



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE COMUNICACIÓN

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN COMUNICACIÓN**

TEMA

**“LA COMUNICACIÓN DE CRISIS PARA LA GENERACIÓN DE UNA
CULTURA ORGANIZACIONAL EN PREVENCIÓN DE EVENTOS
ADVERSOS EN LA UEB, PERIODO 2023.”**

AUTOR

JULIO CÉSAR MONTENEGRO VÁSQUEZ

DIRECTORA

MGS. LISSETTE ZAMBRANO M.

PARES ACADÉMICOS

MGS. PILAR CHÁVEZ

MGS. JOSÉ OLEAS

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

“LA COMUNICACIÓN DE CRISIS PARA LA GENERACIÓN DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN PREVENCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS EN LA UEB, PERIODO 2023.”

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me han acompañado y apoyado en el proceso educativo y ahora la realización de esta tesis.

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fuerza, salud y perseverancia para alcanzar esta meta. También quiero expresar mi gratitud a mi familia: Susy mi esposa, mis hijos Julian y Nikita, a mi nieta Valentina. Su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios han sido fundamentales en este logro. Gracias por creer en mí y brindarme las oportunidades necesarias para alcanzar esta nueva meta profesional.

A mi tutora de tesis Lcda. Lisette Zambrano Mgs, por su valiosa orientación, paciencia y sabiduría. A mis pares académicos Lcda. Pilar Chávez Mgs. y Lcdo. José Oleas Mgs, que con su experiencia y consejos han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

A mis profesores y mentores de Universidad Estatal de Bolívar, por compartir su conocimiento y por sus enseñanzas a lo largo de mi carrera de Comunicación, quienes contribuyeron de manera significativa a mi formación académica y profesional.

Julio César Montenegro

DEDICATORIA

A mi esposa Susy, compañera de vida y confidente, su apoyo incondicional me ha dado fuerzas para superar los obstáculos y alcanzar este nuevo logro, a Julian y Nikita mis hijos, quienes han estado junto a mi mientras escribía estas páginas, les dedico este trabajo su curiosidad, alegría y amor han llenado mi vida significativamente.

Y a mi nieta, que es la luz de mis ojos, la princesa por la que hasta la actualidad sigo luchado por prepararme, te dedico este esfuerzo. Eres la promesa de un futuro brillante para la familia, y espero que encuentres inspiración en estas palabras.

A toda mi familia, por su comprensión en los momentos de ausencia, por apoyar y celebrar mis triunfos y apoyarme en mis derrotas, y les agradezco ya que sin ustedes este logro no sería posible.

Así también me permito dedicar este trabajo a los docentes de la carrera de comunicación por sus conocimientos transmitidos y a mi querida Universidad Estatal de Bolívar, por la oportunidad de apoyarme a seguir un nuevo sueño, y sé que esta investigación podrá aportar en algo a concientizar a mis compañeros universitarios en algo indispensable que es la prevención.

Con gratitud

Julio César Montenegro

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Mgs. Lissette Zambrano Mgs. Pilar Chávez, Mgs. José Oleas, en su orden: Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación La comunicación de crisis para la generación de una cultura organizacional en prevención de eventos adversos en la UEB, periodo 2023 desarrollado por los estudiantes **Montenegro Vásquez Julio César**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumplen con las exigencias académicas de la **Carrera de Comunicación**.

Guaranda, septiembre 2024



Mgs. Lissette Zambrano

DIRECTORA/A



Mgs. Pilar Chávez



Mgs. José Oleas

Par Académico

Par Académico

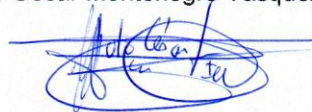
DERECHOS DE AUTOR

Yo Julio César Montenegro Vásquez portador de la Cédula de Identidad No 1801877067 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: LA COMUNICACIÓN DE CRISIS PARA LA GENERACIÓN DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN PREVENCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS EN LA UEB, PERIODO 2023, MODALIDAD PRESENCIAL, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Julio César Montenegro Vásquez



ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	
TEMA	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
CERTIFICADO DE VALIDACION	V
DERECHO DE AUTORIA	VI
INDICE DE CONTENIDO	1
INDICE DE TABLAS	6
INDICE DE GRAFICOS	7
INDICE DE ILUSTRACIONES	8
INTRODUCCION	9
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I	
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	13
1. Descripción del problema.....	13
1.2. Planteamiento del problema	14
1.3. Formulación del problema	16
1.4. Preguntas directrices	16
1.5. Justificación	16
1.6. Objetivos	17
1.6.1. Objetivo General	17
1.6.2. Objetivos Específicos	17
1.7. Hipótesis	18
1.8. Variables.....	18

1.8.1. Variable independiente	18
1.8.2. Variable dependiente	18
1.9. Operacionalización de variables	19
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	20
Antecedentes.....	20
2.1. Antecedentes investigativos	24
2.2. Marco científico	24
2.3. Marco conceptual.....	25
Comunicación	25
Comunicación en crisis	26
Conducta	27
Eventos adversos	27
Eventos naturales	28
Eventos antrópicos	29
Gestión de riesgo	30
Crisis	30
Gestión de crisis	31
La vulnerabilidad	32
La amenaza	32
Cultura	33
Cultura organizacional	33
2.4. Marco Legal	34
2.5. Geo referencial	35

CAPITULO III

METODOLOGÍA	39
3.1. Tipos de investigación.....	39
3.1.1. Concepto de investigación.....	39
3.1.2. Investigación de campo	39
3.1.3. Investigación documental	40
3.2. Enfoque de la investigación	40
3.2.1. Enfoque cualitativo	40
3.2.2 Enfoque cuantitativo	40
3.3. Diseño de la investigación	41
3.4. Métodos de investigación	41
3.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	42
3.5.1. Encuesta	42
3.5.2. Entrevista	43
3.6. Delimitación, universo y población	43
3.6.1. Delimitación espacial	43
3.6.2. Delimitación temporal	43
3.6.3. Universo	44
3.6.4. Población y muestra	44
3.6.4.1. Población	44
3.6.4.2. Muestra	45
3.6.4.3. Fórmula aplicada para la obtención de la muestra	46

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. Análisis, y categorización de la información	47
4.1. Tabulación de encuestas.....	47
Pregunta 1	47
Análisis e interpretación Pregunta 1	48
Pregunta 2	48
Análisis e interpretación Pregunta 2	49
Pregunta 3	50
Análisis e interpretación Pregunta 3	50
Pregunta 4	51
Análisis e interpretación Pregunta 4	51
Pregunta 5	52
Análisis e interpretación Pregunta 5	53
Pregunta 6	53
Análisis e interpretación Pregunta 6	54
Pregunta 7	54
Análisis e interpretación Pregunta 7	55
Pregunta 8	55
Análisis e interpretación Pregunta 8	56
Pregunta 9	57
Análisis e interpretación Pregunta 9	57
Pregunta 10	58
Análisis e interpretación Pregunta 10	58
Pregunta 11	59

Análisis e interpretación Pregunta 11	60
Pregunta 12	60
Análisis e interpretación Pregunta 12	61
4.2. Análisis de la entrevista	61
Pregunta 1	61
Análisis e interpretación, pregunta 1.....	61
Pregunta 2	62
Análisis e interpretación, pregunta 2.....	62
Pregunta 3	62
Análisis e interpretación, pregunta 3.....	62
Pregunta 4	62
Análisis e interpretación, pregunta 4.....	63
Pregunta 5	63
Análisis e interpretación, pregunta 5.....	63
Pregunta 6	63
Análisis e interpretación, pregunta 6.....	63
Pregunta 7	64
Análisis e interpretación, pregunta 7.....	64

CAPITULO V

PROPUESTA.....	65
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFIA	69

ANEXOS

Anexo 1. Certificado Anti plagio	74
Anexo 2. Árbol de Problemas	75
Anexo 3. Certificado Institucional	76
Anexo 4. Cronograma de Gantt	77
Anexo 5. Presupuesto.....	78
Anexo 6. Operacionalización de las variables	79
Anexo 7. Encuesta	81
Anexo 8. Entrevista	85
Anexo 9. Evidencia de la aplicación de la encuesta	89
Anexo 10. Aplicación de la entrevista on line	91
Anexo 11. Aplicación de la entrevista personal	93
Anexo 12. Manual de comunicación ante eventos adversos.....	95
Anexo 13. Guion Técnico	103
Anexo 14. Guion Literario.....	105

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Universo - Universidad Estatal de Bolívar	45
Tabla 2. Pregunta 1	47
Tabla 3. Pregunta 2.	49
Tabla 4. Pregunta 3.	50
Tabla 5. Pregunta 4.	51
Tabla 6. Pregunta 5.	52
Tabla 7. Pregunta 6.	53

Tabla 8. Pregunta 7.	54
Tabla 9. Pregunta 8.	56
Tabla 10. Pregunta 9.	57
Tabla 11. Pregunta 10.	58
Tabla 12. Pregunta 11.	59
Tabla 13. Pregunta 12.	60

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿En su carrera cuentan con algún manual o programa comunicacional de prevención de crisis ante desastres naturales o antrópicos (eventos hechos por la mano del hombre)?	48
Gráfico 2. ¿Si su respuesta fue afirmativa en el ítem anterior indique cuál?..	49
Gráfico 3. ¿A participado alguna vez en un simulacro de prevención y atención de crisis de desastres naturales en su facultad o universidad?.....	50
Gráfico 4. ¿Considera importante estar comunicado sobre cómo actuar antes, durante y después de un evento adverso?	51
Gráfico 5. ¿Cree usted que se le da la debida importancia a la comunicación sobre temas de prevención, desastres y manejo de crisis?	52
Gráfico 6. ¿Conoce usted con qué autoridad comunicarse en caso de crisis ante un evento adverso?.....	53
Gráfico 7. ¿Conoce usted si su facultad, carrera cuenta con información visual o escrita sobre cómo actuar en caso de una crisis ante eventos adversos, desastres naturales o antrópicos (hecho por intervención del hombre)?	55
Gráfico 8. ¿Estaría usted dispuesto a revisar material informativo que comunique sobre cómo actuar ante una crisis por eventos adversos?	56

Gráfico 9. ¿Conoce usted si en su facultad, carrera existen canales oficiales de comunicación sobre cómo actuar en caso de una crisis ante eventos adversos, desastres naturales o antrópicos (hecho por intervención del hombre)?	57
Gráfico 10. ¿Sabe usted porque medios de comunicación puede enterarse sobre una crisis por evento adverso, desastres naturales o antrópicos (intervención del hombre en la universidad)?	58
Gráfico 11. ¿La información y forma de comunicar cuando se han dado eventos adversos en la universidad ha sido	59
Gráfico 12. ¿La información que recibió ante eventos adversos o crisis ha sido?	60

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa satelital campus la Matriz	35
Ilustración 2. Mapa geográfico campus la Matriz.....	35
Ilustración 3. Mapa satelital extensión Laguacoto	36
Ilustración 4. Mapa geográfico extensión Laguacoto	36
Ilustración 5. Mapa satelital extensión San Miguel	37
Ilustración 6. Mapa geográfico extensión San Miguel	37
Ilustración 7. Mapa satelital extensión los Trigales	38
Ilustración 8. Mapa geográfico extensión los Trigales	38

INTRODUCCIÓN

Desde los inicios se ha visto el pensamiento progresista en la sociedad, en la ciencia como única verdad, como una forma de permanencia, este ha sido entonces el detonante de una naturaleza inmóvil y explotada por la actividad humana en la que sobresale la clase social, niveles socioeconómicos de las comunidades, progreso de las familias, y la educación entre otros aspectos que dan fuerza y poder a los estratos sociales.

Es así que, la importancia de la comunicación en el manejo de crisis ante eventos adversos y la gestión del riesgo de desastres, es cada vez más relevante en una sociedad vulnerable a cualquier tipo de desastre ocasionado por la naturaleza o antrópicos, es así que se formula una pregunta fundamental como base de este tema, el riesgo ante desastres y crisis pueden provocar de afectación a la salud de las personas, afectación de bienes, servicios que afectarían una comunidad cabe mencionar que para definir una situación de “Riesgo o Crisis”, se debe tener en cuenta los niveles de amenaza y vulnerabilidad, sin dejar a un lado la incertidumbre que estos generan.

Ante esta incertidumbre que se va tejiendo en entorno a la crisis en caso de eventos adversos o el cómo actuar ante desastres, existen afortunadamente entidades y políticas públicas que ayudan a contrarrestar estas necesidades, aunque en muchos de los casos se da una falta de interés por parte de la ciudadanía y ciertas autoridades, estos procesos no son visibilizados sino cuando se producen y ocasionan una crisis o eventos adversos más un daño físico potencial que tiene un carácter social y psicológico.

La pregunta sería cuál es el papel de los medios de comunicación crisis ante eventos adversos y la cultura de prevención como proceso extenso e importante que requiere de una acción multidisciplinaria, donde el profesional en comunicación es un eje del conjunto.

Esta inquietud lleva también a definir el concepto de eventos adversos los naturales y antrópicos ya que de esa manera podremos identificar las posibles propuestas

para el manejo de una crisis en la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar, un evento adverso natural es el que ocurre en la naturaleza donde el ser humano ha tenido poco o casi nula influencia, esto puede abarcar desde un evento recurrente y cotidiano, hasta uno fortuito, sorprendente o catastrófico.

Un evento adverso antrópico son riesgos provocados por la acción del ser humano y sus efectos sobre la naturaleza, como la contaminación ocasionada en el agua, aire, suelo, deforestación, incendios, entre otros. Causados por la presencia misma del hombre y su comportamiento social intencionado de ocasiona daño.

RESUMEN

Palabras claves: Prevención, manejo de crisis, comunicacionales, eventos adversos, gestión de riesgos, organización, seguridad.

En la presente investigación se aborda la importancia de la comunicación de crisis como herramienta indispensable para la generación de una cultura organizacional orientada a la prevención ante eventos adversos en la Universidad Estatal de Bolívar, así también se realizó un análisis mediante encuestas y entrevistas donde se busca concientizar sobre la desinformación y falta de conocimiento en temas de manejo de crisis, así también se identificó al tipo de público objetivo de la Universidad Estatal de Bolívar, el cual mediante las encuestas y entrevistas mostró interés en una comunicación efectiva durante situaciones de crisis que puedan fortalecer la organización, y promover una cultura de prevención y respuesta rápida.

En la investigación se pudo notar la falta de herramientas comunicacionales que han provocado el desinterés y falta de información en la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar, pese a que existen organismos que deberían ser parte de los planes institucionales de gestión de riesgo y la creación de planes comunicacionales, el aporte de la presente investigación plantea la elaboración de un manual de crisis, creación de material tangible e intangible, productos comunicacionales audiovisuales y un manejo constante actualización de los procesos de información para el público objetivo de la Universidad Estatal de Bolívar, esto no solo fortalecerá únicamente la seguridad de la comunidad institucional sino que podrá mantenerse con un ejemplo de organización, planificación y cultura para los futuros miembros de la Universidad Estatal de Bolívar.

ABSTRACT

Keywords: Prevention, crisis management, communications, adverse events, risk management, organization, security

This research addresses the importance of crisis communication as an indispensable tool for the generation of an organizational culture oriented towards prevention of adverse events at the State University of Bolívar. An analysis was also carried out through surveys and interviews where the raise awareness about misinformation and lack of knowledge on crisis management issues, and the type of target audience of the State University of Bolívar was also identified, which through surveys and interviews showed interest in effective communication during crisis situations that may strengthen the organization, and promote a culture of prevention and rapid response.

In the investigation, it was possible to notice the lack of communication tools that have caused disinterest and lack of information in the university community of the State University of Bolívar, despite the fact that there are organizations that should be part of the institutional risk management plans and the creation of communication plans, the contribution of this research proposes the development of a crisis manual, creation of tangible and intangible material, audiovisual communication products and constant management and updating of information processes for the target audience of the State University of Bolívar, this will not only strengthen the security of the institutional community but will also be able to be maintained with an example of organization, planning and culture for future members of the State University of Bolivar.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Descripción del problema

Con el ánimo de fortalecer una de las competencias institucionales y como apoyo a la Universidad Estatal de Bolívar, y su rol del manejo de crisis ante eventos adversos tenido como antecedentes que existe una unidad y carrera de gestión de riesgos, la siguiente investigación busca generar una propuesta que responda a la necesidad de información y comunicación de la comunidad universitaria que necesita recibir y transmitir un mensaje que contribuya a la prevención, atención y mitigación de las crisis en caso de eventos adversos, considerando que la comunicación y sus diversos canales son el puente entre los especialistas en el tema y la comunidad universitaria, y el hecho de desconocer un lenguaje básico de la gestión del riesgos y manejo de crisis ante desastres hasta un lenguaje técnico, lleva a replantear si sabemos y tenemos conocimiento como comunicador a través de una simple pregunta ¿Cuál fue el impacto de la comunicación en crisis ante eventos adversos en la Universidad Estatal de Bolívar?.

Para la descripción del árbol de problemas se detallan las causas y el efectos del mismo, identificando la primera causa que es "el Inadecuado manejo de los conceptos e información de lo que es un manejo de crisis ante posibles eventos adversos, el desconocimiento de las terminologías, la falta de material visual, material tangible e intangible y el hecho de tener un sistema de comunicación incorrecto, producen efectos como el desinterés en la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar, ya que al no tener información y más no producirse algún tipo de eventualidad nuestro público objetivo no ve la necesidad de prepararse o informarse ante estos eventos posible de comunicación.

La segunda causa en el árbol de problemas identifica el manejo incorrecto de las herramientas comunicacionales, ya que al no existir mucha información la

presentación de la misma no es la adecuada, esto provoca desinformación y confusión al momento de actuar ante crisis por eventos naturales antrópicas. La información debe ser manejada de manera correcta a razón que los beneficiarios en este caso la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar tenga no solo interés por averiguar sino también por prepararse para ser entes de apoyo ante un evento adverso.

Otra causa identificada en el árbol de problemas tenemos la falta de capacitación y de estrategias de comunicación en caso de crisis ante eventos adversos, lo causa provoca un efecto de desinterés por parte de autoridades en capacitar, y prestar apoyo, colaboración para proteger a las personas de esta comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar. (Anexo 5).

1.2. Planteamiento del problema

¿De qué manera la comunicación de crisis aporta a la creación de una cultura y responsabilidad, ante eventos adversos en la Universidad Estatal de Bolívar?”

Desde los inicios el ser humano vio la necesidad de comunicarse, y a medida que avanzan los años los procesos comunicativos han ido creciendo, impulsados por diferentes teorías, creando nuevas especialidades y estrategias que hacen que la comunicación cada vez sea más complicada.

Entre las especialidades y estrategias que se han creado, está la comunicación para la gestión de riesgos y comunicación de crisis ante eventos adversos los cuales son acciones que evitan riesgos con pérdida de vidas ante una emergencia estos temas a lo largo del tiempo han ganado interés desde el ámbito académico y social, pues es evidente que la comunicación cumple un papel necesario y predominante en cualquier tipo de gestión que el ser humano se encuentre involucrado.

La comunicación en caso en crisis es un eje fundamental que las instituciones de educación pública como es el caso de la Universidad Estatal de Bolívar, donde

deberían prestar mucha atención con el fin de salvaguardar la integridad física y emocional de la población a la hora de enfrentar eventos adversos, más aún el fomentar una habilidad profesional, debe ser una línea de formación por parte de las instituciones de educación superior.

Se toma en cuenta la importancia de tener una información sobre temas de eventos adversos documentados para nuestro conocimiento según (Sitrep, 2023) Desde el 1 de enero de 2023 hasta la fecha, 195 cantones se han visto afectados por 2.531 eventos peligrosos causados por la época lluviosa.

Los eventos peligrosos que se suscitan con mayor recurrencia en nuestro país son:

- Inundaciones
- Deslizamientos
- Colapsos estructurales
- Socavamientos
- Granizada
- Vendaval
- Aluvión
- Hundimiento
- Tormenta eléctrica

Las provincias con mayores afectaciones en la población son: Guayas, Los Ríos, Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Bolívar, Cotopaxi, El Oro, Santo Domingo de Los Tsáchilas, Imbabura, Loja y Pichincha.

Teniendo como antecedente lo ya mencionado, se plantea lo siguiente: ¿de qué manera la comunicación y los comunicadores podemos contribuir desde nuestro rol, para el manejo de una crisis en caso de eventos adversos en sus diferentes etapas?,. Por esto se considera que, y aun en la Universidad Estatal de Bolívar, no se ha fomentado una aptitud cultura que fortalezca la comunicación ante crisis en caso de eventos adversos ya sean naturales como antrópicos. Por tanto, se hace indispensable suministrar información sobre el tema, que pretenda mediante esta investigación y propuesta evidenciar la necesidad que la comunidad universitaria se instruya y sea capaz de transformar y aportar en los procesos de prevención que nuestra comunidad.

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera la comunicación de crisis para la generación de una cultura organizacional en prevención de eventos adversos en la Universidad Estatal de Bolívar, periodo 2023, afecta al accionar en la comunidad universitaria?

1.4. Preguntas directrices

¿Considera que las instituciones públicas como es el caso de la Universidad Estatal de Bolívar debe contar con un manual de crisis para gestionar la información ante eventos adversos?

¿Considera usted que la prevención es fundamental para evitar una crisis en caso de eventos adversos?

¿Le interesaría tener conocimientos sobre cómo prevenir una crisis en ante eventos adversos?

¿Cómo un manual de crisis ayudaría para gestionar información ante eventos adversos puede salvar la vida de la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar?

¿Con que periodicidad debe evaluarse, corregirse y reestructurarse un manual de crisis en una institución pública como es la Universidad Estatal de Bolívar?

1.5. Justificación

El universo de las comunicaciones ofrece una variedad formas que han venido surgiendo para atender y satisfacer las necesidades cambiantes del mundo, entre las cuales está la Comunicación en Gestión de Riesgos de Desastres y la crisis en caso de eventos adversos, donde el comunicador puede desenvolverse, siempre y cuando esté dispuesto a involucrarse, indagar y ser propositivo.

Las comunicaciones en caso de una crisis por emergencias o eventos adversos incluyen procesos, advertencias y directrices sobre técnicas de evacuación y acciones de autoprotección, la asistencia disponible, así como otros temas que

afecten a la respuesta y la resiliencia de la comunidad universitaria ante eventos naturales o antrópico.

Una comunicación en crisis por un riesgo debe relatarse con la mayor claridad posible, sobre el riesgo detectado, tanto su naturaleza y consecuencias nocivas, así como su ubicación. Y de ser viable, se deben aportar soluciones para evitarlas y controlarlas, facilitar y promover contactos entre los involucrados emisor y transmisor.

La preparación y prevención en una crisis es fundamental más aun con métodos audio visuales, comunicacionales, material tangible e intangible, así como procesos de difusión sea manera particular, colectiva, procesos que, transmitidos de manera adecuada, de manera permanente y actualizada promuevan una cultura de prevención en una comunidad que debe estar adecuadamente preparada en caso de estas eventualidades.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar a la comunicación de crisis para la generación de una cultura organizacional en prevención de eventos adversos en la Universidad Estatal de Bolívar, periodo 2023.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la eficacia de la comunicación de crisis mediante una consulta documental.
- Identificar estrategias y recursos técnicos y tecnológicos comunicacionales para generar una cultura de prevención ante eventos adversos.
- Diseñar un manual en comunicación en crisis que permita generar una cultura organizacional para enfrentar eventos adversos (desastres naturales y antrópicos hechos por la intervención del hombre).

1.7. Hipótesis

Generar una cultura organizacional que modifique, fomente el comportamiento, actitud y adaptabilidad positiva en la población universitaria, con una comunicación flexible y efectiva durante situaciones de crisis.

1.8. Variables

1.8.1. Variable Independiente

La comunicación en crisis y sus estrategias son herramientas que fortalecen el desarrollo de una cultura de prevención, mediante planes comunicacionales los cuales den acciones que posibiliten incrementar la adaptación ante una crisis por eventos adversos sean estos desastres naturales o antrópicos, hechos por la intervención humana, la adecuada participación y concientización, fomentan una cultura de prevención con la participación activa de los diferentes actores sociales protagonistas en la reducción de crisis en caso de riesgos dentro Universidad Estatal de Bolívar.

Este proceso de investigación sobre la comunicación y manejo de crisis nos conceptualiza en que según (Itde, 2005)El manejo de una crisis incluye planeación, organización, liderazgo y control de las actividades en los momentos críticos: inmediatamente antes, durante y después de una crisis potencial o real, a fin de reducir la pérdida de recursos necesarios para que la organización vuelva a la normalidad

1.8.2. Variable Dependiente

En la investigación veremos y mediremos los cambios que se podrían dar experimentando el estudio, la observación y los efectos en la variable dependiente. En este caso, es el enfoque de la comunicación de crisis como una estrategia para cultivar una cultura organizacional de prevención ante eventos adversos dentro de la Universidad Estatal de Bolívar durante el período 2023.

Entre estas estrategias para poder medir las variable dependiente y plantear propuestas según (Kadoch, 2024) Medir la comunicación de crisis es esencial para evaluar y mejorar la efectividad de la respuesta de la organización, identificar áreas de mejora, asegurar la transparencia, proteger la reputación y mejorar la capacidad de respuesta en situaciones futuras.

Es así que será necesario mantener recursos que sirvan como propuestas, productos, elementos que se utilizan como medios para alcanzar un fin establecido como lo es la cultura organizacional ante eventos adversos, estos recursos informativos, visuales, y auditivos

1.9. Operacionalización de variables

El cuadro de la matriz de Operacionalización de variables sobre la comunicación de crisis para la generación de una cultura organizacional en prevención de eventos adversos en la Universidad Estatal de Bolívar, periodo 2023 (Anexo 6).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

En un mundo globalizado donde las distancias no representan un impedimento para la comunicación y el establecer vínculos entre sociedades, resulta necesario ser profesional, entender, crear, cuidar y fortalecer contactos sociales, así como, responder las interrogantes sobre la comunicación mundial y la importancia tiene al ayudarnos a comprender mejor sus escenas y aplicaciones.

Es importante tener claro hasta donde se extiende y que es la comunicación global según (Ort Universidad de Uruguay, 1997) La comunicación global es el área especializada de las ciencias de la comunicación que se dedica al estudio y el desarrollo estratégico de los vínculos entre personas o grupos en diferentes partes del mundo. Esto incluye la comunicación entre individuos, empresas y organizaciones, y suele desarrollarse entre interlocutores de países y culturas diferente, un área profesional que cuenta con un crecimiento y perfeccionamiento constante en la actualidad, gracias al continuo desarrollo de las tecnologías de la información, los medios de comunicación y las redes sociales, que permiten a las personas comunicarse de manera rápida y fácil, a través de internet, sin importar en qué rincón del planeta se encuentren. Por lo tanto, se considera que la comunicación global es un método fundamental para el establecimiento de relaciones y contactos entre personas y organizaciones que, más allá de las distancias geográficas y culturales, desean establecer vínculos fructíferos y dinámicos.

Que tan importante es la comunicación ante eventos adverso y su importancia social más aun la vinculación del bienestar de las personas bienestar físico y mental es así que según la organización mundial de la salud nos dice (PAHO, 2005) La comunicación durante efectos adversos como crisis o riesgos es un intercambio de información en tiempo real que ameritan recomendaciones tanto como opiniones

entre los expertos y todo el personal que está enfrentado dicha amenaza (policía, bomberos, militares, personal de gestión de riesgos, comunicadores, etc.) con la única finalidad de precautelar su vida, salud, bienestar económico, social y psicológica.

La comunicación entre el personal de emergencia los encargados de comunicación y las personas afectadas, es de suma importancia debido a que mejora la capacidad de respuesta y evita el caos social, reduce los daños y pérdidas esto indica (PAHO, 2005) “La comunicación entre la población que se encuentra afectada es de suma importancia para mejorar su capacidad de decisión ante una emergencia o desastre reduciendo el riesgo de la amenaza, mediante las medidas y acciones de protección y prevención”.

La comunicación ante una crisis de riesgos, utiliza variadas técnicas de comunicación que van desde el uso de medios de comunicación social como chats, teléfono, redes sociales, correo electrónico, periódico así como también medios de comunicación masiva como la televisión, radio, internet, redes sociales, grupos de interés y motivación comunitaria esta comunicación de crisis requiere de la comprensión de las percepciones de las partes afectadas o interesadas en este caso la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar, sector la matriz donde se producirán preocupaciones y creencias, y donde con la información adecuada obtendrán conocimientos y práctica.

Una buena comunicación en crisis efectiva debe ser capaz de identificar y manejar desde un inicio, rumores, desinformación y otros desafíos de la comunicación.

Una crisis comunicacional y la falta de cultura en prevención organizacional es importante y lo define como un proceso comunicacional en la gestión de riesgos de desastres es considerada una estrategia adaptativa del cliente interno, según (Castro, 2020) ante la posibilidad inminente de riesgos y tiene como fin comunicar oportunamente información sobre la existencia, naturaleza, severidad o aceptación de algún tipo de riesgo. Es importante resaltar la importancia del cliente interno en la identificación de una situación de riesgo derivada desde diferentes dinámicas y la generación de una comunicación basada en la confianza, oportunidad y

credibilidad, que permita a los grupos de interés ser reflexivos y generar acciones de respuesta adecuadas ante la situación.

Hoy es claro que los desastres no son eventos fortuitos según (Iemp, 2016) son intervención de la mano del hombre tiene mucho que ver con su ocurrencia, fruto de la interacción entre los fenómenos naturales y antrópicos que son dinámicas humanas, las cuales surgen las condiciones para que las tragedias ocurran; sin embargo, también hoy es claro que los impactos de estos eventos pueden ser menores cuando conocemos los riesgos y las crisis que estos provocan.

Ante un sinnúmero de eventos adversos y mal manejo de crisis acompañado con la falta de cultura en prevención y sistemas de organización el estado nacional y la dirección d educación han planteado políticas de acuerdo a las realidades, nos plantean que los manuales son una guía de referencia para las instituciones sobre estos eventos y las crisis que se pueden producir en dichas instituciones, así lo refiere en (MINEDUC, 2016) Ecuador es un país multiamenazas, pues su geografía es producto de una dinámica natural donde se ha formado la cordillera de Los Andes, con volcanes activos, fallas geológicas, ríos que cubren el territorio y laderas pronunciadas, lo que históricamente se han producido diversos eventos adversos y desastres; además, al encontrarse en el borde de la placa sudamericana, donde se produce el fenómeno de subducción hay altas probabilidades de grandes terremotos se presenten en nuestro territorio nacional.

En adición a las amenazas naturales, existe la intervención humana que, al no reconocer el alcance de la naturaleza, se desarrolla sin tomar las precauciones necesarias. El Sistema Educativo ha sufrido de manera permanente los efectos de temporadas lluviosas y su consecuente agravamiento durante la ocurrencia de fenómenos como El Niño de 1982- 83 o 1997-98, así como de otros eventos devastadores debido a la actividad volcánica, deslizamientos, sismos. El ejemplo más reciente en la historia del Ecuador es el terremoto del 16 de abril del 2016 (16A) que ocasionó grandes pérdidas en términos de vidas humanas e infraestructura, incluyendo varias instituciones educativas, que afortunadamente no acogían a sus alumnos en el momento del sismo por la hora, el día en el que ocurrió.

Estas acciones de manejo de crisis siempre van apoyadas por instituciones nacionales y mundiales es así que la concientización es un trabajo comunicacional unificado según la Unicef (UNICEF, 2019).

Existen procesos para crear una cultura de prevención y organización estos se los puede determinar cómo gestión correctiva la cual actúa para reducir las condiciones de riesgo existentes, la cual está enfocada a la promoción de medidas y acciones de prevención y mitigación que ayuden a reducir la vulnerabilidad y los riesgos existentes, que propongan incrementar, fortalecer las capacidades y la resiliencia específicamente de la comunidad universitaria en la Universidad Estatal de Bolívar, por tal razón es urgente el diseño de estrategias de planificación creación de planes institucionales de gestión de riesgo los cuales existen en la secretaria de gestión de riesgo modelos que deben ser adecuados a las instituciones en base a la realidad de las mismas, manuales de manejo de crisis, herramientas de comunicación ante durante y después de una crisis y lo más importante una organización, y constante actualización de sistemas de comunicación y prevención.

Para reforzar la investigación sobre el manejo de crisis, así como fomentar una cultura organizacional se pone como antecedentes investigados, documentos de instituciones de educación superior donde se puede identificar la fiabilidad de los procesos que se han realizado para evitar la afectación de las vidas de jóvenes universitarios.

Una crisis en instituciones de educación o empresas son susceptibles según (Cierva, Pascual, & Guzik, 2023) Todas las instituciones, incluso aquellas que están bien dirigidas y gozan de buena salud económica y reputación, pueden sufrir crisis: empresas públicas y privadas, organizaciones sin ánimo de lucro, partidos políticos y sindicatos, instituciones culturales o religiosas nadie es inmune.

Las universidades no son la excepción: en los últimos años, universidades antiguas y jóvenes se han visto afectadas por accidentes con víctimas, catástrofes naturales, controversias relacionadas con la libertad de expresión y de cátedra, mal gobierno corporativo, plagios, acoso sexual y un largo etc.

Mucho se trabaja con la elaboración de material para instituciones de educativas superior y la comunidad en general

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.2. Marco Científico

Dentro del valor del desarrollo de la sociedad la difusión y comunicación del conocimiento científico nos plantea una evolución en diferentes factores determinándolo como una actividad inherente según. (Ulloa, 2011) La comunicación es una actividad inherente a la naturaleza humana que implica la interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales

La base teórica en las cuales fundamenta la presente investigación, la Funcionalista la cual nos propone el uso de mecanismos propios y capaces de solucionar o regular conflictos en este caso como comunicarnos ante una crisis por eventos adversos sean estos desastres naturales como sismos, terremotos, deslizamientos inundaciones y los eventos antrópicos por la intervención de la mano del hombre como conatos de bomba, violencia masiva, conmoción social, etc. lo cual puede determinar un código de conducta - manual de procedimiento ante estas eventualidades.

La teoría de usos y gratificaciones explica las razones por las cuales la población consume ciertos productos audiovisuales. En este caso, se aplica al consumo audiovisual necesario para un público objetivo específico: los estudiantes, docentes y personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar, esta teoría tiene como objetivo la comprensión de la comunicación de masas y cómo afecta en situaciones de crisis. Se centra en responder a la pregunta: ¿Qué efecto tienen las personas ante los medios de comunicación en caso de una crisis?

Uno de los principales hilos conductores de esta teoría es identificar la razón por la cual la población universitaria utilizaría los medios y para qué los usaría, este es el hilo conductor principal para la comunicación, nos apoya visiblemente en la forma de ver los resultados comunicacionales ante estos eventos adversos, así también se centra en como los usuarios eligen deliberadamente los medios que pueden satisfacer sus necesidades: relajarse, relacionarse con otras personas, divertirse o eludir los hechos.

Otra teoría relacionada a la investigación es la sociocultural, es así como el aporte de la teoría según (MAP, 2024) Vygotsky es una teoría del desarrollo humano que se enfoca en la interacción social y cultural como los principales determinantes del desarrollo cognitivo facilita la aplicación efectiva de todos los factores que intervienen en el comportamiento de las personas, consiguiendo así incorporar técnicas modos y uso de canales comunicacionales, para que en este caso la comunidad universitaria comience a tener conciencia y al final mantener y crear una cultura permanente de reacción y manejo de crisis ante estos eventos adversos no solo en la universidad sino en sus hogares, lugares de trabajo y de manera general.

Por tal razón y tomando en cuenta las teorías funcionalistas, usos y gratificaciones, así como la sociocultural nos ayudarían a la generación de un manual de crisis, material audiovisual, material tangible e intangible que serían las propuestas para la presente investigación.

2.3. Marco conceptual

Comunicación

La comunicación como uno de los procesos de la evolución humana su desarrollo y el conocimiento al mundo sobre como su evolución ha progresado y nos ayuda a seguir evolucionando en base a los diferentes formas y medios de comunicarnos es así que según el concepto de la guía de comunicación que nos dice (McGraw-Hill, 2020) Una de las más importantes funciones sociales del ser humano se

desarrolla a través de la comunicación, que permite un intercambio de información entre las personas y ofrece a estas la posibilidad de compartir con sus semejantes todo tipo de inquietudes, deseos, frustraciones y vivencias.

Sin embargo, no podemos afirmar que la comunicación sea una actividad exclusivamente humana, ya que los procesos que la sustentan se dan también entre los animales; los maullidos de un gato ante la presencia de la comida que se le va a administrar es una expresión que el animal tiene hambre, del mismo modo que la risa en el rostro de una persona significa que esta está alegre o se siente feliz.

Podríamos incluso hablar de procesos de comunicación producidos por objetos o máquinas; algunos provocados directa o indirectamente por la acción humana (como el timbre que indica el final de la clase) y otros producidos por la «inteligencia» de la máquina, como pueden ser los mensajes que aparecen en la pantalla de nuestro ordenador advirtiéndonos, por ejemplo, del peligro de un virus informático que nos acecha.

Comunicación en crisis

La forma como se comparte información ante eventos o actividades que involucren riesgo a la integridad de las personas sino también de bienes yéndonos a ámbitos generales así lo plantea (Lucan, Mac, 2024) Es aquella que da respuesta a situaciones graves, preocupantes e inesperadas. Es decir, cómo comparte información una organización en los momentos críticos. Lógicamente, su objetivo es minimizar el impacto negativo de lo sucedido.

Otro autor nos plantea un concepto tomándolo como una empresa en este caso no muy alejados al poder considerar una institución de educación superior como una empresa pese a esto según (IONOS, 2023) Se entiende como comunicación de crisis la forma como las empresas comparten información en momentos críticos. La comunicación de crisis forma parte de la gestión de crisis y su objetivo es minimizar el impacto en una empresa de las consecuencias negativas de una crisis.

Conducta

Todo ser humano se define muchas veces por las acciones personales o sociales estas son conductas que identifican al individuo o sociedad según (Psiquiatría, 2023) El condicionamiento operante define la conducta como cualquier actuación de un individuo que puede ser observada objetivamente. Puede consistir en movimientos del cuerpo, lenguaje hablado o escrito, gestos o respuestas fisiológicas. Para los psicólogos no conductistas, la conducta no es sólo lo que podemos observar en otra persona, sino también lo que podemos inferir de esta conducta externa.

Varios autores determinan el tipo de conductas según las circunstancias o elementos asociados esto dice (Roca i Balasch, 2009) conducta, tiene dos significados en el ámbito de la psicología. El primero es el de acción que un individuo ejecuta. El segundo significado es el de relación que se establece entre elementos de una asociación. Si hablamos significando acción, coincidimos con el sentido ordinario de este término y conectarnos también con el hablar científico y técnico que lo asume; tal es el caso del discurso de la psicología diferencial y de los discursos presentes en la psicología aplicada.

Eventos adversos

En el marco conceptual ponemos mucho énfasis en los conceptos ya que parte principal es el manejo de los términos comunicacionales para hacer más entendible el desarrollo de este documento, así como el poder plantear propuestas comunicacionales para el manejo de una crisis que sea entendible para la comunidad.

En términos más técnicos y entendibles y derivados de documentos investigados de entidades especializadas según (SAV, 2015) dice que los eventos adversos, derivados de la combinación de las amenazas de origen natural o antrópica y las vulnerabilidades, ponen de manifiesto el nivel de riesgo de las comunidades en nuestro país, por lo que es imprescindible fortalecer los procesos de preparación

comunitaria, para garantizar una efectiva gestión prospectiva, correctiva y reactiva algunas instituciones aprueban y presenta la serie “preparación comunitaria para la gestión integral de reducción de riesgo de desastre”, elaborada por el Departamento de Formación y Capacitación, como una herramienta para todas las personas, instituciones y entidades, gubernamentales y no gubernamentales integrantes del Sistema Nacional de Protección Civil, que decidan llevar a cabo procesos de formación y capacitación comunitaria en materia de Gestión Integral para la Reducción del Riesgo de Desastre.

Otro de los conceptos sobre eventos adversos según la Conferencia Hemisférica para la reducción de riesgos dice (Disaster, 2004) Un evento adverso se puede definir como el fenómeno que produce cambios desfavorables en las personas, la economía, los sistemas sociales o el medio ambiente pueden ser naturales y otros por intervención humana de origen mixto y puede causar una emergencia o un desastre. En una emergencia, las acciones de respuesta se pueden manejar con los recursos disponibles localmente; en cambio, un desastre supera la respuesta de la comunidad afectada. Para que se presente un daño de cualquier magnitud, se necesita que interactúen la amenaza y la vulnerabilidad en un contexto dado, lo cual configura el riesgo de que se produzca efectivamente el daño en un determinado nivel de afectación. Se define a la amenaza como el factor externo de riesgo, representado por la posibilidad de que ocurra un fenómeno o un evento adverso que podría generar daño en las personas o su entorno, derivado de la naturaleza, de la actividad humana o de una combinación de ambos, y que puede manifestarse en un momento y un lugar específicos con una magnitud determinada.

Eventos naturales

Existen algunas definiciones que dan a entender mejor esta terminología para mayor comprensión de la investigación de la Semana (RSS, 2022) los desastres naturales han aumentado en gran medida durante la última década, lo cual ha repercutido en un incremento significativo de las víctimas y de los daños materiales.

Otra característica o definición de eventos naturales lo definen como acciones que ocurren sin la intervención de la mano humana estos lo explica (OAS, 2023) según como "aquellos elementos del medio ambiente que son peligrosos al hombre y que están causados por fuerzas extrañas a él". En este documento el término "amenazas naturales" se refiere específicamente, a todos los fenómenos atmosféricos, hidrológicos, geológicos (especialmente sísmicos y volcánicos) y a los incendios que, por su ubicación, severidad y frecuencia, tienen el potencial de afectar adversamente al ser humano, a sus estructuras y a sus actividades. La calificación de "natural" excluye a todos los fenómenos causados exclusivamente por el hombre, tales como las guerras y la contaminación. Tampoco se consideran amenazas que no estén necesariamente relacionadas con la estructura y función de los ecosistemas como, por ejemplo, las infecciones.

Eventos antrópicos

Un evento antrópico es considerado una actividad provocada por el ser humano en muchos de los casos negativos los cuales ponen en riesgo vidas humanas así también lo define (DGPCyE, 2020) Los riesgos antrópicos son riesgos provocados por la acción del ser humano y sus efectos sobre la naturaleza, la contaminación ocasionada en el agua, aire, suelo, deforestación, incendios, entre otros. Son causados por la presencia misma del hombre y su comportamiento social o voluntad intencionada de ocasionar daño.

Otros autores nos dan conceptos más técnicos nos ayudan a definir el porqué de los mismos (SEREMI Araucanía, 2020) Los riesgos antrópicos son todos aquellos que están provocados por actividades Humanas, estos para una mejor comprensión de su causalidad los ponemos dividir en Tecnológicos y los Sociales .Los riesgos antrópicos tecnológicos son todos aquellos derivados del desarrollo tecnológico y de la aplicación o uso de tecnologías” accidentes con múltiples víctimas misceláneos y de transporte, incendios forestales, incendio urbanos (no químicos), incidente con materiales peligrosos, alteración de suministros básicos, y los antrópicos sociales convulsión social, eventos masivos, crisis humanitarias

Gestión de riesgo

En la conceptualización sobre lo que es la gestión de riesgo iniciaremos definiéndolo con un concepto general según la (EIRD, 2020) La gestión del riesgo se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse.

Uno de los conceptos detallado por la autoridad del país (SGR, 2018) dice según Gestión del Riesgo de Desastres: Es la aplicación de políticas y estrategias de reducción con el propósito de prevenir nuevos riesgos de desastres, reducir los riesgos de desastres existentes y gestionar el riesgo residual contribuyendo con ello al fortalecimiento de la resiliencia y a la reducción de las pérdidas por eventos adversos.

Otros autores coincide con ciertos conceptos de la gestión de riesgo sin dejar de lado el contenido esencial del significado y las acciones según (EIRD, 2000) La gestión del riesgo se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse.

Crisis

El término crisis se lo usa en diversos contextos o aspectos para referirse a situaciones críticas o determinantes que implican cambios significativos, una quiebra o momento de peligro incluso riesgo según una descripción hipocrática como lo describe (Rivera, 2001) entenderemos como crisis una condición inestable, que se presenta en el curso de un proceso, y cuya resolución condiciona y modula la continuidad del mismo. La crisis implica la inevitabilidad de una transformación. En sí misma, es una organización inestable y transitoria; de ahí el matiz perentorio, incluso angustioso, de su concepto.

Entre los conceptos de crisis uno de autores brinda un pensamiento como que la crisis es una oportunidad para la creatividad según el artículo (UETEG, 2020) Albert Einstein (1935), escribió: La crisis es la mejor bendición que puede sucederle a personas y a países, porque la crisis trae progresos. La creatividad nace de la angustia, como el día nace de la noche oscura. Es en la crisis que nace la inventiva, los descubrimientos y las grandes estrategias. Quién supera la crisis, se supera a si mismo sin quedar “superado”, esta definición nos da un amplio campo de estudio y análisis para poder tomar decisiones y acciones más aun cuando involucra en este caso de la investigación a una comunidad en riesgo.

Gestión de crisis

Cuando escuchas la palabra crisis a lo mejor nuestra primera impresión es un desastre natural o alguna cuestión económica o incluso social que involucra seres humano, sin embargo existen otras circunstancias según (Shelley, 2022) Una gestión de crisis define cómo responderá la empresa si ocurre una crisis, identifica qué crisis son más probables que afecten a la organización y describe cuál será el impacto en el negocio. La planificación de respuestas para cada tipo de crisis preparará al equipo y reducirá los efectos negativos a largo plazo para la organización, relacionado este concepto pondremos a que nuestra institución educativa se maneja como una empresa la cual tiene una administración empleados, consumidores y proveedores una completa y compleja comunidad universitaria

Otro concepto da a entender que no solo es la circunstancia sino la forma de cómo afrontarlo, nos da un tiempo para poder reflexionar y actuar según (Uehara, 2005) El manejo de una crisis incluye planeación, organización, liderazgo y control de las actividades en los momentos críticos: inmediatamente antes, durante y después de una crisis potencial o real, a fin de reducir la pérdida de recursos necesarios para que la organización vuelva a la normalidad.

Un concepto más entendible en el ámbito social aclarando su perspectiva conceptual da a entender según (Porto, 2021) Una crisis es un cambio brusco o una modificación importante en el desarrollo de algún suceso, y ésta puede ser tanto

física como simbólica. Crisis también es una situación complicada o de escasez una persona puede enfrentarse a diversas clases de crisis; una de las más comunes es la de salud, que tiene lugar cuando se experimenta un cambio importante.

En definitiva debemos hacer una diferenciación en lo que es la crisis y la gestión de crisis y en que consiste según dice (Soriar, 2020) La gestión de crisis consiste en contar con la capacidad para reconocer y actuar frente a las señales que anticipan una situación perjudicial para la empresa. Toda empresa tiene la obligación de estar preparados para una crisis. El tiempo es el recurso más escaso en una crisis, por lo cual es necesario tener preparado un plan de administración de crisis para la empresa.

La vulnerabilidad

Se entiende como: “la incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante, o la incapacidad para reponerse después de que ha ocurrido un desastre (Unisdr, 2004). Otro concepto nos da a entender el significado más relacionados a la área de investigación según (Igunne, 2002) La vulnerabilidad es la disposición interna a ser afectado por una amenaza. Si no existe vulnerabilidad no se produce la destrucción. Depende del grado de exposición, de la protección, de la reacción inmediata, de la recuperación básica y de la reconstrucción. El segundo y el tercero conforman la homeostasis y los dos últimos la resiliencia y ambas constituyen la resistencia

La amenaza

En la conceptualización de este término se quiere enfatizar en el sentido neto del tema a investigar por eso el concepto de amenaza tiene mucha relación no solo a la comunicación en gestión de desastres sino a la estrecha relación en todos los temas relacionados que involucren a una amenaza una de estas fuentes de investigación dice según (Can, 2018) ese proceso, fenómeno o actividad humana que puede ocasionar muertes, lesiones u otros efectos en la salud, daños a los bienes, interrupciones sociales y económicas o daños ambientales.

Otro autor ratifica esta relación en el riesgo o peligro que influye la palabra amenaza según lo plantea (Min Ambiente, 2012) que dice que la amenaza como un peligro latente de que un evento físico o natural y eventos por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

Cultura

Los elementos que diferencian a ciertos grupos sociales nos ayuda identificar fisonomías culturales y estos son según (Uestat, 2022) un conjunto de los rasgos distintivos, espirituales, materiales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social. La cultura engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, creencias y tradiciones.

Existen conceptos más simples pero con el mismo sentido de relación es así que según (Bonfil Batalla, 2001) La cultura comprende todas nuestras costumbres, usos y hábitos. Es decir, todo nuestro comportamiento es cultural. También son cultura las técnicas que usamos para hacer alguna cosa; una vivienda o un tapiz.

Cultura organizacional

Las normas y procedimientos para generar resultados y que los mismos sean asumidos por un número de personas en el caso del ámbito empresarial según (Bizneo, 2024) cultura organizacional son aquellas normas y valores por los que se rige una empresa. Unos principios relacionados con la estructura de la compañía, con los métodos de desempeño del trabajo, y hasta el modo en que se relaciona la plantilla. Se trata, en Román Paladino, de la psicología de la organización, de su núcleo.

Otro concepto relacionado a la cultura organizacional dice según (Unir, 2022)

La comunicación organizacional consta de toda la información que se trasmite desde una empresa o institución y dentro de la misma. Contribuye a la motivación y generar identidad de marca, informar los objetivos de una organización, las estrategias que se aplican para alcanzarlos, los valores que se promueven o simplemente las tareas a realizar, permite asegurar el compromiso de la plantilla laboral, incrementar la productividad y elevar la fidelización de la clientela. Por ello, es necesario mantener una buena comunicación organizacional.

2.4. Marco legal

Todos los procesos de gestión en la sociedad están regidos por normas y leyes que regulan la participación de diferentes entidades. La comunicación para la gestión del riesgo de desastres y manejo de crisis ante eventos adversos no es la excepción y preside de las siguientes resoluciones, decretos y leyes.

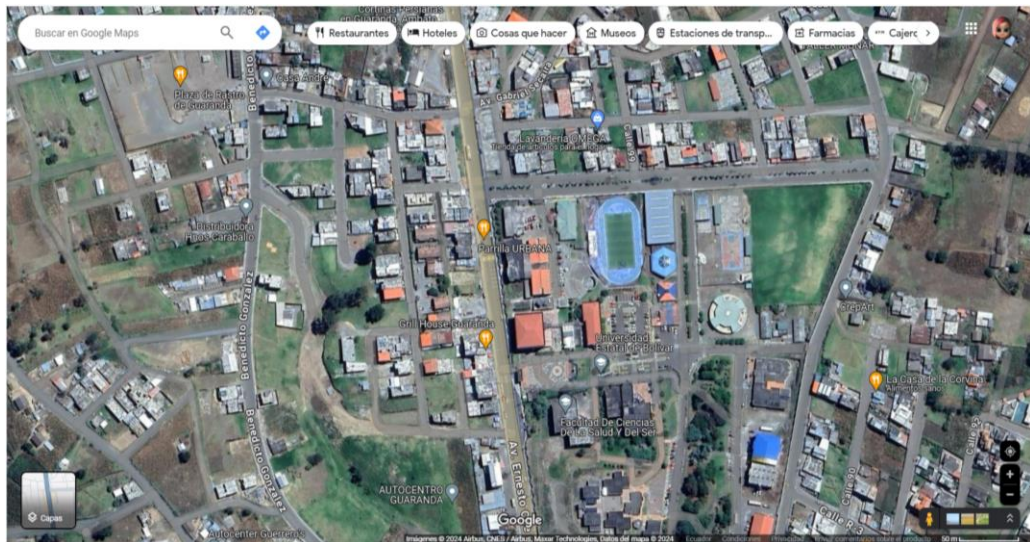
Como parte fundamental el marco legal en caso de eventos adversos se establece en la Gestión de Riesgo de Desastre donde nos dan los lineamientos para cumplir y hacer cumplir las normativas del caso según lo siguiente. (Ecuatoriana)

Art. 38.- “El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas.

2.5. Geo referencial

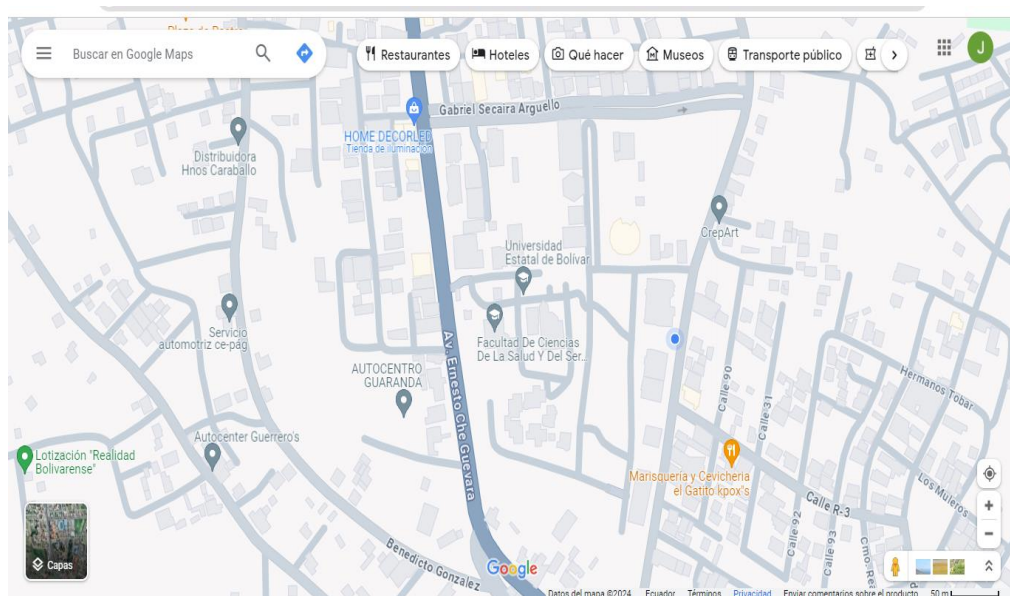
La georreferenciación es uso de coordenadas en el mapa para asignar una ubicación espacial nos referiremos a las instalaciones de la Universidad Estatal de Bolívar, campus La Matriz, ubicado en el sector de Alpachaca entre las calles Ernesto Che Guevara, Gabriel Secaira y Luis Benigno Arregui.

Imagen 1. Mapa satelital campus la Matriz



Fuente: Google maps, Universidad Estatal de Bolívar, Campus la Matriz, 2024

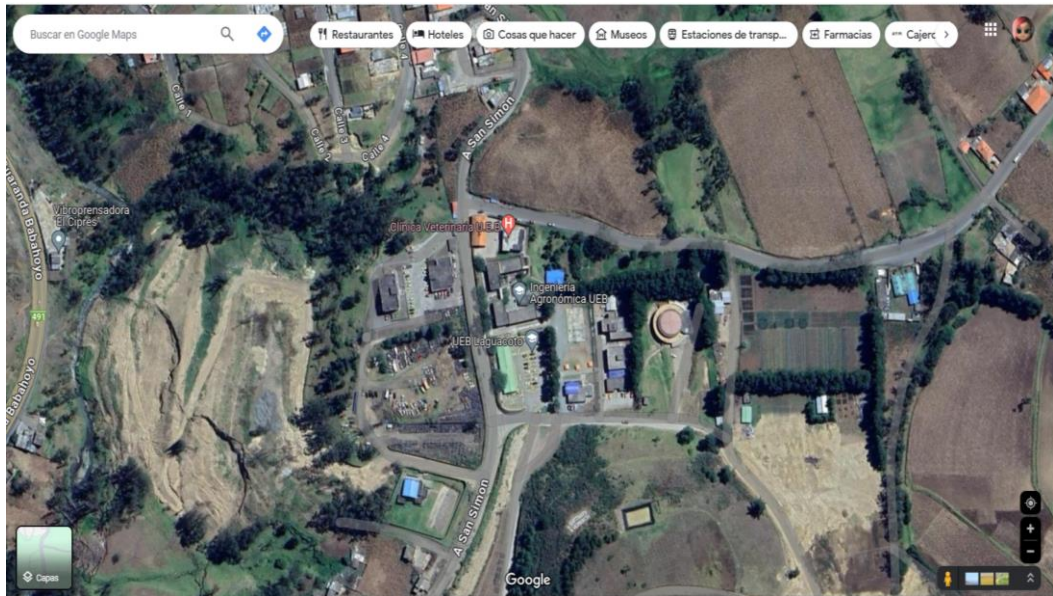
Imagen 2. Mapa geográfico campus la Matriz



Fuente: Google maps, Universidad Estatal de Bolívar, Campus la Matriz, 2024

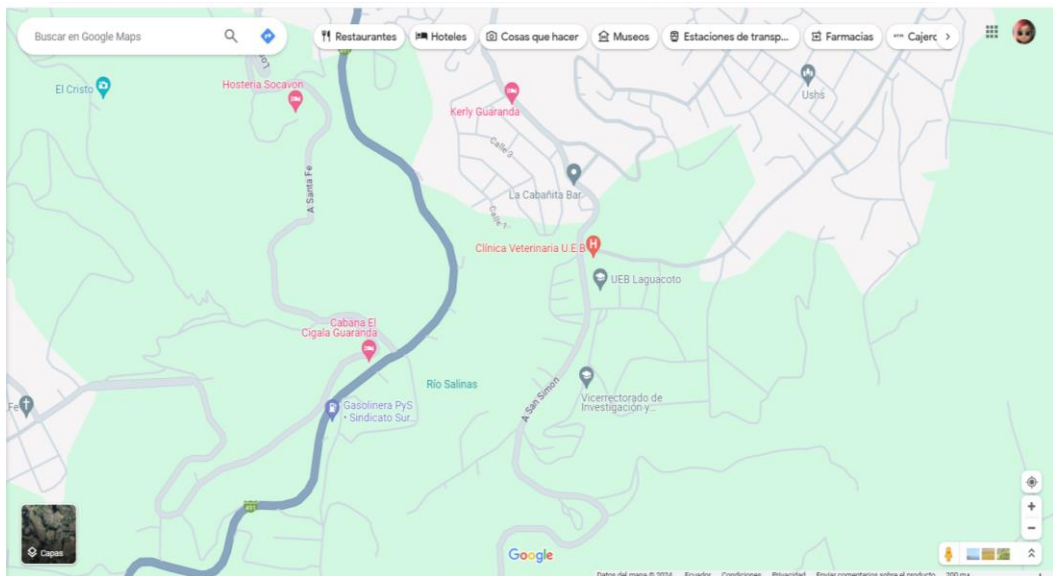
Instalaciones de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias agropecuarias, recursos naturales y del ambiente, Campus ubicado en el sector de Lagucoto en la calle A san Simón.

Imagen 3. Mapa satelital extensión Lagucoto



Fuente: Google maps, Universidad Estatal de Bolívar, Extensión Lagucoto, 2024

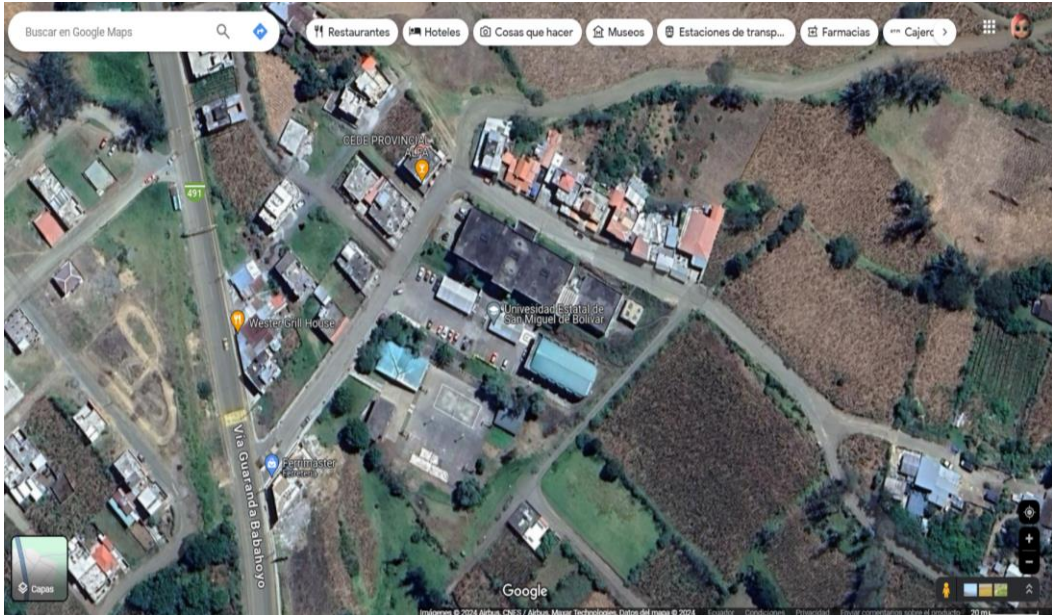
Imagen 4. Mapa geográfico extensión Lagucoto



Fuente: Google maps, Universidad Estatal de Bolívar, Extensión Lagucoto, 2024

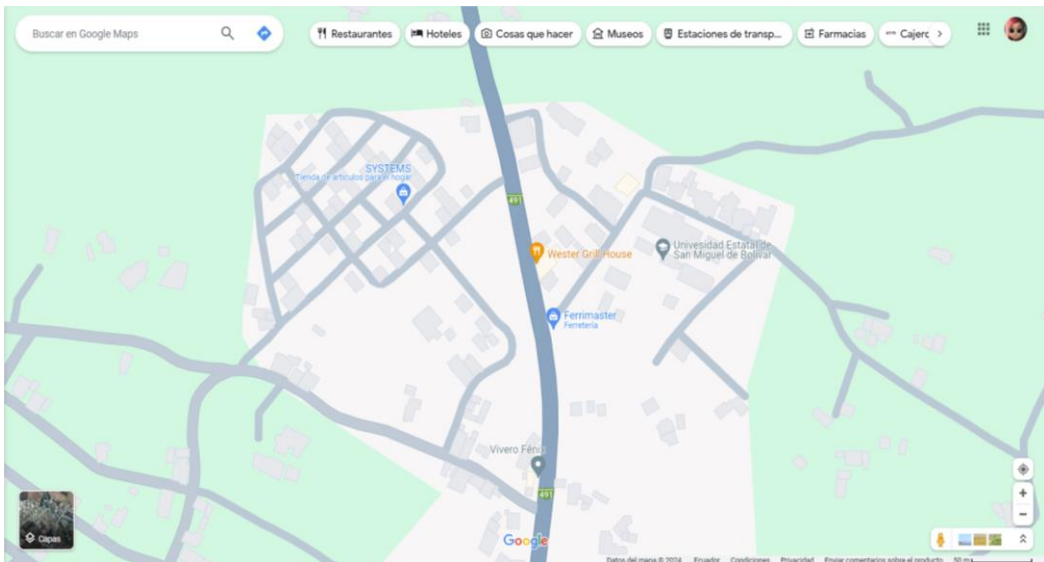
Instalaciones de la Universidad Estatal de Bolívar, campus ubicado en el sector de San Miguel en la vía Guaranda - Babahoyo.

Imagen 5. Mapa satelital extensión San Miguel



Fuente: Google maps, Universidad Estatal de Bolívar, Extensión San Miguel de Bolívar 2024

Imagen 6. Mapa geográfico extensión San Miguel



Fuente: Google maps, Universidad Estatal de Bolívar, Extensión San Miguel de Bolívar 2024

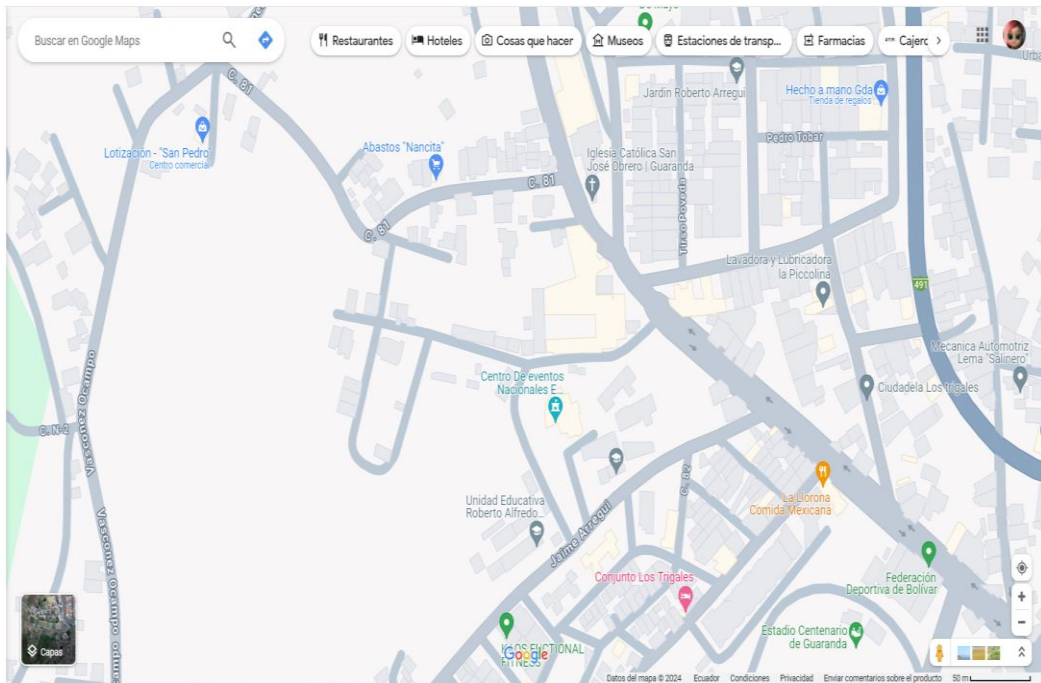
Las instalaciones de la Universidad Estatal de Bolívar, campus ubicado en el sector de Los trigales en la calle Jaime Arregui.

Imagen 7. Mapa satelital extensión los Trigales



Fuente: Google maps, Universidad Estatal de Bolívar, Extensión Los Trigales, 2024

Imagen 8. Mapa geográfico extensión los Trigales



Fuente: Google maps, Universidad Estatal de Bolívar, Extensión Postgrado, 2024

CAPITULO III

METODOLOGIA

La presente investigación se realizó en la Universidad Estatal de Bolívar, perteneciente a los Campus la Matriz, Guanujo, Laguacoto, Los Trigales y San Miguel de la ciudad de Guaranda Provincia de Bolívar.

3.1. Tipos de investigación

"Según el proyecto de investigación propuesto, se busca analizar cómo la comunicación de crisis influye en la generación de una cultura organizacional para la prevención de eventos adversos en la Universidad Estatal de Bolívar durante el periodo 2023."

3.1.1. Concepto de investigación

La presente investigación al ser un proceso fundamental que se muestra como un proceso social el cual busca dar respuestas a problemas del conocimiento e incógnitas es decir un proceso de busca de información, por tal razón dice (Ortega, 2024) que una investigación es de aplicación, investigación, que se define específicamente en la respuesta de preguntas concretas para resolver problemas específicos, tratando de identificar una solución a una problemática cultural y organizativa

3.1.2. Investigación de campo

El presente proyecto de investigación se realizó en la Universidad Estatal de Bolívar, perteneciente a los Campus la Matriz, Laguacoto, San Miguel y Los Trigales de la ciudad de Guaranda Provincia de Bolívar, para lo cual se recolecta la siguiente información por medio de encuestas y entrevistas los cuales serán procesadas tabuladas y analizadas.

3.1.3. Investigación documental

La información para la presente tesis fue obtenida en artículos de revistas científicas, fuentes bibliográficas, libros, los mismos que otorgan datos actuales sobre la problemática planteada, y que nos sirvan de guía para el desarrollo de esta investigación.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1. Enfoque Cualitativo

(Mendoza, 2019) En la investigación cualitativa la base de recolección es el investigador, los datos se revisan a profundidad, es holística, muy flexible y de riqueza interpretativa; no se prueban hipótesis, se generan. Se reconstruye una realidad y no se pretende generalizar; el investigador se adentra en los antecedentes y la idea le intriga, le alienta y le motiva para encontrar respuestas y generar más preguntas.

En esta área como investigador definiremos cuáles se ajustan más a su objeto de estudio para lo cual requiere de un amplio conocimiento de los mismos. La diversidad metodológica permite tener un enfoque más global y específico del objeto de estudio, ya que cada método nos ofrecerá un aspecto diferente.

Por lo tanto el presente proyecto de investigación tiene un enfoque cualitativo ya que identificar la falta de comunicación en caso de crisis ante eventos adversos a través de recolección de encuestas y entrevistas que atribuirán a la resolución de las interrogantes planteadas en la presente investigación.

3.2.2. Enfoque Cuantitativo

En la presente investigación utilizamos una recolección y análisis de datos, método que nos ayuda a responder los interrogantes planteados tanto en la encuesta como la entrevista y plantear hipótesis según. (Qualtrics xm, 2024) Es un método

estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. Se lleva a cabo utilizando herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de cuantificar el problema de investigación.

Los datos obtenidos de encuestas y entrevistas realizadas a la población objetiva de la Universidad Estatal de Bolívar se distribuyeron en los campus la Matriz, Guanujo, Laguacoto, Los Trigales y San Miguel, ubicados en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar.

3.3. Diseño de la investigación

En relación al diseño de investigación, se determinó la aplicación de la investigación descriptiva que según (Miguira, 2023) se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre.

En este caso se identificara la falta de comunicación y el desconocimiento para actuar en caso de una crisis ante eventos adversos y como las personas deben responder ante este tipo de eventos naturales, y en las autoridades identificar la falta de estrategias comunicacionales para que la comunidad universitaria esté informada y pueda actuar de manera eficaz.

3.4. Métodos de investigación

En la investigación se aplicara el método deductivo ya que según (Narvaez, 2023) es un proceso para la obtención de conocimiento que consiste en desarrollar aplicaciones o consecuencias concretas a partir de principios generales, método de investigación parte de la elaboración de una o varias hipótesis a partir de teorías o principios existentes, tras lo cual trata de poner a prueba dichas hipótesis. El método

deductivo se apoya en la idea de que si una relación o vínculo causal parece estar implícito en una teoría particular o en un ejemplo de caso.

De tal manera se plantea que, en el presente trabajo de investigación, se establezca como un referente las conclusiones a partir de la búsqueda de premisas sobre el conocimiento que tiene la comunidad universitaria y la aplicación correcta de las estrategias comunicacionales en el manejo de una crisis ante eventos adversos.

3.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Las técnicas enfocadas a las encuestas y entrevistas en base a un cuestionario y guía de preguntas según (Kats, 2019) podemos definir a la encuesta como una técnica de producción de datos que, mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados: hechos, actitudes, creencias, opiniones, pautas de consumo, hábitos, prejuicios predominantes e intenciones de voto.

En relación a los instrumentos de investigación que se aplicará en el siguiente trabajo de investigación será por medio de encuestas y Guía de preguntas, en este caso el cuestionario será para las encuestas con preguntas.

3.5.1. Encuesta

Para tener claro el proceso de recopilación de datos se define según (Ferrado) como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”. Dicha encuesta tiene como propósito determinar el nivel de preparación, información y respuesta a fenómenos naturales.

La presente técnica de recopilación de datos ayudara en el proceso de tabulación proporcionando los resultados que ayudarán a definir los niveles de la falta de comunicación ante una crisis por eventos adversos.

3.5.2. Entrevista

La importancia de la entrevista en la presente investigación que proporciona la información cualitativa según (Sampieri, 2006) la entrevista, es una reunión para intercambiar información entre una persona el entrevistador y otra el entrevistado u otras entrevistados.

El objetivo de la entrevista para nuestra investigación no solo proveerá datos importantes de análisis en el tema de manejo de crisis ante eventos adversos lo cual ayudará a poder dar alternativas de posibles soluciones comunicacionales de prevención.

3.6. Delimitación, Universo y Población

3.6.1. Delimitación espacial

El presente proyecto de investigación va dirigido a la Comunidad Universitaria perteneciente a la Universidad Estatal de Bolívar, Localizada en la zona sierra centro del país cantón Guaranda, provincia de Bolívar y sus cuatro extensiones universitarias, como son la Matriz, Laguacoto, San Miguel y los Trigales.

3.6.2. Delimitación temporal

El presente proyecto de investigación se realiza en el periodo académico noviembre 2023 a febrero 2024, en la Comunidad Universitaria perteneciente a la Universidad Estatal de Bolívar, Localizada en la zona sierra centro del país cantón Guaranda, provincia de Bolívar y sus cuatro extensiones universitarias, como son la Matriz, Laguacoto, San Miguel y los Trigales.

3.6.3. Universo

Para la obtención del universo en esta investigación está constituida por el número total de la población objetiva de la Universidad Estatal de Bolívar, distribuidos en los campus: la Matriz, Guanujo, Laguacoto, Los Trigales y San Miguel, ubicados en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar.

Mientras que la entrevista está dirigida cinco docentes de la carrera de Comunicación y un docente especializado de la carrera de Gestión de Riesgo de la Universidad Estatal de Bolívar.

La entrevista para la presente investigación proporcionara criterios de profesionales en el área de la comunicación, así como de un profesional en el área de gestión de riesgos lo que nos aclara más el panorama de la necesidad de proponer o sugerir la creación de un manual de manejo de crisis y cubrir la necesidad comunicacional de la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

3.6.4. POBLACION Y MUESTRA

En la presente investigación participaran la Comunidad Universitaria perteneciente a la Universidad Estatal de Bolívar, por lo cual es necesario calcular la muestra para poder trabajar las tabulaciones con un número más reducido de la población objeto de esta investigación, para lo cual vamos a aplicar la siguiente fórmula para el estudio de la muestra.

3.6.4. 1 Población

La población al ser un conjunto de personas de la misma especie que se establece en una zona concreta y coinciden en el tiempo y la importancia de su definición según (López, 2004) que dice que la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros.

La población que va a ser parte del proceso de esta investigación estará incluida la comunidad universitaria entre los que definimos a docentes y alumnos de la Universidad Estatal de Bolívar, localizada en la zona sierra centro del país cantón Guaranda.

3.6.4.2. Muestra

Se calcula la muestra cuando esta corresponde a un gran número de sujetos de estudio, para poblaciones pequeñas no es necesario por lo cual se trabajó con la totalidad de la población, 373 personas de la Comunidad Universitaria perteneciente a la Universidad Estatal de Bolívar, localizada en la zona sierra centro del país, cantón Guaranda, Provincia de Bolívar.

Tabla 1. Universo - Universidad Estatal de Bolívar

POBLACIÓN	TOTAL
LA MATRIZ	9.471
LAGUACOTO	1.666
SAN MIGUEL	427
TRIGALES	320
DOCENTES TITULARES - CONTRATADOS	292
ADMISTRATIVOS	86
EMPLEADOS	67
TECNICOS	36
TOTAL	12.365

Fuente: Rendición de cuentas 2023.Universidad Estatal de Bolívar, PhD. Hernán Arturo Rojas Rector

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

3.6.4.3. Fórmula aplicada para la obtención de la muestra:

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

$$n = \frac{12.365 * 1.96 * 50 * 50}{5^2(12.365 - 1) + 196^2 * 50 * 50}$$

$$n = 373 = 100\%$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra buscado

N= Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

e = Margen de error deseado

p = Probabilidad que ocurra

q = Probabilidad que no ocurra

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

Análisis y categorización de la información

En el siguiente capítulo, una vez aplicadas la entrevista y la encuesta, se procederá a realizar la tabulación y, por consiguiente, el análisis de las preguntas efectuadas para establecer los porcentajes estadísticos de la información recabada en los cuatro campus universitarios pertenecientes a la Universidad Estatal de Bolívar ubicados en la Matriz, Laguacoto, San Miguel y los Trigales. Estos lugares fueron donde se aplicaron las técnicas de investigación, los datos obtenidos permitirán considerar de una mejor manera los resultados obtenidos.

4.1. Tabulación de encuestas

Pregunta 1

¿En su carrera cuentan con algún manual o programa comunicacional de prevención de crisis ante desastres naturales o antrópicos (eventos hechos por la mano del hombre)?

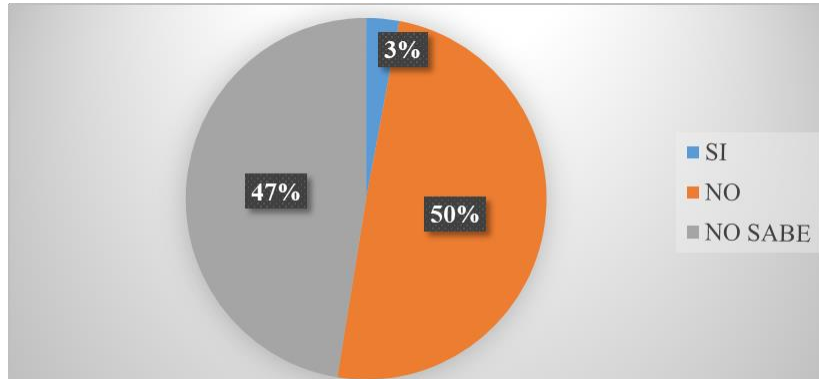
Tabla 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	11	3%
NO	185	50%
NO SABE	177	47%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar
Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 1

¿En su carrera cuentan con algún manual o programa comunicacional de prevención de crisis ante desastres naturales o antrópicos (eventos hechos por la mano del hombre)?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 1

En la pregunta 1 donde se indaga sobre si ¿En su carrera cuentan con algún manual o programa comunicacional de prevención de crisis ante desastres naturales o antrópicos (eventos hechos por la mano del hombre)? Hay una mayoría que conforma el 50 % que no conocen sobre la existencia de manuales o programas de prevención dentro de la Comunidad Universitaria perteneciente a la Universidad Estatal de Bolívar, Localizada en la zona sierra centro del país cantón Guaranda; y un 47 % que dice desconocer la existencia de este, no sin antes mencionar que una minoría o sea 3% dice conocer de su existencia.

Pregunta 2.

¿Si su respuesta fue afirmativa en el ítem anterior indique cuál?

Tabla 3

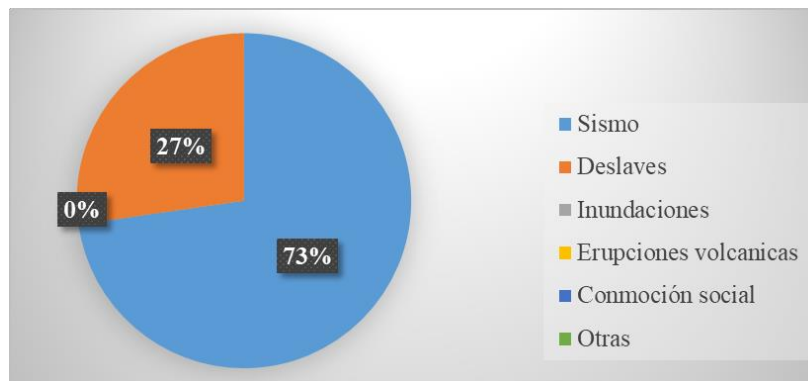
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SISMO	8	73%
DESLAVES	3	27%
INUNDACIONES	0	0%
ERUPCIONES VOLCANICAS	0	0%
CONMOCIÓN SOCIAL	0	0%
OTRAS	0	0%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 2

¿Si su respuesta fue afirmativa en el ítem anterior indique cuál?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 2

Aquí se cuestiona, si la respuesta a la pregunta 1 fue afirmativa, indique respuesta en esta pregunta, que se observó del 3% de personas que contestaron afirmativamente; en la pregunta 2 conocemos que el 27% dice conocer sobre deslaves y el 73% sobre sismos.

Pregunta 3.

¿A participado alguna vez en un simulacro de prevención y atención de crisis de desastres naturales en su facultad o universidad?

Tabla 4

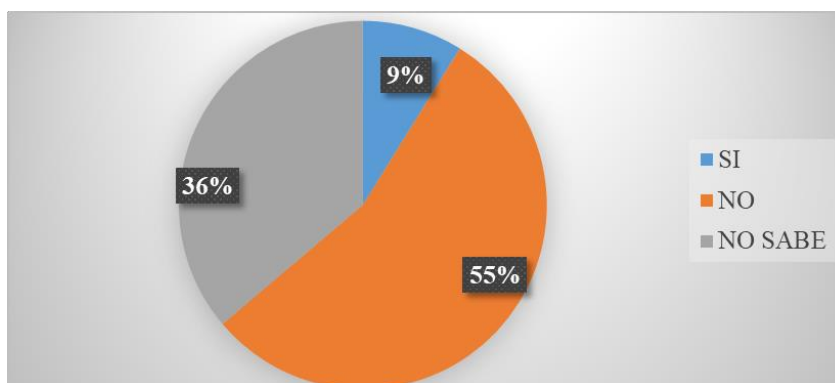
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	33	9%
NO	205	55%
NO SABE	135	36%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 3

¿A participado alguna vez en un simulacro de prevención y atención de crisis de desastres naturales en su facultad o universidad?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 3

A continuación, se analiza sobre la participación del encuestado, en un simulacro de prevención y atención de crisis de desastres naturales en su facultad o universidad, donde se observa de acuerdo a las respuestas obtenidas que el 55 % refiere no haber participado de un simulacro mientras que el 36 % dice no saber si lo habrían hecho, ante un 9% refiere haber participado en algún simulacro.

Pregunta 4.

¿Considera importante estar comunicado sobre cómo actuar antes durante y después de un evento adverso?

Tabla 5

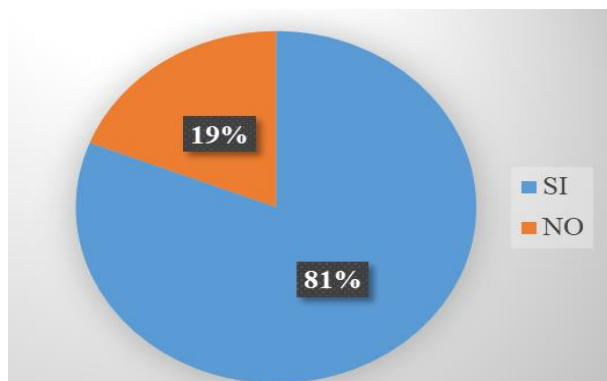
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	302	81 %
NO	71	19%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 4

¿Considera importante estar comunicado sobre cómo actuar antes durante y después de un evento adverso?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 4

La pregunta 4 dice si Ud., considera importante estar comunicado sobre cómo actuar antes durante y después de un evento adverso, donde el 81 % de los

encuestados contesta positivamente a este ítem, mientras el 19 % no considera importante la comunicación antes durante y después de un evento adverso.

Pregunta 5

¿Cree usted que se le da la debida importancia a la comunicación sobre temas de prevención, desastres y manejo de crisis?

Tabla 6

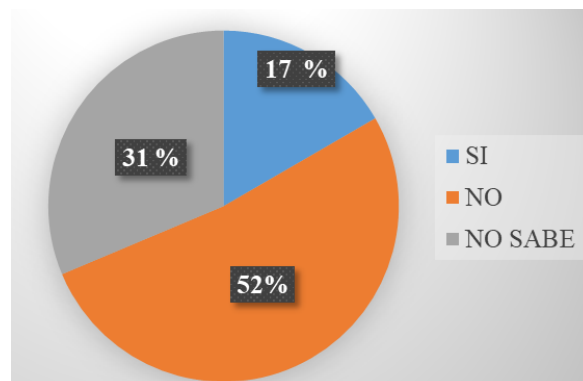
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	125	17 %
NO	178	52 %
NO SABE	70	31 %
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 5

¿Cree usted que se le da la debida importancia a la comunicación sobre temas de prevención, desastres y manejo de crisis?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 5

En este ítem se busca preguntar si usted cree que se le da la debida importancia a la comunicación sobre temas de prevención, desastres y manejo de crisis, donde nuestros encuestados responden un 52% desconoce la importancia de esta información, el 31% no sabe si es o no importante esta información, y el 17 % dice que es significativo.

Pregunta 6

¿Conoce usted con qué autoridad comunicarse en caso de crisis ante un evento adverso?

Tabla 7

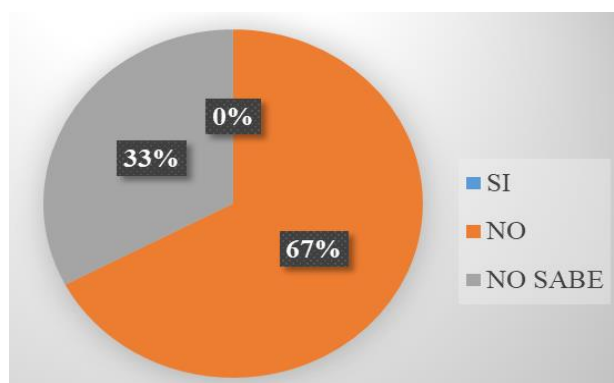
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	251	67 %
NO SABE	122	33%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 6

¿Conoce usted con qué autoridad comunicarse en caso de crisis ante un evento adverso?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 6

Con esta pregunta buscamos saber si la Comunidad Universitaria, conoce con qué autoridad debe comunicarse en caso de crisis ante un evento adverso, ya que el conocimiento de esto lleva a una mejor reacción y menor daño y de aquí recogemos que el 67% no conoce a quien se debe informar y el 33% no sabe con certeza.

Pregunta 7

¿Conoce usted si en su facultad, carrera cuenta con información visual o escrita sobre cómo actuar en caso de una crisis ante eventos adversos, desastres naturales o antrópico (hecho por intervención del hombre)?

Tabla 8

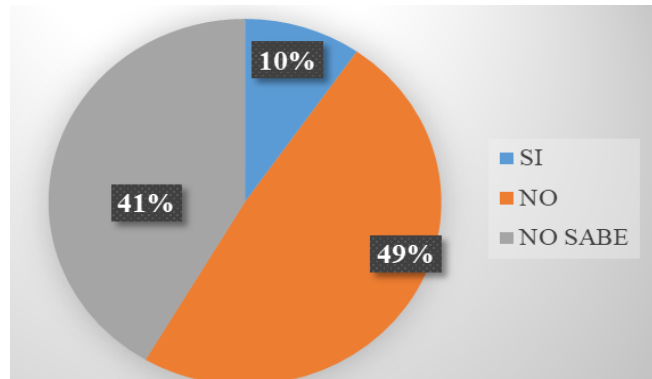
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	36	10%
NO	182	49 %
NO SABE	155	41 %
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 7

¿Conoce usted si en su facultad, carrera cuenta con información visual o escrita sobre cómo actuar en caso de una crisis ante eventos adversos, desastres naturales o antrópico (hecho por intervención del hombre)?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 7

En la pregunta sobre si Ud., conoce usted si en su facultad, carrera cuenta con información visual o escrita sobre cómo actuar en caso de una crisis ante eventos adversos, desastres naturales o antrópico (hecho por intervención del hombre), nos damos cuenta que el 49 % de los encuestados responde que no conoce sobre la respuesta correcta ante una crisis por eventos adversos, desastres naturales o antrópico, y el 41 % refiere que no sabe cómo actuaría o que debe hacer ante estos eventos, y un 10% refiere que conoce de esto.

Pregunta 8.

¿Estaría usted dispuesto a revisar material informativo que comunique sobre cómo actuar ante una crisis por eventos adversos?

Tabla 9

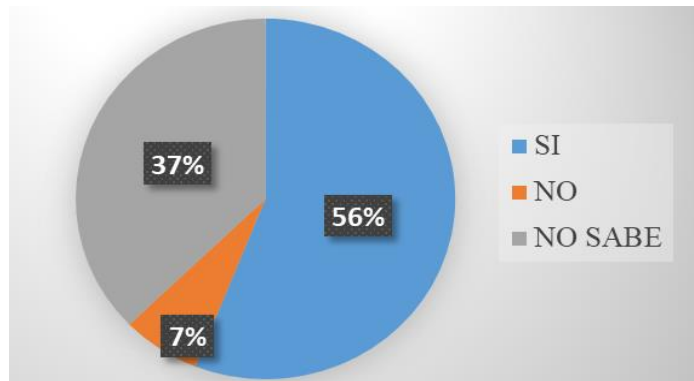
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	209	56 %
NO	25	7 %
NO SABE	139	37 %
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 8

¿Estaría usted dispuesto a revisar material informativo que comunique sobre cómo actuar ante una crisis por eventos adversos?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 8

Aquí se investiga sobre la disposición de los encuestados a revisar material informativo que comunique sobre cómo actuar ante una crisis por eventos adversos, por lo que se obtiene que el 56 %, si está dispuesto a revisar documentos que le permitan conocer las normas ante crisis y eventos adversos, mientras el 37 % no sabe si lo llegara a hacer, y el 7 % muestra total desinterés ante esta propuesta.

Pregunta 9

¿Conoce usted si en su facultad, carrera existen canales oficiales de comunicación sobre cómo actuar en caso de una crisis ante eventos adversos, desastres naturales o antrópico (hecho por intervención del hombre)?

Tabla 10

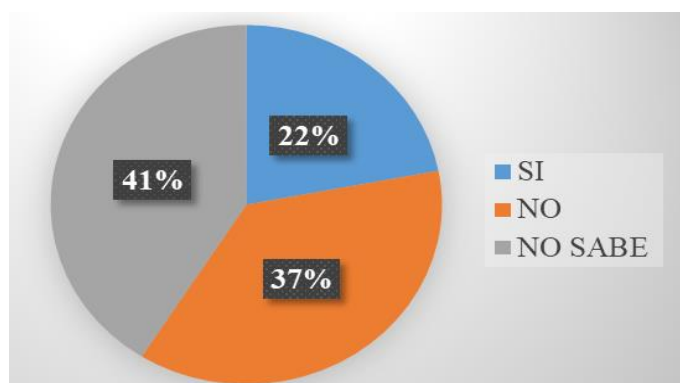
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	82	22 %
NO	138	37%
NO SABE	153	41 %
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 9

¿Conoce usted si en su facultad, carrera existen canales oficiales de comunicación sobre cómo actuar en caso de una crisis ante eventos adversos, desastres naturales o antrópico (hecho por intervención del hombre)?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 9

Ante esta pregunta los encuestados manifiestan que el 41% no sabe cómo actuar ante estos hechos, el 37% desconoce totalmente y el 22% dice conocer lo básico requerido ante una crisis por eventos adversos.

Pregunta 10

¿Sabe usted porque medios de comunicación puede enterarse sobre una crisis por evento adverso desastres natural o antrópico (intervención del hombre en la universidad)?

Tabla 11

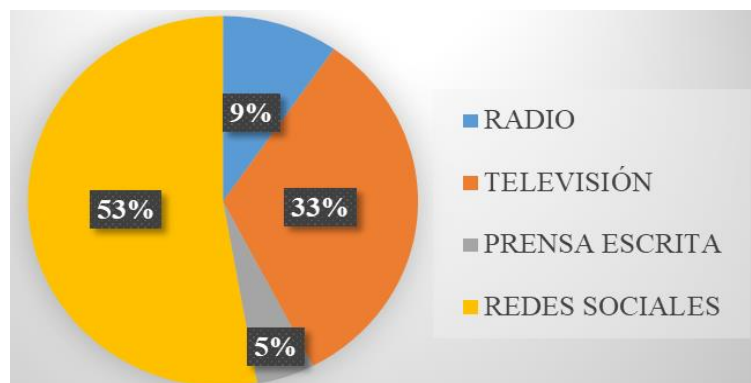
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
RADIO	36	9 %
TELEVISION	122	33 %
PRENSA ESCRITA	18	5 %
REDES SOCIALES	197	53 %
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 10

¿Sabe usted porque medios de comunicación puede enterarse sobre una crisis por evento adverso desastres natural o antrópico (intervención del hombre en la universidad)?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 10

Para poder interpretar el siguiente gráfico vamos a observar que las redes sociales en un 53% es la fuente más buscada para obtener información sobre eventos adversos naturales y antrópicos, seguido muy de lejos la televisión con un 33%, y

algo más lejano es la radio que marca un 9%, siendo la prensa escrita una fuente de mínimo uso de información ya que solo acuden a ella el 5% de las personas encuestadas.

Pregunta 11

¿La información y forma de comunicar cuando se han dado eventos adversos en la universidad ha sido?

Tabla 12

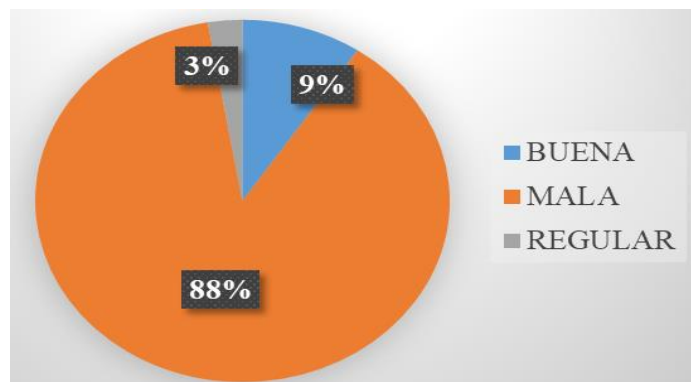
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
BUENA	35	9 %
MALA	328	88 %
REGULAR	10	3%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 11

¿La información y forma de comunicar cuando se han dado eventos adversos en la universidad ha sido?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 11

En esta pregunta se requiere saber si la información y forma de comunicar cuando se han dado eventos adversos en la universidad ha sido buena, mala o regular los encuestados nos dicen que el 88 % ha sido mala mientras que el 9% dice que es buena y el 3 % no sabe cómo se han desarrollado la información ante eventos adversos en la universidad.

Pregunta 12

¿La información que recibió ante eventos adversos o crisis ha sido?

Tabla 13

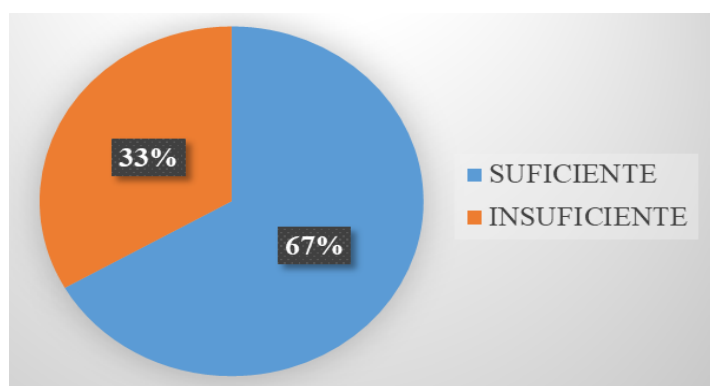
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SUFICIENTE	249	67 %
INSUFICIENTE	124	33 %
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Gráfico 12.

¿La información que recibió ante eventos adversos o crisis ha sido?



Fuente: Encuesta aplicada a los Comunidad Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Análisis e Interpretación Pregunta 12

En esta pregunta deseamos saber si la información que recibió ante eventos adversos o crisis, le ha parecido suficiente o insuficiente, por lo que la mayoría o sea un 67 % dice ser suficiente mientras el 33% considera que la información proporcionada ante eventos adversos o crisis no ha sido suficiente según su perspectiva.

4.2. Análisis de la Entrevista

Como siguiente instrumento a aplicar en esta investigación, hemos utilizados la entrevista realizada en base a la guía de preguntas estructuradas y dirigidas a los docentes de la Carrera de Comunicación y profesional de Gestión de Riesgos de Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Carrera de Comunicación se procederá a realizar un análisis de las respuestas de los entrevistados lo cual nos permitirán una interpretación general sobre cada una de las preguntas realizadas.

Pregunta 1

¿Cuáles cree usted que son los lineamientos estratégicos de comunicación para el fortalecimiento de los procesos de la toma de decisión ante una crisis para la reducción de riesgo ante eventos adversos?

Análisis e Interpretación

En la presente pregunta existe una coincidencia a los entrevistados en qué el fortalecimiento de la organización y la comunicación es fundamental para tener claros los objetivos de mejora y precautelar la integridad de las personas de la institución, los lineamientos coinciden en confianza y buena planificación.

Pregunta 2.

Desde su perspectiva profesional, ¿cuál es la importancia de la comunicación de crisis en la prevención de eventos adversos dentro de una institución educativa superior en específico la Universidad Estatal de Bolívar?

Análisis e Interpretación

En la presente pregunta nuevamente la coincidencia de criterios de los profesionales se enmarca en lo fundamental que es la comunicación para evitar inconvenientes negativos, coincidiendo en que una la comunicación da una buena reputación de organización en una unidad educativa en este caso en la Universidad Estatal de Bolívar

Pregunta 3.

¿Qué aspectos considera fundamentales para construir una cultura organizacional sólida en prevención de eventos adversos a través de la comunicación en caso de crisis ante eventos adversos?

Análisis e Interpretación

El fortalecimiento de las relaciones internar dentro de una institución educativa, es importante según los entrevistados es fundamental el poder recibir información para poder tomar acciones, la participación de todos los involucrados será de mucha ayuda para la organización y prevención en caso de eventos adversos y manejo de crisis

Pregunta 4.

¿Qué estrategias de comunicación en el manejo de crisis considera más efectivas para gestionar situaciones de emergencias ante eventos adversos dentro de una Universidad Estatal de Bolívar?

Análisis e Interpretación

Las sugerencias de los entrevistados plantean el uso de estrategias, planes de acción, tácticas, y protocolos que apoyarían el accionar de la comunidad universitaria, esta coincidencia de criterios es muy importante ya que da pautas de acción y propuestas para las autoridades encargadas.

Pregunta 5.

¿Cómo pueden los profesionales de la comunicación colaborar con las facultades o áreas de la UEB para fortalecer la cultura de prevención de riesgos mediante la comunicación de crisis?

Análisis e Interpretación

Las coincidencias de criterios se fijan en qué los profesionales en comunicación, deben ser los responsables en procurar el prestar las facilidades comunicacionales para poder manejar una información adecuada y que de esa manera se memore el impactó en caso de producirse un evento adverso, esta información bien enfocada según los criterios de los entrevistados fortalecerá o implementará la cultura de prevención dentro de la comunidad universitaria de la UEB.

Pregunta 6.

¿Qué desafíos podría enfrentar la universidad al implementar estrategias de comunicación de crisis y cómo pueden superarse?

Análisis e Interpretación

Según los criterios de los profesionales entrevistados consideran el disminuir desafíos para implementar estrategias, el criterio se cuestiona ya que plantean que se debería tener un presupuesto para der implementar elementos como campañas,

planes, estrategias, capacitaciones desafíos que conseguirían disminuir la crisis en caso reproducirse un evento adverso en la universidad.

Pregunta 7.

¿. Desde su experiencia, ¿cómo puede la Universidad Estatal de Bolívar, adaptarse y mejorar sus estrategias de comunicación de crisis en respuesta a los cambios en el entorno social, tecnológico y político?

Análisis e Interpretación

La generación de políticas por parte de las autoridades institucionales es uno de los criterios de los entrevistados la constante renovación de los protocolos y estrategias ayudaría a promover cambios, sustanciales que mejoraran la calidad de convivencia y manejo de crisis en la universidad, este criterio es consensuado para mejora en la cultura de prevención.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

- Elaboración de un manual de crisis.
- Elaboración de video publicitario sobre prevención crisis.

CONCLUSIONES

En cuanto a los resultados obtenidos y los análisis respectivos de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar Facultad de Ciencias Administrativas y Gestión Empresarial e Informática Carrera de Comunicación objeto del análisis; así como a los docentes que integran la Carrera de Comunicación, se han determinado las siguientes conclusiones:

- La comunicación de crisis desempeña un papel fundamental en la generación de una cultura organizacional enfocada en la prevención de eventos adversos. La capacidad de comunicarse eficazmente durante situaciones de crisis fortalece la conexión interna, la confianza del personal y la capacidad de respuesta de la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar.
- Durante el proceso de investigación y desarrollo del proyecto de tesis se observó que una estrategia de comunicación de crisis bien estructurada y proactiva permitirá a la Universidad Estatal de Bolívar anticiparse, actuar y tener una cultura de prevención ante eventos adversos, esto destaca la importancia de tener protocolos específicos y claros, así como canales de comunicación eficientes.
- La construcción de una cultura organizacional sólida en torno al manejo de crisis y prevención de eventos adversos requiere un compromiso continuo

por parte de toda la comunidad de la Universidad Estatal de Bolívar. La comunicación transparente y la participación activa de los estudiantes, docentes, autoridades, administrativos y empleados son elementos clave en este proceso de cultura, organización y prevención.

- La implementación de un manual de crisis, así como programas de capacitación elaboración de material audiovisual, realización de simulacros de crisis resultaría ser una estrategia efectiva para sensibilizar al personal sobre la importancia de la comunicación durante una crisis ante eventos adversos, estas actividades fomentaran una cultura organizacional, así como prevención y capacidad.
- La evaluación periódica de las propuestas comunicacionales ante una crisis y la cultura organizacional en general es fundamental para identificar áreas de mejora y garantizar la adaptación de la comunidad universitaria frente a nuevos desafíos, podrá mantener la eficacia de las estrategias a implementar.
- Estas conclusiones destacan la relevancia de la comunicación de crisis en la generación de una cultura organizacional orientada a la prevención de eventos adversos en la Universidad Estatal de Bolívar durante el periodo 2023

RECOMENDACIONES

- Desarrollar un manual de comunicación de crisis elaborado por la Universidad Estatal de Bolívar, el cual tenga detalles que abarque todos los aspectos relacionados con la comunicación de crisis, incluyendo la identificación de posibles escenarios adversos, los roles y responsabilidades de las autoridades y equipo de respuesta, así como los canales oficiales de comunicación a utilizar y los procedimientos de seguimiento y evaluación.
- Sugerir la implementación de programas de capacitación los cuales se realicen de manera regular, así como la capacitación para todo el personal involucrado administrativamente, de ejecución y en este caso beneficiarios en general la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar, enfocados en mejorar las habilidades de comunicación durante situaciones de crisis ante eventos adversos. Estos programas pueden incluir simulacros de crisis, talleres de comunicación efectiva, y formación en gestión de crisis.
- Recomendar a la Universidad Estatal de Bolívar se promueva una cultura de transparencia y participación que fomente una cultura organizacional que valore la transparencia, en el proceso de comunicación de crisis, esto puede lograrse mediante la creación de espacios para el intercambio de información y la retroalimentación constructiva.
- Instalar en la Universidad Estatal de Bolívar a establecer un mecanismo de evaluación y ajuste periódico para medir la efectividad de comunicación de crisis y la cultura organizacional en general basados en los resultados de las evaluaciones, y que se pueden realizar ajustes y mejoras necesarias para optimizar el rendimiento en la comunicación, prevención y manejo de crisis ante eventos adversos.
- Recomendar que la Universidad Estatal de Bolívar se mantenga actualizada y esté al tanto de las últimas propuestas y mejores prácticas en

comunicación de crisis y gestión de eventos adversos lo cual puede implicar la participación en conferencias nacionales e internacionales de manera virtual o presencias, la suscripción a publicaciones especializadas y establecimientos de redes de colaboración con instituciones privadas o estatales.

BIBLIOGRAFIA

- 2014, U. (s.f.). https://web.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuanti.html. Obtenido de <https://web.ujaen.es>
- Bizneo. (2024). *Gestión de personal*. Obtenido de Cultura Organizacional: <https://www.bizneo.com>
- Bonfil Batalla, G. (2001). *Reflexiones entorno al concepto de cultura*. Obtenido de Qué comprende la cultura: <https://oa.ugto.mx>
- Can. (29 de mayo de 2018). *Glosario de gestio de riesgo*. Obtenido de COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES: <https://www.comunidadandina.org>
- Castro, M. A. (2020). MANUAL-COMUNICACION-CRISIS-GESTION-DESASTRES.pdf. Neiva, Colombia. Obtenido de <https://www.cop.es>
- Cierva, Y. D., Pascual, M. C., & Guzik, P. (18 de Diciembre de 2023). *Gestión de crisis en universidades, casos, buenas prácticas y manual de crisis*. Obtenido de <https://www.eunsa.es>
- Corral, M. (2024). *Proceso comunicativo*. Obtenido de <https://quizlet.com/52039046/proceso-comunicativo-flash-cards/>
- crisis. (s.f.). <https://definicion.de/crisis/>.
- crisis, m. d. (mayo de 2025). <https://repositorio.tec.mx>
- DGPCyE. (2020). Riesgos antropicos. Obtenido de Direccion General de Proteccion Civil y Emergencias: <https://www.proteccioncivil.es>
- Disaster. (2004). *DISASTER INFO NET*. Mexico DF. Obtenido de <http://www.disaster-info.net>
- DOSSIER. (1 de diciembre de 2019). scielo.sld.cu. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>
- Ecuatoriana, C. (s.f.). <https://manualcoe.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/ANEXOS1.pdf>.
- educacion, m. d. (2016). Obtenido de Metodologia-para-la-Elaboracion-del-Plan-Institucional-para-la-Reduccion-de-Riesgos. <https://educacion.gob.ec>
- EIRD. (2000). *material/proteccion-infraestructura/gestion_de_riesgo_de_amenaza/8_gestion_de_riesgo.pdf*.
- EIRD. (2020). *GESTION DE RIESGO*. Obtenido de PROTECCIÓN E INFRAESTRUCTURA.
- Ferrado, G. (s.f.). ¿Qué es una encuesta? Mexico DF. Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx>

- GOMEZ, S. (2012).
https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/735/1/Metodologia_de_la_investigacion.pdf.
- Iemp. (OCTUBRE de 2016). *INNOVA*. Obtenido de la investigacion en gestion de riesgo de desastres: <https://www.preventionweb.net>
- Igunne. (2002). Vulnerabilidad global y pobreza. Obtenido de Consideraciones conceptuales: <https://hum.unne.edu.ar>
- IONOS. (12 de 09 de 2023). ¿QUE ES LA COMUNICACIÓN EN CRISIS? Obtenido de <https://www.ionos.es>
- Itde. (NOVIEMBRE de 2005). *repositorio.tec.mx*. Monterrey. Obtenido de <https://repositorio.tec.mx>
- Kadoch, L. (2024). como medir la comunicacion de crisis. Obtenido de Agencia de Marketing y Comunicación: <https://www.leonkadoch.net>
- Kats. (2019). *Técnicas de encuestas y características*. Obtenido de <https://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar>
- López. (2004). *poblacion muestra y muestreo*. Obtenido de scielo: <http://www.scielo.org.bo>
- Lucan, M. (2024). *comunicacion en crisis*. Obtenido de guia de pr digital: <https://www.maclucan.com>
- Lucan, Mac. (2024 de 2024). Comunicación en crisis. *Lucan, Mac*, 1. Obtenido de <https://www.maclucan.com>
- MAP. (2024). La teoría sociocultural de Lev Vygotsky. Obtenido de mentes abiertas psicología: <https://www.mentesabiertaspsicologia.com>
- McGraw-Hill. (2020). La Comunicación. Obtenido de <https://www.mheducation.es>
- Mendoza. (31 de ENERO de 2019). *Virtual cuautitlan*. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx>
- Miguira. (2023). *Questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com>
- Min Ambiente. (2012). *Amenaza, Vulnerabilidad y Riesgo*. Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co>
- MINEDUC. (2016). Metodologia para la elaboracion del plan de riego. pdf: <https://educacion.gob.ec>
- MUGUIRA. (s.f.). *question.pr .com*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-aleatorio-simple/>
- Narvaez. (2023). *questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com>
- OAS. (1991). <https://www.oas.org>.

OAS. (2023). *¿Que son las amenazas naturales ?* Washington DC. Obtenido de 2023:
<https://www.oas.org>

Ort. (1997). blog de Facultad de comunicación y diseño ,Universidad ORT Uruguay. *Blog*.
 Obtenido de que es la comunicación global: <https://fcd.ort.edu.uy>

Ortega. (2024). *Question Pro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com>

PAHO. (2005). *ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD - PAHO*. Obtenido de
<https://www.paho.org>

Porto, J. P. (09 de 2021). <https://definicion.de/crisis/>. Obtenido de Crisis Qué es,
 definición y concepto: <https://definicion.de/crisis>

Psiquiatría. (7 de agosto de 2023). *Guía manejo clínico para pacientes con insomnio*.
 Obtenido de <https://psiquiatria.com/glosario/conducta>

Qualtrics Home page. (2024). *Investigación cuantitativa*. Obtenido de
<https://www.qualtrics.com>

Qualtrics xm. (2024). Gestión de la Experiencia. Obtenido de Investigacion cuantitativa:
<https://www.qualtrics.com>

Redator Rock Conted. (10 de junio de 2019). *Entiende qué es la Cultura Organizacional,
 su importancia y principales tipos*. Obtenido de <https://rockcontent.com>

Rivera, J. L. (julio a septiembre de 2001). Psicoterapia de la crisis. *Scielo*. Obtenido de
scielo.isciii.es: <https://scielo.isciii.es>

Roca i Balasch, J. (2009). Conducta y Conducta. Acta Comportamentalia: Revista Latina
 De Análisis Del Comportamiento,. *UNAM*. Obtenido de
<https://www.revistas.unam.mx>

RSS. (8 de enero de 2022). Eventos Naturales. *RSS*. Obtenido de
<https://responsabilidadsocial.net>

Sampieri. (2006). *MARCO METODOLOGICO CAP III*. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu>

SAV. (2015). CONCEPTOS VACICOS DE GRD. Obtenido de <https://dipecholac.net>

SEREMI Araucanía. (2020). Sala de situacion , riesgos antropicos. Obtenido de
<https://eydsalacrisis9.cl/situacion-covid19>

SGR. (2018). *GLOSARIO-DE-TÉRMINOS-DE-GESTIÓN-DE-RIESGOS-DE-DESASTRES-GUIA-
 DE-CONSULTA*. Obtenido de www.gestionderiesgos.gob.ec

SHELLEY. (2022). blog.hubspot.es/service/manejo-crisi. Obtenido de
<https://blog.hubspot.es>

Shelley. (02 de 2022). Guía para el manejo de crisis en una empresa. *Que es el manejo de
 crisis*. Obtenido de Manejo de crisis: <https://blog.hubspot.es>

Sitrep. (2023). *Dirección de monitoreo de eventos adversos*. Quito. Obtenido de SGRIE:
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec>

- Soriar, I. (25 de 08 de 2020). *Que es la gestión de crisis*. Obtenido de <https://www.inspiringbenefits.com>
- Uehara, S. F. (noviembre de 2005). *Manual de manejo de crisis*. Obtenido de Repositorio.tec.mx: <https://repositorio.tec.mx>
- Uestat. (31 de 1 de 2022). *Cultura, definición UNESCO*. Obtenido de <https://www.eustat.eus>
- UETEG. (1 de julio de 2020). Obtenido de LA CRISIS: UNA OPORTUNIDAD PARA LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN: www.uteg.edu.ec
- Ulloa, F. (2011). unesco biblioteca digital. Obtenido de MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRE PARA COMUNICADORES SOCIALES: <http://www.mitecnologico.com>
- UNICEF. (2019). Crisis y emergencias. Obtenido de CRISIS Y EMERGENCIAS: <https://www.unicef.org>
- Unir. (13 de 12 de 2022). *Qué es la Comunicación organizacional*. Obtenido de <https://mexico.unir.net>
- Unisdr. (2004). <https://www.unisdr.org>.
- VELASQUEZ. (2023). <https://www.questionpro.com>
- Vygotsky. (2023). *La teoría sociocultural de Lev Vygotsky*. Obtenido de <https://www.mentesabiertaspsicologia.com/>

ANEXOS

Anexo 1 Certificado Anti plagio

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
TESIS FINAL 11 julio 2024.docx.pdf

AUTOR
JULIO JULIO MONTENEGRO

RECuento DE
PALABRAS
17659 Words

RECuento DE CARACTERES
110177 Characters

RECuento DE
PÁGINAS
102 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
3.3MB

FECHA DE ENTREGA
Jul 11, 2024 7:27 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Jul 11, 2024 7:28 AM GMT-5

● 2% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- Base de datos de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet

- Base de datos de contenido publicado de Crossref

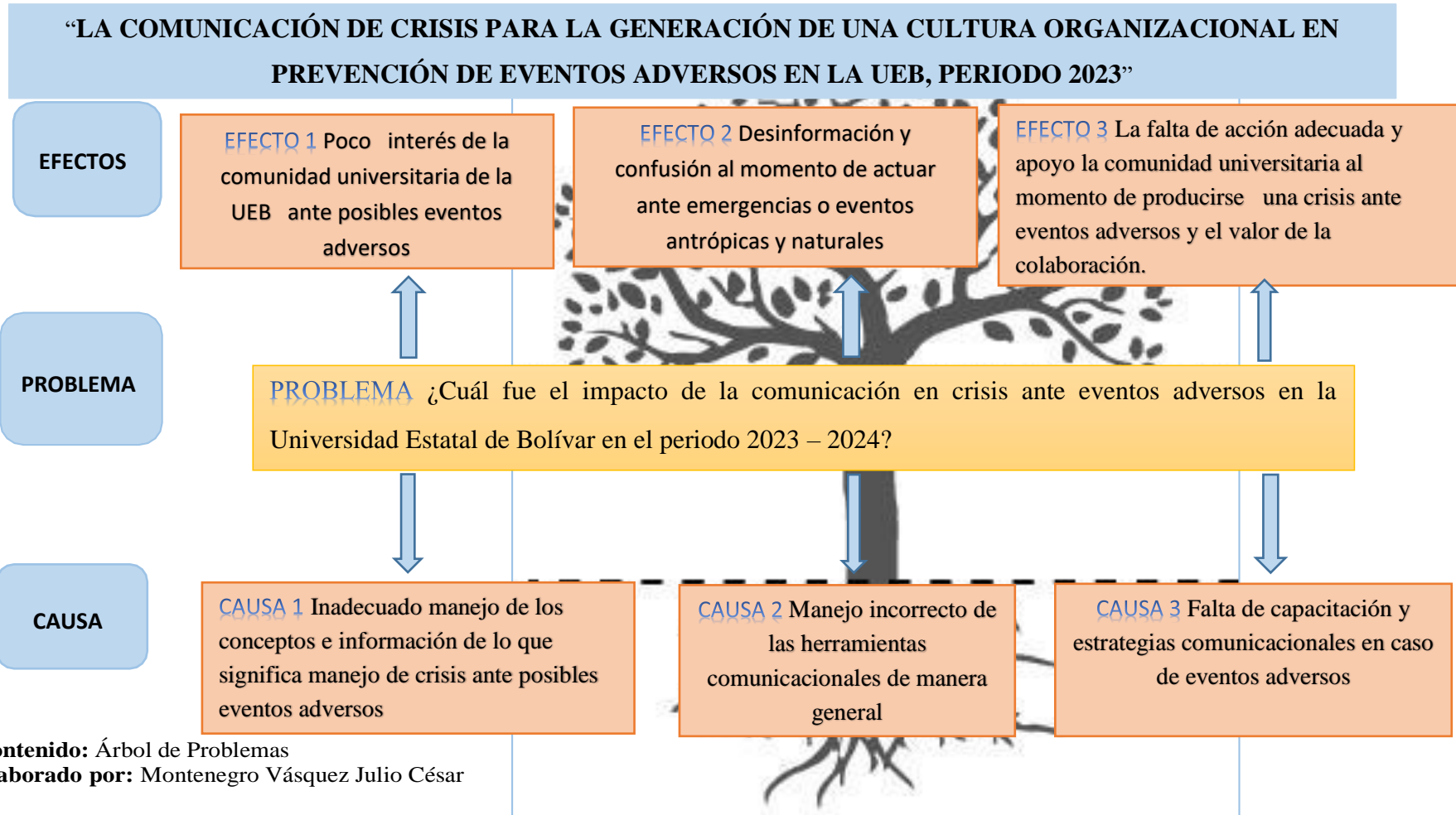
- Base de datos de publicaciones

- Base de datos de trabajos entregados



Resume

Anexo 2. Árbol de problemas



Anexo 3. Certificado de la institución para la investigación

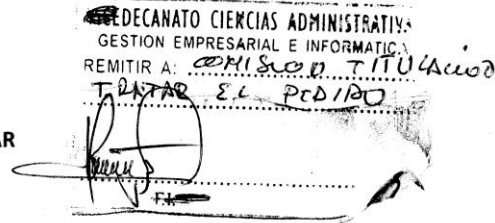


UNIDAD DE TITULACIÓN
Carrera de Comunicación

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

Guaranda, 22 de noviembre del 2023

Doctor
Hernán Arturo Rojas Sánchez, PHD.
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
En su despacho.



De nuestras consideraciones:


De parte de la Carrera de Comunicación de la Universidad Estatal de Bolívar es grato saludarlo y desearle éxitos en sus delicadas funciones, por medio del presente nos permitimos solicitar su autorización y facilidades para llevar a efecto el Proyecto de Titulación “ **La comunicación de crisis para la generación de una cultura organizacional en prevención de eventos adversos en la UEB, año 2023**”, investigación previa al título de Licenciados (as) en Comunicación.

La investigación se desarrollará en el periodo octubre 2023 a febrero 2024, por la estudiante investigador Sr. **Julio César Montenegro Vásquez** con CI: 1801877067 y dirigida por la docente investigadora Lcda. Martha Lissett Zambrano Moreira Mgs

Agrademos su apoyo y colaboración en el desarrollo de la presente investigación que servirá como aporte a la institución.

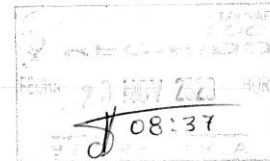
Atentamente




Mgs. Lissett Zambrano Moreira
Director


Sr. Julio César Montenegro V
Estudiante

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec



Anexo 4.

Cronograma de Gantt

ACTIVIDADES	Meses	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Elección de tema																					
Fase de investigación																					
Revisión bibliográfica																					
Presentación del perfil																					
Identificación y selección de la población																					
Elaboración del primer borrador																					
Aplicación de la encuesta																					
Aplicación de la entrevista																					
Tabulación de datos																					
Elaboración final del trabajo de titulación																					
Revisiones de tutor y pares																					
Correcciones																					
Elaboración del informe final																					
Defensa del trabajo final																					

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César, 2024

Anexo 5.
Presupuesto

DETALLE	COSTO
Material tangible	70
Material intangible	30
Transporte y movilización	200
Internet	75
Material de escritorio	60
Paginas para edición de contenidos	30
Total	\$ 465

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César, 2024

Anexo 6.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
INDEPENDIENTE Comunicación en crisis	Es aquella que da respuesta a situaciones graves, preocupantes e inesperadas. Es decir, cómo comparte información una organización en los momentos críticos. Lógicamente, su objetivo es minimizar el impacto negativo de lo sucedido. (Lucan, 2024)	Planificación	Resultados efectividad y calidad	Encuentro
		Capacitación	Conocimiento, preparación, efectividad	Encuesta
		Estrategias de comunicación	Productos comunicacionales	Preguntas
DEPENDIENTE	La Cultura Organizacional puede ser definida como el compendio de valores, reglas, procedimientos y principios que comparten todos los	Preparación	Cursos permanentes Inducción institucional sobre procedimientos en caso de crisis ante eventos adversos, manual de crisis	Preguntas evaluaciones

Cultura organizacional	integrantes de una organización. Si eres directivo o un emprendedor, seguramente te has topado con obstáculos para llegar al nivel máximo de productividad en tu organización (Redator Rock Conted, 2019)	Estrategias	Productos audio visuales comunicacionales Material tangible e intangible	Encuentros evaluaciones
------------------------	---	-------------	---	-------------------------

Anexo 7.

ENCUESTA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE COMUNICACIÓN

ENCUESTA APLICADA A LA POBLACION DE ESTUDUANTES DE LA
CARRERA DE COMUNICACIÓN Y PROFESIONAL DE GESTION DE
RIESGOS

TEMA: “LA COMUNICACIÓN DE CRISIS PARA LA GENERACIÓN DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN PREVENCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS EN LA UEB, PERIODO 2023.”

Objetivo: La presente encuesta tiene como propósito medir el nivel de conocimiento, información y respuesta ante una cultura de manejo de crisis, la comunicación por parte de los estudiantes, docentes y administrativos de la UEB a quienes se les aplica dicha encuesta.

Instrucciones: Marque con una x la alternativa que sea de su preferencia.

Debe expresar su respuesta tomando en consideración los siguientes parámetros.

1.- ¿En su carrera cuentan con algún manual o programa comunicacional de prevención de crisis ante desastres naturales?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
NO SABE	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Si su respuesta fue afirmativa en el ítem anterior indique cuál?

SISMO	<input type="checkbox"/>
DESLAVES	<input type="checkbox"/>
INUNDACIONES	<input type="checkbox"/>
ERUPCIONES VOLCANICAS	<input type="checkbox"/>
OTRAS	<input type="checkbox"/>

3.- A participado alguna vez en un simulacro de prevención y atención de crisis de desastres naturales en su facultad o universidad

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
NO SABE	<input type="checkbox"/>

4.- Considera importante estar comunicado sobre cómo actuar antes durante y después de un evento adverso.

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

5.- Cree usted que se le da la debida importancia a la comunicación sobre temas de prevención, desastres y manejo de crisis

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
NO SABE	<input type="checkbox"/>

6.- Comoce usted con qué autoridad comunicarse en caso de crisis ante un evento adverso.

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
NO SABE	<input type="checkbox"/>

7.- Conoce usted si en su facultad, carrera cuenta con información visual o escrita sobre cómo actuar en caso de una crisis ante eventos adversos, desastres naturales o antrópico (hecho por intervención del hombre).

SI	
NO	
NO SABE	

8.- Estaría usted dispuesto a revisar material informativo que comunique sobre cómo actuar ante una crisis por eventos adversos

SI	
NO	
NO SABE	

9.- Conoce usted si en su facultad, carrera existen canales oficiales de comunicación sobre cómo actuar en caso de una crisis ante eventos adversos, desastres naturales o antrópico (hecho por intervención del hombre).

SI	
NO	
NO SABE	

10.- Sabe usted por que medios de comunicación puede enterarse sobre una crisis por evento adverso desastres natural o antrópico (intervención del hombre en la universidad)

RADIO	
TELEVISION	
PRENSA ESCRITA	
REDES SOCIALES	

10.- La información y forma de comunicar cuando se han dado eventos adversos en la universidad ha sido.

BUENA	
MALA	
REGULAR	

11.-la información que recibió ante eventos adversos o crisis ha sido

SUFICIENTE	
INSUFICIENTE	

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 8.

ENTREVISTA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN

EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE COMUNICACIÓN

**ENTREVISTA APLICADA A LA POBLACION DE DOCENTES DE LA
CARRERA DE COMUNICACIÓN Y PROFESIONAL DE GESTION DE
RIESGOS**

TEMA: “LA COMUNICACIÓN DE CRISIS PARA LA GENERACIÓN DE
UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN PREVENCIÓN DE EVENTOS
ADVERSOS EN LA UEB, PERIODO
2023 -2024.”

Objetivo: La entrevista tiene como propósito determinar el nivel de preparación e, información y respuesta que podrían dar los profesionales de comunicación y gestión de riesgo ante una crisis por eventos adversos y la forma de fomentar una cultura organizacional de prevención.

Instrucciones:

Debe expresar su respuesta y sugerencia tomando en consideración sus conocimientos profesionales como sugerencias en bienestar de la comunidad universitaria.

Técnica: Entrevista

1.- ¿Cuáles cree usted que son los lineamientos estratégicos de comunicación para el fortalecimiento de los procesos de la toma de decisión ante una crisis para la reducción de riesgo ante eventos adversos?

Respuesta:

Observación:

2.- Desde su perspectiva profesional, ¿cuál es la importancia de la comunicación de crisis en la prevención de eventos adversos dentro de una institución educativa superior en específico la UEB?

Respuesta:

Observación:

3.- ¿Qué aspectos considera fundamentales para construir una cultura organizacional sólida en prevención de eventos adversos a través de la comunicación en caso de crisis ante eventos adversos?

Respuesta:

Observación:

4.- ¿Qué estrategias de comunicación en el manejo de crisis considera más efectivas para gestionar situaciones de emergencias ante eventos adversos dentro de una Universidad Estatal de Bolívar?

Respuesta:

Observación:

5.- ¿Cómo pueden los profesionales de la comunicación colaborar con las facultades o áreas de la UEB para fortalecer la cultura de prevención de riesgos mediante la comunicación de crisis?

Respuesta:

Observación:

6.- ¿Qué desafíos podría enfrentar la universidad al implementar estrategias de comunicación de crisis y cómo pueden superarse?

Respuesta:

Observación:

7.- ¿. Desde su experiencia, ¿cómo puede la Universidad Estatal de Bolívar, adaptarse y mejorar sus estrategias de comunicación de crisis en respuesta a los cambios en el entorno social, tecnológico y político?

Respuesta:

Observación:

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 9.

Evidencias de la aplicación de la encuesta



Fuente: Aplicación de la encuesta.
Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César



Fuente: Aplicación de la encuesta
Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Anexo 10.

Aplicación de la entrevista on line

Documento2 - Word

Archivos (1) WhatsApp x Formulario sin título - Formu... x +

docs.google.com/forms/d/1FJMkrDWNdVjQyX_SOLD-DWt3kmj.../edit?ts=662ef443&pli=1#response=ACYDBNhy471AnCCQhndpKvelXF...

Formulario sin título

Preguntas Respuestas Configuración


presento el tema de tesis y posteriormente las preguntas para de presenté entrevista.

LA COMUNICACIÓN DE CRISIS PARA LA GENERACIÓN DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN PREVENCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS EN LA UEB. PERIODO 2023.*

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo *

dralle@ueb.edu.ec



1- ¿Cuáles cree usted que son los lineamientos estratégicos de comunicación para el fortalecimiento de los procesos de la toma de decisión ante una crisis para la reducción de riesgo

Buscar 12°C Despejado ESP 22:33 12/5/2024

Fuente: Evidencias de la aplicación de la entrevista on line Lcdo. Renato Valle

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

mayo.tesis.final.docx - Word

Archivos (1) WhatsApp x Formulario sin título - Formu... x +

docs.google.com/forms/d/1FJMkrDWNdVjQyX_SOLD-DWt3kmj.../edit?ts=662ef443&pli=1#response=ACYDBNhfKcgnkmuOKhfj6LdwSGv...

Formulario sin título

Preguntas Respuestas Configuración

No se pueden editar las respuestas

ENTREVISTA PARA TESIS, CON DOCENTES EN COMUNICACIÓN Y PROFESIONALES EN GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES.


Agradezco de la manera más comedida se me pueda colaborar con la siguiente entrevista, la cual me ayudará de mucho para el desarrollo de mi tesis de grado, de antemano muchas gracias por su colaboración, a continuación le presento el tema de tesis y posteriormente las preguntas para de presenté entrevista.

LA COMUNICACIÓN DE CRISIS PARA LA GENERACIÓN DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN PREVENCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS EN LA UEB. PERIODO 2023.*

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo *

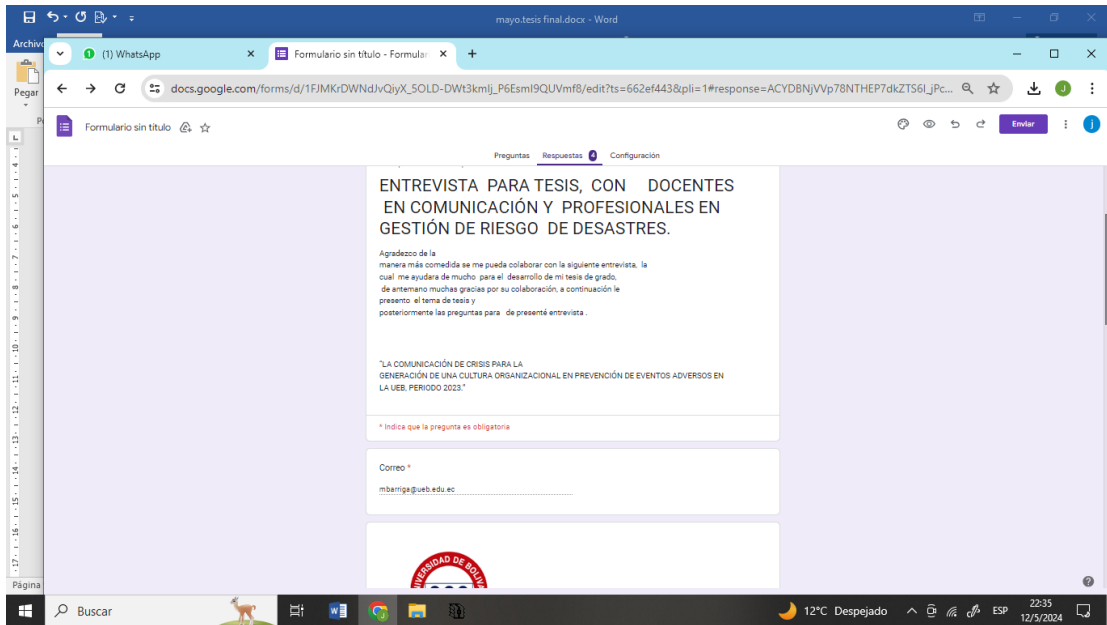
hectorcobo@gmail.com



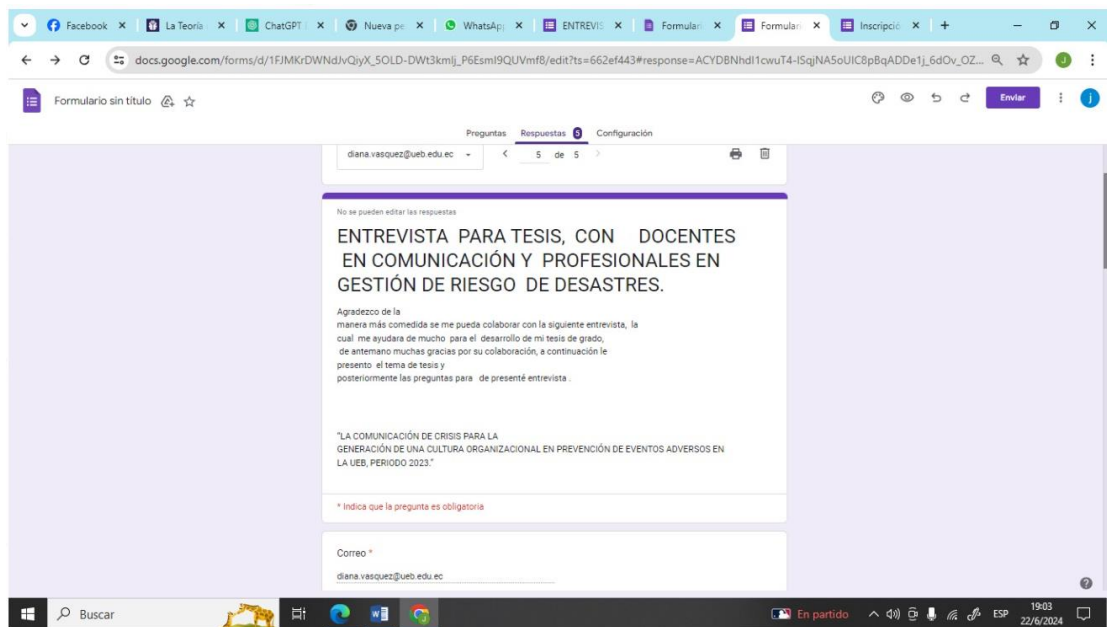
Buscar 12°C Despejado ESP 22:34 12/5/2024

Fuente: Evidencias de la aplicación de la entrevista on line Ing. Héctor Cobo

Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César



Fuente: Evidencias de la aplicación de la entrevista on line Lcdo. Marcelo Barrigas
Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César



Fuente: Evidencias de la aplicación de la entrevista on line Lcdo. Diana Vásquez
Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Anexo 11.
Aplicación de la entrevista personal



Fuente: Evidencias de la aplicación de la entrevista Lcdo. Marcelo Barrigas
Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César



Fuente: Evidencias de la aplicación de la entrevista Lcda. Diana Vásquez
Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César



Fuente: Evidencias de la aplicación de la entrevista Lcdo. Renato Cabezas
Elaborado por: Montenegro Vásquez Julio César

Anexo 12

Manual de comunicación ante eventos adversos



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE COMUNICACIÓN

TEMA:

Manual de comunicación en crisis ante eventos adversos

AUTOR

JULIO CÉSAR MONTENEGRO VÁSQUEZ

GUARANDA – ECUADOR

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	95
Índice	96
Introducción	97
Objetivos	98
Objetivo General	98
Objetivos Específicos.....	98
Alcance	98
Acciones de comunicación ante crisis en eventos adversos.....	99
Acciones de atención y control	100
Acciones en el cierre del evento o crisis	100
Síntesis	101

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas instituciones educativas y empresas, se enfrentan a la constante posibilidad de crisis ante eventos adversos que pueden impactar la operatividad y poner en riesgo la integridad de la comunidad en este caso universitaria, los grupos de interés participan en las acciones y decisiones de la institución educativa, necesitan una efectiva organización que gestione la comunicación durante una crisis que marcaría la diferencia entre la resiliencia y daños a provocarse.

El presente manual se ha elaborado como guía de apoyo y sostén de los equipos de comunicación, para que estos puedan prepararse adecuadamente, y así tener una respuesta inmediata y recuperarse ante situaciones críticas, comenzando con la identificación temprana de potenciales eventos que puedan provocar una crisis, hasta la implementación de estrategias de comunicación efectiva para cada unidad estructurada y que estas puedan proporcionar herramientas prácticas, material comunicacional y estrategias.

Parte de este procedimiento se inicia analizando cómo fundamentar y conservar la confianza del público objetivo, controlar la exposición mediática, utilizando plataformas digitales estratégicamente, coordinando información tanto interna como externa.

Este manual no solo pretende ser un referente durante una crisis ante eventos adversos en la Universidad Estatal de Bolívar sino también busca fomentar una cultura organizacional que nos permita adaptarnos ante las crisis y seamos proactivos culturalmente, así como organizarnos ante la gestión de crisis.

El estar preparados adecuadamente y tener una adecuada comunicación para enfrentar una crisis ante eventos adversos es fundamental en el medio actual. Este manual pretende ser un recurso indispensable para las autoridades de la Universidad y aquellos entes responsables de la comunicación que deberán estar más preparados, más ágiles y más efectivos en tiempos de crisis ante eventos adversos

Objetivos

Objetivo General

Proporcionar a la Universidad Estatal de Bolívar una guía práctica para la aplicación efectiva de la comunicación durante situaciones de crisis por medio de herramientas, estrategias y mejores prácticas, el manual busca la preparación preparar a los equipos de comunicación para identificar, responder y recobrase de manera eficiente ante las crisis en eventos adversos, así como la réplica adecuada a los públicos objetivos en este caso la comunidad universitaria.

Objetivos Específicos

- Capacitar a los equipos de comunicación para reconocer tempranamente las situaciones que puedan provocar una crisis ante eventos adversos.
- Guiar en la creación de estrategias y protocolos detallados para gestionar la comunicación en crisis durante emergencias y eventos adversos.
- Proporcionar de herramientas prácticas para tener comunicación clara, coherente y específica, interna como externamente durante una posible crisis.
- Asegurar que todos los canales comunicacionales transmitan mensajes adecuados que refuercen la seguridad y confianza universitaria.
- Dotar de técnicas y tácticas para manejar la exposición en medios de comunicación y redes sociales de manera estratégica y proactiva.
- Establecer métodos de evaluación de impacto de la comunicación antes durante y después de una crisis ante eventos adversos.
- Promover una cultura y sensibilización de formación continua en comunicación de crisis dentro de la Universidad Estatal de Bolívar, para mejorar la capacidad de respuesta ante una crisis de eventos adversos.

Alcance

Aportar con este manual de crisis ante eventos adversos de la actuación en el área comunicacional para el adecuado trabajo de prevención ante posibles crisis ante eventos adversos donde la Universidad Estatal de Bolívar se vea implicada y que afecten su normal accionar.

Se orientará en la, coordinación y operatividad de la comunicación de acuerdo al tipo de evento, instancias y su ubicación. En estos casos el alcance con la Universidad Estatal de Bolívar, se articulará y aportará a la ejecución de las acciones que sean específicas y en beneficio de la comunidad universitaria.

Acciones de comunicación ante crisis en eventos adversos

- Participar en la identificación de riesgos y las relaciones con la comunidad universitaria.
- Socializar los protocolos de comunicación en prevención de crisis ante eventos adversos con la comunidad universitaria, desde las acciones de comunicación organizacional.
- Realizar, simulacros para preparar a la comunidad universitaria en la respuesta y control de eventos adversos o de crisis.
- Monitorear de manera constante los medios de comunicación masiva y las redes sociales para la identificación temprana de posibles situaciones que afecten el trabajo normal de la Universidad Estatal de Bolívar.
- Respalda con información al equipo comunicacional de la Universidad Estatal de Bolívar para realiza simulacros de contexto que permitan anticipar las acciones de potenciales manejo de crisis ante eventos adversos, derivados del entorno universitario.
- Preparar a los líderes de equipos de emergencia y directivos para su relacionamiento externo, con énfasis en autoridades y medios de comunicación local, regional y nacional.
- Identificar a los voceros internos y externos, y prepararlos para sus posibles actuaciones en casosde requerirse su intervención a nombre de la Universidad Estatal de Bolívar.

- Mantener actualizada una base de datos de autoridades, así como de organismos de para atención de desastres, de asistencia y auxilio.

Acciones de atención y control

- Monitorear de manera constante los medios de comunicación masiva y redes sociales para identificar las percepciones del público objetivo universitario, reacciones en medios de comunicación y redes sociales frente a una crisis ante eventos adversos.
- Participar en los equipos Institucionales de Gestión de Riesgo de Desastres durante la evaluación de los acontecimientos para orientar la definición, en comunicación, organización y redacción de la información que deba ser publicada y ofrecida a los públicos objetivos y audiencias, con oportunidad, precisión y adecuada gestión.
- Informar a las autoridades de la universidad y entes encargados de los equipos de gestión de riesgo de Universidad Estatal de Bolívar sobre, el manejo de la información en caso de una crisis por eventos de carácter leve, moderado o crítico, que pueda tener implicaciones en la seguridad de la comunidad universitaria.
- Definir junto con el equipo de comunicación, el plan de comunicación pertinente y ejecutarlo, contemplando los mensajes, formatos y canales de difusión a las audiencias, de acuerdo al tipo de evento y sus implicaciones para la prestación canales comunicacionales como comunicados, boletines de prensa, rueda de prensa u otro medio de comunicación adecuado.
- Gestionar la comunicación digital de manera que se definan tipos de mensajes, respuestas y oportunidad, orientadas a bajar la incertidumbre, orientar a la comunidad universitaria perteneciente a la Universidad Estatal de Bolívar, para evitar el escalonamiento del evento y aminorar el impacto negativo, de ser necesario.

Acciones en el cierre del evento o crisis

- Una vez que la crisis haya terminado, se debe estar pendientes de cualquier signo que indique una posible reactivación (nueva ola). En caso de que se detecte algún indicio, se debe actuar siguiendo lo contemplado en el Manual de Comunicación de Crisis ante eventos adversos, para evitar que la situación crítica se repita.
- Evaluar la eficacia como equipo de comunicación y del plan implementado antes, durante y después de la crisis.
- Documentación de lecciones aprendidas y su registro no solo es una práctica, sino una herramienta estratégica para mejorar la capacidad de gestión de crisis y efectividad de la comunicación ante eventos adversos a largo plazo.

Síntesis

Para tener una comunicación efectiva en caso de crisis ante eventos adversos, es importante priorizar los siguientes pasos:

1. Preparación: Antes de que ocurra la crisis, es fundamental tener un plan de comunicación establecido. Esto incluye identificar posibles escenarios de crisis, designar un equipo de comunicación, establecer protocolos de comunicación interna y externa, y definir los canales a utilizar.

2. Rapidez: Es crucial comunicar de manera rápida y oportuna ante una crisis, la información debe ser clara, precisa y veraz para evitar rumores o malentendidos.

3. Transparencia: La transparencia en la comunicación es clave para generar confianza en la audiencia. Es importante ser honesto sobre la situación y proporcionar actualizaciones constantes a medida que se desarrolla la crisis.

4. Coordinación: Mantener una comunicación coordinada entre todos los

involucrados en la gestión de la crisis, tanto interna como externamente, es esencial para garantizar un mensaje coherente y consistente.

5. Escucha activa: Es fundamental escuchar las preocupaciones y preguntas de las partes afectadas y responder de manera empática y comprensiva. La comunicación debe ser bidireccional para establecer un diálogo efectivo.

6. Evaluación y aprendizaje: Una vez que la crisis haya sido gestionada, es importante realizar una evaluación de la comunicación llevada a cabo. Identificar áreas de mejora y aprender de la experiencia para estar mejor preparados en el futuro.

Como conclusión el seguir estos pasos, se podrá tener una comunicación más efectiva en caso de crisis ante eventos adversos y mejorar los efectos que se pudiesen dar, así como precautelar la integridad de la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar

Anexo 13.

Guion técnico para elaboración de video de prevención

SECUENCIA	PLANO	DESCRIPCIÓN	ÁNGULO	ÓPTICA	SONIDO	Duración Plano	Duración total
1	1	Plano General del área universitaria plaza principal. José camina y se detiene en el sector central de la plaza, camina directamente a la cámara	Normal	18mm	Música y sonido directo	10''	10''
1	2	Primer plano de José con la vista a la cámara nos da una introducción de lo que es una crisis y los 6 pasos principales para su manejo y prevención, se abre la cámara con tomas de la universidad y tomas de grabaciones sobre eventos adversos	Normal	50mm	Música y sonido directo	12''	12''
2	2	Se realizan tomas de áreas de la universidad, anexo a voz en off y títulos explicando los pasos para manejo de crisis paso 1	Normal	50mm	Música y sonido directo	15''	15''
3	3	Se realizan tomas de áreas de la universidad, anexo a voz en off y	Normal	50mm	Música y sonido directo	15''	15''

		títulos explicando los pasos para manejo de crisis paso 2					
4	4	Se realizan tomas de áreas de la universidad, anexo a voz en off y títulos explicando los pasos para manejo de crisis paso 3	Normal	45mm	Música y sonido directo	15''	15''
5	5	Se realizan tomas de áreas de la universidad, anexo a voz en off y títulos explicando los pasos para manejo de crisis paso 4	Normal	45mm	Música y sonido directo	15''	15''
6	6	Se realizan tomas de áreas de la universidad, anexo a voz en off y títulos explicando los pasos para manejo de crisis paso 5	Normal	45mm	Música y sonido directo	15''	15''
7	7	Se realizan tomas de áreas de la universidad, anexo a voz en off y títulos explicando los pasos para manejo de crisis paso 5	Normal	45mm	Música y sonido directo	15''	15''

Anexo 14.

Guion Literario

INTRODUCCIÓN

Al enfrenarse situaciones inesperadas y desafiantes, es fundamental contar con las herramientas y el conocimiento necesario para afrontarlas de la mejor manera posible. En este guion literario, exploraremos la importancia de tener un manual de crisis ante eventos adversos, que nos guíe y oriente en momentos de incertidumbre y dificultad en este documento guion se presenta la manera adecuada de poder transmitir la información con la herramienta necesaria como tono de voz, expresividad, posturas y gestos que harán que el producto final sea una herramienta comunicacional efectiva y que cumpla con el objetivo que es informar, prevenir y concientizar.

Dialogo.

Escena 1: Dialogo Presentador en tono de voz autentico

Introducción del tema manual de manejo de crisis ante eventos adversos en, postura pie firme. Gesto ilustrativo

Escena 2: Dialogo Presentador 1 voz en off, en tono de voz inspirador

1. Preparación: Antes de que ocurra la crisis, es fundamental tener un plan de comunicación establecido. Esto incluye identificar posibles escenarios de crisis, designar un equipo de comunicación, establecer protocolos de comunicación interna y externa, y definir los canales a utilizar

Escena 3: Dialogo Presentador en tono de voz educativo inspirador, postura pie firme. Gesto ilustrativo

2. Rapidez: Es crucial comunicar de manera rápida y oportuna ante una crisis, la información debe ser clara, precisa y veraz para evitar rumores o malentendidos.

Escena 4: Dialogo Presentador voz en off, en tono de voz educativo inspirador

3. Transparencia: La transparencia en la comunicación es clave para generar confianza en la audiencia. Es importante ser honesto sobre la situación y proporcionar actualizaciones constantes a medida que se desarrolla la crisis.

Escena 5: Dialogo Presentador voz en off, en tono de voz educativo inspirador

4. Coordinación: Mantener una comunicación coordinada entre todos los involucrados en la gestión de la crisis, tanto interna como externamente, es esencial para garantizar un mensaje coherente y consistente.

Escena 6: Dialogo Presentador voz en off, tono de voz educativo inspirador

5. Escucha activa: Es fundamental escuchar las preocupaciones y preguntas de las partes afectadas y responder de manera empática y comprensiva. La comunicación debe ser bidireccional para establecer un diálogo efectivo.

Escena 7: Dialogo Presentador voz en off, en tono de voz educativo inspirador

6. Evaluación y aprendizaje: Una vez que la crisis haya sido gestionada, es importante realizar una evaluación de la comunicación llevada a cabo. Identificar áreas de mejora y aprender de la experiencia para estar mejor preparados en el futuro.