



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA DE COMUNICACIÓN

EDUCOMUNICACIÓN APLICADA EN LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN DE  
LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de: LICENCIADO EN COMUNICACIÓN

AUTOR: ÓSCAR DAVID GUAMUSHIG CASTILLO

TUTOR: RUIZ VINUEZA MAURO ALONSO

Quito – Ecuador

2023

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Óscar David Guamushig Castillo con documento de identificación N° 1724492747 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 13 de septiembre de 2023

Atentamente,



ÓSCAR DAVID GUAMUSHIG CASTILLO  
1724492747

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Óscar David Guamushig Castillo con documento de identificación No. 1724492747 expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académico: EDUCOMUNICACIÓN APLICADA EN LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Comunicación, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 13 de septiembre de 2023

Atentamente,



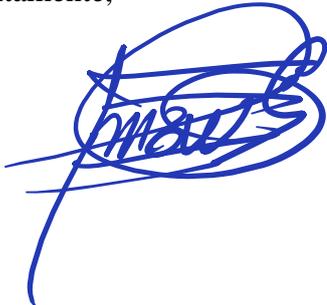
ÓSCAR DAVID GUAMUSHIG CASTILLO  
1724492747

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, RUIZ VINUEZA MAURO ALONSO con documento de identificación N° 1708071046, docente de la Universidad, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: EDUCOMUNICACIÓN APLICADA EN LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911, realizado por Óscar David Guamushig Castillo con documento de identificación N° 1724492747, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 13 de septiembre de 2023

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'MAURO ALONSO', written over a circular stamp or seal.

MSc. RUIZ VINUEZA MAURO ALONSO  
1708071046

**Oficio Nro. SIS-STD-2023-0060-OF**

**Quito, 04 de agosto de 2023**

**Asunto:** En atención al Oficio No.QG-DCC-013-2023/ Autorización para publicación de proyecto.

Narcisa Medranda  
**Directora de Carrera Comunicación**  
**UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA**  
En su Despacho

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo señora Directora, por medio del presente en atención al Oficio No.QG-DCC-013-2023, documento en el cual solicita: "(...) *su autorización para que el estudiante, Oscar David Guamushig Castillo, con CI: 1724492747, de octavo semestre de la Carrera de Comunicación, de la Universidad Politécnica Salesiana pueda publicar su proyecto de titulación con el título "Educomunicación aplicada en los procesos de capacitación de los funcionarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911", con fines académicos en la biblioteca de la institución*"

En este sentido, me permito autorizar su publicación en la biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana, así mismo me permito agradecer al estudiante y a la carrera de Comunicación por el estudio realizado, que permitirá encontrar mejoras en los procesos que se realiza para nuestros funcionarios; recalcando el compromiso de la cooperación interinstitucional entre ambas instituciones en beneficio de los estudiantes futuros profesionales.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Ing. Gary Roberto Almeida Brito  
**SUBDIRECTOR TÉCNICO DE DOCTRINA, SUBROGANTE**

Referencias:  
- SIS-DGDA-2023-0738-E

Anexos:  
- oficio-no.qg-dcc-013-2023.pdf

Copia:  
Señorita Ingeniera  
Carolina Alejandra Pinto Bastidas  
**Directora Nacional Académico Para Emergencias**  
  
Señorita Psicóloga Organizacional  
Katrin Dayana Urrea de la Torre  
**Analista Académico Para Emergencias Nacional II**

ku/capb

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mis padres Mario y Norma quienes han sido parte fundamental de este proceso, ellos durante toda mi vida me han enseñado el valor del trabajo, esfuerzo y principalmente la responsabilidad, los cuales son valores que me han formado como persona y que seguramente estarán presentes en mi vida profesional, eternamente estaré agradecido por su confianza y apoyo incondicional. También a mi hermano Erick que siempre ha confiado en mis acciones y que me ha demostrado el valor de la constancia y la dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana por las diferentes experiencias las cuales me marcaron y a todos los profesores de la carrera de Comunicación, Campus el Girón, por instruirme académicamente a lo largo de este tiempo.

Agradezco de manera enfática a mi tutor Mauro Ruiz, no solo por su esfuerzo, dedicación y guía en la construcción de este artículo académico, sino también por el conocimiento y experiencias que me ha brindado a lo largo de la carrera.

También quiero agradecer a Carolina Pinto y Katrin Urrea quienes me ayudaron con información para el desarrollo de la investigación y que fueron participes de mi formación profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>Comunicación institucional</b> .....	4
<b>Capacitación laboral</b> .....	4
<b>Educomunicación y capacitación</b> .....	6
<b>Educomunicación y las TIC ´s</b> .....	7
<b>METODOLOGÍA</b> .....	9
<b>RESULTADOS</b> .....	13
<b>CONCLUSIONES</b> .....	20
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	24
<b>ANEXOS</b> .....	26
<b>ANEXO 1</b> .....	26
<b>ANEXO 2</b> .....	27

## RESUMEN

La presente investigación expone la aplicación de la Educomunicación en los procesos de capacitación implementados en el Centro Nacional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, ubicado en la ciudad de Quito, con el objetivo de comprender los métodos de formación y actualización de conocimientos en los públicos internos de la institución. Se aborda conceptos como, comunicación institucional, TIC's, capacitación laboral y Educomunicación, que son la base para comprender el enfoque del presente trabajo y su proyección.

La investigación utilizó el método cualitativo descriptivo porque se centra en la Educomunicación, donde se describe la relevancia e influencia de las capacitaciones, la herramienta de recolección de datos fue el "Focus Group", esta reúne a un grupo de personas para responder interrogantes concretas en un ambiente controlado, aprecia las experiencias de los participantes y permite la interrelación del grupo. La herramienta se aplicó a 15 funcionarios del SIS ECU 911 en base a la percepción de su realidad influida por los productos educomunicacionales expuestos en las capacitaciones y el beneficio que causa en sus labores diarias.

El SIS ECU 911 comprende la importancia de la Educomunicación en su organización, logrando establecer adecuadamente procesos de capacitación, implementándolo como una estrategia de formación para los stakeholders internos. El adecuado uso de esta herramienta resulta en una mejor productividad y desarrollo de la institución, lo cual sirve como referencia y motivación para su uso en instituciones públicas y privadas.

**Palabras clave:** Educomunicación, capacitación, comunicación institucional, TIC's, ECU 911

## **ABSTRACT**

The present investigation exposes the application of Educommunication in the training processes implemented in the National Center of the Integrated Security Service ECU 911, located in the city of Quito, with the objective of understanding the methods of training and updating knowledge in the public internal of the institution. Concepts such as institutional communication, ICT's, job training and Educommunication are addressed, which are the basis for understanding the focus of this work and its projection.

The research used the qualitative descriptive method because it focuses on Educommunication, where the relevance and influence of the training is described, the data collection tool was the "Focus Group", this brings together a group of people to answer specific questions in a controlled environment, appreciates the experiences of the participants and allows the interrelationship of the group. The tool was applied to 15 public workers of SIS ECU 911 from the perception of their reality influenced by the educommunicational products exposed in the training and the benefit it causes in their daily work.

SIS ECU 911 understands the importance of Educommunication in your organization, managing to adequately establish training processes, implementing it as a training strategy for internal stakeholders. The proper use of this tool results in better productivity and development of the institution, which serves as a reference and motivation for its use in public and private institutions.

**Keywords:** Educommunication, training, institutional communication, ICT's, ECU 911

## INTRODUCCIÓN

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 fue creado el 29 de diciembre del 2011, mediante Decreto Ejecutivo y tiene la misión de brindar una respuesta inmediata a las emergencias, desastres y siniestros. Coordina las acciones de las instituciones de respuesta, las cuales son: Policía Nacional, Fuerzas Armadas del Ecuador, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y otros organismos locales encargados de la atención oportuna, con personal competente cumpliendo estándares técnicos y normativos (Gobierno de la República del Ecuador, 2021). En sus primeros 10 años de existencia han receptado más de 30 millones de emergencias en todo el territorio nacional, logrando actuar de manera adecuada frente a las diferentes amenazas (Quito Informa, 2021). Los procesos efectuados en dicha institución pública son reforzados con capacitaciones las cuales tienen el objetivo de generar un conocimiento útil al momento de realizar actividades y procedimientos en el SIS ECU 911.

La persona encargada de impartir las capacitaciones con la ayuda de los aportes Educomunicativos, como la construcción y la interacción social del conocimiento, debe conseguir que los temas no sean solo “significados” para los estudiantes, sino que logren sentido personal (Narvárez & Castellanos, 2018). Esto es esencial en el proceso educativo ya que, de esta manera se asegura que el conocimiento sea sólido y tenga un objetivo fundamental en la interacción social de la persona.

En una entidad pública como el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, la Educomunicación ha tomado relevancia para el cumplimiento de sus actividades tanto internas como externas, en los proyectos educomunicativos sobresale la comunicación institucional, este instrumento se lo aplica con parámetros establecidos por un organismo o sus representantes, y es dirigida a las personas y grupos del contexto social en el que desarrolla su actividad (Cocciro, 2012). En este caso gestiona y distribuye los productos comunicacionales para capacitar a un cierto porcentaje de la población y al personal que opera en la institución a nivel nacional.

Un ejemplo de la aplicación de la Educomunicación en el SIS ECU 911 es el taller denominado “Primer Respondiente”, el cual está dirigido a personal interno de la

institución y de igual manera a grupos de personas, asociaciones, estudiantes, brigadistas de seguridad, etc. Este taller está conformado por siete módulos con temáticas específicas, las cuales son, Seguridad Ciudadana, Gestión de Riesgos, Transporte y Movilidad, Primeros Auxilios, Gestión de Siniestros, Servicio de Emergencias y Orientación Básica (Gobierno de la República del Ecuador, 2019).

En el taller se aplican diversos recursos que facilitan la integración de la educación y la comunicación como, videos enfocados en los módulos antes mencionados, presentaciones multimedia las cuales ayudan a transmitir información y conceptos de manera visual, lo que facilita la comprensión de los contenidos. También se aplica la gamificación que consiste en usar juegos en línea, simulaciones y actividades lúdicas en contextos educativos lo que fomenta la motivación y el compromiso de los participantes.

El objetivo de aplicar la educomunicación en este taller, es transmitir información útil, con lo cual los participantes podrán coordinar la atención ante una emergencia en primera instancia hasta que llegue la institución de respuesta adecuada.

Las categorías educomunicativas que están relacionadas con los procesos de capacitación son, la comunicación didáctica y la comunicación en entornos virtuales, estas categorías buscan optimizar el proceso de interacción entre los participantes y el contenido propuesto, promoviendo un aprendizaje significativo.

Desde la segunda guerra mundial los medios de comunicación fueron utilizados con fines educativos para instruir a los soldados de manera eficiente, lo que modificó las formas de aprendizaje del sistema educativo tradicional (Lara, 2016), con el tiempo esta ha ido evolucionando y en la actualidad junto con “las tecnologías de la comunicación y la información están configurando, sin duda, un nuevo modelo de ser humano y de sociedad” (Aguaded, 2012, p. 259).

Barbas (2012) menciona que la Educomunicación contiene el conocimiento de múltiples lenguajes y medios por los que se ejecuta la comunicación grupal, personal y social. Engloba la formación del sentido crítico frente a los procesos comunicativos. Es decir, es útil para lograr plantear un conocimiento general en una organización con base en los valores que se manejan en la entidad y encontrar soluciones aplicando los conocimientos adquiridos de una forma precisa.

La Educomunicación es una herramienta útil y necesaria en las organizaciones tanto públicas como privadas, porque ayuda a gestionar el contenido y a crear productos comunicacionales con un enfoque educativo, lo cual beneficia a la organización mejorando los procesos de gestión y capacitación.

Existen estudios con distintas temáticas enfocadas en las diferentes actividades que realiza el SIS ECU 911 a nivel nacional e inclusive convenios de cooperación institucional con distintas universidades del país, lo cual es de relevancia para la construcción y evolución de la institución pública. Con esta investigación se busca determinar el uso de la Educomunicación en los procesos de capacitación de los funcionarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el beneficio que tiene generar conocimiento enfocado en temas internos y externos que maneja la institución.

Se dará a conocer el alcance de las diferentes herramientas y productos comunicacionales usados para crear un conocimiento efectivo y sólido en los diferentes funcionarios públicos que laboran en dicho organismo, el cual cumple operaciones a nivel nacional como la capacitación de su nómina en temas asociados a la seguridad y uso adecuado de equipos e instalaciones.

Además, se informará sobre los beneficios y versatilidad de la Educomunicación en la enseñanza de diversos temas relacionados al crecimiento y organización institucional, con la finalidad de considerar su futura aplicación en instituciones tanto públicas como privadas.

El objetivo general es investigar si en los procesos de capacitación del SIS ECU 911 se aplica la Educomunicación como estrategia comunicacional, complementándolo con los objetivos específicos los cuales conceptualizarán la Educomunicación, capacitación y comunicación institucional para comprender los procesos de formación y actualización de conocimientos en los públicos internos del SIS ECU 911.

La pregunta de investigación se centra en si los procesos de capacitación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 implementan la Educomunicación como estrategia de formación para los stakeholders internos.

Para cumplir los objetivos planteados y dar respuesta a la pregunta de investigación, el Marco Teórico Referencial va a reflexionar sobre los siguientes conceptos y categorías:

## **Comunicación institucional**

La comunicación institucional cumple la función de coordinación y gestión efectiva de todas las comunicaciones tanto externas e internas, con la intención de mantener y establecer una reputación frente a la comunidad de los que la institución depende (Rodrich, 2012). Es aquella que planifica la información en una organización y la distribuye tomando en cuenta el nivel de interés, la necesidad y otros factores que son importantes al momento de promover o anunciar un hecho interno o externo del organismo.

Según Frare (2020), la institución se muestra como sujeto, habla como un miembro de la sociedad y expone argumentos sobre ella. Su objetivo es crear lazos con los diferentes públicos, busca generar credibilidad y confianza para ser aceptada a nivel social. Con la aplicación de la comunicación institucional se da a conocer la organización, sus políticas de trabajo, su misión y visión para generar confianza en sus colaboradores, así como en el público general, potenciando su nivel de éxito en su respectiva área de acción.

La comunicación dentro de una empresa o institución posibilita que los integrantes se adapten a su funcionamiento e incluso puedan ayudar a dirigir cambios en la misma, influyendo en las actividades de otros individuos con los que cooperan (Campo, 2015). Este tipo de comunicación beneficia a la institución ya que, se crea un ambiente de buena administración y organización, permitiendo que las personas adquieran conocimiento y lo transmitan, creando de esta manera un aporte significativo a los procesos internos de la entidad pública o privada.

Los procesos de una institución o las interacciones con el entorno pueden cambiar, lo cual produce una desorganización total de varias áreas, para lo cual se debe usar la comunicación y tecnología, esto ayudará a estructurar de mejor manera la información y planificar procesos de aprendizaje para el personal de una manera efectiva, en donde se busca el mejor método para comunicarla, solventando los diferentes problemas y creando así un conocimiento general y útil en la ejecución de las actividades.

## **Capacitación laboral**

La capacitación laboral surge como una solución a la necesidad de mejorar la pertinencia de la educación y la formación de recursos humanos, en respuesta al avance de la tecnología y la sociedad (Martínez & Acosta, 2012). Esto es esencial en toda organización

y tiene beneficios como, optimizar los procesos internos para así lograr un mejor desempeño laboral y alcanzar los objetivos establecidos previamente en la institución.

La Constitución Ecuatoriana en el Art. 234 menciona que, el Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público (Asamblea Constituyente de Ecuador, 2008). La capacitación tiene que ser un compromiso de las entidades públicas y privadas, con el objetivo de que el personal contribuya con su experiencia en el desarrollo de la organización.

La capacitación entendida como un derecho laboral debe ser un proceso de entrenamiento y facilitación de indicaciones para lograr la efectiva ejecución de las diferentes actividades de los servidores de una organización, tiene que ser planificada en función de las competencias y aspiraciones del funcionario, esto es importante para que los empleados puedan desarrollarse profesionalmente y adaptarse a los cambios, es responsabilidad de la organización ofrecer una formación continua.

El aprendizaje continuo y las competencias son importantes en todos los espacios sociales y educativos. Todos los cambios y transformaciones están basados en el trabajo y el aprendizaje a través del desarrollo (Hernández et al. 2009). La capacitación laboral en la sociedad actual involucra el aprendizaje continuo debido a los avances tecnológicos, la simplificación de procesos ha causado transformaciones en varias organizaciones, la formación continua garantiza que los empleados dominen las herramientas y logren así sus objetivos laborales.

Bermúdez (2015) plantea que la capacitación es parte de un proceso que se ejecuta, se estructura y se evalúa. Tiene el fin de motivar a los funcionarios para conseguir un ambiente de trabajo agradable en el que se puedan desarrollar capacidades creativas y productivas. Se puede llegar a influir en la ideología, las condiciones de vida y las acciones de la persona a través de la actualización constante de conocimientos y habilidades enfocadas en alcanzar un rendimiento adecuado, conforme los requerimientos de la institución pública o privada.

La capacitación puede ser más efectiva si se usa herramientas adecuadas que modifiquen la interacción tradicional, logrando tener una aceptación positiva de las personas y creando vínculos más fuertes, con el objetivo de obtener un conocimiento sólido y enfocado en el desarrollo de la organización.

## **Educomunicación y capacitación**

“La Educomunicación es un campo de estudios interdisciplinar y transdisciplinar, que aborda al mismo tiempo las dimensiones teórico-prácticas de dos disciplinas históricamente separadas: la educación y la comunicación” (Barbas, 2012, p. 158). Las dos disciplinas en conjunto pueden aportar de gran manera a la sociedad creando nuevas formas de educar o creando productos comunicacionales que usen nuevas narrativas con el objetivo de transmitir un conocimiento que sea capaz de perdurar en el tiempo.

Barbas (2012) menciona que el proceso educomunicativo es un medio por el cual las personas se capacitan, recrean, aprenden y transforman la realidad en la que están inmersos. Este proceso beneficia a las personas modificando su entorno personal, social y laboral, en este último se desarrolla un conocimiento colectivo para cumplir una actividad, una norma de comportamiento, o ampliar el conocimiento en una determinada área.

La capacitación es un aspecto importante al momento de analizar situaciones difíciles que pueden suceder en una organización, una capacitación adecuada ayuda a los funcionarios a prepararse contra cualquier tipo de dificultad que se presente (Iza & Henríquez, 2021). La intención de la Educomunicación es transmitir adecuadamente las capacitaciones, con el propósito de establecer acciones apropiadas frente a situaciones cotidianas o extraordinarias en una institución.

La Educomunicación en la actualidad ha aportado de manera significativa en la construcción de entornos formativos, donde la capacitación es fundamental en la exposición de contenidos comunicacionales para la construcción de un ambiente institucional adecuado y eficiente, en donde se aplican diferentes procesos educativos que involucran la tecnología, pedagogía y medios de comunicación que son esenciales para el desarrollo y la transformación de la sociedad.

Desde la perspectiva educomunicacional, el e-learning o aprendizaje en línea, se considera como una oportunidad para integrar la educación y la comunicación de manera efectiva.

El e-learning en las capacitaciones puede superar las barreras físicas y geográficas, brindando acceso a la educación a personas de diferentes contextos y ubicaciones. Además, está diseñada de manera interactiva, permitiendo la participación de los estudiantes (Chiappe & Arias, 2016). La educomunicación enfatiza la importancia de la

participación y el diálogo en el proceso educativo, promoviendo la interacción entre los participantes para construir conocimiento de manera colectiva. El aprendizaje en línea brinda la oportunidad de que los estudiantes creen y compartan sus propios materiales, realizando presentaciones multimedia, desarrollando proyectos y colaborando en la construcción de conocimiento.

Los recursos didácticos son importantes en la aplicación de la Educomunicación ya que contribuyen a una nueva experiencia de formación educativa, proporciona un enfoque distinto al momento de interiorizar contenidos y logra que la persona disfrute el aprendizaje (Begnini et al. 2022). En las capacitaciones los recursos didácticos junto con la Educomunicación facilitan la enseñanza significativa, estableciendo una adecuada ejecución de los diferentes elementos por parte del capacitador, se desarrolla un gradual y correcto aprendizaje, esto se puede potenciar con la implementación de recursos tecnológicos.

La Educomunicación aplicada en una organización implica crear una cultura de aprendizaje continuo, fomentando la participación de los empleados y mejorando la comunicación interna y externa para construir una institución más unida acorde a los valores ya establecidos, además esto ayuda a que el personal se mantenga actualizado en los avances tecnológicos, mejorando la satisfacción y motivación laboral.

### **Educomunicación y las TIC ´s**

En la actualidad las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC ´s) se encuentran en nuestra vida diaria y la han transformado. Esto es posible por el gran alcance del internet y de la tecnología digital (Sanchez, 2018). En la formación educativa de igual manera juega un papel importante ya que logra establecer una pedagogía más interesante lo que beneficia a la evolución de la educación.

Los procesos de virtualización adaptan los entornos educativos al ámbito digital. Estos procesos permiten que las actividades educativas se realicen de forma remota, utilizando TIC ´s. El modo de aprendizaje en entornos virtuales puede ser asincrónico, es decir que se pueden realizar de manera autónoma, este modo de aprendizaje brinda flexibilidad y autonomía a los estudiantes, se usan herramientas como, videos, participación en foros y tareas en línea (Suárez, 2010).

En la Educomunicación las TIC ´s son ideales para transmitir de una mejor manera la información ya que le da al usuario una variedad de opciones para adquirir conocimiento

y crear vínculos con las personas que participan en el proyecto mediante las diferentes herramientas que tiene la web.

Sanchez (2018) define a la tecnología educativa como un grupo de conocimientos, aplicaciones, herramientas, técnicas y dispositivos que se aplican en el sistema educativo. Aplicar herramientas digitales en ámbitos formativos permite optimizar las formas de aprendizaje, mejorar la enseñanza y planificar un proceso educativo más organizado.

La Educomunicación aplica varias herramientas digitales para enriquecer la enseñanza en las diferentes capacitaciones que se imparten en el SIS ECU 911, con el objetivo de no volver monótono al aprendizaje y lograr una interactividad usando diferentes herramientas que se encuentran en la web lo que enriquece el contenido de una manera exponencial beneficiando a la organización la cual aplica este medio educativo.

Las herramientas digitales son de gran apoyo en la aplicación de la Educomunicación, en la web existen una gran variedad de recursos las cuales fueron creadas para facilitar el trabajo colaborativo entre personas, optimizar recursos y tiempo, gran parte de estas herramientas son gratuitas y son de fácil uso para que se pueda implementar en cualquier tipo de proyecto. El aprendizaje colaborativo en línea toma relevancia y se basa en la colaboración entre estudiantes, utilizando herramientas virtuales como foros, wikis y grupos de trabajo en línea (Torras, 2013).

Si no se plantea bien el proyecto educomunicativo puede causar una capacitación inadecuada, esta ocurre generalmente cuando hay un mal diseño, una mala selección del personal participante, la falta de un diagnóstico de necesidades, la asignación del proceso al personal interno, entre otros factores a considerar, este es un problema que origina efectos negativos tanto para los empleados como para el organismo. La falta de capacitación puede frustrar a los trabajadores, lo que reduce la productividad. Por lo tanto, es importante que las instituciones inviertan en una capacitación adecuada y garanticen un entorno de trabajo seguro y productivo.

## METODOLOGÍA

La línea de investigación que es idónea al tema planteado es la “Planificación con las temáticas de propuestas de desarrollo y comunicación, modelo de gestión comunicativa y estrategias comunicacionales”, siendo el Centro Nacional del SIS ECU 911 ubicado en la ciudad de Quito la organización objeto de estudio.

El paradigma que se ajusta adecuadamente a la investigación propuesta es el paradigma interpretativo porque comprende la realidad, no busca generalizaciones científicas, busca descubrir los fenómenos que suceden en circunstancias naturales y toma en cuenta a todos los elementos de la realidad (Arias & Covinos, 2021). Es decir, se centra en explicar el comportamiento de la sociedad o de un organismo y su funcionamiento en un ambiente habitual, en este caso la influencia de la Educomunicación en los procesos de capacitación del SIS ECU 911.

El tipo de investigación seleccionada es la descriptiva porque se centra en un fenómeno concreto, exterioriza sus características más peculiares, su objetivo es llegar a conocer las costumbres, situaciones y actitudes dominantes a través de la descripción de los procesos, actividades, objetos y personas (Morales, 2012). En el caso investigado el fenómeno es la Educomunicación, donde se describe la relevancia e influencia que tienen las capacitaciones de la institución pública antes mencionada.

Según Mesias (2010) el método cualitativo le da importancia a la función, al contexto y al significado de las acciones humanas, aprecia la realidad como es percibida, con los sentimientos, ideas y motivaciones de sus actores. En la investigación planteada el método cualitativo es esencial porque, se aplicó un instrumento a los funcionarios públicos tomando en cuenta la percepción de su realidad influida por los productos comunicacionales expuestos en las capacitaciones y el beneficio causado en ellos.

La teoría que se utilizó en la investigación es la “Educomunicación” porque se construye por medio del intercambio simbólico y el flujo de significados. Esto requiere considerar que existe una naturaleza participativa y colaborativa, usa los medios y códigos estableciendo el proceso educamunicativo con lo cual se genera conocimiento (Barbas, 2012). Las personas analizan sus necesidades y aspiraciones motivándolos a adquirir información mediante los medios de comunicación, la cual se integra al nivel de

personalidad reforzando su credibilidad mediante el conocimiento generado por los productos comunicacionales.

La forma de recolección de datos fue el “Focus Group”, ya que es parte del método cualitativo, esta es una estrategia de recolección viable porque aprecia las experiencias de los participantes, permite la interrelación del grupo y el intercambio de conocimientos en relación con el tema de investigación (Thofehrn et al. 2013).

El “Focus Group” como eje de investigación se centró en la Educomunicación aplicada en los procesos de capacitación de los funcionarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, porque es útil al momento de afirmar o refutar un planteamiento dentro de la investigación, es una herramienta que reúne a un grupo de personas para responder preguntas diseñadas anteriormente y aplicadas en un entorno controlado.

La categoría educomunicativa que se usa en los procesos de capacitación es la comunicación didáctica, se enfoca en las estrategias de comunicación utilizadas para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto implica usar adecuadamente recursos visuales y audiovisuales, creando un ambiente adecuado para la participación (Nuñez, 2000). Es un componente esencial para la enseñanza efectiva, se debe adaptar a las necesidades de los participantes, para brindar una experiencia enriquecedora y una comunicación clara que facilite la comprensión de los estudiantes.

De igual manera se utiliza la categoría comunicación en entornos virtuales que implica el uso de herramientas tecnológicas digitales para facilitar la interacción y la transmisión de contenidos, esto incluye el uso de plataformas de aprendizaje, videoconferencias, foros en línea, etc (Salmeró et al. 2010). Con los avances tecnológicos, la comunicación en entornos virtuales ha conseguido una importancia significativa en muchos ámbitos sociales, incluida la educación en procesos de capacitación.

Para obtener información específica sobre la aplicación de la Educomunicación en la entidad pública previamente descrita, se realizó una solicitud el 15 de mayo del 2023 al Licenciado Marco Vinicio Garnica Montenegro, subdirector técnico de doctrina del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en la cual se pedía la autorización para realizar el presente trabajo (Anexo 1). El grupo focal se seleccionó tomando en cuenta rasgos demográficos predefinidos, y las preguntas fueron diseñadas para dar respuesta al tema de interés planteado (INESDI, 2022).

El Centro Nacional del SIS ECU 911 de la ciudad de Quito servirá de base para determinar la aplicación de la Educomunicación en los distintos procesos de capacitación desarrollados por la institución pública, la investigación puede llegar a tener un alcance aplicable a nivel nacional debido a que se centrará en el grupo operativo, el cual cumple la función de coordinación de los diferentes organismos de respuesta ante emergencias, está tiene la misma estructura en todo el territorio ecuatoriano, en sus dos centros nacionales, cinco centros zonales y nueve centros locales.

Las preguntas que se realizó al grupo focal son abiertas, flexibles y claras, para que no existan confusiones en el proceso y lograr obtener respuestas que satisfagan a la investigación propuesta, estas están especificadas mediante una ficha técnica (Anexo 2) en la cual se establece el objetivo general del “Focus Group” y de igual manera se detallan las preguntas que se aplicaron al personal operativo del SIS ECU 911, se especifica el objetivo de cada pregunta para el adecuado desarrollo de este estudio ya que, es de suma importancia para la correcta exposición de los resultados y análisis de la investigación.

El moderador y encargado de aplicar la herramienta de recolección de datos “Focus Group” fue el autor de esta investigación, Óscar David Guamushig Castillo, quien cumplió las diferentes actividades como coordinar la fecha de aplicación, uso de herramientas tecnológicas, tomar apuntes y procesar los datos de los diferentes participantes.

En la fase de reclutamiento de participantes se usó una muestra de conveniencia por accesibilidad, la cual es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio, se la aplica de acuerdo con la disponibilidad de las personas, con un rango de tiempo determinado o cualquier elemento particular (Ortega, 2018). La aplicación de esta muestra en el caso de estudio planteado es adecuada, debido a que nos debemos adaptar al tiempo de los participantes para no interrumpir o alterar sus actividades en el SIS ECU 911, las cuales son de vital importancia en el correcto funcionamiento de dicha entidad. El investigador seleccionó muestras basadas en un juicio subjetivo, se centró en el muestreo por conveniencia y se escogieron a los participantes disponibles para posteriormente analizar los datos obtenidos (SALGADO, 2019).

Para la adecuada aplicación del “Focus Group” tenemos que tomar en cuenta diferentes factores como el lugar, la hora y la duración, se lo realizó de manera presencial con la ayuda de una herramienta online, el principal objetivo de esta fue que los participantes no

tengan inconvenientes o modificaciones en sus actividades diarias, y así lograr establecer un rango de tiempo prudente en donde el grupo focal exprese como la Educomunicación es aplicada en los diferentes procesos de capacitación, se definió que el desarrollo de la herramienta de recolección de datos tenga un tiempo de duración de aproximadamente 60 minutos.

Con respecto a la organización, el moderador se encargó de contestar las preguntas iniciales de los participantes y resolver cualquier inquietud o problema suscitado al momento de responder las diferentes preguntas planteadas en el “Focus Group”, evitando así los factores que puedan afectar al grupo focal, a los resultados y a las respuestas de la investigación planteada.

## RESULTADOS

La Educomunicación involucra los contenidos teóricos y prácticos de la educación y la comunicación, estas dos disciplinas en la actualidad se relacionan debido a los avances tecnológicos y la aplicación social que tiene. El correcto uso de este instrumento causa un impacto positivo en las organizaciones a nivel educativo y en la aplicación de conocimientos por parte de los integrantes de una institución, logrando un efecto en el desarrollo de las actividades diarias de una persona.

Kaplún (1998) menciona que la Educomunicación tiene la finalidad de estimular a los alumnos como emisores, ofreciéndoles capacitación para la autogeneración de mensajes, logrando establecer redes de educandos que dialoguen, analicen, discutan y participen. Dentro de una institución es esencial la colaboración de los integrantes para lograr los objetivos planteados, mediante la adecuada transmisión de conocimiento se puede conseguir generar cambios en las actividades de otros individuos con los que se interactúa.

Se ha mencionado que la transmisión de conocimientos se puede realizar mediante capacitaciones aplicando adecuadamente la Educomunicación, este es un aspecto importante al momento de enfrentar situaciones complejas, donde toma relevancia la capacitación laboral, la cual surge para mejorar los procesos de formación de los empleados, la capacitación laboral está garantizada por el Estado ecuatoriano, poniendo a disposición instituciones y programas de formación en beneficio del desarrollo profesional e institucional.

Sanchez (2018) señala que en la actualidad las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC 's) han transformado el entorno social debido al gran alcance del internet y de la tecnología digital. La aplicación de las herramientas digitales en los procesos de capacitación junto con los recursos didácticos, son importantes en la aplicación de la Educomunicación porque contribuyen en el fortalecimiento del aprendizaje, permite mejorar, planificar y fortalecer los procesos de capacitación como lo es en el caso del SIS ECU 911.

Se organizó y determinó una fecha factible para la aplicación del “Focus Group”, siendo el 1 de junio de 2023, el día de la aplicación de la herramienta previamente planteada, se seleccionó al grupo operativo C, el cual finalizaba sus labores diarias, se los citó

voluntariamente a la Sala de Crisis, en donde se cumplió una guía la cual especificaba quien era el responsable del trabajo, el objetivo de la investigación y se definían los momentos de aplicación de las diferentes preguntas, con el afán de que el grupo focal entendiera la importancia de su participación en la investigación. Cada pregunta aplicada al grupo tenía un pequeño párrafo, en el cual se daba un contexto para darle una mejor comprensión al participante sobre el enfoque de la pregunta.

La primera pregunta fue “¿Cómo evalúa la efectividad en los procesos de capacitación del SIS ECU 911 en las actividades que desarrolla cotidianamente?”, tenía el objetivo de determinar la satisfacción del personal operativo con las capacitaciones aplicadas en la institución pública, exponiendo que la capacitación entendida como un derecho laboral debe ser un proceso de entrenamiento y facilitación de indicaciones para lograr la efectividad de las actividades laborales de los servidores de la organización.

El grupo focal contestó de manera diversa colocando respuestas como “Excelente”, “Muy buena” y “Buena”, incluso algunos expandieron su respuesta y especificaron que “se pone en práctica lo aprendido”, estas respuestas representan que existe un adecuado proceso de capacitación para los servidores públicos, cumpliendo con el derecho laboral que tienen y el beneficio adquirido al generar conocimiento enfocado en temas internos y externos que maneja la institución con el claro objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en su área de trabajo.

La siguiente pregunta fue “¿Cuáles son los obstáculos más comunes en los procesos de capacitación del SIS ECU 911 y como se pueden superar?”, poniendo en contexto que una capacitación inadecuada incurre generalmente en un mal diseño, mala selección del personal participante, al no realizar un diagnóstico de necesidades, delegar el proceso a personal interno, entre otros factores a considerar.

Una gran parte del grupo focal respondió “Ninguno”, refiriéndose a que no hay obstáculos en los procesos de capacitación y que el sistema funciona correctamente, otra parte del grupo respondió que “el tiempo”, aludiendo a que puede estar mal diseñada la estructura de las capacitaciones ya que no se considera el tiempo del grupo operativo, este participante menciona que se podrían realizar de manera virtual, sugiere esto porque el ECU 911 ofrece tanto capacitaciones virtuales como presenciales.

Otra respuesta a considerar fue “no realizarlas en días libres”, potenciando la afirmación de que existe un mal diseño en la sección de tiempo en las capacitaciones, también se

sugirió que “debe ser organizado con anterioridad y no dejarlo solo por cumplir los plazos”, refiriéndose a que debe existir más compromiso con las capacitaciones y lograr pulir un mejor diseño en las planificaciones de estas herramientas de formación, especialmente en el tiempo de aplicación y organización.

Una persona en el grupo focal expresó que un obstáculo son los “líderes”, poniendo a consideración a las personas que dictan las capacitaciones y propuso como manera de superarlo, contratar a personal que tenga un conocimiento amplio en el tema que se va a tratar en determinada capacitación.

Hubo una respuesta en particular que expresa la necesidad de aplicar de manera más efectiva la Educomunicación, la respuesta fue, “solo son virtuales y son muy teóricas, cuando deberían ser representadas con ejemplos reales”, lo que busca la Educomunicación es revolucionar la manera en cómo se transmite un contenido educativo, eliminando tediosas formas de aprendizaje y volverlas más atractivas para los participantes de las capacitaciones, esta respuesta representa la necesidad de generar contenido educomunicativo específico en el área operativa mostrando la realidad de las personas y poniendo ejemplos concretos para que sepan cómo debe actuar el personal y aplicar estrategias de atención que sean eficientes, mejorando así su labor.

La tercera pregunta fue, “¿Cómo se fomenta la participación de los funcionarios en las capacitaciones a través de procesos lúdicos y de entretenimiento?”, con el argumento de que una capacitación útil proporciona conocimientos relevantes, crea un ambiente inclusivo, determina recursos y apoyo para el aprendizaje continuo, además se establecen los niveles pedagógico-lúdicos para aumentar el interés y la interacción.

Las personas del grupo operativo respondieron que se fomenta la participación mediante “risoterapias”, “material didáctico”, “realizando prácticas”, “con instructores aptos” y haciéndolos sentir parte fundamental y activa de la capacitación, una persona mencionó que, “mediante la participación se permite el compartir experiencias que pueden ser aplicables en la actividad diaria”, haciéndonos comprender que las capacitaciones son fundamentales en el ambiente de trabajo, ya que se pueden compartir ideas, experiencias y opiniones con el fin de mejorar los procesos y el sistema interno de una institución.

Sin embargo, ciertas personas del grupo focal respondieron que “las capacitaciones generalmente son impartidas de manera tradicional, no son interactivas” y que se debe “motivar al personal, no obligarlo a tomar cursos que no tienen nada que ver con las

actividades del grupo operativo”. Analizando estas respuestas podemos considerar que existe una falta de planificación al momento de ejecutar ciertas capacitaciones y se necesita realizar un diagnóstico de necesidades para determinar las temáticas que les serán útiles a los stakeholders internos, se debe considerar a la Educomunicación como una forma efectiva de capacitación porque rompe con lo tradicional y busca cautivar al público con el objetivo de que generen un conocimiento sólido que les ayude en el desarrollo de sus actividades cotidianas, de igual manera tiene una alta capacidad de transmisión si se la vincula con los diferentes medios de comunicación, sean estos internos o externos de la organización.

La siguiente pregunta para el grupo focal fue “¿Cómo ha beneficiado las capacitaciones para el cumplimiento de sus actividades dentro del SIS ECU 911?”, especificando al participante que la capacitación puede mejorar significativamente la capacidad de los empleados para realizar sus tareas diarias, aumentando su eficiencia y precisión. Además, ayuda a que el personal se mantenga actualizado en los avances tecnológicos, mejorando la satisfacción y motivación laboral al proporcionar oportunidades de crecimiento profesional y personal.

El personal operativo respondió que les ha beneficiado en aspectos como “la coordinación de emergencias”, “en cómo llevar y manejar de la mejor manera los procedimientos”, “en reforzar ciertos conocimientos”, “en la atención de llamadas”, en sí “de manera sustancial ya que brinda los conocimientos necesarios para la ejecución de actividades”, consideraron que las capacitaciones han beneficiado de una forma positiva y satisfactoria en el cumplimiento de sus labores proporcionando oportunidades de crecimiento profesional y personal, esto va de la mano con el uso de las diferentes herramientas tecnológicas que aplica el SIS ECU 911 en sus procesos de capacitación, lo cual genera que los funcionarios estén actualizando sus conocimientos constantemente.

En la quinta pregunta se planteó que existen diferentes paradigmas para implementar capacitaciones en las distintas organizaciones, una de ellas es la denominada Educomunicación, la cual se refiere al uso estratégico de la comunicación y la educación para mejorar la eficacia de la institución. Implica crear una cultura de aprendizaje continuo, fomentar la participación de los empleados y mejorar la comunicación interna y externa. La pregunta fue la siguiente “¿Considera que en los procesos de capacitación se ha implementado la Educomunicación como una estrategia que va más allá de la

instrumentalidad laboral y que tiene incidencia en el comportamiento integral dentro y fuera de la institución?”.

El grupo Focal en su gran mayoría respondió positivamente a esta pregunta expresando que la Educomunicación si ha sido implementada como una estrategia en las capacitaciones, lo que causa un efecto en su comportamiento tanto dentro como fuera de la institución pública, en este apartado entra la comunicación en entornos virtuales la cual facilita la colaboración, la interacción y el intercambio de información entre personas, mediante el uso de herramientas digitales.

Los cambios en la interacción interna pueden verse reflejados en la ayuda mutua del personal para resolver un problema usando los conocimientos adquiridos en las capacitaciones, logrando mantener una comunicación asertiva con el resto de las personas que conforman la organización, fortaleciendo sus lazos laborales y personales, lo que genera un mejor ambiente de trabajo.

Únicamente tres personas del grupo operativo respondieron negativamente a la pregunta, esto puede ser debido a que las capacitaciones no han tenido incidencia en su comportamiento interno o externo, una de ellas expresó que “no es totalmente focalizado y consciente en lo que realmente se necesita”, dando a conocer su malestar con el contenido educucomunicativo que se maneja en la institución, ya que considera que no es adecuado para las labores que se realizan.

La sexta pregunta fue “¿Cuál es la importancia de la Educomunicación en los procesos de capacitación y como puede mejorar el aprendizaje de los funcionarios del SIS ECU 911?”, se la aplicó proporcionando el siguiente contexto, la Educomunicación en las empresas juega un papel importante en la mejora de la comunicación interna y externa. Ayuda a crear una cultura de aprendizaje continuo, mejora la transmisión de información, fomenta la participación de los empleados y facilita la comprensión de políticas y estrategias.

El personal operativo manifestó que la Educomunicación es importante en los procesos de capacitación, ya que les “ayuda a estar informados sobre las diferentes actividades realizadas en la institución”, “en la socialización de temas de interés acorde a las necesidades del trabajo”, los ayuda a “aprender y desarrollar de mejor manera los procesos”, “ayuda a mejorar la comunicación entre empleados”, mejora la “comprensión y responsabilidad en las funciones que se encomienda”, en si mencionaron que es “muy

importante para el desenvolvimiento personal en las actividades a realizar”, esto debido a que con la Educomunicación y la comunicación didáctica se enseña ciertos procesos que se deben cumplir en la organización, transmitiendo conocimiento e información de manera efectiva con el objetivo de facilitar el aprendizaje, logrando que los participantes comprendan y retengan la información de manera significativa. Un participante incluso mencionó que es relevante porque, “permite la adquisición continua de elementos de ejecución” y de igual manera “ahorra tiempo”.

Los participantes sugirieron que para mejorar el proceso de capacitación mediante la Educomunicación se debe transmitir información clara, y que las temáticas sean enfocadas en la realidad de los diferentes grupos de trabajo que existen en el SIS ECU 911, para comprender los distintos escenarios a los que se enfrentan y poder actuar adecuadamente ante las diferentes situaciones, con el objetivo de que las capacitaciones logren aportar con conocimiento efectivo y útil.

La última pregunta aplicada al grupo focal fue “¿Qué herramientas de la comunicación digital usa el SIS ECU 911 en las capacitaciones enfocadas al personal operativo?”, poniendo en contexto que el uso de la tecnología en los procesos de capacitación puede mejorar la accesibilidad, eficacia y eficiencia del aprendizaje, al proporcionar recursos interactivos, contenido multimedia y herramientas de evaluación en línea, como, por ejemplo: Moodle, videos, sitios web, etc.

Los participantes indicaron en sus respuestas que se usan diferentes herramientas digitales en los procesos de capacitación, ellos mencionaron herramientas como “el aula Moodle”, la cual es el pilar de las capacitaciones que se imparten de manera virtual, estas se vinculan completamente con la Educomunicación y su categoría comunicación en entornos virtuales, potencian el aprendizaje de los participantes con, videos, sitio web y presentaciones, las cuales enriquecen la temática principal de las diferentes capacitaciones que imparte la institución pública.

De igual manera algunos participantes mencionaron que se realizan video conferencias, las cuales son una excelente forma de conseguir a capacitadores altamente calificados al servicio de la institución sin importar su ubicación geográfica, todas las herramientas mencionadas por el personal operativo son de relevancia y se deben usar adecuadamente según el propósito y el contexto de la comunicación para mejorar el trabajo en equipo. La adaptación a estas nuevas formas de comunicación es fundamental en un mundo cada vez

más digitalizado, la Educomunicación trata de revolucionar la forma de educación y por ende las capacitaciones tradicionales, con el objetivo de volverlas más dinámicas, interactivas, modificando el contenido complejo y volviéndolo más atractivo para el público, logrando crear un conocimiento efectivo en las personas que están expuestas a la capacitación.

## CONCLUSIONES

La comunicación institucional sobresale en los proyectos educomunicativos dentro del SIS ECU 911, este tipo de comunicación se realiza de modo organizado y se enfoca en la coordinación de la comunicación interna y externa, se enfoca en establecer una reputación frente a los distintos públicos de los que el organismo depende, en el caso de estudio planteado es la sociedad ecuatoriana, la cual verifica como se manejan los recursos públicos en beneficio de la seguridad y control social que implementa esta organización.

Aguaded (2012) menciona que las nuevas tecnologías de la comunicación están conformando una nueva sociedad y ser humano. La Educomunicación es el reflejo de esta nueva configuración ya que, implementa instrumentos digitales que mejoran el aprendizaje en las personas. El SIS ECU 911 realiza capacitaciones aplicando la Educomunicación, con el objetivo de lograr un aprendizaje efectivo usando diferentes herramientas, beneficiando a la organización al momento de optimizar procesos internos, mejorar el desempeño laboral y alcanzar los objetivos establecidos en la institución.

La motivación de esta investigación es dar a conocer a la Educomunicación como una herramienta que puede contribuir en el desarrollo de las organizaciones, este estudio aporta de una manera diferente al conocimiento ya que, no gira únicamente al uso de la comunicación en las redes sociales o al análisis de una determinada persona que aplicó la comunicación, logrando conseguir la evolución de su contenido y ganando adeptos a su producción, lo anterior es solo un ejemplo de las últimas investigaciones en el área de comunicación que se han desarrollado.

Esta es una investigación que quiere demostrar el potencial que tiene la Educomunicación, la cual puede ser replicada en diferentes sistemas de organización e instituciones, en un futuro no tan lejano puede que sea un pilar esencial de las nuevas formas de comunicación y educación que la sociedad necesita para lograr un desarrollo en las nuevas maneras en las que el ser humano aprende, logrando así una revolución en el ámbito comunicacional y pedagógico.

La investigación se llevó a cabo cumpliendo con la metodología propuesta al inicio, la línea de investigación fue la “Planificación con las temáticas de propuestas de desarrollo y comunicación, modelo de gestión comunicativa y estrategias comunicacionales”, siendo el SIS ECU 911 ubicado en la ciudad de Quito, la organización objeto de estudio.

De igual manera se usó el paradigma interpretativo y el tipo de investigación fue descriptiva porque se centra en la Educomunicación indicando sus rasgos más peculiares, donde se describe la relevancia e influencia que tienen las capacitaciones.

Se aplicó el método cualitativo, realizando un estudio a los funcionarios públicos en base a la percepción de su realidad influida por las capacitaciones y el beneficio causado en ellos, la teoría aplicada en la investigación es la “Educomunicación”. La forma de recolección de datos fue el “Focus Group”, donde se realizó preguntas abiertas, flexibles y claras, tuvo una duración de aproximadamente 60 minutos.

En el desarrollo de la investigación surgieron contratiempos y diferentes inconvenientes, pero analizando las distintas situaciones se pudo encontrar la solución y se las supero satisfactoriamente, por mencionar una de ellas, que fue la aplicación del “Focus Group”, el cual tuvo que cumplir con un proceso arduo en donde se estructuraban las preguntas a aplicar y se debía coordinar tiempo con los funcionarios públicos para el adecuado desarrollo de la investigación, gracias a ello se logró determinar las siguientes conclusiones y recomendaciones.

En base a la investigación realizada y a las diferentes respuestas proporcionadas por el grupo focal se pudo alcanzar el objetivo general planteado al inicio de esta investigación, el cual era investigar si en los procesos de capacitación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se aplica la Educomunicación como estrategia comunicacional, determinando que en efecto la Educomunicación dentro de la institución pública antes mencionada aplica un conjunto de acciones previamente planificadas y coordinadas con el fin de mantener una comunicación efectiva con su público objetivo, en el caso investigado los stakeholders internos, esto se logra mediante las capacitaciones que implementan la Educomunicación como estrategia de formación, se realiza un análisis de sus características, necesidades y preferencias para transmitir mensajes coherentes con el objetivo de generar conocimiento que ayude en su desarrollo personal y laboral, con el fin de fortalecer la imagen de la organización.

Los términos como la Educomunicación, capacitación y comunicación institucional ayudaron a comprender los procesos de formación y actualización de conocimiento en los públicos internos del SIS ECU 911, de igual manera se pudo entender como el alcance de las diferentes herramientas y productos comunicacionales usados en las capacitaciones

ayuda a crear un conocimiento efectivo y sólido en los funcionarios públicos, como por ejemplo en temas relacionados a la seguridad y uso adecuado de equipos e instalaciones.

La investigación es un medio para informar sobre los beneficios y la versatilidad de la Educomunicación en la enseñanza de diversos temas relacionados al crecimiento y organización institucional, se logró evidenciar que existe un adecuado acceso a la información, ya que la Educomunicación permite que la persona amplie su conocimiento de diversos temas, mediante la tecnología o medios digitales los cuales son de gran ayuda al momento de difundir contenido educativo.

Las categorías educomunicativas, comunicación en entornos virtuales y comunicación didáctica, juegan un papel fundamental en el proceso de aprendizaje en las capacitaciones ya que con ellas se logra el desarrollo de habilidades en la era digital. Ambas son esenciales para alcanzar una experiencia educativa enriquecedora, especialmente en contextos donde la tecnología y la virtualidad desempeñan un papel cada vez más importante.

La combinación de ambas categorías educomunicativas permite alcanzar un aprendizaje significativo, adaptado a las necesidades del público objetivo y en sintonía con las herramientas tecnológicas, son fundamentales para lograr una capacitación exitosa y potenciar el desarrollo de habilidades y conocimientos en los participantes.

El grupo operativo mencionó que la Educomunicación fomenta el aprendizaje interactivo, con el objetivo de construir un conocimiento, mediante recursos visuales, interactivos y digitales que motivan la participación de los funcionarios. Con esto se busca que estimulen la creatividad y así logren solucionar sus problemas cotidianos más fácilmente, de igual manera les ayuda a desarrollar nuevas habilidades enfocadas en su área de trabajo.

A pesar de que se haya implementado adecuadamente la Educomunicación en el SIS ECU 911, existen algunas recomendaciones por parte del grupo focal, una de ellas es determinar de mejor manera el enfoque de las capacitaciones, para lograr lo mencionado se debe implementar un análisis de necesidades, estableciendo así las temáticas que se van a desarrollar, de igual manera se debe planificar y establecer el tiempo de las capacitaciones para que exista una mayor organización entre el grupo operativo, con el objetivo de que no interfiera con sus labores o su vida personal, creando así una mayor motivación por aprender.

La investigación ayudó a comprender que la Educomunicación tienen la gran capacidad de adaptarse a diferentes contextos educativos, ya sean estos formales o no formales, de igual manera se la puede aplicar con un enfoque comunitario global, a través de proyectos, como en el caso del SIS ECU 911 que lo emplea con el objetivo de promover la capacitación en sus funcionarios y crear procesos más efectivos al actuar en diversas situaciones.

Se puede concluir que, el SIS ECU 911 comprende la importancia de la Educomunicación en su organización, logrando establecer adecuadamente los procesos de capacitación, implementándolo como una estrategia de formación para los stakeholders internos. Sin embargo, existen detalles a corregir como el tiempo y las temáticas las cuales se las puede planificar de mejor manera, con el objetivo de perfeccionar la experiencia de las capacitaciones en conjunto con la aplicación de la Educomunicación, gracias a la aportación de las TIC´s que ayudan con recursos y herramientas al desarrollo de la Educomunicación, se puede conseguir resultados mucho más satisfactorios, se logra que el personal de la institución este conforme con el aprendizaje adquirido en las capacitaciones, obteniendo como resultado una mejor productividad y desarrollo de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguaded, J. (2012). *La educucomunicación una apuesta de mañana, necesaria para hoy*. EDITORIALES EDUCOMUNICACIÓN.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *DISEÑO Y DINÁMICA DE LA INVESTIGACIÓN*. Enfoques Consulting EIRL.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8900/ZSCapituloIVDef.pdf;jsessionid=680B3B6BDD78A38BE0EB191B78E6F79D?sequence=7>
- Asamblea Constituyente de Ecuador. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Registro Oficial.
- Barbas, Á. (2012). *Educomunicación: desarrollo, enfoques y desafíos en un mundo interconectado*. FahrenHouse.
- Begnini, L., Arteaga, Y., & Arroyo, C. (2022). *Educomunicación y recursos didácticos*. Instituto Superior Tecnológico Japón.
- Bermúdez, L. (2015). *Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes*. InterSedes.
- Campo, C. B. (2015). *La comunicación institucional, epicentro de la empresa*. Universidad Complutense de Madrid .
- Chiappe, A., & Arias, V. (2016). *La Educomunicación en entornos digitales: un análisis desde los intercambios de información*. Universidad del Zulia.
- Cocciro, L. (2012). *Comunicación Institucional y Redes Sociales. Estrategias de desarrollo e integración*. Usina de Medios.
- Frare, M. (2020). *Comunicación Institucional Plan de Comunicación Interna Caso de estudio: FUESMEN*. Universidad Nacional de Cuyo .
- Gobierno de la República del Ecuador. (2019). *Primer Respondiente*.  
<https://www.ecu911.gob.ec/primer-respondiente/>
- Gobierno de la República del Ecuador. (24 de Mayo de 2021). *Servicio integrado de seguridad cubre el 100% del territorio nacional*. 06 de Junio de 2023, de Presidencia de la República del Ecuador: <https://www.presidencia.gob.ec/servicio-integrado-de-seguridad-cubre-el-100-del-territorio-nacional/>
- Hernández, F., Martínez, P., Martínez, M., & Monroy, F. (2009). *Aprendizaje y Competencias. Una nueva mirada*. Universidad de Murcia.
- INESDI. (28 de Marzo de 2022). 13 de Junio de 2023, de Focus group: qué es, características y ejemplos: <https://www.inesdi.com/blog/focus-group-que-es-caracteristicas-ejemplos/>
- Iza, N., & Henríquez, M. (2021). *EDUCOMUNICACIÓN EN LA FORMACIÓN DE SERVIDORES POLICIALES: UN ESTUDIO DESDE LAS PERSPECTIVAS DE LOS INSTRUCTORES Y ASPIRANTES*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí .
- Kaplún, M. (1998). *UNA PEDAGOGÍA DE LA COMUNICACIÓN*. EDICIONES DE LA TORRE .

- Lara, E. C. (2016). *EDUCOMUNICACIÓN. LOS PRIMEROS 60 AÑOS DE UNA HISTORIA POLISÉMICA*. ReHuSo.
- Martínez, M., & Acosta, J. (2012). *LA CAPACITACIÓN LABORAL: ALCANCES Y PERSPECTIVAS EN TIEMPOS COMPLEJOS*. Universidad de Carabobo .
- Mesías, O. (2010). *LA INVESTIGACION CUALITATIVA*. UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA.
- Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*.
- Narváez, A., & Castellanos, A. (2018). *EDUCOMUNICACIÓN HOY: UN RETO NECESARIO*. ReHuSo.
- Nuñez, M. (2000). *Un aspecto básico para la didáctica de la lengua oral: el papel del lenguaje en la comunicación didáctica*. CEP .
- Ortega, C. (2018). *QuestionPro*. 16 de Junio de 2023, de ¿Qué es el muestreo por conveniencia?: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- Quito Informa. (15 de Diciembre de 2021). *ECU 911: 10 años de servicio a la comunidad*. 10 de Junio de 2023, de Seguridad: <http://www.quitoinforma.gob.ec/2021/12/15/ecu-911-10-anos-de-servicio-a-la-comunidad/>
- Rodrich, R. (2012). *Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión*. Universidad de Piura.
- SALGADO, M. D. (2019). *MUESTRA PROBABILISTICA Y NO PROBABILISTICA*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.
- Salmeró, H., Rodríguez, S., & Gutiérrez, C. (2010). *Metodologías que optimizan la comunicación en entornos de aprendizaje virtual*. Universidad de Granada.
- Sanchez, M. (2018). *Sutori*. 18 de Junio de 2023, de Tecnológica Educativa, Origen, Evolución y Aportes a la educación: <https://www.sutori.com/es/historia/tecnologica-educativa-origen-evolucion-y-aportes-a-la-educacion--XTK4ZEdGvsuPBdZB94iLJCSC>
- Suárez, C. (2010). *APRENDIZAJE COOPERATIVO E INTERACCIÓN ASÍNCRONA TEXTUAL EN CONTEXTOS EDUCATIVOS VIRTUALES*. Universidad de Salamanca.
- Thofehrn, M., López, M., Porto, A., Amestoy, S., Oliveira, I., & Mikla, M. (2013). *Grupo focal: una técnica de recogida de datos en investigaciones cualitativas*. Universidad Federal de Pelotas.
- Torras, M. (2013). *El aprendizaje colaborativo en línea y la ética del cuidado*. Universitat Internacional de Catalunya.

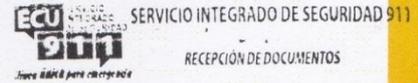
## ANEXOS

### ANEXO 1



QG-DCC-010-2023  
Quito 15 de mayo del 2023

Licenciado  
Marco Vinicio Garnica Montenegro  
Subdirector Técnico de Doctrina  
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU911  
Presente. -



15 MAY 2023

De mis consideraciones,

RECIBIDO POR: Amir Zaza  
HORA: 11:43

Por medio del presente, deseándole éxitos en sus actividades, solicito de la manera más comedida su autorización para que el estudiante, Oscar David Guamushig Castillo, con CI: 1724492747, de octavo semestre de la Carrera de Comunicación, de la Universidad Politécnica Salesiana pueda realizar su proyecto de titulación con el título *"Educomunicación aplicada en los procesos de capacitación de los funcionarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU911"*, en sus instalaciones.

Esperando una pronta respuesta, con un sentimiento de gran estima, agradezco por la atención prestada.

Atentamente,

  
Narcisa Medranda, PhD.  
Directora de Carrera  
Comunicación  
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
NUT: 010-QG-DCC-UPS-2023



CARRERA DE COMUNICACIÓN

Campus El Girón, Av. Isabel La Católica N23-52 y Madrid, Bloque B, segundo piso. Teléfonos: 3962 800 3962 900 Ext.: 2197 / Teléfono directo: 3962 858. Correo electrónico: nmedranda@ups.edu.ec

**ANEXO 2****FICHA TÉCNICA “FOCUS GROUP”**

**EDUCOMUNICACIÓN APLICADA EN LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN  
DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU  
911**

**FECHA:** Jueves 30 de mayo de 2023**HORA:** 14h00 – 15h00**RESPONSABLE:** OSCAR DAVID GUAMUSHIG CASTILLO**OBJETIVO:**

Obtener información relevante sobre la educomunicación aplicada en los procesos de capacitación de los funcionarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para desarrollar un análisis que satisfaga a la investigación planteada.

**DETALLE**

<b>OBJETIVO</b>	<b>PREGUNTA</b>
Determinar la satisfacción del personal operativo con las capacitaciones aplicadas en el SIS ECU 911 y su efectividad en el desarrollo de las diferentes actividades laborales.	<b>P1</b> La capacitación entendida como un derecho laboral debe ser un proceso de entrenamiento y facilitación de indicaciones para lograr la efectividad de las actividades de los servidores de una organización. ¿Cómo evalúa la efectividad en los procesos de capacitación del SIS ECU 911 en las actividades que desarrolla cotidianamente?
Identificar los problemas que tiene el SIS ECU 911 en los procesos de capacitación y obtener recomendaciones por parte del personal operativo.	<b>P2</b> Una capacitación inadecuada incurre generalmente en un mal diseño, mala selección del personal participante, no realizar un diagnóstico de necesidades, delegar el proceso a personal interno, entre otros factores a considerar. ¿Cuáles son los obstáculos más comunes en los procesos de capacitación del SIS ECU 911 y como se pueden superar?
Conocer cómo se fomenta la participación del equipo operativo en las diferentes capacitaciones a través de los procesos lúdicos y de entretenimiento que realiza el ECU 911.	<b>P3</b> La capacitación útil proporciona conocimientos relevantes, crea un ambiente inclusivo, determina recursos y apoyo para el aprendizaje continuo, además se establecen los niveles pedagógico-lúdicos para aumentar el interés y la interacción. ¿Cómo se fomenta la participación de los funcionarios en las capacitaciones a través de procesos lúdicos y de entretenimiento?

<p>Determinar el beneficio de los procesos de capacitación en el cumplimiento de las actividades desarrolladas por los funcionarios del SIS ECU 911.</p>	<p><b>P4</b>  La capacitación puede mejorar significativamente la capacidad de los empleados para realizar sus tareas diarias, aumentando su eficiencia y precisión. Además, ayuda a que el personal se mantenga actualizado en los avances tecnológicos, mejorando la satisfacción y motivación laboral al proporcionar oportunidades de crecimiento profesional y personal.  ¿Cómo ha beneficiado las capacitaciones para el cumplimiento de sus actividades dentro del SIS ECU 911?</p>
<p>Identificar la implementación de la Educomunicación en los procesos de capacitación del ECU 911 y su incidencia en el accionar del personal operativo.</p>	<p><b>P5</b>  Existen diferentes paradigmas para implementar capacitaciones en las distintas organizaciones, una de ellas es la denominada Educomunicación que en las empresas se refiere al uso estratégico de la comunicación y la educación para mejorar la eficacia de la institución. Implica crear una cultura de aprendizaje continuo, fomentar la participación de los empleados y mejorar la comunicación interna y externa.  ¿Considera que en los procesos de capacitación se ha implementado la Educomunicación como una estrategia que va más allá de la instrumentalidad laboral y que tiene incidencia en el comportamiento integral dentro y fuera de la institución?</p>
<p>Conocer la importancia de la Educomunicación en las capacitaciones del SIS ECU 911 y obtener recomendaciones sobre cómo mejorar el proceso de aprendizaje.</p>	<p><b>P6</b>  La educomunicación en las empresas juega un papel importante en la mejora de la comunicación interna y externa. Ayuda a crear una cultura de aprendizaje continuo, mejora la transmisión de información, fomenta la participación de los empleados y facilita la comprensión de políticas y estrategias.  ¿Cuál es la importancia de la Educomunicación en los procesos de capacitación y como puede mejorar el aprendizaje de los funcionarios del SIS ECU 911?</p>
<p>Conocer las herramientas comunicacionales digitales de apoyo que usa el SIS ECU 911 en la aplicación de las diferentes capacitaciones.</p>	<p><b>P7</b>  El uso de la tecnología en los procesos de capacitación puede mejorar la accesibilidad, eficacia y eficiencia del aprendizaje, al proporcionar recursos interactivos, contenido multimedia y herramientas de evaluación en línea, como, por ejemplo: Moodle, videos, sitios web, etc.  ¿Qué herramientas de la comunicación digital usa el SIS ECU 911 en las capacitaciones enfocadas al personal operativo?</p>
<p><b>OBSERVACIONES:</b> En la investigación participaron 15 personas del grupo operativo C que laboran en el SIS ECU 911.</p>	