

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

COMUNICACIÓN SOCIAL

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: LICENCIADA EN
COMUNICACIÓN SOCIAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO LOCAL**

TEMA:

**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL CENTRO LOCAL ECU-
911 ESMERALDAS**

AUTORA:

REYES DEMERA PATRICIA STEFANIA

DIRECTOR:

ROSAS FLOREZ IVAN PATRICIO

Quito, abril del 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Ejemplo: Yo, Patricia Stefanía Reyes Demera autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaro que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Quito, abril de 2015

Patricia Stefanía Reyes Demera

080315312-1

DEDICATORIA

La universidad es la etapa más bonita por la que he atravesado, conocí excelentes maestros, hice buenas amistades y sobre todo he aprendido y sigo aprendiendo que la comunicación es verdaderamente un arte imposible de definir en su totalidad ya que no tiene fin.

Dedico este trabajo a mi madre Rosa Cecilia quien me apoyó en cada momento, a mi padre, a mis hermanos que han sido luz para este largo camino, a mi abuelita Juana por ser mi ejemplo y por siempre guiarme a pesar de toda circunstancia, a mi tío Hugo y sus sabios consejos, y te lo dedico a ti Diego Antonio por el apoyo y el amor incondicional que me has brindado para redactar cada página de este texto.

AGRADECIMIENTO

De manera especial agradezco al Ing. Wiston Balanzátegui, Gerente del Centro Local ECU-911 Esmeraldas por permitirme realizar este plan de comunicación en tan prestigiosa institución.

Quedo agradecida con mi director de tesis Msc. Patricio Rosas quien ha sabido guiarme en cada paso a lo largo de la elaboración de este proyecto de titulación.

Finalmente agradezco a todos los profesores y amigos que conocí en el camino universitario, de cada uno de ustedes aprendí algo valioso.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.....	3
LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU NUEVO ENFOQUE.....	3
1. Comunicación y su generalidad	3
1.1 Aproximación al concepto de comunicación.....	5
1.1.1 Proceso de comunicación.....	7
1.1.2 Nivel intrapersonal.....	9
1.1.3 Nivel interpersonal.....	9
1.1.4 Nivel grupal o pequeño	10
1.1.5 Nivel intergrupal o masivo	10
1.2 La comunicación organizacional	11
1.2.1 El concepto de organización.....	11
1.2.2 Comunicación en las organizaciones	11
1.2.3 Tipos de la comunicación organizacional.....	12
1.2.4 Comunicación interna.....	12
1.2.5 Gestión de la comunicación interna.....	13
1.2.6 Comunicación formal.....	14
1.2.7 Comunicación informal	14
1.2.8 Comunicación descendente	15
1.2.9 Comunicación ascendente	15
1.2.10 Comunicación horizontal.....	16
1.2.11 Comunicación transversal.....	16
1.2.12 Comunicación externa	17
1.2.13 Gestión de la comunicación externa	18
1.2.14 Componentes de la comunicación organizacional.....	18
1.2.14.1 Imagen.....	18
1.2.14.2 Identidad.....	19
1.2.14.3 Información	20
1.2.14.4 Marca	20
1.2.15 Público interno	20
1.2.16 Público externo.....	21
1.2.17 Cultura organizacional	21

1.3	Campos de trabajo de la comunicación organizacional.....	22
1.3.1	Comunicación social.....	22
1.3.2	Comunicación financiera.....	23
1.3.3	Comunicación institucional.....	24
1.3.4	Comunicación comercial.....	24
1.4	La planificación y sus instrumentos.....	25
1.4.1	Planificación estratégica.....	25
1.4.2	Comunicación estratégica.....	25
1.4.3	Plan.....	26
1.4.4	Proyecto.....	26
1.4.5	Programa.....	26
1.4.6	Estrategia.....	26
1.4.7	Actividad.....	27
1.4.8	Acción.....	27
1.4.9	Objetivo.....	27
 CAPÍTULO 2.....		28
2.	DIAGNÓSTICO DEL CENTRO LOCAL ECU 911 ESMERALDAS ...	28
2.1	Antecedentes institucionales del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	28
2.1.1	Servicio integrado de seguridad.....	31
2.1.2	Centro local ECU-911 Esmeraldas.....	33
2.1.3	Personal del centro local ECU-911 Esmeraldas.....	34
2.1.3.1	Servidores públicos ECU-911:.....	34
2.1.3.2	Personal administrativo:.....	34
2.1.3.3	Evaluadores de llamadas de emergencia:.....	35
2.1.3.4	Evaluadores de video vigilancia:.....	35
2.1.3.5	Personal en prestación de servicios:.....	35
2.1.3.6	Personal de seguridad y limpieza:.....	35
2.1.4	Lineamientos de la labor en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	36
2.1.4.1	Productividad.....	36
2.1.4.2	Responsabilidad.....	37
2.1.4.3	Trabajo en Equipo:.....	37
2.1.5	Sala de Operaciones.....	37
2.1.5.1	Funcionamiento de la sala de operaciones.....	39
2.1.5.2	Área de llamadas.....	39

2.1.5.3	Área de despacho	39
2.1.5.4	Gestión de la emergencia	40
2.1.5.5	Sala de video vigilancia	45
2.1.6	Servicios del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	47
2.1.6.1	Video vigilancia.....	47
2.1.6.2	Línea única de emergencias	47
2.1.6.3	Vinculación comunitaria.....	48
2.1.6.4	Coordinación Institucional	49
2.1.7	Tecnología del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	49
2.1.7.1	Las telecomunicaciones.....	49
2.1.7.2	Recursos tecnológicos	50
2.1.7.3	Aplicación móvil ECU-911 (Smarthphones)	50
2.1.7.4	La plataforma tecnológica.....	50
2.1.8	Recursos comunicativos del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	51
2.1.8.1	Recursos comunicativos internos	51
2.1.8.1.1	Servicio de Intranet	51
2.1.8.1.2	Tablero de anuncios	51
2.1.8.1.3	Buzón de sugerencias	51
2.1.8.1.4	Comunicación a través de los supervisores de turno:	51
2.1.8.2	Recursos comunicativos externos.....	52
2.1.8.2.1	Diseño Gráfico del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	52
a)	Cromática institucional	52
b)	Área de restricción de marca	53
2.1.8.2.2	Estrategias de comunicación externa	53
a.	Vallas publicitarias.....	53
b.	Cuenta twitter	53
c)	Cuenta Facebook	53
d)	Publicidad radial	53
e)	Publicidad televisiva.....	54
f)	Caravanas de vinculación con la comunidad.....	54
g)	Cursos, ferias y encuentros	54
2.1.9	Organigrama	55
2.1.9.1	Organigrama Zonal	55
2.1.9.2	Organigrama local - Centro local ECU-911 Esmeraldas	56
2.1.10	Misión.....	57

2.1.11	Visión.....	57
2.1.12	Beneficiarios	57
2.2	Diagnóstico del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	57
2.2.1	Ubicación geográfica-espacial.....	57
2.2.1.1	Croquis del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	58
2.2.1.2	Edificio e instalaciones del Centro local ECU-911 Esmeraldas	60
2.2.1.2.1	Croquis de la planta baja del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	61
2.2.1.2.2	Croquis del primer piso alto del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	62
2.2.1.2.3	Croquis del segundo piso alto del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	63
	Descripción gráfica y escrita del segundo piso alto.....	64
	Descripción gráfica y escrita del primer piso alto lado izquierdo	65
	Descripción gráfica y escrita del primer piso alto lado derecho-área administrativa ...	66
	Descripción gráfica y escrita de la Planta baja, bodegas, comedor, estacionamiento y áreas verdes	68
2.2	Elaboración del plan de diagnóstico	71
2.3.1	Universo	71
2.3.2	Recolección de información.....	71
2.3.3	Resultados de la recolección de información	71
2.3.3.1	Muestra	71
2.3.3.2	Análisis de Encuestas	73
2.4	F.O.D.A	93
2.5	Análisis de la situación comunicacional del Centro Local ECU-911.....	96
2.5.1	Análisis de la estructura de poder del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	96
2.5.2	Análisis de la política de comunicación interna del Centro Local ECU-911	97
CAPÍTULO 3.....		99
PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL CENTRO LOCAL ECU-911 ESMERALDAS		99
3.1	Antecedentes.....	99
3.2	Objetivo general	99
3.2.1	Objetivos específicos	99
3.2.2	Público objetivo	100
3.2.3	Políticas generales de la propuesta	100
3.3	Mensaje	100
3.4	Estrategias de comunicación	100

a.	ESTRATEGIA: Fortalecer la comunicación interna	100
b.	ESTRATEGIA: Creación del área de comunicación interna	101
c.	ESTRATEGIA: Generar procesos que permitan garantizar el acceso a la información de todos los departamentos que conforman el organigrama.....	103
d.	ESTRATEGIA: Manual de comunicación para crisis.....	106
e.	ESTRATEGIA: Manual del trabajador	107
3.5	Cronograma.....	108
3.6	Presupuesto.....	109
	Tabla 14. Presupuesto.....	109
3.7	Control y seguimiento.....	109
3.8	Indicadores	110
3.9	Conclusiones y recomendaciones.....	111
3.10	Lista de referencias	112
	ANEXOS	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de los servidores del ECU-911 Esmeraldas que labora sala operativa de llamadas (evaluadores de llamadas de emergencia).....	40
Tabla 2. Personal de la Agencia Nacional de Transito ECU-911 Esmeraldas-área del despacho.....	41
Tabla 3. Personal de Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho)	41
Tabla 4. Personal de Ministerio de Salud Pública que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho).....	42
Tabla 5. Personal del Cuerpo de Bomberos que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho)	42
Tabla 6. Personal de la Corporación nacional de Electricidad que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho)	43
Tabla 7. Personal de la Policía Nacional del Ecuador que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho).....	43
Tabla 8. Personal de las Fuerzas Armadas que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho).....	44
Tabla 9. Clasificación de los servidores del ECU-911 Esmeraldas que labora sala operativa de llamadas (evaluadores de video vigilancia)	46
Tabla 10. Glosario de componentes para la fórmula de obtención de muestra.....	72
Tabla 11. Matriz de Fortalezas, Oportunidades y Amenazas del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	93
Tabla 12. Matriz de Fortalezas, Oportunidades y Amenazas de la comunicación del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	95
Tabla 13. Cronograma de actividades.....	108
Tabla 14. Presupuesto	109
Tabla 15. Patrón de indicadores	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos que componen el proceso de comunicación	7
Figura 2. Estudio de opinión ciudadana sobre la inseguridad.....	29
Figura 3. Estudio de opinión ciudadana sobre la inseguridad.....	29
Figura 4. Estudio de opinión ciudadana sobre la inseguridad.....	30
Figura 5. Distribución de los centros ECU-911 por provincias en el Ecuador	33
Figura 6. División estadística de los trabajadores del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	36
Figura 7. Fotografía de la Sala de Operaciones del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	37
Figura 8. Fotografía del centro de la sala de video vigilancia	45
Figura 9. Logotipo del programa video vigilancia, corresponde al servicio que ofrecen las cámaras ubicadas en toda la provincia.	47
Figura 10. Logotipo del programa 24/7 corresponde al servicio de atención de emergencias vía telefónica.....	48
Figura 11. Logotipo del programa vinculación comunitaria en cual se incluyen a niño, jóvenes y adultos	48
Figura 12. Logotipo del programa coordinación institucional el cual integra a todas las instituciones aliadas al centro.	49
Figura 13. Logotipo representativo del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 .	52
Figura 14. Estructura interna de la matriz de los centros ECU-911 a nivel zonal o nacional.....	55
Figura 15. Estructura interna del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	56
Figura 16. Ubicación Satelital del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	58
Figura 17. Croquis simbólico a color del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	59
Figura 18. Edificio del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	60
Figura 19. Estructura interna de la planta baja del edificio del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	61

Figura 20. Estructura interna del primer piso alto del edificio del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.....	62
Figura 21. Estructura interna del segundo piso alto del edificio del Centro Local ECU-911 Esmeraldas	63
Figura 22. Descripción por áreas del segundo piso alto.....	64
Figura 23. Descripción por áreas del primer piso alto lado izquierdo.	65
Figura 24. Descripción por áreas del primer piso alto lado derecho.....	66
Figura 25. Descripción por áreas del primer piso alto lado derecho.....	67
Figura 26. Descripción por áreas del primer piso alto lado derecho.....	68
Figura 27. Descripción por áreas del primer piso alto lado derecho.....	69
Figura 28. Descripción por áreas del primer piso alto lado derecho.....	70
Figura 29. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	73
Figura 30. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	74
Figura 31. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	75
Figura 32. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	76
Figura 33. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	77
Figura 34. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	78
Figura 35. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	79
Figura 36. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	80
Figura 37. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	81

Figura 38. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	82
Figura 39. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	83
Figura 40. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	84
Figura 41. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	85
Figura 42. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	86
Figura 43. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	87
Figura 44. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	88
Figura 45. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	89
Figura 46. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	90
Figura 47. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	91
Figura 48. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas	92
Figura 49. Nueva propuesta de organigrama para el ECU-911 Esmeraldas.....	105

RESUMEN

Este proyecto de titulación es una propuesta de un Plan de comunicación interna para el centro local ECU-911 Esmeraldas, está compuesto de tres partes. El primer capítulo cuenta con un marco teórico en su contenido establecemos los principales conceptos sobre la comunicación organizacional y su importancia.

En el segundo capítulo presentamos al lector la organización del Centro Local ECU-911 Esmeraldas, a la vez desarrollamos un diagnóstico para conocer la situación comunicacional del mismo, para la elaboración del diagnóstico utilizamos herramientas como la entrevista y la encuesta, concluimos con un análisis de la situación comunicacional del centro.

El tercer capítulo desarrollamos el plan de comunicación interna para el Centro Local ECU-911 Esmeraldas, diseñando estrategias claves a raíz de los resultados obtenidos del diagnóstico.

ABSTRACT

This titling project is a proposal of a Plan of internal communication to the local center ECU-911 in Esmeraldas. It encompasses three chapters. The first one offers a theoretical framework based on the lines of structuralism and functionalism, in its content we establish the main concepts of organizational communication and its importance.

In the second chapter we present the organization of the Local Centre ECU -911 Esmeraldas to the reader while we develop a diagnostic to know the communicational situation. To prepare the diagnosis we use tools such as the interview and survey.

The third chapter we analyzed the communication status of the center and designed each key strategy according to the diagnosis results.

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional es el sistema coordinador entre la institución y sus públicos que actúa para facilitar la consecución de objetivos específicos de ambos y a través de ellos contribuir al desarrollo de la organización.

El ECU-911 (Unidad Central de Emergencias) es una línea única para llamadas de emergencia. Dentro de este programa se han reunido las principales instituciones de auxilio del país como: Policía Nacional, Bomberos, Fuerzas armadas, CNEL, Ministerio de Salud Pública, Gestión Municipal, Secretaría Nacional de Riesgos entre otras.

Sin embargo al ser una institución nueva no tiene desarrollados procesos internos de comunicación, a su vez la comunicación informal es la que se usa en el centro perjudicando a la mayoría de los trabajadores. Debido a esto hemos planteado el presente trabajo de titulación. Ya que una adecuada comunicación interna dentro del centro local ECU-911 permitirá a los miembros de la institución, interrelacionarse y transmitirse información con el objeto de asegurar flujos de información interna y externa que favorezcan el quehacer cotidiano de la institución.

En el centro local ECU-911 en la ciudad de Esmeraldas no hay un canal formal de comunicación para todos los públicos internos de la institución. Hay un fuerte déficit en la estructura interna del centro debido a que no están establecidos los procesos de comunicación interna.

El desconocimiento de la información crea un ambiente laboral no adecuado entre el cuerpo operativo y el cuerpo administrativo de la organización. A su vez son desconocidas las bases (misión y visión) sobre las que trabaja cada departamento de la institución.

Los errores en la organización impiden la búsqueda de alternativas para el mejoramiento de la cultura organizacional. Cabe recalcar que no existe buena comunicación externa sin una buena política de comunicación interna.

Al ser una institución pública encargada de resolver las emergencias de la ciudadanía los medios de comunicación y actores externos de la institución siempre están pendientes en el correcto funcionamiento de esta.

Debido a lo anteriormente explicado un plan de comunicación interna es de gran importancia porque logra la armonía y correcta participación entre los diferentes departamentos y actores que conforman la institución.

Objetivos

General

Diseñar un plan de comunicación interna para el centro local ECU-911 en la ciudad de Esmeraldas.

Específicos

- Sustentar teóricamente la importancia de la comunicación organizacional
- Realizar un diagnóstico para comprender la situación de la comunicación interna en el centro local ECU-911 en la ciudad de Esmeraldas
- Crear un plan de comunicación para contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión basados en una planificación de la comunicación interna en el proyecto ECU-911 en la ciudad de Esmeraldas.

CAPÍTULO 1

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU NUEVO ENFOQUE

1. Comunicación y su generalidad

Hablar de comunicación nos conlleva a las raíces esenciales del ser humano pues la misma ha marcado un punto de referencia a lo largo de la historia de la humanidad hasta lo que hoy en día conocemos como la cumbre más alta de la comunicación: la Internet y las tecnologías de la información y la comunicación. A continuación haremos una mirada general de la comunicación tratando de abarcar lo que probablemente se considera como su inicio.

Desde la prehistoria, el hombre en busca de relacionarse con los demás desarrolló un sistema de significación basado en señales, sonidos, imágenes y gestos. Aún es un misterio el comienzo exacto de la comunicación, sin embargo se cree que los primeros rasgos de comunicación provienen del llanto y la risa.

Las primeras agrupaciones de seres humanos empiezan a sentir la necesidad de comunicarse, de esta manera empezaron a pintar las paredes de las cuevas. A medida que el hombre obtenía conocimientos de la naturaleza empieza a dibujar lo que hoy conocemos como pictografías.

El desarrollo del lenguaje a lo largo de la historia marca varios puntos como referentes: el jeroglífico, la creación del alfabeto, el papiro, el papel, la imprenta, el periódico, los medios de comunicación, la electricidad, el gramófono, la radio, el cinetoscopio, la televisión, los ordenadores, hasta la actualidad la internet y las redes móviles. (Milan, 2014, pág. 23)

La comunicación es simplemente vital para el funcionamiento de las sociedades. Los seres humanos son los únicos que han sido capaces de desarrollar métodos y formas de comunicación muy complejas que les permiten transmitir el conocimiento de unos

a otros y así ir creando lo que hoy conocemos como cultura, que nos ha ido separando de la naturaleza.

Por medio de la comunicación la sociedad tiene como finalidad promover y desarrollar relaciones interpersonales entre los miembros de ella, para poder tener un intercambio de vidas. Los seres humanos somos seres sociales. Nos realizamos en relación con los demás, vivimos en sociedades complejas, pertenecemos a múltiples grupos (familia, amigos, trabajo) influimos en otros y somos influidos por otros; por eso la comunicación es un elemento esencial para el desarrollo y la convivencia de una sociedad.

La comunicación define las sociedades y caracteriza a los individuos desarrolla un complejo y único proceso a través del cual identifica las conductas y expresa los pensamientos humanos.

El avance de la comunicación en los últimos años ha sido impresionante y afortunado para toda la sociedad mundial. A través de esta evolución y gracias a ella es que hoy las distancias no existen al momento de comunicarnos, tenemos acceso a un sinnúmero de información, acceso a todo lo que es noticia y actualidad en el mundo contemporáneo.

A través de la gran red de conectividad mundial conocida como internet es que las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel muy importante en la cotidianidad de las sociedades.

Las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) es un término que contempla toda forma de tecnología usada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas aún no concebidas. (Tello, 2008)

Las tecnologías de la Información y Comunicación son un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento de acceso a la información, dan forma, registran, almacenan y difunden contenidos informacionales.

Este tipo de tecnologías de la información y comunicación ha revolucionado a la educación, por otro lado ayuda a difundir y propagar la información a escala mundial, haciendo de la comunicación un proceso imparabile al que todos los seres humanos tenemos el mismo derecho de acceso y participación. En fin, gracias a la comunicación y a los diferentes sistemas en el mundo es que podemos considerarnos gigantes en comparación con la sociedad mundial de otras épocas.

Hablar de comunicación abarca un sin fin de posibilidades, pues la misma es muy difícil de definir concretamente.

1.1 Aproximación al concepto de comunicación

La palabra comunicación se deriva del latín (comunicatío-oñis) que significa:

- “Acción o efecto de comunicar o comunicarse
- Trato o correspondencia entre dos o más personas
- Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”
(Real Academia de la lengua española, 2014).

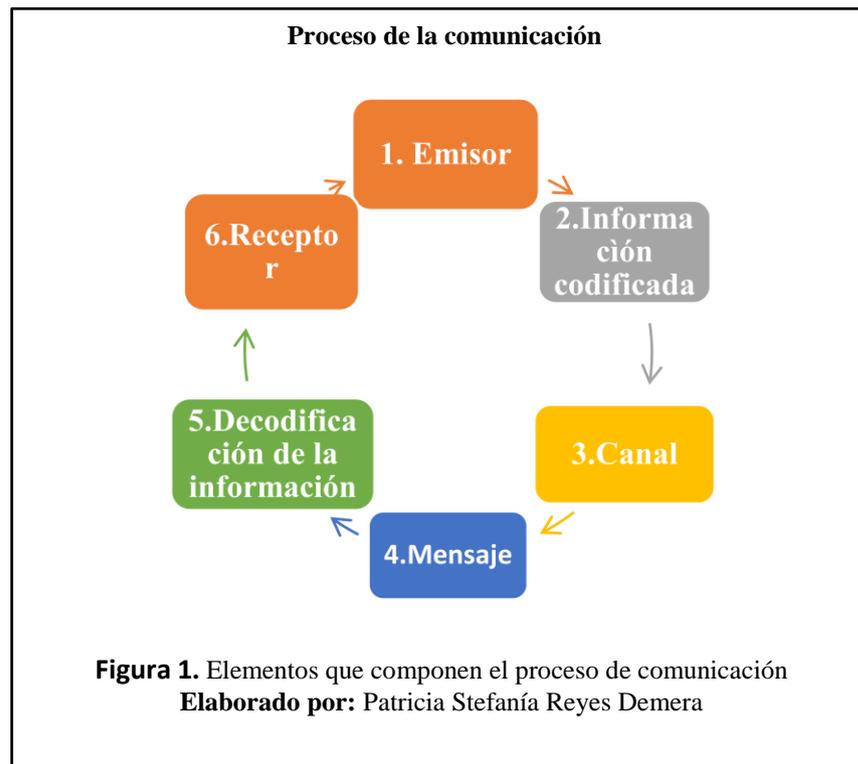
Es imposible definir a la comunicación dentro de un solo concepto, haremos un pequeño repaso por varios autores. “La comunicación aparece el mismo instante en que la estructura social comienza a configurarse justo como su esencial ingrediente estructural, y que donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social” (Pasquali, 1990, pág. 47).

“La comunicación es un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera a que esta última dé una respuesta sea una opinión, actitud o conducta” (Martinez de Velasco, 2006, pág. 6).

La comunicación se comprende como un proceso de intercambio de información y de transmisión de significados. Dentro de este concepto se establece una relación entre los participantes a través de ideas, conductas o hechos encontrando así una respuesta en la otra persona.

De los conceptos señalados anteriormente concluimos con una idea fundamental: La comunicación es de vital importancia para las relaciones humanas, satisface la necesidad de afecto y socialización en el ser humano, a su vez es un proceso a través del cual una persona transmite información a otra siendo este el objetivo primordial de toda comunicación.

1.1.1 Proceso de comunicación



La comunicación es un proceso complejo en el cual hay un intercambio de información verbal y no verbal que ejerce una influencia recíproca y establece un contacto a nivel racional y emocional entre los participantes. En este intercambio los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria. En el texto Comportamiento organizacional el proceso de comunicación contiene varios elementos:

Emisor (fuente): Es el punto de partida de la información; puede ser una persona, un grupo o una organización. La intención de transferir la información tiene su origen en cumplir con cierto objetivo: que el receptor ejercite una acción.

Codificación: Su propósito es traducir el mensaje en una serie de símbolos que el receptor sea capaz de interpretar; esto significa que el emisor debe emitir información en un formato compatible con las percepciones del receptor.

Mensaje: Es la forma visible que adopta la información para ser captada por el receptor: oral, escrita, gestual. Esta forma debe definirse en función de la personalidad y las condiciones del receptor.

Canal: Es el método que se selecciona para transmitir el mensaje. La selección del canal se hará en función de los mensajes a transmitir y de las disponibilidades del receptor.

Receptor: Es la persona que recibe el mensaje del emisor o fuente y lo traduce en la información que genera una acción en respuesta.

Decodificación: es el proceso que utiliza el receptor para interpretar el mensaje a partir de su propio marco de referencia. “La decodificación del mensaje se ve influida por las experiencias, los conocimientos y los sentimientos del receptor, todo lo cual afecta la manera en que traduce la información que lo llevará a ejecutar o no la acción esperada” (Fincowsky, 2011, pág. 10).

Ruido: Es cualquier interferencia capaz de afectar la calidad del proceso de comunicación. Puede ser semántico, psicológico o sociológico. El ruido perturba la comunicación.

“Retroalimentación: Es el proceso complementario de la comunicación original; a través de la retroalimentación se verifica el resultado real de la comunicación original. Esto permite conocer si la información ha sido debidamente interpretada y aplicada” (Fincowsky, 2011, pág. 11).

Para determinar la complejidad del proceso de comunicación ha sido indispensable analizar cada una de sus partes. Entonces el proceso de comunicación que se da entre los hombres es universal. Cabe recalcar que las complejidades de cada ser humano interfieren en su manera de comunicarse.

Es decir los individuos tienen un complejo proceso de comunicación grupal, entre dos o más personas, pero también tiene un proceso de comunicación para ellos

mismos. Cada sujeto siempre están en constante comunicación incluso cuando no pretende comunicar nada su cuerpo comunica.

Niveles de comunicación

1.1.2 Nivel intrapersonal

Este tipo de comunicación se refiere al diálogo interno que ocurre continuamente dentro de la cabeza de cada persona. Algunos tipos de comunicación intrapersonal son los sueños, las fantasías, las lecturas, las reflexiones, el hablarse a sí mismo, los análisis, las plegarias, las meditaciones, la escritura, el hacer gestos mientras se está pensando e incluso la comunicación entre ciertas partes del cuerpo. (Vega, 2015)

Las personas utilizamos en cada uno de nuestros actos a la comunicación intrapersonal es decir siempre estamos pensando, hablando y comunicándonos con nosotros mismos para tomar decisiones en nuestra vida diaria. Este tipo de comunicación tiene una gran importancia ya que es a través de ella que coordinamos nuestras acciones.

1.1.3 Nivel interpersonal

La comunicación interpersonal involucra todas las diferentes formas en que las personas comunican sus pensamientos, ideas, sentimientos y deseos a otra persona o a un grupo de gente. La comunicación interpersonal es el medio para mandar mensajes a otros con gestos, palabras, posturas y expresiones faciales. La mayoría de la comunicación de este tipo utiliza mensajes no verbales. (Vega, 2015)

Este tipo de comunicación es el que utilizamos para transmitir nuestras ideas a otra personas, dentro de esta comunicación utilizamos palabras. Sin embargo la

comunicación interpersonal en su mayoría es no verbal, ya que nos expresamos a través de nuestros gestos y posturas es decir siempre estamos comunicándonos. Cuando una persona recibe el mensaje automáticamente genera una respuesta, es decir genera otro mensaje creando de esta manera una retroalimentación.

1.1.4 Nivel grupal o pequeño

“Se refiere a la comunicación en grupos pequeños con intereses o fines comunes. Entre los miembros existe un grado de identidad (homogeneidad). El sentido de pertenencia en un grupo hace que afloran al individuo matices de liderazgo” (Vega, 2015).

Este tipo de comunicación es la que se da en el interior de un grupo de personas que bajo los mismos ideales buscan un mismo fin. Es decir este tipo de comunicación es la clave para el buen funcionamiento del grupo.

Los buenos resultados de la actividad de un grupo se obtienen en base al nivel de comunicación que tiene. Por tanto si en el grupo la participación de todos los que lo conforman es equitativa y todos tienen acceso a una comunicación fluida los resultados del grupo serán excelentes.

1.1.5 Nivel intergrupalo masivo

“Es la que se realiza en la comunidad local y está relacionada con la comunicación pública. Es, por tanto, la que se establece entre dos o más grupos empleando un tema común: la comunidad local” (Vega, 2015).

En este nivel la información que se comunica se produce y distribuye por medio de un sistema de comunicación especializado y está destinada a la comunidad como un conjunto. Este sistema utiliza un canal como medio para la difusión del mensaje.

Es importante destacar que el nivel intergrupalo masivo de la comunicación es indispensable para la buena imagen de la organización. A través del nivel intergrupalo

la institución se integra con la comunidad, en nuestro caso al ser el 911 una institución pública de auxilio inmediato, la comunidad es su razón de ser y mantener informada a la comunidad de las actividades del centro es de aspecto vital.

1.2 La comunicación organizacional

1.2.1 El concepto de organización

Todos los seres humanos llevamos la tendencia a la agrupación, es decir a formar grupos de personas que luego se convierten en comunidades. Dentro de estas comunidades ya formadas existe un nivel imperativo llamado organización. A continuación expondremos el concepto de comunicación desde dos perspectivas distintas.

Una organización es la “Asociación de personas reguladas por un conjunto de normas en función de determinados fines” (Real Academia de la lengua española, 2014).

Todas las organizaciones son entidades sociales coordinadas, que operan de manera deliberada para alcanzar metas específicas-tarea imposible de realizar por individuos que actuaran solos a través de una estructura determinada. La diferencia estriba en los objetivos que persigue cada organización, y en el hecho de que unas ofrecen productos mientras otras brindan servicios.

1.2.2 Comunicación en las organizaciones

En este punto nos aproximaremos al concepto de la comunicación organizacional:

“Si pudiéramos definir en una frase que es la comunicación organizacional diríamos que es el eje estratégico de la gestión de las interrelaciones de la organización, cuando hablamos de eje es ser el soporte” (Martínez S. , 2009).

En una sola línea Joan Costa plantea otra definición. “La comunicación organizacional es el sistema nervioso de la organización” (Costa, 2007, pág. 29).

“Las organizaciones estructuran sus recursos en departamentos o unidades de negocio, con la intención de lograr una mejor coordinación de sus actividades mediante el uso frecuente de empleados provenientes de diferentes áreas para trabajar conjuntamente” (Fincowsky, 2011, pág. 31).

Aquí radica la importancia de la comunicación en las organizaciones, ya que una buena comunicación entre las personas que conforman los departamentos de trabajo genera un buen resultado en el proceso del trabajo departamental. A su vez la comunicación entre departamentos y demás partes de la empresa es de vital importancia para la obtención del éxito empresarial.

La institución a través de su sistema de comunicación institucional, entra en contacto con su medio ambiente del cual forman parte sus públicos. De esta forma ella diseña, elabora y difunde mensajes a través de diversos medios con el propósito de afectar y dejarse afectar por sus públicos estableciendo así una acción coordinadora. Por tanto la institución debe comprender y controlar tanto como le sea posible el proceso total de comunicación.

“La finalidad de la comunicación organizacional es el logro de la corporatividad, como unidad de la identidad colectiva, concebida como un sistema autónomo relacionado con el entorno propio de su dimensión social” (Ocampo, 2011, pág. 33).

1.2.3 Tipos de la comunicación organizacional

1.2.4 Comunicación interna

La comunicación interna abarca todos los pasos o los procesos de planificación y ejecución que se realizan en el interior de una organización; las relaciones humanas que se forman entre los trabajadores de la institución; al estudio de los medios o canales por los que se distribuye la información en interior de la empresa.

El ambiente laboral en la organización es otro de los asuntos que estudia la comunicación interna; dentro de este ámbito se analizan la credibilidad, el respeto, la confianza entre los integrantes de la organización lo que genera un cierto estímulo para que las partes que conforman la institución logren los objetivos planteados: el buen funcionamiento de la organización.

De esta manera, vamos a profundizar un poco más sobre el concepto de comunicación interna, el cual indica que es:

El conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y el mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Restrepo, 2010)

Dentro de este concepto podemos identificar un aspecto muy importante el uso de los diferentes medios de comunicación dentro de la organización; hacemos referencia a la importancia de los canales al momento de transferir la información, la misma que influye directamente en las relaciones entre trabajadores y al mismo tiempo define y enmarca el ambiente laboral dentro de la institución, el cual debe ser propicio para la consecución de logros establecidos. Es decir un adecuado flujo de información a través de los canales de comunicación es propicio para el buen funcionamiento de la organización.

1.2.5 Gestión de la comunicación interna

Según María Cristina Ocampo en su obra comunicación empresarial, la gestión de la comunicación interna trata tres puntos indispensables: “La comunicación de las disposiciones de la gerencia; la participación en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de organización respectivamente” (Ocampo, 2011, pág. 50).

1.2.6 Comunicación formal

Es la forma de interacción que de forma expresa implanta la organización, a través de protocolos, manuales, reglamentos y demás actividades de una institución que producen todo un sistema de inicio a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de una empresa.

Es la comunicación planificada y estructurada con anterioridad. Esta puede ser descendente, ascendente, horizontal, transversal. Es importante en este tipo de comunicación la generación de distintos soportes de comunicación (orales, escritos, audiovisuales, electrónicos) para que esta tenga más espacio y más recursos de expresión. (Arizcuren, 2008, pág. 28)

A este tipo de comunicación planificada y estructura debemos añadirle que:

“La comunicación formal es aquella donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización” (Martínez S. , 2009).

1.2.7 Comunicación informal

Es una corriente dentro de la estructura de la comunicación laboral y es esencial para la eficiencia organizativa. La comunicación organizacional es la que se establece entre los miembros de una organización por relaciones afectivas, identidad, simpatía que se produce entre ellos, independientemente del cargo o la posición que ocupen, facilita la cooperación y el intercambio de experiencias y conocimientos. (Zayas, 2010)

La comunicación informal es también conocida como rumores o ruidos y sirve para que los altos jerárquicos conozcan las relaciones personales y las necesidades de los empleados en el entorno de la empresa.

1.2.8 Comunicación descendente

La comunicación descendente es la que se ocupa de seguir el orden establecido para el desarrollo de funciones, tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directivas, directrices, políticas, etc.

El carácter principal de la comunicación descendente es que se establece por la naturaleza de la organización. Esta comunicación irradia todos los niveles de la organización, sin importar su estructura organizacional. Una de las principales funciones es la de comunicar la cultura organizacional y las directrices de cómo cumplirlas. (Ocampo, 2011, pág. 61)

Es importante indicar que uno de los aspectos más importantes de la comunicación descendente es que integra a toda la organización a través de la linealidad vertical desde los directivos hasta los rangos más bajos de la institución. Es decir la comunicación descendente se establece en base al organigrama de la institución.

1.2.9 Comunicación ascendente

Es la que surge de los niveles bajos de la empresa o institución y su recorrido es justo el contrario de la descendente. Nace en la base de los colaboradores y se dirige siguiendo diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, hacia la alta dirección de la empresa. (Morales, 2001, pág. 28)

Este tipo de comunicación es la que se viene desde los trabajadores de menor rango (limpieza, operaciones, etc.) hasta los de mayor jerarquía (gerencias). La comunicación ascendente suele ser de gran importancia ya que mantiene informados a los dirigentes de la organización sobre el entorno y las situaciones que ocurren dentro de esta.

1.2.10 Comunicación horizontal

La comunicación horizontal es la que está conformada por las columnas de la organización y sostiene la estructura interna de las comunicaciones. Es la encargada de socializar y vivenciar los principios de la organización con los fines corporativos. Se da entre personas, entre grupos, entre departamentos y entre todos los públicos de la organización de igual a igual. A su vez permite la interrelación entre las comunicaciones que vienen de la gerencia y aquellas que tienen origen en los mandos menores. (Ocampo, 2011, pág. 63)

Esta comunicación ocurre entre todos los departamentos de igual o desigual orden jerárquico a un mismo nivel de importancia. Fomenta el trabajo en equipo, la experiencia colectiva y contribuye a la toma de decisiones por medio de un consenso. Esta comunicación es muy favorable ya que descentraliza la información.

Otra de las funciones de la comunicación horizontal es la de integrar ya que todas las áreas que conforman la institución participan de este tipo de comunicación los procesos internos de cada área de la institución son conocidos por las demás áreas como referentes para la gestión de su trabajo, por ende la comunicación horizontal fomenta la participación equitativa de todas las áreas.

1.2.11 Comunicación transversal

“Es la comunicación que permite o establece el ejercicio de la autoridad funcional o técnica dentro de la organización y se da a través de acciones de asesoramiento y apoyo” (Prado, 2014).

Este tipo de comunicación se da dentro de la institución y se enmarca en todos los departamentos que la conforman. Es decir a través de la comunicación transversal los departamentos emiten sus directrices iniciando desde la autoridad mayor: gerencia o presidencia hacia todos los demás departamentos.

1.2.12 Comunicación externa

La comunicación externa es la que nace como respuesta estratégica de las organizaciones a los cambios continuos y rápidos ocurridos por las diferentes fuerzas de presión del mercado. Además surge de la misma necesidad de interrelacionarse con otros públicos externos a la organización, sin lo cual su función productiva no se podría desarrollar.

La comunicación externa surge a raíz de la sofisticación de los cuerpos sociales formales y de la importancia que estos han adquirido en la sociedad. Es importante que las instituciones elaboren políticas o normas bajo las que procederá el encargado de gestionar la comunicación externa.

Una buena política de comunicación externa en una institución da respuestas a las exigencias de cambio que demanda el medio externo el mismo que afecta a las instituciones desde afuera hacia adentro y viceversa. De esta forma señala la importancia de una efectiva comunicación entre la organización y las instituciones aliadas. (Prado, 2014)

La política de comunicación externa contiene normas bajo las cuales el comunicador de la institución debe realizar su trabajo y el constante monitoreo de la opinión pública respecto de la labor y actividades del centro con la comunidad, de esta manera estas políticas generan un referente de primer orden para a gestión de la comunicación organizacional.

La política de comunicación externa va de la mano con la política de comunicación interna es importante que la institución tenga equilibradas a estas dos políticas para el buen manejo de la comunicación dentro de la institución así como fuera de la misma.

En el caso del Centro Local ECU-911 Esmeraldas es importante indicar que cuenta con políticas de comunicación tanto interna como externa (véase anexo comunicacional)

1.2.13 Gestión de la comunicación externa

La gestión de la comunicación externa se mide en periodos de mediano o largo plazo; se encarga de diseñar acciones y estrategias que den lugar al flujo de información a través de mensajes que sean receptados por los miembros de la organización desde el exterior de esta; es decir: su imagen, diseño de campañas publicitarias, participación en la comunidad (escuelas, colegios, universidades), etc.

La comunicación externa es una herramienta de gestión ya que contribuye al consenso entre el personal en las empresas, es decir las organizaciones que mantienen sistemas de comunicación abiertos, da oportunidad al personal para que tome parte de los procesos que están orientados a la creación de valores de la organización, alimentando así el sentido de pertenencia. (Rivera, 2006)

1.2.14 Componentes de la comunicación organizacional

1.2.14.1 Imagen

Empezaremos a definir el concepto de imagen desde su generalidad:

“Esta palabra está muy marcada por la acepción inmediata y más corriente de su etimología (viene del griego eikon que significa ícono, figura, representación icónica). Pero por sobre todo por nuestra experiencia empírica del contacto constante con el mundo (entorno) que es predominantemente visual” (Costa, 2009, pág. 69).

Sin embargo la imagen va más allá de una simple representación visual ya que se prolonga hasta lo que conocemos como representaciones mentales asociadas junto a la gama cromática que compone al logotipo de la institución.

A continuación expondremos el significado de imagen desde el punto de vista empresarial:

“La imagen de empresa es la representación mental, en el imaginario colectivo, de un conjunto de atributos y valores que funcionan como un estereotipo y determinan la conducta y opiniones de esta colectividad” (Costa, 2009, pág. 70).

A su vez es importante cuidar la imagen que la institución proyecta hacia la ciudadanía, para el cuidado de la imagen externa se debe iniciar con el buen cuidado de la imagen interna cumpliendo con los objetivos de la institución en cada labor que esta realiza, debemos recordar que al ser el 911 una institución pública debe tener una excelente atención a la comunidad, esta es una forma ideal de proyectar una buena imagen tanto interna como externa.

1.2.14.2 Identidad

La identidad corporativa es un sistema de comunicación que se incorpora en la estrategia global de la empresa, y se extiende y está presente en todas sus manifestaciones, producciones, propiedades y actuaciones. La identidad se presenta así como la unidad de estilo de las comunicaciones corporativas dentro de la diversidad de sus componentes. La consistencias de los componentes que integran el sistema y que son sistemáticamente utilizados por la empresa a través del tiempo y los soportes materiales, es la base de su notoriedad, su valoración y su fijación en el imaginario colectivo. (Costa, 2009, pág. 71)

La identidad de la institución esta posesionada en el colectivo imaginario de las personas es decir: en los trabajadores de la organización (público interno) y en el resto de la ciudadanía (público externo). Esta identidad nace a partir de todo lo que la empresa representa desde su nombre hasta la función que esta realiza y se mide en cada una de sus actividades tanto internas como externas.

En nuestro caso el Centro Local ECU-911 una institución pública coordinadora de todo tipo de emergencias a nivel nacional, de esta manera la identidad del centro está relacionada con la seguridad y auxilio de los ciudadanos.

1.2.14.3 Información

La información son los contenidos y mensajes que se reciben y emiten en el interior y en el exterior de la empresa.

1.2.14.4 Marca

Es el elemento con el cual se reconoce a una organización para diferenciarse de la competencia, permite posicionamiento en el mercado y en la mente de los públicos.

“Una marca es un nombre, término, símbolo, diseño o combinación de estos elementos que identifica los productos de un vendedor y los distingue de los productos de la competencia” (Lamb, 2002, pág. 32).

Es importante destacar que la marca tiene un valor por sí misma, más allá del producto o servicio en cuestión. Esto quiere decir que la marca representa una imagen o un ideal en la mente del consumidor que excede las características específicas de la institución.

Otro uso del término está relacionado con la señal en una persona, animal o cosa que permite distinguirla de otra o indicar su pertenencia

1.2.15 Público interno

El público interno está formado por las personas que se encuentran directamente vinculadas a la organización en virtud de que la constituyen a manera de componentes individuales. Por lo tanto estos públicos se ubican en el interior de la organización. (Muriel, 1980, pág. 27).

Las personas que conforman el cuerpo de trabajadores de la institución son el público interno. Es importante definir a los públicos a los que la comunicación será dirigida, de esta manera el comunicador de la institución tendrá conocimiento de que tipo de la forma y el tipo de mensajes hará llegar, a su vez el comunicador conocerá el medio por el que la información debe ser enviada.

1.2.16 Público externo

“Los públicos externos son aquellos individuos o sistemas sociales que forman parte del medio ambiente externo del sistema institución y que lo afectan y son afectados por el, en mayor o menor grado, en función del logro de los objetivos de ambos”.
(Muriel, 1980, pág. 27)

Las empresas deben reconocer la multiplicidad y la diversidad de su público y entender las relaciones que se establecen entre ellos. Cada público tiene unas expectativas particulares en función de su relación con la organización y en función de esas expectativas se formará la imagen corporativa de la organización

1.2.17 Cultura organizacional

La cultura organizacional hace referencia a las normas de convivencia establecidas en una comunidad empresarial.

La cultura organizacional es un conjunto de reglas relativamente estables que se comparte sobre cómo comportarse, así mismo una serie de valores sobre lo que es importante. En el lenguaje cotidiano, la cultura es la visión sobre cómo son las cosas en este lugar. (Adler, 2005, pág. 18)

La cultura organizacional de una institución depende de la manera en que los trabajadores de la misma estén organizados. Es decir la comunidad de trabajadores tiene reglas de convivencia para la jornada laboral, estas reglas enmarcan el

comportamiento entre trabajadores las cuales están denominadas bajo ciertas reglas conocidas como valores. A su vez una cultura organizacional basada en las reglas de un buen convivir generará dentro de la institución un buen ambiente de trabajo.

1.3 Campos de trabajo de la comunicación organizacional

La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno y facilita el logro de los objetivos y metas establecidas. Para el correcto ejercicio de la comunicación en la organización es necesario dividir a la comunicación en diferentes ramas las cuales expondremos a continuación:

1.3.1 Comunicación social

Antes de aproximarnos al concepto de comunicación social es necesario hacer un repaso etimológico en la palabra social.

La palabra social proviene del latín “*sociālis*” que significa:

- Perteneciente o relativo a la sociedad
- “Perteneciente o relativo a una compañía o sociedad, o a los socios o compañeros, aliados o confederados” (Real Academia de la lengua española, 2014).

Desde el principio de los tiempos el hombre se ha destacado en ser un ser social, es decir el hombre ha buscado otro grupo de hombres creando las comunidades. De este indicio proponemos el siguiente lineamiento: “El hombre es construido socialmente y lo social es construido por el hombre” (Sprecher, 2010, pág. 23).

Dentro del proceso de socialización del hombre siempre ha existido una herramienta indispensable para el desarrollo de las comunidades y civilizaciones: la comunicación. Determinar un concepto fijo de la comunicación social es un acto

complejo que limita su capacidad, sin embargo expondremos una aproximación al significado de la misma:

Denominamos comunicación al conjunto de intercambios de sentidos entre agentes sociales, que se suceden en el tiempo, y que constituyen la red discursiva de una sociedad, red que puede pensarse relacionamente a niveles micro, meso y macro. Esta red discursiva está tejida por las prácticas productoras de sentido que se manifiestan en discursos de los agentes sociales (individuos, instituciones, empresas, etc.) que ocupan distintas posiciones en el espacio social general (en las clases sociales) y en los campos que forman parte del mismo posiciones que implican capitales y poderes diferentes puestos en juego en el intercambio, luchas en consecuencia. (Sprecher, 2010, pág. 25)

Este concepto indica que la comunicación está basada en intercambios de sentidos y experiencias entre los seres humanos, esta acción se da en un tiempo y lugar determinados. Dentro de esta acción la complejidad de cada persona y la clase social determinan las posiciones y puestos que juegan en la lucha de poderes de nuestro entorno.

1.3.2 Comunicación financiera

En la institución el área de finanzas maneja todo lo relacionado con el presupuesto de la empresa. Dentro de esta gestión la comunicación juega un papel clave. A continuación detallamos el concepto de comunicación financiera.

La comunicación financiera está ligada a la relación con inversores, apela al conjunto de estrategias y herramientas usadas para compartir datos financieros y recomendaciones con inversores institucionales o minoritarios, analistas, gestores y otros miembros de la llamada comunidad financiera. (Torres, 2014)

Las herramientas comunicativas para transmitir información financiera son claves para el desarrollo de una buena comunicación entre los inversores y analistas así las cuentas están claras para la institución y para sus inversionistas.

1.3.3 Comunicación institucional

En la comunicación institucional destaca a la coordinación como el eje sistemático para el correcto funcionamiento de la institución.

Se entiende por comunicación institucional la función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas, con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos de los que la organización depende. (Rodrich, 2012)

La organización de la gestión de la comunicación institucional es clave para el buen funcionamiento de la misma, es decir la coordinación es un factor determinante para el buen funcionamiento de la comunicación tanto interna como externa que abarca a toda la institución.

1.3.4 Comunicación comercial

La comunicación comercial se refiere a la exposición de ideas por parte del vendedor hacia el cliente, la información que el vendedor indica al cliente, el proceso de comunicación entre el vendedor y el cliente cuya finalidad es culminar con éxito una venta. Por otro lado nos apoyamos en este concepto. “La comunicación comercial exige un intercambio de ideas para conocer las necesidades de nuestro cliente, para poder responder a sus objeciones en caso de que las tenga y, sobre todo, para saber que el cliente capto el mensaje perfectamente” (Muñoz, 2014).

De esta manera la comunicación comercial se refiere al proceso de comunicación que hay entre el vendedor y el cliente y viceversa. En este proceso el vendedor busca exponer su producto indicando todas sus cualidades mientras que el cliente busca encontrar un precio justo por el producto que desea adquirir.

1.4 La planificación y sus instrumentos

La planificación se refiere a la organización, programación o control de una actividad la cual busca cumplir sus objetivos en un tiempo ya determinado.

A continuación vamos a conceptualizar una a una las distintas herramientas de la planificación.

1.4.1 Planificación estratégica

Una planificación estratégica es aquella que examina la situación interna y externa de la empresa, establece objetivos y crea estrategias para alcanzarlos siempre a largo plazo. Abarca a toda la institución por lo tanto todo el personal debe estar comprometido para que la planificación resulte un éxito.

Los altos ejecutivos son los que desarrollan la planificación estratégica ya que ellos tienen un conocimiento general de la situación de la institución. Durante el plazo en que se desarrolla la planificación debe estar en constante observación para en caso de que sea necesario realizar las correcciones pertinentes durante el proceso; estas correcciones dan más certeza para el alcance de la planificación.

1.4.2 Comunicación estratégica

La planificación estratégica va de la mano con la comunicación estratégica sin la comunicación estratégica no se podrían alcanzar los objetivos propuestos por la planificación. Es importante analizar el siguiente punto de vista:

La comunicación puede ser entendida más allá de la transmisión de información e implica pensarla en sentido experiencial, como vinculación, poner en común, compartir e intercambiar. Vivida como experiencia, la comunicación representa el espacio donde cada quien pone en juego su posibilidad de construir con otros. (Mata, 1985, pág. 57)

Es a partir de la posibilidad de construir con otros que la comunicación estratégica busca unificar a las distintas áreas de una compañía, las consolida a través la consecución de una misma meta ya establecida por la planificación estratégica.

1.4.3 Plan

Un plan estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura). De esta manera el plan ofrece el diseño y la construcción del futuro para una organización a su vez define las acciones necesarias para lograr ese futuro.

1.4.4 Proyecto

Un proyecto de investigación es un procedimiento que siguiendo el método científico recaba todo tipo de información y formula hipótesis acerca de cierto fenómeno social o científico, empleando las diferentes formas de investigación.

1.4.5 Programa

Los programas son de vital importancia para una institución, a través de ellos el planificador puede programar en base a todo el año las actividades a realizarse en la organización. De esta manera se genera un cronograma de actividades.

1.4.6 Estrategia

Las estrategias son tanto planes para el futuro como patrones del pasado. La estrategia como plan consiste en un curso de acciones conscientemente deseadas y determinadas con anticipación con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Las estrategias son acciones a realizar en busca de un objetivo a largo o mediano plazo.

1.4.7 Actividad

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

1.4.8 Acción

Hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente, en oposición a quietud o acción no física.

1.4.9 Objetivo

Significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito. Los objetivos son los valores y los propósitos o finalidades de una organización expresado en las expectativas futuras.

CAPÍTULO 2

2. DIAGNÓSTICO DEL CENTRO LOCAL ECU 911 ESMERALDAS

2.1 Antecedentes institucionales del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

La seguridad es un concepto que ha ido revolucionando el estilo de vida en todo el Ecuador, a continuación detallaremos el significado etimológico.

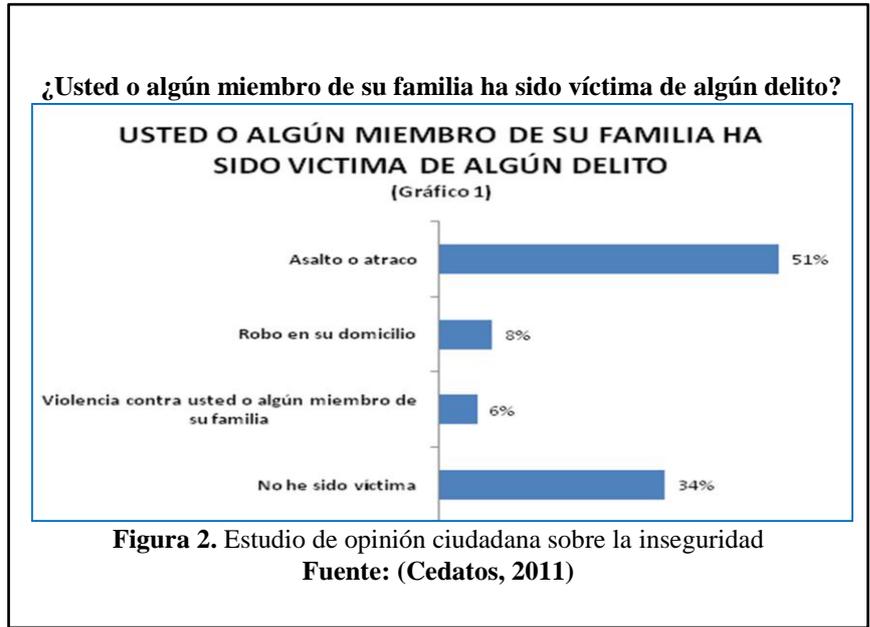
La palabra Seguridad proviene del: “Latín *securitas*, *-ātis* hace referencia a aquello que está exento de peligro, daño o riesgo, o que es cierto, firme e indubitable” (Real Academia de la lengua española, 2014).

Uno de los deberes del estado es el de garantizar la seguridad en la sociedad, para esto existen organismos de control como la Policía Nacional, Las Fuerzas Armadas, entre otros. Sin embargo estos organismos de auxilio y cuidado no son suficientes. Cabe recalcar que hay varios tipos de seguridad entre estos:

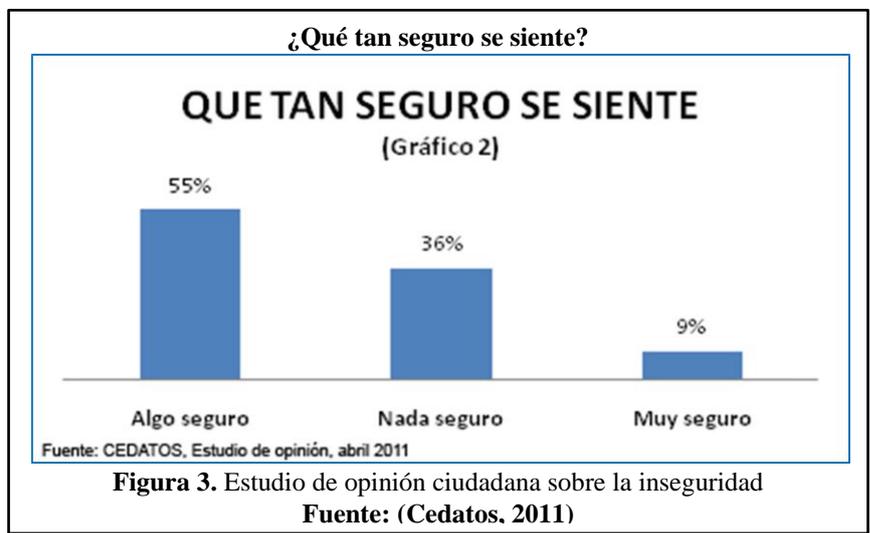
La seguridad social: “Organización estatal que se ocupa de atender determinadas necesidades económicas y sanitarias de los ciudadanos” (Real Academia de la lengua española, 2014).

La seguridad jurídica: “Se refiere a la cualidad del ordenamiento jurídico, que implica la certeza de sus normas y, consiguientemente, la previsibilidad de su aplicación” (Real Academia de la lengua española, 2014).

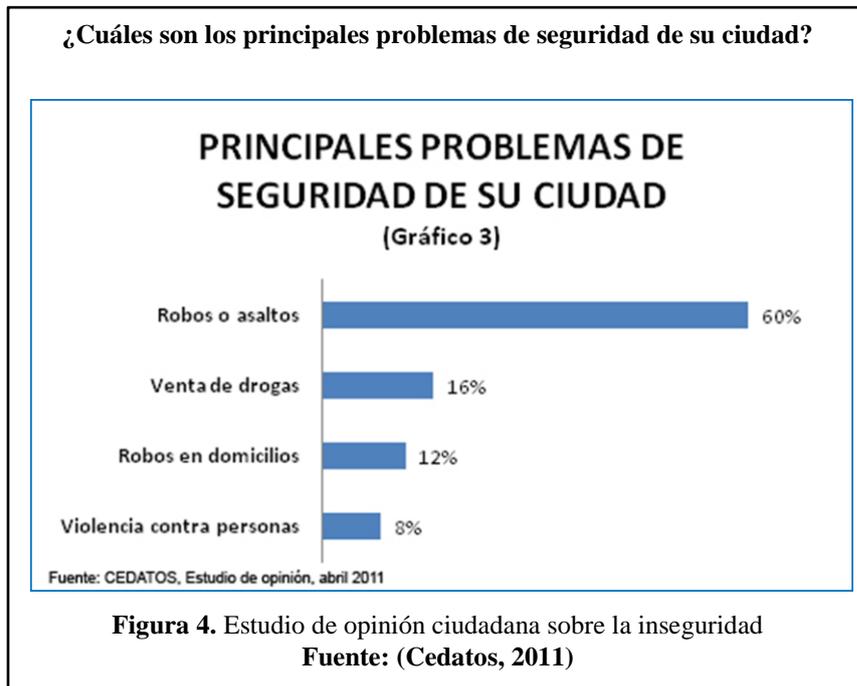
En este punto analizaremos el otro lado de la seguridad: la inseguridad, la cual significa la falta o ausencia de seguridad. A continuación expondremos los resultados de un estudio de opinión realizado por la empresa CEDATOS, dicho estudio revela la perspectiva y el índice de inseguridad en la población ecuatoriana.



En el gráfico 1 se muestra un claro incremento de la delincuencia en el Ecuador ya que el 66% ha sido víctima o tiene algún familiar que ha sido víctima de un hecho delictivo.



En el gráfico 2 en cuanto a la percepción de seguridad que tiene la población: el 55% de los entrevistados dijeron sentirse ALGO SEGURO en su ciudad, el 36% se siente NADA SEGURO y el 9% dijo sentirse MUY SEGURO.



En el gráfico 3 el 60% considera que el principal problema de seguridad que aqueja a su ciudad es el robo o asaltos, le sigue con el 16% la venta de drogas, el 12% los robos a domicilios y un 8% la violencia contra personas.

Basándonos en el estudio de opinión anteriormente analizado encontramos un fuerte déficit respecto de la seguridad en la población. Es en medio de este contexto sumamente inseguro que empieza a desarrollarse el proyecto del Servicio Integrado de Seguridad.

El S.I.S (Servicio Integrado de Seguridad) es presentado como una propuesta innovadora en el país, cuyo fin es el de unificar a las instituciones de auxilio en una sola entidad a través de una línea única de emergencias. De esta forma el S.I.S propone la unificación de los números 101 (Policía Nacional), 102 (Cuerpo de bomberos), 131 (Cruz roja Ecuatoriana), el Ministerio de Salud Pública y las Fuerzas Armadas en un solo número universal de emergencias el 911.

A través de esta unificación se busca la coordinación entre instituciones aliadas para dar una respuesta efectiva a las emergencias reportadas por los ciudadanos. Otra de las propuestas es la ubicación de cámaras de video-vigilancia en puntos estratégicos en diferentes sectores de la ciudad. Dichas cámaras estarán en constante observación y seguimiento de cualquier persona o evento que puedan interferir en el orden y la seguridad pública.

La disposición final para el desarrollo del proyecto es firmada en el Palacio Nacional en la ciudad de Quito el 29 de Diciembre de 2011 por el Presidente Constitucional de la República, Economista Rafael Correa Delgado siendo el decreto ejecutivo No. 988 publicado en el registro oficial No. 618 el 13 de Enero de 2012. La ejecución del proyecto es asignada al Ministerio Coordinador de Seguridad, Ministerio de Relaciones Laborales y el Ministerio de Finanzas.

A lo largo del 2012 el proyecto ECU-911 empieza a ejecutarse en todas las provincias del país empezando por Quito, Machala, Esmeraldas, Santo Domingo, entre otras. De esta forma la ciudadanía empieza a conocer a través de los medios de comunicación cual es el funcionamiento y para qué sirve la línea de emergencias.

2.1.1 Servicio integrado de seguridad

El S.I.S (Servicio Integrado de Seguridad) inicia sus funciones con la inauguración del primer Centro Nacional ECU-911 en la ciudad de Guayaquil el 6 de Febrero del 2012. El 9-1-1 es una línea telefónica utilizada por países de todo el mundo como número central de emergencias. La utilización del número 911 nació en Estados Unidos en 1968. Es uno de los números de teléfono más conocidos del mundo, en parte gracias a que lo hemos visto ser utilizado en cientos de películas de Hollywood, cuando alguien llamaba a la policía o por alguna emergencia.

Hoy en día el Servicio Integrado de Seguridad tiene autonomía administrativa y financiera. Este es un servicio referente en la región ya que articula a todas las entidades de atención de emergencias en un solo edificio y a través de un solo número. Los organismos integrados al sistema son: El Ministerio de Salud, la Policía

Nacional, Las Fuerzas Armadas, La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Los Cuerpos de Bomberos, La Agencia Nacional de Tránsito, el Servicio de Aduanas, Gobiernos Autónomos descentralizados, empresas públicas, entre otros. Dentro del Servicio Integrado de Seguridad encontramos dos tipos de centros ECU911

Centro Zonal: El centro zonal ECU-911 monitoriza las actividades y el trabajo en conjunto de los diferentes Centros locales ECU-911

Centro Local: El centro local ECU-911 monitoriza, coordina y envía auxilio inmediato a las emergencias de la provincia que corresponda.

En el territorio ecuatoriano se encuentran operativos 15 centros a nivel continental:

Centro zonal ECU 911 Quito: cubre Pichincha, Orellana, Napo; **Centro zonal**

ECU 911 Ambato: cubre Tungurahua, Cotopaxi y Pastaza; **Centro zonal ECU 911**

Cuenca: cubre Azuay y Cañar; **Centro zonal ECU 911 Ibarra:** cubre Imbabura;

Centro zonal ECU 911 Samborondón: cubre Guayas y Santa Elena; **Centro zonal**

ECU 911 Portoviejo: cubre Manabí; Centro local ECU 911 Machala: cubre El Oro;

Centro local ECU 911 Riobamba: cubre Chimborazo; Centro local ECU 911 Macas:

cubre Morona Santiago; Centro local ECU 911 Loja: cubre Loja y Zamora; Centro

local ECU 911 Tulcán: cubre Carchi; Centro local ECU 911 Santo Domingo de los

Tsáchilas: cubre Santo Domingo de los Tsáchilas y Centro local ECU 911 Babahoyo:

cubre Los Ríos y Bolívar; y Centro Local ECU 911 Nueva Loja que cubre a

Sucumbíos y el Centro local ECU 911 Esmeraldas: cubre Esmeraldas. A

continuación presentamos la cobertura de los centros ECU911 en el mapa del

Ecuador por provincias

Mapa de distribución de los centros ECU-911 a nivel nacional



Figura 5. Distribución de los centros ECU-911 por provincias en el Ecuador
Fuente: (ECU-911, 2012)

2.1.2 Centro local ECU-911 Esmeraldas

El 2 de mayo de 2013 es inaugurado el Centro Local ECU-911 Esmeraldas el cual empieza como una plataforma de tecnología avanzada que trabaja las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año. A continuación detallaremos cómo es el funcionamiento y cuál es la composición del centro para brindar una atención permanente.

El centro local ECU-911 Esmeraldas consta de dos unidades: Área administrativa y el área de operaciones. La primera es el área encargada de administrar los recursos humanos, recursos materiales, logística y organización del centro en general. La segunda es la encargada de monitorizar y atender las emergencias reportadas bajo protocolos previamente establecidos.

El área administrativa está dividida en diferentes sub-áreas: Gerencia general, Unidad local planificación y gestión estratégica, Unidad local jurídica, Unidad local de soporte administrativo financiero y de talento humano, Unidad local de comunicación, Unidad de operaciones, Unidad de estadística, Soporte de tecnología y Unidad de control de calidad.

El área de operaciones está encargada de gestionar las emergencias y esta subdividida en tres áreas: área de llamadas, área de video vigilancia, área de despacho de emergencias; En la sala de operaciones labora un grupo humano capacitado para operar el equipo tecnológico apto para la atención de emergencias.

2.1.3 Personal del centro local ECU-911 Esmeraldas

El centro local ECU-911 Esmeraldas tiene diferentes tipos de trabajadores, a continuación vamos a detallar cada tipo de trabajador

2.1.3.1 Servidores públicos ECU-911:

Son aquellos que tienen un contrato laboral directo con el Servicio Integrado de Seguridad ECU-911. Hay un total de 110 trabajadores que laboran en las distintas áreas del centro. Dentro de este grupo 4 integrantes presentan diferentes tipos de discapacidad entre estas: discapacidad visual y discapacidad por extremidades. En cuanto a la clasificación del personal el género femenino es el predominante ya que este centro cuenta con 65 mujeres y 45 hombres. En este grupo es necesario analizar a los servidores operativos y administrativos que conforman el centro:

2.1.3.2 Personal administrativo:

Es el grupo humano encargado de coordinar y administrar las actividades del personal en general, presupuestos, el ambiente legal, la vinculación con la comunidad, las comunicaciones; es el encargado de coordinar la logística del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.

2.1.3.3 Evaluadores de llamadas de emergencia:

El grupo humano encargado de atender las llamadas de emergencia, identificar, analizar y clasificar la emergencia para luego asignarla a la institución de auxilio correspondiente.

2.1.3.4 Evaluadores de video vigilancia:

El grupo humano encargado de monitorear y evaluar las situaciones que pongan en riesgo la seguridad de la ciudadanía a través las cámaras de seguridad ubicadas en los distintos cantones de la provincia de Esmeraldas.

2.1.3.5 Personal en prestación de servicios:

Se refiere a todo el personal proveniente de las instituciones articulados al S.I.S. Policía Nacional: 30, Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos 5, Agencia Nacional de tránsito 9, Ministerio de Salud Pública 13, Corporación Nacional de electricidad 2, Cuerpo de Bomberos 10. El personal en prestación de servicios tiene un total de 69 trabajadores.

2.1.3.6 Personal de seguridad y limpieza:

En este grupo nos referimos al personal de limpieza y al personal de seguridad. La empresa Reyten S.A brinda servicios de limpieza en el que trabajan 8 personas, en horarios rotativos que cubren las 24 horas del día. La empresa Eliteimbaseg S.A brinda servicios de guardianía y seguridad, consta de 9 trabajadores en horarios rotativos que cubren las 24 horas del día y protegen los 3 accesos al centro local ECU-911 Esmeraldas: La entrada principal, la garita de estacionamiento y la garita de áreas verdes y salida posterior. A continuación detallamos la clasificación del personal del centro local ECU-911 Esmeraldas.

Clasificación del personal que labora en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas

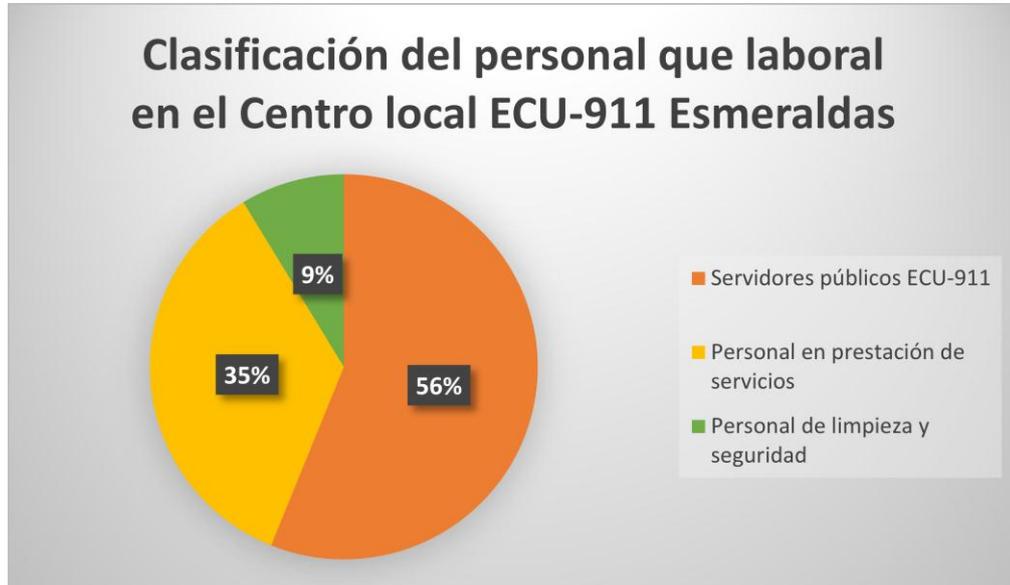


Figura 6. División estadística de los trabajadores del Centro Local ECU-911 Esmeraldas
Elaborado por: Patricia Stefanía Reyes Demera

2.1.4 Lineamientos de la labor en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas

A continuación indicamos los lineamientos sobre los que laboran los trabajadores que conforman el centro local ECU-911 Esmeraldas:

2.1.4.1 Productividad

Es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción, es sobre todo una actitud mental, es buscar la constante mejora de lo que ya existe, basado en la convicción de que uno pueda hacer mejor las cosas hoy que ayer. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos.

2.1.4.2 Responsabilidad

Ser responsable es llevar a cabo sus tareas con diligencia, seriedad y prudencia. Es asumir consecuencias de nuestras acciones y decisiones; es tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

2.1.4.3 Trabajo en Equipo:

Es un valor, que permite direccionar a los servidores en consolidarse en un equipo de trabajo de alto rendimiento en donde cada integrante es pieza fundamental en la consecución de su desarrollo personal, profesional e institucional.

2.1.5 Sala de Operaciones



La sala de operaciones es el lugar donde se reciben las alertas de emergencia es decir, llamadas de auxilio y alertas vía Smartphone (aplicación web para teléfonos inteligentes), proyecto Transporte seguro (Programa de seguridad vehicular A.N.T) luego de recibidas las emergencias es precisamente desde esta sala donde se identifica y se clasifica el tipo de emergencia para luego coordinar el envío del auxilio inmediato dependiendo de la institución aliada a la que le corresponda.

La sala de operaciones está compuesta por 35 consolas. Cada consola es manejada por un operador y contiene una computadora con tres pantallas:

- Pantalla asistente: En esta pantalla se manejan programas asistentes en los que se envían anuncios al personal.
- Pantalla S.I.S ECU911: En esta pantalla se maneja el proceso de recolección de datos de la emergencia, clasificación de la emergencia, asignación de la emergencia, envío, consolidación, despacho y seguimiento de la emergencia.
- Pantalla Mapa GIS (Sistema de Georreferenciación) En esta pantalla se maneja la localización exacta de la emergencia, a través de coordenadas satelitales.

Cada consola contiene un teléfono analógico. Cada evaluador y despachador posee su propio headset para conectarse al teléfono analógico.

Cabe indicar que toda consola está numerada para la identificación del evaluador o despachador de emergencias y para el manejo de la comunicación dentro de la sala. La sala de operaciones contiene una pantalla central llamada Video Wall el cual está compuesto de 35 pantallas LED. A través del video Wall los evaluadores, despachadores y supervisores de la sala tienen acceso a imágenes en tiempo real proyectadas desde las cámaras ubicadas en diferentes y estratégicos puntos de la provincia de Esmeraldas. En esta sala laboran alrededor de 30 personas en grupos y turnos rotativos mañana (6:00-14:00), tarde (14:00-22:00) y noche (22:00-06:00).

2.1.5.1 Funcionamiento de la sala de operaciones

La sala de operaciones está dividida en dos partes: área de llamadas y el área de despacho. A continuación detallaremos como funciona cada área y como está compuesta.

2.1.5.2 Área de llamadas

En este sitio es donde se reciben las alertas telefónicas, es decir las llamadas de emergencia, alertas smarthphone (aplicación web para teléfonos inteligentes) y el programa Transporte Seguro. El grupo humano que trabaja en esta área se compone de 9 evaluadores de llamadas de emergencia y un supervisor a cargo del equipo. El evaluador de llamadas de emergencia debe atender la llamada telefónica y obtener los datos de la emergencia entre estos: qué tipo de emergencia es, localización exacta de la emergencia, probabilidad de heridos y sobre todo debe verificar la validez de la emergencia, si es real o no. Luego de obtenida la información, el evaluador crea una ficha o documento electrónico en el que se detalla la situación de la emergencia, se designa y se clasifica el tipo de institución de auxilio (Policía, Bombero, Salud, Riesgos etc.) a la que será destinada; este documento es enviado a la consola de la institución de auxilio a la que le corresponde el despacho de la emergencia. El tiempo máximo para la elaboración y envío de la ficha es de 2 minutos: 30 segundos. Todo el proceso de atención de llamadas de emergencia es supervisado las 24 horas del día por el supervisor de llamadas de turno encargado.

2.1.5.3 Área de despacho

Esta área está conformada por los despachadores de las instituciones aliadas, es decir: Personal de Policía Nacional, Cuerpo de bomberos, Ministerio de salud pública, Secretaría Nacional de Gestión de riesgos, Agencia Nacional de tránsito y la Corporación Nacional de Electricidad. En esta área se despachan las emergencias recibidas a través de las fichas o documentos electrónicos recibidos desde el área de llamadas. Cuando el despachador de emergencias recibe una ficha, la analiza y procede a coordinar la emergencia con los recursos que tiene disponibles, el

despachador de emergencia debe seguir el proceso de ayuda desde que inicia hasta que finaliza la emergencia, creando un reporte detallado al final de cada turno el cual es entregado al supervisor de despacho quien entrega el informe al grupo de trabajo que lo releva. El proceso de despacho de emergencias es monitorizado y seguido las 24 horas del día por el supervisor de despacho del turno encargado.

2.1.5.4 Gestión de la emergencia

El proceso de atención de emergencia se basa en el intercambio de información para conocer y analizar en distintas circunstancias, el desarrollo y comportamiento del incidente. La gestión para la atención de la emergencia se desarrolla en dos procesos paralelos; por un lado, la recepción, el registro de llamadas, evaluación simultánea del incidente y levantamiento de una ficha, y posteriormente, el despacho de personal y de los recursos georeferenciados hasta la solución integral del incidente Hemos dividido al personal que labora en la sala de operaciones de la siguiente manera

Tabla 1. Clasificación de los servidores del ECU-911 Esmeraldas que labora sala operativa de llamadas (evaluadores de llamadas de emergencia)

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVIDORES DEL ECU-911 ESMERALDAS QUE LABORA SALA OPERATIVA DE LLAMADAS (EVALUADORES DE LLAMADAS DE EMERGENCIA)	
Grupo Alfa	9 Evaluadores, 1 supervisor de llamadas, 1 supervisor de despacho
Grupo Beta	9 Evaluadores, 1 supervisor de llamadas, 1 supervisor de despacho
Grupo Charlie	9 Evaluadores, 1 supervisor de llamadas, 1 supervisor de despacho
Grupo Delta	9 Evaluadores, 1 supervisor de llamadas, 1 supervisor de despacho

Nota: División y composición de los grupos de evaluadores que conforman el área de llamadas de emergencia.

**Tabla 2. Personal de la Agencia Nacional de Transito ECU-911 Esmeraldas-
área del despacho**

PERSONAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO ECU-911 ESMERALDAS- ÁREA DEL DESPACHO	
Coordinador general	1 Ingeniero
Grupo 1	2 Agentes
Grupo 2	2 Agentes
Grupo 3	2 Agentes

Nota: División y composición de los grupos de despachadores de la Agencia Nacional de Tránsito.

**Tabla 3. Personal de Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos que labora en
ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho)**

PERSONAL DE SECRETARIA NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS QUE LABORA EN ECU-911 ESMERALDAS (ÁREA DE DESPACHO)	
Grupo 1	1 Técnico
Grupo 2	1 Técnico
Grupo 3	1 Técnico
Grupo 4	1 Técnico

Nota: División y composición de los grupos de despachadores de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.

Tabla 4. Personal de Ministerio de Salud Pública que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho)

PERSONAL DE MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA QUE LABORA EN ECU-911 ESMERALDAS (ÁREA DE DESPACHO)	
Médico coordinador	3 Doctores
Grupo 1	3 enfermeros auxiliares
Grupo 2	3 enfermeros auxiliares
Grupo 3	3 enfermeros auxiliares
Grupo 4	3 enfermeros auxiliares

Autor: División y composición de los grupos de despachadores del Ministerio de Salud Pública

Tabla 5. Personal del Cuerpo de Bomberos que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho)

PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS QUE LABORA EN ECU-911 ESMERALDAS (ÁREA DE DESPACHO)	
Coordinador	1 Teniente
Grupo 1	2 Bomberos
Grupo 2	2 Bomberos
Grupo 3	2 Bomberos
Grupo 4	2 Bomberos
Grupo 5	2 Bomberos

Nota: División y composición de los grupos de despachadores del Cuerpo de Bomberos

Tabla 6. Personal de la Corporación nacional de Electricidad que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho)

PERSONAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD QUE LABORA EN ECU-911 ESMERALDAS (ÁREA DE DESPACHO)	
Grupo 1	1 Técnico
Grupo 2	1 Técnico
Grupo 3	1 Técnico

Nota: División y composición de los grupos de despachadores de la Corporación Nacional de Electricidad

Tabla 7. Personal de la Policía Nacional del Ecuador que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho)

PERSONAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR QUE LABORA EN ECU-911 ESMERALDAS (ÁREA DE DESPACHO)	
Oficial jefe del personal de policías ECU-911 Esmeraldas	1 Teniente
Grupo 1	8 clases
Grupo 2	7 clases
Grupo 3	7 clases
Grupo 4	7 clases

Nota: División y composición de los grupos de despachadores de la Policía Nacional del Ecuador

Tabla 8. Personal de las Fuerzas Armadas que labora en ECU-911 Esmeraldas (Área de despacho)

PERSONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS QUE LABORA EN ECU-911 ESMERALDAS (ÁREA DE DESPACHO)	
Coordinador	1 Sargento
Grupo 1	1 Sargento
Grupo 2	1 Cbo.
Grupo 3	1 Cbo.
Grupo 4	1 Cbo.

Nota: División y composición de los grupos de despachadores de las Fuerzas Armadas del Ecuador

2.1.5.5 Sala de video vigilancia



Debido a la alta confidencialidad en la información sobre la seguridad del Centro Local ECU-911 Esmeraldas no podemos detallar a fondo como es el funcionamiento de la sala de video vigilancia, sin embargo el Centro Local ECU-911 Esmeraldas tiene 152 cámaras de video vigilancia ubicadas en diferentes puntos estratégicos a lo largo de la provincia de Esmeraldas.

La sala de video vigilancia está compuesta por 15 consolas, cada consola tiene un computador que contiene las dos pantallas:

Pantalla easy7: Programa de monitoreo de cámaras de video vigilancia

Pantalla Mapa GIS (Sistema de Georreferenciación) En esta pantalla se maneja la localización exacta de la emergencia, a través de coordenadas satelitales.

Cada consola también tiene un joystick o control a través del cual se maneja el movimiento de las cámaras. Toda consola tiene su propio teléfono analógico y su headset.

La pantalla central o videowall está compuesta de 9 pantallas LCD. Cada evaluador de video vigilancia maneja y monitoriza entre 16-17 cámaras.

Los evaluadores de video vigilancia trabajan en grupos y turnos rotativos mañana (6:00-14:00), tarde (14:00-22:00) y noche (22:00-06:00). A continuación detallaremos como están conformados los grupos de trabajo en la sala de video vigilancia.

Tabla 9. Clasificación de los servidores del ECU-911 Esmeraldas que labora sala operativa de llamadas (evaluadores de video vigilancia)

CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL DE SALA OPERATIVA DE LLAMADAS (EVALUADORES DE VIDEO-VIGILANCIA)	
Grupo Alfa	9 Evaluadores, 1 supervisor de video-vigilancia
Grupo Beta	9 Evaluadores, 1 supervisor de video-vigilancia
Grupo Charlie	9 Evaluadores, 1 supervisor de video-vigilancia
Grupo Delta	9 Evaluadores, 1 supervisor de video-vigilancia

Nota: División y composición de los grupos de evaluadores de video vigilancia

2.1.6 Servicios del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

2.1.6.1 Video vigilancia

El servicio de video-vigilancia de ECU 911 utiliza lo más avanzado de la tecnología para monitorear las actividades que puedan generar situaciones de riesgo.



2.1.6.2 Línea única de emergencias

Gracias a la coordinación interinstitucional del Servicio Integrado ECU 911, usted ya no necesita acudir a varios números telefónicos. En una emergencia solo marque 9 1 1 Se atenderá las veinticuatro horas del día siete días a la semana y todo el año.

Logotipo programa línea única de emergencias ECU-911



Figura 10. Logotipo del programa 24/7 corresponde al servicio de atención de emergencias vía telefónica
Fuente: (ECU-911, 2012)

2.1.6.3 Vinculación comunitaria

Charlas y capacitaciones a niños, jóvenes y comunidades enfocadas en el buen uso del servicio ECU 911 y la importancia de la colaboración ciudadana en la seguridad integral

Logotipo programa vinculación comunitaria ECU-911



Figura 11. Logotipo del programa vinculación comunitaria en cual se incluyen a niño, jóvenes y adultos
Fuente: (ECU-911, 2012)

2.1.6.4 Coordinación Institucional

El trabajo en conjunto de todas las instituciones de respuesta a emergencias permite que una misma situación sea atendida desde una perspectiva completa permitiendo una respuesta eficaz e integral. Reduce los tiempos de respuesta y logra movilizar unidades especializadas para urgencias puntuales.



2.1.7 Tecnología del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

Los instrumentos tecnológicos son fundamentales para el proceso de atención de emergencias. La tecnología del ECU-911 posibilitan georeferenciar los diversos acontecimientos a partir de la elaboración de mapas temáticos, que ubican y clasifican las zonas sensibles e identifican patrones de cambios de la incidencia, insumos valiosos para el diseño de materiales de aprendizajes dentro de programas de prevención del delito y la gestión de riesgos a nivel local y zonal

La infraestructura tecnológica base del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 Esmeraldas incluye en un orden primario:

2.1.7.1 Las telecomunicaciones

Son un servicio de comunicación exclusivo para que la ciudadanía pueda marcar al 911 ante cualquier emergencia, existe un enrutamiento de líneas telefónicas a extensiones como 101(antigua extensión policial) con la que al momento de marcar

este número se re-direcciona al 911(PBX) Además también existe un servicio general de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones que cuenta con las cámaras y periféricos instalados en toda la provincia.

2.1.7.2 Recursos tecnológicos

Dentro de los recursos con que cuenta el Centro Local ECU-911 Esmeraldas tenemos lo siguiente: 152 cámaras de video vigilancia en toda la provincia. 7 botones de pánico, 55 gps instalados en vehículos relacionados con la institución, 150 computadoras de trabajo administrativo y operativo, 30 servidores entre físicos y virtualizados, 2 video Wall de presentación de incidentes, PBX, radio frecuencia de comunicación con Policía Nacional y Cuerpo de Bomberos, impresoras, proyectores y laptops.

2.1.7.3 Aplicación móvil ECU-911 (Smarthphones)

La herramienta permite a los usuarios de teléfonos inteligentes, con sistemas operativos Android, IOS y OS, advertir incidentes o emergencias en los que se vea involucrado. Esta aplicación aprovecha la geolocalización que ofrecen estos dispositivos para localizar rápidamente la emergencia. Así también basa la asistencia de recursos en la categorización de las emergencias que emplea la central de ECU 911 cuando ingresan llamadas a la sala de despacho. Así, el usuario encontrará las opciones de Policía Nacional, tránsito, salud y Bomberos, las que tienen sus propias subcategorías de acuerdo a sus necesidades.

2.1.7.4 La plataforma tecnológica

Incluye un data center con un total de 30 servidores entre físicos y virtuales que proveen de todos los servicios necesarios para el funcionamiento del centro entre los cuales destacan: el servicio de recepción, transferencia de emergencias y despacho de recursos, el servicio de administración de videos y almacenamiento, servicio de

grabaciones de audio, servicio de monitoreo de GPS y botones de pánico, servicio de recepción de emergencias mediante App Smarthphone, entre otros. Toda esta infraestructura esta soportada por 3 generadores de energía con capacidad de 300kva cada uno y 2 UPS de 160 kva.

2.1.8 Recursos comunicativos del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

2.1.8.1 Recursos comunicativos internos

Para gestionar las comunicaciones en el interior del Centro Local ECU-911 Esmeraldas se cuenta con los siguientes recursos:

2.1.8.1.1 Servicio de Intranet

La Intranets utiliza tecnologías de Internet para enlazar los recursos informativos de una organización, desde documentos de texto a documentos multimedia, desde bases de datos legales a sistemas de gestión de documentos. La Intranet incluye sistemas de seguridad para la red, tableros de anuncios y motores de búsqueda.

2.1.8.1.2 Tablero de anuncios

Tablón de madera donde se pueden dejar mensajes públicos, por ejemplo, un aviso para comprar o vender, anunciar eventos, o proveer información

2.1.8.1.3 Buzón de sugerencias

Recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de los trabajadores sobre el funcionamiento de los servicios que presta el centro.

2.1.8.1.4 Comunicación a través de los supervisores de turno:

Los supervisores comunican a los evaluadores las principales directrices de trabajo.

2.1.8.2 Recursos comunicativos externos

2.1.8.2.1 Diseño Gráfico del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

2.1.8.2.1.1 Logotipo



El logotipo está compuesto por isotipo, 4 cajas de diálogo las cuales inscriben las siglas “ECU” y el número internacional de llamadas de emergencia. La razón social, Servicio Integrado de Seguridad, está ubicada a la derecha de las siglas ECU. Se ha dispuesto una geometría para su construcción basada en rectángulos y cuadrados alineados a su centro.

La marca ECU 911 posee un tamaño mínimo de reducción permitido el cual no afecta su percepción.

a) Cromática institucional

De todas las formas de comunicación no verbal, el color es la característica más rápida de mensajes y significados. Los colores del ECU911 son vibrantes y distintivos. Rojo y gris componen la paleta de colores primarios, son los colores dominantes al utilizar materiales de impresión. Los colores secundarios provienen de los colores patrios, que complementan a los colores primarios

b) Área de restricción de marca

La marca debe trabajar e interactuar con otras marcas de instituciones públicas como los Bomberos, La policía, Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Centros médicos, ambulancias, Municipios, Gobiernos seccionales. Este es un elemento gráfico fundamental dentro de la identidad corporativa de ECU911. El logotipo posee áreas de restricción que no deben ser invadidas por ninguna marca.

2.1.8.2.2 Estrategias de comunicación externa

a. Vallas publicitarias

Vallas con publicidad del S.I.S ECU911a lo largo de las carreteras del país. Vallas online para la aplicación de Smarthphones, Vallas “estadio seguro”, vallas “parque seguro” etc.

b. Cuenta twitter

Cuenta oficial del Centro Local ECU-911 Esmeraldas en la red social twitter en la cual se publican noticias y principales acontecimientos del día.

c) Cuenta Facebook

Cuenta oficial del ECU-911 a nivel nacional, a través de la red social Facebook la ciudadanía sigue las noticias y principales emergencias atendidas por el ECU-911 en todas las provincias del país.

d) Publicidad radial

Una serie de cuñas radiales que se transmiten 5 veces al día en las diferentes radioemisoras

e) Publicidad televisiva

Cuñas televisivas a través de los diferentes programas del canal Ecuador televisión, las cuales son emitidas todas las semanas los días lunes como cadena nacional.

f) Caravanas de vinculación con la comunidad

El Centro Local ECU-911 Esmeraldas ha programado desde sus inicios una caravana de visitas escolares al centro, en la que escuelas y colegios fiscales, fiscomisionales y particulares hacen un recorrido detallado del centro para conocer como es su función.

g) Cursos, ferias y encuentros

El ECU-911 acude a eventos sociales como las ferias por provincialización de Esmeraldas, eventos escolares, políticos, entre otros.

2.1.9 Organigrama

2.1.9.1 Organigrama Zonal

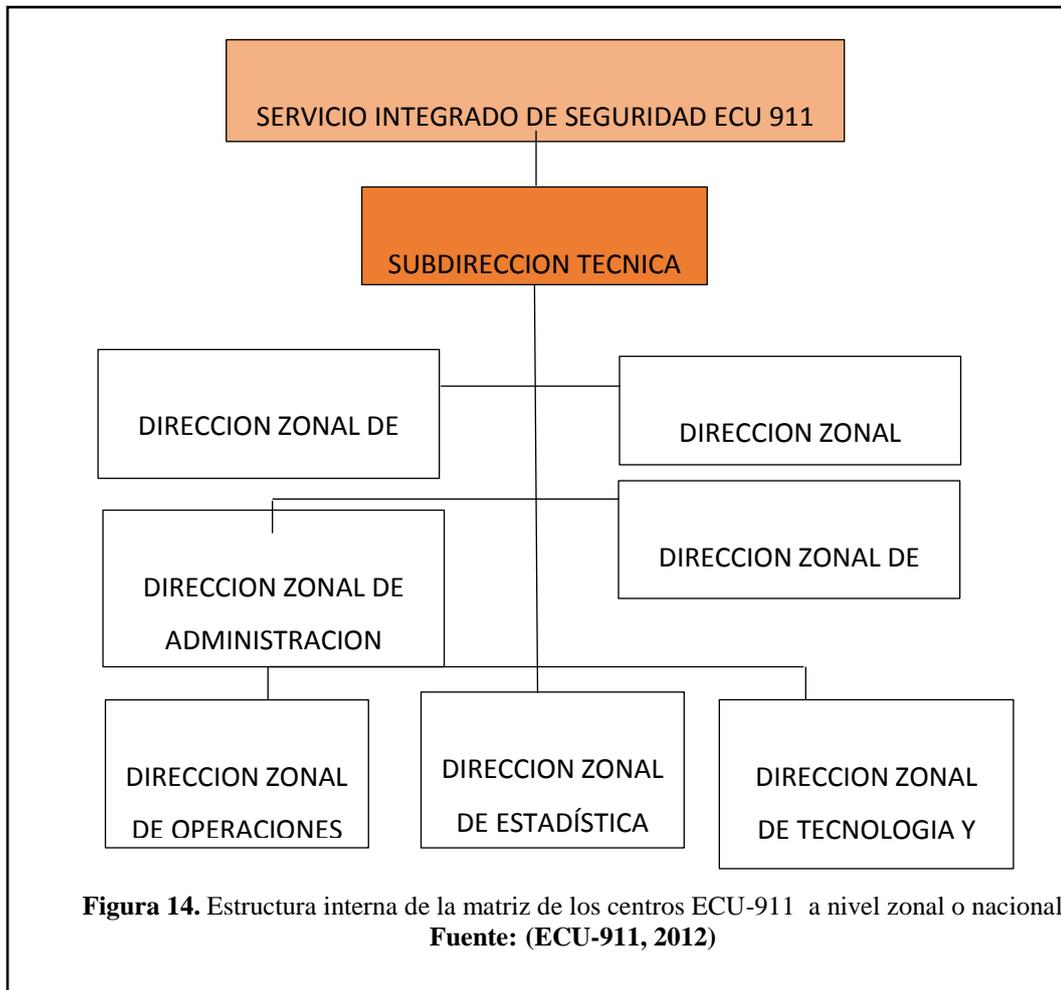


Figura 14. Estructura interna de la matriz de los centros ECU-911 a nivel zonal o nacional
Fuente: (ECU-911, 2012)

2.1.9.2 Organigrama local - Centro local ECU-911 Esmeraldas

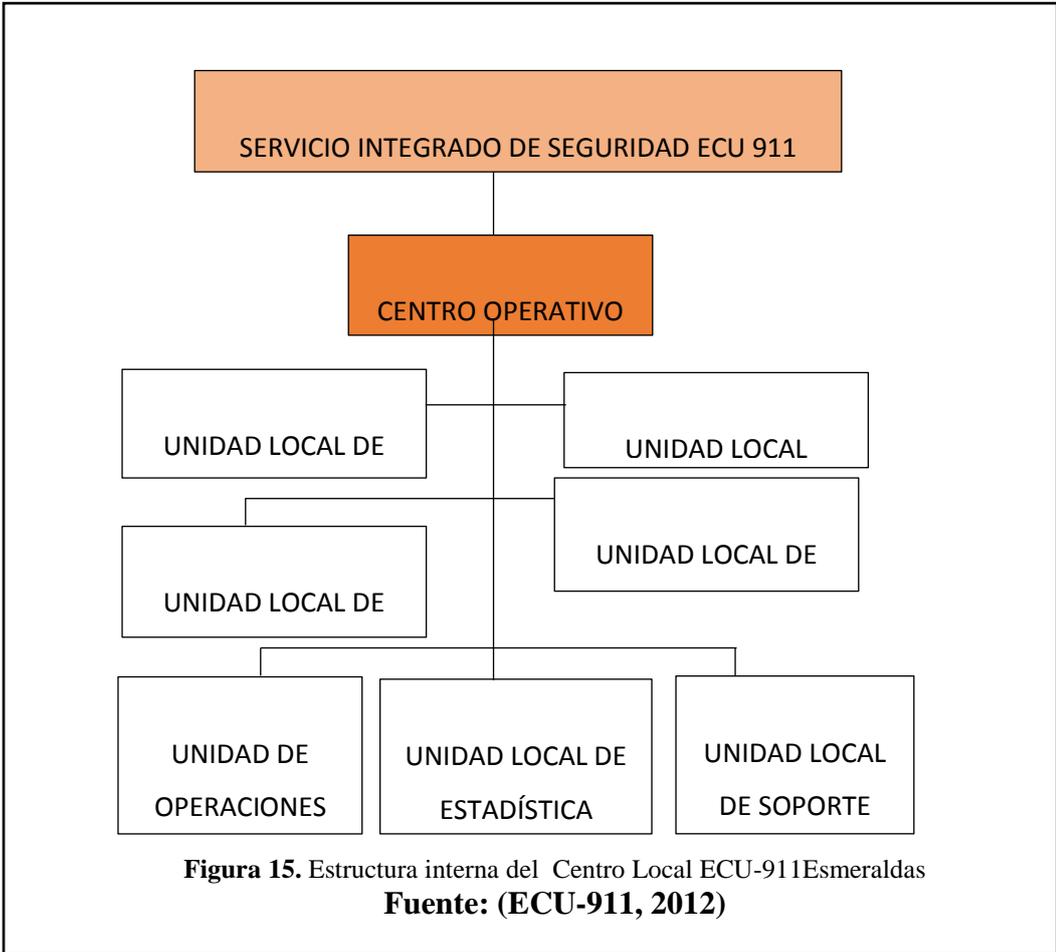


Figura 15. Estructura interna del Centro Local ECU-911 Esmeraldas
Fuente: (ECU-911, 2012)

2.1.10 Misión

Ser una institución nacional líder y modelo en la región para la coordinación de servicios de emergencia utilizando tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y el medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía.

2.1.11 Visión

Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.

2.1.12 Beneficiarios

Los beneficiarios del presente trabajo de titulación son todos los trabajadores directos e indirectos del centro local ECU-911 Esmeraldas.

Dentro de los beneficiarios del trabajo que realiza el centro local ECU-911 Esmeraldas consta toda la ciudadanía en general sin excepción de edad, género, rango civil, clase social, raza etc.

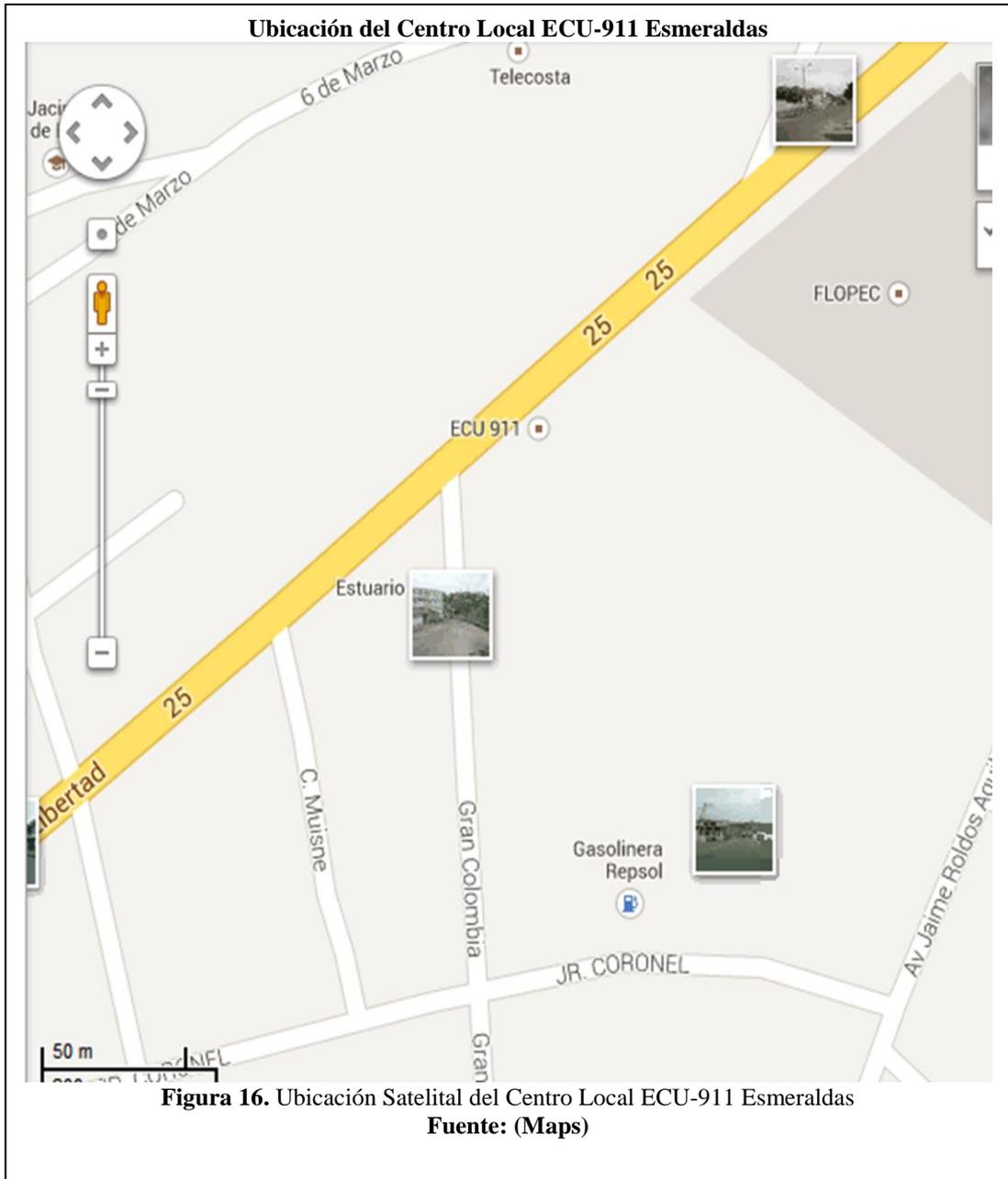
2.2 Diagnóstico del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

2.2.1 Ubicación geográfica-espacial

El presente trabajo de titulación se realizará en la ciudad de Esmeraldas en el cantón Esmeraldas en la parroquia Luis Tello dentro del Centro Local ECU-911 ubicado en

las calles Avenida Kennedy y Gran Colombia. Abajo se presenta un croquis del lugar.

2.2.1.1 Croquis del Centro Local ECU-911 Esmeraldas



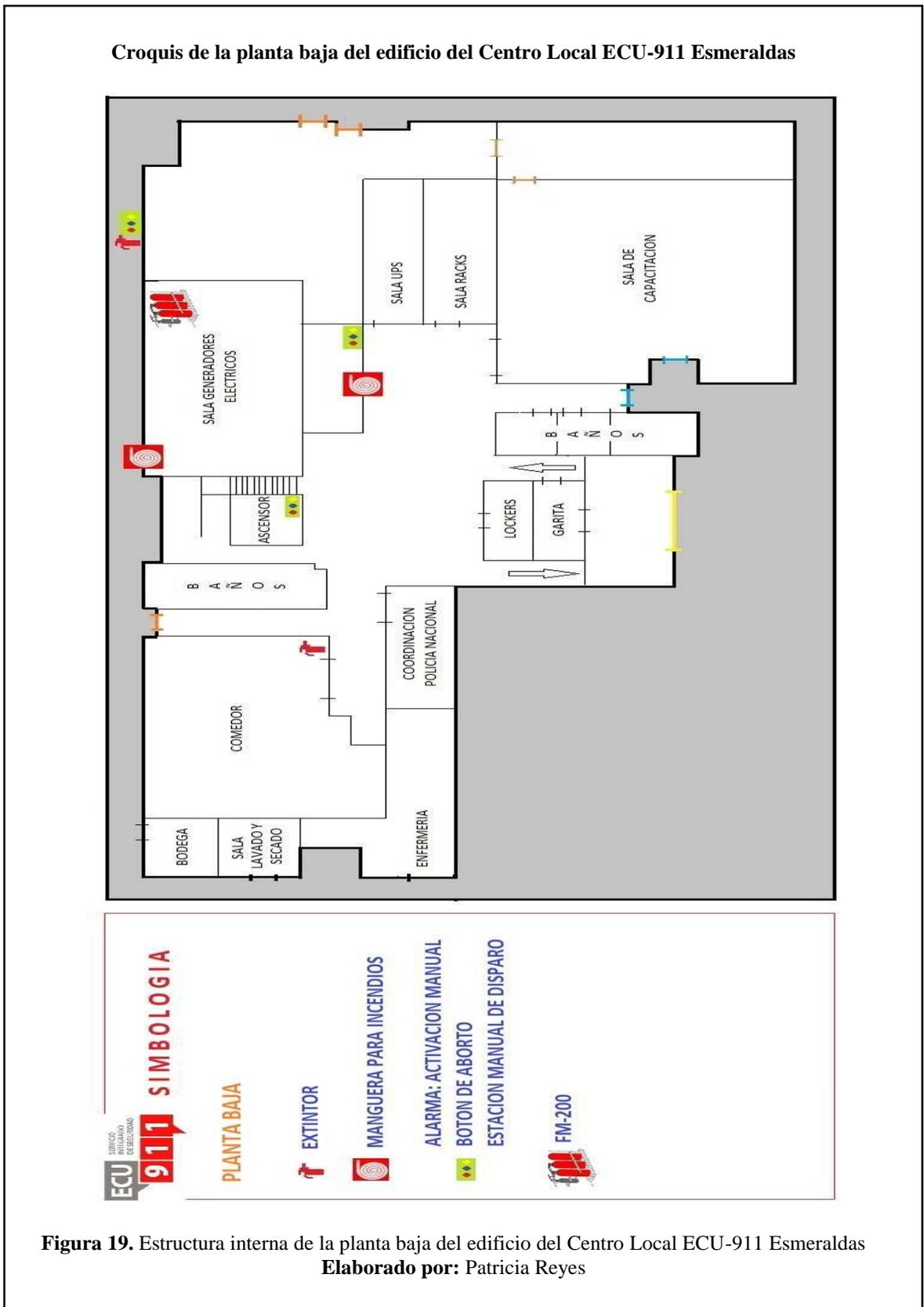
2.2.1.2 Edificio e instalaciones del Centro local ECU-911 Esmeraldas

El edificio del centro local ECU-911 Esmeraldas consta de tres plantas: Panta baja, primer piso y segundo piso. Está rodeado de áreas verdes y tiene dos accesos es decir garita principal que permite el ingreso a los estacionamientos y la garita posterior que cubre el acceso a las demás áreas verdes.

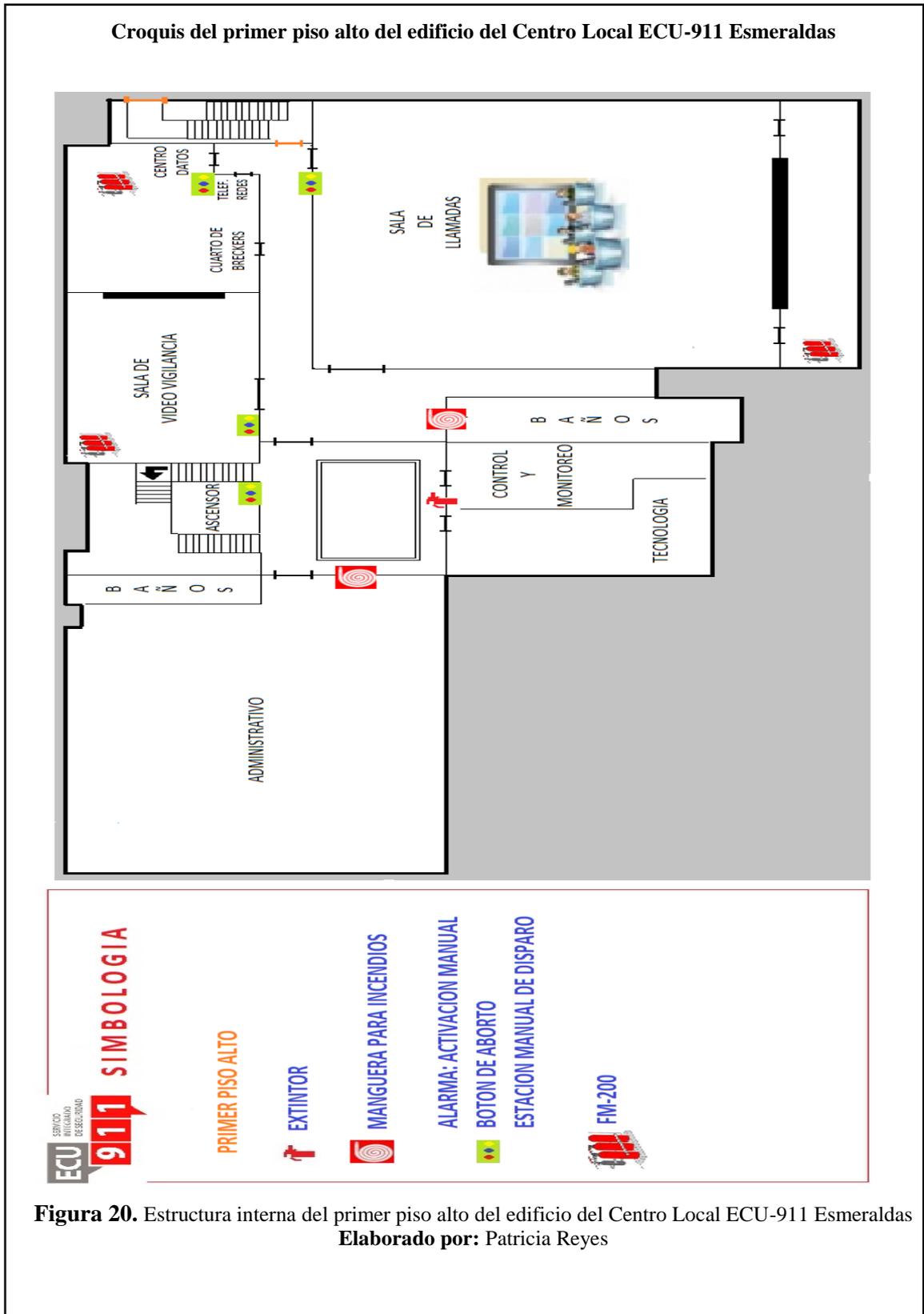


A continuación detallaremos la estructura interna del centro a través de un croquis general de cada piso.

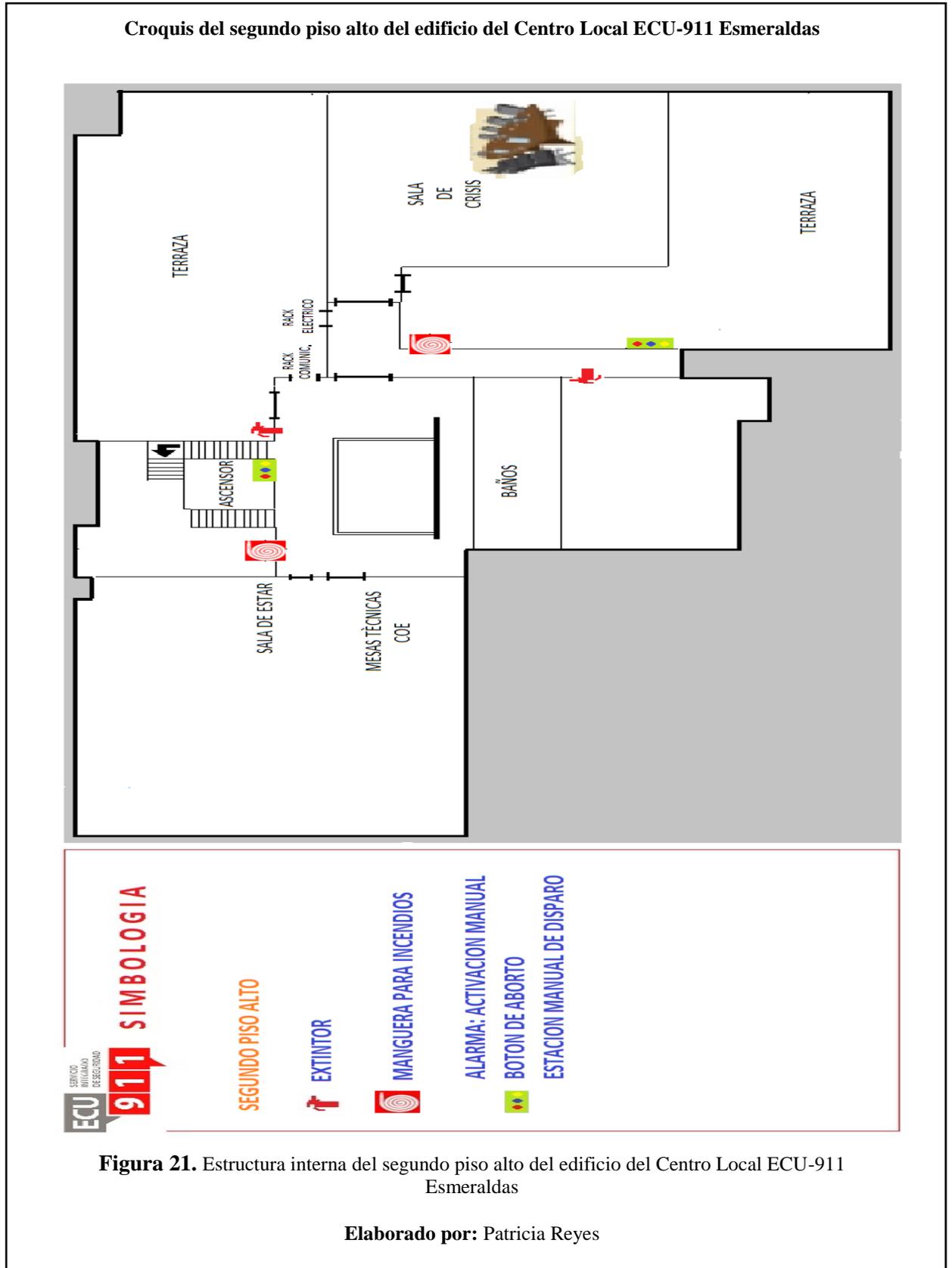
2.2.1.2.1 Croquis de la planta baja del Centro Local ECU-911 Esmeraldas



2.2.1.2.2 Croquis del primer piso alto del Centro Local ECU-911 Esmeraldas



2.2.1.2.3 Croquis del segundo piso alto del Centro Local ECU-911 Esmeraldas



2.2.2 Descripción gráfica y escrita de los pisos del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

El edificio del centro local ECU-911 Esmeraldas tiene 4 áreas, vamos a describir cada área de manera ascendente-descendente; es decir desde el segundo piso alto hasta la planta baja.

Descripción gráfica y escrita del segundo piso alto	
	<p>Sala de Crisis: Lugar en el que se realizan conferencias nacionales entre los directivos de los diferentes centros ECU-911 del país</p>
	<p>Pasillos y entradas con las señaléticas correspondientes</p>
	<p>Sala de trak eléctrico: lugar desde el que se maneja los breques que distribuyen energía a los diferentes pisos del Centro Local ECU-911 Esmeraldas</p>

Figura 22. Descripción por áreas del segundo piso alto.
Elaborado por: Patricia Reyes Demera

Descripción gráfica y escrita del primer piso alto lado izquierdo



Sala de video vigilancia: Lugar desde el que se monitorean todas las cámaras del centro local ECU-911 en la provincia de Esmeraldas



Sala de operaciones (llamadas): Lugar desde el que se reciben y despachan llamadas de emergencia

Figura 23. Descripción por áreas del primer piso alto lado izquierdo.
Elaborado por: Patricia Reyes Demera

Descripción gráfica y escrita del primer piso alto lado derecho-área administrativa

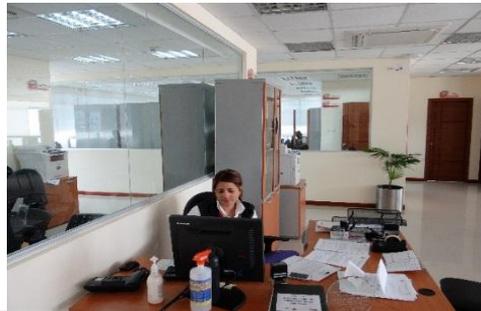
	<p>Sala de gerencia: Lugar desde que se emiten las directrices y se monitorea el funcionamiento del centro en general</p>
	<p>Sala de vinculación: Lugar desde que se manejan los proyectos de vinculación con la comunidad</p> <p>Área financiera: Lugar desde el que se manejan y administran los recursos financieros del centro</p>
	<p>Área jurídica: Lugar desde el que se gestiona el orden jurídico de la institución y los requerimientos legales internos y externos</p>

Figura 24. Descripción por áreas del primer piso alto lado derecho.
Elaborado por: Patricia Reyes Demera



Área de talento humano: Está encargada de la coordinación y manejo del personal del centro.

Área de comunicación: Está encargada del manejo de la comunicación interna y externa del centro



Área de control de calidad: Está encargada de monitorizar la calidad y cumplimiento de las funciones de cada trabajador del centro.



Área de operaciones: Está encargada de la coordinación de las salas operativas y proyectos del centro.

Área de estadística: Está encargada del monitoreo estadístico de cada emergencia tratada por el centro. A su vez determina las zonas más sensibles respecto de la seguridad

Figura 25. Descripción por áreas del primer piso alto lado derecho.

Elaborado por: Patricia Reyes Demera

Descripción gráfica y escrita de la Planta baja, bodegas, comedor, estacionamiento y áreas verdes



Generadores eléctricos: Sirven para crear energía en casos de emergencia al centro.



Sala de prensa y capacitación: En este lugar se capacita a los servidores del centro, a su vez cumple la función de sala de prensa ya que desde esta sala se atiende a los medios de comunicación

Figura 26. Descripción por áreas del primer piso alto lado derecho.
Elaborado por: Patricia Reyes Demera



Bodega de limpieza: Lugar de almacenamiento de recursos de aseo, limpieza y logística del centro



Comedor: Lugar en que los trabajadores se sirven los refrigerios

Figura 27. Descripción por áreas del primer piso alto lado derecho.
Elaborado por: Patricia Reyes Demera



Estacionamiento de vehículos:

Lugar para el estacionamiento de vehículos de funcionarios, ambulancias y vehículos particulares



Áreas verdes: patios y alrededores del centro

Figura 28. Descripción por áreas del primer piso alto lado derecho.
Elaborado por: Patricia Reyes Demera

2.2 Elaboración del plan de diagnóstico

2.3.1 Universo

El universo con el que vamos a trabajar se compone de todo el personal del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

2.3.2 Recolección de información

Dentro del proceso de la recolección de información empezaremos delimitando al personal de la institución hasta llegar a una muestra homogénea, es decir nuestra fuente primaria de información.

Dentro de este proceso incluimos entrevistas a nuestra fuente primaria de información es decir personas en diferentes cargos estratégicos del centro para finalizar con las encuestas a nuestra fuente secundaria de información el personal del área de operaciones

2.3.3 Resultados de la recolección de información

2.3.3.1 Muestra

Para obtener la muestra de nuestra investigación iniciamos delimitando la población la cual está compuesta de todo el personal del Centro Local ECU-911 Esmeraldas el mismo que está conformado por 110 personas.

Para realizar el cálculo de la muestra hemos utilizado la siguiente fórmula:

$$N = \frac{N O^2 Z^2}{(N - 1)E^2 + O^2 Z^2}$$

A continuación detallamos la composición de la fórmula:

Tabla 10 Glosario de componentes para la fórmula de obtención de muestra

N = Tamaño de la población	110
O = Desviación estándar	0,5
Z = Nivel de confianza	1,96
E = Margen de error del muestreo	0,04

Nota: Elementos que conforman la fórmula para la obtención de la muestra de investigación

Fuente: (Suarez, 2012)

$$N = \frac{N O^2 Z^2}{(N - 1)E^2 + O^2 Z^2}$$

$$N = \frac{(110)(0,5)^2 (1,96)^2}{(110 - 1)(0,04)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$N = \frac{(110)(0,25)(3,84)}{(109)(1,6 * 10^{-3}) + (0,25)(3,84)}$$

$$N = \frac{105,60}{0,1744 + 0,96}$$

$$N = \frac{105,60}{1,1344}$$

2.3.3.2 Análisis de Encuestas

Se realizó un estudio de comunicación basado en una encuesta de 19 preguntas al personal operativo del Centro Local ECU-911 Esmeraldas. A continuación se esbozan los gráficos de la tabulación de los resultados, con el análisis respectivo de cada pregunta.

1. ¿Cuál es su función en el Centro Local ECU-911?



Análisis

Esta pregunta se realiza para identificar a la población encuestada es decir, para precisar con qué área del Centro Local ECU-911 trabajamos. Según el cuadro estadístico el 100% corresponde al personal del área de operaciones del centro que comprende: personal de video-vigilancia, personal de llamadas, supervisores, dirección de operaciones.

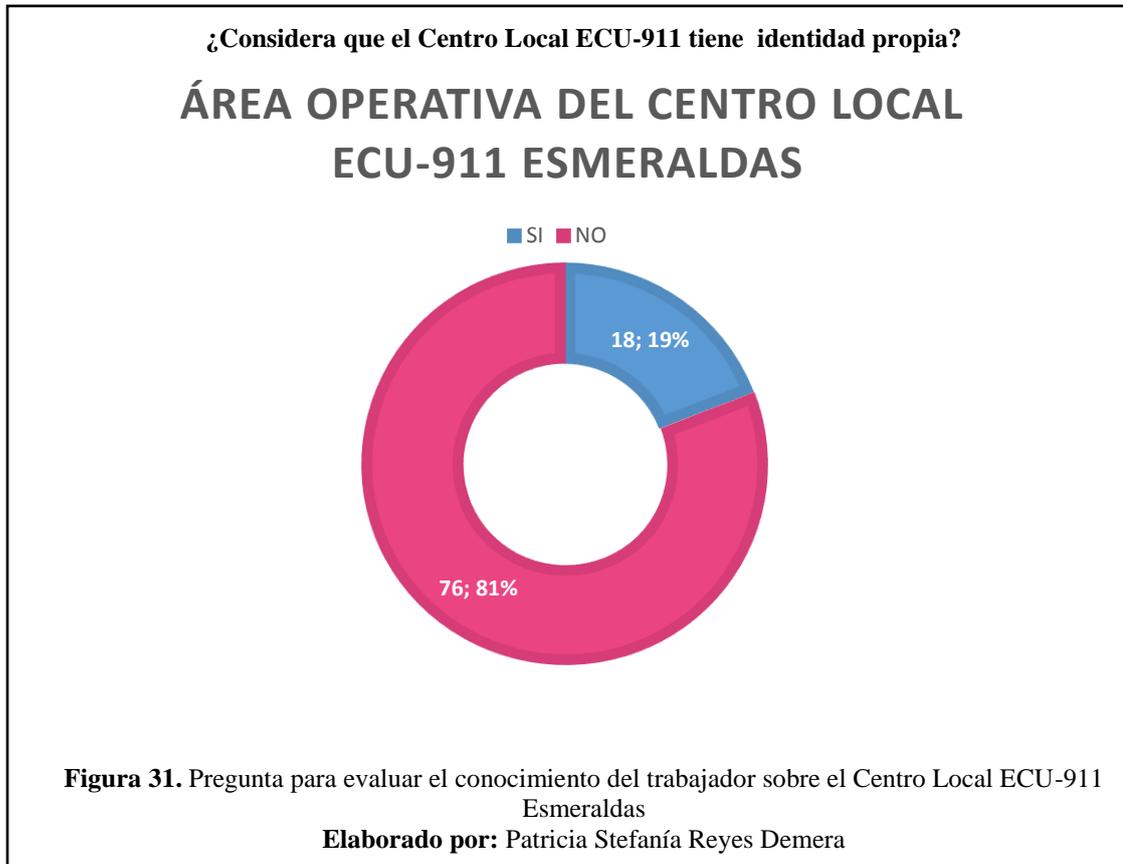
2. Conoce usted ¿cuál es la misión y la visión del Centro Local ECU-911?



Análisis

La misión de una empresa es su razón de ser, el motivo por el cual existe. Es la personalidad de la misma y su identidad. Una misión debe ser motivadora, posible, y amplia, pero concreta. En esta pregunta el 86% responde que no mientras que el 14% responde que sí. A través de esta pregunta hemos tratado de medir la cultura e identidad corporativa; la mayoría de los trabajadores desconocen la misión y la visión de la institución, esto es un grave problema enfocado hacia los directivos que desconocen la forma de transmitir estos importantes elementos de la cultura organizacional. Crear una cultura organizacional para la empresa involucra un proceso donde cada etapa a cumplir arroje resultados favorables. Cuando todos los empleados de la empresa conocen en profundidad la Misión, la visión y lo que representan, pueden tomar decisiones propias siempre de acuerdo con esta “norma fundamental”, aumentando notablemente la coherencia en la actuación, y la personalidad propia de la empresa.

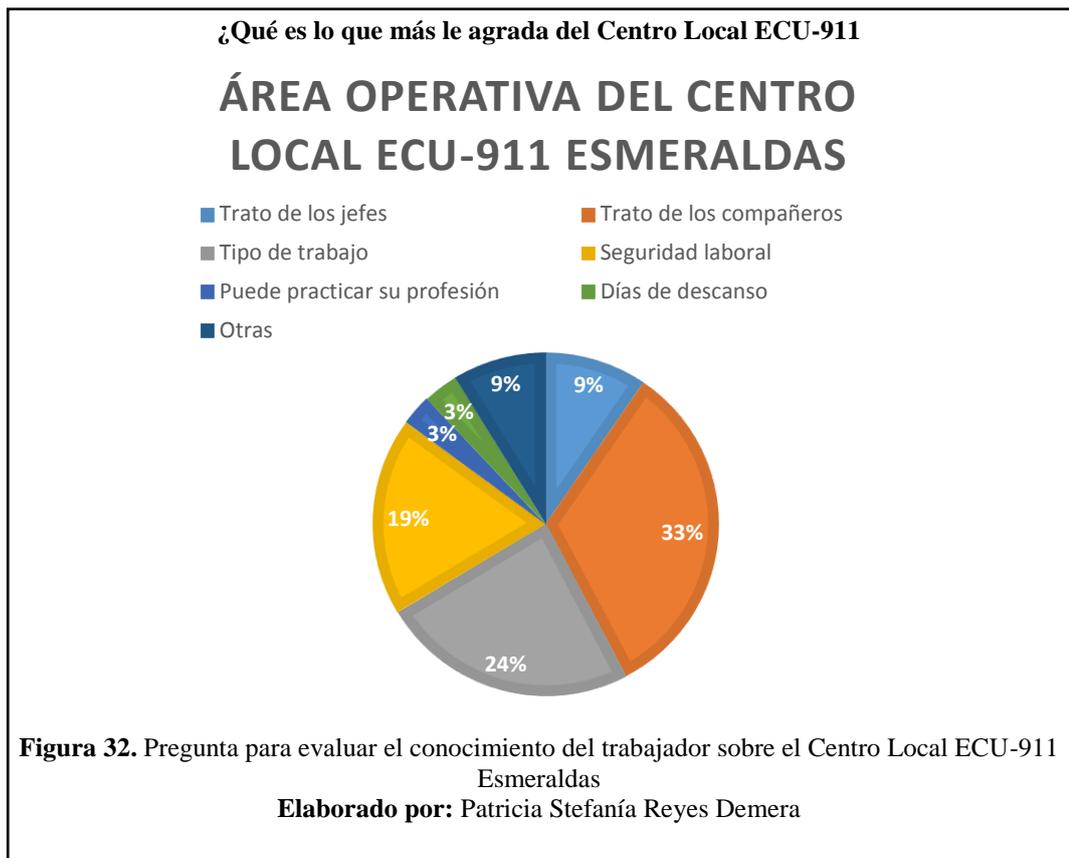
3. ¿Considera que el Centro Local ECU-911 tiene identidad propia?



Análisis

En esta pregunta el 18,19% de los evaluadores responde que sí mientras que el 76,81% restante responde negativamente. La mayoría de los evaluadores no se siente identificado con el centro, tampoco se siente parte de él. La identidad de una institución es muy importante porque representa la imagen que la misma transmite al interior y al exterior. Porque una empresa sin identidad pasa desapercibida por el mismo grupo de trabajadores que la compone y por sus usuarios o clientes, esto es lo que precisamente ocurre con los evaluadores del centro, no son partícipes de las actividades que organiza la institución hasta el punto de que la misma institución en la mayoría de los casos es desapercibida por los evaluadores. Muchas veces una institución sin identidad misma expresa falta de seriedad y de compromiso hacia los clientes internos y externos.

4. ¿Qué es lo que más le agrada del Centro Local ECU-911?

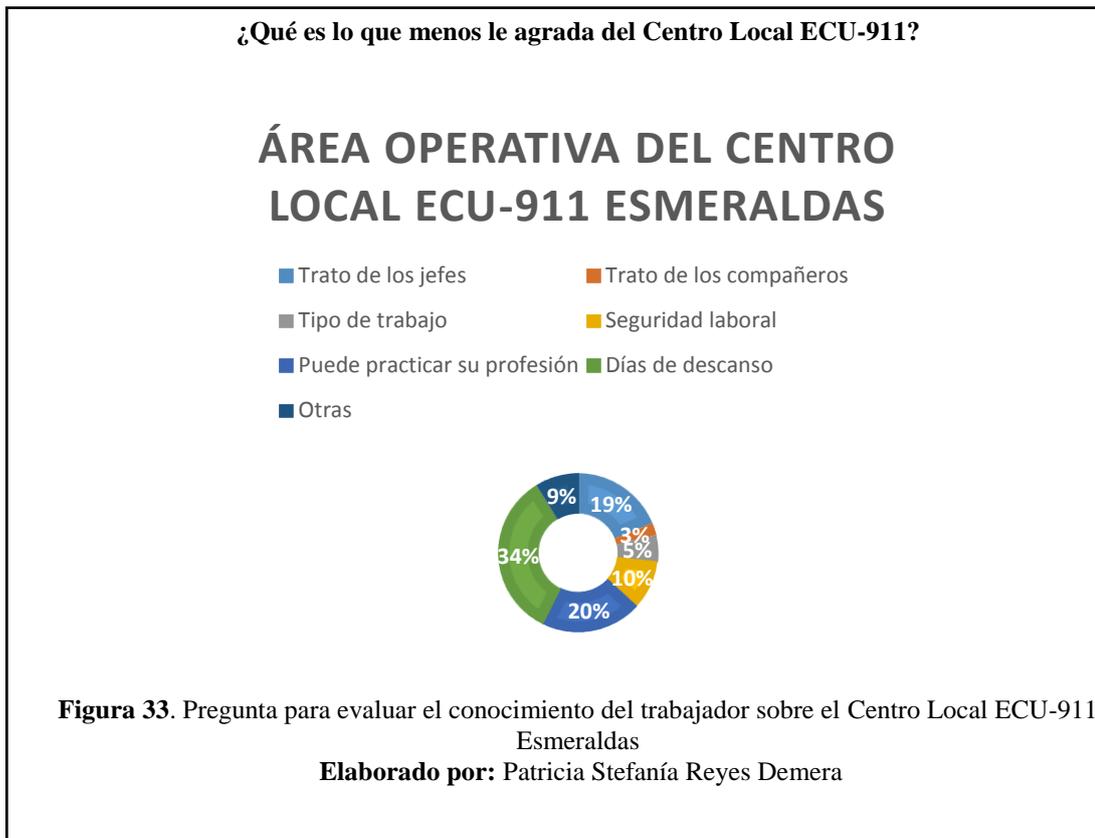


Análisis

En esta pregunta se busca identificar qué factores laborales otorgan satisfacción en el evaluador, el gráfico nos muestra que el trato de los compañeros tiene un predominante 33%, por otro lado el tipo de trabajo tiene una aceptación del 24%, mientras que la seguridad laboral tiene un 19% seguido del trato de los jefes, otras opciones, la práctica de la profesión y el número de días de descanso.

Los evaluadores están conformes respecto el trato entre ellos mismos, lo que indica que hay un buen funcionamiento como grupo de trabajo y compañeros. También se sienten conformes sobre el tipo de trabajo que están realizando es decir brindando ayuda a la comunidad. Por otro lado la seguridad laboral que les ofrece el ECU-911 como institución pública también lo tiene conformes.

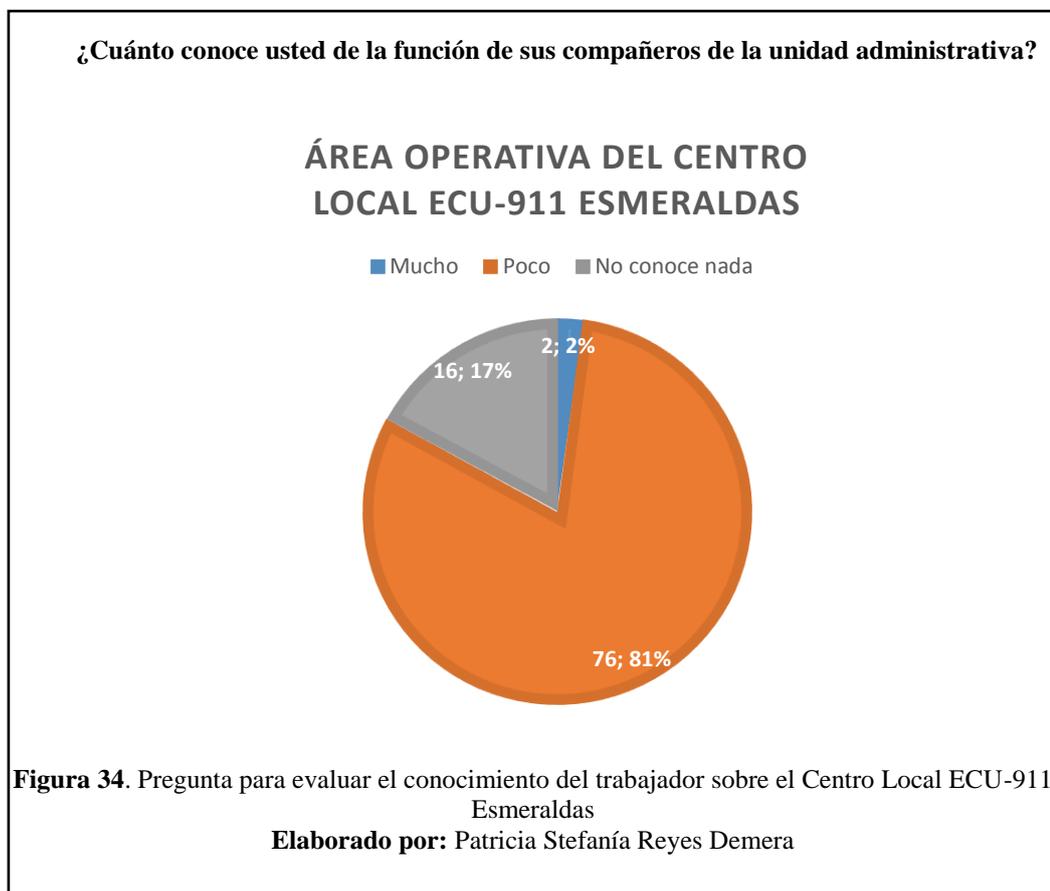
5. ¿Qué es lo que menos le agrada del Centro Local ECU-911?



Análisis

En esta pregunta se busca identificar qué factores laborales no proporcionan satisfacción en el evaluador; el gráfico nos muestra que el número de días de descanso tiene un 34% de rechazo, es decir el número de días de descanso que tienen los evaluadores no es suficiente y causa una inconformidad primaria. Le sigue el trato de los jefes con un 20% de rechazo lo que indica una fuerte inconformidad en el trato que recibe el evaluador por parte del supervisor lo que perjudica el buen desempeño laboral y el buen funcionamiento del trabajo en equipo a su vez afecta el buen clima laboral lo que nos indica que el proceso de comunicación establecido en los grupos de trabajo no es suficiente. Por otro lado está el hecho de que los evaluadores no pueden practicar su profesión con un 19% lo cual genera una insatisfacción en las aspiraciones personales y a la vez laborales de los evaluadores. Les siguen la seguridad laboral con un 10% la seguridad laboral, el otras opciones con un 9%, el tipo de trabajo con un 5% y el trato de los compañeros con un 3%.

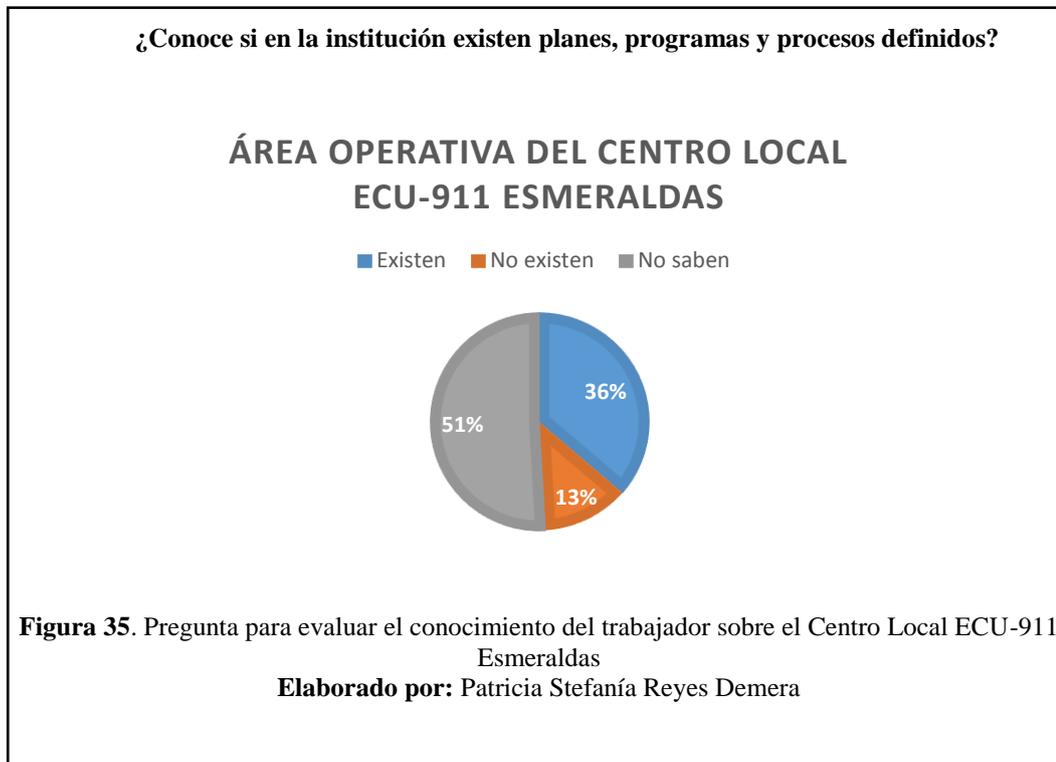
6. ¿Cuánto conoce usted de la función de sus compañeros de la unidad administrativa?



Análisis

A través de esta pregunta buscamos conocer el grado de familiaridad que el evaluador tiene sobre el centro y su generalidad, basándonos en el resultado de la gráfica un 76,81% de los evaluadores de emergencias conoce poco o tienen una leve idea de cómo es el trabajo de sus compañeros del área administrativa, por otro lado un 16,17% de los evaluadores indica que no conocen nada mientras que apenas un 2,2% indica que conoce mucho sobre la función del área administrativa. El funcionamiento del centro en general comprende la gestión de todas las áreas o unidades que lo conforman, los evaluadores desconocen cómo es el trabajo en las diferentes áreas del centro, lo que a su vez los perjudica en la realización de los diferentes trámites laborales y en el aporte o proyectos que estos pueden desarrollar hacia las diferentes áreas del centro.

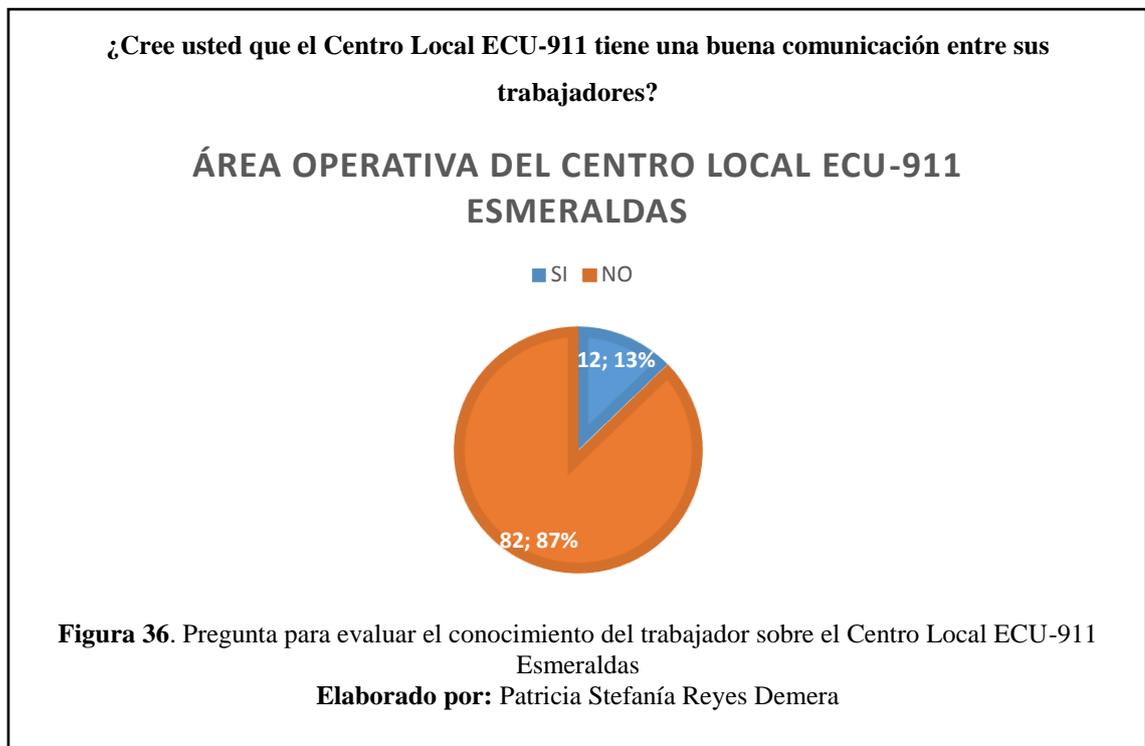
7. Conoce si en la institución existen planes, programas y procesos definidos. Le vamos a mencionar algunos para que usted diga si existen o no.



Análisis

En esta pregunta hemos puesto las siguientes opciones: políticas, estrategias y planes de comunicación; planes de responsabilidad social o vinculación con la comunidad y el sistema de evaluación del personal. Los resultados indican que apenas un 51% de los evaluadores no saben sobre la existencia de planes y proyectos en el centro, un 36% de los evaluadores conocen de la existencia pero no saben de qué se tratan mientras que apenas un 13% indica que no existen. El desconocimiento de los planes o protocolos de comunicación para el personal interno de la empresa es un indicador de la escasa comunicación en el centro, por otro lado el desconocimiento sobre planes de vinculación con la comunidad y desarrollo social indica que tampoco existe una integración entre la actividad del Centro Local ECU-911 Esmeraldas los trabajadores y sus familias.

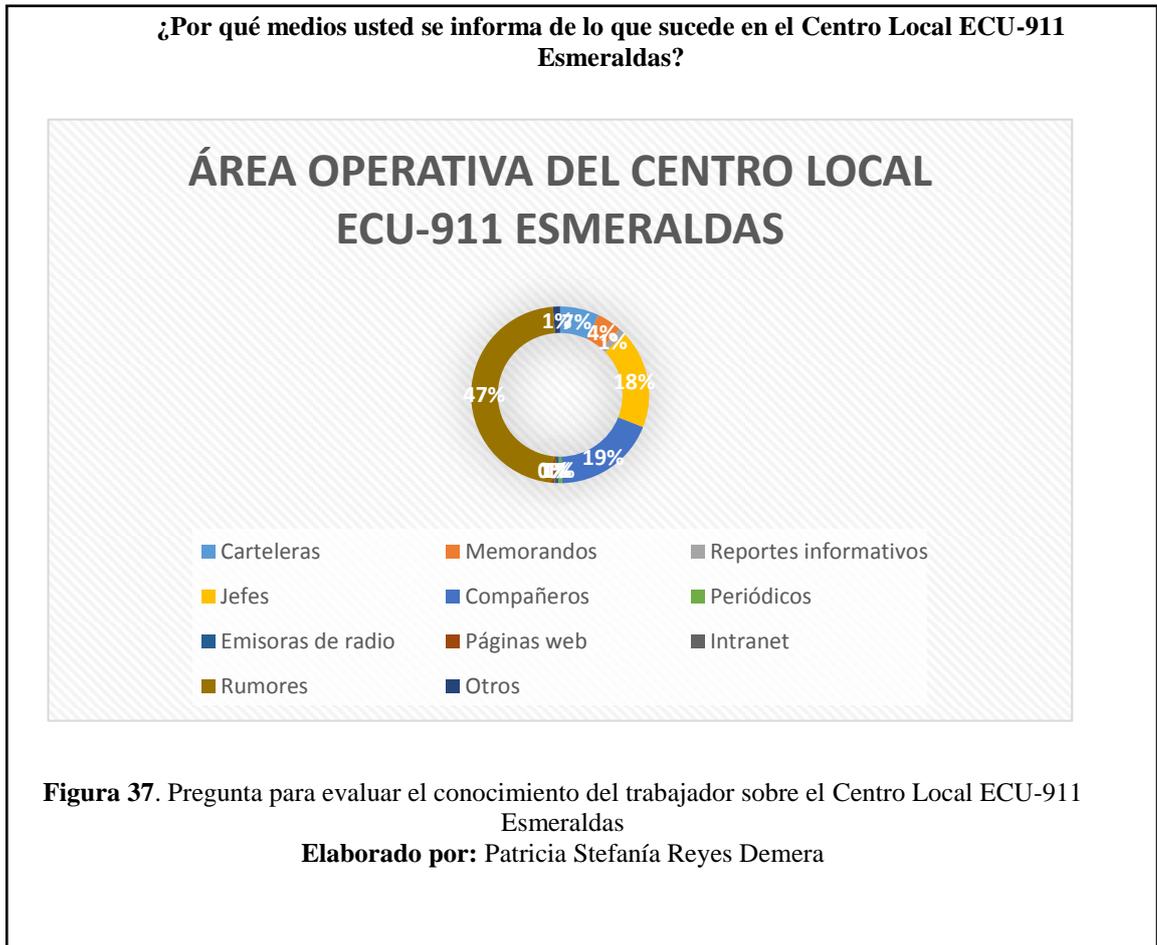
8. ¿Cree usted que el Centro Local ECU-911 Esmeraldas tiene una buena comunicación entre sus trabajadores?



Análisis

En esta pregunta el 82,87% de los evaluadores cree que no hay una buena comunicación mientras que el 12,13% piensa que sí. Uno de los principales efectos de una mala comunicación en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas es la propagación de resentimiento y frustración, comenzando desde arriba o desde abajo. Aparte de crear un mal ambiente en el trabajo, surge en el trabajador una moral baja que puede dañar la productividad y las relaciones internas creando un ciclo negativo para la institución. Otro efecto de la mala comunicación en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas es que provoca varios asuntos negativos, desde causar retrasos en la planificación general de la institución hasta influir en el bajo rendimiento de los trabajadores lo cual puede medirse en la productividad lo que desemboca grandes pérdidas de tiempo en espera de recibir instrucciones claras o tiempo perdido cuando el trabajo debe ser hecho de nuevo debido a la falta de entendimiento esto es lo que generalmente sucede en los grupos de trabajo operativo.

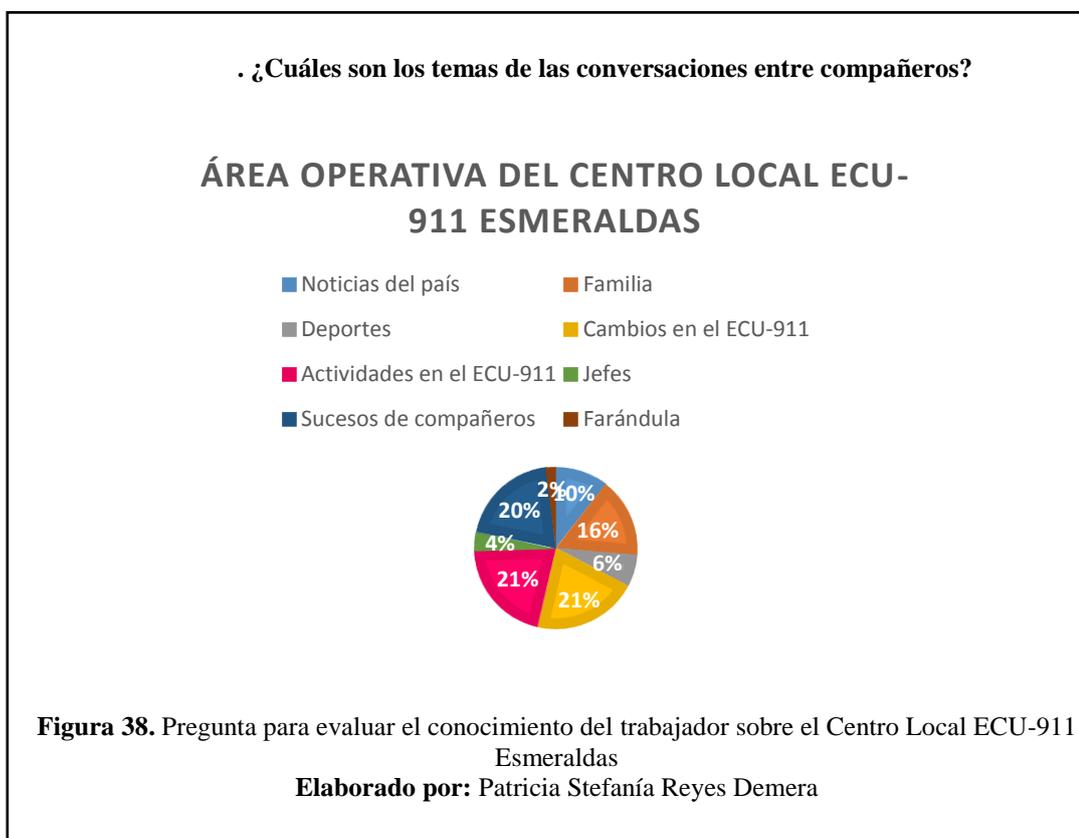
9. ¿Por qué medios usted se informa de lo que sucede en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas?



Análisis

En esta pregunta encontramos que el 47% de los evaluadores se informa de lo que sucede en el centro a través de los rumores por ende la información del centro es distorsionada y mal interpretada, por otro lado la información transmitida entre compañeros tiene un 19% mientras que la información transmitida a través de los jefes tiene un 18%. Le siguen carteleros 7%, memorandos 4% y reportes informativos 1%. En esta pregunta reluce la falta de un canal formal de comunicación lo cual desemboca en rumores de pasillo, información distorsionada y desconocimiento de la información real, problemas del trabajo en equipo, bajo rendimiento laboral entre otras.

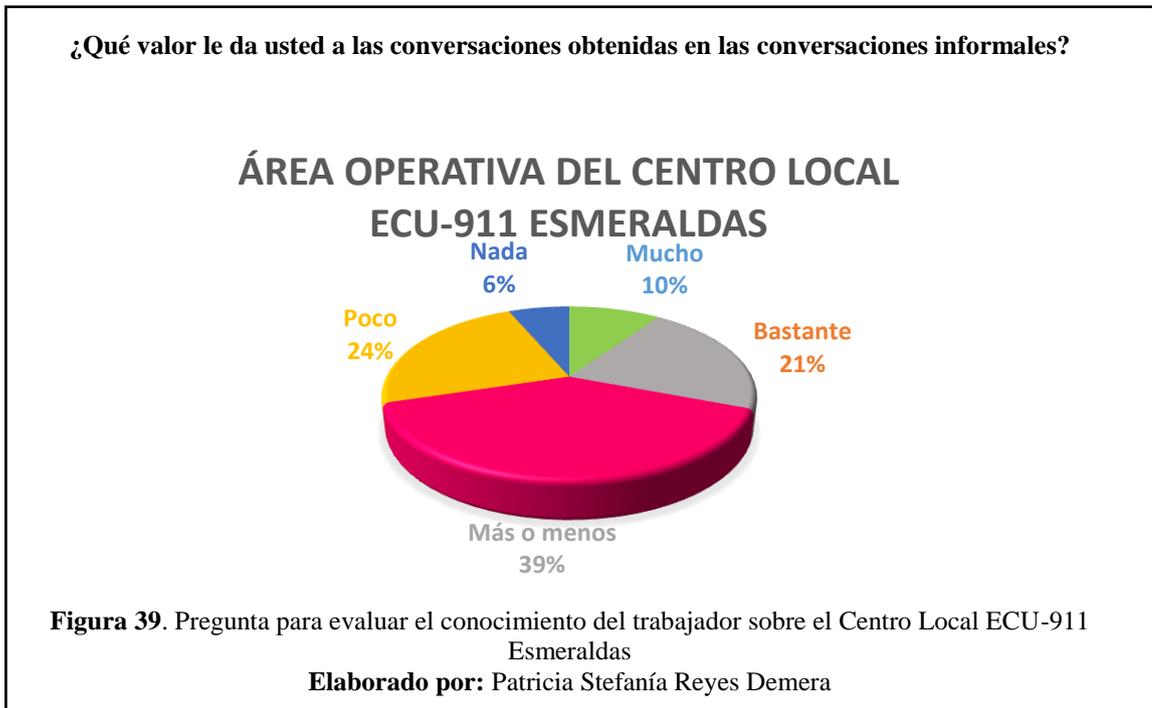
10. En los tiempos de descanso en medio de su jornada laboral, ¿Cuáles son los temas de las conversaciones entre compañeros?



Análisis

Esta pregunta se formula para conocer en qué momento el evaluador se informa de lo que sucede en el ECU-911 Esmeraldas. Como analizamos en la pregunta anterior el evaluador se informa mayoritariamente a través de rumores de pasillo, sin embargo hemos determinado que el 21% de los evaluadores habla de actividades del centro en sus tiempos libres, otro 21% habla de los cambios en el centro, en las conversaciones entre compañeros vemos que un 20% habla sobre sucesos entre compañeros seguido de un 16% referente a la familia, un 10% noticias del país, un 6% deportes, un 4% de los jefes y un 2% sobre farándula.

11. ¿Qué valor le da usted a las conversaciones obtenidas en las conversaciones informales?

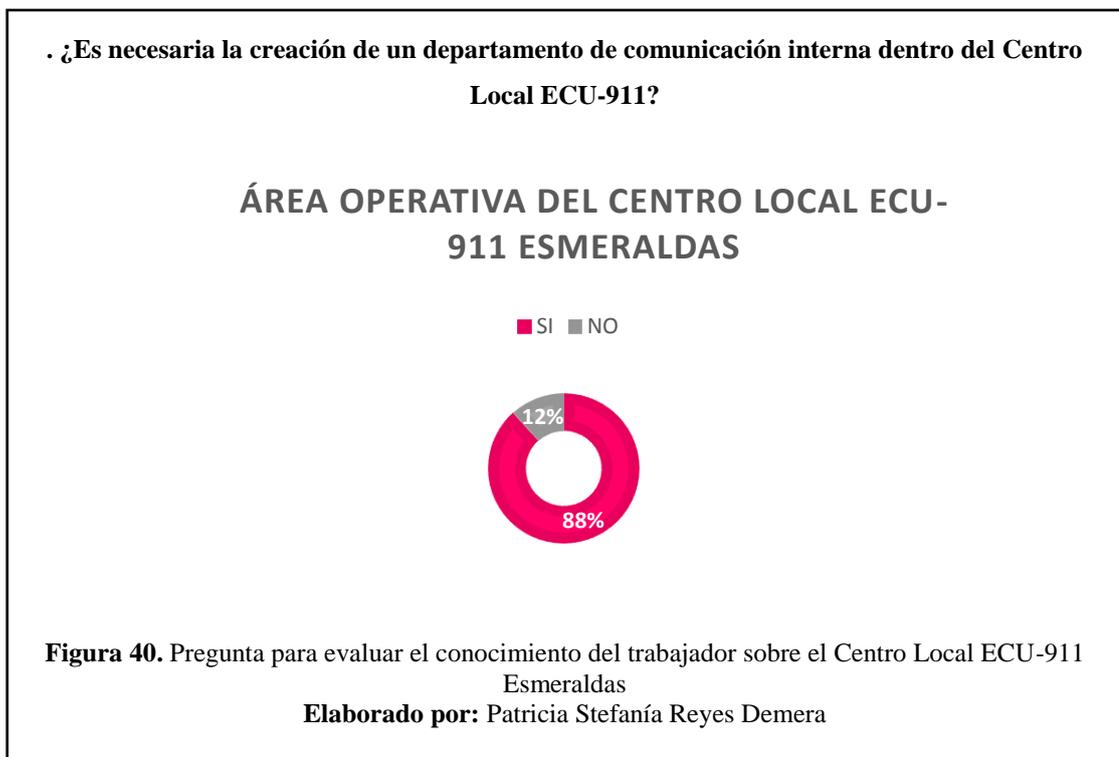


Análisis

En esta pregunta tratamos de conocer la importancia que el evaluador le da a la información obtenida de este tipo de conversaciones a la cual el 39% de los evaluadores califica en un rango de más o menos; mientras que un 24% la califica en un rango de poco; por otro lado un 21% califica en el rango de bastante; le sigue mucho con 10% y nada con 5%. En el análisis de las preguntas 8, 9 y 10 hemos visto que el evaluador piensa que no hay una buena comunicación en el centro, por otro lado hemos visto que la fuente mayoritaria por la que el evaluador recibe información son los rumores a través de conversaciones informales; este tipo de información afecta en un rango de más o menos al evaluador.

Pero afecta bastante a la labor individual de cada evaluador el cual a su vez es parte de un equipo de trabajo, por ende la productividad del equipo disminuye debido a las inconformidades causadas por este tipo de conversaciones

12. ¿Considera necesaria la creación de un departamento de comunicación interna dentro del Centro Local ECU-911 Esmeraldas?



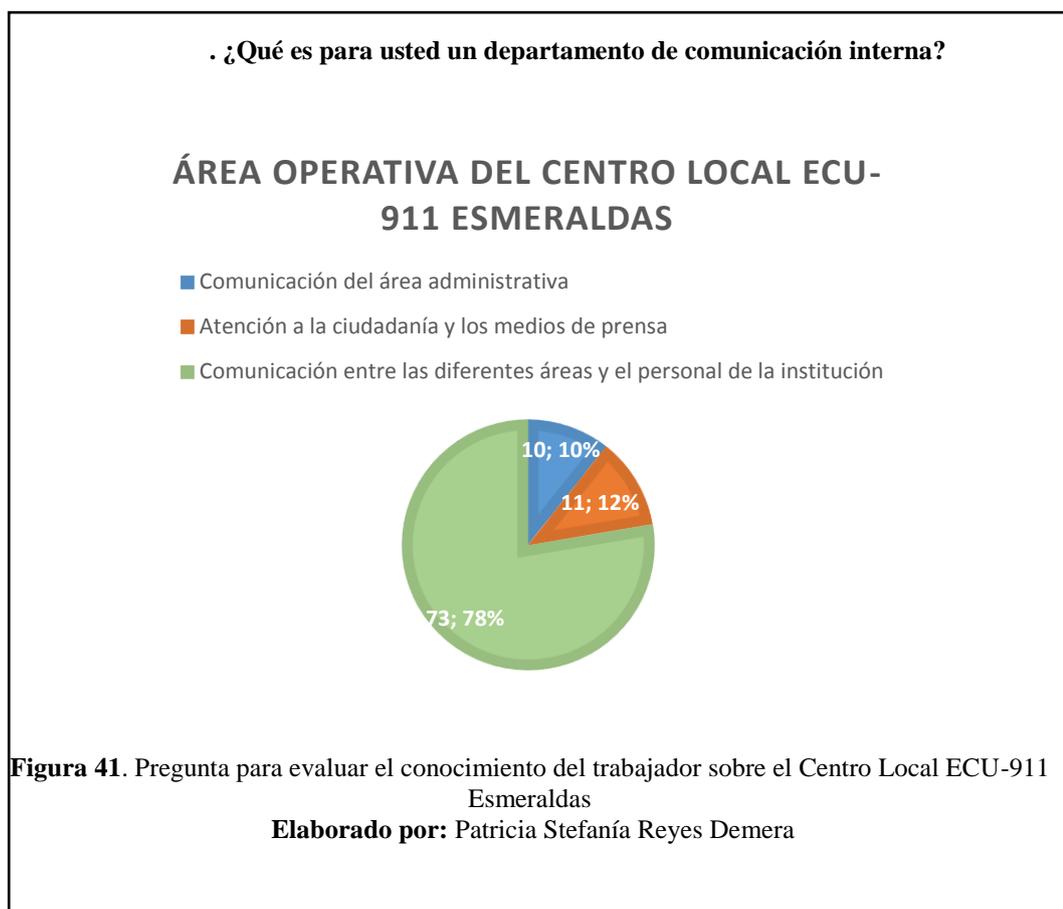
Análisis

En esta pregunta el 88% de los evaluadores piensa que es necesaria la creación de un departamento de comunicación interna mientras que el 12% piensa que no.

La propuesta de la creación de un departamento de comunicación interna nace debido a la inconformidad que sienten los trabajadores del centro en cuanto al área comunicacional. Este departamento pretende abarcar la comunicación oficial como la no oficial es decir la suma de la comunicación desarrollada a través normas, políticas y la comunicación que se da entre los trabajadores de la organización

A su vez este departamento busca la participación e integración de todos trabajadores del centro fomentando la cultura organizacional e implantando la identidad del centro en cada trabajador del mismo.

13. ¿Qué es para usted un departamento de comunicación interna?



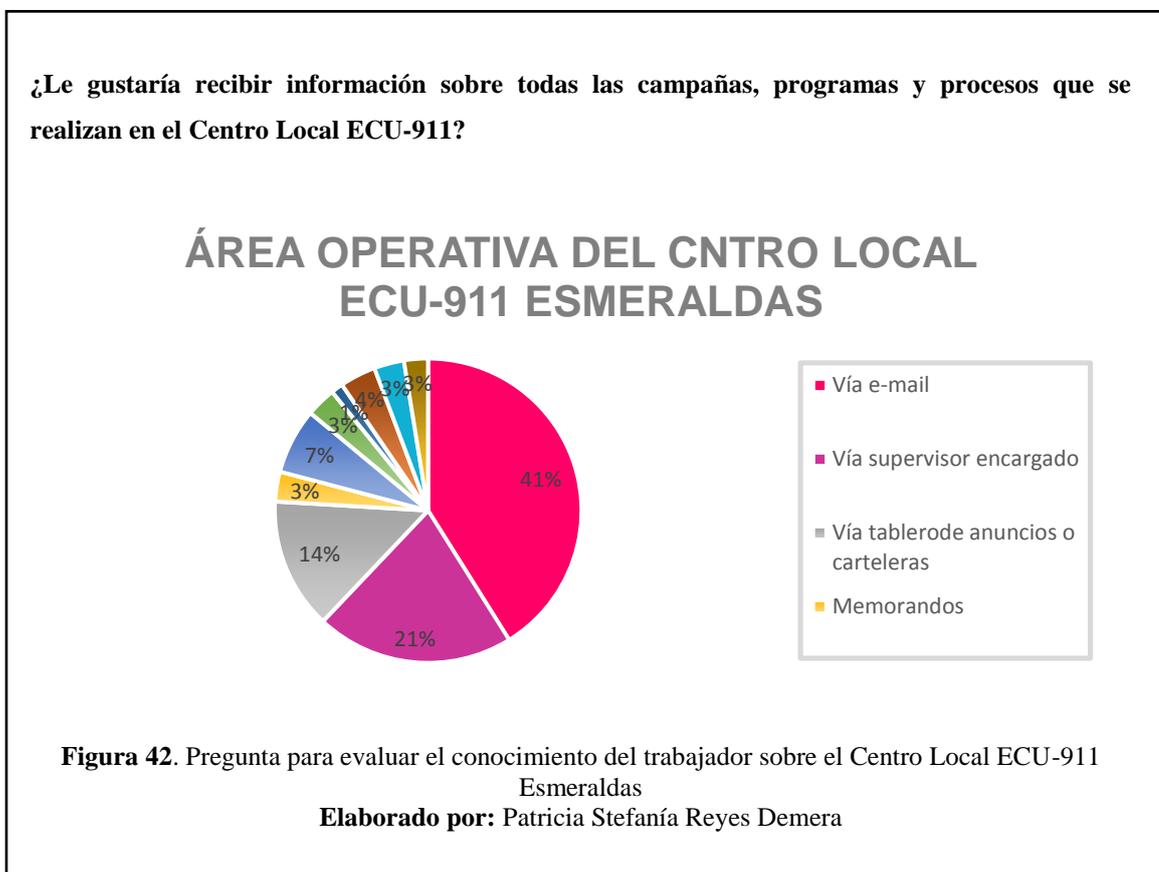
Análisis

En esta pregunta observamos que el 73,78% de los evaluadores indica que un departamento de comunicación interna es el lugar desde el que se coordina la comunicación entre las diferentes áreas y el personal de la institución.

Por otro lado un 11,12% de los evaluadores indica que un departamento de comunicación interna es el lugar desde el que se coordina a atención a la ciudadanía a los medios de prensa.

Mientras que el 10,10% de los evaluadores piensa que un departamento de comunicación interna es el lugar desde el que se coordina la comunicación del área administrativa.

14. ¿Le gustaría recibir información sobre todas las campañas, programas y procesos que se realizan en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas? Si su respuesta es positiva señale por qué medios.

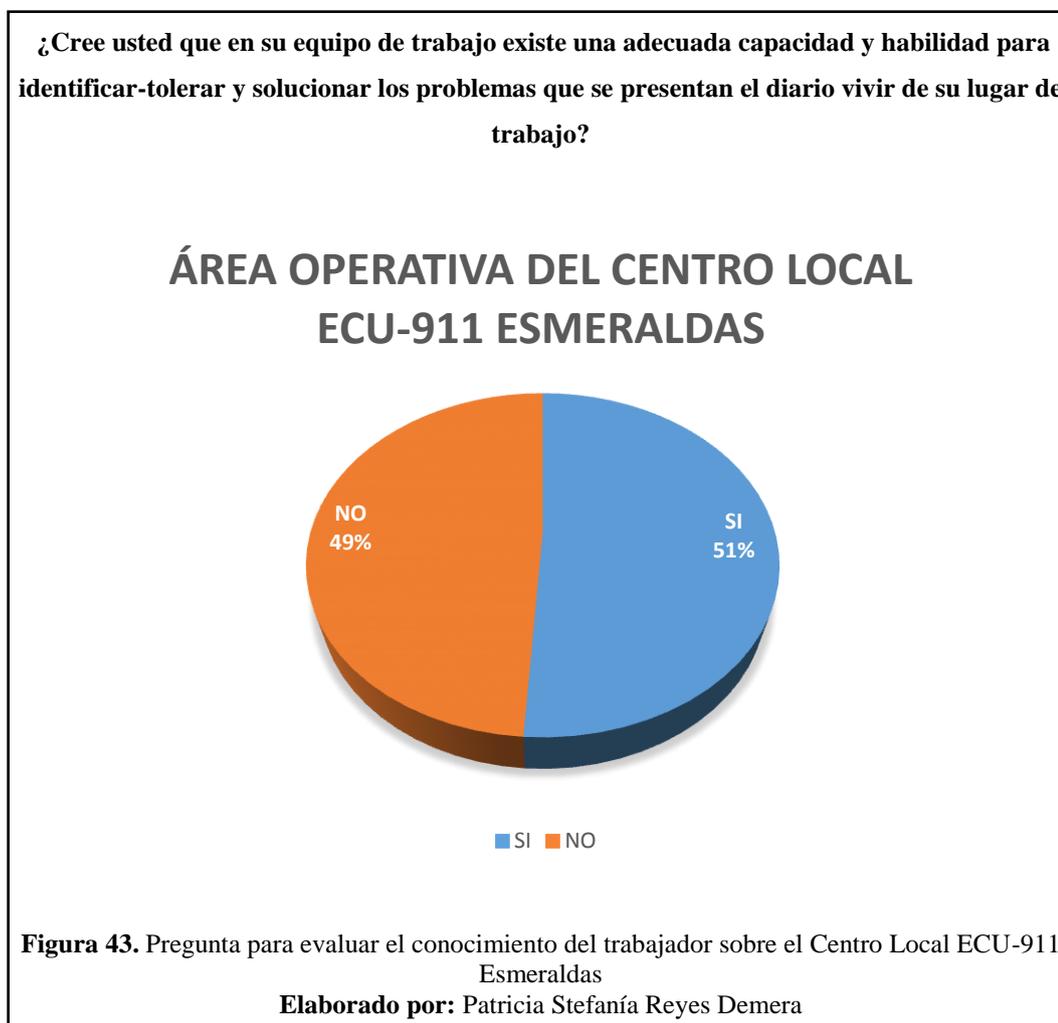


Análisis

Los medios por los que los evaluadores del Centro Local ECU-911 Esmeraldas quieren informarse son varios tenemos con un 41% vía email cabe recalcar que el evaluador no tiene ningún medio de comunicación formal para la comunicación dentro del centro. Los evaluadores también quieren recibir la información a través del supervisor encargado con una aceptación del 21%.

Recibir la información a través de carteleras o tablero de anuncios tiene una aceptación del 14%, seguida de los reportes informativos con un 7%, vía televisión 4%, páginas web 3%, vía periódicos 3% y emisoras de radio 1%

15. ¿Cree usted que en su equipo de trabajo existe una adecuada capacidad y habilidad para identificar-tolerar y solucionar los problemas que se presentan el diario vivir de su lugar de trabajo?

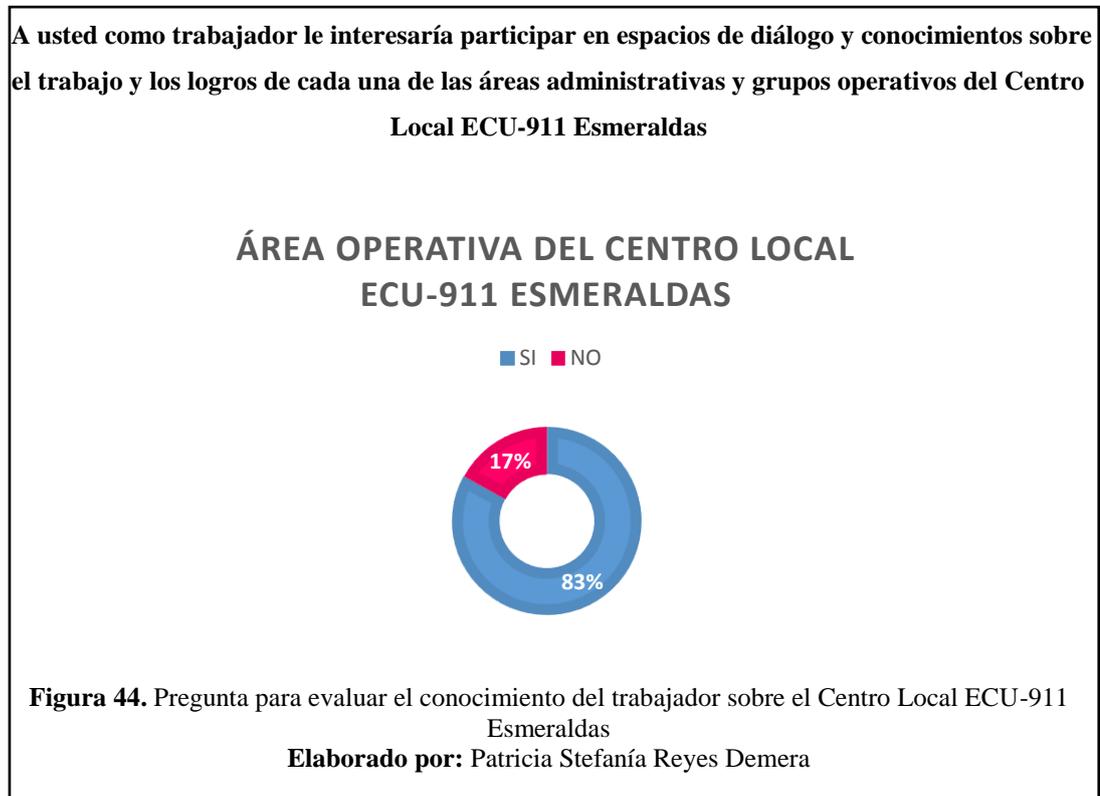


Análisis

En esta pregunta el 49% de los evaluadores piensa que en su grupo de trabajo no hay una adecuada capacidad para identificar, tolerar y solucionar los problemas. Uno de los factores principales es la predominante falta de comunicación en los grupos del centro.

Por otro lado el 51% de los evaluadores piensa que en su grupo de trabajo si existe una adecuada capacidad para identificar, tolerar y solucionar los problemas.

16. **A usted como trabajador le interesaría participar en espacios de diálogo y conocimientos sobre el trabajo y los logros de cada una de las áreas administrativas y grupos operativos del Centro Local ECU-911 Esmeraldas**



Análisis

En esta pregunta el 83% de los evaluadores si está interesado en participar en espacios de diálogo y conocimientos sobre el trabajo y los logros de cada una de las áreas administrativas y grupos operativos del Centro. Es decir los evaluadores quieren ser partícipes de los logros y actividades de las diferentes unidades que conforman el centro.

Por otro lado un 17% de los evaluadores no está interesado en participar en espacios de diálogo y conocimientos sobre el trabajo y los logros de cada una de las áreas administrativas y grupos operativos del Centro.

17. Le gustaría generar procesos de diálogo con la dirección del centro local ECU-911 Esmeraldas para la planificación de proyectos que fomenten la participación, comunicación e interacción entre los trabajadores del Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

¿Le gustaría generar procesos de diálogo con la dirección del centro local ECU-911 Esmeraldas para la planificación de proyectos que fomenten la participación, comunicación e interacción entre los trabajadores del Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

**ÁREA OPERATIVA DEL CENTRO LOCAL
ECU-911 ESMERALDAS**

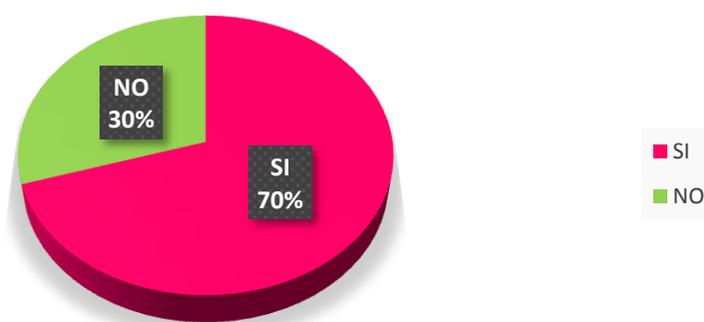


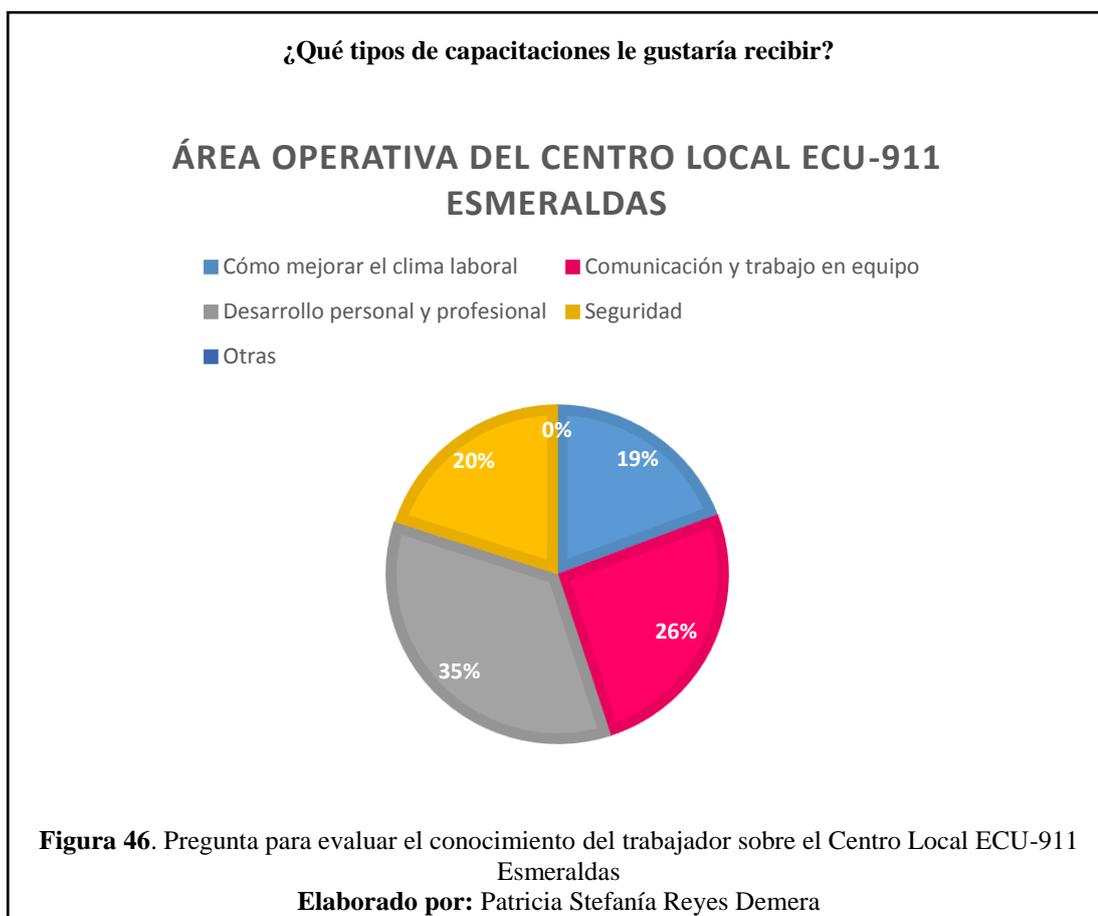
Figura 45. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas

Elaborado por: Patricia Stefanía Reyes Demera

Análisis

En esta pregunta el 70% de los evaluadores quiere ser partícipe en generar procesos de diálogo con la dirección del centro local ECU-911 Esmeraldas para la planificación de proyectos que fomenten la participación, comunicación e interacción entre los trabajadores del Centro. Esto indica que los evaluadores buscan ser parte activa del centro. Mientras que el 30% de los evaluadores no quiere ser partícipe en generar procesos de diálogo con la dirección del centro local ECU-911 Esmeraldas para la planificación de proyectos que fomenten la participación, comunicación e interacción entre los trabajadores del Centro.

18. ¿Qué tipos de capacitaciones le gustaría recibir?

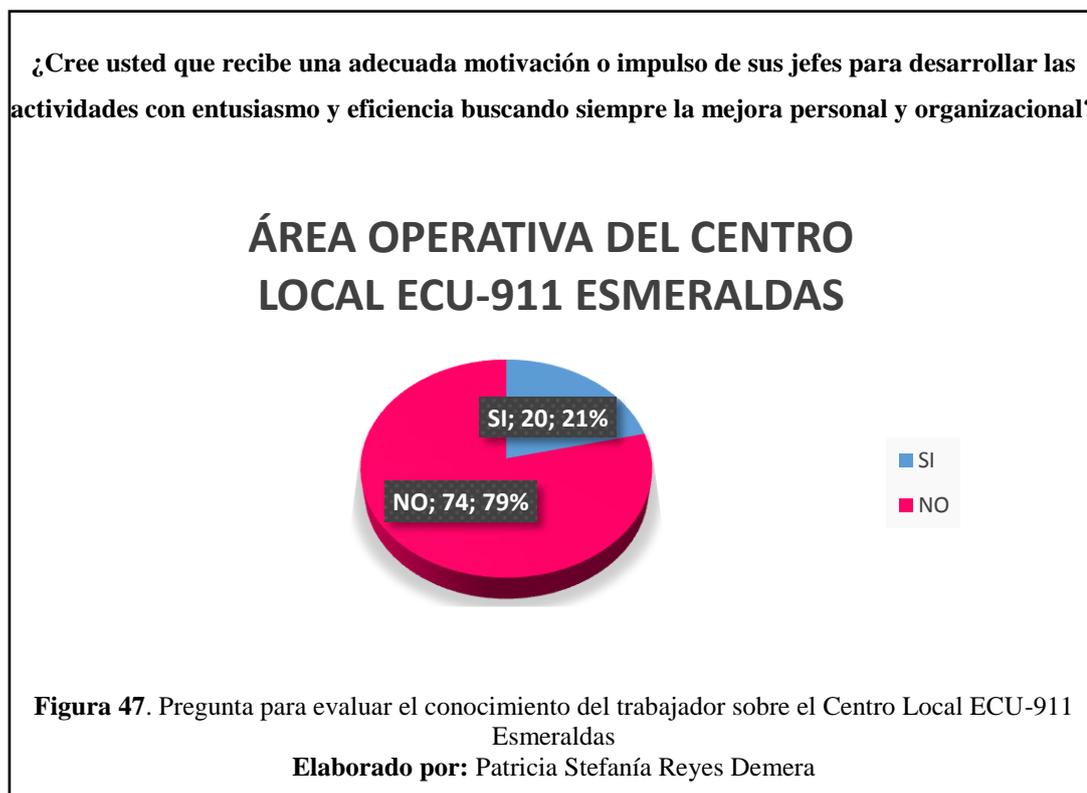


Análisis

Acercas de las capacitaciones que los evaluadores quieren recibir encontramos que el tema de desarrollo personal y profesional tiene un 35% de aceptación, por otro lado el tema de comunicación y trabajo en equipo posee un 26% de aceptación, el tema de seguridad tiene un 20% de aceptación mientras que el tema de cómo mejorar el clima laboral tiene un 19% de aceptación.

La mayoría de los evaluadores está interesado en capacitaciones sobre el desarrollo personal y profesional porque sienten que en su lugar de trabajo no pueden ejercer su profesión.

19. ¿Cree usted que recibe una adecuada motivación o impulso de sus jefes para desarrollar las actividades con entusiasmo y eficiencia buscando siempre la mejora personal y organizacional? Si su respuesta es negativa indique que tipo de motivación le gustaría recibir



Análisis

En esta pregunta observamos que el 74% de los evaluadores no reciben una adecuada motivación e impulso de sus jefes para realizar con entusiasmo y eficiencia su labor buscando siempre la mejora personal y organizacional. Por otro lado el 20% restante piensa que si recibe una adecuada motivación.

Si su respuesta es negativa indique que tipo de motivación le gustaría recibir

ÁREA OPERATIVA DEL CENTRO LOCAL ECU-911 ESMERALDAS

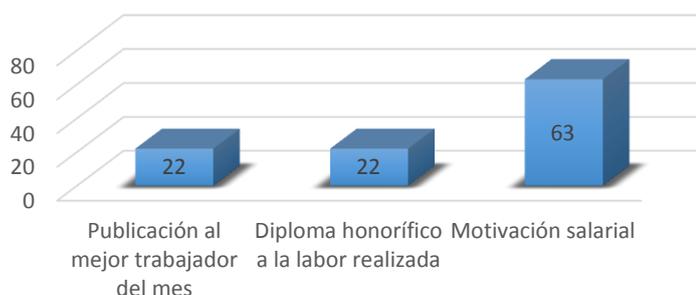


Figura 48. Pregunta para evaluar el conocimiento del trabajador sobre el Centro Local ECU-911 Esmeraldas

Elaborado por: Patricia Stefanía Reyes Demera

Análisis

Entre las diferentes opciones de motivación el 63% de los evaluadores cree que la mejor opción es la motivación salarial, otro 22% cree que un diploma honorífico a la labor realizada es también una buena opción. Mientras que otro 22% piensa una publicación al mejor trabajador del mes es también un adecuado tipo de motivación.

2.4 F.O.D.A

Tabla 11 Matriz de Fortalezas, Oportunidades y Amenazas del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

Matriz F.O.D.A del Centro Local ECU-911 Esmeraldas			
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Está posicionado en la ciudad de Esmeraldas como la línea única en casos de emergencia	El posicionamiento del centro en la ciudad de Esmeraldas puede aumentar incluyendo las zonas rurales y de escaso acceso	No hay programas o actividades que posicionen los valores, la misión y objetivos del centro en sus trabajadores	Debido al posicionamiento el centro se encuentra en el ojo de la opinión pública y los medios de comunicación se encuentran al asecho de todas las emergencias que el centro atiende por ende se debe establecer estrategias que permitan garantizar la buena imagen externa del centro
Cuenta con un departamento de comunicación	Tiene un plan nacional de comunicación establecido por el ente patrono el Centro Zonal ECU-911 Guayaquil	A pesar de que existe un plan nacional de comunicación establecido en Enero 2015. No hay parámetros o políticas de comunicación interna establecidos. No existe un área o persona que se encargue de la comunicación interna.	Debido a que no existe una política de comunicación interna las relaciones entre el personal siguen siendo tensas.

Tiene una buena organización administrativa	Tiene dos tipos de estructuras de jerarquía de poder: (Ver pág. 53) Organigrama zonal- Organigrama local	La complejidad en la estructura de poder impide un adecuado flujo de la información	El Centro no tiene autonomía en la toma de decisiones y presupuesto debido a las trabas que surgen en las estructuras de poder
Realiza actividades que vinculen a la comunidad esmeraldeña con el conocimiento de sus funciones	Tiene campañas de vinculación con la comunidad en escuelas y colegios	No existen campañas de vinculación que integren a la comunidad de trabajadores del centro	Falta de interés y participación de los trabajadores en las diferentes actividades sociales que el centro realiza
Trabaja conjuntamente con instituciones aliadas: P.P.N.N., F.F.A.A., S.N.G.R., M.S.P., C.D.B., A.N.T., G.A.D.	Posee instalaciones con tecnología de punta para coordinar las emergencias junto a las instituciones aliadas	Se generan cambios emergentes en los protocolos del trabajo en conjunto con las instituciones aliadas	No hay una adecuada difusión de los cambios emergentes en los protocolos de atención establecidos creando así errores en la atención y coordinación de emergencias

Nota: Este cuadro de F.O.D.A institucional, nos demuestra las principales fortalezas, debilidades y amenazas del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.

Tabla 12 Matriz de Fortalezas, Oportunidades y Amenazas de la comunicación del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

Matriz F.O.D.A comunicacional del Centro Local ECU-911 Esmeraldas			
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
El Centro Local ECU-911 Esmeraldas tiene una clara y concisa política de comunicación externa	Estas políticas de comunicación son utilizadas constantemente por el comunicador del centro, es decir, se actualizan y aumentan en función de los nuevos medios masivos de comunicación y de las exigencias de la opinión pública.	El departamento de comunicación del ECU-911 Esmeraldas está en constante promoción de la imagen externa del centro,	El ECU-911 Esmeraldas tiene una débil política de comunicación interna lo cual genera inconvenientes entre el personal interno de la empresa.
El Centro Local ECU-911 Esmeraldas cuenta con personal capacitado para el área de comunicación	El personal del área de comunicación posee título de tercer nivel	Hay una sola persona encargada de la comunicación del centro en general. Escaso personal para toda la atención del centro.	El comunicador encargado se enfoca en el manejo de la prensa y la ciudadanía. No puede monitorear a la comunicación interna del centro al mismo tiempo
El Centro Local ECU-911 Esmeraldas cuenta con un presupuesto anual para el desarrollo de la comunicación en el centro	Todos los programas anuales planificados por el departamento de comunicación del Centro Local ECU-911 Esmeraldas son cumplidos en el tiempo exacto para el que fueron planificados	Los programas y actividades de comunicación anuales involucran a la ciudadanía esmeraldeña en general pero dejan de lado a los trabajadores de la institución.	El presupuesto existente para el área de comunicación del Centro Local ECU-911 Esmeraldas no abastece a la implementación de la comunicación interna el centro

Nota: Este cuadro de F.O.D.A comunicacional, nos demuestra las principales fortalezas, debilidades y amenazas del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.

2.5 Análisis de la situación comunicacional del Centro Local ECU-911

2.5.1 Análisis de la estructura de poder del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

Como hemos detallado anteriormente el ECU-911 consta de dos organigramas.

El organigrama del Centro Zonal ECU-911, es el organigrama base de todos los ECU-911 del país. Es decir todos los centros locales se rigen al organigrama zonal. Este organigrama demuestra claramente que su estructura está basada en una estructura de poder. En este esquema se detalla el orden de importancia entre las principales direcciones del ECU-911 zonal.

Por otro lado en el organigrama del Centro Local ECU-911 Esmeraldas vemos que su estructura está basada en una estructura de poder y de orden de mando. Dentro de este organigrama encontramos un proceso de comunicación formal vertical descendente ya que la comunicación en este caso se transmite mediante mensajes oficiales respetando y siguiendo las líneas del organigrama, las principales responsabilidades y tareas fluyen de un nivel superior de la organización a un nivel más bajo.

Sin embargo no todas las áreas del Centro Local ECU-911 Esmeraldas cuentan con un canal formal de comunicación. En el área de operaciones rige la comunicación informal, es decir la comunicación verbal por parte del supervisor al evaluador.

Entonces el proceso de comunicación en el organigrama del Centro Local ECU-911 Esmeraldas tiene serias deficiencias ya que la linealidad de la comunicación vertical descendente excluye a una parte importante de la organización, esta parte a su vez está compuesta del área operativa del centro que conforma alrededor del 70% de los trabajadores de la institución.

La existencia de una buena aplicación de la comunicación interna permitirá que la relación persona-laboral entre los diferentes departamentos, áreas y todo el personal que conforman el Centro Local ECU-911 Esmeraldas mejore.

Una buena comunicación interna en el centro permitirá que los trabajadores se sientan parte activa de la institución y se identifiquen con su lugar de trabajo, esto desembocará en un agradable y propicio ambiente laboral el cual impulsará un óptimo desempeño en la función de las personas que integran la institución, permitiendo a su vez un excelente atención a los usuarios del servicio que brinda el Centro Local ECU-911 Esmeraldas.

2.5.2 Análisis de la política de comunicación interna del Centro Local ECU-911

La política de comunicación interna y externa del S.I.S ECU-911 rige como única matriz de comunicación para todos los centros, es decir los procesos comunicativos en los diferentes centros ECU-911 del todo el territorio nacional funcionan en torno a los estatutos de esta política de comunicación. Esta política tiene 17 enunciados y está dividida en tres segmentos: Segmento general, segmento sobre las elecciones, y el segmento para las redes sociales.

El segmento general está compuesto por 9 enunciados. En los enunciados 1, 2, 3, 4 y 5 se detalla la función comunicacional en base a la estructura de poder, es decir la dirección general de comunicación es la que establece al portavoz oficial de todos los centros, en nuestro caso al ser el ECU-911 Esmeraldas una institución local el portavoz oficial de la institución es el subdirector o gerente; indica que la información que el portavoz va a tratar son temas que atañen a las instituciones aliadas además de temas de índole político, técnico y social.

Sin embargo dentro de estos enunciados se establece que la función del portavoz del centro es hacia los medios de comunicación y público externo; es decir no hace énfasis en la tarea del portavoz hacia el público interno de la institución dejando de lado la importancia que tiene la comunidad interna de trabajadores.

En los enunciados 6, 7, 8 y 9 se establece el oportuno direccionamiento de la información en lo que se refiere a las instituciones aliadas para mantener y cuidar la relación del centro con estas. También se establece que el comunicador debe monitorear constantemente las publicaciones de los medios sobre las entrevistas realizadas al portavoz del centro. Por otro lado se establece y define el uso de los grupos WhatsApp en el centro para los subdirectores en el que se trataran temas puntuales que no llegase a requerir una máxima formalización hacia la máxima autoridad.

Es importante destacar que la política de comunicación del centro nos demuestra que la comunicación externa del ECU-911 está en constante avance y monitoreo ya que además de las especificaciones y designación concreta del portavoz oficial consta con herramientas como portal Facebook, portal twitter, página oficial del ECU-911, actividades de vinculación con la comunidad, estrategias publicitarias como vallas, maratones entre otras; todas estas herramientas son parte de un trabajo organizado y completo que vigila y mantiene una buena campaña de comunicación externa lo que aumenta el posicionamiento del ECU-911 en la población ecuatoriana.

Por otro lado debemos indicar que la política de comunicación del ECU-911 excluye a la comunicación interna. No se refiere a canales de comunicación interna concretos, no incluye a la población interna del centro, y tampoco indica parámetro puntuales para el monitoreo o actividad del ambiente laboral del centro.

Un plan de comunicación interna en el centro es importante para regular el flujo de la información formal e informal, ya que como vimos anteriormente en el resultado y análisis de las encuestas este tipo de información es el principal factor de malos entendidos y problemas laborales entre la población de trabajadores. En el mismo resultado los evaluadores sugieren la creación de un departamento o área de comunicación interna ya que ellos piensan que no existe una buena comunicación dentro del centro por ende tampoco existe una buena relación ni ambiente de trabajo. Debemos indicar que la implementación de un plan de comunicación interna en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas es de carácter urgente y prioritario.

CAPÍTULO 3

PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL CENTRO LOCAL ECU-911 ESMERALDAS

3.1 Antecedentes

En base a los resultados del diagnóstico realizado en el capítulo 2 creemos que un plan de comunicación interna dirigida al Centro Local ECU-911 Esmeraldas es sumamente importante ya que tiene como propósito contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión para todos los trabajadores del centro otorgando la opción de ejecutar de forma íntegra la información y comunicación apropiada.

La aplicación del diagnóstico que hemos realizado nos ha permitido identificar la falta de técnicas y procesos comunicativos que existe en el interior del centro; a través de este plan proponemos algunas estrategias que pueden fomentar los espacios de participación masiva.

3.2 Objetivo general

Incrementar la gestión comunicacional interna del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

3.2.1 Objetivos específicos

- Diseñar procesos de comunicación interna para el Centro Local ECU-911 Esmeraldas
- Fortalecer y promover la relación-cooperación entre los trabajadores del Centro Local ECU-911 Esmeraldas
- Crear espacios de participación y diálogo entre los trabajadores del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

3.2.2 Público objetivo

Nuestro público objetivo está compuesto de todos los trabajadores que conforman el centro local ECU-911 con un total de 110 personas.

3.2.3 Políticas generales de la propuesta

- Un adecuado tipo de comunicación a través del organigrama de la institución que permita la participación e inclusión activa de todos los trabajadores del centro
- Mantenimiento de niveles adecuados de comunicación e información en el interior de la institución
- Desarrollo de compromisos que permitan efectuar el trabajo en forma íntegra y agradable

3.3 Mensaje

El contenido de los mensajes se conformará de las noticias relevantes en de la institución. Los contenidos serán redactados por el comunicador a cargo. El contenido siempre incluirá la misión y la visión de la institución, cuando el contenido este compuesto de instrucciones, estas serán redactadas en verbo infinitivo; el contenido extra o información importante estará bajo decisión del comunicador.

3.4 Estrategias de comunicación

a. ESTRATEGIA: Fortalecer la comunicación interna

Actividades

- ✓ Actualizar periódicamente la información del Centro Local ECU-911 Esmeraldas mediante la creación de circulares, las mismas que serán emitidas

cada 15 días con la información relevante del centro. Las circulares incluirán calendario de fechas importantes sobre los principales eventos del centro.

- ✓ Las circulares serán enviadas vía intranet a todos los trabajadores del centro, a su vez se obtendrá circulares físicas las mismas que serán repartidas entre los directores de cada área. R
- ✓ Realizar talleres y conversatorios semanales en los que se expongan las actividades y principales informaciones de los diferentes departamentos del centro.

Acciones a realizar

Recopilar toda la información proveniente del ECU-911 zonal y de las instituciones aliadas

Identificar el público interno al que va dirigida la información

Elaborar circulares impresas y circulares web para difundir en los diferentes públicos ya identificados

Organizar reuniones mensuales dentro de la jornada laboral en la que los trabajadores se informen de las principales actividades, logros y noticias del centro

b. ESTRATEGIA: Creación del área de comunicación interna

Actividades

- ✓ Planificación anual de la comunicación en el centro. Establecer un cronograma de actividades por mes en el que se especifique la actividad comunicativa a realizar y la fecha de inicio y fin correspondientes.
- ✓ Diseñar un sistema de evaluación en el que se establezcan métodos de evaluación para garantizar el correcto ejercicio del proceso de la comunicación interna
- ✓ Obtener presupuesto anual para el desarrollo de las actividades de comunicación interna.

- ✓ Creación e implementación de un canal formal de comunicación que logre incluir a todo el personal de la institución. Intranet o Mensajería interna para todos los trabajadores del centro.
- ✓ Auditar y monitorear mensualmente la situación del clima laboral en la institución a través de encuestas
- ✓ Informar periódicamente a los directivos de la institución el resultado de la evaluación de los procesos de comunicación
- ✓ Incentivos al personal por la labor realizada

Acciones a realizar

Organizar las actividades q el área de comunicación interna emprenderá en el centro a través de un cronograma de trabajo anual basado en la aplicación de las técnicas de la planificación de la comunicación. Las actividades serán diseñadas para ejecutarse en un lapso de 30 días

Establecer un presupuesto para cada una de las actividades establecidas en el cronograma, esto permitirá conocer el valor global de las actividades por año

Diseñar un modelo de comunicación adaptable al organigrama ya antes propuesto en el que la participación de los trabajadores se equitativa y participativa

Implementar un canal de comunicación que abarca a todas las áreas y trabajadores del centro, este canal debe ir en función con el organigrama de la institución y el modelo de comunicación previamente establecido

Diagnosticar cada mes la situación del clima laboral de la institución a través de encuestas anónimas a todos los trabajadores compuesta de preguntas de opción múltiple.

Establecer un sistema de evaluación y monitoreo en el que se desarrolle un proceso sistémico y objetivo que verifique la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de comunicación interna ; a la luz de sus objetivos, en cada una de las dimensiones de ejecución y obtención de resultados.

Es necesario establecer la eficacia del proceso de comunicación interna en base a la relación de efectividad por el tiempo planeado para el desarrollo del proceso sobre el tiempo

realmente utilizado para el desarrollo del mismo.

Realizar un informe mensual sobre la evaluación y monitoreo de la gestión de la comunicación interna, este informe debe incluir el resultado estadístico de la efectividad del proceso de comunicación en el centro.

Crear incentivos para los trabajadores, es decir: publicaciones sobre la excelencia de la gestión realizada también reconocimientos o diplomas de mención honorífica al mejor trabajador del mes.

c. ESTRATEGIA: Generar procesos que permitan garantizar el acceso a la información de todos los departamentos que conforman el organigrama

Actividades

- ✓ Actualizar anualmente el organigrama de la institución en el que se incluya a todas las unidades del centro.
- ✓ Redefinir la direccionalidad de la comunicación a través del organigrama establecido
- ✓ Evaluación, verificación y comprobación de la participación de todos los departamentos que conforman el Centro Local ECU-911 Esmeraldas en el proceso de comunicación de tipo descendente a través del organigrama

Acciones a realizar

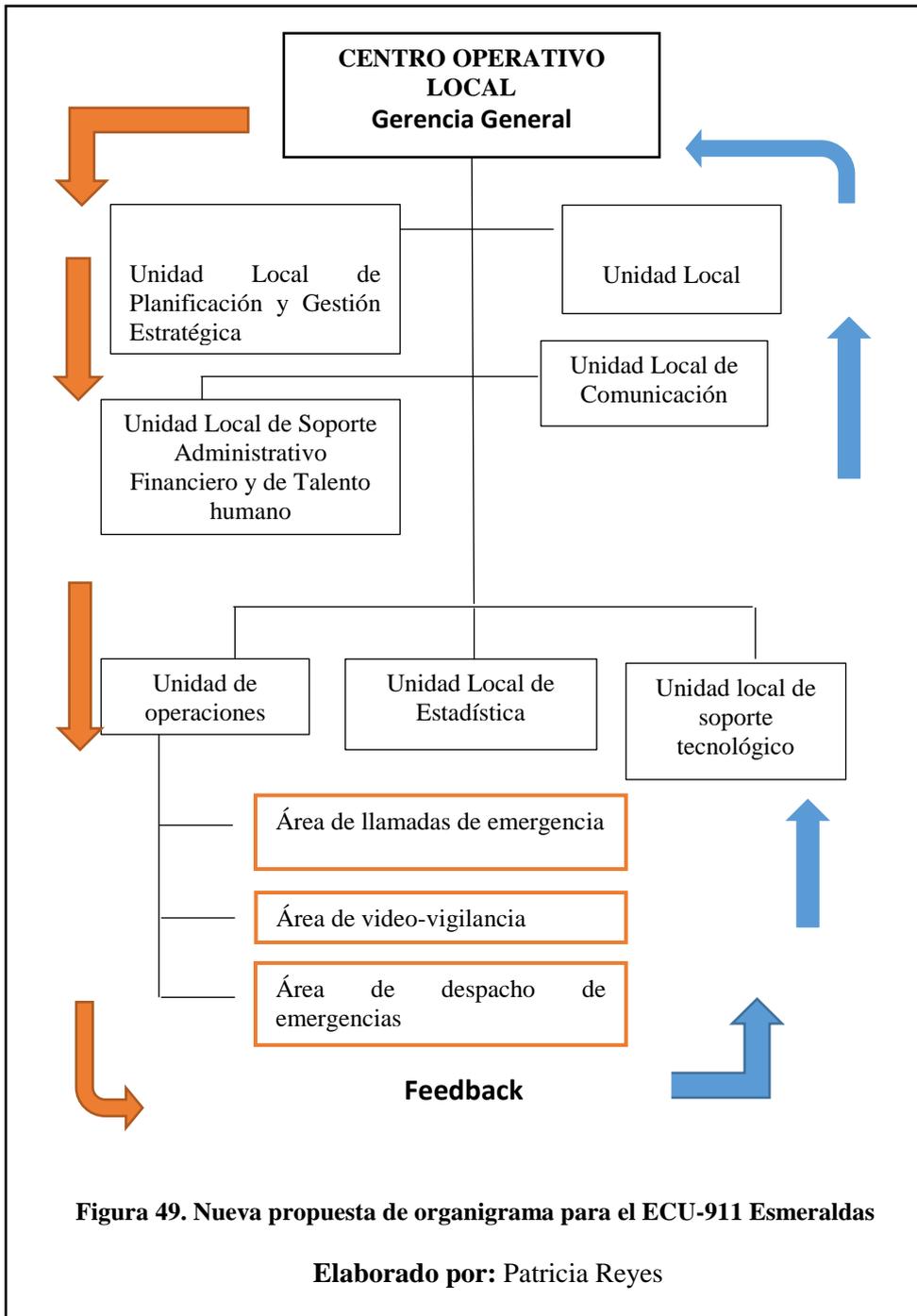
A través de la adaptación al organigrama del Centro Local ECU-911 Esmeraldas que proponemos en la siguiente página vemos una direccionalidad ambigua es decir vertical descendente y vertical ascendente en la que se fomente un proceso de feedback que permita a los trabajadores fomentar una respuesta inmediata siguiendo siempre el órgano regular de la institución.

La verificación y comprobación del correcto funcionamiento del proceso de comunicación se realizará a través del sistema de evaluación y monitoreo ya antes planteado en la primera estrategia.

A continuación adaptamos de forma independiente todas las unidades que conforman el Centro Local ECU-911 Esmeraldas (Ver organigrama actual en la pág)

Adaptación al organigrama del Centro Local ECU-911 Esmeraldas.

En el siguiente cuadro hemos hecho una adaptación al organigrama de la institución anexando de manera visible el área de llamadas, despacho y video vigilancia. Dibujamos también la linealidad del proceso de comunicación



d. ESTRATEGIA: Manual de comunicación para crisis

Actividades

- ✓ Conformación de un comité compuesto por el comunicador, gerente y directores de cada área para la gestión de comunicación para crisis
- ✓ Guías prácticas de procedimiento
- ✓ Control de situaciones de crisis
- ✓ Uso adecuado de los medios de comunicación internos y externos de la institución

Acciones a realizar

Establecer las políticas, principios y directrices del procedimiento comunicativo para riesgos y respuestas institucionales ante cualquier crisis interna y externa que eventualmente desestabilice la responsabilidad, los sistemas, los procedimientos, los servicios y la imagen corporativa del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

Selección de personal sustituto estratégico para la conformación del comité, el cual liderará la respuesta y administración del momento de crisis, para encauzar favorablemente las alternativas de solución que ayudarán a superar el imprevisto.

Diseñar guías prácticas de procedimiento comunicativo de acuerdo al reglamento de comunicación de la institución. Estas guías están dirigidas a funcionarios y personal aliado para regular el desarrollo de la crisis y así aminorar su impacto en los servicios de la institución.

Creación de campañas preventivas y planes de contingencia para el uso apropiado de los canales de comunicación tomando en cuenta el nivel de riesgo: bajo, medio y alto incentivando, promoviendo y monitoreando el uso apropiado de los medios de comunicación en el centro.

Capacitaciones a los trabajadores promoviendo el buen uso de los medios de comunicación interna, incentivando e informando al trabajador respecto del manejo de la comunicación para emergencia y en situaciones de crisis.

e. ESTRATEGIA: Manual del trabajador

Actividades

- ✓ Creación del manual del trabajador
- ✓ Obligaciones y prohibiciones
- ✓ Protocolo de la institución

Acciones a realizar

Elaborar un documento que contenga la misión, la visión y los valores de la institución

Contiene el organigrama de la institución; el mismo que debe ser actualizado cada año.

Protocolo para el usuario interno de la institución (pasos a seguir para la función del trabajador)

Este documento debe contener las multas que el trabajador debe pagar en caso de violar una de las normas establecidas

3.5 Cronograma

A continuación proponemos un cronograma de actividades para la ejecución de nuestro plan de comunicación. El tiempo que establecemos es de 12 meses. Hemos caracterizado al cronograma de acuerdo al tiempo que toma realizar cada una de las acciones que componen las actividades de nuestro plan de comunicación. Cabe recalcar que hay actividades que deben realizarse permanentemente.

Tabla 13. Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Fortalecimiento de la comunicación interna	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Creación del área de comunicación interna	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖	❖
Generar procesos que permitan garantizar el acceso a la información de todos los departamentos que conforman el organigrama	▪	▪	▪	▪	▪							
Manual de comunicación para crisis	📅	📅										
Manual del trabajador	○	○										

Nota: Este cuadro indica el tiempo en que se van a realizar las actividades del plan de comunicación interna para el Centro Local ECU-911 Esmeraldas

3.6 Presupuesto

Tabla 14. Presupuesto

Presupuesto anual para el área de comunicación interna del Centro Local ECU-911 Esmeraldas			
Recursos	Cant	V. Unitario	V. total
RMU Comunicador social. (Tercer nivel)	1	1.500	18.000
Computadora	1	800	800
Impresora	1	300	300
Copiadora	1	4.000	4.000
Canal de comunicación INTRANET	1	5.000	5.000
Sistema de evaluación de procesos comunicativos	1	1.000	1.000
Programas y actividades de comunicación interna	1	4.000	4.000
Hojas,tintas, insumos papelería	1	500	500
Incentivos al personal	1	1.200	1.200
TOTAL			34.800

Nota: El presupuesto que presentamos a continuación cubre todas las actividades de nuestro plan de comunicación

3.7 Control y seguimiento

Para medir el funcionamiento de nuestro plan de comunicación hemos diseñado dos fases:

Guía de instrucciones: Elaboración y distribución de un manual que contenga instrucciones que midan cada una de las acciones y los resultados de las diferentes estrategias que hemos propuesto. La metodología a usarse dentro de este manual es la observación científica, encuestas de satisfacción y entrevistas a los grupos afectados.

Comité de evaluación: Un grupo compuesto de tres personas: el comunicador social encargado del área de comunicación interna, un representante del departamento de

recursos humanos y un representante del departamento de operaciones. Este comité tiene como misión analizar el grado de ejecución y el resultado de impactos logrados de nuestro plan de comunicación en base a la guía de instrucciones. El comité de evaluación debe emitir a la gerencia y al departamento de comunicación interna un informe mensual en el que consten los resultados de la evaluación y los indicadores de logros de nuestro plan.

3.8 Indicadores

El diseño de indicadores de seguimiento y evaluación constituye un ejercicio fundamental para la evaluación del desarrollo y resultados alcanzados por nuestro plan de comunicación interna. Proponemos trabajar con indicadores de realización e indicadores de resultado. Para la elaboración de estos indicadores proponemos el siguiente esquema:

Tabla 15. Patrón de indicadores

Tipos de actividades	Indicadores de realización	Indicadores de resultados
Actividades y actos internos	Número de eventos realizados	Número de asistentes
Difusión de la información interna	Número de actos de difusión	Respuesta de los públicos a los que la información fue dirigida
Información a través de los medios de comunicación interna del centro	Número de soportes publicitarios internos	Número de reclamos o sugerencias del personal interno al departamento de comunicación
Instrucciones emitidas a los participantes en programas operativos	Número de documentación interna distribuida	Número de reclamos o sugerencias del personal interno al departamento de recursos humanos.

Nota: Matriz guía para la evaluación de las actividades

3.9 Conclusiones y recomendaciones

A lo largo del este trabajo de titulación hemos destacado la importancia de la comunicación interna en una institución ya sea pública o privada. Hemos visto también que el trabajo de la dirección nacional de comunicación del ECU-911 está orientada hacia la parte externa de la institución dejando de un lado a la comunicación interna.

En capítulo 1 de este trabajo de titulación hemos recopilado las bases teóricas sobre la comunicación organizacional necesarias para la realización del mismo, en el capítulo 2 hemos realizado un diagnóstico del Centro Local ECU-911 Esmeraldas para conocer la situación comunicacional, en el capítulo 3 hemos desarrollado una propuesta para incentivar la gestión comunicacional interna del centro.

En nuestra propuesta de comunicación interna para el Centro Local ECU-911 Esmeraldas hemos iniciado con un análisis de la situación comunicacional del centro, a partir de este análisis hemos diseñado estrategias comunicativas las cuales permitirán el fortalecimiento de la relación y cooperación entre los trabajadores del centro. Estas mismas propuestas desarrollarán espacios de diálogo y participación entre los mismos trabajadores, mejorando el ambiente laboral y aumentando la identidad del centro en el trabajador.

Como recomendaciones finales el ECU-911 es el ente mayor respecto de la seguridad en nuestro país. Por otro lado el Centro Local ECU-911 Esmeraldas apenas tiene dos años en funcionamiento. Es importante destacar que al ser una institución nueva tiene grandes posibilidades de emprender mejoras en torno a su estructura y actividad. Otro aspecto que recomendamos es la inclusión de los actores internos del centro es decir la participación activa de estos a través de la propuesta que hemos planteado. Es importante evaluar y controlar los procesos que hemos propuesto para así tener conocimiento de su efectividad.

3.10 Lista de referencias

- Adler, B. &. (2005). *Comunicación Organizacional: principios y prácticas para negocios y profesiones*. McGraw.
- Arizcuren, A. (2008). *Guía de las buenas prácticas de la comunicación interna* . Madrid. España: FEAPS.
- Cedatos. (2011). *Cedatos*. Recuperado el 11 de Enero de 2015, de http://www.cedatos.com.ec/detalles_noticia.php?Id=86
- Costa, J. (2007). *Comunicación en acción*.
- Costa, J. (2009). *El nuevo paradigma de la comunicación*.
- ECU-911, S. (2012). *Servicio Integrado de Seguridad ECU-911*. Recuperado el 20 de 01 de 2015, de Servicio Integrado de Seguridad ECU-911: <http://www.ecu911.gob.ec/>
- Fincowsky, F. K. (2011). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall.
- Lamb, H. M. (2002). *Marketing*. Thompson.
- Maps, G. (s.f.). *Google*. Recuperado el 10 de Enero de 2015, de www.google.com/maps
- Martinez de Velasco, A. &. (2006). *Comunicación organizacional*.
- Martínez, S. (2009). *Comunicación organizacional*. Obtenido de www.turevista.uat.edu.mx
- Martínez, S. (23 de abril de 2009). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de www.turevista.uat.edu.mx
- Mata, M. (1985). *Nociones para pensar la comunicación y la cultura masiva*. Buenos Aires: La Crujía.

- Milan, T. (noviembre de 2014). *Las comunicaciones en la prehistoria* . Obtenido de <http://www.lapaginadelprofe.cl/com/HistoriaCom/comprehist.htm>
- Morales, F. (2001). *La comunicación interna*. Barcelona: Gestión 2000.
- Muñoz, R. (11 de 11 de 2014). *Centro de estudios financieros*. Obtenido de La comunicación comercial: <http://www.marketing-xxi.com/elementos-de-la-comunicacion-comercial-aplicada-98.htm>
- Muriel, L. &. (1980). *Comunicación institucional. Enfoque social de las relaciones públicas*. Ciespal.
- Ocampo, M. (2011). *Comunicación empresarial*. Bogotá: Ediciones Ecoe.
- Pasquali, A. (1990). *Comunicación y cultura de masas*. Caracas: Monte Ávila Editores.
- Prado, C. (2014). *La comunicación empresarial*. Obtenido de <http://www.borriones.net/rpp/comempresa.pdf>
- Ramirez P, O. A. (Abril de 2009). *Fundación Universitaria Luis Amigó*. Obtenido de ECOSOL: <http://virtual.funlam.edu.co/file.php/1/investigacion2010/ProgramaDeInvestigacionFUNLAM2010.doc>.
- Real Academia de la lengua española. (1 de Enero de 2014). *www.rae.es*. Obtenido de www.rae.es: <http://lema.rae.es/drae/?val=comunicacion>
- Restrepo, I. &. (13 de julio de 2010). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de www.ciaf.edu.co/ciem/proyectos/comunicacion_organizacional.pdf
- Rivera, R. R. (2006). *Revista Negotium*. Obtenido de La comunicación como herramienta de gestión organizacional: www.revistanegotium.org.ve
- Rodrich, R. (28 de Junio de 2012). *Fundamentos de la Comunicación institucional*. Obtenido de <http://udep.edu.pe/comunicacion/rcom/pdf/2012/Art212-234.pdf>

Sprecher, M. B. (2010). *Comunicación y trabajo social*. Bujas.

Suarez, M. (2012). *Interaprendizaje de probabilidades y estadísticas en excel, winstat y graphs*. Ibarra.

Tello, E. (2008). Las tecnologías de la información. *Revista de Universidad y Sociedad del conocimiento*, 2.

Torres, G. (11 de Noviembre de 2014). *PRnoticias*. Obtenido de ¿Qué es comunicación financiera?: <http://www.prnoticias.com/index.php/opinion/859-juan-m-romero/20117892-que-es-comunicacion-financiera>

Vega, S. (6 de Febrero de 2015). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de Comunicación Organizacional: <http://comunicacionorganizacionalsugeli.blogspot.com/2015/02/tipos-de-comunicacion-interpersonal-e.html>

Zayas, P. (febrero de 2010). *Comunicación interpersonal*. Obtenido de www.eumed.net

ANEXOS

Entrevistas

Las entrevistas se realizaron a personas con cargos estratégicos dentro de la institución: Gerente, Director operativo, Supervisores del área operativa y evaluador de operaciones. Se adjunta cd de audio.

Entrevista 1

Ing. Wiston Balanzátegui M.

Gerente del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

1. ¿Cuáles son las principales actividades de su cargo?

Mantener la operatividad al 100% del centro, la razón de ser es el área operativa el cual consiste en dos salas operativas: llamadas y video-vigilancia atendemos emergencias de cualquier ámbito y coordinamos con las instituciones aliadas al centro. La parte administrativa gestiona la logística para mantener el área operativa al 100%

2. ¿Cree usted que el Centro Local ECU-911 Esmeraldas tiene identidad propia (me refiero a la consagración que tiene el centro en los trabajadores)?

Por supuesto, venimos trabajando desde el inicio, la identidad se la ha implementado para consolidarla somos la línea única de emergencia estamos consolidando para que la ciudadanía conozca y haga buen uso de la línea a través de diferentes planes y estrategias en el poco tiempo que tenemos de funcionamiento.

3. ¿Cuál es la mayor fortaleza y debilidad de los trabajadores del Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

Bueno dentro de las fortalezas se ha creado una sinergia de trabajo entre las diferentes instituciones y el ECU-911 Esmeraldas en el sentido de que somos una institución nueva con poco funcionamiento en el país, los trabajadores hemos dado un gran esfuerzo y compromiso para sacar a una institución completamente nueva y que brinda un servicio gratuito, la gente se ha comprometido para hacer un buen trabajo. En cuanto a las debilidades al ser un trabajo nuevo y la necesidad operativa requieren que se hagan turnos rotativos la mayoría del personal no se ha acostumbrado aún a este tipo de horarios rotativos.

4. ¿Cómo define usted el ambiente laboral dentro del Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

Considero que es muy bueno, hay una buena relación por la naturaleza del trabajo que permite que las personas interactúen más y esto crea buenos ambientes de trabajo tanto del área operativa como administrativa.

5. Sobre la problemática comunicacional anteriormente mencionada. ¿Hay algún plan de mejoras para el 2015, que nos puede decir respecto de la comunicación en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

Bien. Nosotros nos regimos en cuanto al ámbito comunicacional a una dirección nacional que maneja las políticas para comunicación externa e interna. El Centro Local ECU-911 Esmeraldas tiene un departamento de comunicación interna y externa el cual se encarga de la comunicación siguiendo las directrices nacionales, también contamos con un departamento de vinculación con la comunidad el cual crea el nexo con la sociedad para que conozcan las actividades, misión y visión del centro. Al ser una institución nueva la gerencia ha dado un gran apoyo a esta área en especial.

Entrevista 2

Ing. Friky Gómez L.

Director operativo del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

1. ¿Cuál es su función en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

Jefe Local de Operaciones

2. ¿Cuáles son las principales actividades de su cargo?

Supervisar y coordinar la gestión de los incidentes con las instituciones competentes integradas al SIS ECU 911, ejecutar la implementación de los planes y proyectos de mejoramiento del Centro del SIS ECU 911 bajo su competencia, coordinar todo tipo de eventos que sean reportados a través de la línea de emergencias 911.

3. ¿Cree usted que el ECU911 Esmeraldas tiene identidad propia? Defina cual

Si tiene identidad propia porque su misión es gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, entonces, la identidad del ECU911 está relacionada totalmente con la seguridad.

4. ¿Cuál es la mayor fortaleza y debilidad de los trabajadores del centro local ECU-911 Esmeraldas?

La mayor fortaleza es el trabajo en equipo que permite direccionar a los servidores en consolidarse en un equipo de trabajo de alto rendimiento en donde cada integrante es pieza fundamental en la consecución de su desarrollo personal, profesional e institucional.

La mayor debilidad es dejarse llevar por rumores de pasillo y quebrantar su espíritu del servir a la ciudadanía de manera adecuada.

5. ¿Cómo define el ambiente laboral dentro del centro local ECU911 Esmeraldas?

Respecto al ambiente laboral todos los trabajadores manejan un buen uso de la comunicación entre las diferentes áreas. Por ende el ambiente laboral es bueno y agradable, como a su vez también se registrarían novedades propias de un entorno laboral.

6. Respecto de las comunicaciones en las salas operativas hay algún plan de mejoras para estas.

En cuanto a la comunicación del personal operativo está en proyecto realizar capacitaciones para mejorar la calidad del trabajo grupal, esta capacitación se implementará para evaluadores, supervisores y señores despachadores de las instituciones articuladas al Centro.

Entrevista 3

Supervisora del área operaciones video-vigilancia

Ing. Eliana Jaramillo

1. ¿Tiene usted establecido algún cronograma de actividades que fomenten la integración como grupo de trabajo?

Bueno, en sí programa de actividades no, como nuestro horario de trabajo es a diario y por 8 horas establecidas, lo que realizamos es al inicio de cada turno un lapso de motivación e indicación en el que indico las directrices que me dan las autoridades. Para mí esos 15 minutos son muy importantes porque allí es donde yo informo al personal como va a ser nuestra jornada de trabajo, cuáles van a ser nuestros puntos de relevancia dentro de la jornada de trabajo por el día que está determinado. Cada jornada de trabajo realizamos una planificación diaria.

2. ¿Indíqueme como usted define el ambiente laboral de su grupo de trabajo?

Es muy bueno porque tengo chicos que se dedican 100% a la actividad que realizan en este caso nosotros como video vigilancia y lo importante en mi grupo es que se sienta la unión en equipo que es lo fundamental, si no hay unión no habrán buenos resultados. La unión de nosotros está basada desde el momento en que captamos un incidente trabajamos todos tanto evaluadores como el supervisor que está a cargo de la sala, esto ayuda a que implementemos mejoras cuando tenemos un error o cuando tenemos algún éxito, entonces cuando tenemos algún incidente siempre se ve el trabajo en equipo.

3. Siendo la comunicación un factor esencial y a la vez escaso en las salas operativas del centro local ECU911 Esmeraldas (me refiero a la comunicación interna, en cuanto a la comunicación del evaluador con todo el centro y de la comunicación de todo el centro con el evaluador) ¿Qué sugiere usted para mejorarla?

Una fuente de comunicación principal es la comunicación directa, tratar de darle confianza al evaluador para el poder expresar lo que siente tanto bien o mal, y con las autoridades o con las otras áreas lo ideal sería un canal en el que nos podamos comunicar todos lo ideal sería un departamento de comunicación interna, eso sería una de las fuentes principales, ya que las dos áreas de video y llamada por el hecho del trabajo que realizamos a diario afecta a los evaluadores, entonces debería haber alguien alguna persona especializada que nos ayude a sacar ese tipo de preocupaciones que adquirimos al ayudar a una persona que está ante una situación de emergencia, porque está comprobado científicamente que a la larga este trabajo a nosotros nos afecta sin querer llevamos este tipo de problemas a nuestros hogares, creo q dos veces al meses nos deberían a ayudar con charlas, motivaciones, trabajo de deporte todo ese tipo de cosas nos ayudarían para despejar un poco del trabajo que realizamos.

4. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación sobre liderazgo y manejo de personas para ocupar su cargo dentro del Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

Bueno yo estuve en el primer congreso de video-vigilancia a nivel internacional en Guayaquil en donde nos ayudaron a aprender a detectar e indagar a personas sospechosas de acuerdo a patrones de conducta. Y nos sirve porque hemos aprendido a identificar el comportamiento de las personas para poder presumir que se vaya a cometer algún delito o acto de violencia. Las capacitaciones son constantes en cuanto a seguridad. Sin embargo no hemos recibido capacitaciones sobre liderazgo y manejo de personas.

5. ¿Cómo define usted ser un líder y como define ser un supervisor?

Líder es una persona en constante comunicación con su personal, debe tener confianza y al generar confianza genera respeto e incentivar al personal a trabajar mejor, el líder busca estrategias para hacer sentir a su evaluador es importante porque todos realizamos el mismo trabajo en busca de un mismo fin común el cual es ayudar a la comunidad.

Supervisor hace cumplir con las disposiciones, protocolos y reglamentos que tenga con la institución.

Entrevista 4

Ing. Katherine Correa

Supervisora del área operaciones llamadas

1. ¿Cómo recibe usted la información que debe dar a sus evaluadores?

Bueno nosotros tenemos un grupo WhatsApp que se está utilizando para transmitir las informaciones. También contamos con una reunión de supervisores una vez a la semana.

2. ¿Usted tiene algún medio formal para la comunicación con sus evaluadores?

En mi equipo de trabajo que es el grupo delta manejamos un grupo WhatsApp para comunicarnos y transmitir todo tipo de información, además de la comunicación verbal directa de supervisor a evaluador y viceversa.

3. ¿Tiene usted establecido algún cronograma de actividades que fomente la integración en su equipo de trabajo?

Nosotros utilizamos la media hora de briffing para hacer alguna actividad inclusive para desestrezarnos después de la jornada del trabajo para no solamente conversar de los errores sino tratar de mejorar, reírnos un poco para así olvidarnos de lo fuerte que ha sido la jornada de trabajo.

4. ¿Cómo define usted el ambiente laboral en su grupo de trabajo?

El ambiente laboral en mi equipo de trabajo es bueno

5. ¿Cuál es la principal fortaleza y debilidad de su equipo de trabajo?

La principal fortaleza es la unión de equipo, y la principal debilidad es que en varias ocasiones nos dejamos llevar de comentarios que hacen daño al grupo.

6. Siendo la comunicación un factor esencial y a la vez escaso en las salas operativas del centro local ECU911 Esmeraldas (me refiero a la comunicación interna, en cuanto a la comunicación del evaluador con todo el centro y de la comunicación de todo el centro con el evaluador) ¿Qué sugiere usted para mejorarla?

Debe de haber algún departamento que este encargado de regular las informaciones para nosotros estar al tanto de todo lo que sucede en el centro. Un lugar que coordine el área administrativa, operativa y evaluadores.

7. En sus propias palabras defina ¿qué es ser un líder y qué es ser un supervisor?

Líder es una persona que con el ejemplo enseña lo que necesita que sean sus evaluadores. El supervisor es una persona que se encarga de controlar lo que hacen los demás

Entrevista 5

Sr. Mario Garrido

Evaluador de emergencias del Centro Local ECU-911 Esmeraldas

1. ¿Qué tiempo tiene laborando en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

Laboro en este centro desde hace dos años

2. Debido a la función que usted cumple en este centro, usted siempre está en contacto con el alertante y establece las emergencias. ¿Recibió usted alguna capacitación sobre el manejo y control de la comunicación en casos de emergencia?

No, no he recibido ningún tipo de capacitación respecto de la comunicación en casos de emergencia

3. ¿Cómo recibe usted la información proveniente de otras áreas del centro?

A través de rumores

4. ¿Qué conoce usted de las actividades del Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

Ninguna

5. ¿Conoce usted la forma en que es evaluado por su supervisor?

No

6. ¿Cómo es la comunicación en las salas operativas?

Mediante radio, los jefes a los evaluadores y el videowall

7. ¿Ha tenido usted algún inconveniente en su lugar de trabajo debido a la falta de información?

Sí

8. ¿Qué piensa usted de la comunicación entre los evaluadores del Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

La comunicación es regular porque no hay comunicación fluida entre los jefes y compañeros esto ocasiona problemas grupales

9. Dentro del concepto de stress y cansancio mental encontramos que uno de los factores principales es el número excesivo de horas de trabajo. ¿Cree usted que este sea un factor clave para la desmoralización del evaluador y su función?

Sí debido que tenemos un excesivo número de horas de trabajo y no tenemos descanso, trabajamos en turnos de 6 días de trabajo y dos días de descanso.

10. ¿Han implementado alguna propuesta para solucionar el problema del tiempo de descanso? ¿Tienen algún tipo de organización que represente a los evaluadores del Centro Local ECU-911 Esmeraldas?

No, los evaluadores no estamos organizados y tampoco tenemos organización que nos represente