



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la
Comunicación Social

TRABAJO DE TITULACIÓN

**DIAGNÓSTICO DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DEL
DEPARTAMENTO RIESGOS LABORALES, SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN
AMBIENTAL PARA LA PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO DURANTE EL PERIODO JUNIO-
DICIEMBRE 2016**

AUTOR:

JONNY ALEJANDRO PILCO CAYAMBE

TUTOR

Ms. Guillermo Zambrano

Riobamba – Ecuador

Año 2018

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Los miembros del tribunal de revisión del proyecto de investigación del título **DIAGNÓSTICO DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DEL DEPARTAMENTO RIESGOS LABORALES, SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN AMBIENTAL PARA LA PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO DURANTE EL PERIODO JUNIO-DICIEMBRE 2016**, presentado por: Jonny Alejandro Pilco Cayambe, y dirigida por: Ms. Guillermo Zambrano.

Una vez revisado el proyecto de investigación con fines de graduación escrito en el cual se ha constatado en el cumplimiento de las observaciones realizadas se procede a la calificación del informe del proyecto de investigación.

Por la constancia de lo expuesto firman:

	Nota	Firma
Tutor Ms. Guillermo Zambrano	<u>10</u>	<u>[Firma]</u>
Miembro del Tribunal MBA. Carlos Larrea	<u>8.7</u>	<u>[Firma]</u>
Miembro del Tribunal Ms. Raúl Lomas	<u>9.5</u>	<u>[Firma]</u>
Promedio	<u>9.4</u>	

DECLARACIÓN EXPRESA DE TUTORÍA

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo del Proyecto de Investigación elaborado por el señor **Jonny Alejandro Pilco Cayambe**, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos para que sea expuesto al público, luego de ser evaluado por el tribunal designado.

Riobamba, febrero de 2018



Ms. Guillermo Zambrano

TUTOR

AUTORÍA

Yo, **Jonny Alejandro Pilco Cayambe**, soy el responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente Proyecto de Investigación y los derechos de autor pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Jonny Alejandro Pilco Cayambe
C. I. 060473650-4

AGRADECIMIENTO

*En el presente trabajo me gustaría agradecer a Dios por bendecirme y poder cumplir un objetivo más en mi vida. A la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO** por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mi director de tesis, MSc. Guillermo Zambrano, quien con sus conocimientos y motivación aportó para realizar este trabajo. También me gustaría agradecer a mis profesores de la Carrera de Comunicación Social quienes aportaron con un granito de arena en mi formación profesional. De igual manera agradezco al Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental por la ayuda incondicional para realizar mi trabajo de investigación. Son muchas las personas a quienes les agradezco por su amistad, apoyo consejos, ánimo y compañía en este camino.*

Gracias, muchas gracias

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres quienes son el pilar fundamental para alcanzar todas mis metas, alcanzar esos sueños que día a día se convirtieron en realidad, el camino fue duro pero no imposible; gracias a sus consejos y su bendición logre escalar un peldaño más en mi vida. A mis hermanos quienes son el apoyo incondicional, dedicado a mis abuelitos no están aquí pero gracias por compartir los mejores momentos de mi niñez y juventud sé que día a día me dan su bendición para lograr mis objetivos y seguir llenando de orgullo a mi familia.

Para ellos: Dios le pague y que siempre los bendiga.

ÍNDICES

Índice General

PORTADA	i
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	ii
DECLARACIÓN EXPRESA DE TUTORÍA.....	iii
AUTORÍA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICES	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO REFERENCIAL	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Justificación.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Fundamentación teórica	6
2.2. Comunicación.....	6
2.2.1. Teorías de la Comunicación.....	7
2.2.1.1. Teoría Funcionalista.....	7
2.2.1.2. Teoría de la Aguja Hipodérmica o ‘Bala Mágica’	8
2.2.1.2.1. Tipos de comunicación organizacional	9
2.2.1.2.2. Comunicación interna	9
2.2.2. Comunicación externa.....	10
2.2.2.1. Comunicación en crisis	11
2.2.2.2. Estrategias de comunicación	12
2.2.2.3. Identificación de las Estrategias Comunicacionales	13
2.2.2.4. Elementos de la Estrategia Comunicacional	14
2.2.3.1. Prevención de emergencias y desastres.....	15
2.2.3.3. Emergencia.....	15
2.2.4. Desastre	16

2.2.4.1. Departamento de Riesgos Laborales Salud Ocupacional y Gestión Ambiental	17
2.2.4.2. Matriz del diagnóstico de las estrategias de comunicación del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.....	19
2.2.4.3. Definición de términos básicos	21
2.2.5. Variables.....	22
2.2.5.1. Variable dependiente.....	22
2.2.5.2. Variable independiente.....	22
2.2.6. Operacionalización de las variables	22
CAPÍTULO III	23
3. METODOLOGÍA	23
3.1. Método	23
3.1.1. Método científico	23
3.1.2. Método Inductivo - Deductivo	23
3.2 Tipo de investigación	23
3.2.1 Investigación Descriptiva.....	23
3.2.2 Investigación de Campo.....	24
CAPÍTULO IV	27
4. RESULTADOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	27
4.1 Análisis e interpretación de resultados.....	27
4.1.1 Análisis de la encuesta	27
4.1.2 Análisis de la guía de observación	59
4.2. Análisis de la Entrevista.....	60
4.2.1. Discusión de resultados.....	65
CAPÍTULO V	67
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1.1. Conclusiones	67
5.1.2. Recomendaciones.....	68
6. PROPUESTA	69
ANTECEDENTES.....	69
ANEXOS.....	90

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz diagnóstico.....	19
Tabla 2 – Operacionalización de las variables	22
Tabla 3 – Información actividades	27
Tabla 4 – Por qué medio se entera de las actividades	29
Tabla 5 – Mensajes difundidos.....	31
Tabla 6 – Mecanismo de difusión	33
Tabla 7 – Eficiencia del trabajo realizado	35
Tabla 8 – Eficiencia de la información generada.....	37
Tabla 9 – Participación de las actividades realizadas.....	39
Tabla 10 – Mejorar la comunicación.....	41
Tabla 11 – Herramientas tecnológicas	43
Tabla 12 – Grado de satisfacción sobre los mensajes difundidos	45
Tabla 13- Atención a las sugerencias	47
Tabla 14 – ¿Está motivado cuando realizan charlas, talleres e invitaciones?	49
Tabla 15 – ¿Ayudan los eventos realizados en su actividad laboral?	51
Tabla 16 – ¿Son consideradas sus opiniones en los eventos?	53
Tabla 17 – ¿Se debe incrementar destrezas y habilidades para fortalecer los canales de información?.....	55
Tabla 18 – ¿Es importante la comunicación?.....	57
Tabla 19 Guía de observación.....	59
Tabla 20 – Análisis de la entrevista.....	60

Índice de gráficos

Gráfico 1 –Información de las actividades.....	27
Gráfico 2 –Actividades realizadas por el departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental.....	29
Gráfico 3 –Mensajes claros al difundirlo	31
Gráfico 4 –Mecanismos para difundir comunicados.....	33
Gráfico 5 –Como considera el trabajo realizado	35
Gráfico 6 –Información generada.....	37
Gráfico 7 –Participación de las actividades	39
Gráfico 8 – Mejorara la comunicación.....	41
Gráfico 9 – Herramientas tecnológicas y de comunicación	43
Gráfico 10 –Grados de satisfacción de los mensajes, charlas y reuniones.....	45
Gráfico 11 –Inquietudes, sugerencias o quejas son atendidas.....	47
Gráfico 12 –Motivación en los eventos realizados	49
Gráfico 13 –Ayuda los eventos en las actividades laborales.....	51
Gráfico 14 –Opiniones, decisiones.....	53
Gráfico 15 –Destrezas y habilidades	55
Gráfico 16 –Importancia de la comunicación	57

RESUMEN

Esta investigación tiene como finalidad diagnosticar las estrategias de comunicación del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental para la prevención de emergencias y desastres en la Universidad Nacional de Chimborazo, utilizando técnicas e instrumentos de recolección de información tales como: encuestas, entrevistas, cuestionario de fuentes, los cuales permitirá a los docentes, empleados y trabajadores una oportuna capacidad de respuesta ante una emergencia o desastre.

Nuestro punto de partida es la comunicación donde definiremos la importancia y cómo influyen las redes de comunicación ante a una emergencia o desastre para luego identificar las estrategias de comunicación del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental para la prevención de emergencias y desastres en la Universidad Nacional de Chimborazo.

Una vez realizado el análisis de las estrategias de comunicación, se determinó el nivel de eficiencia de las estrategias en la prevención de emergencias y desastres, para ello se hicieron observaciones de eventualidades que se han presentaron en la Universidad Nacional de Chimborazo durante el periodo junio-diciembre 2016.

Palabras claves


Comunicación, emergencias, desastres, estrategias, prevención.

ABSTRACT

The purpose of this research is to diagnose the communication strategies of the Occupational Health and Environmental Management Department for the prevention of emergencies and disasters at the Universidad Nacional de Chimborazo, using techniques and instruments for gathering information such as: surveys, interviews, questionnaire sources, which will allow teachers, employees and workers a timely response to an emergency or disaster. Our starting point is communication where we will define the importance and how communication networks influence in the face of an emergency or disaster, and then identify the communication strategies of the Occupational Risk, Occupational Health and Environmental Management Department for the prevention of emergencies and disasters in the National University of Chimborazo. Once the analysis of the communication strategies were done, the level of efficiency of the strategies in the prevention of emergencies and disasters were determined, to do this, observations were made of eventualities that have been presented in the Universidad Nacional de Chimborazo during the June-December 2016.

Key words

Communication, emergencies, disasters, strategies, prevention.


Reviewed by: González, Marcela
Language Center Professor



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo consiste en un diagnóstico para conocer el papel que cumple el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental. También permitirá conocer sobre las estrategias de comunicación que utilizan para la socialización de los planes de emergencia, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de los distintos grupos que la conforman.

Se diagnosticarán los mecanismos de comunicación utilizados en la actualidad y cuál es la influencia que provoca en las actividades que brindan la institución, empezando con los problemas que se presentan en los distintos aspectos, vinculados a la comunicación, con el fin de descubrir los factores que obstaculizan su normal funcionamiento.

La finalidad de este trabajo, es aportar propuestas para el mejoramiento en los procesos comunicacionales en el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, a favor de docentes, empleados y trabajadores, los cuáles son el motor para que las actividades y programas alcancen los objetivos establecidos.

Pese a que el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, existe desde hace aproximadamente cinco años atrás, uno de los inconvenientes que se presenta es la falta de posicionamiento y se encuentra frente a un gran reto. Para que las estrategias comunicacionales permitan una comunicación clara y efectiva todos los docentes, empleados y trabajadores deben trabajar juntos y de esta manera se podrá recuperar una gran relación comunicacional para actuar por un objetivo común.

La necesidad de tener planes y estrategias de comunicación frente a una emergencia es fundamental porque mediante estas herramientas lograremos mejorar el grado de conocimiento cuando se presente alguna eventualidad.

La información generada por el departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental con respecto a las emergencias y desastres ha provocado mayor énfasis en los posibles inconvenientes que se producirán y sí están preparados para enfrentar las eventualidades que se genere, es por eso que se ha optado por realizar el análisis de las estrategias de comunicación que tiene como finalidad mejorarla capacitación ante estos inconvenientes.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

El 17 de marzo del 2013, el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, inicia su trabajo con los objetivos encaminados a identificar, diagnosticar y evaluar todos riesgos que puedan afectar el desempeño laboral de docentes, empleados y trabajadores.

Durante 4 años de gestión el departamento encargado de salvaguardar la seguridad de docentes, empleados y trabajadores, no cuenta con estrategias comunicacionales que fortalezcan la comunicación, sabiendo que cumple un papel fundamental cuando se presenta alguna eventualidad, es por eso que se vio obligado a buscar alternativas con la finalidad de fortalecer los espacios de encuentro y resolver problemas, es necesario mejorar los canales de comunicación en el del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, utilizando las experiencias de emergencias pasadas, las cuales permitirán a docentes, empleados y trabajadores desarrollar la capacidad para enfrentar de manera inmediata alguna eventualidad.

Lamentablemente, el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, cuenta con tres empleados para realizar las coberturas de los 4 campus de la Universidad Nacional de Chimborazo. A pesar de la importancia que tienen sus campañas y proyectos, los recursos didácticos y económicos no son suficientes para

fortalecer los canales de comunicación sobre temas relacionados a emergencias y desastres.

Por lo tanto, la elaboración estrategias de comunicación para la prevención de emergencias y desastres dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo es fundamental, porque reduciríamos las pérdidas de los recursos humanos y económicos, a su vez obtendríamos mayor eficiencia cuando se presente una emergencia o desastre dentro de las facultades de la Unach.

1.2. Justificación

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la situación comunicacional del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, por lo anterior se considera que es factible el diagnóstico de las estrategias de comunicación en la cual se percibe una oportunidad para fortalecer los canales de comunicación, mejorar la calidad de los servicios y crear un ambiente laboral participativo.

Este diagnóstico es factible porque ayudará a identificación y conocer el trabajo que realiza el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, mediante estas actividades podemos conocer las destrezas y habilidades de los mecanismos de difusión para comunicar sobre las actividades a realizarse, las mismas que permitirán una oportuna capacidad de respuesta ante situaciones de emergencias, las cuales pueden alterar el desempeño laboral de docentes, empleados y trabajadores.

El presente proyecto se realizará mediante el análisis investigativo y bibliográfico para diagnosticar la situación comunicacional del Departamento de Riesgos Laborales, Salud

Ocupacional y Gestión Ambiental, a través de los componentes de criterios recopilados de docentes, empleados y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diagnosticar las estrategias de comunicación del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental para la prevención de emergencias y desastres en la Universidad Nacional de Chimborazo durante el periodo junio-diciembre 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias de comunicación del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental para la prevención de emergencias y desastres en la Universidad Nacional de Chimborazo.
- Determinar el nivel de eficiencia de las estrategias en la prevención de emergencias y desastres en la Universidad Nacional de Chimborazo.
- Elaborar estrategias de comunicación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación teórica

2.2. Comunicación

La comunicación constituye la mejor manera para la prevención de desastres, debido a que las personas interactúan entre sí dentro de la sociedad ya sea de manera grupal o individual, se generan varias formas de participación y establecen lazos que constituyen caminos de comunicación.

Como manifiesta (Santos, 2012, p.11) “Hoy sabemos que la comunicación involucra elementos múltiples y factores que hacen imposible predecir una respuesta infalible, que haga que las personas participen en la consecución de los objetivos políticos, sociales y económicos de una nación”.

La comunicación ayuda a reconocer y definir cuáles son los inconvenientes al momento de difundir el mensaje: al analizar este aspecto determinamos lo que ocurre al tratar de comunicarnos, por ende, podemos percibir que alguno de estos intentos tiene éxito y otros fracasan.

Para que la comunicación funcione adecuadamente en el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, es necesario que las personas encargadas de esta área sean concretas y específicas al momento de difundir determinada información.

Es importante conocer el papel que cumple la comunicación: su funcionamiento debe estar encaminado a mejorar los procesos comunicacionales, para esta investigación es importante conocer la importancia de la comunicación y así logro los objetivos establecidos por la comunidad universitaria cuando se presente alguna emergencia o desastre.

Como afirma (Massoni, 2007, p. 20) “La comunicación en las organizaciones es una relación que va configurando cada una de las acciones previas y pasa a ser una cuestión de equipos interdisciplinarios que logran tener múltiples conversaciones en lugares específicos”.

Para nuestra investigación la comunicación busca respuestas a las exigencias y cambios que se presentan durante el interior y exterior del Departamento de Riesgos Laborales y Salud Ocupacional y así resaltar la importancia de la comunicación porque gracias a ella podemos llevar a cabo los objetivos institucionales.

Según la opinión de (Martínez, 2012, p.3) “La comunicación es tal vez una de las funciones psicológicas más evidente del ser humano. Este comunica ideas, intenciones, deseos, afectos, actitudes, instrucciones, incluso antes de desarrollar un instrumento privilegiado de la comunicación humana: el lenguaje”.

2.2.1. Teorías de la Comunicación

2.2.1.1. Teoría Funcionalista

“La teoría funcionalista pinta a los medios esencialmente como que se dirigen y se corrigen a sí mismas. Se necesita que la información sea como un mercado libre y

autorregulado de bienes e ideas. (En el mercado económico el precio, según Adam Smith, es la mano invisible que regula el mercado). Los medios producen inmensos beneficios simplemente respondiendo a las preguntas y necesidades de los individuos y de las instituciones; se supone que la vida social organizada necesita mantenerse informada de la marcha de la sociedad”. (Martínez, 2006, p.23)

Dentro de esta teoría podemos observar la importancia de la comunicación y podemos definir que tiene poder, influencia y control dependiendo de los resultados obtenidos, luego se define la eficiencia de las mismas por esta razón nos ayudara en el Análisis de las Estrategias de Comunicación del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

Como manifiesta Martínez “Las cinco preguntas de Lasswell elaboró en 1948 manifiesta que sólo se puede hablar de comunicación, cuando se puedan dar respuestas unívocas a estas cinco preguntas: ¿Quién lo dice? ¿Qué dice? ¿A través de qué canal? ¿A quién? ¿Con qué efecto?”.

Este modelo comunicacional pretende explicar el comportamiento de las multitudes ante los diferentes estímulos, la idea es tener en cuenta la intencionalidad del mensaje a comunicar, luego buscar el canal óptimo para que el mensaje obtenga una retroalimentación.

2.2.1.2. Teoría de la Aguja Hipodérmica o ‘Bala Mágica’

“La aguja Hipodérmica de Harold Lasswell, interviene el poder de emisión y de seducción para convencer a donde se pone de relieve el papel fundamental de los medios

masivos en la construcción de matrices de opinión pública y en la sensibilización de las instituciones del estado para que atienda y resuelva los asuntos de interés nacional”. (Díaz, 2007, p. 28)

Esta teoría abrió grandes disputas debido a su gran impacto en las masas, en algunos casos se tildo de suministrar información que no es verídica y a su vez moldea las conductas de los receptores es decir que son manipulados.

Dentro de esta teoría adicionamos que las audiencias cumplen un papel fundamental, las mismas que están determinadas por el efecto que producen “los mensajes y a su vez tratan de persuadir mediante estímulos que se inyectan en la piel del receptor para producir en el respuestas o reacciones esperadas”. (Díaz, 2007, p.28)

2.2.1.2.1. Tipos de comunicación organizacional

2.2.1.2.2. Comunicación interna

Según (Aced, 2013, p.42) “La comunicación interna es la que gestiona las relaciones de la empresa con sus públicos internos, principalmente los trabajadores, aunque también se podrá incluir en este grupo, a los proveedores, los accionistas, etc.”

La comunicación interna es fundamental para cualquier empresa o institución porque es una herramienta que ayuda a fortalecer los canales de comunicación internos entre los miembros de una organización.

Es importante la comunicación interna porque es una herramienta alineada a una estrategia comunicacional de una organización, que a su vez trabaje de manera mancomunada y mantengan una relación con docentes, empleados y trabajadores quienes

ayudan a mantener un equilibrio organizacional, la cual trabajaran de manera eficaz cuando se presente alguna eventualidad que afecte a sus integrantes, mediante el buen funcionamiento de la comunicación interna garantizamos una respuesta inmediata para afrontar una emergencia o desastre y así disminuir la pérdida de recursos humanos y materiales de quienes forman parte la Universidad Nacional de Chimborazo.

2.2.2. Comunicación externa

Entendemos por comunicación externa al conjunto de operaciones y proceso en el desarrollo de los públicos externos de una empresa o institución por ende es una necesidad para mantener una estrecha relación y así fortalecer la imagen institucional.

Para el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, la comunicación externa e interna es importante porque ayuda a fortalecer los vínculos entre docentes, empleados y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Como menciona (Guzmán, 2012, p.75) “La comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable, o a promover sus productos o servicios”.

Los públicos externos son fundamentales porque gracias a ellos podemos fortalecer lazos de amistad y a su vez obtener productos que nos ayudaran a mejorar nuestra institución u organización los cuales ayudan al desarrollo de sus actividades.

2.2.2.1. Comunicación en crisis

“La crisis es una alteración o desequilibrio en el estado emocional de la persona que se ve incapaz de recuperarse y salir de ella con los recursos de afrontamiento que habitualmente emplea. Las crisis pueden manifestarse también como una situación social inestable y peligrosa en lo político, económico o militar entre otros, que trae como consecuencia una alteración interna o externa en el sistema social”. (Ulloa, 2011, p.12)

La crisis es un desequilibrio en los procesos comunicacionales que afectan de manera directa a quienes son parte de una organización y ponen en riesgo el desarrollo normal de las actividades que están ejecutando. Para afrontar estos acontecimientos debemos intercambiar información entre los miembros de una organización.

Cuando estos acontecimientos se presentan es fundamental tener un plan para actuar de una forma adecuada por esta razón una herramienta infalible es la comunicación la cual nos permite analizar y corregir las falencias presentadas.

Como manifiesta (Peña, 2013, p.31) “La comunicación de crisis se entiende como un conjunto de técnicas de comunicación destinadas a gestionar situaciones de crisis. Busca por un lado frenar la crisis y, por el otro, que la pérdida de crédito y de capital en imagen que ocasiona sea mínima si todos colaboramos se podrá enfrentar una crisis utilizando estrategias de comunicación”.

Para estar preparados frente a una situación que pone en riesgos a un grupo de personas de una organización debemos tener en consideración que la comunicación en crisis es un

conjunto de técnicas de comunicación que está dirigida a manejar las situaciones de crisis y debe buscar soluciones inmediatas para afrontar alguna emergencia o desastre.

La palabra crisis se define como “un acontecimiento extraordinario, o una serie de acontecimientos, que afecta de forma diversa a la integridad del producto, la reputación o la estabilidad financiera de la organización; o a la salud y bienestar de los trabajadores, de la comunidad o del público en general”.

Dentro de toda organización la crisis es una situación que necesita acciones de inmediato. Para afrontar una situación de crisis debemos tomar en cuenta que es un cambio repentino entre situaciones que amenazan a una organización, la cual tiene que reaccionar de manera inmediata para minimizar las pérdidas materiales o humanas, es un fenómeno grave porque obstaculiza la relación habitual del público interno y externo.

La crisis es un evento que no es anticipada y provoca una situación compleja de dificultades si el trato no es adecuado puede desembocar en otras crisis las cuales no provocaran los mismos efectos y a su vez pueden dañar los procesos comunicativos.

2.2.2.2. Estrategias de comunicación

“La Estrategia de Comunicación, surge a partir que en una determinada actividad, hay algo que corregir, que cambiar, algo nuevo que decir, a determinados públicos y en determinado períodos de tiempo. Es un conjunto de acciones bien planificadas para lograr objetivos muy claros a través del uso de métodos, técnicas y enfoques de comunicación. Los objetivos determinan el cómo enfrentar la solución de los problemas, son la base de la estrategia”. (Migdalia, A y Guevara, D.2011)

La estrategia de comunicación se puede definir como un proyecto de comprensión que asume a la comunicación como espacio de encuentro de los actores, por lo que trabaja para evitar el malentendido, ocupándose de convocar a los actores a partir de sus diferencias. Massoni, (2007), manifiesta que “la comunicación no es objeto de eficiencia, sino el espacio de crisis de las tensiones presentes”.

Una estrategia tiene la finalidad de coordinar de forma equitativa los recursos de una organización y lograr el posicionamiento utilizando métodos, técnicas y conceptos que ayudan a elevar el nivel de conocimiento tanto personales como grupales donde la organización espera fortalecer el proceso comunicacional.

Para conocer otras definiciones claras sobre estrategias de comunicación, podemos adicionar que “su finalidad es tratar de resolver problemas, utilizando las conclusiones que se realizan del diagnóstico. Debe hacerse con la gente, no solo para la gente”. (Mefalopulos P, y Kamlongera C. 2008)

2.2.2.3. Identificación de las Estrategias Comunicacionales

Como manifiesta (Ballesteros, 2005, p.40) “Las estrategias comunicativas como un tipo de operaciones en las cuales una sucesión de acciones está relacionada entre sí por una finalidad común”.

Dentro de este contexto entendemos a la estrategia comunicativa como una ayuda visual hacia el futuro e imaginar cuáles pueden ser los próximos retos en los que tengamos que trabajar y desarrollar nuevas estrategias donde estén inmiscuidos docentes, empleados y trabajadores.

Para determinar el tipo de estrategia que vamos a tomar en consideración, primero el emisor debe considerar como los mensajes llegaran a sus receptores para eso, debe utilizar distintos tipos de estrategias que se consideren innovadoras y así garantizar una información clara, precisa y concreta.

La finalidad de las estrategias es ayudar a cumplir los diversos objetivos planeados pese a los inconvenientes que se presenten, cabe recalcar que su ejecución si es bien planificada y ejecutada sus resultados son inmediatos.

2.2.2.4. Elementos de la Estrategia Comunicacional

Hovland Ingie en su libro *Comunicación efectiva Herramientas para investigadores y organizaciones de la sociedad civil* manifiesta: “Elaborar una estrategia de comunicación es un arte, no una ciencia, y existen muchos modos diferentes de abordar esta tarea”.

A este contexto adicionamos que el éxito de las estrategias de comunicación está en sus objetivos y poseen los siguientes componentes:

- Objetivos
- Audiencias
- Mensajes
- Herramientas y actividades
- Recursos
- Escalas de tiempo
- Evaluación y enmienda

2.2.3.1. Prevención de emergencias y desastres

La prevención de las emergencias y desastres es una tarea mancomunada, la cual se debe realizar a través de métodos de observación y evaluaciones, estos campos son importantes porque ayudan al desarrollo y bienestar de los docentes, empleados trabajadores, mediante políticas de prevención y tienen como finalidad brindar un ambiente sano, seguro, confiable y satisfactorio de trabajo.

La prevención de emergencias y desastres según Fernando Ulloa (2011, p.17) “Contempla las acciones que se orientan a evitar la generación de nuevos riesgos en la sociedad y a reducir las vulnerabilidades y riesgos existentes en el contexto de la gestión del desarrollo sostenible”.

Para garantizar una respuesta inmediata ante un desastre se debe realizar capacitaciones permanentes donde el personal de la institución comparta sus experiencias, puntos de vista y ayuden a fortalecer el manejo de los recursos destinados, con el objetivo de prevenir y reducir los accidentes.

2.2.3.3. Emergencia

Una emergencia es impredecible, pero se puede actuar de manera adecuada teniendo la capacitación pertinente en el tema, y así evitar las pérdidas humanas y materiales. Como afirma Fernando Ulloa (2011, p.13). “La emergencia es una situación adversa, a veces repentina e imprevista, que hace necesario tomar decisiones inmediatas y acertadas para superarla. Puede afectar a una persona, un grupo social una comunidad, una región o un

país, y su atención se hace con recursos propios, sin requerir de ayuda externa de ningún tipo”.

Una emergencia es una situación donde trae consigo una desgracia la misma que es imprevista la misma requiere una acción inmediata la cual ayudara a controlar o disminuir los daños provocados.

“Situación derribada de un desastre, de origen natural, accidental o provocado por las personas, que por su magnitud no puede ser superada por los medios normales previstos y que por lo tanto requieren un inmediato incremento de los mismos. Situación fuera de control que se presenta por un desastre”. (Escobar, 2001, p.19)

2.2.4. Desastre

“Desastre es la destrucción, parcial o total, transitoria o permanente, actual o futura, de un ecosistema y, por tanto, de vidas humanas. Los desastres se presentan cuando se desencadena una fuerza o energía potencialmente destructiva (amenaza) en un medio que se caracteriza por condiciones de debilidad ante esta, o por la incapacidad para reponerse de sus efectos (vulnerabilidad)”. (CEPAL, 2005).

Cuando se presenta un desastre se deben tomar decisiones inmediatas, donde el proceso comunicacional no puede desaparecer ni congelarse: la información a difundir debe ser clara para evitar problemas cuando se produzca una emergencia o desastre.

Como afirma (Escobar, 2001, p.16), “desastre: suceso desventurado, de aparición brusca o progresiva, incontenible, que altera seriamente la vida normal de una comunidad,

desborda o agobia las posibilidades de autoauxilio y requiere medidas de control de daños para evitar la progresión del deterioro”.

Los desastres están considerados como eventos extraordinarios que desembocan en destrucción de bienes materiales e inmateriales, mediante su gravedad se pueden dar muertes, lesiones y sufrimiento incalculable. Estas eventualidades se producen por causa del hombre o la naturaleza lo cual resulta impredecible.

2.2.4.1. Departamento de Riesgos Laborales Salud Ocupacional y Gestión

Ambiental

El 17 de marzo del 2013, el H. Consejo Universitario, establece la creación del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, para mejorar el desempeño laboral de docentes, empleados y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo, a su vez fortalecer la comunicación interna y externa cuando se presente alguna emergencia o desastre, los cuales son eventos imprevistos y se debe ejecutar de forma inmediata una respuesta para salvaguardar la integridad de quienes conforman esta comunidad universitaria.

La Prevención a través de la Medición, Evaluación y Mitigación de la Seguridad, Riesgos del Trabajo y Medio Ambiente, así como la Vigilancia de la Salud Ocupacional, son importantes en el desarrollo y bienestar colectivo de sus docentes, empleados y trabajadores, tiene por finalidad brindar ambientes, sanos, seguros, confiables y satisfactorios de trabajo, comprometiéndose la Dirección en el cumplimiento de la Legislación vigente, asignando los recursos financieros y económicos necesarios.

La Universidad Nacional de Chimborazo al ser uno de los principales centros educativos de la provincia y el país, determina que es necesario precautelar la integridad de las personas, infraestructura, ambiente ante la ocurrencia de riesgos naturales y antrópicos. En consecuencia y ante la necesidad de brindar las condiciones adecuadas durante la permanencia en el recinto, y cumplir con las leyes vigentes en el país, se considera necesaria la elaboración de un Plan Integral de Gestión de Riesgos Institucional. Por tal motivo el presente estudio muestra los lineamientos generales para establecer acciones preventivas y correctivas en las instalaciones de la Universidad Nacional de Chimborazo y brindar las seguridades necesarias al personal que labora dentro de la misma, todas estas actividades son de vital importancia. De esta manera, se espera que los impactos sean enfrentados con respuestas efectivas, individuales, colectivas e institucionales. Adicionalmente, posibilitará la consolidación de un modelo de desarrollo que minimice los efectos derivados de riesgos construidos socialmente y evite la generación de nuevos escenarios de riesgo.

Dentro de los datos obtenidos para el diagnóstico de las estrategias de comunicación del departamento de “Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental”, adicionamos que cuenta con 625 docentes e investigadores, 347 empleados y trabajadores dando una población total de 972 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas del Campus.

2.2.4.2. Matriz del diagnóstico de las estrategias de comunicación del Departamento de Riesgos Laborales, Salud

Ocupacional y Gestión Ambiental.

La siguiente tabla nos permite conocer sobre los espacios de intercambio de información entre los integrantes del Departamento de Riesgos Laborales y las herramientas de comunicación con las cuales cuentan.

Tabla 1 Matriz diagnóstico

Plataformas	Herramientas/ Espacios de comunicación	Frecuencia utilizada (diaria, semanal, mensual, anual)	Número de personas alcanzadas	Responsables	Comentarios/Recomendaciones para mejorar la comunicación
Espacios de diálogo	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones para socializar proyectos - Planificación mensual - Reuniones con los integrantes del departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental. - Talleres - Charlas 	Mensual y anual		Ing. Eliza López Rubio	Es un espacio donde se puede intercambiar datos, opiniones las cuales ayudaran a fortalecer los canales de comunicación. Pero se deben realizar con mayor frecuencia y adicionar temas relevantes como evitar lesiones en el trabajo y cómo actuar frente a una eventualidad.
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> - Correo institucional - Celulares - Redes sociales - Página Web de la Universidad 	Diaria		Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental	

Instrumentos Internos	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos - Oficios - Franelógrafo - Calendario de las actividades a realizar durante el periodo académico - Invitaciones a eventos 	Mensual		Ing. Carlos Valle	Asegurar que los mensajes difundidos estén bien estructurados para evitar ruido en la comunicación.
Productos de difusión	<ul style="list-style-type: none"> - Boletines internos y externos - Productos de comunicación (Trípticos, Afiches, Banners) - Convenios institucionales - Campañas sobre prevención de emergencias 	Mensual		Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental	En este contexto se sugiere que los productos comunicacionales estén en lugares estratégicos donde sean visibles, las campañas sobre prevención de emergencias deben realizarse con mayor frecuencia.
Instrumentos virtuales	<ul style="list-style-type: none"> - Sitio web de la Universidad Nacional de Chimborazo - Cuenta en WhatsApp - Correos electrónicos (Gmail, Outlook y Hotmail) 	Diaria		Ing. Eliza López Rubio	<p>Los contenidos publicados en las diferentes plataformas tecnológicas deben estar actualizados.</p> <p>Mejorar el contenido de sus publicaciones adicionar elementos de multimedia.</p> <p>Respuesta inmediata cuando surjan inquietudes sobre los contenidos publicados.</p>

2.2.4.3. Definición de términos básicos

Diagnóstico: son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto.

Estrategia: es una atención de forma urgente y totalmente imprevista, ya sea por causa de accidente o suceso inesperado.

Evaluación: es un proceso que tiene por objeto determinar en qué medida se han logrado los objetivos previamente establecidos.

Mitigación: es el estudio del origen de las palabras y sus cambios estructurales y de significado.

Vulnerabilidad: pueda determinarse como “la cualidad que tiene alguien para poder ser herido”.

Eventualidades: es un hecho inesperado, algo que ha ocurrido sin previo aviso rompiendo con el transcurso esperado de los acontecimientos.

Crisis: aquel período o situación en el cual la normalidad vigente pierde su sustancia dándole lugar y primando los cambios bruscos o dificultades.

Emergencia: accidente o suceso que acontece de manera absolutamente imprevista.

Desastre: es un evento calamitoso, repentino o previsible, que trastorna seriamente el funcionamiento de una comunidad o sociedad y causa unas pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales que desbordan la capacidad de la comunidad o sociedad.

Infalible: se designa algo o alguien que no puede fallar o cometer errores.

Unívocas: lo que tiene igual naturaleza o valor que otra cosa.

2.2.5. Variables

2.2.5.1. Variable dependiente

Estrategias de comunicación

2.2.5.2. Variable independiente

Prevención de emergencias y desastres

2.2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 2 – Operacionalización de las variables

Variables	Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p><i>Variable Independiente</i></p> <p>Estrategias de comunicación</p>	<p>Una estrategia de comunicación es una herramienta diseñada para articular acciones comunicativas de orden interno, que constituyan a consolidar procesos institucionales; y de alcance externo, orientadas a informar sobre el alcance y el avance de los planes, programas, estrategias y proyectos. (Estrategias de comunicación, 2010. http://es.slideshare.net/ale2013/estrategias-de-comunicacion-5531963)</p>	<p>Comunicación Organizacional</p> <p>Relaciones Públicas</p>	<p>Comunicación interna</p> <p>Comunicación externa</p> <p>Imagen Institucional</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de la encuesta</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario de fuentes</p>
<p><i>Variable Dependiente</i></p> <p>Prevención de emergencias y desastres</p>	<p>“Emergencia es una situación de angustia, altera la tranquilidad de las personas, produce un desorden social que no puede ser manejado” (Barrero, 2003)</p> <p>“Desastres son el resultado de los fenómenos naturales o de los cambios de las sociedades, los mismos que van generando trastornos en la vida humana” (Barrero, 2003)</p>	<p>Unach</p> <p>Estrategias comunicacionales</p>	<p>Docentes</p> <p>Empleados</p> <p>Trabajadores</p> <p>Señalética</p> <p>Manuales</p>	<p><i>Técnica</i> Encuesta</p> <p><i>Instrumento</i> Cuestionario de la encuesta</p>

Elaborado por: Jonny Pilco

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Método

3.1.1. Método científico

“Es el procedimiento intelectual o material que utiliza un sujeto para penetrar, comprender, analizar, transformar o construir un objeto de conocimiento” (Maturana, 1991).

Mediante esta metodología podemos abordar la investigación de una manera sistemática para así resolver las inquietudes planteadas al iniciar con este trabajo.

3.1.2. Método Inductivo - Deductivo

La presente investigación tiene como finalidad desarrollarse a partir de instrumentos de recolección de información, teniendo como preceptor comunicacional al Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental como vínculo a la prevención de emergencias y desastres de la Universidad Nacional de Chimborazo.

3.2 Tipo de investigación

De acuerdo y en función a los objetivos que se plantearon en esta investigación se utilizó el método descriptivo y la investigación descriptiva.

3.2.1 Investigación Descriptiva

En el trabajo realizado se utilizó el método descriptivo lo cual permitió describir las causas y efectos para posteriormente buscar explicaciones acerca del diagnóstico de las estrategias de comunicación del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

3.2.2 Investigación de Campo

La investigación se desarrolló directamente en el lugar de los acontecimientos es decir en la Universidad Nacional de Chimborazo en el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

3.3 Diseño de la Investigación

La técnica que se utilizó es el análisis documental para recoger información de fuentes secundarias (libros, informes, revistas), la encuesta que permitirá conocer la opinión de los docentes, empleados y trabajadores.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La Institución cuenta con 625 docentes e investigadores, 347 empleados y trabajadores dando una población total de 972 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas del Campus.

3.4.2 Muestra

Para obtener la muestra de estudio, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q} \quad n = 276$$

Dónde:

z= Nivel de Confianza

N= Universo o Población

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

n= Número de elementos (tamaño de la muestra)

e= Error de estimación (preposición en resultados) (0,05)

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

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 972}{0,05^2 (972 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 276$$

El tamaño de la muestra en la investigación es de 276

3.5 Técnicas de recolección de datos

3.5.1 Observación

Mediante esta técnica nos permitió recopilar datos e información a partir de fuentes primarias a través de la percepción del escenario a estudiar.

3.5.2 Análisis documental

Búsqueda de información contenida en documentos como libros, revistas y folletos, ayudara a construir la investigación

3.5.3 Encuesta

La técnica utilizada constó de una serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión sobre un determinado tema.

3.5.4 Entrevista

Conversación que una persona o periodista mantiene con una persona y que se basa en varias preguntas que se plantea el entrevistador el cual tiene una preparación previa ante el hecho.

3.6 Técnicas de procesamiento e interpretación de datos

3.6.1 Tabla de datos

Rango de celdas que muestra los resultados de información recolectada en diferentes valores o fórmulas.

3.6.2 Gráfico circular

Gráfica que representa la proporción de cada categoría en los datos, su división representa una categoría de datos.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

4.1.1 Análisis de la encuesta

Tabulación e interpretación de las encuestas dirigidas a docentes, empleados y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Tamaño de la muestra: 276 encuestados

1. ¿Está informado de las actividades que realiza el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental?

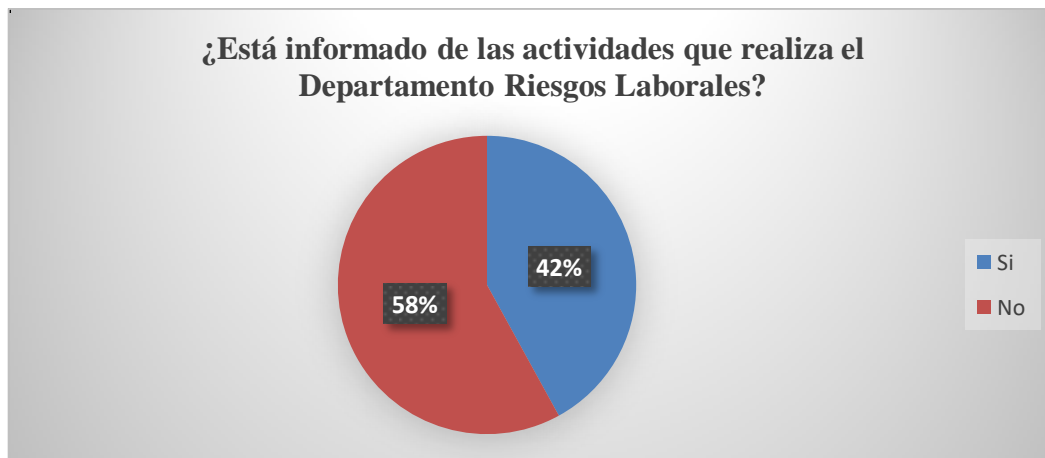
Tabla 3 –Información actividades

Opción	Tabulación	Porcentaje
Sí	116	42%
No	160	58%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 1 –Información de las actividades



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a docentes, empleados y trabajadores se comprueba que el 58% de los encuestados no está informado de las actividades que realiza el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, mientras que el 42% de las personas encuestadas si lo conocen.

Interpretación

La mayoría de los encuestados docentes, empleados y trabajadores está informado de las actividades que se realizan. Mientras quienes responden que no, se utilizará otras estrategias para garantizar la información de las actividades a realizarse.

2. ¿Por qué medio se entera de las actividades que realiza el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental?

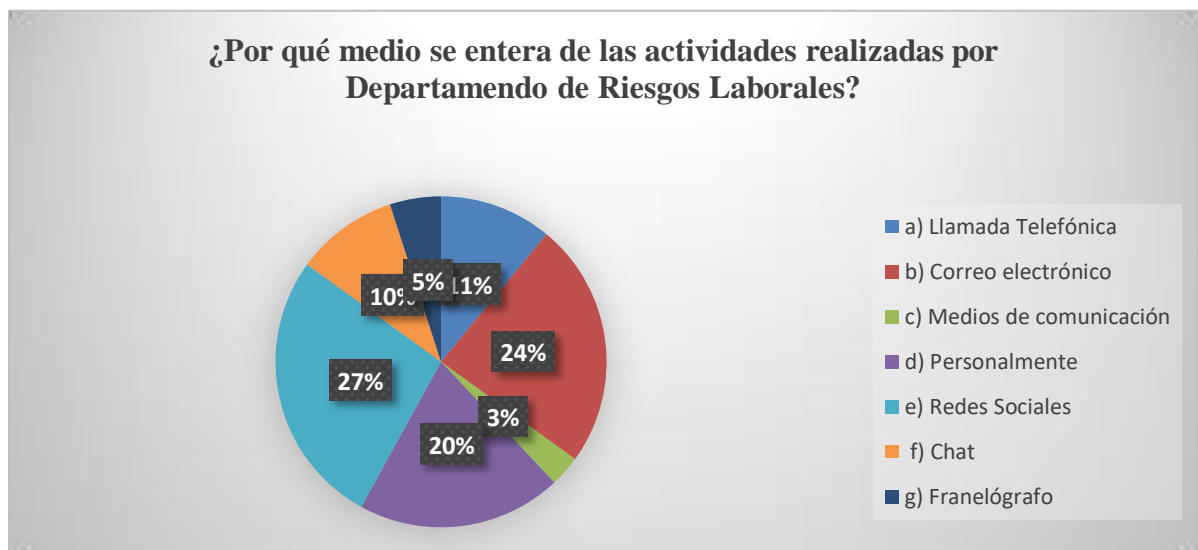
Tabla 4 –Por qué medio se entera de las actividades

Opción	Tabulación	Porcentaje
a) Llamada Telefónica	31	11%
b) Correo electrónico	67	24%
c) Medios de comunicación	8	3%
d) Personalmente	56	20%
e) Redes Sociales	74	27%
f) Chat	25	10%
g) Fanelógrafo	15	5%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 2 –Actividades realizadas por el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental,



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores, se comprueba que el 11% se entera de las actividades por llamadas telefónicas, el 24% está enterado por correo electrónico, el 3% se entera por medios de comunicación, 20% de encuestados se enteran de manera personal, 27% están informados por redes sociales, y con el 15% se entera por las publicaciones en el franelógrafo.

Interpretación

El Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental está encaminado a fortalecer los canales de comunicación para garantizar una comunicación más fluente por esta razón, se percibe claramente que las redes sociales es una herramienta fundamental para informar de las actividades dirigidas a los docentes, empleados y trabajadores.

3. ¿Recibe claramente los mensajes difundidos por el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental?

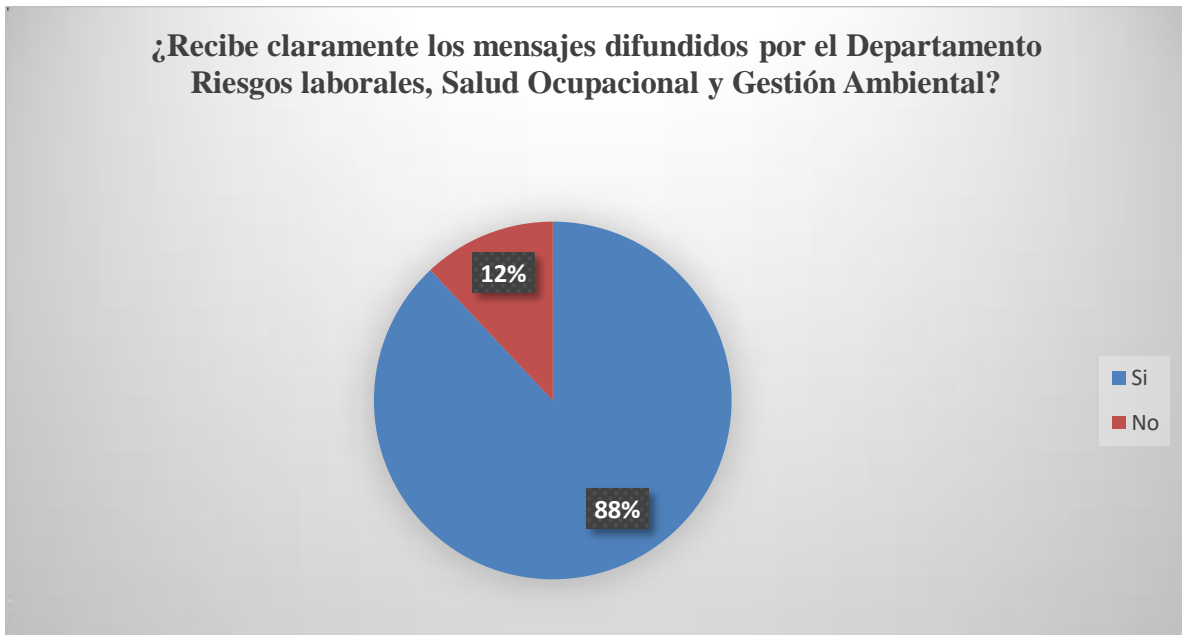
Tabla 5 –Mensajes difundidos

Opción	Tabulación	Porcentaje
Sí	243	88%
No	33	12%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 3 –Mensajes claros al difundirlo



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores, se comprueba que el 88% recibe claramente los mensajes difundidos por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, y el 12% manifiesta que los mensajes difundidos no son claros.

Interpretación

Podemos notar que el mayor porcentaje de encuestados afirman que los mensajes son recibidos de manera clara, por lo cual el impacto de la información generada está en proceso de consolidación. Mediante herramientas y alternativas podemos incrementar los canales de comunicación para obtener mayores beneficios dentro y fuera del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

4. ¿Cuándo el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, utilizan los mecanismos de difusión para comunicar sobre reuniones, charlas o eventos que se realizan?

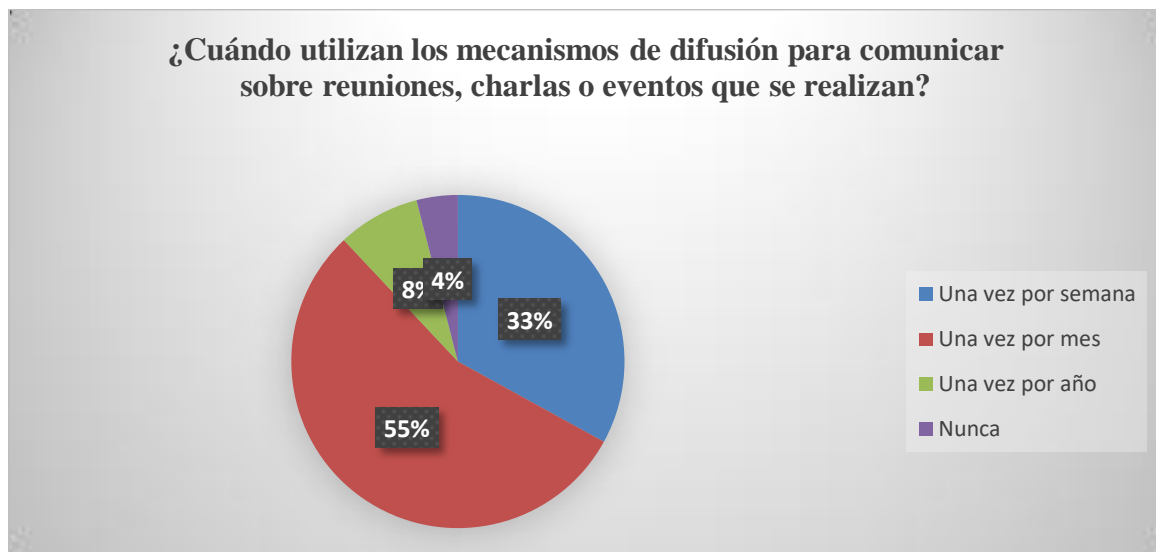
Tabla 6 –Mecanismo de difusión

Opción	Tabulación	Porcentaje
Una vez por semana	90	33%
Una vez por mes	152	55%
Una vez por año	21	8%
Nunca	13	4%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 4 –Mecanismos para difundir comunicados



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores de la Unach, se comprueba que el 33% está de acuerdo que una vez por semana se utilice reuniones, charlas o eventos, mientras que el 55% se realice una vez por mes los eventos programados por el departamento de Riesgos Laborales, por otro lado el 8% una vez por año se realicen algunas actividades, mientras que el 4% nunca desea estos eventos.

Interpretación

Sería imprescindible lograr un mayor porcentaje de personas que desean ser partícipes de los eventos realizados por el Departamento de Riesgos Laborales, en su mayoría las personas encuestadas están de acuerdo que una vez por mes se realicen reuniones, charlas o eventos que involucren a docentes, empleados y trabajadores, ya que facilitaría y ayudaría a mantener un cronograma ordenado de los eventos programados.

5. ¿Cómo considera el trabajo que realiza el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental?

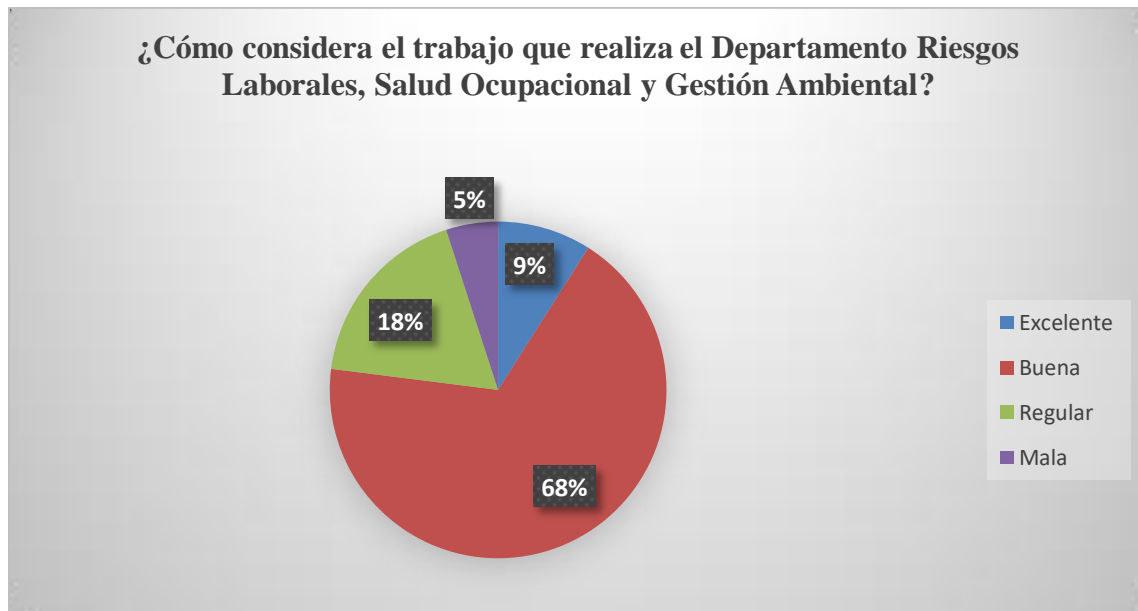
Tabla 7 – Eficiencia del trabajo realizado

Opción	Tabulación	Porcentaje
Excelente	24	9%
Buena	187	68%
Regular	52	18%
Mala	13	5%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 5 – Como considera el trabajo realizado



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores de la Unach, se evidencia que el 9% considera excelente el trabajo que realiza el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, el 68% manifiesta que es bueno el trabajo realizado, el 18% regular, el 5% considera que es malo el trabajo que realiza.

Interpretación

Debido a que tenemos diferentes puntos de vista consideramos que los datos conseguidos ayudaran a fortalecer los canales de comunicación, es fundamental capacitar a la personal de la Unach para que el 100% considere que el trabajo realizado por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental es fundamental dentro y fuera de la institución.

6. ¿Considera que la información generada por el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental es eficiente?

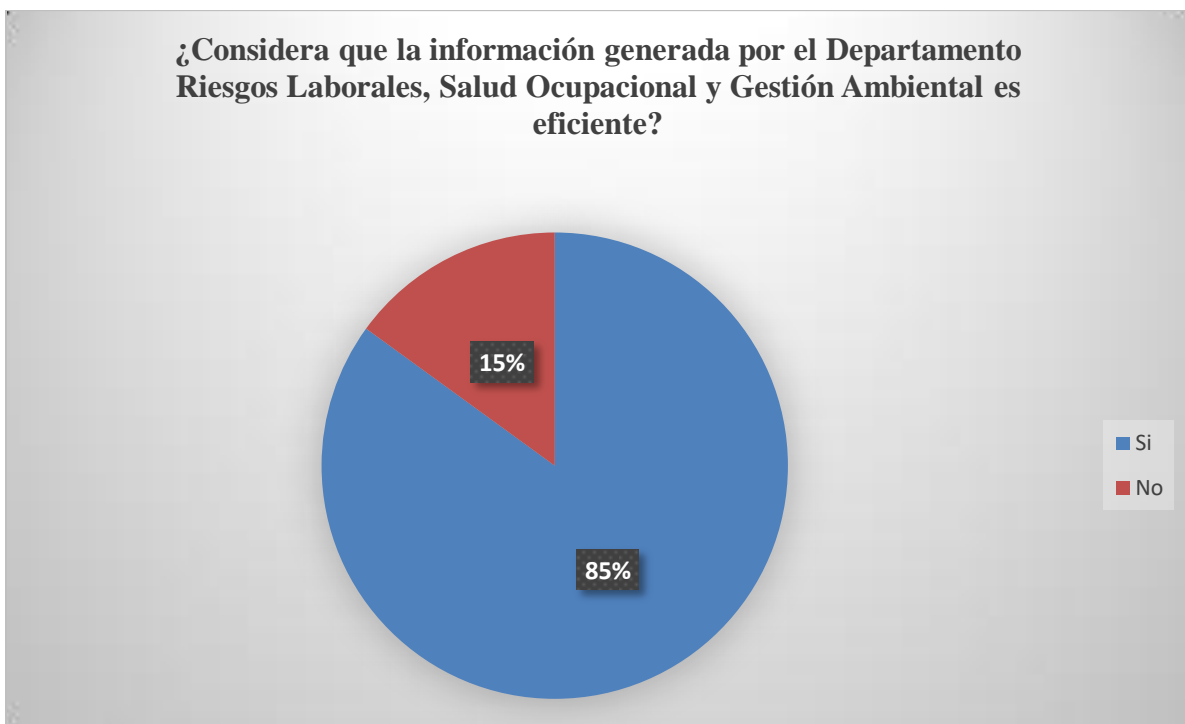
Tabla 8 – Eficiencia de la información generada

Opción	Tabulación	Porcentaje
Sí	234	85%
No	42	15%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 6 – Información generada



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores de la Unach, se evidencia que el 85% considera que la información generada si es eficiente, mientras que el 15% no lo está.

Interpretación

Con estas cifras debemos enfatizar que hay que generar información clara, precisa para garantizar mensajes eficientes y así evitar ruido en la comunicación, considerando que en la mayoría de docentes, empleados y trabajadores los canales de comunicación pueden sufrir variaciones pero se puede trabajar para unificar el mensaje y evitar consecuencias que al paso del tiempo se conviertan en eventos adversos que dañen el flujo comunicacional.

7. ¿Ha participado en las actividades realizadas por el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental?

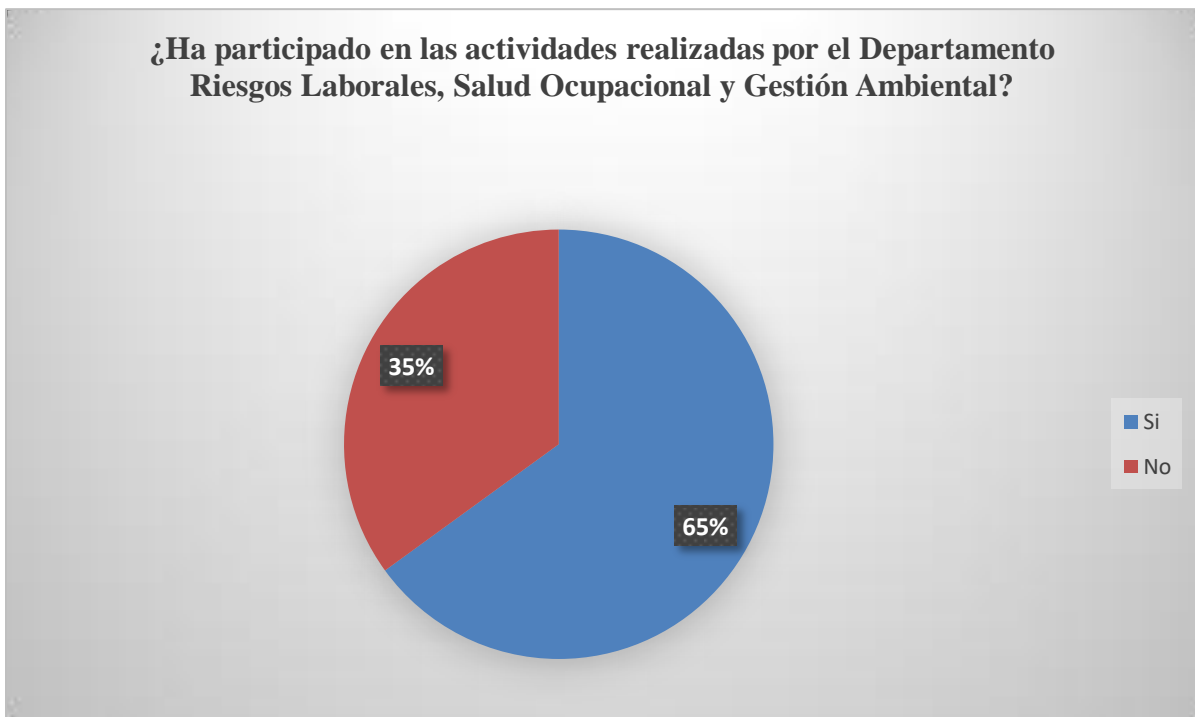
Tabla 9 – Participación de las actividades realizadas

Opción	Tabulación	Porcentaje
Sí	178	65%
No	98	35%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 7–Participación de las actividades



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores de la Unach, se comprueba que el 65% si ha participado en las actividades realizadas por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, el 37% no participa en las actividades realizadas.

Interpretación

Como podemos apreciar, las actividades realizadas por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, obtuvieron un porcentaje aceptable en lo que se refiere a las actividades realizadas. Con lo cual, es evidente que los docentes, empleados y trabajadores son parte primordial cuando las instituciones brindan poco o ninguna capacitación sobre un tema determinado.

8. ¿Qué hace falta para mejorar la comunicación en el Departamento de Riesgos Laborales, salud ocupacional y gestión ambiental?

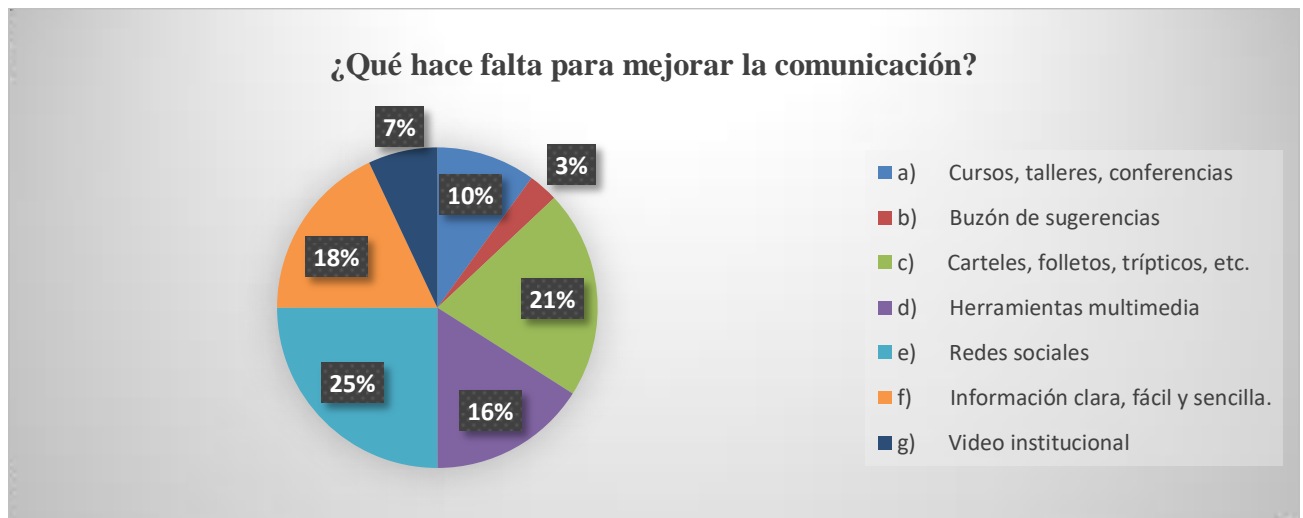
Tabla 10 – Mejorar la comunicación

Opción	Tabulación	Porcentaje
a) Cursos, talleres, conferencias	27	10%
b) Buzón de sugerencias	9	3%
c) Carteles, folletos, trípticos, etc.	59	21%
d) Herramientas multimedia	44	16%
e) Redes sociales	68	25%
f) Información clara, fácil y sencilla.	51	18%
g) Video institucional	18	7%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 8 – Mejorar la comunicación



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores de la Unach, se evidencia que el 10% desea que para mejorar la comunicación en el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental se debe incorporar cursos, talleres y conferencias, mientras que el 3% manifiesta que el buzón de sugerencias será una alternativa comunicativa, el 21% de los encuestados mencionan que los carteles, folletos, trípticos son importantes, mientras que el 16% está de acuerdo en utilizar herramientas multimedia, por otro lado el 25% está a favor de las redes sociales, el 18% considera que la información clara, fácil y sencilla será una estrategia importante, con una minoría del 7% consideran que el video institucional será una buena opción para mejorar la comunicación.

Interpretación

Es imprescindible que el 100% del personal que labora en la institución asimile los mensajes comunicacionales o conozca de las actividades que realiza el departamento. Por otro lado, se puede mejorar la comunicación mediante la difusión de información clara, fácil y sencilla para conocer sus sugerencias o inquietudes y así lograr una mayor eficacia del mismo.

9. ¿Considera necesario el uso de herramientas tecnológicas y de comunicación para conocer el papel que desempeña el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental?

Tabla 11 – Herramientas tecnológicas

Opción	Tabulación	Porcentaje
Muy en acuerdo	12	4%
En desacuerdo	3	1%
De acuerdo	254	92%
Muy de acuerdo	7	3%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 9 – Herramientas tecnológicas y de comunicación



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores de la Unach, se evidencia que el 4% considera que es necesario el uso de herramientas tecnológicas y de comunicación para conocer el papel que desempeña el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, mientras que el 1% está en desacuerdo, el 92% de las personas encuestadas está de acuerdo en incorporar herramientas tecnológicas y de comunicación para conocer el papel que realiza el departamento de Riesgos laborales, mientras que el 3% está muy de acuerdo.

Interpretación

Como hemos mencionado anteriormente, el uso de herramientas tecnológicas y de comunicación son fundamentales para conocer el trabajo que realiza el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, y se evidencia la importancia de este tema ya que el 92% de los encuestados está de acuerdo con que se utilice herramientas tecnológicas y de comunicación para mejorar los canales de comunicación.

10. Califique su grado de satisfacción acerca de los mensajes, charlas y reuniones difundidas por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental

Tabla 12 –Grado de satisfacción sobre los mensajes difundidos

Opción	Tabulación	Porcentaje
Totalmente satisfecho	31	11%
Satisfecho	220	80%
Insatisfecho	18	6%
Totalmente insatisfecho	7	3%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 10 –Grados de satisfacción de los mensajes, charlas y reuniones



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores de la Unach, se evidencia que el 11% están totalmente satisfechos con los mensajes, charlas y reuniones difundidas por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, mientras que el 80% están satisfechos por los mensajes emitidos, el 6% insatisfecho, el 3% se encuentran totalmente insatisfechas.

Interpretación

El trabajo ejecutado y evaluado por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental obtuvo una calificación satisfactoria donde sus colaboradores pueden mejorar los mensajes, el grado de insatisfechos es menor lo cual nos manifiesta que existe ruido en la comunicación pero con las herramientas adecuadas podemos mejorar paulatinamente. Los datos arrojados en esta encuesta nos ayudan a mejorar el trabajo realizado con docentes, empleados y trabajadores los cuales son el motor que impulsa las diferentes áreas de trabajo.

11. ¿Sus inquietudes, sugerencias o quejas, son escuchadas y atendidas por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental?

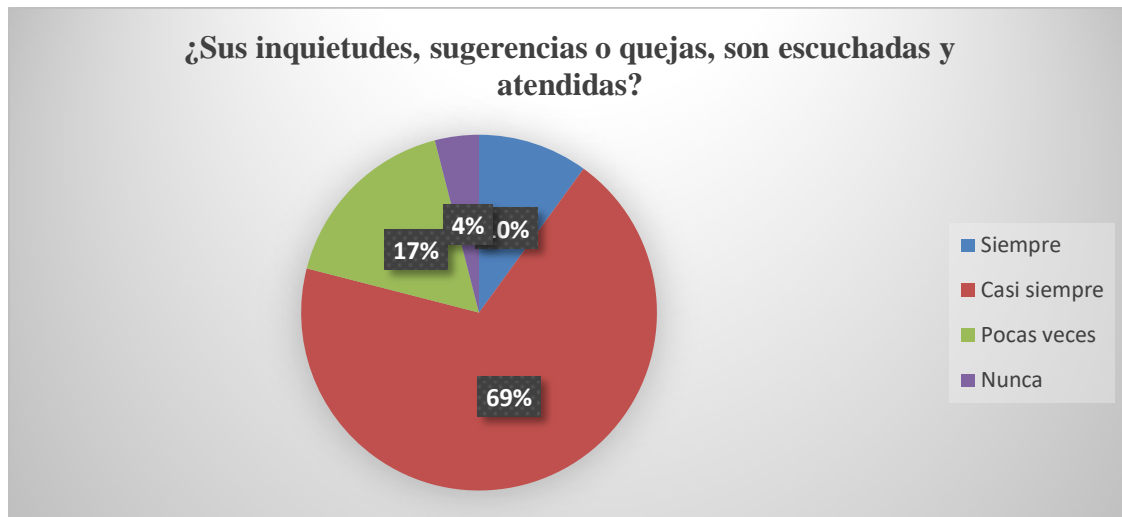
Tabla 13- Atención a las sugerencias

Opción	Tabulación	Porcentaje
Siempre	27	10%
Casi siempre	192	69%
Pocas veces	46	17%
Nunca	11	4%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 11 –Inquietudes, sugerencias o quejas son atendidas



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores de la Unach, se evidencia que el 10% siempre son atendidas sus inquietudes y sugerencias, mientras que el 69% manifiestan que casi siempre son atendidas sus sugerencias prefiere, el 17% pocas veces, el 4% comparten que nunca sus inquietudes y sugerencias son tomadas en atención.

Interpretación

En la actualidad los temas relacionados a la comunicación interna y externa dentro de una organización es de mucha importancia, por esta razón se tomó en consideración el grado de satisfacción laboral y se planteó las preguntas antes mencionadas las mismas que ayudaran a fortalecer la comunicación dentro del departamento de Riesgos Laborales. Es por ello que los datos obtenidos ayudaran a mejorar la comunicación.

12. ¿Se siente motivado cuando el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental realiza charlas, talleres e invitaciones a eventos?

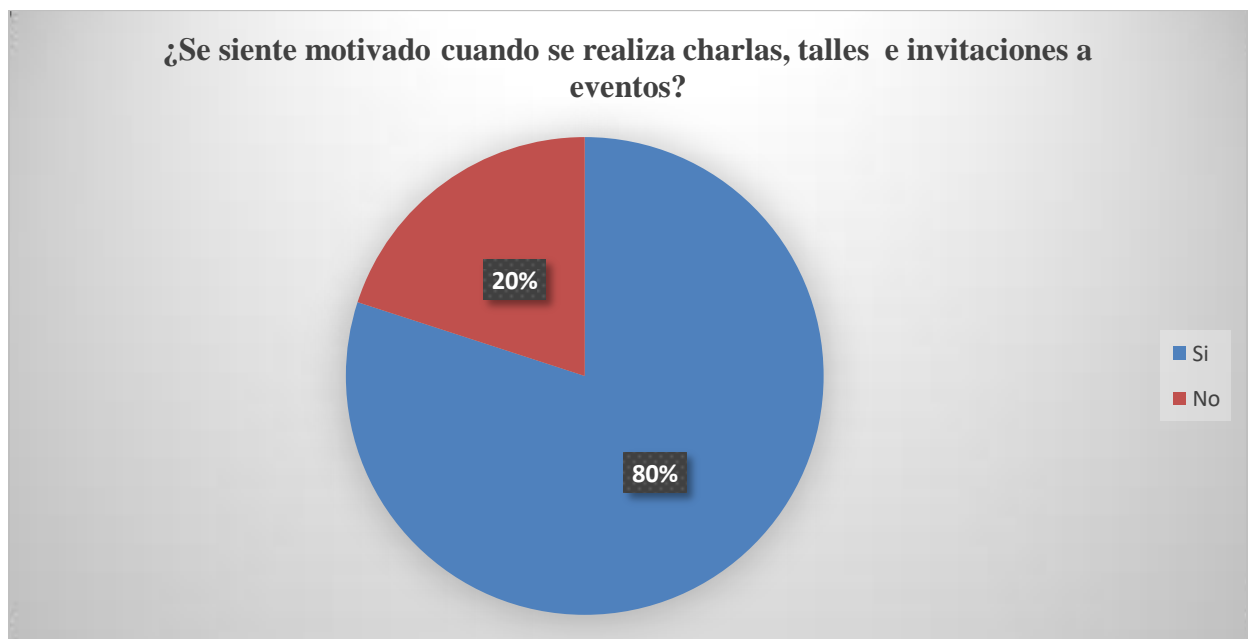
Tabla 14 – ¿Está motivado cuando realizan charlas, talleres e invitaciones?

Opción	Tabulación	Porcentaje
Sí	222	80%
No	54	20%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 12 – Motivación en los eventos realizados



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a docentes, empleados y trabajadores se comprueba que el 80% de los encuestados sí está motivado cuando de Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental realiza charlas, talleres e invitaciones a los eventos, mientras que el 20 % de las personas encuestadas no están motivadas.

Interpretación

Es impredecible que el 100% de los encuestados se sientan motivados o estén informados de las actividades que se realizan dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo. Mientras quienes responden que no, se procederá a buscar el causante de dicha discrepancia y se utilizará otras estrategias para garantizar la información de las actividades a realizarse.

13.¿Los eventos realizados por el Departamento Riesgos Laborales le ayudan en su actividad laboral?

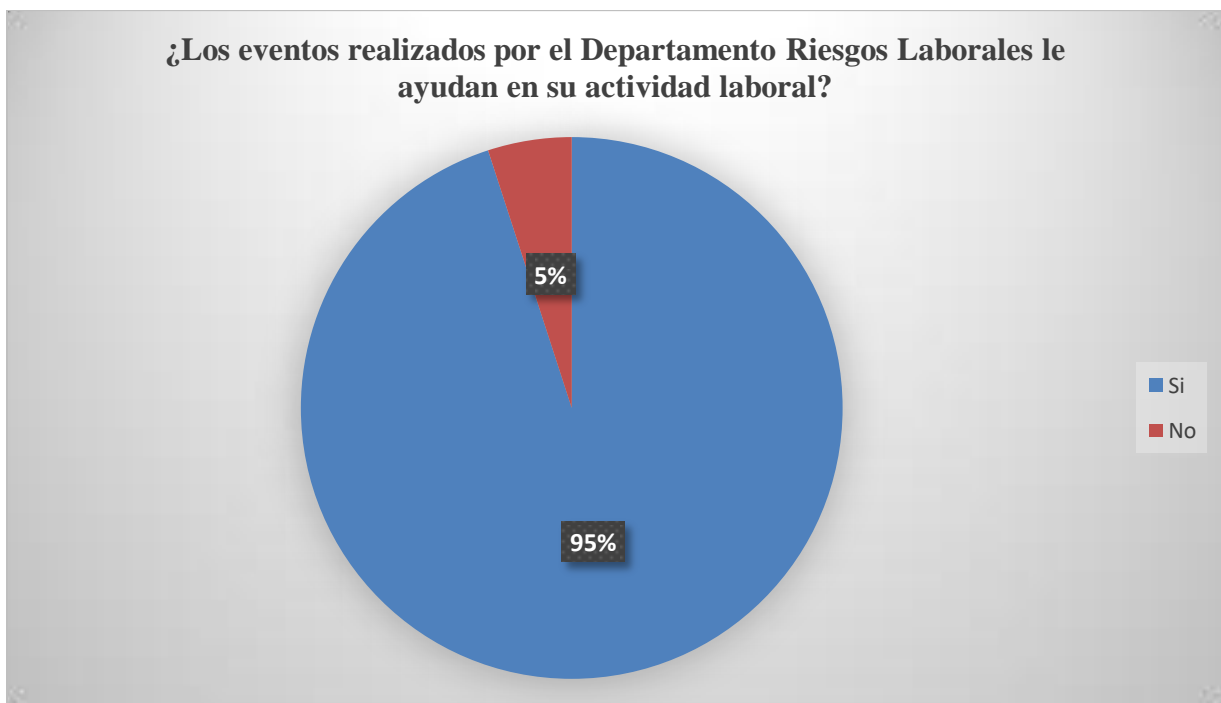
Tabla 15 – ¿Ayudan los eventos realizados en su actividad laboral?

Opción	Tabulación	Porcentaje
Sí	263	95%
No	13	5%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 13 –Ayuda los eventos en las actividades laborales



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta se comprueba que el 95% de los encuestados si están conformes de las actividades que realizan y los ayuda en las funciones que desempeñan, mientras que el 5 % de las personas encuestadas manifiestan que los eventos realizados no les ayudan en sus actividades laborales.

Interpretación

Con estas cifras podemos manifestar que el trabajo realizado por el Departamento de Riesgos Laborales está encaminado a mejorar las actividades laborales de docentes, empleados y trabajadores. Mientras quienes responden que no en este caso se procederá a buscar nuevos mecanismos de información sobre temas relacionados a las actividades laborales dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo.

14. ¿Sus opiniones son consideradas cuando se toma decisiones en los eventos realizados por el Departamento Riesgos Laboralesle ayudan en su actividad laboral?

Tabla 16 – ¿Son consideradas sus opiniones en los eventos?

Opción	Tabulación	Porcentaje
Siempre	30	11%
Casi siempre	205	74%
Pocas veces	25	9%
Nunca	16	6%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 14 –Opiniones, decisiones



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a los docentes, empleados y trabajadores de la Unach, se evidencia que el 11% siempre sus opiniones son consideradas cuando se toman decisiones, mientras que el 74% creen que casi siempre sus opiniones son consideradas, el 9% pocas veces, el 6% nunca.

Interpretación

Con un gran porcentaje de las personas encuestadas conocemos que casi siempre las opiniones compartidas son consideradas y aplicadas en las reuniones ejecutadas por el Departamento de Riesgos Laborales. Mientras quienes responden que nunca se toma en consideración sus opiniones se pondrá más énfasis garantizar una correcta relación interna de empleados, docentes y trabajadores de la Unach.

15. ¿Considera que el personal del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, debe incrementar destrezas y habilidades para fortalecer los canales de información?

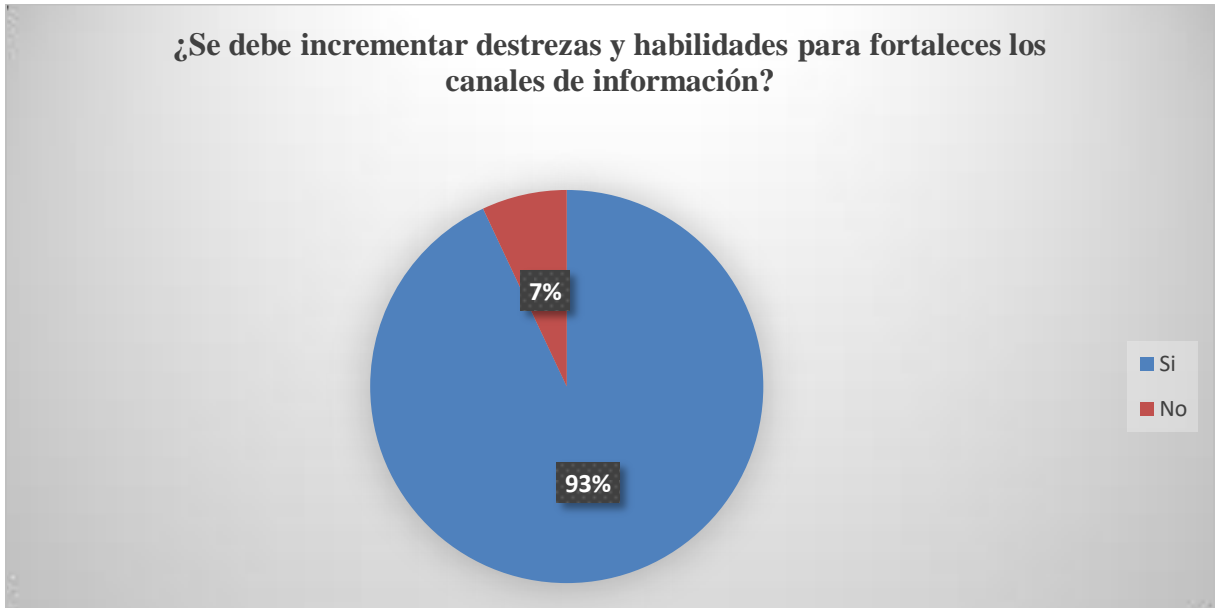
Tabla 17 – ¿Se debe incrementar destrezas y habilidades para fortalecer los canales de información?

Opción	Tabulación	Porcentaje
Sí	257	93%
No	19	7%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 15 –Destrezas y habilidades



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Luego de aplicar la encuesta a docentes, se comprueba que el 93% de los encuestados sí está de acuerdo en incrementar destrezas y habilidades para fortalecer los canales de información, mientras que el 7 % de las personas encuestadas no lo consideran.

Interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que al incorporar las destrezas y habilidades las personas estarán bien informadas de los eventos que se realizan dentro y fuera de la Universidad Nacional de Chimborazo organizada por el departamento de Riesgos Laborales. Mientras quienes responden que no, se utilizará otras estrategias para garantizar la información de las actividades a realizarse.

16. ¿Cree que se da importancia a la comunicación dentro del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental?

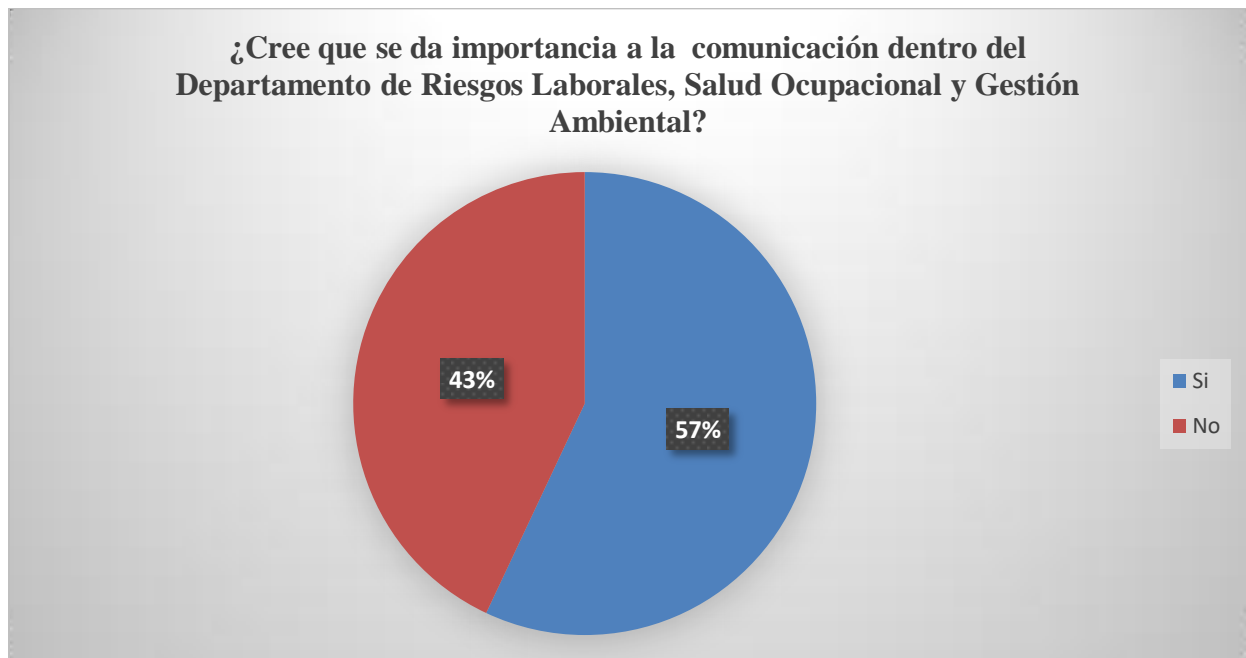
Tabla 18 – ¿Es importante la comunicación?

Opción	Tabulación	Porcentaje
Sí	156	57%
No	120	43%
TOTAL	276	100%

Fuente: Encuesta dirigida a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jonny Pilco

Gráfico 16 –Importancia de la comunicación



Fuente: Encuesta dirigida a docentes, empleados y trabajadores

Elaborado por: Jonny Pilco

Análisis

Después de aplicar la encuesta a docentes, empleados y trabajadores se comprueba que el 57% de los encuestados sí creen que se da importancia a la comunicación dentro del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, mientras que el 43% de las personas encuestadas no están de acuerdo con la importancia que se da a la comunicación.

Interpretación

La mayoría de los encuestados dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo cree que se da importancia a la comunicación donde se comparte las actividades que se realizan.

Por otro lado quienes responden que no, se utilizará otras estrategias para socializar los eventos realizados los cuales trata de integrar nuevos temas los cuales ayudaran a l desempeño laboral de docentes, empleados y trabajadores.

4.1.2 Análisis de la guía de observación

Tabla 19 Guía de observación

Fecha	Hora	Lugar	¿A quién estoy observando?	¿Cuál es su comportamiento?	Análisis
15/06/2016	15:00 A 17:00	Auditorio departamento de Riesgos Laborales	Personal de la Biblioteca CTE	Amistoso	<p>Luego de emplear la guía de observación sobre las actividades que realiza el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, se evidencia que a partir de las 08h00 el porcentaje de personas que acuden a las reuniones, charlas y talleres es muy aceptable y se desempeña en un ambiente amistoso, donde docentes, empleados y trabajadores intercambian información relevante sobre temas que acontecen en la Universidad Nacional de Chimborazo. Los lugares donde se difunden las charlas varían dependiendo los temas a tratar, donde las capacitaciones están dirigidas a docentes, empleados y trabajadores.</p> <p>Durante planificación se define un día específico para realizar las capacitaciones, en caso de presentarse alguna eventualidad la capacitación se posterga para otro día y se da a conocer el motivo mediante oficios.</p>
28/06/2016	15:00 A 17:00	Auditorio departamento de Riesgos Laborales	Auxiliares de servicios que laboran en baterías sanitarias y manejo de desechos infecto contagiosos	Normal	
22/07/2016	08:00 A 12:30	Auditorio Ciencias de la Salud	Brigada contra Incendios	Amistoso	
25/07/2016	08:00 A 12:30	Auditorio Ciencias de la Salud	Brigada contra Incendios	Amistoso	
02/08/2016	09:00 A 12:30	Auditorio Ciencias de la Salud	Docentes, empleados y trabajadores	Normal	
11/10/2016	15:00 A 17:00	Auditorio departamento de Riesgos Laborales	Personal con discapacidad	Amistoso	
20/10/2016	08:00 A 17:30	Edificio Administrativo	Brigada de evaluación y comunicación	Amistoso	
25/10/2016	08:00 A 12:30	Auditorio departamento de Riesgos Laborales	Personal y trabajadores	Normal	
07/11/2016	15:00 A 17:00	Auditorio Ciencias de la Salud	Personal y trabajadores	Normal	
29/11/2016	09:00 A 18:00	Auditorio Ciencias de la Salud	Personal del DPTO médico, personal de la Unidad de Riesgo	Amistoso	
13/12/2016	08:00 A 12:30	Auditorio departamento de Riesgos Laborales	Personal de infraestructura y fiscalización	Normal	
20/12/2016	08:00 A 13:00 14:00 A 17:30	Auditorio departamento de Riesgos Laborales	Personal de funcionarios y trabajadores	Amistoso	

4.2. Análisis de la Entrevista

Tabla 20 – Análisis de la entrevista

Pregunta	Entrevista 1 Ing. Elisa López Rubio	Entrevista 2 Ing. Carlos Valle	Análisis
<p>¿Qué entiende por emergencia y desastre?</p>	<p>Una emergencia es un caso fortuito que se puede dar en cualquier momento, en que se debe dar una atención prioritaria y de forma oportuna que pueda ser atendida y solucionada, mientras que un desastre es una situación de forma adversa que puede ser causada por efectos naturales, o efectos antrópicos producidos por el hombre pero que si va a cambiar el equilibrio de una estructura social, el equilibrio de la estructura económica de un país, de una comunidad y que muchas de las veces causa efectos muy negativos.</p>	<p>Emergencia se entendería como eventos menores y por el contrario a los desastres se les entiende como una eventualidad de mayor magnitud lo cual produce y deja secuelas en algunos casos irreversibles. Los problemas generados en el ámbito de la Gestión Ambiental al producirse alguna emergencia o desastre es elevado no sabemos con exactitud cómo va culminar y sobre todo que efectos se producirán. En lo Ambiental los procesos para salvaguardar vidas es un tema muy delicado porque no sabemos los efectos que traen alguna emergencia.</p>	<p>Ambos entrevistados coinciden que las emergencias y desastres son eventualidades imprevistas, donde la prevención es la mejor herramienta y gracias a ella podemos dar una respuesta inmediata a los problemas que surgen durante una eventualidad. Los procesos para salvaguardar la vida de docentes, empleados y trabajadores deben ser claros y precisos para así disminuir la pérdida de recursos humanos y materiales.</p>
<p>¿Cómo actuar en el momento de presentarse una situación de emergencia o desastre?</p>	<p>Básicamente lo que se debe hacer es seguir protocolos, dentro de estos protocolos es vital mantener la calma y lo que está establecido dependiendo de la eventualidad que se produzca, en el caso de ser; por ejemplo un incendio se</p>	<p>Como universidad nosotros en la parte Ambiental tenemos algunas falencias pero tomamos medidas de prevención, sabemos que los recursos destinados a este Departamento son bajos los cuales debemos en</p>	<p>Los dos entrevistados concuerdan que la capacitación es la mejor herramienta para salvaguardar la vida de docentes, empleados y trabajadores quienes mediante protocolos y capacitaciones ayudaran a mejorar la respuesta</p>

	debe mantener la calma, entran a funcionar lo que son los brigadistas, quienes son los que dan la primera respuesta, antes de que lleguen ya los organismo de respuesta externa y tratar de evacuar a las personas hacia los puntos de encuentro para que reciban indicaciones, respecto a que si existe un sismo obviamente seguir el protocolo, mantener la calma y buscar zonas seguras.	ocasiones limitarnos, pero al momento de presentarse alguna emergencia nosotros tenemos destinados personas capacitadas en los diferentes campus, pero como es un evento impredecible se implementó las señaléticas y puntos de encuentro que ayudarían a mejorar la respuesta ante una emergencias.	en caso de presentarse alguna emergencia o desastre dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo. A esto adicionaremos el trabajo que cumple el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental en favor de la cultura de prevención, donde el principal objetivo es brindar apoyo cuando se presenta alguna eventualidad.
¿Cuál es el mayor riesgo al que esta propenso la Universidad Nacional de Chimborazo?	Dentro de los planes de emergencia tenemos ya levantado dentro de la institución se ha hecho una priorización de esas amenazas las cuales pueden ser de origen natural, origen antrópico provocado por el hombre. De origen natural básicamente tenemos al volcán Tungurahua que es una de las amenazas principales para todo el sector de Riobamba, incluida obviamente nuestros tres campus, sismos, terremotos dentro de lo que sería de origen natural, lo que se refiere a orígenes provocas por el hombre pues serian incendios, puede ser también convulsión social de pronto manifestaciones, robos, etc.	En la parte ambiental nosotros podemos cubrir algún evento como las pandemias, enfermedades que se puedan descontrolar, nosotros contamos con la infraestructura necesaria pero al instante de colapsar tratar de arreglar o corregir sería un problema. El riesgo que tenemos dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo es la calidad del agua, al ver que nosotros tenemos diferentes Campus, la realidad de estos son diferente, en el Campus Norte nosotros tenemos el agua de pozo, el cual está distribuido para las once cisternas que se distribuye por diferentes Campus.	Los entrevistados en esta pregunta concuerdan que los riesgos que se puede enfrentar la Universidad Nacional de Chimborazo son de origen natural y provocas por el hombre; el mayor riesgos al que esta propenso la Universidad son sismos y el volcán Tungurahua al presentar caída de ceniza, por esta razón fue el impulsador para tratar temas sobre la prevención de estos eventos que no es predecible pero podemos dar pautas y procedimientos para evitar falencias en el trabajo de quienes son parte de la comunidad universitaria.

<p>¿Qué políticas y programas se están implementando dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo para mejorar la preparación ante una emergencia?</p>	<p>Nosotros como Unidad de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, nuestro organismo rector se puede decir dentro de este campo es el Ministerio de Trabajo, junto con el IESS, entonces a nosotros todas instituciones tanto públicas y privadas tenemos la obligatoriedad de levantar un sistema de gestión en seguridad en el trabajo, dentro de ese sistema tenemos; dentro de estos ejes tenemos que levantar lo que se denomina los planes de emergencia, tanto para riesgos menores como para riesgos mayores.</p>	<p>Pese a que la Universidad cuenta con un presupuesto destinado para la prevención de emergencias y como prevenirlas todavía existe poco interés al momento de acudir a las charlas, talleres que organiza la Unidad de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental. Las políticas que se implemento fue el crear eventos quincenales donde docentes, empleados y trabajadores sean parte de charlas difundidas por expertos no solo de personas que trabajan en la Universidad, si no buscamos apoyo en las instituciones públicas y privadas.</p>	<p>Ambos entrevistados manifiestan que las políticas implementadas por la Universidad y el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, para la prevención de emergencias y desastres aún no están bien constituidas porque existe poco interés de docentes, empleados y trabajadores, las normativas que se implementaron por el Ministerio de Trabajo ayudarán a buscar alternativas para realizar eventos relacionados a la prevención de emergencias y desastres los cuales son impartidos por profesionales de la salud y algunos ministerios.</p>
<p>¿Cuenta el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, con los recursos económicos para gestionar de manera adecuada el proceso de trabajo frente a una emergencia o desastre?</p>	<p>La realidad a nivel nacional los presupuestos han sido reducidos para las instituciones públicas, incluida nuestra institución, entonces obviamente se han priorizado ese presupuesto en función de las necesidades de la institución pero no se ha dejado de lado nuestra unidad y no se ha dejado de lado la designación de presupuestos para poder ser frente a lo que se plantea hacer referente a emergencias, un ejemplo dentro del plan, los instrumentos</p>	<p>Nosotros pedimos apoyo para realizar conversatorios, talleres pero lamentablemente no tenemos el suficiente apoyo ni una respuesta por parte de las autoridades pertinentes. En el caso de los docentes, empleados y trabajadores nosotros estamos involucrados directamente con ellos y ellos están preparados. Dentro de la Universidad pese a que no es nuestra competencia los estudiantes realizan campañas sobre la prevención</p>	<p>Los entrevistados manifiestan que los recursos destinados no son apropiados pero buscar formas y realizan convenios para difundir y realizar eventos que ayuden a fortalecer la cultura de prevención dentro de la Universidad, también exponen que los casos sobre limitación de recursos no es solo en nuestra institución, al contrario todos los sectores públicos cuentan con recursos limitados que a su vez desembocan en un problema</p>

	presupuestarios de la unidad se ha solicitado la implementación de sistemas de detección contra incendios, esto es para detectar a tiempo la generación de un posible incendio lo que podría afectar.	de emergencias y riesgos a los que podemos estar propensos.	donde están inmiscuidos docentes, empleados y trabajadores quienes deben limitarse al momento de fortalecer sus conocimientos en lo que se refiere a emergencias y desastres.
¿Tiene los docentes, empleados y trabajadores suficientes conocimientos y habilidades para afrontar de manera adecuada una emergencia o desastre?	Aún no, la comunidad universitaria y los servidores universitarios es un número bastante elevado si ponemos la parte lo que podría ser nuestra competencia lo que es la parte laboral tenemos tres campus, más o menos treientos veinticuatro servidores y trabajadores, una planta más o menos de seiscientos docentes. En la unidad contamos con mi persona la coordinadora encargada pero a la vez cumplo con la función de analista de Riesgos Laborales, el compañero técnico ambiental, medico ocupacional y la compañera secretaria, tenemos un número reducido de personal, entonces se está haciendo que dentro de las posibilidades en el tiempo se lo puede realizar.	Como sabemos una emergencias no es predecible, puede suceder en cualquier momento pero seamos sinceros la mayoría de docentes, empleados y trabajadores conocen sobre el tema pero no sabemos cómo reaccionaran, y que medidas tomaran, nuestro trabajo es brindarles pautas para que puedan prevenir y actuar cuando se presente estas emergencias. Como le digo no estamos aún preparados para garantizar que se actuara con eficiencia.	Los entrevistados en esta pregunta dicen que la comunidad universitaria aún no tienen los suficientes conocimientos para afrontar de manera adecuada una emergencia pero el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental cuentan con coordinadores quienes están aptos para actuar frente a una eventualidad y son la voz de mando, pese a las limitaciones que existe el trabajo que ellos realizan ayudara a precautelar la seguridad de docentes, empleados y trabajadores. Por la falta de personal y el tiempo establecido las charlas y talleres no se ejecutan con normalidad es un inconveniente que poco a poco será corregido.

<p>¿Cuáles son las principales políticas y estrategias usadas por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, para alcanzar su propósito?</p>	<p>En primer lugar dentro de la política misma que ya está establecida como seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a los lineamientos tenemos dentro de una normativa legal si la dispone la política es buscar el apoyo de las autoridades quienes son los que tiene el poder de decisión aquí en la institución, solicitar también el presupuesto requerido para poder hacer frente a este tipo de eventualidades y sobre todo, la política es el trabajo, a pesar que somos pocos en la unidad.</p>	<p>Las estrategias utilizadas para realizar cualquier evento es avisar a los docentes, empleados y trabajadores con suficiente tiempo, los comunicados deben ser oficiales y también se los realiza mediante oficios, existe casos en que se realiza llamadas informales, mensajes donde buscamos la manera de que la información llegue a la persona.</p>	<p>En las entrevistas realizadas los protagonistas hacen referencia a la búsqueda del apoyo por parte de las autoridades, lo cual es fundamental para que docentes, empleados y trabajadores acudan y apoyen a los proyectos emprendidos por el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, los lazos que se establecen con otras instituciones ayudan a fortalecer la cultura de prevención, las alternativas comunicacionales es un camino que se trazó.</p>
<p>¿Cuáles son los desafíos futuros del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental?</p>	<p>El desafío es implementar el sistema en la totalidad y que todos los miembros de esta universidad conozca de que se refiera, todos estamos involucrados en este sistema de gestión y que una vez que quede implantado, siga caminando normalmente si hay que hacer modificaciones, adecuaciones se irán haciendo a medida como se presente, pero obviamente este sistema debe estar implementado.</p>	<p>Los desafíos que tenemos a futuro es capacitar a toda la comunidad Universitaria, no solo enfocado a docentes, empleados y trabajadores nuestro desafío es llegar a todos quienes integran la Universidad, al entender que debemos cultivar la cultura de prevención, donde el ámbito de la acción es muy amplio donde trataremos de trabajar para prevenir y crear conciencia y tratar de prevenir las emergencias.</p>	<p>Ambos entrevistados coinciden en llegar a capacitar a todos quienes son parte de la Universidad Nacional de Chimborazo, cumpliendo desafíos y metas trazados y así mejorar el sentido de pertenecía en el trabajo que realiza el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental. Por otro lado la evaluación integral de todas las edificaciones en los tres Campus es el objetivo y desafío para el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.</p>

4.2.1. Discusión de resultados

A partir de los resultados encontrados, se responde al objetivo general de la investigación, se proyectó diagnosticar las estrategias de comunicación del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental para la prevención de emergencias y desastres en la Universidad Nacional de Chimborazo durante el periodo junio-diciembre 2016. Con respecto a las estrategias comunicacionales del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, los integrantes de este departamento, expresan que al poseer un número reducido de personal hace imposible coordinar las actividades realizadas y a su vez la información generada no posee un impacto en docentes, empleados y trabajadores. luego de la aplicación de la encuesta se reconoce que: el 58% de los encuestados no están informados de las actividades que realiza el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, mientras que el 42% si; esto guarda relación con lo que sostiene (Moncayo, 2001: 57) “la gestión del riesgo debe ser reconocida como eje transversal en los procesos del desarrollo humano, la presentación se limitará a reconocer a la capacitación comunitaria como una estrategia válida para el fortalecimiento de las capacidades locales, que les permita a los actores comunitarios participar activamente en la prevención y mitigación de las emergencias o desastres”.

Con respecto de porque medio se entera de las actividades que realiza el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, los resultados conseguidos permiten asegurar que: el 11% de los encuestados se enteran por llamadas telefónicas, el 24% por correos electrónicos, el 3% medios de comunicación, mientras que el 20% recibe la información personalmente, el 27% se enteran por las redes sociales, el 10% lo hacen por medio de chat y con el 5% se enteran por las publicaciones en el franelógrafo. Según los integrantes del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, este mecanismo de difusión es uno de los puntos débiles los cuales necesitan ser corregidos de manera inmediata.

En lo que respecta a cómo considera el trabajo que realiza el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, los entrevistados manifiestan que los recursos designados no son apropiados por tal motivo el trabajo a realizar no cumple con los objetivos planeados, calificando con el 6% como excelente el trabajo que realizan mientras que el 68% consideran que es bueno el trabajo realizado, el 18% considera que es regular y con el 5% consideran que es malo el trabajo realizado.

Respecto a considerar necesario el uso de herramientas tecnológicas y de comunicación las personas encuestadas con el 4% están muy de acuerdo, mientras que el 92% están de acuerdo que la utilización de estas herramientas ayudaran a fortalecer la comunicación, por otro lado el 1% está en desacuerdo y con el 3% están muy en desacuerdo. Para sostener lo antes manifestado tomamos en consideración lo que manifiesta Ulloa (2011) pese a los avances tecnológicos y científicos, todavía se tiene una muy limitada capacidad para pronosticar con exactitud dónde y cuándo se manifestarán los desastres y con qué intensidad impactarán, pero podemos prevenir estas eventualidades con capacitaciones, charlas y simulacros los cuales ayudaran a salvaguardar la vida de docentes, empleados y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Mediante las encuestas presentadas consideramos una pregunta que hace referencia a la importancia de las opiniones y decisiones que realizan docentes, empleados y trabajadores los mismos que obtuvieron el 74% y manifiestan que casi siempre sus opiniones son consideradas cuando se toma decisiones en los eventos realizados por el departamento de riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental para esto hacemos referencia a las palabras manifestadas por Guzmán (2012) “La comunicación es un fenómeno que se origina, de forma natural, en cualquier organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1. Conclusiones

- Se ha identificado como estrategias de comunicación utilizadas por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental: el franelógrafo, correos institucionales, oficios y reuniones.
- En la eficiencia de las estrategias de comunicación en la prevención de emergencias y desastres en la Universidad Nacional de Chimborazo, se determinó que el nivel sobre el trabajo desarrollado por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, es buena, sin embargo existe personas que dicen es regular y desconocen de las actividades que realizan.
- Se requiere formular estrategias comunicacionales para la prevención de emergencias y desastres en la Universidad Nacional de Chimborazo.

5.1.2. Recomendaciones

- Se recomienda que se realice después de cada reunión una auto evaluación con todos los integrantes del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, para conocer si los mensajes difundidos poseen resultados favorables, caso contrario se buscarán otras estrategias comunicacionales y así transmitir información clara, fácil y sencilla.
- Se requiere la implementación y socialización de las estrategias de comunicación, para fortalecer los canales de comunicación, por ello se debe trabajar en una comunicación más participativa para facilitar el intercambio de ideas, sugerencias y experiencias.
- Se recomienda aplicar la propuesta de las estrategias comunicacionales para la prevención de emergencias y desastres en la Universidad Nacional de Chimborazo, generadas en este trabajo de investigación.

6. PROPUESTA

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA LA PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

ANTECEDENTES

El 7 de marzo del 2013, el H. Consejo Universitario, establece la creación del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, para mejorar el desempeño laboral de docentes, empleados y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo, a su vez fortalecer la comunicación interna y externa cuando se presente alguna emergencia o desastre, los cuales son eventos imprevistos y se debe ejecutar de forma inmediata una respuesta para salvaguardar la integridad de quienes conforman esta comunidad universitaria.

“Dentro de la sesión realizada por el H. Consejo Universitario, también se estableció los siguientes artículos quienes dan a conocer la importancia de la elaboración y ejecución de La Unidad de Riesgos Laborales y Salud Ocupacional: El artículo 326 numeral quinto de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el Art. 347 del Código del Trabajo y el artículo 3, numeral 10 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Servidores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, la Universidad Nacional de Chimborazo, debe reglamentar su política de prevención de riesgos laborales, para precautelar la salud laboral de los servidores universitarios, conforme a lo estipulado en la Ley Orgánica de Educación Superior.

MISIÓN

Crear, desarrollar, transferir y difundir el conocimiento, los saberes y la cultura a través de la aplicación de procesos de formación académica, investigación y vinculación; bajo principios de pertinencia, integralidad, interculturalidad, equidad, preservación del ambiente, fortaleciendo el talento humano, para la construcción de una mejor sociedad.

VISIÓN

Somos una institución de educación líder en la zona 3 del Ecuador, con reconocimiento nacional y proyección Internacional.

OBJETIVO DE LA INSTITUCIÓN

- a) Formar, capacitar, especializar y actualizar a estudiantes y profesionales en los diferentes niveles y modalidades académicos, para que contribuyan efectivamente en la solución de problemas sociales locales, regionales y nacionales;
- b) Generar conocimientos científicos y tecnológicos, promoviendo y privilegiando las líneas de investigación institucionales, para enfrentar, con oportunidad, los problemas y necesidades de la sociedad; UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
- c) Desarrollar actividades de interacción social a través de programas de vinculación con la sociedad como: extensión académica, asistencia técnica, prestación de servicios, capacitación, consultoría y asesoría, para mejorar la calidad de vida de la sociedad;
- d) Formular y ejecutar planes estratégicos y operativos de desarrollo institucional, de mediano y largo plazo, que contemplen acciones en el campo de la investigación

científica, de articulación con el Plan Nacional de Ciencia y Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales; y, con el Plan Nacional de Desarrollo;

e) Determinar estrategias que permitan el desarrollo científico y el intercambio de conocimientos, en el marco de la integración latinoamericana y mundial;

f) Organizar unidades de producción promoviendo la autogestión y el emprendimiento, mediante la suscripción de convenios nacionales e internacionales;

g) Realizar actividades que fomenten y fortalezcan las manifestaciones de la cultura, la educación, el deporte y la recreación, contando con la participación de la comunidad universitaria y demás actores sociales; y,

h) Programar y ejecutar planes de capacitación y especialización del talento humano institucional, acorde con los requerimientos.

INTRODUCCION

No se puede comunicar de manera eficiente hacia fuera, si hacia adentro los actores desconocen la realidad de las otras áreas o si la información que circula es parcial o contradictoria.

El Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, en su afán de mejorar su servicio, en calidad y calidez, emprendió un gran cambio, desde el año 2013, lográndose buenos resultados que pueden mejorarse aún más, con la participación de los docentes, empleados y trabajadores desde el nivel gerencial hasta el nivel operativo.

Es importante que de los docentes, empleados y trabajadores compartan esta necesidad de cambio, para que todos los integrantes del departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, logren un mayor compromiso e identificación con la Universidad Nacional de Chimborazo; siempre en pos de brindar un mejor servicio a la ciudadanía en el ámbito de la educación y que los usuarios estén más satisfechos con el servicio recibido.

Mediante estos componentes se puede lograr contribuir con un el desarrollo sostenible a través del respaldo técnico y social de la comunicación porque es el punto de partida para decidir qué acciones se tomará cuando se presente alguna emergencia o desastre, los mensajes a comunicar deben generar confianza y credibilidad.

1. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN

La Prevención a través de la Medición, Evaluación y Mitigación de la Seguridad, Riesgos del Trabajo y Medio Ambiente, así como la Vigilancia de la Salud Ocupacional, son importantes en el desarrollo y bienestar colectivo de sus docentes, empleados y trabajadores, brindar ambientes, sanos, seguros, confiables y satisfactorios de trabajo, comprometiéndose la Dirección en el cumplimiento de la Legislación vigente.

2. LOGROS A OBTENER:

- 1.- Con la implementación de las estrategias de comunicación, se brindará apoyo cuando se presente alguna emergencia o desastre, mediante mensajes simples, relevantes, precisos y concretos para evitar ruido en la comunicación.
- 2.- Se logrará la evaluación rápida de los daños en conjunto con las autoridades de la Universidad Nacional de Chimborazo y demás compartir los resultados con especialistas quienes ayudaran a mejorar la respuesta inmediata cuando se presente alguna emergencia.
- 3.- Se fortalecerá el flujo de la comunicación entre docentes, empleados y trabajadores para tomar decisiones y emprender acciones que contribuyan a salvar vidas.
- 4.- Se incorporará nuevos temas y mensajes dirigidos a docentes, empleados y trabajadores cuando se presente un desastre o emergencia, de tal forma, que los mensajes y materiales de prevención se preparen por anticipado.

3. DIAGNÓSTICO DEL DEPARTAMENTO DE RIESGOS LABORALES, SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN AMBIENTAL

Con el objetivo de conocer la realidad comunicacional del departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, se procedió a recolectar información mediante la observación y el análisis de los materiales proporcionados por los integrantes del departamento antes mencionado. Este diagnóstico se desarrolló tomando como guía a la observación directa de los procesos comunicacionales y la entrevista realizada a la Ing. Eliza López quien desempeña como directora del departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

Luego de recopilar información podemos manifestar que: la relación que existe con los otros departamentos respecto al intercambio de información aún es muy débil. Aunque se han realizado distintas acciones para fortalezcan la comunicación el proceso para la consolidación debe continuar.

Se ha dado mejora a la comunicación interna, el personal se relaciona con mayor fluidez, el trabajo en equipo se ha acentuado por la demanda laboral y el cumplimiento de metas.

Las herramientas de comunicación utilizados por el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, en la actualidad todavía no poseen un impacto pese a las charlas quincenales, reuniones, franelógrafo, informes, correos electrónicos, medios de comunicación alternativos, quienes no poseen resultados favorables por tal motivo el impacto de sus mensajes es mínima. Los integrantes del departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, están motivados en la labor

que realizan pero aún no cuentan con recursos suficientes para desempeñar sus propuestas en los cuatro campus de la Universidad Nacional de Chimborazo.

La comunicación horizontal y vertical entre los departamentos del área administrativa obtuvo un incremento, pero todavía existe cierto desconocimiento de la información que genera el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

El departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, está encaminando a fortalecer el sistema formal de comunicación cuando se presente alguna emergencia o desastre, durante este proceso de consolidación docentes, empleados y trabajadores deben ayudar a fortalecer los lazos comunicacionales y así reducir el desconocimiento cuando se presente alguna emergencia.

Los docentes, empleados y trabajadores aún no están familiarizados con las actividades que realiza el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, las mismas que deben impulsarse y motivarse con mayor frecuencia.

Las acciones de comunicación están mejorando, no solo se emiten información interna, sino también se realizan charlas quincenales sobre temas relacionados al desempeño laboral y la prevención de emergencias y desastres.

Frente a las críticas, el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, tiene una actitud informativa y explicativa de los temas en que se ve involucrada. Existe una reacción favorable por una parte de la comunidad universitaria, respecto al trabajo que realiza el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental. Las autoridades de la Universidad Nacional de Chimborazo, han

canalizado esfuerzos para distribuir los recursos en temas relacionados a la prevención de emergencias y desastres, pero todavía existe recursos económicos limitados los cuales se convierten en un limitante.

El departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, logró construir alianzas estratégicas con las entidades públicas y privadas las mismas que ayudan a fortalecer y ejecutar los proyectos.

La participación de quienes integran el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, ayudaran a priorizar las acciones y apoyar a la población universitaria, incorporado información oportuna y precisa cuando ocurra una emergencia o desastre.

La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (SNGR), realizó alianzas con el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, quienes a través de charlas, reuniones y capacitaciones ayudan a fortalecer sobre temas relacionados a la prevención de emergencias y desastres, los cuales ayudan a docentes, empleados y trabajadores.

La Universidad Nacional de Chimborazo, para continuar con el trabajo de socializar temas de emergencias y desastres con docentes, empleados y trabajadores, realiza eventos gratuitos en los diferentes campus con el objetivo de minimizar la perdida de recursos humanos y económicos cuando se presente alguna eventualidad.

El departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, no posee algún convenio con los medios de comunicación Radial, Televisiva y medios

impresos de Riobamba, las publicaciones y eventos que se realizan son publicadas en la página web de la Universidad Nacional de Chimborazo, las mismas que poseen enlaces en redes sociales los cuales tienen como finalidad de promover, facilitar y producir recursos comunicativos relacionados al manejo y prevención de emergencias o desastres. Por otro lado las juntas de docentes, empleados y trabajadores, a través de estas organizaciones de base social, se apliquen las medidas para contribuir al fortalecimiento, coordinación y distribución de la comunicación se realizan reuniones donde la finalidad es socializar temas relacionados con la ergonomía, prevención de lesiones laborales y diversos temas relacionados al Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

5. REALIDAD COMUNICACIONAL

La información generada por el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, no impacta en docentes, empleados y trabajadores pese a la existencia de un sistema informal de comunicación interna y externa cuando se refiera a riesgos laborales. Cuando se realizó el análisis sobre las estrategias de comunicación y la forma como se da conocer llegamos al punto de partida donde la comunicación interna no ha mejorado, el personal no se relaciona con mayor fluidez a esto adicionamos que el trabajo en equipo no está acentuado y el cumplimiento de metas está en proceso, sin embargo es necesario hacer mayor uso de las herramientas comunicacionales vinculadas al mejoramiento del desempeño laboral de quienes son parte de la Universidad Nacional de Chimborazo. Sin embargo existe aumento gradual de la comunicación horizontal y

vertical entre las gerencias, todavía existe cierto desconocimiento de lo que ocurre en el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, por tal motivo es necesario fortalecer la información respecto a las actividades que se realizan y así fortalecer los temas sobre emergencias y desastres.

El departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, necesita fortalecer las alianzas con los actores políticos para implementar, impulsar y legitimar sus proyectos de desarrollo. Este año está programado fortalecer los temas relacionados a la prevención de drogas, alcoholismos y ergonomía en el trabajo, por lo que es necesario la difusión de sus beneficios en docentes, empleados y trabajadores.

Dentro de la realidad comunicación adicionamos que el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, está ubicado en el último piso del edificio Administrativo del Campus vía a Guano, cuenta con un franelógrafo a la entrada principal donde se publica noticias, trípticos de las actividades que realizan, pero sabemos que no estamos familiarizados con este departamento y ahí surge uno de los inconvenientes que detectamos en el análisis previo. Las acciones de comunicación ejecutadas no han mejorado, no solo se emiten, sino también se elaboran informes de cada actividad dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo.

7 . ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Luego de realizar el diagnóstico de las estrategias de comunicación en el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental y darnos cuenta de las necesidades y desempeño del proceso comunicacional se aplicaran las siguientes estrategias comunicacionales las cuales se derriban de la observación y del trabajo de campo. El diagnostico estuvo enmarcado en visualizar la realidad de los procesos comunicacionales de quienes integran el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

1. Cursos, talleres conferencias

Impartir cursos a docentes, empleados y trabajadores sobre temas relacionados a la seguridad dentro y fuera de las actividades que realizan. Cabe recalcar que estos talleres serán difundidos por especialistas.

Estas actividades permitirán fortalecer la comunicación interna y externa tanto ascendente como decente, disminuyendo dudas y ruido en los procesos comunicacionales.

Objetivos

- Compartir información relevante sobre temas relacionados a emergencias o desastres, generar confianza e interés.
- Impulsar los canales, espacios y mecanismos de comunicación existentes para lograr la integración del personal y su identificación con el departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental.

Características

- Retroalimentar los resultados del impacto del mensaje en la opinión pública.
- Los docentes, empleados y trabajadores en caso de presentarse una emergencia o desastre no publicar especulaciones.

2.Buzón de sugerencias

Implementar un buzón de sugerencias donde los participantes puedan exponer sus inquietudes, las mismas que estarán instaladas en la entrada del Edificio Administrativo de la Universidad Nacional de Chimborazo en el campus de la Vía a Guano. Esta implementación permitirá la participación de quienes forman parte del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental

Objetivo

Fomentar la comunicación ascendente de los empleados hacia la directiva.

Implementar y continuar con la difusión de la comunicación hacia todos los niveles jerárquicos de la Unach.

Características

- Permitir que docentes, empleados y trabajadores aporten con inquietudes, sugerencias, comentarios y puntos de vista.
- El departamento de riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental, estará encargado de dar una respuesta inmediata a las inquietudes presentadas.
- Continuar con el posicionamiento de las estrategias de comunicación orientada al servicio de los docentes, empleados y trabajadores.

3. Boletín Virtual

Cada 15 días se publicará el boletín en la página web de la Universidad Nacional de Chimborazo, donde constaran las actividades más relevantes realizadas por el Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental y su personal.

Objetivo

Informar a los integrantes del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental sobre las actividades realizadas.

Características

- Producir mensajes electrónicos sobre las actividades, proyectos y avances de la gestión institucional para garantizar la cobertura y divulgación de los mensajes clave sobre temas relacionados a los riesgos laborales.
- Monitorear la cobertura y mensajes de los medios de comunicación sobre las actividades que se ejecutan en las reuniones organizadas por Riesgos Laborales.

4. Herramientas tecnológicas (TICS)

Están diseñadas para facilitar, ejecutar y aplicar eficientemente el intercambio de la información, es por esta razón que la incorporación de las TICS ayudara a mejorar la comunicación interna y externa del departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

Objetivo

Difundir mensajes consistentes, atractivos, claros, contrastados y verídicos para evitar ruido en la comunicación.

Características

- Creación de un Fan Page donde se publicara información sobre las actividades que realiza el departamento de Riesgos Laborales y adicionaremos videos relacionados a la prevención de eventualidades.
- En la página web institucional, se difundirá información sobre cómo actuar antes, durante o después de una emergencia.
- Incorporar en la página web testimonios en audio, vídeos y galerías fotográficas para conocer el estado de las emergencias o desastres.
- Mayor interacción con los integrantes del Fan Page difundir notas, comunicados y boletines de prensa para fortalecer la comunicación organizacional.

5.- Video Promocional

Elaborar videos sobre prevención de emergencias y desastres las mismas que estarán a cargo del Departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

Difundir los videos en los diferentes plasmas existentes en la Universidad Nacional de Chimborazo.

Objetivo

Fortalecer e informar de las actividades realizadas por el departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

Características

- Fortalecer la imagen institucional
- Comunicar a los públicos internos y externos sobre las actividades realizadas.

6. Tarjetas Personalizadas

En este contexto vamos a tomar en consideración la importancia de las relaciones internas de quienes integran el departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, donde las tarjetas personalizadas se realizaran en fechas importantes las cuales ayudaran a fortalecer el clima laboral.

Objetivo

Fortalecer el sentido de pertenencia dentro del departamento Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

Características

- Fortalecer la comunicación interna
- Mejorar el sentido de pertenencia
- Estas tarjetas se realizaran y difundirán en fechas importantes y ocasiones relevantes tales como (cumpleaños, agradecimiento, bienvenidas, etc.)

7. Agenda democrática

Conversatorios mensuales con los docentes, empleados y trabajadores, para profundizar y trabajar una respuesta oportuna, rápida y adecuada a las personas afectadas por problemas relacionados a los Riesgos Laborales.

Para la creación de una agenda democrática tomaremos en consideración los siguientes componentes:

- Publicar información clave para que docentes, empleados y trabajadores comprenda cómo actuar frente a una emergencia o desastre.

- Actualización inmediata de la información sobre emergencia o desastre.
- Reconocimiento de logros mediante publicaciones en los medios internos de difusión.
- Publicar testimonios y fotografías de emergencias pasadas para observar los errores y necesidades, de manera que el desastre no quede en el olvido y así mejorar la respuesta en caso de suscitarse esta eventualidad.

8. Notas y Comunicados

El personal del departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, deben realizar diálogo con especialistas para conocer el estado actual de la emergencia y cómo actuar, quienes deberán llegar con un mensaje claro, preciso que detalle los hechos, daños y necesidades una vez afianzando el mensaje a través de productos comunicacionales impresos (flyers, dípticos, trípticos, donde este detallado la prevención y cómo actuar ante una emergencia o desastre se debe diagnosticar a los participantes y medir si los mensajes difundidos tienen algún efecto, es por eso que tomamos a consideración los siguientes puntos de vista.

- Comunicados de prensa sobre acciones de respuesta iniciadas por el departamento de “Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental”.
- Provocar conversatorios en los diferentes campus de la Universidad Nacional de Chimborazo, donde se involucre medios de comunicación, docentes, empleados y trabajadores.

9. AGENDA DE MEDIOS

- Establecer una agenda de medios, capaz de tener acceso a la información de voceros oficiales y conocer la información entre diferentes medios de comunicación.

MEDIO DE COMUNICACIÓN	CIUDAD-PROVINCIA	DIRECCIÓN	GERENTE	TELÉFONO DE CONTACTO	EMAIL INSTITUCIONAL	REDES SOCIALES	PERIODISTA RESPONSABLE

Elaborado por: Jonny Pilco

10. MONITOREO DE MEDIOS

- Monitorear los medios de comunicación para unificar el mensaje y minimizar imprecisiones

MEDIO	TEMÁTICA	GÉNERO PERIODÍSTICO	ELEMENTO DE AYUDA GRAFICA	ÁMBITO			EMPLAZAMIENTO			SEGUIMIENTO	
				LOCAL	NACIONAL	INTERNACIONAL	APERTURA	INTERMEDIO	CORTO	SI	NO

Elaborado por: Jonny Pilco

BIBLIOGRAFÍA

- Aced, C. (2013). *Relaciones públicas 2.0. Cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital*, Barcelona :Editorial UOC
- Aguado, J. (2004), *Introducción de las teorías de la información y la Comunicación*, Universidad de Murcia.
- Aguado, M. (2004). *Introducción de las teorías de la información y la Comunicación*, Universidad de Murcia.
- Atucha, M. y Guevara, D. (2011). *Estrategia de comunicación para el trabajo comunitario en el poblado la estrella*.
- Bances, G. (2007). *Diagnóstico de Comunicación. Cátedra Javeriana*. Facultad de Comunicación Social y Lenguaje, Madrid :
- Barreto, V. (2003). *Eventos naturales y prevención de desastres*. Quito: Centro de Investigaciones: CIUDAD.
- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. La organización comunicante y la comunicación organizada. 1ª edición; España: Editorial Paidós.
- Ballesteros C. (2005). “El discurso oral Formal: Contenido de aprendizaje y secuencia Didáctica”. Barcelona España.
- Costa J. (1999). *La comunicación en acción*, Barcelona: Editorial Paidos.
- Costa J. (2004). *Dircom-on line, La Paz, Grupo design*. Barcelona: Editorial Paidos.
- Costa J. (1999), *La comunicación en acción*, Barcelona, Editorial Paidos,
- Costa J. (2004), *Dircom-on line, La Paz, Grupo design*,

- Dammert, L. (2005). *Violencia, miedos y medios de comunicación*. Quito: FLACSO - Sede Ecuador.
- Dobkin, B. y Pace, R. (2007). *Comunicación en un mundo cambiante*, Mc Graw-Hill Editor.
- Elías, J. y Mascaray, J. (1998). *Más allá de la comunicación interna: La Intracomunicación*. 1ª edición, España: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Guzmán P. (2012). *Comunicación organizacional*, México: RED TERCER MILENIO S.C
- Hovland, I. (2005) "Herramientas de Planificación: como escribir una estrategia de comunicación" publicado en enero. Documento en línea disponible en: <http://www.odi.org.uk/resources/details.asp?id=5186&title=communicationsstrategy-planning>.
- Hernández, G. (2007) *Temas de formación sociopolítica*, Venezuela, Universidad Católica Andrés Bello
- Peña M. (2013). *Comunicación en situación de crisis: Guía de gestión*, México:TRILLAS Editorial
- Massoni, S. (2007). *Estrategias: Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido*, México.
- Moncayo M. (2001), *Gestión de riesgos y prevención de desastres*, Quito, FLACSO Sede Ecuador.
- Massoni, S. (2007). *Estrategias: los desafíos de la comunicación en un mundo fluido*. Primera edición. Rosario, Argentina: Homo Sapiens Ediciones.
- Martínez, J. (2006). *Teorías de la Comunicación*. Ciudad Guayana, Venezuela.
- Mefalopulos, P. y Kamlongera, C. (2008). "Diseño participativo para una estrategia de comunicación" Segunda Edición.

- Moncayo, M. (2002). *La capacitación comunitaria en la gestión de riesgos y manejo de desastres*. Quito. FLACSO, Sede Ecuador.
- Peña M. (2013). *Comunicación en situación de crisis: Guía de gestión*, México, D.F.:TRILLAS Editorial
- Pearson Educación. (2003). *40 éxitos en comunicación*. S.A., Madrid: Pearson-Prentice Hall Editorial
- Ramos, C. (1991). *La comunicación: un punto de vista organizacional*. Primera edición México: Editorial Trillas.
- Ronald B. y Elmhorst, J. (2005). *Comunicación organizacional*: McGraw-Hil Editor.
- Santos D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. Estado de México: Primera Edición
- Terrero J, (2006). *Teorías de comunicación*, Ciudad Guayana, Venezuela: UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.
- Ulloa F,(2011). *MANUAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRE PARA COMUNICADORES SOCIALES*, Perú: UNESCO
- Watzlawick, P, Beavin, J. y Don D. (1976). *Teoría de la Comunicación Humana. Interacciones, Patologías y Paradojas*. Buenos Aires: Editorial Tiempo Contemporáneo.

ANEXOS

Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE COMUNICACION SOCIAL

Objetivo de la encuesta: Identificar las estrategias de comunicación del Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental para la prevención de emergencias y desastres dirigida a docentes, empleados y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo.

DATOS GENERALES

Sexo: Masculino () Femenino ()

1. ¿Está informado de las actividades que realiza el departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental?

Sí ___ No ___

2. ¿Por qué medio se entera de las actividades que realiza el departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental?

a) Llamada Telefónica	
b) Correo electrónico	
c) Medios de comunicación	
d) Personalmente	
e) Redes Sociales	
f) Chat	
g) Franelógrafo	

3. ¿Recibe claramente los mensajes difundidos por el departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental?

Sí ___ No ___

4. ¿Cuándo el departamento de riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental utilizan los mecanismos de difusión para comunicar sobre reuniones, charlas o eventos que se realizan?

Una vez por semana	
Una vez por mes	
Una vez por año	
Nunca	

5. ¿Cómo considera el trabajo que realiza el departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental?

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

6. ¿Considera que la información generada por el departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental es eficiente?

Sí ___ No ___

7. ¿Ha participado en las actividades realizadas por el departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental?

Sí ___ No ___

8. ¿Qué hace falta para mejorar la comunicación en el departamento de riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental?

a) Cursos, talleres, conferencias	
b) Buzón de sugerencias	
c) Carteles, folletos, trípticos, etc.	
d) Herramientas multimedia	
e) Redes sociales	
f) Información clara, fácil y sencilla.	
g) Video institucional	

9. ¿Considera necesario el uso de herramientas tecnológicas y de comunicación para conocer el papel que desempeña el departamento de riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental?

Muy en acuerdo	
En desacuerdo	
De acuerdo	
Muy de acuerdo	

10. Califique su grado de satisfacción acerca de los mensajes, charlas y reuniones difundidas por el departamento de riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental

Totalmente satisfecho	
Satisfecho	
Insatisfecho	
Totalmente insatisfecho	

11. ¿Sus inquietudes, sugerencias o quejas, son escuchadas y atendidas por el departamento de riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental?

Siempre	
Casi siempre	
Pocas veces	
Nunca	

12. ¿Se siente motivado cuando el departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental realiza charlas, talleres e invitaciones a eventos?

Sí ____ No ____

13. ¿Los eventos realizados por el departamento riesgos laborales le ayudan en su actividad laboral?

Sí ____ No ____

14. ¿Sus opiniones son consideradas cuando se toma decisiones en los eventos realizados por el departamento riesgos laborales le ayudan en su actividad laboral?

Siempre	
Casi siempre	
Pocas veces	
Nunca	

15. ¿Considera que el personal del departamento de riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental, debe incrementar destrezas y habilidades para fortalecer los canales de información?

Sí ____ No ____

16. ¿Cree que se da importancia a la comunicación dentro del departamento de riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental?

Sí ____ No ____

ENCUESTAS

Encuestas dirigidas a docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo



Encuestas dirigidas a empleados de la Universidad Nacional de Chimborazo



Encuestas dirigidas a trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo

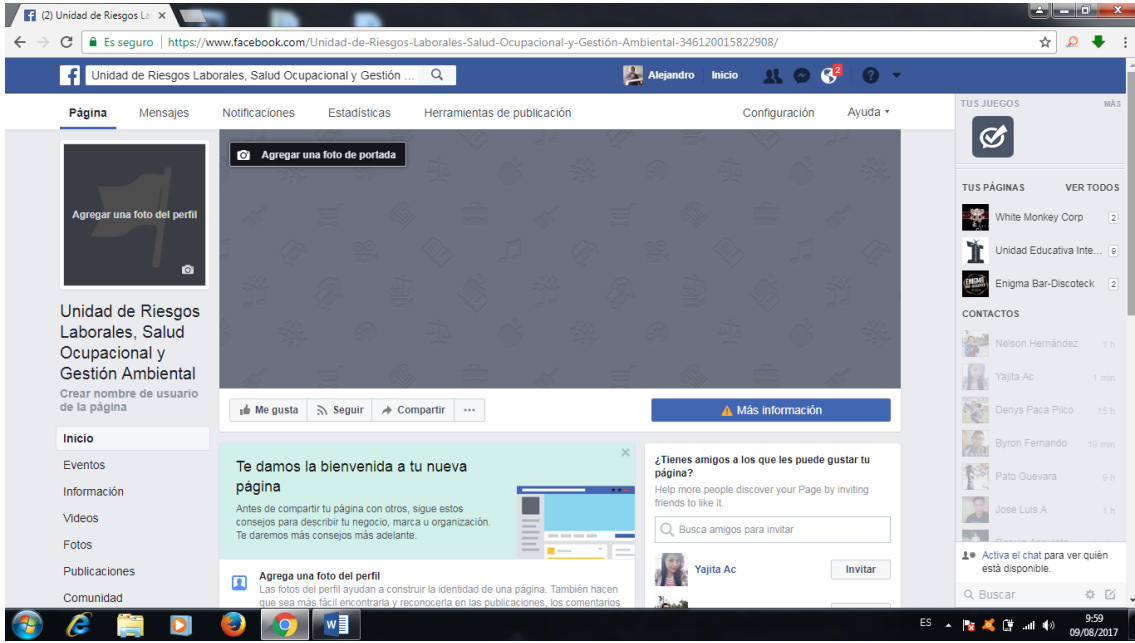


ENTREVISTA

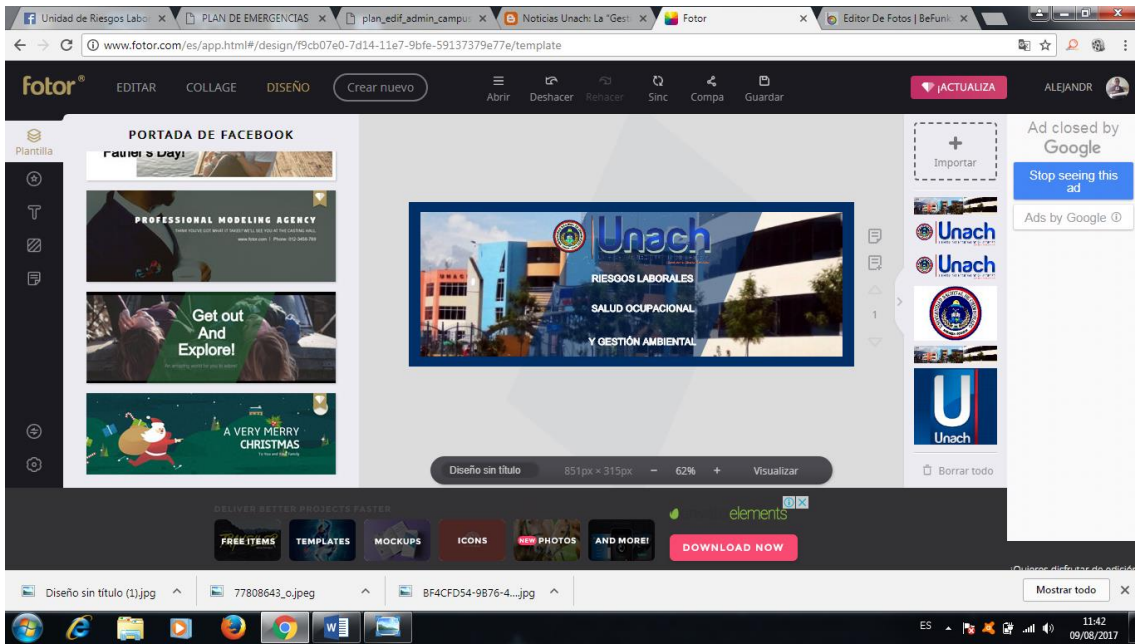
Pregunta	Entrevista 1 Ing. Elisa López Rubio	Entrevista 2 Ing. Ing. Carlos Valle	Análisis
1. ¿Qué entiende por emergencia y desastre?			
2. ¿Cómo actuar en el momento de presentarse una situación de emergencia o desastre?			
3. ¿Cuál es el mayor riesgo al que esta propenso la Universidad Nacional de Chimborazo?			
4. ¿Qué políticas y programas se están implementando dentro de la Universidad Nacional de Chimborazo para mejorar la preparación ante una emergencia?			
5. ¿Cuenta el departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, con los recursos			
económicos para gestionar de manera adecuada el proceso de trabajo frente a una emergencia o desastre?			
6. ¿Tiene los docentes, empleados y trabajadores suficientes conocimientos y habilidades para afrontar de manera adecuada una emergencia o desastre?			
7. ¿Cuáles son las principales políticas y estrategias usadas por el departamento de “Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental” para alcanzar su propósito?			
8. ¿Cuáles son los desafíos futuros del departamento de “Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental”?			

FANPAGE

Creación del fanpage



Diseño de portada



Portada del fanpage

The screenshot shows the Facebook cover page for the page 'Unidad de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental'. The cover image features the Unach logo and the text 'UNIDAD DE RIESGOS LABORALES SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN AMBIENTAL'. Below the cover image, there are buttons for 'Me gusta', 'Seguir', 'Compartir', and 'Más información'. A central banner reads 'Te damos la bienvenida a tu nueva página' and provides instructions on how to describe the page. To the right, there is a section for inviting friends and a list of contacts.

Primera publicación

The screenshot shows the first post on the Facebook page. The post is titled 'Cómo funciona la promoción de una publicación' and includes a table with the following data:

Métrica	Valor
Visualizaciones de tu última publicación	0
Visualizaciones estimadas por \$2.00	2.100

Below the table, there is a video player for 'Plan de Emergencia para Sismos' with a 'Promocionar publicación' button. To the right, there is a list of friends with 'Invitar' buttons and a section for 'Educación' with a 'Me gusta' button.

VIDEO

