



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**TÍTULO: “MANEJO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS COMO  
ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA LA CREACIÓN DE UNA  
CULTURA DE PREVENCIÓN ORGANIZACIONAL”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO  
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE:**

**LICENCIADA EN RELACIONES PÚBLICAS Y EVENTOS**

**NOMBRE DE LA ESTUDIANTE:**

**LISSETTE CAROLINA ROBAYO OÑATE**

**NOMBRE DEL TUTOR:**

**LIC. JANETH CAMPOVERDE R. M.Sc**

**SAMBORONDÓN, MAYO 2017**

## **Resumen**

En los últimos años, el concepto de Gestión de Riesgos ha sido tratado como tema prioritario en asambleas y congresos de diferentes organismos internacionales, lo que a su vez ha permitido que sea considerada por los gobiernos actuales e incorporada dentro de la normativa vigente de cada país; aún así, se encuentra lejos de estar incluida en el lenguaje común de la sociedad, en el día de a día de cada persona, y por ende en su vida laboral. Se han dado pasos positivos pero aún no son suficientes para desarrollar una cultura preventiva eficaz dentro de las empresas, que permita concientizar sobre la gestión integral de riesgo. La comunicación, educación y participación de todos los colaboradores son esenciales para desarrollar una cultura de prevención que permita disminuir y a su vez neutralizar los riesgos de una emergencia o desastre.

El presente trabajo de titulación analiza cómo una buena gestión de la comunicación organizacional, logra construir una cultura de prevención dentro de las empresas. Se realiza una investigación descriptiva en la que se contempla desarrollar un análisis documental para determinar la relación de la comunicación con la Gestión de Riesgos. Además se ejecutarán encuestas a colaboradores de organizaciones públicas y privadas del país, así como entrevistas a profesionales especializados en el área, con la finalidad de conocer la situación actual de la Gestión de Riesgos en el Ecuador y el uso de la comunicación como herramienta para la construcción de la cultura de prevención.

**Palabras claves:** Gestión de Riesgos, Cultura Organizacional, Comunicación de Riesgos, Cultura de Prevención de Riesgos, Comunicación Interna, Seguridad Laboral.

### **Abstract**

In the last few years the concept of Risk Management has been prioritized in congresses and assemblies of different international organisms, which has allowed for current governments to consider it and incorporate it within the current regulations of each country; nevertheless, it's still far from being part of society's common language, from being used in the day to day, and therefore, in their work life. There have been positive steps towards but they are still not enough to develop an efficient preventative culture within companies, which would allow us to raise awareness about Risk Management. The communication, education and participation of all the collaborators is essential to develop a culture of prevention that allows the reduction and neutralization of the risks in the event of an emergency or disaster.

The following academic project analyzes how a good management of organizational communication can construct a culture of prevention within companies. It will be realize a descriptive investigation in which it will be develop an documentary analysis in order to determine the relationship between communication and Risk Management. In addition, there will be surveys conducted with collaborators of public and private organizations in the country, as well as interviews with professionals specialized in this area, with the purpose of

understanding the current status of Risk Management in Ecuador and the use of communication as a tool to build a culture of prevention.

**Key words:** Risk Management, Organizational Culture, Risk Communication, Risk Prevention Culture, Internal Communication, Labor Safety

# **“MANEJO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS COMO ESTRATEGIA COMUNICACIONAL PARA LA CREACIÓN DE UNA CULTURA DE PREVENCIÓN ORGANIZACIONAL”**

## **Introducción**

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo analizar cómo el adecuado manejo de la gestión de riesgos puede influir para la creación de una cultura de prevención dentro de las organizaciones, aplicando estrategias de comunicación que permitan fortalecer la imagen y de paso, proteger la integridad de sus colaboradores.

La cultura de prevención debe ser inherente en el comportamiento de las empresas y guarda una relación cercana con las estrategias de comunicación de las mismas, por este motivo, crearla y fortalecerla, requiere de un proceso que incluya la socialización de la información, siendo la comunicación un factor clave para lograrlo dentro de todo tipo de organización.

Hoy en día, varias son las actividades laborales que exponen a diferentes tipos de accidentes a los trabajadores en las empresas, ya sean de menor o mayor magnitud, por lo que cada vez se hace más necesario que las organizaciones creen una cultura de prevención, y que esta a su vez sea difundida por medio de estrategias de comunicación bien definidas y aplicadas, para lo que deben contar con las adecuadas herramientas, además de la disposición de todos los colaboradores, en todas las jerarquías, para que esta sea desarrolladas, a través de programas que generen una concientización y fortalecimiento de la cultura de prevención ante futuros eventos adversos.

**Tema: “Manejo de la gestión de riesgos como estrategia comunicacional para la creación de una cultura de prevención organizacional”**

## **1. La Gestión de Riesgos**

### **1.1 Antecedentes de la Gestión de Riesgos en el Ecuador**

Al ser el Ecuador, un país ubicado geográficamente sobre el cinturón de fuego del Pacífico, atravesado por la Cordillera de los Andes, se lo considera un país expuesto a varios riesgos naturales, producidos principalmente por amenazas geológicas e hidrometeorológicas, entre las que tenemos los sismos, tsunamis y erupciones volcánicas, correspondientes al primer grupo de amenazas; y las inundaciones, vendavales, sequías y deslizamientos de tierra correspondientes al segundo grupo. Está claro que el país en su momento y a lo largo de su historia, se ha visto afectado por varias de estas amenazas y que frente a las emergencias o desastres que se han suscitado, su actuación ha sido escasa y básicamente reactiva, lo que ha generado grandes pérdidas y daños, principalmente humanos y económicos, que pudieron prevenirse si se hubiese contado con un marco de actuación basado en la gestión de riesgos. Además de la nula proactividad, definición de los roles, funciones y responsabilidades por parte de las instituciones gubernamentales y privadas han sido muy escasas, provocando una mala distribución de las funciones, retrasos en la actuación, duplicando el trabajo y esfuerzo, y disminuyendo el nivel de respuesta de los organismos correspondientes.

Francisco Rivadeneira (2007) en el ensayo “Breves Fundamentos sobre los terremotos en el Ecuador - Serie El riesgo sísmico en el Ecuador”, hace un

recuento de los más recientes eventos destructivos en el país: “(...) en la historia del Ecuador se han producido varios eventos destructivos (...) están los terremotos de Ambato (1949), Esmeraldas (1979), Reventador (1987), Macas (1995) y Bahía (1998). Todos ellos con graves secuelas sociales, psicológicas y económicas para la población de las regiones más afectadas. Pero no se debe retroceder tanto en el tiempo para analizar la magnitud de estos desastres en el país; en el mes de abril del 2016, ocurrió un terremoto en Pedernales-Manabí que se sintió en todo el territorio ecuatoriano y que generó numerosas pérdidas humanas y materiales. A pesar del trabajo que se ha realizado sobre gestión de riesgos, mostró lo deficiente que sigue siendo y el poco compromiso de la ciudadanía por empoderarse de lo que realmente significa contar con una cultura de prevención.

Diez años atrás, en Ecuador no existía una comprensión total, ni la concientización de lo importante y necesario de entender lo que es y significa realmente la gestión del riesgo. Cómo ésta influye en la capacidad de la sociedad y de cada individuo para modificar las condiciones en las viven y el poder enfrentar los riesgos existentes, actuando directamente sobre las causas que lo producen, sean de origen natural o producidas por el mismo ser humano.

Es a partir de este cambio de enfoque y de una verdadera apropiación de lo que gestión de riesgos significa para el país, que el gobierno ecuatoriano en el año 2008, decidió incluirla en su Carta Magna, y a su vez desarrollar un cuerpo legal, políticas públicas, además de manuales y planes estratégicos sobre el tema. A través de estas bases sólidas se procederá a regular, enunciar y crear los lineamientos respectivos y necesarios para la correcta gestión del Estado y sus

instituciones; así como de las empresas privadas, nacionales y extranjeras, y de todos los sectores sociales, para que todas sin excepción, conozcan cómo prevenir y mitigar los riesgos, sin importar su origen, sea este natural, socio-natural o antrópico, así como para crear estrategias que les permitan recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por estas emergencias o desastres.

Es así que se pueden nombrar como los principales marcos legales y normativos de la gestión de riesgos, a los siguientes (Ecuador: Referencias Básicas para la Gestión de Riesgos, 2013):

- La Constitución de la República del Ecuador
- La Ley de Seguridad Pública y del Estado
- El Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado
- El Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD)
- El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP)
- El Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir – 2009 - 2013
- El Plan Nacional de Seguridad Integral

Para efectos de este trabajo, se tomará como referencia lo indicado en la Constitución de la República, al ser el principal cuerpo legal regulador a partir del cual se crean las demás leyes. En la Carta Magna, la Gestión de Riesgos tiene dos enfoques definidos: primero como componente del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, y segundo como función del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y de su ente rector.

El artículo No. 389 establece que el Estado "... protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad"; pasando de una anterior visión del tipo reactiva hacia una visión de responsabilidad integral con la finalidad de disminuir, y en el mejor de los casos evitar, los efectos de los desastres. En el mismo artículo se menciona que "... El Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos está compuesto por las unidades de gestión de riesgo de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos local, regional y nacional". La rectoría del Sistema será ejercida desde el Estado por medio de un organismo técnico y se detallan sus siete funciones.

Las características de descentralización subsidiaria, como una responsabilidad directa de las instituciones en su ámbito geográfico, son expresadas en forma clara en el Artículo No. 390 donde se indica que cuando las capacidades de gestión de riesgo sean insuficientes, serán las instancias de mayor ámbito territorial o capacidad técnica y financiera, quienes brindarán el apoyo necesario con respeto a su autoridad en el territorio y sin relevarlos de su responsabilidad. El numeral 8 del Artículo No. 261 establece entre las competencias exclusivas del Estado central "el manejo de desastres naturales".

Otros artículos que se relacionan con el rol de la gestión de riesgos en el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo son los #: 10,14, 72,

281, 313, 375, 395, 396, y 397; en los que se tratan temas como planificación, derechos de la naturaleza, ordenamiento territorial, descentralización, participación y seguridad.

Además se han desarrollado leyes y planes antes detallados, otras herramientas normativas para la respuesta en caso de desastres y entre ellas se mencionan:

a. Manual del Comité de Gestión de Riesgos. El comité es la estructura intersectorial e interinstitucional para la Gestión de Riesgos.

b. Normativa para la Aplicación de Estándares de Ayuda Humanitaria de Emergencia para Alimentos, Cocina, Hogar y Limpieza. Esta normativa es el indicador nacional para el cumplimiento de las normas internacionales Esfera.

c. Guía para la Cooperación Internacional. Directrices para regular la recepción de ayuda internacional en el caso de ser requerida en el país.

Como se puede observar, además de la inclusión de la gestión de riesgos en el marco legal ecuatoriano, otro de los avances importante del país ha sido la creación de la Secretaría de Gestión de Riesgos (SGR), en mayo del 2008, según el Decreto Ejecutivo N° 1046-A, y cuya misión es:

“Construir y liderar el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para garantizar la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico, mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos de desastre; así como para recuperar y

reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres”.

Como una de las principales falencias que ha tenido a lo largo de los años la gestión de riesgos en el Ecuador, ha sido la inexistencia de un órgano rector y coordinador multisectorial a nivel nacional.

Es así que el cambio de postura que ha tenido el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, de ser netamente reactivo a uno integral, en el que intervienen activamente la sociedad y las instituciones, supone un paso inmenso que poco a poco ha logrado una mejor comprensión del proceso de reducción de riesgos de desastre y el desarrollo de la resiliencia en el país.

Todos estos eventos y acciones tomadas por el Estado, permiten tener un panorama más claro y preciso del camino que la Gestión de Riesgos ha tomado en el país y cómo se ha trabajado con la finalidad de crear una cultura de prevención en la sociedad ecuatoriana, en todos sus sectores. Además esta concientización refleja lo importante que es la promoción del fortalecimiento de las capacidades de las instituciones y mecanismos públicos y privados, de manera que contribuyan de la mejor manera posible al momento de responder ante una emergencia o desastre.

Pero aún así, falta mucho por hacer y es imprescindible garantizar el compromiso, no sólo del Estado, sino también de la ciudadanía en general, para continuar creando un proyecto orientado a resultados y al trabajo en conjunto entre instituciones públicas y privadas, promoviendo una comunicación eficaz de las políticas, los planes y programas del desarrollo sostenible a todo nivel, donde la gestión de riesgos sea incorporada en el trabajo cotidiano y que cada

colaborador lo aplique dentro y fuera de las organizaciones, es decir, que sea llevado a la vida personal de cada individuo, con su familia, dentro de su domicilio e inclusive con su comunidad.

## **1.2 Antecedentes de la Gestión de Riesgos**

Las emergencias o desastres originados por eventos naturales o por eventos antrópicos (causados por el hombre involuntariamente), han estado presentes desde los inicios de las civilizaciones. Así mismo, desde el inicio de los tiempos, las sociedades humanas se han caracterizado por una errada e inadecuada administración de las acciones orientadas hacia la prevención de estas emergencias o desastres. Todo esfuerzo ha sido dirigido tradicionalmente hacia la respuesta posterior al evento y la reacción es hacia el control de los daños una vez desencadenados.

Este tipo de reacciones han provocado enormes pérdidas no sólo de vidas humanas, sino también económicas por los daños en infraestructura y servicios esenciales para el normal desarrollo de la vida humana. No se han utilizado estos recursos en el fortalecimiento de las capacidades sociales del manejo de la gestión de riesgos, y es cuando la falta o escasa inversión, cuyo beneficio principal es realizar una adecuada aplicación del manejo integral de la gestión de riesgos, es el desconocimiento general que se tiene sobre su definición.

Como es de conocimiento general, durante muchos años, el concepto tradicional de administración y manejo de los riesgos y desastres, se centraba en la

respuesta inmediata luego del desastre ocurrido, siguiendo una secuencia cíclica de etapas denominada el ciclo de los desastres. Este ciclo consideraba la planificación de actividades para la prevención, mitigación, preparación, alerta, respuesta, rehabilitación y reconstrucción, que a su vez se ejecutaban acorde a tres fases claramente definidas: antes, durante y después de la manifestación del evento adverso.

Hasta hace poco ha existido una relación deficiente y viciosa entre el desarrollo de los países y las limitantes para que ocurra, que provenían en gran medida de la ocurrencia e impacto de los desastres. Es por esto que nace la Gestión de Riesgos, con el fin de garantizar que los procesos de desarrollo, impulsados en la sociedad, se den en las condiciones óptimas de seguridad posible.

Siguiendo esta línea, Allan Lavell (2007), nos dice que una de las principales condiciones de la Gestión de Riesgos es que debe estar intrínsecamente atada a todos los procesos, objetivos y planificación del desarrollo en todos los niveles nacionales, sectores sociales, territoriales y locales, debido a que el riesgo y su gestión es base fundamental para el desarrollo y por esta relación, se ha hecho necesario que se efectúe un replanteamiento de las funciones y responsabilidades institucionales, tanto públicas como privadas, más allá de organismos especializados en el desastre y su atención. Ello implica el compromiso de nuevos actores en la problemática, como instancias de planificación del desarrollo, de la gestión ambiental y urbana, municipalidades, organizaciones comunitarios, sector privado, ONG de desarrollo, etc.

### **1.3 Definiciones de la Gestión de Riesgos**

Narvaez, Lavell y Pérez (2009) proponen como definición de la gestión del riesgo de desastre la siguiente:

La Gestión del Riesgo de Desastre, definida en forma genérica, se refiere a un proceso social cuyo fin último es la previsión, la reducción y el control permanente de los factores de riesgo de desastre en la sociedad, en consonancia con, e integrada al logro de pautas de desarrollo humano, económico, ambiental y territorial, sostenibles.

Es por esto que el concepto actual de gestión del riesgo de desastre tiene una concepción más dinámica, integral y proactiva. Conglomera un conjunto de elementos, medidas y herramientas dirigidas para intervenir eficientemente sobre las condiciones de vulnerabilidad de un grupo social o de varios grupos sociales que pueden interactuar entre sí, transformando el tradicional ciclo de los desastres en procesos que incorporan todas las etapas del riesgo para prevenirlo, anticipando la ocurrencia o manifestación del desastre.

Para Chuquisengo (2011), la Gestión de Riesgos puede ser vista de la siguiente manera:

“Prospectiva: Implica abordar medidas y acciones en la planificación del desarrollo para evitar que se generen nuevas condiciones de riesgo. Correctiva: Se refiere a la adopción de medidas y acciones de manera anticipada para reducir los

riesgos ya existentes. Reactiva: implica la preparación y respuestas a emergencias.”

La reducción del riesgo es entonces un aspecto de orden social, que debe ser visto como la forma en que una comunidad se hace consciente de sus riesgos y en forma autónoma asume la responsabilidad de manejarlos para buscar el desarrollo sostenible, ya sea controlando en los casos que se pueda, aquellos riesgos que han sido generados como producto de las actividades del pasado y adoptando estrategias para impedir que en los procesos de desarrollo al futuro, se produzcan nuevas situaciones que puedan poner en peligro las condiciones de vida y los recursos de las futuras generaciones.

Es un proceso social cuyo fin último es la prevención, la reducción y el control permanente de los factores de riesgo de desastre en la sociedad, así como la adecuada preparación y respuesta ante situaciones de desastre, considerando las políticas nacionales, con especial énfasis en aquellas relativas a materia económica, ambiental, de seguridad, defensa nacional y territorial de manera sostenible. La gestión del riesgo de desastre está basada en la investigación científica y de registro de informaciones, además que orienta las políticas, estrategias y acciones en todos los niveles de gobierno y de la sociedad con la finalidad de proteger la vida de la población y el patrimonio de las personas y del Estado. La gestión del riesgo de desastre es un eje transversal y requisito indispensable para todas las actividades del desarrollo sostenible.

Así mismo Lavell (2006) hace la siguiente apreciación:

Según las características de las amenazas físicas, el grado de exposición a ellas y las vulnerabilidades particulares de cada sociedad confluyen en un proceso esencialmente social cuyos estilos y modelos de desarrollo históricos y vigentes, construyen directamente y se relacionan así mismo con los riesgos que a menudo se convierten en desastres, si no se desarrollan acciones de gestión y prevención apropiadas.

Lo que quiere decir, que la gestión de riesgos no debe verse como un área independiente, sino que debe ser incluida tangencialmente y sobre la que se deben desarrollar las dinámicas de interacción entre las organizaciones y sociedades; su definición debe ser entendida a cabalidad para que las acciones aplicadas sean las correctas, de acuerdo a las evaluaciones que cada organización realice en base a estas conceptualizaciones.

#### **1.4 Conceptos Básicos de los Componentes de la Gestión de Riesgos**

Según la UN-SPIDER (United Nations Platform for Space-based Information for Disaster Management and Emergency Response), el período comprendido entre 1990 y 1999, es decir, toda una década, las Naciones Unidas la decretaron como la Década Internacional para la Reducción de Desastres Naturales. Durante este tiempo, se comenzó a diseñar y gestionar un marco global estratégico para la administración de los riesgos, por parte de un grupo diverso de expertos de distintos campos del conocimiento. Es así como comenzaron a introducir varios conceptos relevantes y relacionadas con el concepto de riesgo de desastres entre los que se incluyen: amenaza, vulnerabilidad, exposición y

resiliencia como base para contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades alrededor del mundo.

Es por esta razón, que parte fundamental para el desarrollo de este trabajo, es determinar qué significa cada uno de estos conceptos y sus componentes; además de determinar cuál es su papel dentro de la gestión integral de los riesgos y su incidencia en la misma. Según la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres, en su guía de Terminología sobre Reducción del Riesgo de Desastres (2009), tenemos los siguientes conceptos de los componentes principales:

**Amenaza:** Un fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que pueden ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales. Las amenazas naturales se pueden clasificar por origen en: geológicas (terremotos, tsunamis, actividad volcánica), hidrometeorológicas (inundaciones, tormentas tropicales, sequías) o biológicas (epidemias). Las amenazas pueden ser inducidas por procesos humanos (cambio climático, incendios, minería o recursos naturales no renovables, degradación medio ambiental, y amenazas tecnológicas). Las amenazas pueden ser únicas, secuenciales, o combinadas en su origen y efectos.

**Desastre:** Consiste en una seria interrupción en el funcionamiento de una comunidad o sociedad que causa una gran cantidad pérdidas humanas,

materiales, económicas o ambientales; que exceden la capacidad de la comunidad o sociedad afectada para afrontar la situación utilizando sus propios recursos. Un desastre es una función del proceso de riesgo. Resulta de la combinación de amenazas, condiciones de vulnerabilidad y capacidades o medidas insuficientes para reducir las consecuencias negativas potenciales del riesgo.

**Resiliencia:** Es la capacidad de un sistema, comunidad o sociedad expuestos a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de sus efectos de manera oportuna y eficaz, lo que incluye la preservación y la restauración de sus estructuras y funciones básicas.

**Riesgo:** Consiste en la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Tales como muertes, lesiones, propiedad, medios de vida, interrupción de actividad económica o deterioro ambiental, como resultado de interacciones entre las amenazas naturales o antropogénicas y las condiciones de vulnerabilidad.

**Vulnerabilidad:** Las características y las circunstancias de una comunidad, sistema o bien que los hacen susceptibles a los efectos dañinos de una amenaza.

**Prevención:** Consiste en evitar que se generen situaciones de riesgo (proceso que parte de la identificación del riesgo potencial mediante

percepción y evaluación y se toman medidas anticipadas para evitar que el riesgo se consolide).

**Mitigación:** Es la corrección o reducción del riesgo (disminuir la vulnerabilidad y aumentar la resiliencia, se realiza con base en el riesgo que ya existe). La reducción del riesgo abarca no solo su dimensión "física", sino que incluye aspectos sociales, políticos y económicos; en este sentido, la transferencia del riesgo, como el componente de la Gestión del Riesgo que busca transferir el costo de reposición asociado a las pérdidas entre un número de ciudadanos más grande que los directa y mayormente expuestos, es considerada una medida de reducción o mitigación del riesgo.

**Preparación y atención:** Supone el manejo de las emergencias, preparativos, planificación y protocolos de respuesta, coordinación institucional para el manejo eficiente de situaciones de desastre (no se actúa sobre el riesgo, no se reduce el nivel de exposición física).

**Rehabilitación y reconstrucción:** Es la gestión post-desastre, que busca restablecer los flujos normales de los que depende el desarrollo social y económico. En muchos casos la rehabilitación y la reconstrucción son procesos de creación de condiciones de seguridad inexistentes antes de la ocurrencia del fenómeno natural o socio natural detonante.

Las definiciones presentadas de los componentes de la Gestión, nos encaminan a darle mayor importancia a las responsabilidades de cada individuo, las mismas que deben ser abordadas con celo y dedicación, donde cabe la frase “se debe disminuir la vulnerabilidad” por encima de las circunstancias azarosas, que mantenga oculta o no una comunidad, un edificio, un bien social.

### **1.5 La Gestión de Riesgo en las Organizaciones Públicas y Privadas**

Luego de entender lo que abarca la Gestión de Riesgos, de comprender su campo de acción y que su aplicación no sólo compete al Estado, sino a todas las instituciones que forman parte de la sociedad ecuatoriana, cuyo fin es perseguir su desarrollo integral, es necesario mostrar la importancia del manejo de la Gestión de Riesgos, tanto en las organizaciones públicas como privadas. El enfoque de la Gestión de Riesgos ha existido desde tiempo inmemoriales, pero a nivel organizacional, solo desde hace pocas décadas se le ha dado la importancia que merece.

Al hablar de Gestión de Riesgos dentro de las organizaciones, sean públicas o privadas, el tema tratado se refiere a que no se lo hace con expertos sino con gente común, para quienes el mayor riesgo es quemarse con la estufa mientras cocina o doblarse el pie al resbalarse por el piso húmedo. La percepción del riesgo es algo que va mucho más allá de estos simples ejemplos y se tiene que comprender, que no sólo es objetivable, sino que la mayoría de ellos son subjetivos; que las medidas o instrumentos que se utilizan para evaluar todos los aspectos de la gestión de riesgos, no siempre llegan a comprender la complejidad

del individuo, razonamiento o comportamientos al enfrentarse a los diferentes riesgos o incertidumbres, pues muchos tienden a actuar con rapidez mientras otros entran en pánico.

Por lo expuesto, uno de los mayores desafíos que se tienen dentro de las organizaciones, es el de desarrollar estrategias efectivas que permitan llegar a todo el grupo laboral, con la intención de que se comprenda la importancia de participar en las actividades de prevención, que exista convicción, pues mientras mejor se conozca sobre este tipo de gestión, más efectiva será su conducta preventiva y por ende, mayor será su capacidad de respuesta.

Según varios estudios, programas exitosos a nivel mundial de prevención, han sido aquellos que han planteado crear un vínculo entre las metas o misiones de la organización, factores que son especialmente relevantes cuando hablamos de variables o dimensiones que tienen que ver con lo humano e intangible, es así que *Calzaretta, Valenzúela, Sepúlveda (2010)* hacen la siguiente propuesta:

“Dentro de las organizaciones y de la gestión de la prevención de riesgos, es indispensable tener en cuenta el carácter dual de la percepción del riesgo, que integra principalmente el factor sociocultural e individual. Que la intervención en los procesos de prevención de riesgo debe realizarse desde la cultura de una organización y para que esta prevención sea parte de la identidad de la organización.”

Las organizaciones juegan un papel clave como medios implementadores de las normas y estrategias propuestas en el marco de la Gestión de Riesgos en un país. Si no se pone en práctica dentro de las empresas, no habría acción de Gestión de Riesgos y el concepto quedaría sólo en papel. En todo tipo de organización y de manera especial en las públicas, este proceso funciona como punto focal, porque cumplen un rol importante en la coordinación de las actividades.

“En este contexto, se requiere de un análisis y una comprensión profunda del papel de las organizaciones formales e informales en la GRD, de las capacidades técnicas e institucionales (incluyendo fortalezas y debilidades), de mejores prácticas operacionales y técnicas, y de fortalezas comparativas para coordinar y promover vínculos horizontales y verticales. Un desafío particular para los gobiernos y agencias de desarrollo es construir capacidades locales fuertes y movilizar al sector público y privado y a las organizaciones de la sociedad civil a distintos niveles para participar de manera activa, según sus ventajas comparativas, en el diseño e implementación de las estrategias de Gestión de Riesgos pertinentes a nivel local.”

(Referencias Básicas para la Gestión de Riesgos, 2012)

Muchas veces las organizaciones no reconocen la importancia de la Gestión de Riesgos y desconocen que una de sus principales preocupaciones debe ser el controlar y saber cómo mitigar los riesgos que atentan contra la vida de los

colaboradores, sus recursos materiales, logísticos, tecnológicos y financieros. La ocurrencia de un evento adverso, sea del origen que fuere, interfiere en el normal desarrollo de las actividades de toda organización, lo que produce un estancamiento o incluso un retroceso en la productividad y en consecuencia, se ve reflejada una falta de motivación y desmejora las actividades de los colaboradores.

Los responsables de las organizaciones o empresas, deben comprometerse en buscar y poner en práctica las medidas necesarias para brindar a sus trabajadores, de óptimas condiciones de seguridad en el ambiente laboral, ante cualquier tipo de evento que se pueda presentar.

## **2. Comunicación Organizacional y la Gestión de Riesgos**

### **2.1 Comunicación en la Organización**

Desde el nacimiento de las civilizaciones ha existido la comunicación. Con el paso de los años y la evolución del ser humano, ésta ha cambiado a la par de las necesidades de cada época. El acto comunicativo en los seres humanos es un hecho inherente a su desarrollo porque se requiere de las interacciones y relaciones interpersonales en el diario vivir, para el desarrollo de los diversos sistemas..

Con la llegada de la globalización el mundo cambió completamente, pues en conjunto a la revolución tecnológica, se produjo que la humanidad tenga un gran salto evolutivo que sitúa a la comunicación como eje de todas las actividades que realiza el ser humano, ya sea de forma individual o colectiva. Antes, se veía a la comunicación como un elemento que permitía el flujo de la

información sólo de manera descendente. Hoy en día la comunicación sigue un flujo horizontal y tangencial.

Para realizar su correcto estudio y aplicación, la comunicación ha sido dividida en distintos campos de acuerdo a las características y acciones que conlleva cada sistema. Dentro de esta división, encontramos a la comunicación organizacional, que plantea el generar una comunicación más integral y dinámica, enfocada en la adaptación de la estructura de sus usuarios.

La comunicación organizacional surge en el siglo XX con la llegada de la Revolución Industrial, y como su nombre lo indica, es un tipo de comunicación que se da dentro de las organizaciones, sean estas públicas o privadas, cuyo fin es lograr la eficiente comunicación de todos los procesos internos, entre todas las jerarquías de una institución o empresa, proyectándose como una dinámica organizacional formadora de estructuras organizacionales. Este tipo de comunicación es todo lo que se dice al público (interno y externo), a través de los diferentes canales de comunicación que posee.

Gary Kreps, experto en el tema de comunicación dice que la comunicación organizacional "es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella". (Contreras, 2010).

Además, todas las actividades, acciones o técnicas que se utilizan dentro de la organización y que permiten que ésta sea comprendida por todos los colaboradores, son parte central de estudio de la Comunicación Organizacional. Es así que Muñiz hace la siguiente aseveración al respecto:

Es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. (2009)

Es de gran relevancia para las empresas manejar una eficiente comunicación internamente, porque en muchas ocasiones, la mayoría de sus problemas tendrán como raíz, las fallas de comunicación, las que no solo generarán pérdidas económicas, sino también materiales y hasta humanas, en el caso que se presente un evento adverso y que la organización no se encuentre preparada, ni tenga habilitados los respectivos canales de comunicación, lo que podría desencadenar una crisis interna.

## **2.2 Comunicación en Gestión de Riesgos**

Como es de conocimiento general, aún en la actualidad no es posible predecir la ocurrencia de una emergencia o desastre, por lo que la educación en riesgos y por ende, el ser conscientes de las acciones preventivas que se deben tomar, son indispensables para salvaguardar la vida de cada individuo.

Tanto a nivel personal como en el aspecto laboral, es necesario que se produzca una comunicación adecuada y a tiempo, para que la información fluya y llegue correctamente al receptor del mensaje, y posteriormente se genere el

respectivo feedback. Por este motivo se puede indicar, que en el interior de todo tipo de organización, la comunicación es una disciplina inherente e inseparable para una correcta Gestión de Riesgos, donde cada integrante del mensaje se convierte en parte fundamental para conseguir la construcción de una cultura de prevención, en la que intervienen todos los actores, haciendo activa la escucha activa como el diálogo dinámico y participativo del equipo de trabajo en todos los procesos, desde la planificación estratégica hasta la toma de decisiones.

Para que la gestión de riesgos sea eficaz dentro de las organizaciones, es vital que ésta se integre en cada actividad y decisión que se tome, así como su inclusión en todos los niveles jerárquicos, de tal manera que sea asumida por cada uno de gestores e incluida en toda actividad que se desarrolle. Lograr establecer una comunicación en riesgos dentro de la organización amerita la creación y desarrollo de un plan de comunicación estratégica, que incluya: estructura organizativa, definición de funciones, detalle de prácticas, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo dicha intervención.

La comunicación y la Gestión de Riesgos deben integrarse en todas las etapas del manejo del riesgo, que se ejecute dentro de la organización. Pablo Aguirre (2016), Analista de Asistencia Humanitaria de la Subsecretaría de Gestión de Riesgos, acota lo siguiente “la comunicación es importante para la Gestión de Riesgos, ya que le otorga “valor” a la gestión, dinamiza, promueve, influye, persuade, facilita la comprensión, modifica conductas y actitudes”. Además indica que debe aplicarse sistemáticamente, basada en una planificación acorde las necesidades de la organización. No es lo mismo la comunicación que se

debe realizar en una institución financiera a la que se maneja en una educativa, o en el sector industrial, donde el grado de prevención incluso debe ser mayor.

Cuando se realizan acciones de prevención, mitigación y preparación, el papel de la comunicación es de suma importancia porque tiene como finalidad, el hecho de difundir información sobre los conceptos básicos de la Gestión de Riesgos como son: Amenazas, vulnerabilidad, riesgos y medidas de prevención, así como todas las recomendaciones que permitirán reducir los peligros; es solo a través de campañas de concientización con los diferentes públicos, difundidos a través de los medios de comunicación interna y actividades planificadas de preparación (como simulacros), que a largo plazo se logrará la construcción de una cultura de prevención organizacional.

Así también, la comunicación tiene un papel fundamental cuando ocurre un evento adverso y hay que enfrentarse a la etapa de emergencia, donde se debe actuar de inmediato y brindar una inmediata respuesta y rehabilitación. La comunicación de la organización tiene que estar orientada a informar a sus públicos sobre el grado real de la emergencia, así como sobre las medidas más apropiadas a tomar como: evacuación del lugar, zonas de seguridad, mecanismos de protección a utilizar, entre otros.

Pasadas estas dos etapas, la organización se enfrenta a un período de transición en el que debe volver a la regularidad de sus actividades, es decir, a la evaluación de daños y a la reconstrucción, tanto de la infraestructura de la empresa como de su capital humano, este último sobre todo en el aspecto emocional.

Por lo que representa la comunicación y su aplicación oportuna, es cuando la organización podrá generar una cultura positiva y adecuada, que asegure que dentro de la organización se promueva una activa participación y por ende, compromiso de todo el capital humano en todos los niveles y áreas.

Estas situaciones permiten que el equipo directivo y todo el personal se motiven a desarrollar las actividades en cada puesto de trabajo, con la seguridad de conocer cómo actuar ante una situación de riesgo o emergencia. La comunicación de riesgos también permite se genere información y contribuya con la formación organizacional, dando paso a que todos los trabajadores hagan una contribución responsable al esfuerzo necesario en las actividades referentes a la Gestión de Riesgos. En todo este proceso es necesario un liderazgo visible y activo de cada directivo, lo que permitirá el desarrollo, fortalecimiento y mantenimiento de una cultura de prevención, que sea el denominador común compartido por todos los niveles de la organización.

Es así que se confirma que la comunicación interna es de suma importancia, es la base que construye, fortalece e integra la cultura empresarial, lo suficientemente fuerte para mantener a un público interno estable, y solo a través de ella, es que se puede garantizar que los empleados crean sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

### **3. Cultura Organizacional**

La cultura organizacional está ligada con la comunicación, son indisociables y dependientes. La cultura es el resultado de la interacción social y es formada en comunicación. De las muchas definiciones que existen acerca de

cultura, se dirá que ésta puede entenderse como un conjunto ligado de maneras de pensar, sentir y comportarse, más o menos formalizadas, que sirven de una manera objetiva y simbólica, para construir a esas personas en una colectividad particular y a la vez diferenciada.

La definición más aceptada de Cultura Organizacional es la de Schein:  
“Cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas validas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas” (Schein, 1984:56)

También se rescata la definición de Hatch (1997):  
“La cultura se concibe, como una variable independiente y externa que influye en las organizaciones y es llevada a la organización a través de la membrecía; es decir, al entrar a pertenecer a la organización, los empleados que han sido influidos por múltiples instituciones culturales como la familia, iglesia, comunidad, educación, traen estas influencias para nutrir la realidad organizacional. La cultura organizacional entonces está permeada por dichas instituciones a través de los miembros que la constituyen” (García, Claudia, 2006).

Para Aktouf (1990), “es la configuración de las conductas aprendidas y el resultado de un comportamiento cuyas componentes y determinantes son

compartidos y transmitidos por los miembros de una sociedad particular.” Por lo antes expuesto y por varios estudios y análisis realizados entorno a la cultura organizacional, podemos decir que “el verdadero aporte del concepto de cultura organizacional es convocar la atención sobre las dimensiones intangibles, difícilmente aprehensibles, de las organizaciones y plantear nuevos interrogantes que ahonden en el conocimiento de las organizaciones y el trabajo”. (Frassa, 2010)

### **3.1 Construcción de una Cultura de Prevención de Riesgos**

Primero se debe tener en cuenta que no existen empresas que sean iguales, es decir, que las estrategias que se utilizan para una, no necesariamente van a ser eficaces en otra. Por otro lado, dentro de las organizaciones existen diferentes canales de comunicación que formalmente son manejados por el departamento de comunicación y que permiten compartir información a todos los miembros que la componen.

Cuando se llega a la capacidad de distinguir los riesgos existentes en una organización y ésta ha decidido las estrategias necesarias para comunicarse con todos los públicos, se debe tener claro que los riesgos implican un grado más de pérdidas para la empresa y hay que ser muy cuidadoso al tratar los asuntos que pueden surgir de un momento a otro, con única finalidad de manejarlos de forma eficiente y con la adecuada comunicación.

Al igual que otros planes de gestión, la organización debe valorar la importancia de la Gestión de Riesgos; no hay que frivolar o menospreciar el servicio que presta para la prevención, aunque en un principio da la impresión de

ser un gasto innecesario, en el futuro se visualizarán los gastos mayores. Definitivamente su gestión y desarrollo deber estar bajo la dirección de especialistas que aporten con conocimientos, experiencia y herramientas necesarias en las tareas, colaborando en la instrucción de otros miembros de la organización sobre los beneficios que la Gestión de Riesgos les proporciona.

La gestión de la prevención de riesgos ha atravesado distintas etapas a lo largo del tiempo. Con el paso de los años, se ha evidenciado la importancia que tiene la cultura de prevención de riesgos en las empresas, para el desarrollo exitoso de sus programas sobre el tema.

Para Mario Ramos (2016) Director de Gestión de Riesgos Zona 5, del Ministerio de Salud y Máster en Gestión de Riesgos y Desastres, la cultura de prevención es “acoger el riesgo como propio y actuar frente a las amenazas con responsabilidad y naturalidad. Crear esa cultura le llevara al país algunos años, pues hay que trabajar en modelos preventivos desde los primeros años de vida de las personas”.

La cultura de prevención no se impone, se construye a partir de los compromisos individuales de cada uno de los integrantes de una organización. En una cultura de prevención se combinan el liderazgo y el apoyo de la alta dirección, el compromiso de los supervisores, y la participación de los trabajadores. Cabe resaltar que la alta dirección es un elemento clave para la creación de este tipo de cultura. Sus principios y actuaciones contribuyen, en gran medida, a definir y potencializar la cultura de la organización.

Numerosos estudios revelan que en las empresas que gozan de bajas tasas de accidentes, la implicación personal de los mandos superiores es definitiva ya

que su preocupación por el bienestar de sus trabajadores es en sí mismo un factor de motivación para “hacer las cosas bien”, tanto para los mandos medios como para el resto de los trabajadores.

Los intereses de la organización deben enfocarse en la convergencia entre la comunicación y la cultura de prevención. La comunicación además debe centrarse en transmitir la información a todos sus públicos, de manera que contribuya a reducir el riesgo al cual están expuestos permanentemente, a través de la prevención. Solo a través de la prevención es que todas las inquietudes y preguntas desaparecen antes de iniciar cualquier proceso y es ahí donde pueden ser resueltas, especialmente sobre cómo evitar que una emergencia llegue a convertirse en una tragedia.

Esta preocupación debe convertirse en aquel esfuerzo extra que permitirá mejorar la comunicación en Gestión de Riesgos, así como la información que la organización maneja sobre prevención de desastres que deberá servir como base para el desarrollo de sus actividades, y lograr que todos sus públicos la concienticen y se apoderen de su significado, de manera que la puedan aplicar en su vida diaria, en el hogar, en sitios de entretenimiento, etc. Este es el objetivo y el punto de partida para la consolidación de una cultura de prevención en la Gestión del Riesgo.

Desarrollar un adecuado proceso de Gestión de Riesgos, a través de una cultura de prevención, equivale a obtener eficientes resultados, por lo tanto, la labor específica frente a los riesgos equivale a desarrollar acciones que reduzcan la incertidumbre y amortigüen su efecto en caso de presentarse en el ámbito de toda la organización, comenzando con el desarrollo cultural, que crea la rutina de

actuar proactivamente en todas las personas, para enfrentar los riesgos en cada uno de los aspectos de su vida.

### **Formulación del problema**

Con el presente trabajo de investigación se busca mostrar los beneficios que obtienen las organizaciones al estar plenamente conscientes y empoderadas de lo que significa la Gestión de Riesgos, su importancia en el desarrollo integral de cada proceso y por ende, en la sociedad en la que se encuentra.

La integración de la Gestión de Riesgos en cada estrategia de Comunicación Organizacional, permitirá construir una cultura de prevención con la finalidad de crear una organización que se preocupa por la integridad y seguridad de sus colaboradores, fortaleciendo la imagen de la empresa, para lo que es importante responder la siguiente interrogante:

- ¿Es posible utilizar la gestión de riesgos como estrategia de comunicación para la creación de una cultura de prevención organizacional?

### **Metodología**

En el presente trabajo de titulación se realizaron los siguientes tipos de investigaciones: documental y descriptiva, con un enfoque cualitativo. Se empleó investigación documental porque se procedió a revisar fuentes de carácter documental como: libros, artículos científicos y varias tesis.

Por otro lado, es una investigación descriptiva debido a que se emplea el método de análisis, que busca describir la razón del estudio y de esta manera se establecen características, ventajas y desventajas del tema investigado, y posteriormente se pueden presentar varias conclusiones.

Además se realizaron encuestas cuyo diseño de la muestra es probabilística y aleatoria simple, porque todos los individuos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, sin distinción de género, clase social o alguna otra variable que no sea su edad y que trabajen bajo dependencia en una organización pública o privada.

Dado que la población se tomó por infinita, se realizaron las encuestas a 200 trabajadores de organizaciones públicas y privadas de la ciudad de Guayaquil. También se ejecutaron encuestas a cuatro profesionales, empleados públicos y privados: dos del área administrativa y dos del área de Gestión de Riesgos. Los entrevistados fueron: Ricardo Sarmiento, Gerente General de la agencia de Publicidad Saltiveri Ogilvy; Xavier Reyes Hidalgo, Gerente de Comunicación de Claro Ecuador; Mario Ramos, Director de Gestión de Riesgos Zona 5, del Ministerio de Salud y Máster en Gestión de Riesgos y Desastres; y Pablo Aguirre, Analista de Asistencia Humanitaria de la Subsecretaría de Gestión de Riesgos.

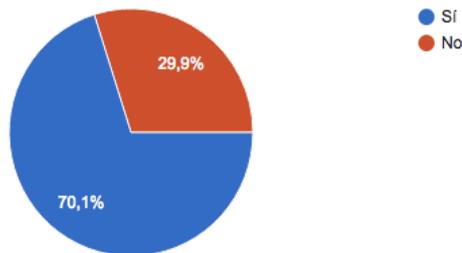
## **Análisis de Resultados**

Se logró determinar que son pocas las organizaciones que no cuentan con un departamento o profesional encargado de la comunicación (Gráfico 1), lo que facilita la planificación estratégica vinculada al plan de comunicación interno para la construcción de la cultura de prevención en las organizaciones.

Además, debido a las últimas reformas legislativas sobre Gestión de Riesgos en el país, la creación e implementación de un departamento encargado de la Gestión de Riesgos es cada vez mayor en las organizaciones, tanto públicas como privadas (Gráfico 2). Lo que permite que las dinámicas entre comunicación y riesgos sean más eficientes y cumplan con su objetivo en cuanto a la prevención.

### **Gráfico #1**

**¿Su institución cuenta con un departamento/profesional encargado de la comunicación?**

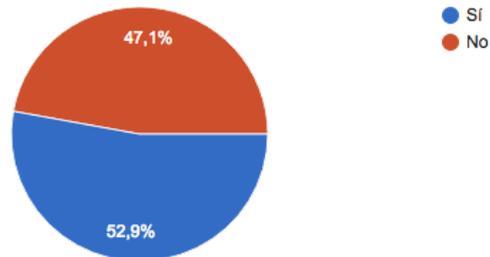


**Fuente: Propia**

**Elaborado por: Autora**

## Gráfico #2

¿Su institución/empresa cuenta con un departamento encargado de la Gestión de Riesgos?



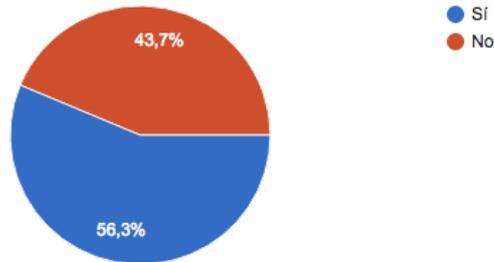
**Fuente: Propia**

**Elaborado por: Autora**

Por otro lado, estas mismas organizaciones están trabajando en mantener un flujo de comunicación continua que hace sentir a sus colaboradores informados y capacitados respecto a las acciones de prevención. (Gráfico 3). Al menos una vez al mes, se encuentran siendo capacitados respecto al tema (Gráfico 4), lo que para la realidad actual es un buen indicador de la implementación de la prevención. Esto lo reafirma Xavier Reyes, Gerente de Comunicación de Claro Ecuador (2016) y Ricardo Sarmiento, Gerente General de Saltiveri Ogilvy (2016), que a partir del terremoto del 2016, hicieron más constante en sus respectivas empresas, las capacitaciones y actividades relacionadas con la prevención de riesgos.

### Gráfico #3

¿Considera que en la organización donde labora le han dado la información necesaria sobre acciones preventivas ante una posible emergencia o desastre?

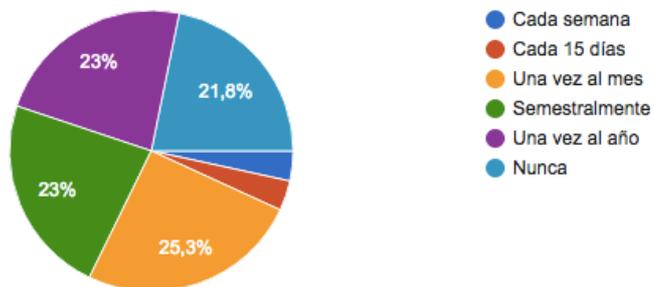


Fuente: Propia

Elaborado por: Autora

### Gráfico #4

¿Con qué frecuencia recibe información o capacitaciones sobre la prevención de riesgos en su organización?



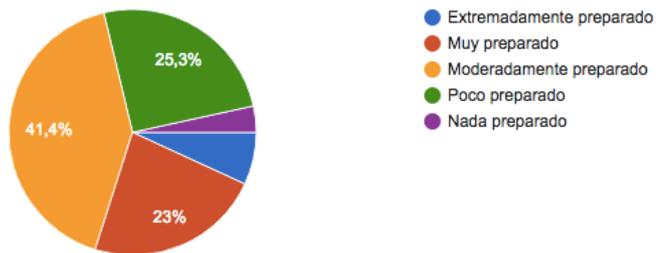
Fuente: Propia

Elaborado por: Autora

A pesar de esto, ocurre algo muy curioso en la percepción del nivel de preparación y capacitación del individuo en temas de prevención, comparado a la percepción de la preparación de la organización de la que forma parte (Gráfico 5 y Gráfico 6). Los colaboradores sienten que la organización donde trabajan, está muy preparada para enfrentar una situación de emergencia; por el contrario, ellos sólo se sienten moderadamente preparados si les toca actuar por su cuenta y sin ninguna dirección al momento de enfrentarse ante un evento adverso.

### **Gráfico #5**

**¿Ud. Qué tan preparado se considera para enfrentar una emergencia o desastre?**

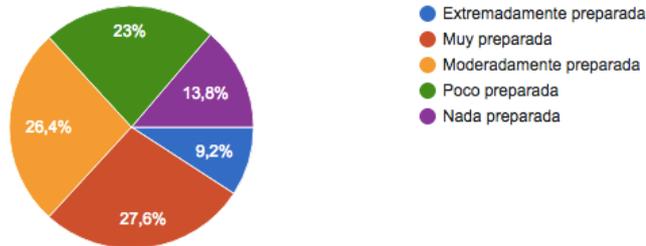


**Fuente: Propia**

**Elaborado por: Autora**

## Gráfico #6

**En caso de una emergencia ¿qué tan preparada está su organización para disminuir los efectos de un desastre?**



**Fuente: Propia**

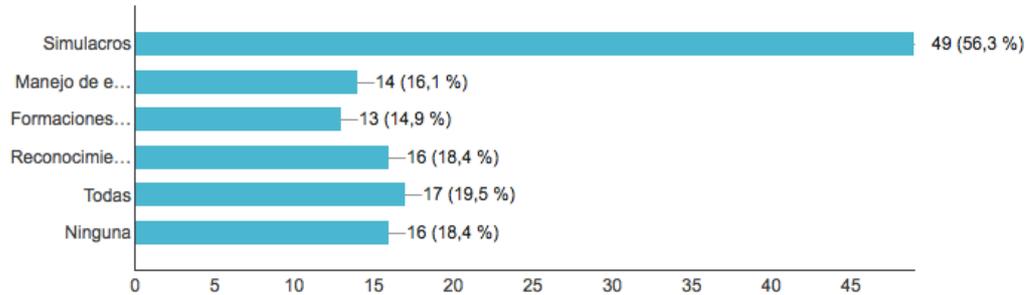
**Elaborado por: Autora**

Correlacionando las respuestas anteriores, la respuesta del gráfico 7 se debe al tipo de capacitación que reciben, dado que en la mayoría de organizaciones sólo se realizan simulacros, que aportan a la formación en prevención pero es una actividad mucho más reactiva y que se realiza en equipo.

Ante estas respuestas, Mario Ramos concuerda que los simulacros son la actividad más realizada por las organizaciones porque son un punto importante para que los planes de emergencia sean aprobados por el ente regulador, y por este motivo quedan relegados otro tipo de capacitaciones más personalizadas de acuerdo al área y cargo del trabajador; por ejemplo el uso de extintores o sistemas de alarma, etc. que también son importantes y que el colaborador puede aplicar tanto en el trabajo como fuera de él.

## Gráfico #7

**¿Qué actividades ha realizado dentro de su institución o empresa relacionada con Gestión de Riesgos?**



**Fuente: Propia**

**Elaborado por: Autora**

## Conclusiones

Los planes de comunicación y los de Gestión de Riesgos dentro de una organización, sea esta pública o privada, deben trabajarse siendo conscientes de la relación que tienen ambas áreas y con una vinculación adecuada, les permitirá a la organización construir de una manera mucho más fácil, una cultura de prevención con los colaboradores.

Es claro que en Ecuador, no existe una total cultura de prevención, a pesar de los proyectos y planes estratégicos implementados por el Estado, pero también es cierto, que cada vez es mayor el número de organizaciones que al tema le dan la relevancia que se merece y van entendiendo que construir esta cultura es una prioridad, más que una necesidad sólo por cumplimiento de leyes y obtención de permisos.

Con el terremoto de abril del 2016, Ecuador de manera general se interesó por conocer las medidas preventivas ante eventos naturales y lo que debían hacer

tanto en los sitios de trabajo como en los hogar, pero no ha sido suficiente. Con el pasar del tiempo, el interés ha disminuido, sobre todo en las ciudades donde la afectación fue muy baja, y el entusiasmo que en su momento hubo con jornadas de capacitación, supervisiones y revisiones de planes de Gestión de Riesgos dentro de las organizaciones, planificaciones de simulacros, etc. se relegaron nuevamente a ser un objetivo secundario más dentro de las organizaciones.

Como se ha analizado en este trabajo, es fundamental que el departamento de Comunicación de involucre con el de Gestión de Riesgos, y a que a la par, ésta área se vincule con toda la actividad de la organización. Más allá de la garantía que genera el contar con los mejores equipos y planes de gestión de riesgo, la clave de su buen o mal funcionamiento reside en las culturas, es decir, en las buenas prácticas, valores, actitudes, creencias fuertemente arraigadas en los colaboradores con respecto al tema, y solo apoyada en la comunicación, es la mejor forma de crear esta cultura preventiva organizacional.

El departamento de comunicación, es el encargado de generar la información oportuna para contribuir con la educación preventiva de sus colaboradores y generar sensibilización sobre el tema; no sólo se trata de cumplir superficialmente, realizando un simulacro anual, que es la actividad más cercana y mayormente ejecutada, por no decir la única, en las organizaciones, como acción preventiva ante eventuales emergencias.

Los resultados de las acciones preventivas no solo dependen de una correcta integración de los elementos que intervienen, como son los procedimientos, políticas, equipos, entre otros, sino del contexto cultural en el que se apliquen, para lo que es esencial conocer el correcto manejo de la

Comunicación en Gestión de Riesgos, de manera que todo se encamine a crear y fortalecer esta cultura de prevención dentro de la organización.

Para crear una cultura de prevención debe existir una intervención activa de los directivos y mandos medios de la organización, y su completa concientización de que invertir en la prevención, realmente aporta valor a la empresa por los múltiples beneficios que genera, sobre todo después de suscitarse alguna situación de emergencia. Además no debe faltar la continua información para contribuir a la formación de todos los colaboradores. La cultura de la prevención de riesgos se fundamenta en el compromiso y la participación de todos.

## Referencias Bibliográficas

Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias*. Ediciones Granica.

Alonso, M. D. C. T., & Becerra, J. A. A. (2011). Surgimiento y desarrollo de la Comunicación Organizacional y su relación con otras ciencias. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (2011-07).

Chaux, Gustavo Wilches. 2008. *Acción sin daño en la gestión integral de riesgo*. Bogotá : Oficina de Cooperación Suiza en Colombia, 2008.

Chuisengo, 2011. "Guía de Gestión de Riesgos de Desastres. Aplicación Práctica". Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; BID; Soluciones Prácticas. Lima, Perú, diciembre de 2011.

Ecuador: Referencias Básicas para la Gestión de Riesgos 2013-2014. Quito-Ecuador. SGR.

Frassa, J. (2011). Cultura organizacional: conceptualizaciones y metodologías detrás de un concepto complejo. *Dirección y Organización*, (44), 74-85.

García Álvarez, C. M. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 5(1), 163-174.

Gillezeau, P. (2011). La cultura organizacional en el desarrollo de empresas inteligentes. Fundamentos: Valores, Comunicación y Liderazgo. *Telos*, 1(2), 221-232.

Higueta López, D. A. I. M. E. R., & Leal García J. C. (2010). Microculturas y cultura organizacional: construcción dialéctica en la organización. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 18(1), 150-167.

Lavell, A. (2001). Sobre la gestión del riesgo: apuntes hacia una definición. *Scripta Nova-Revista*.

Marchiori, M. (2010). ¿ Por qué hoy en día precisamos cultura organizacional?: Una perspectiva de comunicación única en el área posmoderna. *Diálogos de la Comunicación*, (80), 12.

Omar, A., & Urteaga, F. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 9(1), 79-92.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2011). *Manual de Gestión de Riesgos de Desastre para Comunicadores Sociales*.

P. Watzlawick, *Pragmatics on Human Communication*, W. W. Norton & Co. 1967. Versión castellana: *Teoría de la comunicación humana*, Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires, 1971.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2012). *Conceptos Generales sobre Gestión del Riesgo de Desastres y Contextos del País*. Chile.

Pucci, F. (2004). *Aprendizaje organizacional y formación profesional para la gestión del riesgo* (No. Sirsi) i9789290881643). CINTERFOR/OIT.

Torres Alonso y Alejo Becerra: *Surgimiento y desarrollo de la Comunicación Organizacional y su relación con otras ciencias*, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio 2011, [www.eumed.net/rev/cccss/13/](http://www.eumed.net/rev/cccss/13/)

UNISDR. (2009). Terminología sobre Reducción del Riesgo de Desastre.

Vallejo, M. A. (2010). *Comunicación Organizacional y Responsabilidad Social: Diagnostico e Implementación de la Responsabilidad Social en la empresa INZATEX* (Doctoral dissertation, Quito: Universidad Internacional SEK).