaciones, contando con la ayuda necesaria otorgada por las instituciones involucradas en su atención.

**Revisión bibliográfica:** Se procedió a realizar investigaciones a la documentación existente, sobre el trabajo realizado, en la cual se procede a analizar si tuvo o no falencias comunicacionales, a su vez si su aplicación sirvió de ayuda para poder entablar una adecuada comunicación entre instituciones a fin de poder resolver una problemática latente en la provincia, como es la violencia intrafamiliar.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Existen casos de violencia intrafamiliar que se han suscitado en otros países, lo que ha provocado reacción de sus autoridades para implementar planes, programas que han tenido un efecto positivo en su desarrollo por lo que hemos considerado analizarlos en su ejecución comunicacional para identificar las estrategias y compararlas en las que se implementaron en el proyecto que analizamos en el presente documento.

Para el análisis e interpretación del caso en estudio, es necesario hacer una pequeña reseña para la construcción del mismo, previo a la explicación de los resultados. De esta manera se revisó y recordó durante las entrevistas que el 21 julio del 2017, la señora Petra María Pincay Castro de 52 años, fue víctima de femicidio, debido a cuatro puñaladas propinadas por su ex conviviente José Luis. El hecho ocurrió dentro de su vivienda. Lo que más preocupó a la población, fue conocer que un día antes de su muerte, una vecina había motivado a la víctima para acudir al Consejo de la Judicatura, acompañándola, en busca de atención para obtener medidas de protección, las que no pudieron ser otorgadas por la indecisión de la víctima y no proporcionar información necesaria.

La Dra. Karina Peralta, Vocal del Consejo de la Judicatura, de ese entonces, asumía la lucha contra la violencia de género y tenía previsto realizar una mesa de trabajo con las entidades de estado involucradas en la problemática social (Gobernación, MINEDUC, MIES, MSP, Fiscalía, Defensoría Pública, Policía Nacional, Coordinación Zonal de Derechos Humanos) para abordar sobre la problemática social en la provincia 24. Por lo que al analizar la figura 4.1 se evidencia que domina el posicionamiento de la imagen institucional del Consejo de la Judicatura como líder que encabeza la iniciativa para proponer mecanismos de acción ante la violencia de género,

sin embargo, es visible que al hacer una mesa de trabajo se promueve una integración de las instituciones responsables ante lo estipulado por la Constitución de la República del Ecuador

Figura 4: Mesa de Trabajo con Karina Peralta



Fuente: Archivo Consejo de la Judicatura

En aquella reunión se propuso la creación de un proyecto de prevención para adolescentes, quienes serían formados para ser formadores en sus unidades educativas y lugares de residencia. Ante la necesidad de optimizar los servicios de justicia y formar a la ciudadanía sobre la problemática, la Dra. Verónica Barzola (Psicóloga Perito del CJ) creó y presentó el proyecto de Prevención para adolescentes basada en violencia de género, en el que involucraba a las entidades que conforman la mesa de trabajo y fue aceptado, además de impulsado por el Director del CJ, Ab. Abelardo Albornoz.

Es así que, en los meses de agosto y septiembre, inició el trabajo casa adentro, con las instituciones que conforman el proyecto, realizando sensibilizaciones denominadas “Rompiendo Masculinidades” con el personal

de CJ, Fiscalía y Defensoría Pública, además de fortalecer la ruta y los tiempos que deben cumplirse según el proceso de atención. En la figura 4.2 podemos reconocer que existió una integración no solo entre personal administrativo y jurisdiccional, sino también con las autoridades de las instituciones que participaron del taller con diferentes insumos, haciéndolos involucrar con dinámicas y técnicas psicológicas para un impacto positivo

Figura 5: Sensibilización “Rompiendo Masculinidades”



Fuente: Archivo Consejo de la Judicatura

Se desarrollaron mesas de trabajo entre autoridades (voceros), en los meses de agosto, octubre y noviembre, en las que se acordaban agendas de trabajo para las sensibilizaciones, capacitaciones, además de nuevas reuniones entre equipos técnicos lideradas por la Dra. Verónica Barzola, responsable de la ejecución del proyecto que arrancaría en noviembre y finalizaría con una feria/festival elaborada por los adolescentes que conformaron el proyecto y guiada por los profesionales que guiaron a los jóvenes en el proceso. En la figura 4.3 se evidencia una de las mesas de trabajo de evaluación del proyecto con la predominación del Consejo de la Judicatura, comprobando que a pesar

de existir un aporte interinstitucional no se visibilizaba un empoderamiento pleno desde la falta de exposición de imagen de las demás instituciones integrantes o con un logo que los identifique a todos como uno solo dentro del proyecto.

Figura 6: Mesa de trabajo

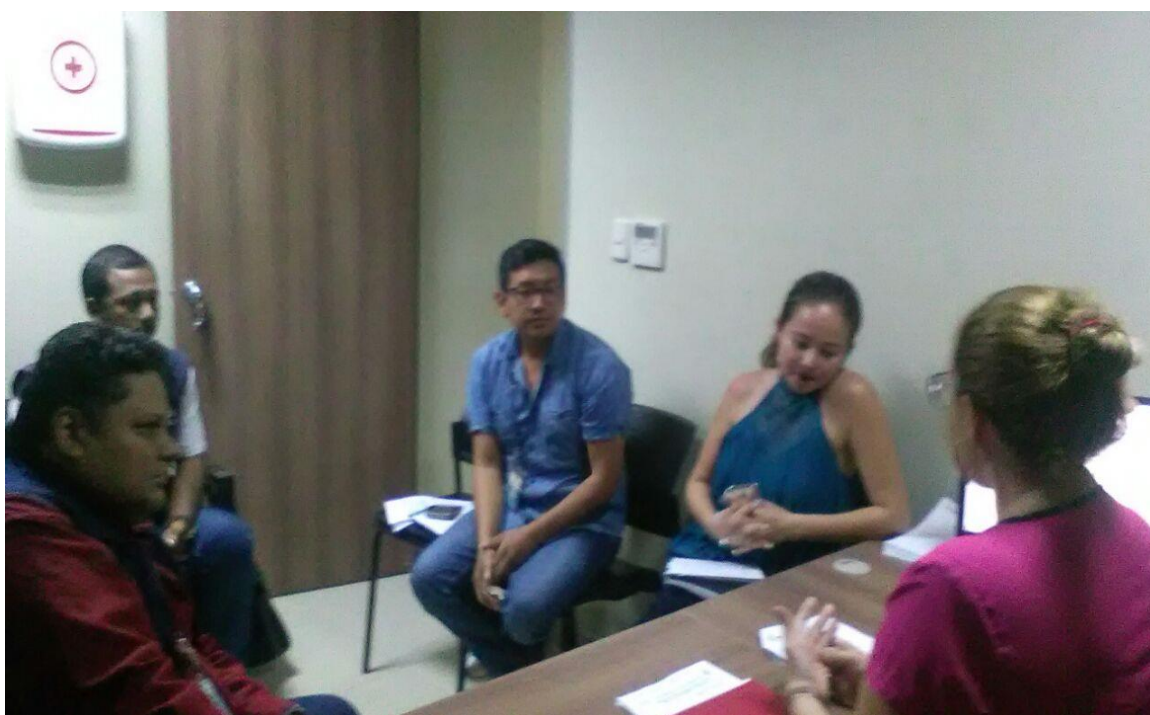


Fuente: Archivo Consejo de la Judicatura

Las instituciones que participaron de manera constante con sus equipos técnicos fueron Salud, Educación, MIES, Fiscalía, mientras que Defensoría Pública, Policía Nacional, ECU911, Coordinación Zonal de Derechos Humanos y Gobernación proporcionaron soporte en una sesión además de ser parte de la Feria / festival con la que se clausuró el proyecto. En la figura 4.5 no se identifica posicionamiento de imagen, ya que estas imágenes más que públicas eran para evidenciar las reuniones de los profesionales que conformaban los equipos técnicos, reuniones que se manejaban con discreción por la delicadeza de los casos que se iban reconociendo e identificando durante el desarrollo del proyecto.



Figura 7: Reunión de técnicos



Fuente: Archivo Consejo de la Judicatura

Al formar un trabajo en equipo cooperado, las instituciones involucradas estaban entrelazadas, pudiendo atender casos en menor tiempo posible, contando con personal capacitado que pueda resolver de manera eficiente el problema suscitado fomentando el trabajo en conjunto que brinde soluciones rápidas y veraces, dependiendo el caso, optimizando tiempo y recursos que tanta falta hace en los tiempos de austeridad económica que atraviesa el país.

En el desarrollo de las reuniones de cooperación interinstitucional, conformada por las instituciones involucradas de manera directa con el tema de violencia intrafamiliar, la figura 4.5 evidencia la propuesta de un logo que permitía identificar la conformación de una mesa de trabajo como una red interinstitucional, el que fue aceptado por los voceros que intervenían en la mesa, pero al ser presentado a la Dirección Nacional de Comunicación del Consejo de la Judicatura, no fue admitido, ya que dentro de las políticas

institucionales no existía un convenio firmado que protocolice las acciones de la mesa.

Figura 8: Logo de la red interinstitucional



Elaborado por: Analista 2 de la unidad Provincial de Comunicación de Santa Elena

El proyecto tenía relación directa con adolescentes que estudiaban en octavo año de educación básica a tercero BGU. Las edades se dividieron en grupos de 12-14 y 15-17 años, seleccionando a presidentes de las Unidades educativas públicas pertenecientes a los tres cantones de la Provincia de Santa Elena. Se logró capacitar y sensibilizar a 222 adolescentes en las cuatro sesiones de trabajo durante el mes de noviembre del 2017, además de 560 adultos entre padres, madres y docentes; sensibilizados en una sesión de trabajo de dos horas en cada una de las instituciones educativas desde el 16 al 31 de octubre del 2017. El proyecto logró abarcar a más de 400 familias aproximadamente dentro de la Provincia que conocieron sobre las estrategias y rutas de prevención de la Violencia basada en género. En la figura 4.6 se visualiza una de las jornadas con padres de familia y docentes y ya se

encontraban en acción las diferentes instituciones sin embargo continuaba predominando como imagen organizacional el Consejo de la Judicatura de manera única.

Figura 9: Charla con padres y docentes



Fuente: Base de datos del Consejo de la Judicatura

Se identificaron 36 casos de violencia en todos sus aspectos durante el mes de ejecución del proyecto (Periodo de Ejecución: 07 de Noviembre del 2017 al 15 de Diciembre del 2017) por lo que 21 psicólogos y 15 técnicos de acompañamiento familiar de Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación, Ministerio de Inclusión económica y social, Fiscalía Provincial de Santa Elena y Consejo de la Judicatura quienes trabajaron permanentemente en la sensibilización, capacitación, acompañamiento y orientación de los adolescentes, de sus padres y docentes en la captación, denuncia y sostenimiento psicoterapéutico.

Estas mesas de trabajo fueron de mucha ayuda, puesto que se fueron estableciendo objetivos y estrategias en conjunto, las cuales permiten trazarse una meta por cumplir, indicando hacia donde se van a enfocar para buscar disminuir los casos de violencia intrafamiliar, teniendo entre sus planes la colaboración y trabajo en equipo para poder cumplir las estrategias propuestas. Las que fueron visibles públicamente en la clausura del proyecto con la Feria/Festival artístico. En la figura 4.7 se muestra la exposición una dinámica interpretada por los adolescentes que integraron el proyecto con un mensaje de prevención ante la violencia, además en primer plano las instituciones participantes hicieron visible su imagen organizacional pero aun predomina el Consejo de la Judicatura como mentor del proyecto.

Figura 10: Eventos con adolescentes de unidades educativas de la PSE



Fuente: Base de datos del Consejo de la Judicatura

Posterior a la breve narración del proceso de la creación y desarrollo de las mesas, la Dra. Verónica Barzola, Psicóloga Perito del Consejo de la Judicatura, proporcionó la publicación del proyecto en el libro de actas del XI Congreso Internacional de Psicología Jurídica y Forense que se realizó y expuso en el 2018.



Al finalizar el proyecto, la Dra. Barzola realizó la entrevista a cinco adolescentes de cada institución, lo que permitió conocer que cada uno de los aprendizajes fueron replicados en sus comunidades y grupos familiares, activando la red de protección interinstitucional por 36 casos reportados en las nueve instituciones educativas, permitiendo atención integral en la parte jurídica, social y psicológica para las víctimas (Arias, Sanmarco, & Campla, 2018)

#### **4.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Según la investigación y la revisión bibliográfica reconocemos que todo tipo de proyectos deben estar ligados a una estrategia comunicacional que también debe ser coordinado a la par del avance de los proyectos, debido a que un trabajo articulado en equipo es mucho mejor que hacerlo de manera individual, por lo que se obtienen mejores resultados.

La comunicación entre instituciones es esencial para resolver problemas que afectan a la comunidad en general, por lo que este tipo de trabajos ayudan a que las entidades trabajen en conjunto mitigando y resolviendo problemáticas de interés general de la colectividad.

Las entrevistas e imágenes evidenciaron que la comunicación accionada dentro del proyecto se realizó individualizada, siendo siempre una sola institución la protagonista del poder manifestado en la exposición de la imagen institucional durante el desarrollo del proyecto.

Sin embargo, para la comunicación interna se realizó una correcta implementación de redes es decir un networking, tal como lo definió Hidalgo. El uso de redes fortaleció el desarrollo del proyecto en el que se hizo uso de TICs. Con este antecedente, podemos reconocer que, dentro del segundo

orden de mando, esto es los equipos técnicos, ejecutaron una comunicación efectiva entre reuniones, programación y sesiones con los públicos externos.

Para identificar con mayor claridad el orden de comunicación dentro del proyecto, lo graficaremos, con lo que se hace más visible que el proyecto se manejó mayormente con una comunicación vertical y sin una planificación comunicacional estratégica.



El manejo de las jerarquías se convierte en una debilidad dentro del proceso, debido a que, dentro del proyecto, si bien es cierto, tuvo gran éxito en la ejecución técnica y profesional, se lograría reforzar e institucionalizar el proyecto con mayor compromiso de las autoridades que han sido removidas y modificadas como es habitual en las instituciones públicas, cada cierto tiempo.

El contar con medios (TICs), como identifica Castells, que llegó a aprovechar este proyecto, para la comunicación interna, ya que se creó un chat entre los técnicos para coordinar reuniones y atender los casos que se identificaban durante el desarrollo. Sin embargo, esta fortaleza tradujo el proyecto a un ámbito más informal sin permitir conservar más evidencias de convocatorias, acuerdos o procesos que eran necesarias respaldar comunicacionalmente con algún documento, como por ejemplo con resoluciones o actas de reuniones.

En la obtención de datos a través de las entrevistas realizadas a los voceros de las instituciones que integraron el proyecto se conoció en términos generales, se considera la importancia de ejercer programas, proyectos o acuerdos interinstitucionales que aporten o prevengan las problemáticas sociales. Sin embargo, no se tiene clara la necesidad de una estrategia comunicacional para alcanzar los objetivos e incluso institucionalizar iniciativas.

La red dinámica que se accionó durante el proyecto fue valiosa e importante desde el territorio con técnicos que eran sensibles, conocían la problemática acompañados desde los directivos y docentes de las unidades educativas quienes cotidianamente conocen debilidades y fortalezas del entorno en el que se desarrollaban las actividades del proyecto.

Se llevaron a cabo 3 entrevistas realizadas a las máximas autoridades de instituciones como el MIES, Consejo de la Judicatura y Fiscalía, a continuación, se destacan los principales comentarios de estas conversaciones.

En las citas coordinadas con las autoridades quienes representan a las instituciones, fue primordial identificar la necesidad de informar y hacer partícipes a los servidores o funcionarios de cada una de las instituciones, promoviendo desde adentro de la casa las actividades de los proyectos, lo que permitirá empoderarse y promulgar con responsabilidad social la prevención de las problemáticas sociales.

Con el antecedente ya expuesto se hizo notoria la necesidad de activar la comunicación interna, no únicamente entre los voceros del proyecto sino

también entre los funcionarios de todos los niveles jerárquicos, actividades que deben ser fortalecidas con las jornadas de capacitación y sensibilización.

Uno de los puntos importantes que se suscitaron en lo que al parecer era una comunicación vertical, fue obtener información de los participantes, lo que queda como base para considerar los mecanismos que facilitarán el manejo de actividades que cumplan con el objetivo a través del descubrimiento de necesidades y debilidades de los públicos externos, pero inmediatamente beneficiarios.

En este proyecto, las instituciones que tienen la política de promover prevención son el Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Educación en conjunto con Gobernación en territorio, considerando que, según las funciones de cada una, Fiscalía y Judicatura cumplen como entes sancionadores en base a la Constitución de la República del Ecuador.

Sin embargo, los comunicadores de Gobernación, Salud y Educación no se involucraron en el proyecto, en virtud de que tampoco existió un plan estratégico en el que una de las instituciones lidere los mecanismos necesarios en comunicación interna y externa para aplicar en el proyecto.

En las demás instituciones como Fiscalía, MIES y Policía Nacional, durante el desarrollo del proyecto, no contaban con comunicadores asignados por lo que es importante que al conformar una red interinstitucional cada una de las entidades involucradas cuenten con su equipo de comunicación para lograr un plan efectivo dentro de la institución para luego promover al público externo.

A más de las entrevistas efectuadas a los directores de las instituciones, se llevó a cabo otra entrevista, realizada a profesionales que conformaban el equipo técnico. De esta manera se puede conocer la perspectiva que tienen



acerca de la implementación de una red interinstitucional, que permita tratar este tipo de casos, teniendo como meta trabajar en conjunto con la finalidad de prevenirlos.

En las entrevistas realizadas se identificó un trabajo coordinado entre pares, es decir, al contar con un grupo de trabajo para comunicarse mediante WhatsApp, se lograba coordinar con mayor agilidad las convocatorias a reuniones sin que afectara a las funciones cotidianas en cada una de sus instituciones.

Esto también consolidó el grupo activo entre profesionales para activar la red de atención ante casos detectados externos al proyecto y más aún los casos que se identificaron durante la ejecución del mismo. Cada institución podía activarse y brindar la atención según su competencia y contingencia.

En el área del trabajo social, se conocen casos de violencia, que en varias ocasiones han sido en el hogar donde habita el agresor, por lo que según su experiencia los factores que originan este tipo de agresiones físicas, son haber pasado por problemas familiares en sus hogares durante la infancia, por lo que reprimen estos problemas o maltratos sufridos, tratando de desahogarlos durante su vida adulta, pensando que de esta manera están resolviendo el problema, otro factor es la falta de oportunidades que existe en el ámbito actual, descargando esta ira con los miembros de su familia.

Por otra parte, la mayoría de los profesionales declararon que no era usual realizar un trabajo coordinado en red interinstitucional, pero al ser parte del proyecto les permitió incluso conocerse entre profesionales, abrir círculos de discusión referente a casos con la finalidad de brindar soluciones a los afectados a través de la acción de las diferentes instituciones.

En las entrevistas manifestaron que, en las dependencias públicas, no existe el personal calificado para manejar este tipo situaciones, por lo que considera necesario una capacitación al personal que está destinado en cada una de las instituciones, para tratar este tipo de problemas entre miembros de la misma institución.

Con los datos obtenidos es claro que en el desarrollo del proyecto existió una coordinación interna en comunicación constante a través de medios digitales para la coordinación y preparación del proyecto, sin embargo, no se encontraron los hallazgos pues esta comunicación no tiene respaldo. Se realizó el proyecto sin prever un plan de comunicación, es decir sin intervención de los comunicadores de cada institución para fortalecer los detalles de ejecución en los organismos para conocimiento de cada servidor público y que se logre empoderar e institucionalizar el proyecto

Al ser un proyecto basado en una de las políticas públicas de prioridad para el cambio social era necesario firmar un acuerdo de continuidad con adaptación en la evolución del proceso con un archivo logístico de comunicación y aprobación ministerial para que lograra ser replicado a nivel nacional, según la realidad de cada territorio.

Los voceros necesitaban actuar con mayor representación para visibilizar el proyecto no solo de manera interna entre los públicos intervinientes como estudiantes, padres y docentes, sino más bien involucrar a medios de comunicación con spots de sensibilización para ir fomentando la cultura de erradicar roles.

Al no contar con una institucionalización del proyecto, no se ha replicado ni ha continuado con las entidades intervinientes al promover la erradicación o prevención de violencia intrafamiliar.

## **CONCLUSIONES**

- Las políticas públicas estatales analizan y promueven prevención y lucha en contra de las problemáticas sociales. La Constitución de la República del Ecuador estipula las instituciones que deben atender cada una de ellas. En el Ecuador se creó el Plan Nacional del Buen Vivir en el que se incluye la prevención de la Violencia Intrafamiliar.

Las instituciones involucradas no cuentan con equipos de comunicación ni estrategias comunicacionales.

- La comunicación elemental con su flujograma establece un orden visible que orienta básicamente los términos a implementar y que se estructuran según la naturaleza de las empresas o entidades. Es decir. En este proceso se estudió la Comunicación organizacional y la Comunicación para el cambio social. Destacando que los métodos tradicionales de comunicación no son suficientes para alcanzar verdaderos resultados sociales, hoy en día con el uso de redes, tecnologías de comunicación se amplía el alcance y percepción de los públicos lo que permite no solo informar sino también obtener respuesta de la efectividad del proceso, de sugerencias para optimizar los procesos, entre otros.
- Al ser un proyecto de prevención con la necesidad del refuerzo comunicacional se debe considerar una metodología cualitativa en la que deben abundar en detalles el trato interpersonal para cada institución, además de establecer una identidad al proyecto como tal, con un orden y planificación del proceso a difundir, sean mailing, de intervención del personal de manera aleatoria en las diferentes etapas del proceso lo que permita realizar focus group posteriores y compartan las experiencias entre los demás compañeros de trabajo.
- Los mecanismos de comunicación utilizados fueron insuficientes, no existió un plan de comunicación. A pesar de ser un proyecto exitoso en los resultados obtenidos con el público directo como son los adolescentes, es necesario hacer una estrategia comunicacional, sobre todo por la delicadeza y reserva que amerita la problemática.



## RECOMENDACIONES

- Es recomendable que se comiencen a generar políticas públicas establecidas en las que promuevan accionar estrategias de cooperación interinstitucional entre las entidades que son responsables de atender problemáticas sociales establecidas en la ley, considerando como estrategia fundamental un plan de comunicación entre las instituciones intervinientes.
- Todas las instituciones deben contar con la Unidad o coordinación de comunicación que asesore a los voceros y cree planes de comunicación para promover los servicios que ofrezcan con la finalidad de incentivar verdaderos cambios sociales, con la responsabilidad social que necesita cada sociedad y territorio.
- Se recomienda elaboración y emisión de informes que sustenten un orden en el networking sobre todo para la aplicación de los mecanismos comunicacionales, proyectando el fortalecimiento de la comunicación interna, no solo entre los miembros del proyecto sino entre los funcionarios de cada institución para lograr el empoderamiento de la lucha contra la problemática, como en este caso la prevención de violencia intrafamiliar.
- Al identificar la necesidad de establecer una imagen representativa del proyecto para acortar limitaciones o protagonismos institucionales, a favor de una línea de mando horizontal, se recomienda crear un logo que identifique el proyecto, producir una imagen corporativa inclusiva e igualitaria de los miembros integrantes del proyecto, con tiempos establecidos y sin individualidad. Que cada uno de los actores puedan fortalecer el discurso de la ejecución del proyecto en las instituciones hermanas más que en la suya propia.

- Dentro del fortalecimiento de la comunicación interna es imperiosa la capacitación constante, que sea evaluada para medir el impacto en los participantes lo que permitirá reconocer la verdadera sensibilización y dominio del tema ya que los servidores son quienes brindan la atención en los casos delicados de problemáticas sociales.
  
- Los proyectos deben ser institucionalizados, evitando la informalidad de la ejecución de los mismos, incluso para el aporte económico, profesional y social que requiera, esto otorgará la aprobación nacional para para cumplimientos reales, evidencias de tiempo y evaluación de avances sociales para la evolución que debe darse como resultado de la implementación de los mismos.

## Bibliografía

- Abril, G. (1997). *Teoría General de la información*. Madrid: Catedra.
- Aguado, J. (2004). *Introducción a las Teorías de la comunicación y información*. España: Universidad de Murcia.
- Alcívar, M. (2014). *Procesos comunicacionales en la web*. Madrid: The Impress.
- Amodio, E. (2008). *Cultura, Comunicación y Lenguaje*. Madrid: Poisons.
- Andrade. (2002). Definición y alcance de la comunicación organizacional. En C. F. Collao, *La comunicación en las organizaciones* (págs. 11-17). Mexico, D.F.: Trillas.
- Arias, E., Sanmarco, J., & Campla, X. (2018). *XI Congreso Internacional de Psicología Jurídica y Forense*. Granada: Granada.
- Berger, J., & Luckmann, B. (1983). *La construcción social de la realidad*. Asunción: The Sun.
- Blumler, J., & Gurevitch, M. (1982). En *Teoría sobre de uso y gratificaciones* (págs. 34-35). Londres: Sage.
- Castells, M. (2004). *La era de la información, economía, sociedad y cultura*. Madrid: La Sociedad Red.
- Cedillo, B. (2018). *5 cosas que si funcionan para proteger a las mujeres*. Obtenido de blogs.iadb.org: <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/5-cosas-que-si-funcionan-para-proteger-las-mujeres/>
- Correal, M. (2008). El lenguaje y la comunicación en los procesos organizacionales de la empresa. *Escuela de Administración de negocios*, 62.
- Del Pezo, R. (2010). *Etapas de la comunicación*. Cali: Las Gaviotas.
- Derecho Ecuador. (16 de Abril de 2011). *Código de la Niñez y Adolescencia*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/el-coacutedigo-de-la-nintildeez-y-adolescencia>
- ENAI, O. (2016). *Niñez y Adolescencia desde la intergeneracionalidad*. La Libertad.
- Fernández, C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Fernández, C. y. (2009). *Teorías de la Comunicación*. México, D. F.: McGraw-Hill.
- Fiscalía. (14 de Julio de 2015). Obtenido de <https://www.fiscalia.gob.ec/institucion/>
- Función Judicial. (4 de Septiembre de 2017). *Servicios*. Obtenido de [www.funcionjudicial.gob.ec: http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/LOTAIP/tungurahua/SERVICIOS%20TUNG.pdf](http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/LOTAIP/tungurahua/SERVICIOS%20TUNG.pdf)
- García, I. (30 de Agosto de 2017). *Economía simple*. México: NeoGet. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/stakeholders>
- Gobierno del Ecuador. (5 de Octubre de 2009). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_OK.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)



- Gobierno del Ecuador. (5 de Octubre de 2009). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/el-plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-se-presento-en-riobamba/>
- González, M. J. (2 de Mayo de 2010). *Violencia en la Adolescencia: Tipos, Causas y Consecuencias*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/violencia-en-la-adolescencia/>
- Gumucio. (2011). Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo. *Signo y pensamiento*, 26-39.
- Habermas, J. (2003). *Teoría de la acción comunicativa*. Barcelona: Anagrama.
- Hidalgo, F. (12 de Marzo de 2010). *Las redes comunicacionales*. Guadalajara: Universidad Autonoma de Guadalajara. Obtenido de [http://cidecame.uaeh.edu.mx/http://cidecame.uaeh.edu.mx/lcc/mapa/PROYECTO/libro27/135\\_definicion\\_de\\_red\\_de\\_comunicaciones\\_y\\_su\\_importancia.html](http://cidecame.uaeh.edu.mx/http://cidecame.uaeh.edu.mx/lcc/mapa/PROYECTO/libro27/135_definicion_de_red_de_comunicaciones_y_su_importancia.html)
- Idalberto, C. (13 de Octubre de 2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- INEC. (2011). *Estudio de la violencia de genero*. La Libertad.
- Martínez, M. (2012). *Psicología de la comunicación*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Mc Quail, D. (1991). *Introducción a la teoría de la comunicación de masas*. Barcelona: Paidós.
- MIES. (15 de Marzo de 2015). *Objetivo estratégico*. Recuperado el 8 de Agosto de 2019, de <https://www.inclusion.gob.ec/objetivo-estrategico/>
- MIES. (2016). *Estado de situación y análisis del ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes en el Ecuador*. La Libertad.
- MIES. (2019). *Cifras de casos de violencia intrafamiliar*. Santa Elena.
- Mitchell, W. (2009). *Teoría de la imagen*. España: Akal S.A.
- Modus consulting. (4 de Abril de 2016). *Como elaborar comunicación interna*. Obtenido de Conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/04/como-elaborar-comunicacion-interna/>
- Ongallo, C. (2010). *Manual de comunicación*. Cartagena: Solipar.
- Ortiz, E. (2015). Comunicación interna en una organización. *revistalideres*, 56.
- Palacios, M. (2000). *Aprendizaje Organizacional. Conceptos, Procesos y Estrategias. Hitos en Ciencias Económico Administrativas, 2*.
- Pantzer, R. (11 de Noviembre de 2019). Obtenido de [blogs.iadb.org](https://blogs.iadb.org): <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/violencia-machista/>
- Perero, M. (2011). *La Comunicación en masa*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Perez, C. (2013). En *Metodología de la investigación* (págs. 45-46). Mexico: Mc Graw-Hill.

- Planeta Formacion y universidades. (25 de Agosto de 2018). *EAE Business School*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/>
- Red Cultural del Banco de la república de Colombia. (4 de Agosto de 2017). Obtenido de [https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_Comunicaci%C3%B3n\\_y\\_algunas\\_corrientes](https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Teor%C3%ADa_de_la_Comunicaci%C3%B3n_y_algunas_corrientes)
- Reyes, F. (2010). En *Los Fundamentos en las empresas* (pág. 57). Madrid: Impress.
- Rodríguez, J. (2013). *Teorías de la Comunicación*. Cali: Las Gaviotas.
- Rodriguez, M. (2011). En *Metodos modernos de investigación* (pág. 81). Cali: Las Colimas.
- Rodríguez, P. (2009). *Evolución positiva de la comunicación*. Asunción: Edit cultural.
- Rutter, P. (2012). En *Tecnicas de investigación en las empresas* (págs. 18-20). Cali: Las Colimas.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: Tercer Milenio.
- Saperas, E. (1987). En *Los efectos cognitivos de la comunicación en masas* (págs. 115-116). Madrid: Ariel.
- Schutz, A. (2003). *La comunicación en la sociología fenomenológica*. Grecia: Warrior.
- Searley, K., & Austin, B. (2000). *Juegos de Lenguaje*. México: Mc Graw Hill.
- Segovia, D. (2010). *Comunicación y democracia*. Asunción: Violeta Doldán.
- Serrano, M., & Piñuel, J. (2009). *Teoria de la comunicación*. Madrid: Universidad de Madrid.
- SIISE. (2000). *Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador*.
- Socorro, M. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. México: Pearson Educación.
- Solis, S. (2013). *La comunicación en la era moderna*. Madrid: The Impress.
- Stanton, W., & Etzel, M. (2007). *Fundamentos de Marketing*, Decimo cuarta edición. México: Mc Graw-Hill, Intercamericana.
- Torres, F. (2014). *La comunicación moderna*. Madrid: The Impress.
- Torres, F. (2014). *Procesos comunicacionarios en la web*. Madrid: The Impress.
- Torres, L. (2013). *Las instituciones trabajando en conjunto por un mismo fin*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (12 de Marzo de 2010). *Comunicación en redes*. Obtenido de [http://cidecame.uaeh.edu.mx/lcc/mapa/PROYECTO/libro27/135\\_definicion\\_de\\_red\\_de\\_comunicaciones\\_y\\_su\\_importancia.html](http://cidecame.uaeh.edu.mx/lcc/mapa/PROYECTO/libro27/135_definicion_de_red_de_comunicaciones_y_su_importancia.html)
- Wittgenstein, T. (2004). *Juegos de Lenguaje*. Barcelona: Samudio.
- Zumárraga, M. P. (24 de Noviembre de 2005). Obtenido de [www.derechoecuador.com](http://www.derechoecuador.com): <https://www.derechoecuador.com/el-coacutedigo-de-la-nintildeez-y-adolescencia>

# ANEXOS

**Anexo 1:** Entrevista realizada a los directores de las instituciones involucradas en el tema de investigación

### **Cuestionario**

- 1) Se encuentra usted conforme con el funcionamiento de la institución que dirige.
- 2) Aplicaría algún cambio en el funcionamiento de la institución que usted preside.
- 3) Considera usted que en la provincia existe un alto índice de casos de violencia intrafamiliar.
- 4) Según su criterio cuales son los factores que influyen a que se originen este tipo de casos.
- 5) Cree usted que debe de existir un estudio por parte de las instituciones reguladores para prevenir que aumente el índice de violencia intrafamiliar.
- 6) Considera usted que se deban de realizar charlas en los colegios para que los adolescentes comprendan como mejorar la relación que tienen en sus hogares con los familiares.
- 7) Considera usted que cuenta con el personal altamente capacitado para desempeñar este tipo de función.
- 8) Estaría dispuesto en capacitar al personal de su institución para que tengan el conocimiento adecuado sobre cómo manejar los casos de violencia intrafamiliar.

9) Cree usted que las instituciones que están involucradas de manera directa en llevar un control sobre estos casos deban de trabajar en conjunto.

10) Estaría dispuesto a conformar un programa articulado entre instituciones a fin de trabajar en conjunto para reducir los altos índices de violencia intrafamiliar que existen en la PSE.

***Muchas Gracias por su colaboración***

**Anexo 2:** Entrevista realizada a profesionales en el área de violencia intrafamiliar

**Cuestionario**

- 1) En su experiencia ha tratado usted casos de violencia intrafamiliar.
- 2) Cual considera usted que son los principales factores que causan la violencia en el hogar.
- 3) Cree usted que este tipo de violencia puede prevenirse.
- 4) Considera usted cree en la provincia de Santa Elena, existe personal capacitado para tratar este tipo de casos.
- 5) En las dependencias públicas relacionadas con estos casos, considera usted que se manejan los tramites de manera ágil y oportuna.
- 6) Cree usted que debe de existir cooperación entre las instituciones involucradas para tratar este tipo de casos.
- 7) Cuan preparados considera usted que se encuentran las dependencias públicas para tratar la violencia en los hogares.
- 8) En caso de formarse una red interinstitucional entre dependencias relacionados estaría dispuesto a colaborar.
- 9) Considera usted que, formadas una red interinstitucional, se podrían manejas los casos de manera eficiente y oportunidad.
- 10) Estaría dispuesto a conformar un programa articulado entre instituciones a fin de trabajar en conjunto para reducir los altos índices de violencia intrafamiliar que existen en la PSE.

***Muchas Gracias por su colaboración***

### **Anexo 3: Referencias normativas relacionadas con el caso de estudio**

#### **Constitución de la República**

**Art. 280.-** El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

**Art. 293.-** La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía.

#### **Plan Una Sola Vida**

Los Mandatos Constitucionales respecto a la Planificación

La Constitución de la República de Ecuador (2008) sirve de guía para la construcción del presente Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021), que busca cumplir con el mandato de “planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir” (CE, 2008. art. 3, núm. 5). Adicionalmente, el Plan recoge los principales elementos constitucionales sobre garantía de derechos, para orientar la definición de políticas nacionales considerando que “la soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa, previstas en la Constitución” (CE, 2008, art. 1). En este sentido, las instituciones están obligadas a garantizar los derechos, y la ciudadanía es corresponsable, de acuerdo con el espíritu del proceso constituyente de Montecristi.

Una de las mayores innovaciones de la Constitución de 2008 está relacionada con la concepción sobre la razón de ser del Estado: se lo deja de entender como un aparato burocrático (que se definía a sí mismo sin considerar a la sociedad), para concebirlo como la institucionalidad capaz de garantizar los derechos ciudadanos y el bien común. De manera concreta, el primer deber del Estado hoy consiste en asegurar, “sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales” de derechos humanos (CE, 2008, art. 3, núm. 1). Además de esto, la Carta Magna enfoca la política pública hacia la garantía constitucional de derechos, junto con las protecciones normativas y jurisdiccionales. Asimismo, Ecuador, como Estado constitucional de derechos y justicia, avanzó en el reconocimiento de fuentes de derecho como: la ley, el derecho consuetudinario, la jurisprudencia nacional e internacional, el derecho internacional (establecido en la afirmación de derechos humanos a través de diferentes instrumentos), entre otros.

La supremacía constitucional y su aplicación directa sin necesidad de normativa complementaria apoyan la construcción de un Estado democrático al servicio de la sociedad. Para esto, se ha reconocido a las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades, así como la naturaleza en sí misma como sujetos de derechos: en tanto, se respeta y celebra las distintas manifestaciones y formas organizativas de la sociedad, partiendo de las familias como núcleo (CE, 2008, art. 11, núm. 2).

Otro hito relevante de los ámbitos en el papel del Estado ecuatoriano ha sido la recuperación del rol del Gobierno como planificador (CE, 2008, art. 3, núm. 5). Se crearon los fundamentos necesarios para que el Estado genere políticas públicas y fortalezca los sistemas nacionales que, en el mediano y largo plazo, se encargarían de: disminuir brechas sociales, dinamizar la producción y la economía, y generar capacidades; todo ello, para alcanzar el desarrollo. En este sentido, queda claro que los presupuestos se sujetarán a las políticas del Plan Nacional de Desarrollo, y no viceversa (CE, 2008, art. 293). (Gobierno del Ecuador, 2009)



El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida” constituye un hito para el Ecuador, su construcción se efectuó en los primeros 100 días de gobierno, tras un proceso de participación ciudadana, enmarcado en la propuesta de diálogo nacional, que dio como resultado la consolidación de esta hoja de ruta del país, que orienta y articula las acciones estatales en beneficio de todas y todos.

A través de este Plan, el Gobierno Nacional busca planificar para Toda Una Vida y promover la garantía de derechos durante todo el ciclo de vida. Esto implica una visión integral e inclusiva para que nadie se quede fuera o se quede atrás, sino que todos vayamos juntos.

“Toda una vida” implica garantizar el acceso progresivo de las personas a sus derechos, a través de políticas públicas y programas para el desarrollo social y humano de la población.

El Plan se concibe como un instrumento político, de diálogo y de gestión pública que acompaña la propuesta del presidente Lenin Moreno de dialogar con todos los sectores. Este documento, además, orienta las acciones del Gobierno actual para los próximos cuatro años. De esta manera, el Plan se convierte en el medio que concreta la garantía de derechos en un marco de política pública; por tanto, su vinculación y la ejecución de su cumplimiento son importantes frente a los diferentes niveles de Gobierno, otras funciones del Estado e, incluso, el propio sector privado en su papel como corresponsable de los procesos de desarrollo.

El Secretario Nacional de Planificación agradeció a todos quienes aportaron en la construcción participativa de este documento de planificación. Recalcó que se escucharon e incorporaron las propuestas presentadas en más de 380 mesas de diálogo que recorrieron todo el país.

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 se organiza en 3 Ejes y 9 Objetivos. En el primer Eje, “Derechos para todos durante toda la vida”, se garantizan los derechos individuales, colectivos y de la naturaleza. El segundo Eje, “Economía al servicio de la sociedad”, postula que el ser

humano está por encima del capital. Finalmente, el tercer Eje se denomina “Más sociedad, mejor Estado” y promueve una ciudadanía participativa, con un Estado cercano. (Gobierno del Ecuador, 2009)

## **Código de la Niñez y de la Adolescencia**

### **Estructura del Código**

El Código de la niñez y la adolescencia, es un conjunto de normas jurídicas que regula el ejercicio y la protección de sus derechos (Art. 1 del Código).

El Código está dividido en 4 libros

**El Libro I.-** Se denomina "Los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos". En este Libro, encontramos definiciones, principios, derechos, deberes y garantías."

El Código tiene la finalidad de asegurar la protección integral a la niñez y adolescencia (Art. 1).

Niño/a es todo ser humano que no ha cumplido doce años y adolescente todo ser humano entre doce y 18 años (Art. 4)

Los principios fundamentales son la igualdad y no discriminación (Art. 6), la corresponsabilidad del Estado, la sociedad y la familia (Art., 8) el interés superior de los niños (Art. 11) los niños/as son prioridad absoluta en la formulación y ejecución de políticas (Art. 12), el ejercicio de derechos es progresivo (Art. 13).

Los derechos están divididos en 4 grandes grupos, derechos de supervivencia (Art.20-32), derechos relacionados con el desarrollo (Art. 33-49), derechos de protección (Art. 50-58), derechos de participación (Art. 59-66) y derechos de protección especial (Art.67-95)

**El Libro II.-** Denominado "El niño, la niña y adolescente en sus relaciones de familia". En este libro se define la familia, se reconoce su función fundamental en el desarrollo de los niños y se establecen mecanismos para protegerla. El espacio privilegiado para ejercer la ciudadanía es la familia.

La familia es el primer lugar donde se promueve o se violan los derechos. De ahí que se entienda a la patria potestad no solo como autoridad para administrar bienes sino como el deber y el derecho de los progenitores para velar por el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.

Se regula las relaciones del niño/a con su familia.

- La patria potestad (Art. 104 -117)
- La tenencia (Art. 118-122)
- El derecho a visitas (Art. 122-125)
- El derecho a alimentos (Art. 126-147)
- El derecho de la mujer embarazada a alimentos (Art. 148-150)
- La adopción (Art. 151-189)

**El Libro III.-** Se denomina "Del Sistema Nacional de Descentralizado de Protección Integral de la Niñez y adolescencia" (el sistema). Sin el sistema los derechos que están en el Libro I y Libro II serían meras declaraciones.

El sistema tiene por objeto, asegurar el ejercicio y garantía de todos los derechos de los niños y niñas. Para ello, el Sistema optimiza, reestructura y fortalece las instituciones públicas y privadas, tanto a nivel nacional como a nivel local (Municipal).

El Sistema tiene tres niveles de organismos:

1.- Organismos de definición, planificación, control y evaluación de políticas (Art. 193).

- a) El Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia (Art. 194-198)
- b) La Secretaría Ejecutiva del Congreso Nacional (Art. 199-200)
- c) Las Defensorías Cantonales de la Niñez y Adolescencia (Art. 201,,204)
- d) Consejos consultivos de niños, niñas y adolescentes (Art. 198)

2.- Organismos de protección, defensa y exigibilidad de derechos

- a) La Administración de justicia de la niñez y la adolescencia (Art. 255.297)
- b) Las Juntas Cantonales de protección de derechos (Art. 205-207)

- c) Las Defensorías comunitarias (Art. 208)
- d) La policía especializada de niños, niñas y adolescentes
- e) La Defensoría del Pueblo.

### 3.- Organismos de ejecución (Art. 209-214)

- a) Entidades públicas
- b) Entidades privadas.

El sistema opera, para asegurar la protección integral, a través de tres tipos de acciones:

- Las políticas públicas (Art. 193)
- Las medidas de protección (Art. 215-234), como la inserción familiar, la custodia, el acogimiento familiar e institucional, la adopción)
- Las infracciones y sanciones, que es la consecuencia grave de las violaciones a derechos de los niños /AS (Art. 245-254)

**El libro IV.-** Se denomina "Responsabilidad del Adolescente Infractor". En este libro, consecuentes con el principio de que los adolescentes son sujetos de derechos, se reconoce sus responsabilidades cuando violan los derechos de otros.

Esto implica que sean tratados igual que los adultos (inimputabilidad, otros jueces y otro trato cuando son considerados responsables). Se regula:

- Los principios, derechos y garantías en el Juzgamiento (Art. 305.322)
- Las medidas cautelares (Art. 323-333)
- El juzgamiento de infracciones. Los sujetos procesales, las etapas del procedimiento (Art. 334-368)

Las medidas socioeducativas. 369-386)

La prevención de la infracción penal (Art. 387-389)