



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

Facultad de Ciencias de la Comunicación

**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIAS
DE LA UEES PARA SUS DIFERENTES PÚBLICOS**

Trabajo de Investigación que se presenta como requisito para el Título de
Licenciada en Comunicación Corporativa con Mención en Relaciones Públicas y
Eventos

Autora: Ileana Paulina Inca Torres

Tutora: Janeth Campoverde Rojas

Samborondón, Marzo del 2011.

APROBACIÓN

Samborondón, Marzo del 2011.

Señora Lcda. M.Sc.

Mónica Maruri Castillo

Decana

Facultad de Ciencias de la Comunicación - UEES

De mis consideraciones:

Una vez cumplido con las respectivas sesiones de trabajo y normativas establecidas por la UEES para el desarrollo del trabajo de titulación, informo a usted que la estudiante ILEANA PAULINA INCA TORRES puede pasar a la siguiente fase que sería la sustentación de su trabajo, titulado **“PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIAS DE LA UEES PARA SUS DIFERENTES PÚBLICOS”**.

Muy Atentamente,

Lcda. Janeth Campoverde Rojas M.Sc.

Tutora de Tesis

DEDICATORIA

Con amor, afecto y gratitud

A mis padres: Carlos y Anita

A mis hermanos: Carlos, Annabell y Karla

A mi abuelo: Manuel Ernesto

Y a mis sobrinos: Carlos, Fernando, Anarella y Fernanda

RECONOCIMIENTO

A Dios, por ser el motor de mi vida y testigo de la entrega, el sacrificio y la complacencia que significó realizar este Trabajo de Titulación.

A mis padres, Carlos y Anita, por el amor, la entrega, el apoyo y la confianza incondicional que me brindan siempre.

A mi hermana Karla, por su colaboración y por compartir conmigo cada avance del proyecto de investigación desarrollado.

A la Lcda. Janeth Campoverde R., por su dirección y conocimientos profesionales transmitidos como Catedrática y como Tutora de mi Tesis de Grado.

A mi Decana de Facultad, Lcda. Mónica Maruri C., por su disposición, guía y apoyo brindado a lo largo de mi carrera.

A mis profesores, de los cuales aprendí mucho estos años de formación profesional y de manera especial al Dr. Aníbal Pentón J. y al Psic. Juan Miguel Salvador A., por su valiosa orientación al comienzo de este trabajo.

Y a la Comunidad UEES, por la colaboración y el interés prestado en el desarrollo del Proyecto.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 3 |
| 1. EL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.3 OBJETIVOS..... | 5 |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL..... | 5 |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 5 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 5 |
| 1.4.1 JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| 1.4.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 7 |
| 1.4.3 IDEA A DEFENDER O HIPÓTESIS..... | 7 |
| CAPÍTULO II..... | 8 |
| 2. MARCO REFERENCIAL..... | 8 |
| 2.1 ANTECEDENTES..... | 8 |
| 2.2 MARCO TEÓRICO..... | 15 |
| 2.2.1 COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN..... | 15 |
| 2.2.2 INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ORGANIZACIONES..... | 17 |
| 2.2.3 IDENTIDAD DE LA EMPRESA..... | 19 |
| 2.2.4 IMAGEN DE LA EMPRESA..... | 20 |
| 2.2.5 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA..... | 21 |

| | | |
|-------------------|---|----|
| 2.2.6 | LA INTRACOMUNICACIÓN COMO MODELO EXPLORATORIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA..... | 23 |
| 2.2.7 | ESTRATEGIA DE ADELANTAMIENTO..... | 23 |
| 2.2.8 | ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN..... | 25 |
| 2.2.9 | NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (NTIC'S)..... | 27 |
| 2.3 | DEFINICIONES CONCEPTUALES... .. | 32 |
| 2.4 | MARCO LEGAL..... | 35 |
| CAPÍTULO III..... | | 37 |
| 3. | METODOLOGÍA PROPUESTA..... | 37 |
| 3.1 | TIPO, DISEÑO Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN..... | 37 |
| 3.2 | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN..... | 37 |
| 3.3 | POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 39 |
| CAPÍTULO IV..... | | 41 |
| 4. | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 41 |
| 4.1 | RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO..... | 41 |
| CAPÍTULO V..... | | 81 |
| 5. | LA PROPUESTA..... | 81 |
| 5.1 | TÍTULO DE LA PROPUESTA..... | 81 |
| 5.2 | ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN..... | 81 |
| 5.3 | MENSAJES..... | 83 |
| 5.3.1 | MENSAJERÍA INSTANTÁNEA..... | 84 |

| | |
|--|-----|
| 5.3.2 CORREO ELECTRÓNICO PERSONALIZADO..... | 85 |
| 5.3.3 PÁGINA WEB DE LA UEES..... | 87 |
| 5.3.4 PLATAFORMA BLACKBOARD DE LA UEES..... | 88 |
| 5.3.5 PANTALLAS DIGITALES..... | 88 |
| 5.3.6 FACEBOOK..... | 90 |
| 5.3.7 MATERIAL PROMOCIONAL..... | 91 |
| 5.3.8 TALLERES DE INDUCCIÓN A ESTUDIANTES..... | 93 |
| 5.3.9 TALLERES DE CAPACITACIÓN A COLABORADORES DE LA UEES..... | 93 |
| 5.3.10 SIMULACRO GENERAL EN LA UEES..... | 94 |
| 5.4 CALENDARIO..... | 96 |
| 5.5 PRESUPUESTO..... | 98 |
| | |
| 6. VIABILIDAD DE LA PROPUESTA..... | 99 |
| 7. CONCLUSIONES..... | 100 |
| 8. RECOMENDACIONES..... | 102 |
| 9. BIBLIOGRAFÍA..... | 104 |
| 10. ANEXOS..... | 109 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|---------|
| CUADRO No.1 | |
| TABULACIÓN CUANTITATIVA DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS PÚBLICOS DE LA UEES AL RESPONDER LA ENCUESTA..... | 42 |
| CUADRO No. 2 – 11 | |
| TABULACIÓN CUANTITATIVA DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES DE LA UEES..... | 43 – 53 |
| CUADRO No. 12 – 19 | |
| TABULACIÓN CUANTITATIVA DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS DOCENTES DE LA UEES..... | 54 – 61 |
| CUADRO No. 20 – 27 | |
| TABULACIÓN CUANTITATIVA DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UEES..... | 63 – 71 |
| CUADRO No. 28 – 35 | |
| TABULACIÓN CUANTITATIVA DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LA UEES..... | 72 – 80 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1

ILUSTRACIÓN DE RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS
ENCUESTAS DE LOS DIFERENTES PÚBLICOS DE LA UEES.....42

GRÁFICO No. 2 – 11

ILUSTRACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS
APLICADAS A LOS ESTUDIANTES DE LA UEES.....43 – 53

GRÁFICO No. 12 – 19

ILUSTRACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS
APLICADAS A LOS DOCENTES DE LA UEES.....54 – 62

GRÁFICO No. 20 – 27

ILUSTRACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS
APLICADAS A LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UEES.....63 – 71

GRÁFICO No. 28 – 35

ILUSTRACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS
APLICADAS AL PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LA UEES.....73 – 80

RESUMEN

El presente trabajo de investigación expone la propuesta del Programa de Comunicación y Difusión del Plan de Emergencias de la UEES para sus diferentes públicos. Comienza con una breve explicación sobre la importancia que tiene en los públicos de cualquier Empresa u Organización, estar preparados para enfrentar correctamente situaciones inesperadas que pudieran presentarse en sus instalaciones, a través de una oportuna comunicación y difusión.

El trabajo consta de cinco capítulos, empieza con el planteamiento del problema y los principales propósitos del proyecto de investigación, donde se destaca a los diferentes públicos de la UEES como los protagonistas del mismo. A continuación se presentan acontecimientos nacionales e internacionales relacionados con el tema de investigación, seguido del Marco Teórico donde se detalla la importancia de la Comunicación en las Organizaciones y su repercusión en el correcto funcionamiento de las mismas, donde se incluye el hecho de estar preparados ante situaciones de emergencia por medio de la elaboración de Planes o Programas de Comunicación.

Luego se realiza la obtención de la muestra con la que se va a trabajar para la elaboración de encuestas a Alumnos, Docentes, Administrativos y Personal de Mantenimiento de la UEES y a continuación se exponen los resultados e interpretaciones correspondientes al trabajo de campo efectuado.

A partir de aquello, se presenta la propuesta del Programa de Comunicación y Difusión del Plan de Emergencias de la UEES para sus diferentes públicos, donde se plantea y se detalla la utilización de los diferentes medios comunicacionales y tecnológicos de la Universidad para difundir el Plan de Emergencias de la Institución, complementándose con la realización de actividades internas que sirvan para fortalecer el conocimiento en las personas sobre el tema de Manejo de Emergencias. Finalmente, se muestra la viabilidad de la propuesta, que se complementa con las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

INTRODUCCIÓN

El Proyecto de Titulación que se presenta, nace a partir del interés de su autora por descubrir en la puesta en práctica, la importancia que tiene para los públicos de una Organización de cualquier tipo, estar preparado para enfrentar correctamente situaciones inesperadas. El trabajo está inspirado en el Plan de Seguridad Institucional de la Universidad Espíritu Santo, por el que nace la necesidad de crear el “Programa de Comunicación y Difusión del Plan hacia sus diferentes públicos”.

Es conveniente tener presente que en toda Organización es preciso que sus públicos se sientan involucrados con la misma, es decir, que puedan sentirse parte de ella. El vínculo más preciso para lograrlo es la Comunicación, la cual hace posible el envío y recepción de información de manera dinámica; de ahí que este trabajo exponga de forma sistematizada, datos recogidos de diferentes autores entendidos en el área de la Comunicación, con la intención de ser aplicado al Programa que se pretende difundir.

La parte esencial de este proyecto radica en que los diferentes públicos de la UEES, (Alumnos, Docentes, Personal Administrativo, de Mantenimiento, Visitantes u otros) puedan a través del empleo de las diversas herramientas comunicacionales y tecnológicas que posee la Universidad, conocer los procedimientos de acción específicos a emprender en caso de una emergencia.

La correcta transmisión del mensaje comunicacional para cada situación, será el elemento diferenciador en una Institución altamente competitiva como la UEES, ya que ésta goza de modernas instalaciones, tecnología avanzada, pero sobre todo, tiene personas que muestran interés de conocer el “Plan de Emergencias” con el que cuenta la Universidad.

Es así, que por medio del presente Proyecto de Titulación, se espera garantizar la credibilidad de su contenido por medio de la puesta en práctica de las teorías y técnicas comunicacionales adquiridas en la Universidad Espiritu Santo, aspirando que este trabajo se convierta en un aporte para la Comunidad UEES, por medio del vínculo de la “Comunicación”, palabra clave en el exitoso manejo de las organizaciones.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Enunciado del Problema

Las situaciones de emergencia sucedidas en diferentes partes del mundo han generado intercambios de opinión sobre la prevención de futuras adversidades ocasionadas por la naturaleza o por el hombre; no obstante, con el pasar del tiempo, en innumerables ocasiones el ser humano se ha visto indefenso ante la presencia de eventos inesperados, sean estos de origen natural (ocasionado por la naturaleza) o artificial (provocado por el hombre).

El éxito y el impacto de un proyecto innovador dependen en gran parte de las actividades de comunicación y difusión que se realicen oportunamente a los públicos a los que se pretende llegar. Bajo este precedente y ante la necesidad que se crea en un mundo globalizado, las Instituciones de cualquier índole, requieren contar con un Plan de Emergencia que pueda ser ejecutado por sus públicos para responder oportunamente a posibles eventualidades que puedan presentarse en sus instalaciones; sin embargo, lo más importante consiste en saber aplicarlo en el momento indicado, es decir, que los integrantes conozcan y asimilen la existencia del mismo para estar en la capacidad de responder adecuadamente ante la aparición de una emergencia.

La Universidad de Especialidades Espíritu Santo, ubicada en el Kilómetro 2 ½ de la vía a Samborondón, y perteneciente al Cantón Samborondón cuenta con un Plan de Emergencia Institucional elaborado en el año 2007 y modificado en Mayo del 2008. Por la exigencia académica altamente competitiva en un mundo globalizado la población universitaria UEES ha crecido aceleradamente en los

últimos cuatro años, lo que incluyó la ampliación de sus instalaciones, con nuevos edificios, llegando a un total de diez, además del Salón Patronato.

Con las razones expuestas, el presente Trabajo de Titulación encuentra una oportunidad para desarrollar un “Programa de Comunicación y Difusión” que proporcione a los diferentes públicos de la UEES la transmisión del actual Plan de Emergencias de la Universidad y de esta manera suministrar a través del empleo de diferentes medios y canales, los mensajes comunicacionales e informativos con su correcta aplicación en caso de ser requerido, cuya finalidad es que los diferentes públicos, que incluye a: Alumnos, Docentes, Directivos, Administrativos, Personal de Mantenimiento y Visitantes, tengan la capacidad de tomar decisiones pertinentes al momento de afrontar una emergencia.

Con este Trabajo de Titulación se espera establecer un precedente de comunicación que permita persuadir a los diferentes públicos de la Universidad sobre la importancia del conocimiento y manejo de situaciones de emergencia que pudieran presentarse dentro sus instalaciones, utilizando diferentes medios comunicacionales que lleven a tiempo y de forma precisa lo planteado.

La información que se facilite a los públicos, servirá como base de conocimiento y acción, ante los diferentes casos de emergencia que pudieran presentarse, permitiendo que su conocimiento y reacción sea eficaz e inmediata y así evitar resultados indeseables.

1.2 Formulación del Problema

El presente Trabajo de Titulación intentará responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la verdadera importancia que tiene en una Empresa u Organización la realización de Programas de Comunicación?
- ¿Por qué es significativo que sus públicos conozcan de su existencia?

- ¿Qué repercusiones tendrá en los Públicos de la Universidad Espiritu Santo la difusión de un Programa de Comunicación del Plan de Emergencia Institucional que posee?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Diseñar un Programa de Comunicación para Difusión del Plan de Seguridad Institucional que tiene la Universidad Espiritu Santo, para crear y fortalecer el conocimiento en sus diferentes públicos respecto a manejo de emergencias.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Crear Programa de Comunicación para la Difusión del Plan de Seguridad Institucional existente en la UEES.
- Utilizar los diferentes medios comunicacionales con los que cuenta la Universidad para la difusión del Programa de Comunicación.
- Elaborar un cronograma modelo para la difusión del Programa de Comunicación.

1.4 Justificación y Delimitación de la Investigación

1.4.1 Justificación

La utilidad del presente Trabajo de Titulación es de índole metodológica, porque está basado en el Plan de Seguridad Institucional que tiene la UEES con vigencia desde el año 2008 y lo que se busca es optimizar el proceso vigente. Este trabajo

se sustentará de teorías aprendidas, opiniones de expertos en el manejo de Comunicación Organizacional y Seguridad Industrial.

Tiene gran importancia porque en la actualidad las organizaciones que apuesten a procesos comunicativos diferenciadores realizados en el interior de su sistema organizativo, son aquellas que obtendrán el patrón de diferenciación en su funcionamiento con vista al alcance de sus fines propuestos. La UEES, por ser una Institución Académica Superior de calidad merece contar con el Programa de Comunicación y Difusión del Plan de Emergencia Institucional que actualmente posee, con la finalidad de que los diferentes públicos conozcan y asuman su contenido con el propósito de estar preparados en la toma de acciones oportunas en caso de presentarse una emergencia en el Campus Universitario.

Los avances de los procesos de comunicación interna en las Organizaciones demanda la elaboración de Programas de comunicación que permitan a través de los medios y soportes comunicacionales apropiados, cubrir las necesidades de comunicación que presentan los diferentes públicos que forman parte de la organización.

“Adelantarse” a los hechos significa estar preparados para afrontar situaciones inesperadas, por tal razón la Comunicación se convierte en el eje fundamental del presente trabajo de Investigación.

Se trata de explorar un área que no ha sido aplicada en su real magnitud, y que puede generar oportunidades de crecimiento rentable y sostenido a largo plazo.

Además, por medio de la realización del Programa de Comunicación y Difusión del Plan de Emergencias, se permitirá que la comunicación desarrollada en la Universidad responda a criterios profesionales, a una metodología y a un planteamiento estratégico que ayude a:

- Fundamentar y favorecer la toma de decisiones con respecto a la comunicación en respuesta y manejo de emergencias en el Campus Universitario.

- Mejorar mediante este Programa de Comunicación y Difusión, la gestión estratégica de la imagen y la comunicación entre los diferentes públicos de la UEES, ante situaciones inesperadas.
- Fijar el orden de las prioridades comunicativas en el tema de Seguridad Industrial, con respecto a la aplicación del Plan de Emergencias.

1.4.2 Delimitación de la Investigación

El presente proyecto incluirá la difusión de la idea “Seguridad Industrial” y se enfocará en los diferentes públicos de la UEES. Por este motivo, se procederá a segmentar los públicos en primarios y secundarios.

En la primera división se identifica a los Alumnos de Pregrado como el público objetivo primario del proyecto de investigación, cuyas edades están comprendidas entre los 18 y 25 años - jóvenes adultos, con nivel secundario, y de poder adquisitivo medio y alto. Mientras que el público objetivo secundario lo integran: Docentes, Administrativos, Personal de Mantenimiento y Visitantes de la UEES.

1.4.3 Idea a defender o Hipótesis

Contar con un Programa de Comunicación y Difusión del Plan de Emergencia Institucional de la UEES que favorecerá a los diferentes Públicos de la Universidad, así como a la Imagen Corporativa de la Institución.

- **Variable Independiente (Causa):** Programa de Comunicación y Difusión del Plan de Emergencias de la UEES.
- **Variable Dependiente (Efecto):** Fortalecer el conocimiento y actuación de los Diferentes Públicos de la Universidad en el tema, y además fortalecer la Imagen Corporativa de la Institución.

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

La Universidad de Especialidades Espíritu Santo es una Institución privada, sin fines de lucro, inaugurada en el año 1994 en el Campus de la Av. Juan Tanca Marengo y Av. Las Aguas. Desde el año 2001, La UEES se trasladó al Campus situado en el kilómetro 2 ½ de la vía a Samborondón.

La Universidad Espíritu Santo tiene un Plan de Seguridad Institucional elaborado en el año 2007 y reformado en el mes de Mayo del 2008. Continuamente la Universidad está proponiendo mejoras en el área académica y administrativa con el objetivo de ser reconocida como Institución líder, mediante el uso de herramientas modernas y competitivas.

En la actualidad, La extensión de sus instalaciones está distribuida de la siguiente manera:

- Edificio A: Área Administrativa: Admisiones, Caja, Secretaría General.
- Edificio B: Biblioteca, Facultad de Ciencias de la Comunicación y CEPA.
- Edificio C: Laboratorios de Artes Liberales.
- Edificio D: Escuela de Gastronomía.
- Edificio E: Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Artes Liberales, Facultad de Postgrado, División de Educación Continua.
- Edificio F: Auditorios, Sum, Facultad de Economía, ICP, Facultad de Derecho.

- Edificio G: Laboratorio MAC, Informático, Laboratorio de Interpretación, Laboratorio de Estimulación Temprana.
- Edificio H: Facultad y Laboratorios de Ingeniería Civil.
- Edificio I: Sala VIP profesores, Rectorado, Vicerrectorado, Centro de Cómputo.
- Edificio J: Complejo Deportivo.
- Salón Patronato: Administración, Recursos Humanos, Relaciones Públicas, Marketing, Auditoría.

La Universidad cuenta con un Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte, cuya Jefa es la Sra. Jéssica Chalén Bustos. Durante y después de suscitarse una emergencia ella es la vocera oficial de hacerla pública, o en su ausencia, el Señor Santos Menoscal (Supervisor de Seguridad). Ambos son los encargados de valorar cualquier tipo de emergencia, asumir la dirección y coordinación de cualquier eventualidad.

Los hechos suscitados a lo largo del tiempo demuestran que la población ecuatoriana se ha visto indefensa en cuanto al manejo de temas relacionados a situaciones de emergencia. Dos de las principales razones se sustentan en la falta de una cultura preventiva en la población y de una política de Estado que priorice la gestión de riesgo.

Según el Director del Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional, Hugo Yépez, es importante tener una nueva concepción de lo que significa un desastre: *“El fenómeno natural no es un desastre en sí, sino que se transforma en tal si existen deficientes procesos de respuesta de la comunidad ante un suceso imprevisto¹”*. Se materializa solo si hay aspectos de vulnerabilidad en una

¹ Tomado de: *Diario HOY*. Ecuador obtiene cero en Prevención de desastres. (en línea) 2004. (fecha de acceso 12 de Julio del 2010). URL Disponible en: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/ecuador-obtiene-cero-en-prevencion-de-desastres-190911-190911.html>

población. Es decir, que la comunidad sea capaz de asumir con responsabilidad los riesgos que se pueden producir en su entorno.

Diferentes hechos indican que ante la presencia de situaciones de emergencia, las personas en su mayoría reaccionan por instinto de supervivencia en lugar de hacer una reflexión entre los acontecimientos, las acciones y las conductas más apropiadas a seguir.

Según La Comisión Institucional para Emergencias de la Universidad Nacional de Costa Rica (CIEUNA), la influencia que tienen los efectos de los desastres en la posibilidad de desarrollo y sostenibilidad del espacio que habitamos es muy grande; esto depende en gran medida de la adecuada caracterización de la producción académica de las instituciones de educación superior, en función de las condiciones, de riesgo de cada región y país.

Existe una investigación de la Universidad de Puerto Rico Recinto Universitario de Mayagüez (RUM) de Enero del 2005, donde se menciona que las emergencias en los Campus universitarios pueden variar desde pequeñas eventualidades solucionadas por miembros del equipo de seguridad o algún departamento en particular, hasta un acontecimiento mayor que requiera una respuesta coordinada de múltiples departamentos del campo universitario y la utilización de recursos externos.

Datos proporcionados por la Defensa Civil, en el año 2008, señalaron que apenas el 10% de entidades educativas en el Ecuador, cuenta con un plan de emergencias, mientras que en los escenarios masivos de concentración apenas lo hace un 20%.²

Ecuador es un país que está situado en el denominado cinturón de Fuego del Pacífico; es decir, en la zona de mayor riesgo sísmico en el mundo³. En las últimas

² Tomado de: *Diario HOY*. Escenarios requieren plan de emergencia. (en línea) 2008. (Fecha de acceso 12 de Julio del 2010) URL Disponible en: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/ultima-hora-incendio-en-la-discotheque-the-factory-293946-293946.html>

³ Santos, E. (2006). *Ecuador frente a los desastres naturales*. Extraído el 22 de Noviembre del 2010 desde: http://www.colegiodeeconomistas.org.ec/.../ECUADOR_FRENTE_%20DESASTRES.doc.

décadas, en el país se han producido fenómenos naturales de gran magnitud y extensión, llegando en algunos casos a ser catastróficos; es decir, que su carácter destructivo causó desequilibrios socioeconómicos y ambientales muy graves que, en algunos casos, tuvieron consecuencias a largo plazo⁴.

Los siguientes, son algunos hechos recientes registrados a nivel nacional, de gran relevancia que corroboran lo expuesto:

1. Durante el año 2010, el Volcán Tungurahua registró gran actividad eruptiva: el 29 de Mayo una fuerte explosión provocó la emisión de grandes cantidades de ceniza que se expandieron a **Guayas**, Tungurahua, Chimborazo, Bolívar y Los Ríos. Cientos de personas fueron evacuadas, además se suspendieron vuelos y clases. A mediados de Noviembre, una nueva explosión súbita del Volcán Tungurahua, produjo una columna de ceniza de 7 km. sobre el cráter⁵. En Diciembre, el volcán aumentó su actividad⁶.
2. Septiembre 30 del 2010, la Sublevación Policial provocó la paralización de las actividades de vigilancia y seguridad en la mayor parte de provincias y cantones del país, junto con el bloqueo de las vías interprovinciales. En las ciudades se registró provocación de desmanes y enfrentamientos con la ciudadanía por parte de miembros de la policía. Además, se produjeron asaltos a locales comerciales, bancos y domicilios en las principales ciudades del país, lo que generó pánico entre los ciudadanos. Las jornadas de trabajo fueron suspendidas en gran porcentaje⁷.

⁴ Demoraes, F., D'Ercole R. (2001). *Cartografía de Riesgos y Capacidades en el Ecuador*. Extraído el 22 de Noviembre del 2010 desde: <http://www.cruzrojainstituto.edu.ec/Documentos/Ecuador.pdf>

⁵ Tomado de: *Diario El Universo*. El Tungurahua asustó una vez más, lanzó columna de 7 km de ceniza. (en línea) 2010. (fecha de acceso 15 de diciembre del 2010). URL Disponible en: <http://www.eluniverso.com/2010/11/24/1/1447/tungurahua-asusto-vez-mas-lanzo-columna-7-km-ceniza.html>

⁶ Tomado de: Alerta Tierra. *Volcanes Ecuador*. (en línea). (fecha de acceso 22 de Noviembre del 2010). URL Disponible en: <http://www.alertatierra.com/VolTungurahua.htm>

⁷ Buendía, Fernando. (2010). Ecuador: Algunas claves de interpretación de los sucesos del 30 de septiembre. *Revista Pueblos*. Recuperado de <http://www.revistapueblos.org/spip.php?article1986>

3. Agosto 12 del 2010, a las 06:54 horas (11:54 GMT), un violento sismo de 7,2 grados remeció el Oriente del Ecuador y se sintió en todo el país, dejando un herido en Manta, leves daños y grietas en algunas viviendas⁸.
4. El incendio ocurrido el 19 de abril del 2008, en un concierto en el sur de Quito⁹. 19 jóvenes fallecieron a consecuencia de un incendio en la discoteca Factory durante el concierto de Rock gótico. El siniestro, se originó por el uso de luces de bengala dentro de la discoteca. Los asistentes del concierto, en su intento por escapar, saturaron la puerta principal, mientras que la salida de emergencia permaneció cerrada con dos candados. Según informó la Policía de Quito, el incendio consumió el local en aproximadamente tres minutos.
5. Agosto 4 de 1998, un terremoto sacudió Bahía de Caráquez, dejando un total de 3 muertos, 40 heridos, 750 personas sin hogar, 150 casas destruidas y 250 dañadas¹⁰.
6. En los años 1997 y 1998, el fenómeno El Niño afectó gravemente la región Costa del Ecuador, dejando 286 muertos, 30.000 personas damnificadas, puentes destruidos, carreteras dañadas y un impacto socioeconómico serio y a largo plazo¹¹.

Otros hechos recientes que guardan relación con el tema y sirven de comprobación en el presente Trabajo de Titulación, son acontecimientos que se han presentado en otros lugares donde existe gran afluencia y circulación de muchas personas, pudiendo citar los siguientes:

- En el último trimestre del año 2010, las lluvias afectaron seriamente algunos países de Latinoamérica. **En Venezuela**, las inundaciones dejaron decenas de

⁸ Tomado de: *Diario El Universo*. Un herido y leves daños dejó terremoto en Ecuador. (en línea) 2010. (fecha de acceso 12 de Julio del 2010). URL Disponible en: <http://www.eluniverso.com/2010/08/12/1/1447/un-herido-leves-danos-dejo-terremoto-ecuador.html?p=1354&m=1775>

⁹ Tomado de: *RECUERDOSDEFACORY*. Dos años de una tragedia. (En línea) 2010. (Fecha de acceso 12 de Julio del 2010) URL Disponible en: <http://recuerdosdefactory.wordpress.com/2010/04/15/dos-anos-de-una-tragedia/>

¹⁰ Demoraes, F., D'Ercole R. (2001). Ob. Cit.

¹¹ Demoraes, F., D'Ercole R. (2001). Ob. Cit.

muertos, miles de personas damnificadas y graves daños en la infraestructura vial¹². **En Colombia** se presentaron las peores lluvias en los últimos 60 años: Miles de personas damnificadas, cientos de fallecidos y más de dos millones de personas afectadas por las fuertes inundaciones. Casas destruidas, gran parte de las plantaciones agrícolas perdidas y muchas carreteras intransitables. 28 de los 32 departamentos del país, han sido afectados¹³. **En Brasil**, las últimas inundaciones provocadas por las torrenciales lluvias son consideradas ya como la mayor catástrofe natural de la historia de la región, siendo los municipios de Nueva Friburgo, Teresópolis, Petrópolis y Sumi-douro los más afectados. El temporal ha cobrado la vida de centenares de personas; ríos de lodo arrastrando casas, automóviles y animales, dejando miles de damnificados y un panorama devastador¹⁴.

- Diciembre 20 del 2010, un hombre de 67 años atropelló a cuatro estudiantes de entre seis y doce años de una escuela en Taiwán. Algunos quedaron atrapados bajo el vehículo ante la desesperación de los padres y profesores que trataban de frenar al conductor. Acto seguido, el hombre prendió fuego a un recipiente de combustible, mientras los niños aún seguían debajo del vehículo. No obstante, las llamas lo alcanzaron, provocando quemaduras en su cara y manos. Los estudiantes fueron trasladados a un hospital, aunque sin correr peligro sus vidas, mientras que el causante llegó inconsciente con considerables quemaduras¹⁵.

- Noviembre 10 del 2010, en Zempoala, Hidalgo (México), alumnos de la primaria Justo Sierra y del preescolar Rosaura Zapata fueron desalojados por una

¹² Tomado de: *Página 12*. Trágicas inundaciones en Venezuela. (En línea) 2010. (Fecha de acceso 11 de Enero del 2011). URL Disponible en: <http://www.pagina12.com.ar/diario/sociedad/3-158057-2010-12-04.html>

¹³ Tomado de: *Intermón Oxfam*. Inundaciones en Colombia. Las peores en los últimos 60 años. (En línea) 2011. (Fecha de acceso 11 de Enero del 2011). URL Disponible en: <http://www.intermonoxfam.org/ca/page.asp?id=3865>

¹⁴ Tomado de: *Proceso*. Suman 529 las muertes en Brasil por inundaciones. (En línea) 2011. (Fecha de acceso 14 de Enero del 2011). URL Disponible en: <http://www.proceso.com.mx/rv/modHome/detalleExclusiva/87305>

¹⁵ Tomado de: *RPP*. Anciano embiste a cuatro escolares en Taiwán. (en línea). 2010. (fecha de acceso 22 de Diciembre del 2010). URL Disponible en: http://www.rpp.com.pe/2010-12-20-anciano-embiste-a-cuatro-escolares-en-taiwan-noticia_320657.html

amenaza de bomba. Se informó de la colocación de dos artefactos, uno en la primaria y otro en el jardín. La policía local se desplegó para apoyar el desalojo de los estudiantes, evacuando a 696 alumnos, 28 docentes y personal. Autoridades encabezadas por la Policía Estatal, se desplazaron por los planteles, en busca de los artefactos. Sin embargo, el Presidente Municipal mencionó fueron falsas alarmas, aunque igual procedieron a desalojar a los niños¹⁶.

- Febrero 27 del 2010, **un terremoto** registrado a las 3:34 de la madrugada sacudió la zona Centro Sur de Chile, seguido de un tsunami que azotó diversos sectores de la costa, dejando un devastador saldo de víctimas (sobre todo en las regiones del Maule y Bío Bío), damnificados y destrucción material. Carreteras agrietadas, puentes desplomados y otras obras públicas temporalmente cerradas, como el aeropuerto de Santiago. Se registraron cortes de luz eléctrica y agua potable y el colapso total de las líneas telefónicas. Incluso el gobierno central, tuvo dificultades para contactarse con las autoridades regionales, en especial de la VIII Región¹⁷.

- La masacre ocurrida en Blacksburg, Virginia (EE.UU), el 16 de Abril del 2007¹⁸, cuando un estudiante surcoreano de 23 años abrió fuego en la universidad de Virginia Tech y mató a 32 personas entre estudiantes y profesores, en lo que representa el tiroteo más mortífero dentro de un campus universitario en la historia de Estados Unidos, dejando víctimas en dos ataques separados por un par de horas de diferencia.

¹⁶ Nochebuena, Sonia. (2010, 10 de Nov.) Desalojan escuelas por amenaza de bomba, en Zempoala, Hidalgo. *El Sol de Hidalgo*. Recuperado de <http://noticiasmexico.info/2010/11/10/desalojan-escuelas-por-amenaza-de-bomba-en-zempoala-hidalgo/>

¹⁷ Tomado de: *La Tercera*. Peor tragedia natural de los últimos 50 años desata pánico y destrucción en zona centro sur. (En línea) 2010. (Fecha de acceso 22 de Noviembre del 2010). URL Disponible en: http://diario.latercera.com/2010/02/28/01/contenido/9_25213_1.html

¹⁸ Tomado de: *UNIVISION*. Peor tiroteo de la historia de EU. (En línea) 2007. (Fecha de acceso 6 de Julio del 2010) URL Disponible en: <http://www.univision.com/content/content.jhtml;jsessionid=WIOLNNHPLVRUMCWIAA4CFFQKZAAD0IWC?chid=3&schid=160&secid=20572&cid=1154647&pagenum=1>

- El incendio ocurrido el 30 de Diciembre del 2004 en Buenos Aires, Argentina en la discoteca “República Cromañón” donde murieron 194 personas¹⁹, cuando más de 2 mil jóvenes asistían a un concierto de rock. El fuego fue provocado por una bengala. Mientras los asistentes trataban de abrir puertas de emergencia, éstas permanecieron cerradas. Hasta ahora, es la tragedia que provocó el mayor número de víctimas mortales en Argentina, por una catástrofe no provocada por causas naturales.
- Abril 24 del 2003, cinco jóvenes resultaron intoxicados por un **incendio** ocurrido en la residencia femenina del Colegio privado Montfort en Loeches, España²⁰. El suceso se produjo en una de las habitaciones de la residencia de chicas del colegio. Una alumna del internado, de 14 años, trataba de grabar su nombre con las llamas de un mechero en el colchón de su litera. El humo intoxicó a cinco jóvenes, aunque sólo una necesitó ser trasladada a un hospital. El colegio, según explicó un portavoz de bomberos de la localidad, no contaba con un plan de evacuación contra incendios.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Comunicación en la Organización

La Comunicación se constituye en el proceso por el cual se producen, se hacen circular y se consumen mensajes, cuyas diferencias están dadas básicamente por la información contenida.

¹⁹ Tomado de: LUKOR Y ESMAS (en línea) Recuerdan a las 194 víctimas muertas en el incendio de la discoteca Cromañón. (fecha de acceso 12 de Julio del 2010) URL Disponible en: <http://www.lukor.com/not-mun/americas/0512/30212220.htm> y <http://www.esmas.com/noticierostelevisa/internacionales/415525.html>

²⁰ De Cózar, Á. (2003, 25 de Abril). Cinco jóvenes, intoxicados por un incendio en un colegio de Loeches. *El País*. Recuperado de http://www.elpais.com/articulo/madrid/jovenes/intoxicados/incendio/colegio/Loeches/elpepiautmad/20030425elpmad_19/Tes

La comunicación en las organizaciones es una de las herramientas más relevantes para lograr la productividad y motivación del personal. Es el medio a través del cual los integrantes conocen y difunden su trabajo²¹.

Carlos Fernández Collado, autor e investigador en el área de la Comunicación, expone en el libro *La Comunicación Humana en el mundo contemporáneo (2001)*, que la Comunicación Organizacional “es un proceso de creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de mensajes en un sistema de objetivos determinados”.

Actualmente, la comunicación representa para las organizaciones el medio más idóneo, porque a través de su aplicación las relaciones profesionales e interpersonales se fortalecen, lo cual se evidencia en las relaciones empresa – cliente.

La comunicación en la organización es esencial para el correcto desempeño de sus objetivos. Es un medio que hace posible el progreso de sus integrantes para afrontar los retos y necesidades.

De acuerdo al perfil de cada organización, es necesario definir los mecanismos de comunicación, a través de la evaluación y selección de los mensajes, medios y canales que vayan a emplearse hacia los públicos, para que la información sea difundida de manera clara y oportuna.

Según Paul Capriotti, “ante la necesidad de alcanzar un fuerte impacto comunicativo, se hace imprescindible que toda la comunicación de la organización se encuentre integrada, y que cada una de las diferentes partes de la misma cumpla una función de apoyo y reafirmación de las demás”²².

Una empresa no puede dejar de emitir mensajes; como expuso Paul Watzlawick, en la *Teoría de la Comunicación Humana (1981)*, en el primer axioma de la

²¹ Martínez Posadas, Selesté. (2009). Comunicación Organizacional. *TURevista Digi.U@T*. Vol. 3 Núm. 4. Recuperado de: <http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%203%20Numero%204/comunicacion%20organizacional.htm>

²² Capriotti, Paul: *La Imagen de Empresa*. Estrategia para una comunicación integrada, El Ateneo, Barcelona, 1992, [versión online, 2006, en <http://www.bidireccional.net>].

comunicación, “No se puede no comunicar”, resulta imposible no comunicarse, puesto que todo comunica. Todo comportamiento es una forma de comunicación.

Por tanto, “una empresa no puede dejar de actuar, tiene imposibilidad de no actuar, va contra su naturaleza móvil y transformadora la sola posibilidad de que su sistema sufra de inmovilidad”²³.

José María Laporte, profesor de Comunicación Institucional en la Universidad Pontificia de la Santa Cruz, Roma, en el capítulo ocho del libro “Gestión de la Comunicación en las Organizaciones”, de José Carlos Losada, señala que la Comunicación Institucional no es más que “*adaptar a las organizaciones los rasgos comunicativos que tiene el hombre*; el hombre pone su sello en todo lo que realiza y las instituciones creadas por él tienen rasgos comunicativos con la huella de las personas que las configuran”.

2.2.2 Influencia de la Comunicación Corporativa en las Organizaciones

La Comunicación Corporativa es el conjunto de mensajes que una institución (empresa, fundación, universidad, ONG, etc.) proyecta a un público determinado, a fin de dar a conocer su misión y visión, y lograr establecer una empatía entre ambos²⁴. Debe ser dinámica, planificada y concreta, constituyéndose en una herramienta de dirección, basada en una retroalimentación constante.

El objetivo de desarrollar la Comunicación Corporativa en la empresa es que se priorice la comunicación como una herramienta necesaria para mejorar su imagen e identidad, preocupándose de la buena relación con los públicos que sean importantes para la empresa.

²³ Garrido, Francisco. (2004). *Comunicación Estratégica*. Barcelona, España: Gestión 2000, pp. 39

²⁴ Escobar Fernández, Jorge. (2001). *La Comunicación Corporativa*. Extraído el 20 de Julio del 2010 desde: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/comucorp.htm>

De acuerdo al artículo, “La importancia de la Comunicación Corporativa en las Organizaciones”, de Óscar Fajardo, las siguientes son las principales funciones de la Comunicación Corporativa:

- Definir las claves de comunicación de la organización.
- Localizar y administrar los medios y soportes fundamentales para dicha comunicación.
- Asegurar el correcto funcionamiento de los procesos y canales de comunicación de la organización.
- Definir y priorizar los públicos objetivos de la comunicación.
- Controlar y medir lo relacionado con el aspecto comunicativo de la organización tanto interna como externamente.

Esto quiere decir que gracias a la Comunicación Corporativa es posible la realización de diferentes estrategias comunicacionales que permiten que la empresa se fortalezca para poder alcanzar la diferenciación de las demás. Un ejemplo muy empleado en la actualidad es la aplicación de Programas de Comunicación, enfocados de acuerdo a las necesidades de comunicación que presente la Organización. Por ejemplo, en nuestros días el empleo de la tecnología se convierte en un puntal para llevar a cabo diferentes habilidades comunicacionales, con la finalidad de que el o los mensajes que se desean transmitir, puedan llegar a la mayor cantidad de personas involucradas en la Organización.

Benito Castro, Periodista con especialización en Comunicación Corporativa, en la versión online de su libro *El Auge de la Comunicación Corporativa*, acota que “La Comunicación Corporativa es hoy por hoy la herramienta estratégica necesaria para lograr un valor añadido que diferencie a la empresa dentro del entorno competitivo y hace posible la consolidación de la imagen e identidad corporativa proyectada a los diferentes públicos involucrados en ella”.

- **La percepción comunicacional**

En comunicación corporativa, la percepción que tengan los diferentes públicos es uno de los aspectos más importantes, porque de ello depende la comprensión y el comportamiento que tomarán, lo cual repercutirá en la respuesta al mensaje y la forma de retroalimentación que generará.

2.2.3 Identidad de la Empresa

La Identidad es la personalidad de la organización. Lo que ella es y pretende ser, pero no su materialidad, sino su espíritu. Es lo que la hace individual, singular, y la distingue y diferencia de las demás organizaciones. Es el conjunto de atributos con los que la empresa se identifica y con los cuales quiere ser identificada por los públicos²⁵.

La identidad se ubica en la mente de las personas que forman la organización y está presente en todas las actividades que sus integrantes desarrollan. Es algo que no se puede ocultar, porque las empresas a través de sus acciones del día a día, hablan por sí solas.

La identidad refleja simultáneamente dos cosas: La constitución de una organización, con todos los rasgos que le dan carácter de tal, y la manera en que ella se concibe y se ve a sí misma, incluyendo la manera en que desea ser percibida por sus audiencias relevantes²⁶.

La identidad se forja de modo gradual, se emplaza en la mente de las personas que forman la organización; está presente en su historia, prácticas, hábitos y costumbres, etc. formando la cultura organizacional.

²⁵ Capriotti, Paul. (2006). Ob. Cit. Pág. 31

²⁶ Tironi, E., Cavallo A. (2007). *Comunicación Estratégica. Vivir en un mundo de señales*. Colombia: Taurus, S.A.

La cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Es un conjunto de características claves que la organización valora²⁷.

2.2.4 Imagen de la Empresa

La imagen es un concepto de recepción e indica la forma en que una Organización es percibida por su entorno o sus públicos²⁸. Depende de la decodificación y evoluciona en la mente de los receptores.

Capriotti propuso la definición de imagen como:

- *“La actitud que tienen los públicos hacia la organización como tal, en cuanto ser vivo, social y comunicativo. Es la idea global que tienen sobre sus productos, sus actividades y su conducta”.*
- *“La representación mental de un estereotipo de la organización, que los públicos se forman como consecuencia de la interpretación de la información sobre la organización”²⁹.*

Sobre este último concepto, Capriotti añadió en el libro *“La Imagen de Empresa”, versión online (2006)*, la división de las cuatro partes importantes de esta definición:

- a. ***“la representación mental de un estereotipo de la organización...”***, que se refiere a la formación del concepto, de la idea sobre la organización en base a una serie de atributos reconocibles establecidos de acuerdo a los

²⁷ Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera edición). México: Pearson Educación.

²⁸ Tironi, E., Cavallo A. (2007). Ob. Cit. Pág. 69

²⁹ Capriotti, Paul. (2006). Ob. Cit. Pág. 30

rasgos organizadores centrales de la percepción. Estos atributos conforman el estereotipo y éste es para nosotros, la empresa real.

- b. **"...que los públicos se forman..."**, los sujetos donde se forma la imagen. Cada uno de los públicos tiene características que lo diferencian de los demás, y por esas características propias perciben la información y la interpretan de manera particular cada uno.
- c. **"...como consecuencia de la interpretación..."**, es el elemento fundamental de la formación de la imagen, ya que la interpretación es el proceso diferenciador de la imagen que tendrán los diferentes públicos de la organización.
- d. **"...de la información sobre la organización."**, son los mensajes que reciben los públicos acerca de la organización. Esta información es recibida por los públicos tanto si la organización envía mensajes (envío activo de información) como si no los envía (envío pasivo de información).

Una imagen nunca es compartida de manera idéntica por diferentes audiencias, porque cada persona fabrica su propia imagen a partir de la información que recibe.

La Identidad e Imagen se producen luego de haber establecido un eficiente Programa de Comunicación que haga posible la integración de los diferentes públicos que forman parte de la Institución, facilitando la consecución de objetivos comunes entre sus integrantes.

2.2.5 Importancia de la Comunicación Interna en la Empresa

Los procesos comunicacionales permiten a la Organización establecer y mantener la coordinación entre sus diferentes partes y crear un buen ambiente laboral.

La comunicación interna son todos los mensajes que comparten los miembros de la organización y su objetivo principal es lograr cubrir las necesidades

comunicacionales que tienen los diferentes públicos que forman parte de la organización, a través de un clima cordial y de confianza, donde los trabajadores se sientan a gusto y vean que sus objetivos y los de la empresa están muy relacionados.

La comunicación permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para lograr una meta. Por tanto, la comunicación sirve de mecanismo para que los individuos se adapten a la organización y también ayuda a ésta a integrarse en su entorno³⁰.

La comunicación interna hace posible la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo organizacional³¹.

- Según acota Ruth Tapia, Catedrática de la Escuela de Periodismo de la Universidad de Chile, en su presentación “Comunicaciones Corporativas. Comunicaciones Internas” (2004); las Comunicaciones Internas, se justifican para:
 - Acercar a la gente hacia la información que desea y no sabe dónde buscarla.
 - Ayudar a que desaparezca la indecisión.
 - Concentrar la atención en los puntos que la organización considere más importantes.

La comunicación interna no sólo está relacionada con los empleados de la Organización, también están incluidos los accionistas, el Directorio Ejecutivo, los distribuidores y puntos de ventas de los productos.

³⁰ Marañoñ, E., Bauzá E., Bello Ana A. (2006, 25 de Nov.). La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. Revista Iberoamericana de Educación, (núm. 40/5), 3 - 4. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/1507Maranon.pdf>

³¹ Puyal, E. (2001): “La comunicación interna y externa en la empresa”, [en línea] *5campus.com*, *Sociología*, [Fecha de acceso el 13 de Junio del 2010]. en: <http://www.5campus.com/leccion/comui>

2.2.6 La Intracomunicación como modelo exploratorio de la Comunicación Interna

En un mercado competitivo, donde la búsqueda de la diferenciación se convierte en el objetivo de las grandes organizaciones, la Intracomunicación debe entenderse como “el proceso estratégico de gestión para conseguir que la comunicación interna sea más efectiva para todos los elementos involucrados en ella”.

La principal tarea de la Intracomunicación es actuar como potente y eficaz agente de cambio, dirigido a facilitar la adecuación de las empresas a las cambiantes exigencias del entorno y de la evolución tecnológica, económica y social³².

El papel de la Intracomunicación se convierte en facilitador y posibilitador de que se aporten todos los puntos de vista, hasta convertirse en la buscada visión compartida. Es el conjunto de varias estrategias que crean un proceso continuo de comunicación transversal para la creación de valor en la cultura organizativa.

En la Intracomunicación, existen diez estrategias que corroboran este proceso. Todas de igual importancia pero con diferentes maneras de ser aplicadas para cada caso o funcionamiento en particular.

Para el desarrollo de este trabajo, la autora considera de especial interés y aplicación la siguiente estrategia:

2.2.7 Estrategia de Adelantamiento

Esta Estrategia menciona la importancia de “adelantarse” a hechos críticos con mensajes y Programas de Comunicación.

³² Tomado de: *Infosol. Un Nuevo Enfoque de Comunicación Organizacional: La Intracomunicación* (En línea) 2008. (Fecha de acceso 21 de Julio del 2010) URL Disponible en: http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/aula/nuevo_enfoque.html

- **Introducción situacional**

El objetivo de una comunicación eficaz debe ser ir siempre por delante, llevar la iniciativa y orientar las acciones hacia un objetivo claramente definido; pero también, ser oportuno. Se debe comunicar en el momento adecuado y comunicar lo que se pueda comunicar. Por tal razón el término “cuándo” se convierte en una palabra clave en la práctica comunicacional³³.

La información es poder, pero en la medida en que se la utilice de forma adecuada y sirva para la correcta toma de decisiones. Si la información no es transmitida, o no se hace uso de ella, no tiene ninguna utilidad.

Determinar el momento oportuno no siempre es fácil y depende de varios factores que deberán tomarse en cuenta. Como norma general, cabe decir que hay que comunicar en el momento que pueda hacerse, y comunicar lo que se pueda comunicar.

- **Situaciones de emergencia**

Las emergencias son acontecimientos inesperados, de los cuales no sabemos el momento en que puedan producirse. **Algunas situaciones de emergencia son: Incendios, sismos, amenazas de bomba, etc.**

Precisamente en situaciones complejas es cuando más se requiere el apoyo y la colaboración de todos los integrantes de la empresa. Sin embargo, dicha contribución podría no ser realizada si se desconoce la realidad de la situación porque la empresa no ha transmitido las acciones a emprender.

Por ello sólo será posible reaccionar rápida y eficazmente si anteriormente se ha establecido un Plan de respuesta en caso de emergencia. Dicho Plan se aborda de forma general y en él se detallarán las acciones a emprender y quiénes serán los encargados de llevarlos a cabo. Dentro del mismo, deben tratarse las acciones de comunicación, como la “cadena de avisos” o a quién se debe informar, cuando se presente una emergencia.

³³ Elías, J., Mascaray, J. (2003). *Más allá de la Comunicación Interna: La Intracomunicación*. Barcelona, España: Gestión 2000

La elaboración de un Programa de Comunicación responde a la necesidad de que los diferentes públicos que integran la Organización conozcan de la existencia de un tema en particular intrínseco a la Empresa. Por ejemplo, en el caso de una situación de emergencia, que se establezcan los objetivos, las estrategias y las acciones a desarrollar. Este Plan de Comunicación debe integrarse en el plan de Emergencia Institucional con el que cuenta la Empresa.

- **Definición de la estrategia**

Según acota Joan Elías, en el libro “Más allá de la comunicación interna: La Intracomunicación”, la Estrategia de Adelantamiento “consiste en preparar los medios, establecer los procedimientos y realizar las acciones encaminadas a conseguir que en Intracomunicación siempre llevemos la iniciativa y vayamos por delante de los acontecimientos”³⁴.

2.2.8 Elaboración de un Plan de Comunicación

El progreso de los procesos de comunicación interna demanda la preparación de un plan estratégico de comunicación implantado en la cultura de la organización que haga posible a través del empleo de los medios, canales y soportes más idóneos, satisfacer las necesidades de comunicación que tienen los diferentes grupos y personas que forman parte de la Empresa u Organización.

La comunicación, al tratarse de una práctica que engloba diversas actividades, incluyendo la dirección a numerosos tipos de públicos, debe ser organizada a través de la herramienta más indicada para su efecto: El Plan de Comunicación.

El Plan de Comunicación es el instrumento que permite a las Organizaciones poner en práctica una comunicación institucional profesional, permitiendo la coordinación, supervisión de la estrategia de imagen y la comunicación de la

³⁴ Elías, J., Mascaray, J. (2003). Ob. Cit. Pág. 140

organización, así como el diseño de los lineamientos de una gestión informativa y comunicativa específica para la Empresa³⁵.

- Es la manera de estructurar la fluidez de la información, así como la planeación de los medios y canales que se utilizarán para tal efecto.
- Es la mejora de la calidad de las relaciones con el exterior y entre los miembros de la propia empresa.
- Es el intento de esquematizar el futuro a corto y largo plazo de la comunicación de la empresa.
- Es un instrumento de administración estratégica que persigue implicar a las personas de la organización en la misión de la misma y dialogar con los públicos externos para conseguir el desarrollo de los objetivos institucionales y para facilitar su redefinición futura³⁶.

Para llevar a cabo un Plan de Comunicación, es necesario establecer qué se quiere comunicar. Esto es: Realizar la descripción y el análisis de la situación en cuestión; definir objetivos comunicacionales que se desean alcanzar; la selección de los públicos objetivo para delimitar el campo de investigación en las personas a las que va dirigida la comunicación; puntualizar las estrategias a poner en práctica; seguido de los mensajes básicos a emitir a los públicos involucrados; así como las acciones recomendadas; la calendarización y el presupuesto del Plan³⁷.

Según el autor Benito Castro³⁸, al momento de desarrollar las tareas propias de la gestión de la Comunicación Corporativa (Programas de Comunicación), hay que poner especial atención a:

³⁵ Molero, A. (2005). *Plan de Comunicación. Concepto, Diseño e Implementación*. Extraído el 26 de Julio del 2010 desde: http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf

³⁶ Tomado de: Infosol. *El Plan de Comunicación, Integrador de la Visibilidad Empresarial*. [en línea] 2009. [fecha de acceso 27 de Mayo de 2010]. URL disponible en: <http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/trinchera/plancom.html>

³⁷ Molero, A. (2005). *Ob. Cit.*

³⁸ Castro, Benito. (2007). *El Auge de la Comunicación Corporativa*. Sevilla, España: Creative Commons, pp.48

- La producción de las ideas.
- La elaboración de los mensajes en función de los distintos canales.
- El desarrollo de la estrategia por plazos.
- La valoración de los resultados.

Con lo señalado por diferentes autores, es necesario destacar que en el ámbito de la educación, la elaboración de Programas de Comunicación representa una verdadera oportunidad de crecimiento para las Instituciones; por ejemplo, se puede evidenciar los diferentes desafíos que enfrentan las Instituciones de Educación Superior. El impacto positivo que en los mensajes comunicacionales proyecten a sus públicos, tanto internos como externos, hará posible una fidelización Institución – Personas.

2.2.9 Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC'S)

Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC'S), se han convertido en una de las principales herramientas por los cuales las personas en cualquier parte del mundo pueden estar comunicadas. Estas nuevas tecnologías y avances son parte esencial en el progreso de las comunicaciones y en la creación de las comunicaciones electrónicas.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes³⁹.

Las TIC han hecho posible trasladar la globalización al ámbito de la comunicación, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial, y

³⁹ Tomado de: ServiciosTic. *Definición de TIC*. (En línea). Extraído el 19 de Noviembre del 2010 desde: <http://www.serviciostic.net/las-tic/definicion-de-tic.html>

eliminando las barreras del tiempo y distancia; por tanto, están presentes en la vida de las personas, llegando a transformarlas.

En el ámbito estudiantil, los rápidos avances de la tecnología informática en los últimos años, tienen gran repercusión en la educación, por esto, la importancia de la aplicación de las TIC se ha convertido en una de las principales herramientas utilizadas por profesores y alumnos, facilitando el acceso a diversos campos de la información a través del uso del Internet como medio de investigación; mayor interés en los alumnos al realizar trabajos. Lectura de artículos, libros online, revistas digitales y acceso a plataformas digitales. Las TIC también constituyen un medio por el cual se puede establecer una comunicación más cercana entre profesores y alumnos. A través del uso del correo electrónico, Web Logs (Blogs) y Redes, la retroalimentación es constante y actualizada e incentiva las ganas de aprender o profundizar en temas de interés para los estudiantes.

Desde la perspectiva de los Centros Educativos, las TICS posibilitan la mejora de la administración y gestión de los mismos, a través del uso de nuevos instrumentos tecnológicos. La existencia de una red interna y la creación de bases de datos (de estudiantes, horarios, actividades, Docentes, etc.), mejorará la comunicación interna y facilitará acciones como control de asistencias, reserva de aulas específicas y planificación de actividades⁴⁰.

- **Beneficios de las TIC:**

- Fácil acceso a una inmensa fuente de información
- Proceso rápido y fiable de todo tipo de datos
- Canales de comunicación inmediata
- Capacidad de almacenamiento

⁴⁰ Marquès Pere. (2010). *Impacto de las Tic en Educación: Funciones y Limitaciones*. Extraído el 3 de Diciembre del 2010. desde: <http://peremarques.pangea.org/siyedu.htm#porque>

- Automatización de trabajos
- Interactividad
- Digitalización de toda la información

Las TIC constituyen actualmente la ayuda, el soporte y el vínculo necesario para emprender diferentes proyectos en el ámbito educativo, laboral, y personal. Un ejemplo en particular es la utilización de las comunicaciones electrónicas, como medio indispensable de comunicación en las organizaciones, que incluyen el Correo Electrónico, Mensajería instantánea, Redes, Web Logs (Blogs)⁴¹.

- **Correo Electrónico**

El correo electrónico utiliza Internet para transmitir y recibir textos y documentos generados en computadora. Como medio de comunicación, el e-mail tiene muchos beneficios: los mensajes se escriben, editan y almacenan con rapidez, se envían a una persona o a miles con un solo clic, se leen por completo según la conveniencia de quien los recibe.

- **Mensajería Instantánea**

Al igual que el correo electrónico, la Mensajería Instantánea (MI) y la de textos (MT) usan mensajes electrónicos. No obstante, a diferencia del correo electrónico, la Mensajería Instantánea y la Mensajería de Texto ocurren en tiempo real (la MI) o usan dispositivos portátiles de comunicación (la MT).

- **Redes**

Las redes sociales por filiación son aquellas que se generan de forma espontánea en los grupos y cuya presencia hace posible un clima de confianza e identificación. Aunque no suelen considerarse formales, estas redes sociales permiten el flujo de la información de manera libre y con altos niveles de calidad.

⁴¹ Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2009). Ob. Cit. Págs. 360 - 363

Las redes sociales por conocimiento responden a intereses propios de la organización pero con un alto grado de interés personal, se generan para agregar valor a los procesos, mejorarlos o crearlos⁴².

En ningún lado se ha transformado más la comunicación que en el área de la redes. Éstas permiten establecer contactos entre personas de diferentes lugares y que tengan unas aficiones o formas de pensar similares.

Las redes sociales de internet se han convertido en un fenómeno social que revoluciona la manera de comunicación y la interacción que tenían las personas.

Actualmente, Myspace y Facebook son dos las redes sociales más importantes que existen en el mundo; reúnen a millones de usuarios y les brindan la oportunidad intercambiar mensajes y archivos con otros miembros de la red.

- **MySpace**

Red Social creada en el año 2003 que ha experimentado una gran expansión desde su creación. Hace posible que los usuarios creen blogs, suban videos, fotos y diseñen su perfiles para mostrar sus intereses y talentos. Myspace ha proporcionado un lugar para que los usuarios conozcan nuevos amigos y mantengan contacto con personas de todo el mundo. Incluso ha lanzado las carreras de algunos músicos y actores. En el año 2005, el sitio fue comprado por el magnate australiano Rupert Murdoch⁴³.

- **Facebook**

Considerada una de las redes sociales más importantes y populares de la actualidad, Facebook es una interfaz virtual desarrollada en el año 2004 por cuatro

⁴² Socorro, Félix. (2004). *Redes Sociales. Una aproximación al concepto*. Extraído el 20 de Noviembre del 2010 desde: <http://www.gestiopolis.com/canales3/ger/redsocia.html>

⁴³ Tomado de: BusinessDictionary. (En Línea). Extraído el 3 de Diciembre del 2010 desde: <http://www.businessdictionary.com/definition/Myspace.html>

estadounidenses: Mark Zuckerberg, Dustin Moskovitz, Eduardo Saverin y Chris Hughes. Se considera que Facebook ha generado una entrada de capitales de alrededor de 800 millones de dólares desde su creación.

Una de las características más importantes de Facebook es su actualización constante; por esto, las personas pueden observar instantáneamente en su perfil las diferentes acciones, decisiones y actividades que realizan los contactos de su lista. Igualmente, Facebook facilita que los individuos entren en contacto entre sí al recomendar contactos y sugerir amistades con personas que tienen conocidos o amigos compartidos.

Hoy en día, muchos medios, políticos, estrellas del espectáculo, activistas sociales, marcas y empresas tienen su propio perfil en Facebook debido a la gran recepción y popularidad que esta red social posee, lo que hace posible que el mensaje a difundir por la persona o empresa en cuestión, llegue a miles de personas en segundos. De este modo, el efecto publicitario a lograr es mucho más efectivo y, en la mayoría de los casos, totalmente gratuito.

- **Twitter**

Twitter es una de las plataformas de comunicación online más populares y utilizadas debido a su facilidad, a su rápido acceso y a la simplicidad de su sistema de registro y manejo. Fue creado en el año 2006 por Jack Dorsey, Evan Williams y Biz Stone, en la ciudad de San Francisco, California. Generalmente se utiliza para establecer diferentes estados, colocar información o para hacer comentarios sobre diferentes eventos de una persona en sólo 140 caracteres. Twitter también puede definirse como una red social de similar tipo que Facebook ya que permite que las personas hablen sobre sus diferentes actividades diarias y que otros puedan verlo y conocerlo en el mismo momento⁴⁴.

⁴⁴ Tomado de: Definición ABC. Facebook. (En Línea) Extraído el 3 de Diciembre del 2010 desde: <http://www.definicionabc.com/index.php?s=facebook>

Una de las mayores ventajas de las redes sociales como Facebook y plataformas de comunicación como Twitter, es que actualmente se puede acceder a ellas a través de los teléfonos móviles.

- **Web Logs (Blogs - Bitácoras)**

Es un sitio Web en el que se escriben comentarios, que generalmente se muestran en orden cronológico, desde el más reciente al más antiguo, acerca de noticias, eventos y acontecimientos personales. En los artículos de un Blog, los lectores tienen la apertura de escribir sus comentarios, con la posibilidad de que el autor les otorgue una respuesta, de tal forma que es posible establecer una retroalimentación.

Con todo lo expuesto, se puede establecer que a través del empleo de los nuevos canales de información y comunicación como la utilización de la Página Web del Centro Educativo, el Correo Electrónico personalizado, el envío de mensajes SMS, y publicaciones en Redes Sociales como Facebook, acerca de información relevante concerniente a la Institución, las vías de comunicación se esparcen a los diferentes públicos ligados al Establecimiento. Por estas razones, la realización de un Programa de Comunicación y Difusión en un Centro de Educación (Superior en este caso), hará factible la recepción de los mensajes a comunicarse a través de los medios citados, de manera que sea posible que el mensaje pueda llegar a la mayor cantidad de personas y a su vez sea entendido.

2.3 Definiciones Conceptuales

- **Alerta:** Estado que se declara para tomar decisiones y acciones específicas, debido a la posible aparición de un acontecimiento imprevisto.
- **Amenaza:** Factor de riesgo que se asocia con la potencial manifestación de un fenómeno de origen natural o artificial.

- **Bomba:** Artefacto explosivo que puede provocar daños en el individuo y/o propiedad física; puede prepararse o lanzarse para que estalle en un momento determinado.
- **Comunicación:** Es un proceso de diálogo, intercambio y relación de hallarse en reciprocidad; y es posible gracias a dos actores: el emisor (el cual codifica el mensaje), y el receptor (el que decodifica el mismo).
- **Desastre:** Impacto de un fenómeno de origen natural o artificial que causa alteraciones graves en la zona, región, comunidad o país afectado, que excede su capacidad de respuesta.
- **Difusión:** Transmisión, divulgación de un tema en particular, especialmente de un conocimiento o de una noticia (Programa de Comunicación y “Difusión”).
- **Emergencia:** Es un accidente o suceso que sobreviene de forma imprevista, que podría dar como resultado el peligro para la vida humana o daño a la propiedad.
- **Emergencia de origen natural:** Emergencias originadas por la naturaleza, tales como: Terremotos (Sismos), Temporales de lluvia (Inundaciones).
- **Emergencia de origen artificial o provocado:** Emergencias originadas por el hombre, como: Incendios, Artefactos explosivos, Asaltos.
- **Estrategia de Adelantamiento:** Estrategia de Intracomunicación que consiste en adelantarse a hechos imprevistos con mensajes y programas oportunos de comunicación.
- **Evacuación:** Acción de desalojar de forma organizada y planificada las diferentes dependencias de un centro, al momento de haber sido declarada una emergencia dentro del mismo.
- **Herramientas:** Instrumentos o lineamientos de ayuda que se utilizan para ejecutar un proyecto.

- **Identidad:** Representa lo que la Empresa es en sí misma. Es el Ser de la Empresa, su esencia.
- **Imagen:** Indica la forma en que una Empresa u Organización es percibida por su entorno. Evolucionan de diferentes formas en la mente de las personas; por tanto, nunca es compartida de manera idéntica por todos los públicos.
- **Incendio:** Fuego de amplias magnitudes que destruye aquello que no está destinado a quemarse.
- **Inundación:** Abundancia de agua u otro líquido.
- **Intracomunicación:** Es la estrategia por medio de la cual la comunicación interna se adentra en el proceso de la comunicación transversal, para crear un engranaje en la cultura Organizacional.
- **Medios:** Se los emplea para un determinado fin.
- **Organización:** Sistema diseñado para conseguir determinados objetivos y metas.
- **Preparación:** Conjunto de medidas y actividades que organizan y facilitan de forma oportuna la respuesta en una emergencia o desastre.
- **Prevención:** Medidas y acciones preparadas con anticipación que buscan evitar o disminuir riesgos en torno a eventualidades de carácter natural o artificial.
- **Programa de Comunicación:** Es una herramienta para el progreso del rendimiento Académico, ya que supone integrar en la Institución elementos innovadores que ubiquen a la Universidad en una amplia situación de ventaja competitiva.
- **Públicos:** Personas que forman parte de la Institución, independientemente del cargo o lugar que ostenten.

- **Respuesta:** Poner en práctica acciones correctas y pertinentes ante una emergencia.
- **Seguridad Industrial:** Herramienta encargada de cuidar el bienestar humano y la propiedad física de las Organizaciones.
- **Sismo:** Movimiento convulsivo en el interior de la tierra que genera una liberación súbita de energía que se propaga en forma de vibraciones provocando el movimiento del terreno.
- **Situación:** Realidad o hecho que se origina en un determinado tiempo y espacio.
- **Tecnología:** Permite aprovechar de forma práctica el conocimiento científico de las personas.

2.4 Marco Legal

El Marco Legal del presente Proyecto está patentado en la Ley Orgánica de la Salud del Ecuador, Ley 67, Registro Oficial Suplemento 423 del 22 de Diciembre del 2006⁴⁵.

LIBRO I

De las acciones de salud

CAPÍTULO VI

De los desastres

Art. 37.- Todas las instituciones y establecimientos públicos y privados de cualquier naturaleza, deberán contar con un plan de emergencias, mitigación y

⁴⁵ Tomado de: *Ambiente.gob.ec. LEY ORGANICA DE SALUD.* (En línea) (Fecha de acceso 12 de Julio del 2010) URL Disponible en: <http://www.ambiente.gob.ec/userfiles/47/file/LEY%20ORGANICA%20DE%20SALUD.pdf>

atención en casos de desastres, en concordancia con el plan formulado para el efecto.

Acuerdos Ministeriales

Nº 753 del 20/12/2005 Requisito de tener Plan de Emergencia en los establecimientos para obtener permiso de funcionamiento⁴⁶.

El Gobierno ecuatoriano, por su parte, y a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, mediante Acuerdo Ministerial del Registro Oficial de Órgano de Gobierno del Ecuador, expidió el reglamento No. 01257 de Prevención, Mitigación y Protección contra Incendio ejercido desde el año 2009, con la finalidad de contar con una reglamentación práctica que sirva para su difusión inmediata a los principales públicos⁴⁷.

⁴⁶ Tomado de: *Ministerio de Salud Pública del Ecuador* (En línea) (Fecha de acceso 19 de Julio del 2010) URL Disponible en: http://www.msp.gov.ec/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=64&Itemid=127

⁴⁷ Tomado de: *Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito* (En línea) (Fecha de acceso 19 de Julio del 2010) URL Disponible en: http://intranet.bomberosquito.gov.ec/intranet/images/stories/Reglamento_de%20Prevencion.pdf

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA PROPUESTA

3.1 Tipo, Diseño y Enfoque

La presente investigación será de carácter descriptivo, ya que su propósito es obtener rasgos, cualidades o atributos de los diferentes públicos de la UEES, es decir, de sus alumnos (Grupo Objetivo primario); Directivos, Administrativos, Docentes, Personal de Mantenimiento y visitantes (Grupo Objetivo Secundario). De igual manera será una Investigación explicativa ya que intenta brindar razones de la importancia de adelantarse a hechos críticos con mensajes y programas de Comunicación.

Así mismo se llevará a cabo una investigación de tipo pre-experimental al tratarse de un diseño de caso único, debido a que es la primera vez que se realizará un Programa de este tipo en la Universidad.

El enfoque del presente Trabajo de Investigación será cuali-cuantitativo, recurriendo a fuentes de datos primarios y secundarios. Cualitativo mediante entrevistas estandarizadas, estructuradas y formales. Cuantitativo, de carácter descriptivo por medio de encuestas a los públicos prioritarios del trabajo.

3.2 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información

Técnicas para fuentes primarias:

Entrevista Personal

Las entrevistas a realizar serán estructuradas y formalizadas para obtener la información necesaria de carácter cualitativo. Serán dirigidas a los altos Directivos de la UEES y a la Jefa del Departamento de Seguridad, Mantenimiento y

Transporte de la misma; a expertos en el manejo de temas relacionados a Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas, con experiencia en realización de Programas de Comunicación y a especialistas en el área de Seguridad Industrial.

Los personajes a entrevistar son: Ing. Juan Pablo Ortega Santos, Vicerrector Administrativo de la Universidad Espiritu Santo; Dr. Guillermo Flores Zapata, Contralor de la UEES; Ing. Alexandra Portalanza, Directora Ejecutiva de Postgrado de la Universidad Espiritu Santo; Sra. Jéssica Chalén Bustos, Jefa de Seguridad, Mantenimiento y Transporte de la UEES; Lcda. Sonia Yáñez Blum, Catedrática y Especialista en el área de Relaciones Públicas y Programas de Comunicación; Dr. Jaime Cabrera L., Consultor y Especialista en Seguridad, Salud y Ambiente, Sistema de Gestión y Calidad.

Encuestas

Serán realizadas por muestreo. Se las realizará a alumnos de la Universidad así como a Docentes, Administrativos y Personal de Mantenimiento de la UEES. En base a los resultados obtenidos, se podrá conocer el real conocimiento que la población universitaria tiene con respecto al manejo de situaciones de emergencia, y de esa manera determinar cuáles son los medios más propicios en el Programa de Comunicación que se elaborará.

Técnicas para fuentes secundarias:

Material escrito

Las fuentes secundarias para el Proyecto están basadas en la revisión bibliográfica de textos que guarden relación con el tema de investigación. (Programa de Comunicación y Difusión del Plan de Emergencias de la UEES para sus Diferentes Públicos). Además se tomará como fuente de Investigación la información recolectada de Internet.

3.3 Población y Muestra

La población del presente trabajo está compuesta por 5.817 personas aproximadamente (dato proporcionado por el Departamento de RR.HH. de la UEES en Julio del 2010), entre Estudiantes de Pregrado (4.700), Postgrado (202) y Educación Continua (250); Docentes (300), Administrativos (275), Personal de Mantenimiento, Seguridad y Transporte (90).

Para la realización de las encuestas, la principal atención la tendrán los alumnos de Pregrado de la UEES, por tratarse del número mayoritario de personas que conforman la población universitaria y por ser el público objetivo primario del trabajo; así también se realizarán encuestas a Docentes, Administrativos y Personal de Mantenimiento de la UEES, con la finalidad de recabar importante información respecto al conocimiento de ellos en el tema de Manejo de emergencias en la Universidad.

Para el efecto se utilizará la siguiente fórmula en base al total de personas que conforman la población Universitaria; la cual representa una población finita:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{S^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Número de elementos de la muestra

p y q = Probabilidad de que ocurra el evento (se trabaja con 0,5 para obtener el tamaño máximo de muestra)

Z = Nivel de confianza estimado (para este caso se considera una confiabilidad de 95%, equivalente a 1,96)

S o E = Margen de error (5%) = 0,05

N = Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{S^2(N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{(3,8416) (0,5) (0,5) (5817)}{(0,0025) (5816) + (3,8416) (0,5) (0,5)} = \mathbf{360}$$

Esto significa que se requiere trabajar con una muestra de **360** personas.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la Investigación de Campo

Las encuestas realizadas en el presente Trabajo de Investigación, se efectuaron durante dos semanas y en horarios rotativos, porque debido a la importancia de la información proporcionada por los diferentes públicos de la Universidad, fue preciso abordarlos en distintas horas del día, para poder recopilar diferentes puntos de vista de personas de diversas edades, con incidencia y participación en la Universidad sobre el tema de manejo de emergencias en la UEES.

Se realizaron 360 encuestas, segmentadas en cuatro grupos diferentes: Estudiantes, Docentes, Administrativos y Personal de Mantenimiento. Para cada público se realizó un formato distinto de encuesta, con preguntas de opción múltiple, de una sola respuesta. (Ver anexos)

La mayor cantidad de encuestas, fueron realizadas a los estudiantes de la UEES, por tratarse del número mayoritario de personas que forman parte de la Universidad.

Para ilustrar los resultados obtenidos de la investigación de campo, cada pregunta consta de un cuadro y un gráfico donde se detalla la suma y el porcentaje total derivado; así también se realizó la descripción de resultados obtenidos, seguido de un comentario realizado por la autora.

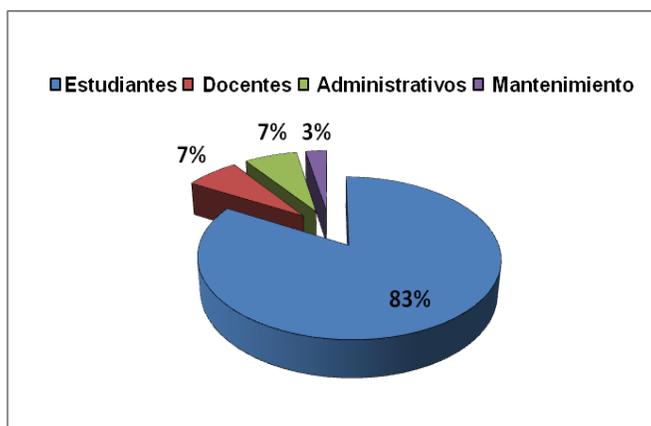
A continuación se detalla la participación que tuvieron los diferentes públicos de la UEES, al momento de responder la encuesta:

Participación de los Públicos de la UEES, al responder la encuesta

Cuadro No. 1

| | MUJERES | HOMBRES | SUMA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| ESTUDIANTES | 154 | 146 | 300 | 83% |
| DOCENTES | 13 | 12 | 25 | 7% |
| ADMINISTRATIVOS | 20 | 5 | 25 | 7% |
| MANTENIMIENTO | 0 | 10 | 10 | 3% |
| TOTAL | 187 | 173 | 360 | 100% |

Gráfico No. 1



Fuente: Diferentes públicos ubicados en las instalaciones de la UEES (Periodo Nov. a Dic. 2010)

El 83% de la población encuestada la conforman los estudiantes de la UEES. El 7% son Docentes. Otro 7% lo integran Administrativos. Finalmente, el 3% de la población encuestada corresponde al Personal de Mantenimiento de la Universidad.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LA UEES:

Las encuestas realizadas a los estudiantes de la UEES, fueron efectuadas a personas entre 17 y 25 años (hombres y mujeres); no obstante, también se encuestó en número minoritario a estudiantes mayores de 30 años. Para el presente público, se realizó un formato que constó de diez preguntas, expuestas de la siguiente manera:

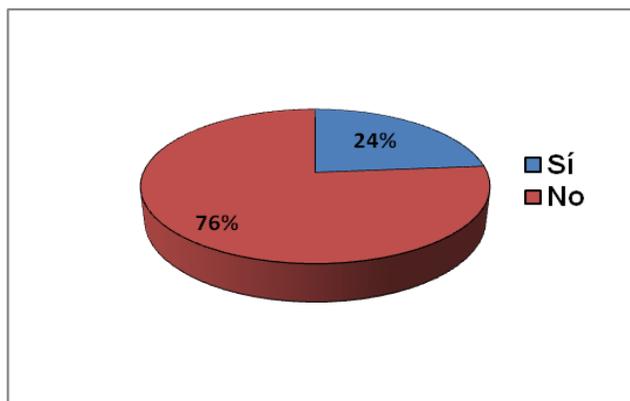
Pregunta # 1:

¿Sabe usted si la Universidad cuenta con un Plan de Seguridad para respuesta a emergencias?

Cuadro No. 2

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SÍ | 71 | 24% |
| NO | 229 | 76% |
| TOTAL | 300 | 100% |

Gráfico No. 2



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 24% de los estudiantes encuestados manifestó que tiene conocimiento de la existencia del Plan de Seguridad Institucional que tiene la UEES. El 76% de los estudiantes respondió desconocer la existencia del Plan mencionado.

Este porcentaje (76%) representa una gran desventaja tanto para los alumnos como para la imagen de la Institución.

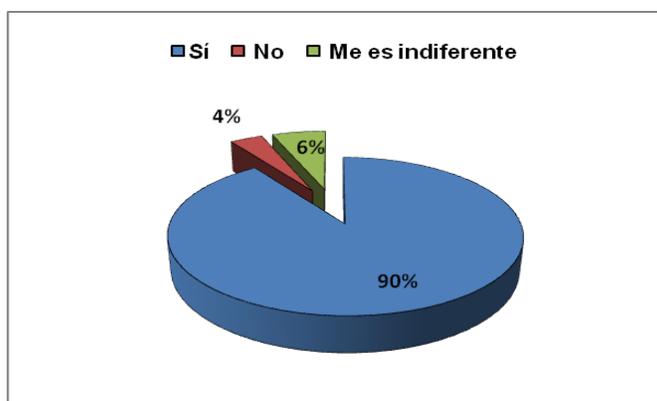
Pregunta # 2:

¿Considera usted importante la difusión de dicho Plan de Emergencias?

Cuadro No. 3

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|-------------|
| SÍ | 271 | 90% |
| NO | 11 | 4% |
| ME ES INDIFERENTE | 18 | 6% |
| TOTAL | 300 | 100% |

Gráfico No. 3



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 90% de los estudiantes encuestados manifestó que considera importante la difusión del Plan de Emergencias de la Universidad. Un 4% considera que no es importante su difusión. Mientras que al 6% de los encuestados le resulta indiferente la difusión.

Los estudiantes muestran interés de conocer acciones concretas que podrían realizarse en el Campus Universitario si se presentara una emergencia.

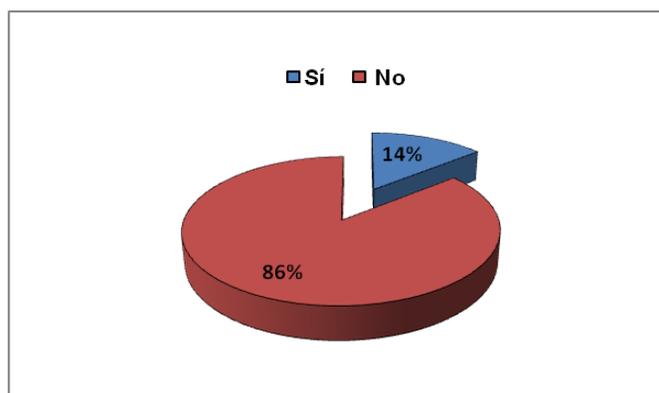
Pregunta # 3:

¿Conoce usted las vías o salidas de emergencia que tiene la Universidad?

Cuadro No. 4

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SÍ | 42 | 14% |
| NO | 258 | 86% |
| TOTAL | 300 | 100% |

Gráfico No. 4



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 14% de los alumnos encuestados manifestó conocer las vías o salidas de emergencia que tiene la Universidad. El 86% de los estudiantes reveló que no las conoce.

Es una gran desventaja que los públicos no conozcan que vías deben utilizar para precautelar su integridad, en una situación de emergencia.

Pregunta # 4:

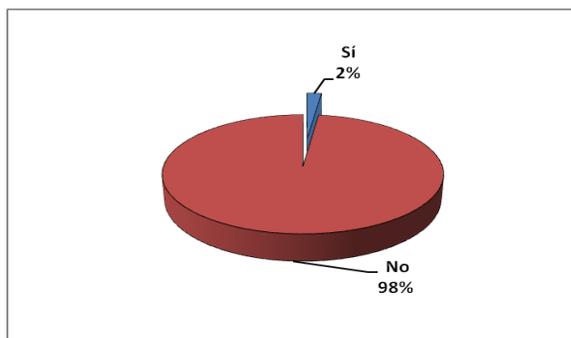
¿Sabe quién es la persona encargada de dar la voz de alarma u ordenar la evacuación en caso de presentarse una emergencia en la Universidad?

Cuadros No. 5

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SÍ | 6 | 2% |
| NO | 294 | 98% |
| TOTAL | 300 | 100% |

| ¿QUIÉN? | PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------------------|----------|-------------|
| CORRECTO | 0 | 0% |
| INCORRECTO | 6 | 100% |
| TOTAL | 6 | 100% |

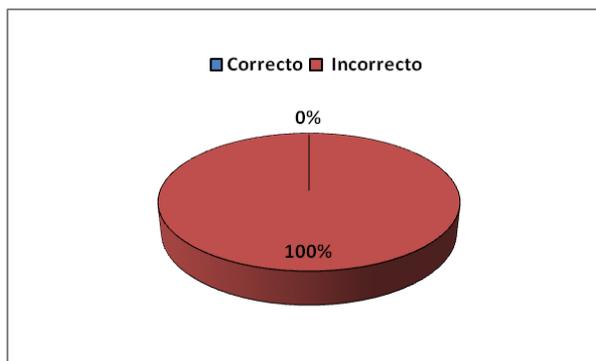
Gráfico No. 5



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

Gráfico No. 5.1

Estudiantes que contestaron saber quién es la persona encargada de emitir la voz de alarma en caso de emergencia en la UEES



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 2% de los alumnos encuestados manifestó conocer quién es la persona encargada de dar la voz de alarma si se presenta una emergencia en la Universidad, mientras que el 98% de los encuestados afirmó no conocer quién se encarga de hacer pública la emergencia. Sin embargo, los estudiantes que afirmaron conocer quién es la persona encargada de emitir la voz de alarma, al momento de consultar su nombre, respondieron incorrectamente. Esto nos indica que el 100% de los estudiantes encuestados, realmente no sabe quién es el/la encargado/a de emitir la voz de alarma en caso de una emergencia en la UEES.

El hecho de que los estudiantes no conozcan que la Señora Jéssica Chalén es la Jefa de Seguridad de la Universidad y por ende la encargada de dar la voz de alarma en caso de emergencia, es una falencia que debe corregirse con la finalidad de prevenir malentendidos en caso de presentarse una situación de crisis.

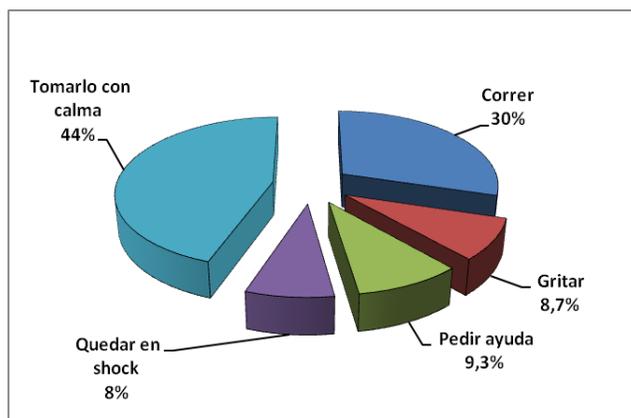
Pregunta # 5:

¿Cuál es su primera reacción frente a una emergencia de origen natural o provocada?

Cuadro No. 6

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------------------|-----------------|-------------------|
| Correr | 89 | 30% |
| Gritar | 26 | 8,7% |
| Pedir ayuda | 28 | 9,3% |
| Quedar en shock | 23 | 8% |
| Tomarlo con calma | 134 | 45% |
| TOTAL | 300 | 100% |

Gráfico No. 6



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 30% de los estudiantes encuestados, mencionó que la primera reacción que tendría frente a una emergencia de origen natural o provocada es correr; el 8,7% gritar; el 9,3% pedir ayuda; el 8% quedaría en shock; mientras que el 45% de los estudiantes encuestados reveló que lo tomaría con calma.

La tendencia de los estudiantes entre hombres y mujeres, según las respuestas, fue de tomar las cosas con calma al momento de una emergencia. Sería importante hacer un análisis o estudio más profundo al respecto, debido a que en una situación real, la forma de reaccionar puede variar extremadamente y ser diferente a las respuestas dadas en una encuesta durante “tiempo de calma”.

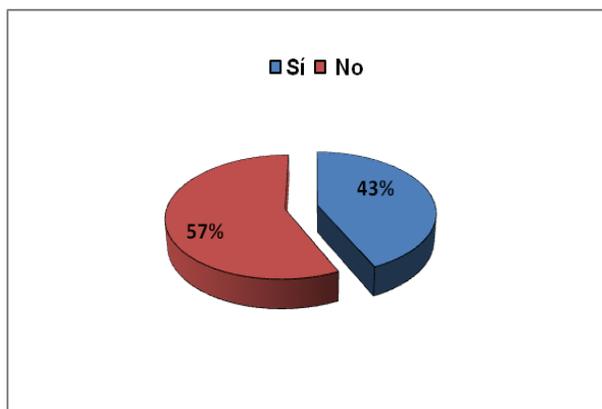
Pregunta # 6:

¿Usted sabe manejar un extintor?

Cuadro No. 7

| | | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------------|
| SÍ | 129 | 43% |
| NO | 171 | 57% |
| TOTAL | 300 | 100% |

Gráfico No. 7



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 43% de los estudiantes aseguró saber manejar un extintor; en tanto que el 57% de ellos, respondió no saber.

La mayor parte de estudiantes no saben utilizar un extintor, situación preocupante, pues significa que al momento de afrontar una emergencia (en este caso un incendio), el desconocimiento de su manejo podría traer consigo consecuencias mayores o difíciles de manejar.

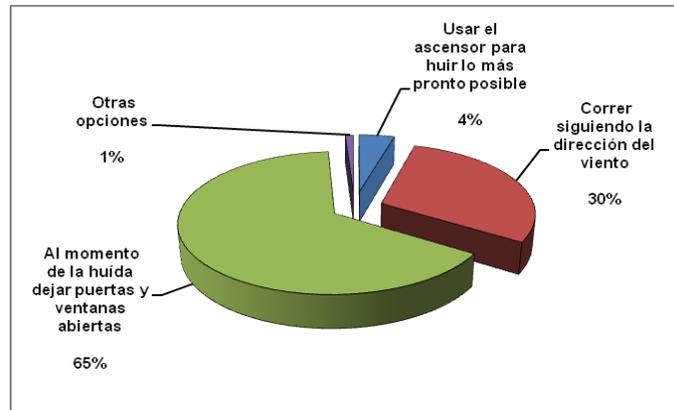
Pregunta # 7:

Señale la opción que considere correcta a ejecutar ante un incendio:

Cuadro No. 8

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| Usar el ascensor para huir lo más pronto posible | 13 | 4% |
| Correr siguiendo la dirección del viento | 89 | 30% |
| Al momento de la huida dejar puertas y ventanas abiertas | 195 | 65% |
| Otras opciones | 3 | 1% |
| TOTAL | 300 | 100% |

Gráfico No. 8



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 4% de los encuestados manifestó que al momento de un incendio considera correcto usar el ascensor para huir lo más pronto posible. El 30% de ellos considera acertado correr siguiendo la dirección del viento; el 65% cree que es una buena opción dejar puertas y ventanas abiertas.

El 1% de los estudiantes, manifestaron que optarían por tomar otras medidas, sin especificarlas, porque la misma era capciosa, ya que la autora pretendía sondear los conocimientos básicos sobre riesgos que tenían los encuestados. Se puede observar que tan sólo el 1% de los encuestados dudó ante la pregunta, considerando que existían otras formas seguras de actuar, aunque no las mencionaron.

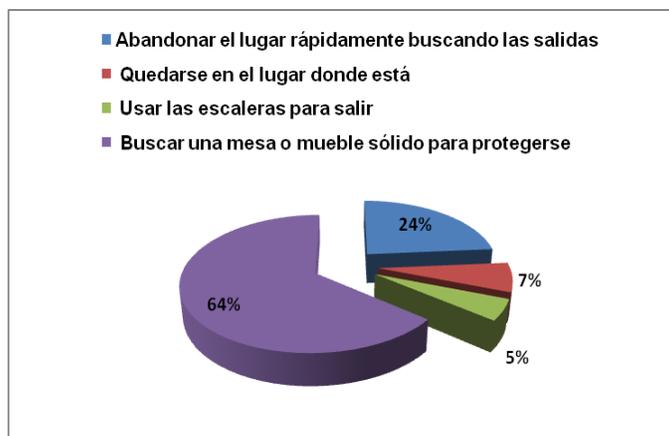
Pregunta # 8:

¿Cuál de las siguientes opciones es para usted una técnica apropiada a realizar durante un terremoto?

Cuadro No. 9

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| Abandonar el lugar rápidamente buscando las salidas | 71 | 24% |
| Quedarse en el lugar donde está | 21 | 7% |
| Usar las escaleras para salir | 15 | 5% |
| Buscar una mesa o mueble sólido para protegerse | 193 | 64% |
| TOTAL | 300 | 100% |

Gráfico No. 9



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 24% de los encuestados menciona que, durante un terremoto cree apropiado abandonar el lugar rápidamente buscando las salidas; el 7% considera quedarse en el lugar donde está; el 5% usaría las escaleras para salir. Mientras que el 64% de ellos considera como técnica o mecanismo más apropiado, buscar una mesa o mueble sólido para protegerse.

Es importante conocer que más del 60% de los encuestados afirman que lo más indicado ante un terremoto es buscar una mesa o mueble sólido para

protegerse, pues tienen un conocimiento básico de protección ante este tipo de eventualidades.

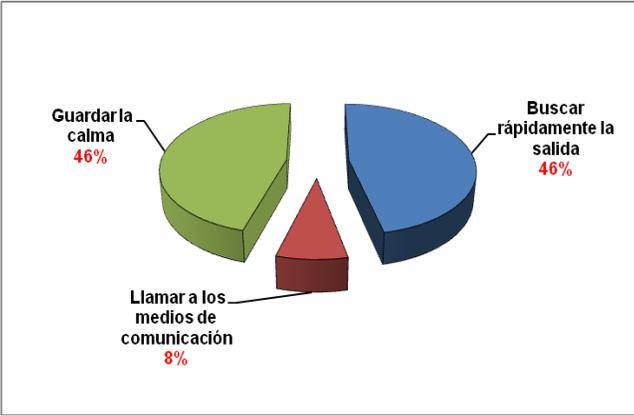
Pregunta # 9:

Si en las instalaciones de la Universidad se reportara una amenaza de bomba, ¿Cuál es a su parecer el único paso que no debe obviarse al momento en que las personas delegadas la hagan pública?

Cuadro No. 10

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| Buscar rápidamente la salida | 140 | 47% |
| Llamar a los medios de comunicación (Prensa, TV, Etc.) | 23 | 8% |
| Guardar la calma | 137 | 46% |
| TOTAL | 300 | 100% |

Gráfico No. 10



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 47% de los estudiantes considera que el único paso que no debe obviarse si se reporta una amenaza de bomba en la Universidad, es buscar rápidamente la salida; el 8% de los encuestados señaló que es llamar a los Medios de

Comunicación; mientras que el 46% de ellos mencionó que el paso que no debe obviarse, es guardar la calma.

Si el 86% de los estudiantes que atendieron a la encuesta no conoce las vías o salidas de emergencia de la Universidad (pregunta 3) y a su vez 47% de ellos mencionan que el único paso que no debe obviarse si se presenta una amenaza de bomba en la UEES, es buscar rápidamente la salida (pregunta 9), será mucho más probable la aparición de pánico entre los presentes, en lugar de optar por guardar la calma ante lo sucedido. Una vez más se denota la falencia de comunicación e información que debe abordarse sobre el tema.

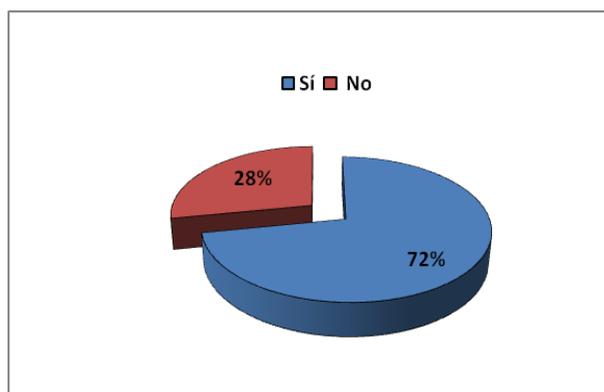
Pregunta # 10:

¿Tiene conocimiento de los números a los que debe llamar en caso de una emergencia?

Cuadro No. 11

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SÍ | 216 | 72% |
| NO | 84 | 28% |
| TOTAL | 300 | 100% |

Gráfico No. 11



Fuente: Estudiantes de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 72% de los estudiantes, afirmó conocer los números a los que debe llamar en caso de emergencia. El 28% de los encuestados desconoce los números telefónicos de utilidad en una emergencia.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES DE LA UEES:

Las encuestas dirigidas a los Docentes de la Universidad Espiritu Santo, fueron realizadas de forma simultánea a los estudiantes; con un formato de ocho preguntas, se encuestó a 25 Catedráticos de diferentes Facultades, con el objetivo de abarcar diferentes criterios sobre el tema de manejo de emergencias dentro del Campus Universitario.

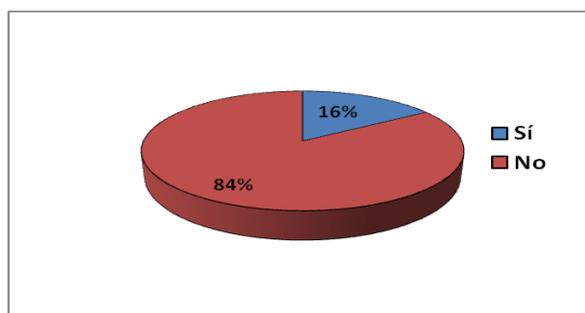
Pregunta # 1:

¿Sabe usted si la Universidad cuenta con un Plan de Seguridad para respuesta a emergencias?

Cuadro No. 12

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------------|-------------------|
| SÍ | 4 | 16% |
| NO | 21 | 84% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 12



Fuente: Docentes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 16% de los Docentes encuestados afirmó conocer de la existencia del Plan de Emergencias de la Universidad, mientras que el 84% de los encuestados desconoce su existencia.

Que el 84% de encuestados desconozca la existencia del Plan de Emergencias es una debilidad, pues esto desencadenaría un sin número de respuestas negativas, e incluso no se podría contar con su apoyo para aminorar el pánico, temor u otras reacciones entre los demás públicos.

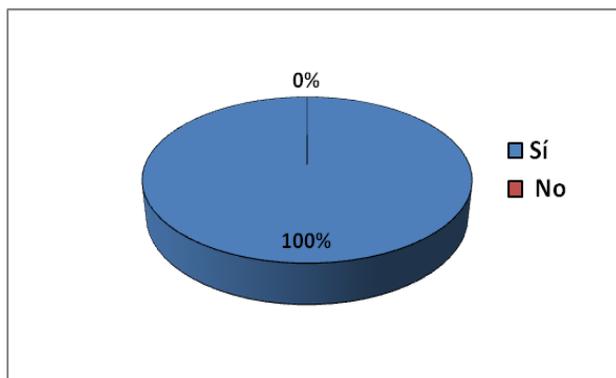
Pregunta # 2:

¿Considera usted importante la difusión de dicho Plan de Emergencia?

Cuadro No. 13

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| SÍ | 25 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 13



Fuente: Docentes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 100% de los Docentes encuestados, afirmó que considera importante la difusión del Plan de Emergencias de la UEES.

Es importante que los encuestados denoten su interés en conocer cuáles son los procedimientos que deberían seguir en caso de presentarse una emergencia.

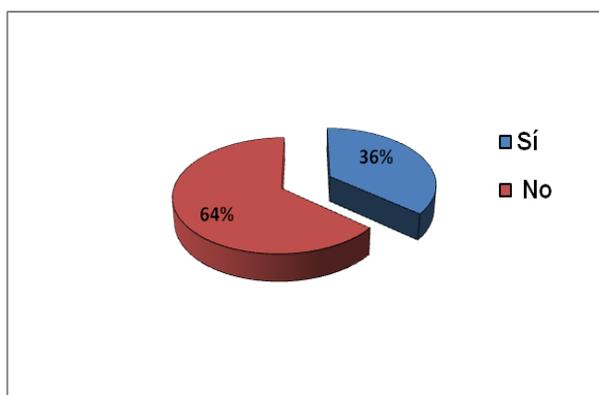
Pregunta # 3:

¿Conoce usted las vías o salidas de emergencia que tiene la Universidad?

Cuadro No. 14

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| SÍ | 9 | 36% |
| NO | 16 | 64% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 14



Fuente: Docentes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 36% de los Docentes afirmó que conoce las vías o salidas de emergencia de la UEES; mientras que el 64% manifestó no conocerlas.

Si los Docentes de la Universidad no conocen las vías o salidas de emergencia del Campus, ante la presencia de un acontecimiento inesperado, no estarán al tanto de hacia dónde deberán dirigirse e incluso no podrían guiar a los estudiantes en caso de tenerlos, lo que agravaría la situación.

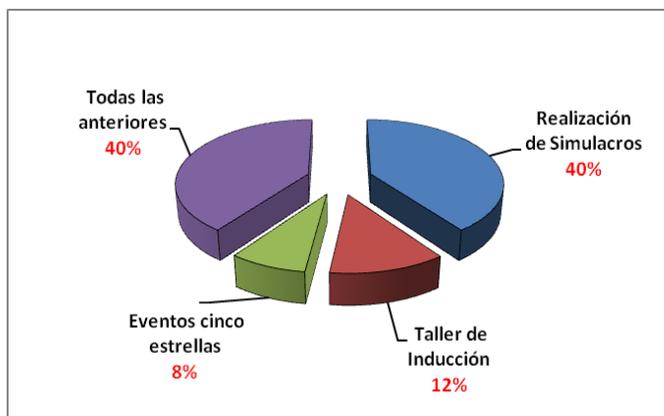
Pregunta # 4:

¿Cuál de las siguientes opciones considera usted la técnica más favorable de llevar a cabo para concienciar a la Comunidad Universitaria sobre temas de seguridad Industrial?

Cuadro No. 15

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|----------------------------------|-----------------|-------------------|
| Realización de Simulacros | 10 | 40% |
| Taller de Inducción | 3 | 12% |
| Eventos cinco estrellas | 2 | 8% |
| Todas las anteriores | 10 | 40% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 15



Fuente: Docentes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 40% de los Docentes encuestados considera que la técnica más indicada para concienciar a la comunidad UEES en temas de Seguridad Industrial es la realización de simulacros; el 12% de los encuestados piensa que el Taller de Inducción es la opción más conveniente; un 8% considera los eventos cinco estrellas; en tanto que el 40% de los encuestados cree beneficioso realizar todas las opciones anteriores.

Se debe considerar el porcentaje de Docentes encuestados que cree conveniente la realización de simulacros como una técnica correcta a aplicarse en estos casos y merece una especial atención para potencializar su realización.

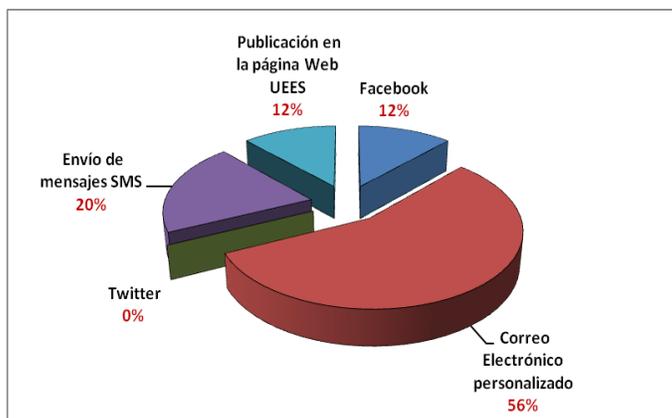
Pregunta # 5:

De los siguientes medios, ¿Cuál considera usted el idóneo para dar a conocer una noticia relevante a la Comunidad universitaria?

Cuadro No. 16

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| Facebook | 3 | 12% |
| Correo Electrónico personalizado | 14 | 56% |
| Twitter | 0 | 0% |
| Envío de mensajes SMS | 5 | 20% |
| Publicación en la Página Web UEES | 3 | 12% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 16



Fuente: Docentes de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 56% de los encuestados, piensa que el correo electrónico personalizado es el medio más idóneo para informar una noticia relevante a la Comunidad Universitaria. El 20% de los Catedráticos, considera que para comunicar una noticia importante en la Universidad la mejor herramienta son los mensajes SMS.

El 12% considera a la red social Facebook como el medio más propicio de ser utilizado para este particular; Otro 12% de ellos cree que las publicaciones en la página web de la UEES es el medio más idóneo para ser utilizado en este caso. Finalmente, Twitter no figura entre las preferencias de los docentes (0%).

El correcto uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC'S), hacen posible facilitar las comunicaciones entre las personas sin importar tiempo ni espacio. El empleo del correo electrónico personalizado, facilitará la transmisión de informaciones relevantes concernientes a la Universidad, actualmente con mayor poder de recepción gracias al uso conjunto de Internet, computadoras y teléfonos inteligentes.

Pregunta # 6:

Como miembro del personal Docente de la UEES, ¿Cuál sería la primera acción que ejecutaría con sus alumnos si se presenta una emergencia menor en la Universidad?

Cuadro No. 17

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--|-----------------|-------------------|
| Dirigirlos hacia las rutas de salida | 17 | 68% |
| Mantenerlos en el aula de clase | 6 | 24% |
| Esperar en los pasillos de la Universidad | 2 | 8% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 17



Fuente: Docentes de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 68% del Personal Docente encuestado afirmó que la primera acción que ejecutarían con sus alumnos en caso de una emergencia menor en la Universidad es dirigirlos hacia las rutas de salida; el 24% aseveró que mantendría a sus alumnos en el aula de clase; finalmente el 8% de ellos esperaría con sus estudiantes en los pasillos de los edificios de la Universidad.

La respuesta de 68% de los encuestados docentes nos indica que ante una emergencia intentarían salvaguardar la integridad física de sus alumnos y /u otras personas a su alrededor.

Pregunta # 7:

En su opinión, ¿Cuál es el único paso que no debe obviarse al momento de una emergencia?

Cuadro No. 18

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|---|-----------|-------------|
| Llamar a las autoridades pertinentes | 5 | 20% |
| Correr hacia las salidas de emergencia | 3 | 12% |
| Gritar para hacer pública la emergencia | 0 | 0% |
| Guardar la calma | 17 | 68% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 18



Fuente: Docentes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 20% de los catedráticos que atendieron la encuesta reveló que al momento de una emergencia no deben obviar llamar a las autoridades pertinentes; el 12% considera correcto correr hacia las salidas de emergencia; mientras que el 68% piensa que lo más importante ante una situación de emergencia, es guardar la calma.

Es de gran importancia que este público (los Docentes) considere que ante una emergencia es necesario guardar la calma, lo que permitirá manejar de forma adecuada la eventualidad.

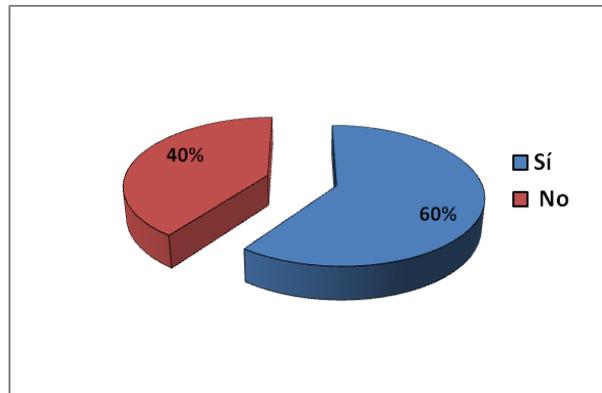
Pregunta # 8:

¿Tiene conocimiento de los números a los que debe llamar en caso de una emergencia?

Cuadro No. 19

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| SÍ | 15 | 60% |
| NO | 10 | 40% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 19



Fuente: Docentes de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 60% de los Docentes encuestados manifestó conocer los números telefónicos de emergencia; mientras que el 40% de ellos, no los conoce.

Es importante observar que en buen porcentaje (60%) de los encuestados, conoce esta información, pero no debería obviarse que el 40% desconoce los números telefónicos a los que podría acudir en situación de emergencia.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UEES:

Las encuestas dirigidas a los Administrativos de la UEES, fueron realizadas a personas de diferentes Departamentos y Facultades, se seleccionó un formato de ocho preguntas y se encuestó a un total de 25 Administrativos entre mujeres y hombres.

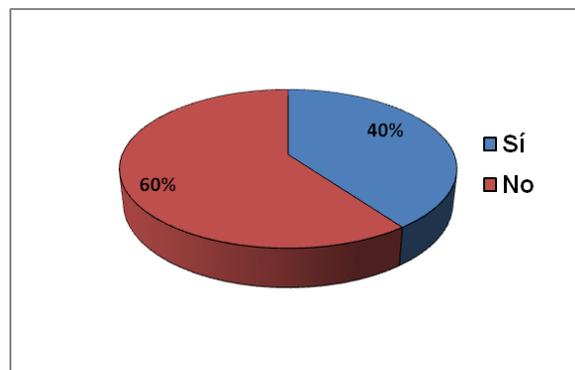
Pregunta # 1:

¿Sabe usted si la universidad cuenta con un Plan de Seguridad para respuesta a emergencias?

Cuadro No. 20

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| SÍ | 10 | 40% |
| NO | 15 | 60% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 20



Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 40% de los Administrativos encuestados de la UEES, afirmó conocer de la existencia del Plan de Emergencias de la Universidad. El 60% de los encuestados aseguró desconocerlo.

60% de los encuestados manifestaron desconocer la existencia de un Plan de Emergencias, situación que nos deja entrever una vez más la falta de comunicación existente en este plano.

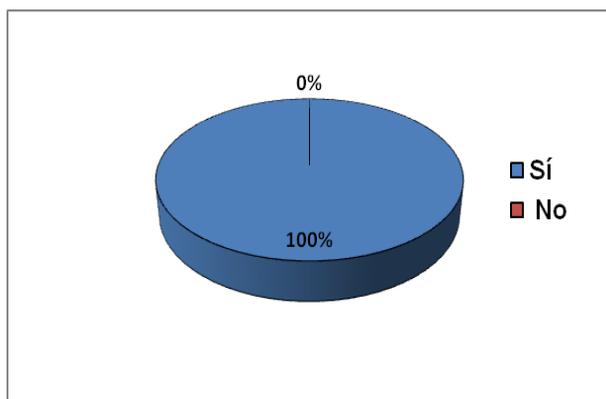
Pregunta # 2:

¿Considera usted importante la difusión de dicho Plan de Emergencias?

Cuadro No. 21

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------------|-------------------|
| SÍ | 25 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 21



Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 100% de los Administrativos que atendieron la encuesta considera importante la difusión del Plan de Seguridad Institucional de la UEES.

Es primordial que el 100% de los encuestados muestra interés por conocer del Plan de Seguridad de la UEES, situación de gran valía para el fortalecimiento de la imagen e identidad Institucional.

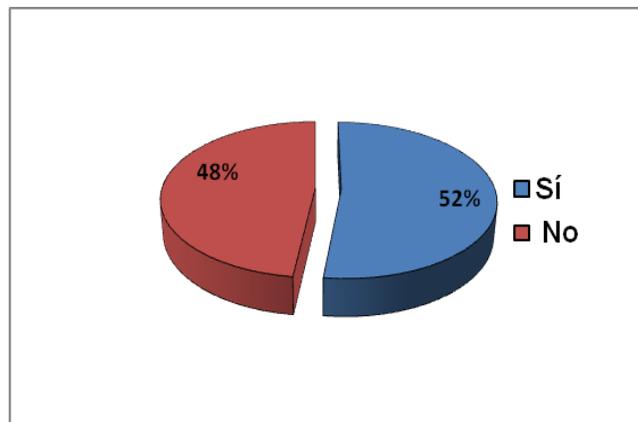
Pregunta # 3:

¿Conoce usted las vías o salidas de emergencia que tiene la Universidad?

Cuadro No. 22

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------------|-------------------|
| SÍ | 13 | 52% |
| NO | 12 | 48% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 22



Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Espiritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 52% de los Administrativos participantes, manifestó conocer las vías o salidas de emergencia de la UEES; en tanto que un 48% no las conoce.

A pesar de que el 52% de los encuestados respondió conocer las salidas de emergencias, es de primordial importancia considerar que el 48% respondió de forma negativa. Es ahí donde debería fijarse la atención de los Programas de Comunicación.

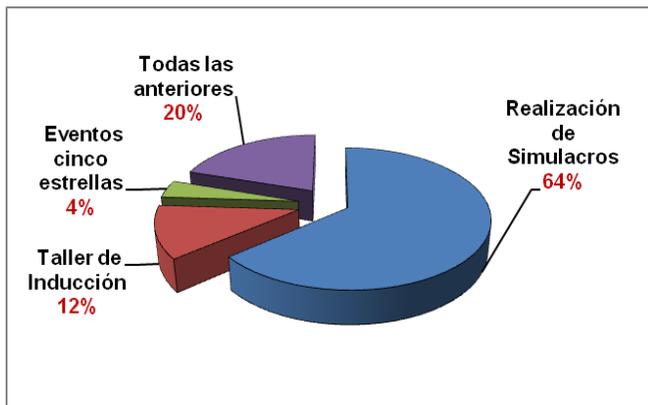
Pregunta # 4:

¿Cuál de las siguientes opciones considera usted la técnica más favorable de llevar a cabo para concienciar a la Comunidad Universitaria sobre temas de seguridad Industrial?

Cuadro No. 23

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|----------------------------------|-----------------|-------------------|
| Realización de Simulacros | 16 | 64% |
| Taller de Inducción | 3 | 12% |
| Eventos cinco estrellas | 1 | 4% |
| Todas las anteriores | 5 | 20% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 23



Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 64% de Administrativos encuestados considera que la técnica más indicada para concienciar a la comunidad UEES en temas de Seguridad Industrial es la realización de simulacros; el 12% de los encuestados piensa que el Taller de Inducción es la mejor opción; un 4% considera los eventos cinco estrellas como

una técnica eficaz; en tanto que 20% de los encuestados cree conveniente realizar todas las opciones anteriores.

Al igual que el Personal Docente de la UEES, el Personal Administrativo encuestado opina que es conveniente la realización de simulacros como una técnica correcta a aplicarse en estos casos, por tanto, merece especial atención para hacer posible su realización.

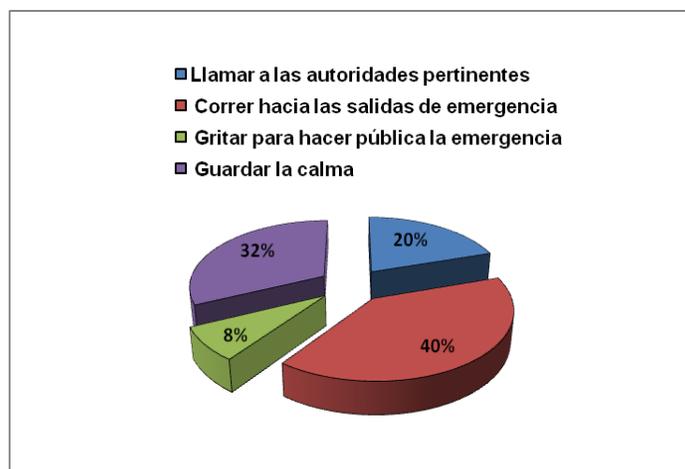
Pregunta # 5:

En su opinión, ¿Cuál es el único paso que no debe obviarse al momento de una emergencia?

Cuadro No. 24

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|---|-----------|-------------|
| Llamar a las autoridades pertinentes | 5 | 20% |
| Correr hacia las salidas de emergencia | 10 | 40% |
| Gritar para hacer pública la emergencia | 2 | 8% |
| Guardar la calma | 8 | 32% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 24



Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 20% de los Administrativos que atendieron la encuesta reveló el paso que no debe obviarse al momento de una emergencia, es llamar a las autoridades pertinentes; el 40% considera que lo que no debe pasarse por alto es correr hacia las salidas de emergencia; 8% de los encuestados gritaría para hacer pública la emergencia; mientras que el 32% piensa que lo más importante ante una situación de emergencia, es guardar la calma.

Con las respuestas obtenidas, se puede determinar que el Personal Administrativo no cuenta con nociones básicas de seguridad, pues aducen que deberían correr hacia las salidas, situación que podría desembocar en pánico y caos al momento de una emergencia.

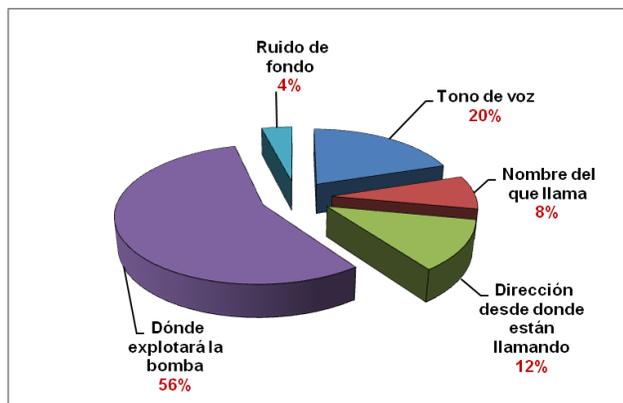
Pregunta # 6:

Si la Universidad recibiera una amenaza de bomba, ¿Qué dato sería el de mayor importancia a receptor por la persona que contesta la llamada?

Cuadro No. 25

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|---|-----------------|-------------------|
| Tono de voz | 5 | 20% |
| Nombre del que llama | 2 | 8% |
| Dirección desde donde están llamando | 3 | 12% |
| Dónde explotará la bomba | 14 | 56% |
| Ruido de fondo | 1 | 4% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 25



Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 20% de Administrativos encuestados señalaron que en caso de que la Universidad recibiera una amenaza de bomba, el dato de mayor importancia a receptor por la persona que contesta la llamada es el tono de voz; el 8% de los encuestados cree que el dato de mayor importancia a receptor es el nombre del que llama; 12% de ellos considera que lo más trascendente a receptor es la dirección desde donde están llamando; el 56% afirmó que el dato que merece mayor atención para receptor es dónde explotará la bomba; mientras el 4% restante señaló que lo más relevante al momento de recibir una llamada de ese tipo, es atender el ruido de fondo de la misma.

Para fines prácticos, el dato de mayor importancia a receptor en este caso en particular es dónde explotará la bomba, con la finalidad de confirmar o desmentir la llamada de alerta, pero también hay que considerar que se debe entrenar a todo el personal para reaccionar adecuadamente en este tipo de situaciones, pues quien no cuenta con conocimiento previo podría malograr la información recibida.

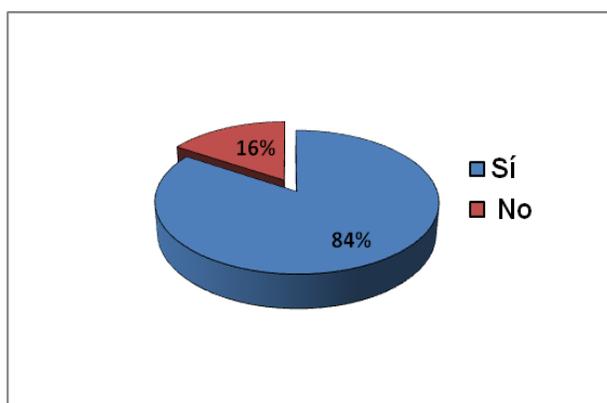
Pregunta # 7:

¿Tiene conocimiento de los números a los que debe llamar en caso de una emergencia?

Cuadro No. 26

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------------|-------------------|
| SÍ | 21 | 84% |
| NO | 4 | 16% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 26



Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 84% del total de Administrativos encuestados afirmó conocer los números a los que debe llamar en caso de emergencia; en tanto que el 16% no los conoce.

Es importante que más del 80% de los involucrados conozca los números telefónicos a los que debe llamar en caso de reportarse una emergencia.

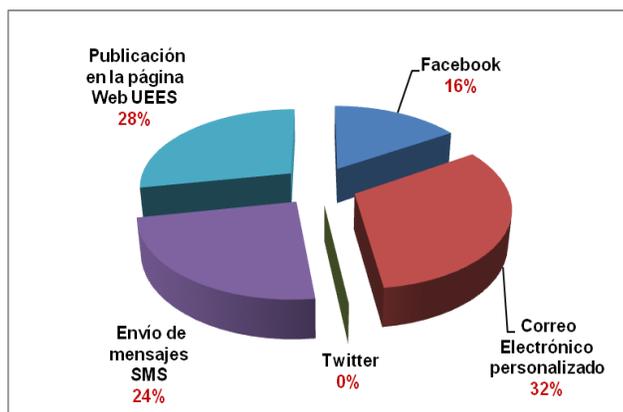
Pregunta # 8:

De los siguientes medios, ¿Cuál considera usted el idóneo para dar a conocer una noticia relevante a la Comunidad universitaria?

Cuadro No. 27

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| Facebook | 4 | 16% |
| Correo Electrónico personalizado | 8 | 32% |
| Twitter | 0 | 0% |
| Envío de mensajes SMS | 6 | 24% |
| Publicación en la Página Web UEES | 7 | 28% |
| TOTAL | 25 | 100% |

Gráfico No. 27



Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Espíritu Santo (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 16% de Administrativos encuestados considera a la red social Facebook como el medio más idóneo para informar una noticia relevante a la Comunidad Universitaria; el 32% de los encuestados, piensa que el correo electrónico personalizado es el medio más propicio de ser utilizado ante este particular; en tanto que Twitter no figura entre las preferencias de los Administrativos (0%).

El 24% considera que el mejor medio para comunicar una noticia importante en la Universidad es el envío de mensajes SMS; mientras que el 28% restante cree que la publicación en la página web de la UEES es el medio más idóneo para ser utilizado en este caso.

El empleo del correo electrónico personalizado, facilitará la transmisión de información importante referente a la Universidad, actualmente con mayor poder de recepción gracias al uso conjunto de Internet, computadoras y teléfonos móviles inteligentes.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE MANTENIMIENTO DE LA UEES

El modelo de encuesta realizada al Personal de Mantenimiento de la UEES, constó de un formato de ocho preguntas, efectuadas a diez personas de sexo masculino encargadas de las tareas de Mantenimiento en la Universidad, en diferentes edificios y espacios físicos del Campus Universitario.

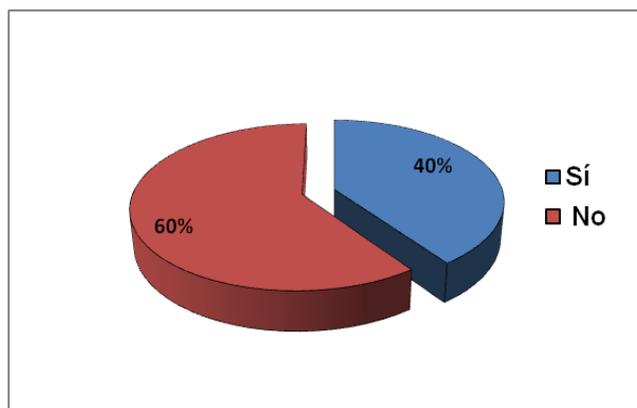
Pregunta # 1:

¿Sabe usted si la universidad cuenta con un Plan de Seguridad para respuesta a emergencias?

Cuadro No. 28

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------------|-------------------|
| SÍ | 4 | 40% |
| NO | 6 | 60% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Gráfico No. 28



Fuente: Personal de Mantenimiento de la UEES (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 40% del total de encuestados señaló que conoce que existe el Plan de Emergencias de la UEES; el 60% del Personal de Mantenimiento que atendió la encuesta, no sabe que la Universidad cuenta con un Plan de Seguridad Institucional.

Como ha sido la tendencia de los diferentes públicos al contestar la encuesta, más de la mitad del Personal de Mantenimiento que respondió a las preguntas, no conoce la existencia del Plan de Emergencias de la Universidad, por tal motivo se vuelve impredecible las acciones a ejecutar ante la presencia de un evento inesperado, ya sea de origen natural o provocado.

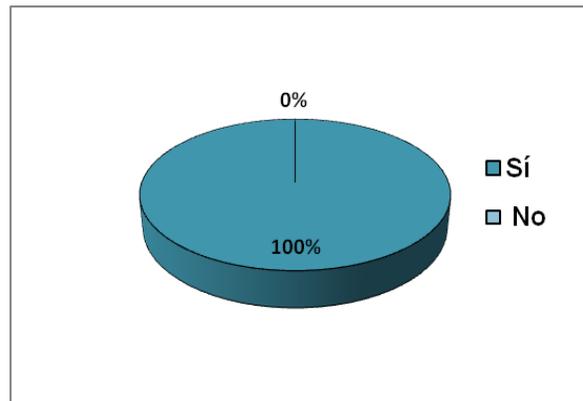
Pregunta # 2:

¿Considera usted importante la difusión de dicho Plan de Emergencias?

Cuadro No. 29

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| SÍ | 10 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Gráfico No. 29



Fuente: Personal de Mantenimiento de la UEES (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 100% de los encuestados manifestó que es importante la difusión del Plan de Emergencias de la Universidad.

El Plan de emergencias, al ser conocido por todos los públicos de la Universidad, se convertirá en una verdadera guía de acciones prácticas a emprender frente a una emergencia.

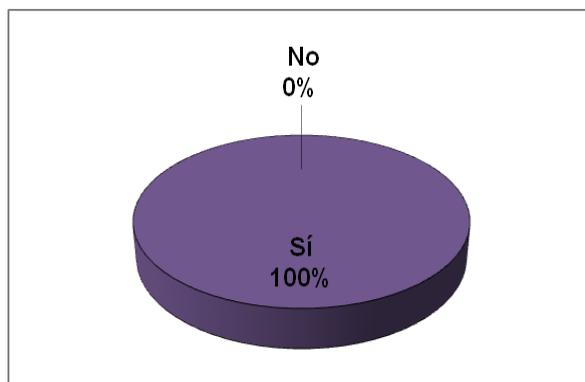
Pregunta # 3:

¿Conoce usted las vías o salidas de emergencia que tiene la Universidad?

Cuadro No. 30

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| SÍ | 10 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Gráfico No. 30



Fuente: Personal de Mantenimiento de la UEES (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 100% del Personal de Mantenimiento encuestado, afirmó conocer las vías o salidas de emergencia que tiene la Universidad.

Debido a las funciones realizadas en el Campus Universitario, el cual requiere de gran desplazamiento, el total de los encuestados sabe cuáles y dónde están ubicadas las salidas de emergencia de la UEES, situación de gran apoyo o ayuda para con los demás públicos.

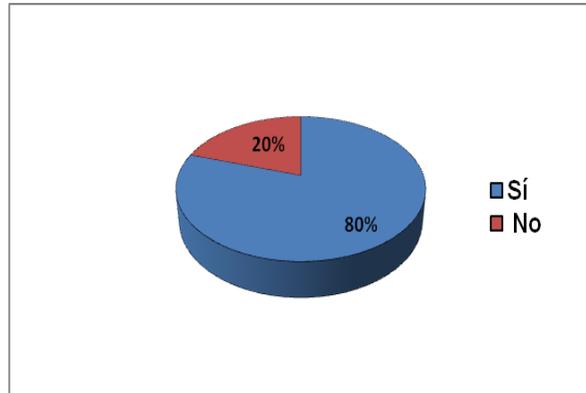
Pregunta # 4:

¿Sabe quién es la persona encargada de dar la voz de alarma u ordenar la evacuación en caso de presentarse una emergencia en la universidad?

Cuadro No. 31

| | | | | | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|----------------|--------------------|---|-------------------|
| SÍ | 8 | ¿QUIÉN? | CORRECTO: | 8 | 80% |
| | | | INCORRECTO: | 0 | |
| NO | 2 | | | | 20% |
| TOTAL | 10 | | | | 100% |

Gráfico No. 31



Fuente: Personal de Mantenimiento de la UEES (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 80% de las personas encuestadas afirmó saber quién es la persona encargada de dar la voz de alarma u ordenar la evacuación si se presenta una emergencia en la Universidad, señalaron correctamente a la Jefa y Supervisor de Seguridad como los encargados de la tarea; mientras que el 20% de los restantes (dos encuestados), no conoce quién es la persona responsable de esta labor.

El presente público que atendió la encuesta, fue el único que supo responder correctamente quién es la o las personas encargadas de dar la voz de alarma en caso de presentarse una emergencia en la Universidad. Y esto se debe a pertenecer al Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte, área a la que pertenece la Jefa de Seguridad.

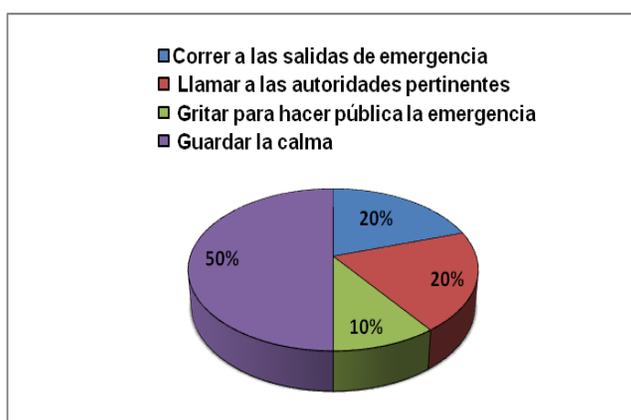
Pregunta # 5:

En su opinión, si se presenta una emergencia en la Universidad, ¿Cuál sería el único paso que no debe pasar inadvertido?

Cuadro No. 32

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--|-----------------|-------------------|
| Correr hacia las salidas de emergencia | 2 | 20% |
| Llamar a las autoridades pertinentes | 2 | 20% |
| Gritar para hacer pública la emergencia | 1 | 10% |
| Guardar la calma | 5 | 50% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Gráfico No. 32



Fuente: Personal de Mantenimiento de la UEES (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 20% del Personal de Mantenimiento encuestado, señaló que el paso más importante a emprender en caso de presentarse una emergencia en la Universidad es correr a las salidas de emergencia; otro 20% de ellos considera que lo más importante es llamar a las autoridades pertinentes; el 10% de encuestados indicó que gritaría para hacer pública la emergencia; mientras el 50% considera que guardar la calma es lo correcto ante la presencia de una eventualidad.

Si la mitad de los encuestados cree que el único paso que no debe obviarse al momento de una emergencia es guarda la calma, será más fácil sobrellevar la situación y además servir de soporte y apoyo para otros públicos.

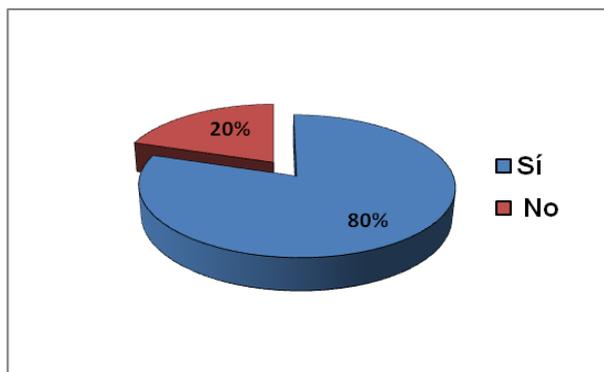
Pregunta # 6:

¿Usted sabe manejar un extintor?

Cuadro No. 33

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| SÍ | 8 | 80% |
| NO | 2 | 20% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Gráfico No. 33



Fuente: Personal de Mantenimiento de la UEES (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 80% del Personal de Mantenimiento encuestado, indicó que sabe manejar un extintor; el 20% restante no sabe cómo manejarlo.

Casi el total de los encuestados, está capacitado para manejar un extintor, pero es necesario determinar quiénes no cuentan con este entrenamiento para proceder a ejecutarlo.

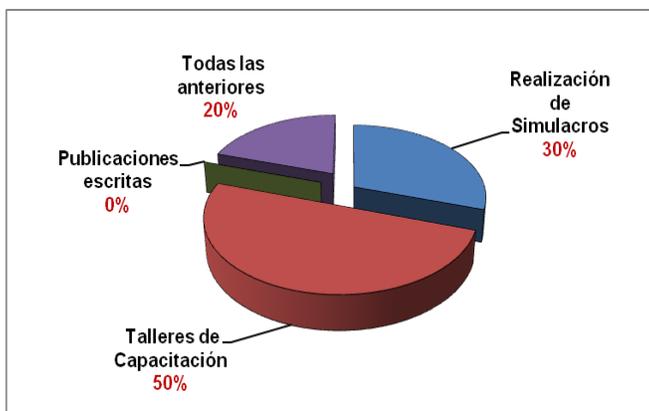
Pregunta # 7:

¿Cuál de las siguientes opciones considera usted la más apropiada de realizar para informar al personal de la Universidad sobre temas de seguridad Industrial?

Cuadro No. 34

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|----------------------------------|-----------------|-------------------|
| Realización de Simulacros | 3 | 30% |
| Talleres de Capacitación | 5 | 50% |
| Publicaciones escritas | 0 | 0% |
| Todas las anteriores | 2 | 20% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Gráfico No. 34



Fuente: Personal de Mantenimiento de la UEES (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 30% del total del Personal de Mantenimiento encuestado, manifestó que la técnica más apropiada para informar al Personal de la UEES sobre temas de Seguridad Industrial es la realización de simulacros; el 50% de ellos señaló a los talleres de capacitación como la primera opción; en tanto que el 20% de los encuestados se inclinaron por señalar todas las opciones anteriores.

La mitad de las personas que respondieron la encuesta cree conveniente realizar Talleres de Capacitación para los colaboradores de la Institución, con la finalidad

de informar sobre temas de Seguridad Industrial, por lo que es importante analizar la propuesta para potencializar su realización en fechas posteriores.

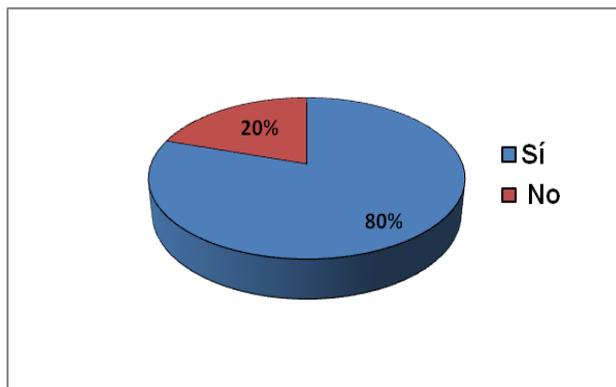
Pregunta # 8:

¿Tiene conocimiento de los números a los que debe llamar en caso de una emergencia?

Cuadro No. 35

| | PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| SÍ | 8 | 80% |
| NO | 2 | 20% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Gráfico No. 35



Fuente: Personal de Mantenimiento de la UEES (Periodo Nov. a Dic. 2010).

El 80% del Personal de Mantenimiento que atendió a la encuesta, señaló que conoce los números a los que debe llamar en caso de emergencia; el 20% de ellos, los desconoce.

El 80% de los encuestados está informado de los importantes números telefónicos a los que se debe marcar en caso de reportarse una emergencia.

CAPÍTULO V

5. LA PROPUESTA

5.1 Título de la Propuesta

“Programa de Comunicación y Difusión del Plan de Emergencias de la UEES para sus diferentes Públicos”

Después de recapitular información teórica referente al problema de investigación y al concluir el trabajo de campo efectuado con los diferentes públicos de la Universidad Espíritu Santo sobre el tema de “Manejo de emergencias”, el presente Programa de Comunicación y Difusión se justifica en el interés de la Comunidad Universitaria, de conocer procedimientos de acción específicos en caso de presentarse una emergencia en el Campus, con la finalidad de estar preparados ante situaciones inesperadas. Por esta razón, la propuesta centra su atención en el empleo de los diferentes medios comunicacionales con los que cuenta la Universidad para su difusión anticipada.

5.2 Estrategias de Comunicación

Para la difusión del Programa de Comunicación, se plantean las siguientes opciones para su cumplimiento:

1. Tomando en consideración que el Plan de Emergencias es responsabilidad del Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte de la UEES, y que su Representante es la Sra. Jéssica Chalén Bustos, ésta área es la que debería elaborar y manejar independientemente el Programa de Comunicación.
2. La segunda opción que se plantea es la creación de una alianza entre el Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte y la Facultad de Ciencias de la Comunicación, donde, a través de la Decana, Lcda. Mónica

Maruri C., autorice y designe a los alumnos de las diferentes carreras de Comunicación (Comunicación Corporativa, Relaciones Públicas, Periodismo, Publicidad, Marketing, y Diseño Gráfico), para realizar el estudio y análisis de las necesidades del Departamento antes mencionado, y a través de diferentes proyectos, concreten los temas a difundirse, utilizando las diversas formas de comunicación existentes. Este último planteamiento sería de consideración entre las partes.

La Universidad Espíritu Santo tiene la ventaja de contar con diferentes y modernas herramientas físicas y tecnológicas para la transmisión de mensajes comunicacionales a sus públicos, lo que resulta de gran utilidad para los propósitos del presente proyecto. Para comunicar la existencia del Plan de Emergencias de la UEES a sus diferentes públicos, se realizará una selección de los canales de Comunicación que actualmente se emplean con frecuencia en la Universidad y que servirán de apoyo para “adelantarse” a acontecimientos inesperados.

Luego de recopilar la información sobre las preferencias de los públicos, los canales de Comunicación que se utilizarían para difundir el Programa de Comunicación podrían ser:

1. Utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC'S) - Herramientas tecnológicas -, tales como:
 - Mensajería Instantánea a través del empleo de Mensajes SMS.
 - Correo Electrónico personalizado.
 - Página Web de la UEES.
 - Plataforma Blackboard de la UEES.
 - Pantallas Digitales ubicadas en diferentes áreas del Campus.

- Facebook de las diferentes Facultades de la UEES.
- Blogs

2. Material Promocional:

- Volantes
- Afiches
- Folletos divulgatorios (Dípticos y Trípticos)

3. Actividades Internas en la Universidad (Herramientas físicas con empleo de la tecnología):

- Taller de Inducción a Estudiantes. Tema: “Taller de Prevención y Respuesta a Emergencias”.
- Taller de Capacitación al Personal de Seguridad, Mantenimiento y Transporte.
- Taller de Capacitación a Docentes y Administrativos
 - Capacitación a Líderes
- Simulacro General con la participación de los diferentes Públicos de la UEES (Mínimo una vez por año).

5.3 Mensajes

Los mensajes que se transmitirán por diferentes vías estarán dirigidos a todos los públicos de la Universidad; sin embargo, para el desarrollo de ciertas actividades, es conveniente realizar una segmentación para cada grupo en particular.

Actividades de Comunicación dirigidas a los Públicos de la UEES

- Verificación y actualización de datos de los estudiantes de la UEES a través de su Página Web: Esta actividad debe ser asesorada por las diferentes Facultades. Al momento de la inscripción de los alumnos para iniciar un nuevo Semestre, el sistema les notificará a las personas que aún no hayan actualizado sus datos para que lo realicen inmediatamente en la Página Web de la Universidad.
- Habrá un link de Verificación y Actualización de datos para los estudiantes de: Pregrado, Postgrado y Educación Continua. Como resultado, la Universidad tendrá un banco de información actualizado que se podrá utilizar para transmitir información de primera línea a sus públicos, haciendo uso de los diferentes canales comunicacionales y tecnológicos con los que cuenta.

A partir de la ejecución del proceso anterior, se procederá a la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC's) para establecer contacto con los públicos involucrados. Dichas herramientas de Difusión son las siguientes:

5.3.1 Mensajería Instantánea

Si recordamos lo ocurrido dos años atrás con el virus de la Influenza AH1N1 que afectó a gran parte del mundo, las herramientas electrónicas se convirtieron en uno de los medios más utilizados por personas, empresas e Instituciones de todo tipo. La UEES, no fue la excepción. El envío de Mensajes SMS a la Comunidad Universitaria sirvió para dar a conocer el primer caso del virus detectado en una alumna de la Universidad e informar la suspensión de clases para los estudiantes de Pregrado por el lapso de una semana.

Esto indica que el uso de dispositivos portátiles de comunicación (teléfonos celulares) facilita en las personas la recepción de mensajes, aún cuando no se disponga del Internet como herramienta de comunicación.

En el caso de los estudiantes, se les enviará mensajes cortos de concienciación en temas referentes al manejo de emergencias en la UEES, de alto impacto y que buscarán que con la mayor precisión, se alcance el objetivo deseado.

- Personalizar el envío del Mensaje de Texto con el primer nombre del destinatario: Para que conciba el mensaje como propio y se sienta involucrado en la comunicación recibida.
- Informar que la UEES tiene un Plan de Respuesta a Emergencias: Con el envío personalizado, se buscará fortalecer la idea de que la UEES está comprometida a velar por el bienestar de las personas y la propiedad física de sus Instalaciones.
- Fortalecer el mensaje de la importancia de estar preparados ante una emergencia: Las emergencias se pueden presentar en cualquier momento y éstas no escatiman el día, hora y lugar, de ahí la relevancia de estar preparados ante el suceso de hechos inesperados.
- Enviar tips que no deben obviarse en caso de una emergencia: Transmitir breves mensajes, pero de manera general, sin realizar distinción de las emergencias que pudieran ocurrir en el Campus, para que las personas comprendan que lo más importante ante estos casos, es estar preparados y poder responder de forma adecuada ante una emergencia.

5.3.2 Correo Electrónico Personalizado

La utilización de esta herramienta actualmente representa uno de los medios comunicacionales más seguros en el envío y recepción de información. Se prevé que dos días a la semana se enviarán a los estudiantes, Docentes y

Administrativos de la Universidad, informaciones cortas y concisas inherentes al Plan de Emergencias de la UEES, cuyos temas puedan demandar mayor interés en las personas:

- Número de Edificios que tiene la Universidad.
- Información de los riesgos potenciales a los que está expuesta la UEES. (Sismos, Inundaciones, Incendios, Avisos de Bomba).
- Identificación de los puntos críticos del Campus Universitario, como por ejemplo: la Cocina de los Bares y Restaurantes de la UEES, Laboratorios de Medicina e Ingeniería Civil, Piscina del Complejo Deportivo, Ascensores.
- Nombre de la Jefa y Supervisor de Seguridad de la Universidad, para que las personas conozcan quiénes son los encargados de valorar una situación de emergencia y asumir la dirección y coordinación de los medios humanos.
 - Sra. Jéssica Chalén B. – Jefa de Seguridad, Mantenimiento y Transporte (colocar una fotografía para su identificación, así como lugar y horario de ubicación).
 - Sr. Santos Menoscal – Supervisor de Seguridad (añadir fotografía, lugar y horario de ubicación para facilitar su identificación).
- Dar a conocer que la Universidad tiene su propio Departamento Médico encargado de proporcionar primeros auxilios a los alumnos y Personal que labora en la UEES, cuyas responsables son las Doctoras:
 - Ángela Zambrano (Fotografía, Lugar de ubicación y Horario de atención).
 - Dalia Jiménez (Fotografía, Lugar de ubicación y Horario de atención).

La utilización del Correo Electrónico constituye el medio de preferencia de muchas personas para recibir información concerniente a temas propios de la Universidad, por ello no puede obviarse que para comunicar temas relacionados a emergencias, su utilización es una herramienta de comunicación de primera línea para con los públicos de la UEES y aún más con los estudiantes.

5.3.3 Página Web de la UEES

Esta herramienta de información facilitará a los diversos públicos de la Universidad, en la página de inicio, un Link denominado “Por tu Seguridad” (este nombre sugerido puede ser cambiado conforme lo disponga quien administre el programa). Los visitantes de la Página Web podrán acceder a noticias en las que se informe que la Universidad Espiritu Santo tiene un Plan de Emergencias ante accidentes y desastres naturales. Se especificará los tipos de emergencia que existen (naturales o artificiales), con la finalidad de que los diferentes públicos conozcan la variada e importante información sobre el tema.

- Se expondrá brevemente la descripción de los riesgos más comunes que pueden presentarse dentro del Campus, por ejemplo:
 - Amenazas de origen natural como: sismos, inundaciones y erupciones volcánicas.
 - Amenazas de origen artificial como: incendios y amenazas de bomba. Especificando qué es lo correcto a realizar para cada caso en particular.
- Proyección de Tips para actuar en caso de emergencia, como los remitidos a través del envío de mensajes SMS.
- Fotografías de las personas encargadas de valorar situaciones de emergencia y asumir las acciones pertinentes en el Campus Universitario.
- Ubicación de extintores y breve reseña sobre su uso.
- Ubicación de la “Playa de concentración” para los diferentes públicos de la Universidad.

- Se contabilizará a los usuarios que se encuentren conectados, para medir el impacto de la información generada.

5.3.4 Plataforma Blackboard de la UEES

La Plataforma Blackboard, al ser utilizada con frecuencia por los diferentes públicos de la UEES, constituye un importante medio informativo. Al igual que en la Página Web, se plantea la creación de un Link donde los usuarios podrán informarse de:

- Ubicación del Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte; número de extensión del mismo; nombre y fotografía de sus principales Representantes y horario de ubicación en el Campus Universitario.
- Identificación de los puntos críticos del Campus Universitario.
- Tips de actuación en caso de emergencia.
- Salidas de Emergencia que tiene la Universidad.
- Ubicación de la “Playa de Concentración o Lugar de Reunión” para los Diferentes Públicos de la Universidad.
- Lugares donde están ubicados los extintores.

5.3.5 Pantallas Digitales

Las Pantallas digitales servirán como una nueva herramienta tecnológica de uso diario para informar a la comunidad universitaria tips prácticos de acción y potenciales actividades a realizarse en la UEES sobre el particular. Se llevará a cabo la proyección de avisos informativos referentes al tema, en las 15 Pantallas digitales ubicadas en el Campus Universitario, de la siguiente manera:

- Poner en conocimiento las vías o salidas de emergencia que tiene la Universidad Espíritu Santo (ilustración de las mismas), con la finalidad de que los diferentes públicos conozcan su ubicación e identificación para estar en capacidad de ejecutar correctamente una potencial evacuación en el Campus, ante una emergencia de origen natural o artificial.
- Proyección de pequeños avisos titulados: *“Actúa Correctamente en caso de una Emergencia en la UEES”*: En caso de Sismo; en caso de Inundación; en caso de Incendio; en caso de Amenaza de Bomba. Con procedimientos concretos, de lenguaje coloquial, para facilitar la concepción de la idea; de manera que: Alumnos, Docentes, Administrativos, Personal de Mantenimiento, Seguridad y Transporte y Visitantes de la UEES tengan la facilidad asimilar su contenido y ponerlo en práctica si el caso lo amerita.
- Proyección de la ubicación física de los Departamentos ligados al Proyecto de Comunicación, como el Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte. Así como los nombres y fotografías de la Jefa y el Supervisor de Seguridad de la UEES, para que así las personas puedan saber a quiénes acudir u obedecer en caso de una emergencia en el Campus.
- Proyectar la ubicación física del Departamento de Enfermería de la Universidad y los nombres con las fotografías de las Doctoras encargadas del mismo.
- Exponer a la Comunidad UEES los principales números telefónicos a los que se debe llamar en caso de una emergencia:

Policía Nacional: 101

Emergencias de Cualquier índole: 911

Cruz Roja: 131

Cuerpo de Bomberos: 102

Cuerpo de Bomberos Samborondón: 2024502

Clínica Kennedy Samborondón 2090039

En las Pantallas digitales se expondrán informaciones breves, precisas y de gran utilidad, que no excedan los 25 segundos cada una, se tendrá la posibilidad de abarcar la mayor cantidad de espacios en el Campus, ya que por su ubicación (en los diferentes edificios y áreas físicas), éstas facilitan la transmisión de los mensajes a un mayor número de personas, dado que los Estudiantes, Docentes, Administrativos y Personal de Mantenimiento, Seguridad y Transporte, no necesariamente deben transitar por todo el Campus para llegar a sus destinos de trabajo.

5.3.6 Facebook

Debido a que actualmente una de las herramientas comunicacionales más utilizadas por los diferentes públicos de la UEES es Facebook, se recomienda la creación de una cuenta donde se detallen las acciones a emprender en caso de emergencia; con esta iniciativa se logrará afianzar conocimiento de la comunicación difundida a través de las herramientas anteriormente expuestas.

Por ejemplo: En el caso de los estudiantes, aquellos que tienen agregado el Facebook Institucional de la UEES y a sus respectivas Facultades, podrán enterarse de actividades a realizarse como la apertura de Talleres sobre Manejo de emergencias, dictados por expertos en el tema.

Para los Docentes y Administrativos, a través del Facebook se procederá a comunicarles la realización de Talleres de Capacitación sobre este particular.

- Adicionalmente, dentro de la cuenta de Facebook, se podría establecer la aparición de un Link que sirva de vínculo con un Blog informativo creado por la UEES referente al tema, donde los visitantes puedan acceder a una comunicación constantemente actualizada. Estará abierto a recibir dudas o

sugerencias de los usuarios sobre lo proyectado a través de los distintos medios.

5.3.7 Material Promocional

- Volantes

Los volantes serían entregados en las Facultades, Departamentos de la Universidad y lugares de mayor concentración de personas como: Caja, Barú, Deli, Restaurant Universitario y Parqueaderos.

- Una técnica que se aplicaría, puede ser el repartir los volantes en la Caja a las personas que se acerquen a cancelar sus mensualidades o pagos pendientes. El Cajero o Cajera entregará al estudiante y/o visitante de la Universidad un volante con información precisa sobre cómo actuar en caso de: Incendio, Sismo, Amenaza de Bomba en la Universidad, etc.
- Paralelamente, el personal de Seguridad, Mantenimiento y Transporte designará a personas a colocar en las plumas de los carros de los diferentes Parqueaderos de la Universidad, los volantes que contengan el mensaje, de tal manera que el mensaje sea destinado a mayor cantidad de personas. (Estudiantes, Profesores, Administrativos, Directivos y Visitantes de la Universidad).
- Paralelamente en la Biblioteca, podrían colocarse “separadores de lectura” que lleven impreso el mensaje de difusión. Estarían ubicados en la recepción de la Biblioteca y en los puestos de consulta de libros, para que tanto visitantes internos como externos fortalezcan su conocimiento en el tema, y puedan llevar consigo un separador de lectura. Esto destacaría la importancia que tiene para la UEES el bienestar humano de todos sus públicos.

- **Afiches**

Los afiches son medios de comunicación de gran impacto. Se buscaría que sus diseños en imágenes y texto, llamen la atención de los diferentes públicos.

Los afiches contarían con diferentes títulos como: “Actúa bien”, “Actúa correctamente”, “Listos ante una emergencia”. Con consejos de acción específicos sobre cómo actuar antes, durante y después de una emergencia.

Estos afiches serían proporcionados a las respectivas Facultades de la Universidad para colocarlos en sus carteleras junto con los principales anuncios que éstas contengan. De manera paralela, los afiches se colocarían en los ascensores de la Universidad, con la finalidad de compartir la información con los usuarios de éstos.

Como es de conocimiento general, la Universidad cuenta con baños ubicados en diferentes pisos y edificios del Campus, algunos de ellos con carteleras informativas; en estos lugares se ubicarían avisos que contengan explicaciones sobre:

- Qué hacer en caso de una emergencia.
- A quién o a quiénes acudir en caso de reportarse una eventualidad en el Campus.
- Dónde se encuentran ubicadas las salidas de emergencia de la Universidad.
- Acciones a emprender en caso de un Incendio.
- Ubicación de los extintores que tiene la Universidad.

A través de la colocación de afiches en los diferentes baños, las personas tendrían la oportunidad de observarlos y leer su contenido en sus carteleras o paredes ubicadas frente a la entrada de éstos.

- Folletos Divulgatorios (Dípticos o Trípticos)

Estos folletos contendrían información sobre el Plan de Emergencias de la UEES. Presentarán consejos sobre cómo estar listos ante un desastre, en cuanto a la prevención y preparación. Se entregarían en los Departamentos, Facultades y Escuelas de la Universidad, para ser colocados en sus respectivas salas de espera, que tienen afluencia de diversos públicos.

5.3.8 Talleres de Inducción a Estudiantes

Se debería aprovechar la diversidad de Talleres dictados en las Facultades y Escuelas de la Universidad y se puede implementar otro adicional que lleve el nombre “*Taller de Prevención y Respuesta a Emergencias*”, dirigidos a todas las Facultades, dictado por un experto/a en la rama de Seguridad Industrial y Gestión de Riesgos, donde se expongan procedimientos apropiados llevados a la práctica en el tema de manejo de emergencias.

5.3.9 Talleres de Capacitación a Colaboradores de la UEES

- Realización de un Taller de capacitación al Personal de Mantenimiento, Seguridad y Transporte de la UEES, en coordinación con las principales Autoridades de la Universidad. Este Taller debería ser dictado por un Profesional en la rama de Seguridad Industrial, con la participación de un delegado de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos y/o un representante del Cuerpo de Bomberos de Samborondón.
- Este Taller podría enfocarse también a los Docentes y Administrativos, en fin de semana y en dos horarios: de 8H30 a 10H30 para los Docentes y de 10H30 a 12H30 para los Administrativos de la Universidad.

- El Taller sería dirigido a los Docentes que realicen actividades a tiempo completo, aunque no deja de ser necesario llegar a aquellos que permanezcan menor cantidad de horas en la UEES; mientras que al Taller dictado a los Administrativos deberán asistir las personas de cada Departamento y Facultad que permanezcan un mayor número de horas en la Universidad.

Esta separación de Públicos está dada porque las acciones a emprender por un grupo en particular, no son las mismas a adoptar por otro, en cuanto al establecimiento de funciones, responsabilidades y acatamientos.

- **Capacitación a Líderes**

Es conveniente que a estos talleres se sume la realización de actividades de Capacitación a personas “*Líderes*” que desempeñen trabajos en la Docencia y Administración y que permanezcan más horas en la UEES, puesto que es necesario visualizar y capacitar a personas que pudieran hacer frente a una emergencia, asumiendo el papel de guías - para las demás personas - dentro del entorno físico en el que se encuentran. Previo a esta capacitación, la elección de estas personas denominadas “*Líderes*” debe realizarse por cada piso y edificio de la universidad, partiendo del hecho de que deben tratarse de personas seguras y dispuestas a asumir este reto, es decir, no podrían ser personas que no mantengan el control emocional ante circunstancias críticas.

5.3.10 Simulacro General en la UEES

Dirigido a todos los Públicos de la Universidad. El simulacro intenta medir la real eficacia del Plan de Seguridad Institucional de la UEES y a su vez evaluar el impacto del Programa de Comunicación difundido. Debe contar con la aprobación necesaria de las principales autoridades de la Universidad para establecer la coordinación conjunta con el Departamento de Seguridad, Mantenimiento y
civ

Transporte, el Departamento de Relaciones Públicas y las Autoridades correspondientes para el efecto, entre las que se encuentran: Delegados de la Secretaría de Gestión de Riesgos, Cuerpo de Bomberos de Samborondón y Medios Ambulatorios del sector.

Este procedimiento se realizaría sin el previo conocimiento de los públicos involucrados y el día y la hora serían determinados por el Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte. Este simulacro debería ejecutarse como mínimo una vez al año, porque es necesario crear al interior de la Universidad, una cultura de concienciación en temas de Seguridad Industrial.

Se buscará corregir errores en las acciones a realizar en caso de emergencia; efectuar distinciones para cada tipo de emergencia; aprender a utilizar los medios y equipos convenientes para cada caso y familiarizarse con ellos. De una manera u otra, Alumnos, Profesores, Administrativos, Personal de Mantenimiento, Seguridad y Transporte y por supuesto Directivos de la Universidad, cooperarán conjuntamente para dejar establecido que no hay mejor defensa que la prevención, adelantarse a hechos inesperados, facilitando a las personas en la práctica cómo se debe actuar, qué esperar, a dónde acudir en las situaciones mencionadas, etc.

5.4 Calendario

5.5 Presupuesto

| RUBRO | UNIDAD | Nº UNIDADES | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|---|--|---------------|----------------|-------------|
| GASTOS DE ELABORACIÓN DEL PROYECTO | -- | -- | -- | \$ 400,00 |
| RECURSOS MATERIALES | | | | |
| IMPRESIONES | VOLANTES A5 FULL COLOR | 11.000 | \$ 0,04 | \$ 480,00 |
| | AFICHES A3 FULL COLOR | 200 | \$ 1,75 | \$ 350,00 |
| | DÍPTICOS FULL COLOR | 5.000 | \$ 0,09 | \$ 460,00 |
| | SEPARADORES DE LECTURA | 3.000 | \$ 0,05 | \$ 160,00 |
| INSUMOS DE OFICINA | VARIOS | -- | -- | \$ 250,00 |
| LOGÍSTICA | MONTAJE, DISTRIBUCIÓN, ACT. INTERNAS, VARIOS | -- | -- | \$ 2.500,00 |
| OTROS | | | | |
| IMPREVISTOS | -- | -- | -- | \$ 900,00 |
| | | TOTAL: | | \$ 5.500,00 |

Los estudiantes de Diseño Gráfico y Publicidad de la Facultad de Comunicación que realicen pasantías internas en la Universidad, podrían aportar en la elaboración y el diseño del Material Promocional (volantes, afiches, dípticos y separadores de lectura).

6. VIABILIDAD DE LA PROPUESTA

La propuesta es viable considerando que se basa en un proceso existente, que es el “Plan de Emergencias de la Universidad Espíritu Santo”, pero sobre todo en el interés de la Comunidad Universitaria de estar preparados al momento de afrontar una situación de emergencia. Su realización es posible porque la UEES siendo una Institución de Educación Superior de primer nivel en el país, dispone de las herramientas y espacios físicos y tecnológicos necesarios para difundir el Programa de Comunicación propuesto, y destacando que la Universidad cumple con los requerimientos estipulados por la Ley de tener un Plan de emergencias, mitigación y atención en casos de desastres, resulta trascendental difundirlo a sus diferentes públicos como medida de protección, haciendo uso de sus modernas y amplias instalaciones para la ejecución de actividades internas coordinadas por las Autoridades respectivas y de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC’S) mencionadas en la propuesta, para transmitir información relacionada al tema. Es conveniente subrayar que la propuesta cuenta con la autorización y complacencia de principales Directivos de la UEES, por lo que la última palabra para su ejecución queda a criterio de ellos, sin desconocer que el Plan de Emergencias es responsabilidad del Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte y que su manejo y aplicación se basa en el conocimiento y experiencias de sus Representantes requeridos por el tema.

El Comunicador Corporativo sugiere acciones que faciliten el desarrollo de la imagen de la empresa mediante la puesta en práctica de ideas y propuestas comunicacionales, haciendo uso de diversos elementos relacionados a la Comunicación Corporativa. Por estas razones el proyecto desarrollado tiene credibilidad, por cuanto es realizable.

7. CONCLUSIONES

- 1.** A través del desarrollo de este Trabajo de Titulación, es de conocimiento general para los públicos involucrados que el tema propuesto es un asunto que merece especial atención por parte de las Autoridades de la Universidad, la comunicación e información de temas relacionados a Seguridad Industrial y Manejo de emergencias.
- 2.** Los diferentes públicos que forman parte de la UEES, coinciden que es de gran importancia que se difunda el Plan de Emergencias de la Institución, porque ven la necesidad de estar preparados y asumir correctamente acciones que puedan evitar o minimizar posibles daños a la integridad física de las personas, así como a la propiedad física de sus instalaciones.
- 3.** La Universidad Espiritu Santo, dispone de las herramientas comunicacionales y tecnológicas de fácil acceso, por tal razón la realización de la difusión del Programa de Comunicación del Plan de emergencias, es viable.
- 4.** Investigaciones realizadas confirman que adelantarse a los hechos críticos, con mensajes y Programas de Comunicación podría resultar decisivo al momento de afrontar situaciones de emergencia en las Organizaciones.
- 5.** El empleo de las diferentes herramientas tecnológicas existentes en la actualidad, se ha convertido en un puntal al momento de empezar diferentes proyectos. Gracias a la utilización de las Nuevas Tecnologías de

la Información y la Comunicación (NTIC'S), la UEES ahorraría tiempo y dinero al momento de enviar comunicaciones y a la vez garantizaría en gran porcentaje la recepción de las mismas, puesto que cada vez, el número de personas que las utilizan es mayor.

6. Conscientes de que Ecuador es un país propenso a sufrir embates originados por la naturaleza y que en ningún espacio físico puede descartarse la presencia de situaciones críticas ocasionadas por el hombre, la puesta en práctica de este Plan de Difusión hará posible que la Universidad esté un paso delante de otras, lo que beneficiará su reputación e imagen corporativa ante públicos internos y externos, al exhortar la iniciativa de que no hay mejor defensa que la prevención.

7. El cronograma sugerido muestra la realización de las diversas actividades por el periodo de tiempo de un año calendario, por cuanto se busca cubrir las necesidades de Comunicación en el tema a los diferentes públicos de la UEES, a través de los diferentes medios y herramientas descritas.

8. El interés de los públicos de la Universidad Espíritu Santo de conocer acciones pertinentes a ejecutar desde la posición que ostentan, es de gran importancia (datos recolectados por encuestas y entrevistas), por lo que la información que se emita sobre el tema debe ser algo del día a día, partiendo de que es algo totalmente nuevo para la Comunidad Universitaria. Por tal razón se hace indispensable la colaboración conjunta de las partes involucradas, sin dejar de lado que esta iniciativa debería surgir del Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte, en coordinación con las principales autoridades de la UEES.

8. RECOMENDACIONES

La autora de la presente Tesina recomienda las siguientes acciones que podrían complementarse a las anteriormente expuestas y que servirían para difundir el Plan de Emergencias de la UEES de forma práctica.

- Para difundir el Plan de Emergencias, el Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte debería trabajar en coordinación conjunta con el Departamento de Relaciones Públicas, para comunicar a los públicos de la UEES temas relacionados al manejo de emergencias.
- En la página web, la UEES cuenta con la opción de descarga del ícono para teléfonos Blackberry; a través de este acceso directo, las personas podrán enterarse en cualquier momento de noticias de la Universidad. Por esto, se crearía un link denominado “Cómo actuar adecuadamente ante una emergencia”; con un lenguaje de fácil lectura y comprensión para los públicos involucrados (especialmente los estudiantes), se especificarían acciones concretas a realizarse en la Universidad, ante la presencia de eventos inesperados.
- En los Departamentos y Facultades de la Universidad, podría instalarse un sistema interno que funcione como timbre, aún cuando no haya energía eléctrica (con pilas de repuesto), que informe inmediatamente cualquier situación de emergencia al Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte. Un botón rojo en cada Departamento y Facultad, serviría o sería como el 911 interno de la UEES.
- Coordinar con el personal del CEPA de la UEES (Centro de Estudios de Producción Audiovisual), la realización de cortos videos de concienciación del tema con el apoyo de los estudiantes de la Facultad de Comunicación. Previo a ello se realizarían audiciones para seleccionar a las personas que trabajarán en este proyecto. Dichos videos pueden ser proyectados en las

pantallas digitales de la Universidad, la Página web Institucional de la UEES, Facebook y Youtube. Los videos pueden complementarse con la exposición de las piezas gráficas difundidas en el proyecto (volantes, afiches, etc.), que también se proyectarían en Facebook y Youtube.

- Adjuntar volantes a las revistas editadas de las diferentes Facultades de la UEES, para que los lectores cuenten con los anuncios relacionados al tema.
- Los espacios físicos de la Universidad pueden ser de utilidad para la ubicación de una carpa informativa sobre este tema, donde sus expositores serían personal designado por el Departamento de Seguridad, Mantenimiento y Transporte, en colaboración con los estudiantes que estén realizando pasantías internas, a quienes se los capacitaría previamente.
- Una opción diferente es la creación de un personaje que haga alusión al tema analizado. Podría crearse un personaje con un nombre de fácil recordación, para comunicar temas de Seguridad Industrial a los públicos de la Universidad.
- En el Freshman Seminar que dicta la Universidad a los nuevos estudiantes, debería tratarse este tema aunque sea de forma breve, para que los nuevos integrantes de la Comunidad UEES empiecen su nuevo ciclo estudiantil conociendo que la Universidad tiene un Plan de Emergencias que se difunde entre todos los públicos.
- Adicional a estas actividades se podría convocar a los estudiantes de diferentes Facultades para efectuar un “concurso” de preguntas y respuestas sobre la información recibida por los diferentes medios físicos y tecnológicos, premiando su acierto de respuestas.

9. BIBLIOGRAFÍA

INTERNET:

1. Alerta Tierra. Volcanes Ecuador. (en línea). (fecha de acceso 22 de Noviembre del 2010). URL Disponible en: <http://www.alertatierra.com/VoITungurahua.htm>
2. Ambiente.gob.ec. LEY ORGANICA DE SALUD. (En línea) (Fecha de acceso 12 de Julio del 2010) URL Disponible en: <http://www.ambiente.gob.ec/userfiles/47/file/LEY%20ORGANICA%20DE%20SALUD.pdf>
3. Buendía, Fernando. (2010). Ecuador: Algunas claves de interpretación de los sucesos del 30 de septiembre. Revista Pueblos. Recuperado de <http://www.revistapueblos.org/spip.php?article1986>
4. BusinessDictionary. (En Línea). Extraído el 3 de Diciembre del 2010 desde: <http://www.businessdictionary.com/definition/Myspace.html>
5. CIEUNA. Guía para la elaboración de un Plan Institucional de Emergencias. (en línea) 2009. (Fecha de acceso 25 de Junio del 2010). URL Disponible en: http://www.cieuna.una.ac.cr/index.php?option=com_remository&Itemid=57&func=startdown&id=2
6. De Cózar, Á. (2003, 25 de Abril). Cinco jóvenes, intoxicados por un incendio en un colegio de Loeches. El País. Recuperado de http://www.elpais.com/articulo/madrid/jovenes/intoxicados/incendio/colegio/Loches/elpepiautmad/20030425elpmad_19/Tes
7. Definición ABC. Facebook. (En Línea) Extraído el 3 de Diciembre del 2010 desde: <http://www.definicionabc.com/index.php?s=facebook>
8. Demoraes, F., D'Ercole R. (2001). Cartografía de Riesgos y Capacidades en el Ecuador. Extraído el 22 de Noviembre del 2010 desde: <http://www.cruzrojainstituto.edu.ec/Documentos/Ecuador.pdf>
9. Diario El Universo. El Tungurahua asustó una vez más, lanzó columna de 7 km de ceniza. (en línea) 2010. (fecha de acceso 15 de diciembre del 2010). URL Disponible en: <http://www.eluniverso.com/2010/11/24/1/1447/tungurahua-asusto-vez-mas-lanzo-columna-7-km-ceniza.html>

10. Diario El Universo. Un herido y leves daños dejó terremoto en Ecuador. (en línea) 2010. (fecha de acceso 12 de Julio del 2010). URL Disponible en: <http://www.eluniverso.com/2010/08/12/1/1447/un-herido-leves-danos-dejo-terremoto-ecuador.html?p=1354&m=1775>
11. Diario HOY. Ecuador obtiene cero en Prevención de desastres. (en línea) 2004. (Fecha de acceso 12 de Julio del 2010). URL Disponible en: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/ecuador-obtiene-cero-en-prevencion-de-desastres-190911-190911.html>
12. Diario HOY. Escenarios requieren plan de emergencia. (en línea) 2008. (Fecha de acceso 12 de Julio del 2010) URL Disponible en: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/ultima-hora-incendio-en-la-discoteca-the-factory-293946-293946.html>
13. Escobar Fernández, Jorge. (2001). La Comunicación Corporativa. Extraído el 20 de Julio del 2010 desde: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/comucorp.htm>
14. Fajardo, Óscar. (2009) La importancia de la Comunicación Corporativa en las organizaciones. [En línea] FriendlyBusiness [Fecha de acceso 25 de Octubre del 2010] en: <http://fbusiness.wordpress.com/2009/01/25/la-importancia-de-la-comunicacion-corporativa-en-las-organizaciones-claves-para-su-gestion/>
15. Gonzáles, M., Mouriz, Y. (2007). Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Impacto en los sistemas educativos. Extraído el 19 de Noviembre del 2010 desde: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/nuevas-tecnologias-de-informacion-y-comunicaciones-y-su-impacto-en-sistemas-educativos.htm>
16. Infosol. Un Nuevo Enfoque de Comunicación Organizacional: La Intracomunicación (En línea) 2008. (Fecha de acceso 21 de Julio del 2010) URL Disponible en: http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/aula/nuevo_enfoque.html
17. Intermón Oxfam. Inundaciones en Colombia. Las peores en los últimos 60 años. (En línea) 2011. (Fecha de acceso 11 de Enero del 2011). URL Disponible en: <http://www.intermonoxfam.org/ca/page.asp?id=3865>
18. La Tercera. Peor tragedia natural de los últimos 50 años desata pánico y destrucción en zona centro sur. (En línea) 2010. (Fecha de acceso 22 de

- Noviembre del 2010). URL Disponible en:
http://diario.latercera.com/2010/02/28/01/contenido/9_25213_1.html
19. LUKOR Y ESMAS (en línea) Recuerdan a las 194 víctimas muertas en el incendio de la discoteca Cromañon. (fecha de acceso 12 de Julio del 2010)
URL Disponible en: <http://www.lukor.com/notmun/america/0512/30212220.htm> y
<http://www.esmas.com/noticierostelevisa/internacionales/415525.html>
20. Marañón, E., Bauzá E., Bello Ana A. (2006, 25 de Nov.). La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. Revista Iberoamericana de Educación, (núm. 40/5), 3 - 4. Recuperado de
<http://www.rieoei.org/deloslectores/1507Maranon.pdf>
21. Marquès Pere. (2010). Impacto de las Tic en Educación: Funciones y Limitaciones. Extraído el 3 de Diciembre del 2010. desde:
<http://peremarques.pangea.org/siyedu.htm#porque>
22. Martínez Posadas, Selesté. (2009). Comunicación Organizacional. TUREvista Digi.U@T. Vol. 3 Núm. 4. Recuperado de:
<http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%203%20Numero%204/comunicacion%20organizacional.htm>
23. Molero, A. (2005). Plan de Comunicación. Concepto, Diseño e Implementación. Extraído el 26 de Julio del 2010 desde:
http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf
24. Nochebuena, Sonia. (2010, 10 de Nov.) Desalojan escuelas por amenaza de bomba, en Zempoala, Hidalgo. El Sol de Hidalgo. Recuperado de
<http://noticiasmexico.info/2010/11/10/desalojan-escuelas-por-amenaza-de-bomba-en-zempoala-hidalgo/>
25. Página 12. Trágicas inundaciones en Venezuela. (En línea) 2010. (Fecha de acceso 11 de Enero del 2011). URL Disponible en:
<http://www.pagina12.com.ar/diario/sociedad/3-158057-2010-12-04.html>
26. Proceso. Suman 529 las muertes en Brasil por inundaciones. (En línea) 2011. (Fecha de acceso 14 de Enero del 2011). URL Disponible en:
<http://www.proceso.com.mx/rv/modHome/detalleExclusiva/87305>
27. Público. es. Brasil busca supervivientes de las inundaciones. (En línea). 2011. (Fecha de acceso 14 de Enero del 2011). URL Disponible en:

<http://www.publico.es/internacional/356331/brasil-busca-supervivientes-de-las-inundaciones>

28. Puyal, E. (2001): "La comunicación interna y externa en la empresa", [en línea] 5campus.com, Sociología, [Fecha de acceso el 13 de Junio del 2010] en: <http://www.5campus.com/leccion/comui>
29. RECUERDOSDEFACORY. Dos años de una tragedia. (En línea) 2010. (Fecha de acceso 12 de Julio del 2010) URL Disponible en: <http://recuerdosdefactory.wordpress.com/2010/04/15/dos-anos-de-una-tragedia/>
30. Rosario, Jimmy, 2005, "La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual". Disponible en el Archivo del Observatorio para la CiberSociedad desde <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218>
31. RPP. Anciano embiste a cuatro escolares en Taiwán. (en línea). 2010. (fecha de acceso 22 de Diciembre del 2010). URL Disponible en: http://www.rpp.com.pe/2010-12-20-anciano-embiste-a-cuatro-escolares-en-taiwan-noticia_320657.html
32. RT. Las inundaciones en Brasil siguen arrasando el país. (En línea) 2011. (Fecha de acceso 13 de Enero del 2011) URL Disponible en: http://actualidad.rt.com/ciencia_y_tecnica/medioambiente_espacio/issue_19289.html
33. Santos, E. (2006). Ecuador frente a los desastres naturales. Extraído el 22 de Noviembre del 2010 desde: http://www.colegiodeeconomistas.org.ec/.../ECUADOR_FRENTE_%20DESASTRES.doc.
34. Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. Glosario GR. (En línea) 2010. Extraído el 22 de Noviembre del 2010 desde: <http://www.snriesgos.gov.ec/riesgos/glosario-gr.html?start=10>
35. ServiciosTic. Definición de TIC. (En línea). Extraído el 19 de Noviembre del 2010 desde: <http://www.serviciostic.net/las-tic/definicion-de-tic.html>
36. Tapia, R. (2004). Comunicaciones Corporativas. Comunicaciones Internas. [en línea] Universidad de Chile, Instituto de la Comunicación e Imagen,

Escuela de Periodismo. [Fecha de acceso el 15 de Junio del 2010] en: <http://www.periodismo.uchile.cl/talleres/corporativo/archivos/08ComunicacionesInternas.ppt>

37. UNIVISION. Peor tiroteo de la historia de EU. (En línea) 2007. (Fecha de acceso 6 de Julio del 2010) URL Disponible en: <http://www.univision.com/content/content.jhtml;jsessionid=WIOLNNHPLVRUMCWIAA4CFFQKZAAD0IWC?chid=3&schid=160&secid=20572&cid=1154647&pagenum=1>
38. UPRM. Planes de Respuestas a Emergencias. (en línea) 2005. (Fecha de acceso 2 de Septiembre del 2010) URL Disponible en: <http://www.uprm.edu/decadmi/docs/PlanEmergencias2005.pdf>

LIBROS:

1. Capriotti, Paul: La Imagen de Empresa. Estrategia para una comunicación integrada, El Ateneo, Barcelona, 1992, [versión online, 2006, en <http://www.bidireccional.net>].
2. Castro, Benito. (2007). El Auge de la Comunicación Corporativa. Sevilla, España: Creative Commons.
3. Elías, J., Mascaray, J. (2003). Más allá de la Comunicación Interna: La Intracomunicación. Barcelona, España: Gestión 2000
4. Fernández Collado, C. (2001). La Comunicación Organizacional. La Comunicación Humana en el mundo contemporáneo – Segunda edición. (pp. 92 - 93). México, D.F.: McGraw-Hill
5. Garrido, Francisco. (2004). Comunicación Estratégica. Barcelona, España: Gestión 2000, pp. 39
6. Losada José. (2004). Organizaciones Religiosas: Comunicar lo invisible, en Laporte, José. Gestión de la Comunicación en las Organizaciones (pp. 501 – 502), Barcelona: Ariel
7. Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A. (2009). Comportamiento Organizacional (Decimotercera edición). México: Pearson Educación.
8. Tironi, E., Cavallo A. (2007). Comunicación Estratégica. Vivir en un mundo de señales. Colombia: Taurus, S.A.

