



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA  
CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL CENTRO COMERCIAL  
EL PASEO (PLAYAS), EN CASO DE  
CATÁSTROFE  
2014

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO  
DE LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL

**AUTORA:**

KAREN ELIZABETH HUACON ZAMBRANO

**ASESORA:**

LCDA. AMERICA MEZA BAJAÑA, Mg.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la vida y la oportunidad de terminar mis estudios universitarios, por protegerme durante todo mi camino y darme fuerza para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Agradezco también a mi padre por ser ese apoyo en mi carrera, por su apoyo incondicional; agradezco a mis profesores que supieron guiarme en este camino de formación profesional.

Agradezco también a mi Tutora Mg. América Meza B. por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, así como también haberme tenido la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Karen Huacon

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, pues él es quien me ha dado la fuerza y sabiduría para llegar a esta parte de mi vida profesional.

A mi padre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi madre, que a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre, sé que este momento hubiera sido tan especial para ella, como lo es para mí.

A mi tía Beatriz, a quien quiero como una madre, por compartir momentos significativos conmigo y siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A Jusley porque te amo infinitamente hermanita, a mi abuelita Carlota por siempre estar ahí con sus oraciones, para que yo pueda culminar mis estudios universitarios.

Karen Huacon



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TUTOR**

En cumplimiento a la Resolución del Consejo Académico, de fecha 08 de marzo del 2014, Memo No: 030-CACSO 2014, mediante el cual fui designada docente- asesor del Trabajo de investigación para el Programa de Trabajo de Titulación.

**CERTIFICO**

Mi pronunciamiento favorable para la aprobación de la tesis elaborada por la Srta: **KAREN ELIZABETH HUACON ZAMBRANO**, Cuyo tema es: **“PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL CENTRO COMERCIAL EL PASEO (PLAYAS) EN CASO DE CATÁSTROFE, 2014”** considerando la relevancia del mismo, que se relaciona con la necesidad de fortalecer la seguridad de la ciudadanía en caso de catástrofe. Trabajo que ha sido desarrollado por la autora de manera responsable y ordenada, bajo un gran contenido de información, lo que constituye un significativo aporte al tratamiento de un tema de actualidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'América Meza B.', with a stylized flourish at the end.

**Tutor**

**Lcda. América Meza B.**

**Docente de la Carrera de Comunicación Social**

**LIBERTAD- ECUADOR**

## CERTIFICACIÓN GRAMATOLÓGICA

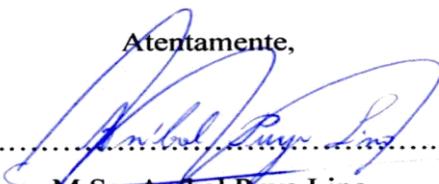
Yo, M.Sc. Aníbal Puya Lino, Certifico: que he revisado la redacción y ortografía del contenido del Trabajo de Titulación: “**PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL CENTRO COMERCIAL EL PASEO (PLAYAS) EN CASO DE CATÁSTROFE, 2014**”, elaborado por la señorita Karen Elizabeth Huacon Zambrano, con C.I. 1206556027, previo a la obtención del Título de **LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL**.

Para el efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes.
- La acentuación es precisa.
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción.
- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en la utilización de las letras.
- La aplicación de la sinonimia es correcta.
- Se maneja con conocimiento y precisión la morfosintaxis.
- El lenguaje es claro, académico, sencillo y directo, por lo tanto de fácil comprensión.

Por lo expuesto, y en uso de mis derechos como Magíster en Literatura Infantil y Juvenil, recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA de su proyecto, previo a la obtención de su Grado Académico de Licenciada en Comunicación Social.

Atentamente,



M.Sc. Aníbal Puya Lino  
C.I. 1305299172

## TRIBUNAL DE GRADO

---

Lcdo. Guillermo Santa María S. MSc  
Decano de facultad de Ciencias  
Sociales y de la Salud

---

Lcdo. Milton González Santos, MSc  
Director de Escuela de Ciencias  
Sociales y de la Salud

---

Lcda. América Meza Bajaña, Mg  
Tutora

---

Ab. Antonio Vergara, MSc  
Profesor de Área

---

Ab. Joe Espinoza Ayala  
Secretario General

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PORTADA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN GRAMATOLÓGICA .....	v
TRIBUNAL DE GRADO .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
LISTA DE ANEXOS.....	x
ÍNDICES DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICES DE TABLAS .....	xii
ÍNDICES DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
ANTECEDENTES.....	2
EL PROBLEMA .....	4
Planteamiento de problema.....	5
Formulación y selección del problema.....	5
Delimitación espacial .....	6
Delimitación temporal .....	6
Contextualización .....	6
Justificación del tema .....	7
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Hipótesis.....	9

Variables.....	10
CAPÍTULO 1.....	13
MARCO REFERENCIAL .....	13
MARCO CIENTÍFICO .....	14
1.1 Plan de comunicación organizacional.....	14
1.1.1 Tipos de comunicación organizacional .....	16
1.2 Desastres.....	17
1.2.1 Fases del desastre.....	18
1.2.2 Tipos de desastres .....	22
1.2.3 Desastres antrópicos .....	23
1.2.4 Prevención de desastres y mitigación de riesgos .....	24
1.2.5 Plan de evacuación.....	24
1.2.6 Simulacros .....	25
1.2.7 Brigadas.....	26
1.2.8 Rutas de escape .....	26
1.2.9 Señalización .....	26
1.2.10 Zonas seguras .....	27
1.3 Plan de contingencia .....	28
1.3.1 Procedimientos de emergencias.....	29
1.4 Definición de plan de emergencia y plan de contingencia .....	32
1.4.1 Capacidad de respuesta .....	36
1.4.2 Comunicación .....	37
1.5 Fundamentación legal.....	37
CAPÍTULO II.....	41
METODOLOGÍA .....	41
2.1 Métodos de investigación a utilizar .....	41

2.2 Fases de la investigación.....	42
2.2.1 Tipos de investigación .....	43
2.3 Técnicas o instrumentos para la utilización de datos.....	44
2.4 Población y muestra .....	45
2.5 Procedimiento de la investigación .....	46
CAPÍTULO III.....	48
ANÁLISIS DE RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	48
3.1 análisis e interpretación de los resultados .....	48
CAPÍTULO IV .....	58
4.1 PROPUESTA.....	58
4.1.1 CICLO DE CONFERENCIAS PARA MINIMIZAR Y PRECAUTELAR LA VIDA HUMANA EN EL CENTRO COMERCIAL PASEO SHOPPING PLAYAS, EN CASO DE CATASTROFE .....	58
4.1.2 JUSTIFICACIÓN.....	58
4.1.3 DIAGNÓSTICO.....	59
4.1.4 FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA PROPUESTA .....	59
4.1.5 OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	60
4.1.6 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	75
LISTA DE ANEXOS.....	76

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 1 Modelos de Encuesta .....	77
Anexo 2 Fotos .....	79
Anexo 3 Planos de centro comercial Paseo Shopping Playas .....	80
Anexo 4 Práctica de mitigación de incendio: .....	83

## ÍNDICES DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1 Cuenta con plan de prevención .....	48
Gráfico 2 Conoce las rutas de evacuación .....	49
Gráfico 3 Se realiza simulacro para medir el tiempo de evacuación .....	50
Gráfico 4 Rutas de evacuación señaladas.....	51
Gráfico 5 Conoce las medidas de prevención .....	52
Gráfico 6 Realización de simulacro .....	53
Gráfico 7 Representa una amenaza un corto circuito .....	54
Gráfico 8 Realización de simulacro en cada año.....	55
Gráfico 9 Simulacro para tomar el tiempo de evacuación .....	56
Gráfico 10 Definir rutas de evacuación.....	57

## ÍNDICES DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Operacioalización de las variables.....	11
Tabla 2 Cuenta con plan de prevención .....	48
Tabla 3 Conoce las rutas de evacuación .....	49
Tabla 4 Se realiza simulacro para medir el tiempo de evacuación.....	50
Tabla 5 Rutas de evacuación señaladas.....	51
Tabla 6 Conoce las medidas de prevención.....	52
Tabla 7 Representa una amenaza un corto circuito .....	54
Tabla 8 Realización de simulacro en cada año.....	55
Tabla 9 Simulacro para tomar el tiempo de evacuación.....	56
Tabla 10 Definir rutas de evacuación.....	57
Tabla 11 Cronograma de capacitación .....	63
Tabla 12 Capacitación sobre rescate y evacuación .....	64
Tabla 13 Tiempo de la capacitación de rescate y evacuación .....	64
Tabla 14 Actividades de la capacitación de rescate y evacuación .....	65
Tabla 15 Capacitación sobre actuación en incendio.....	65
Tabla 16 Tiempo de la capacitación sobre actuación en incendio.....	66
Tabla 17 Actividades de la capacitación sobre actuación en incendio.....	66
Tabla 18 Rutas de evacuación.....	71
Tabla 19 Planificación de simulacro.....	74

## ÍNDICES DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ubicación Paseo Shopping Playas.....	13
Figura 2 Fachada del centro comercial .....	14
Figura 3 Pasos para elaborar un plan de contingencia.....	29
Figura 4 Niveles de alerta .....	33
Figura 5 Rutas de evacuación.....	72
Figura 6 Punto de encuentro .....	73

## RESUMEN

La presente tesis denominada “Plan de Comunicación Organizacional Para Mejorar la Capacidad de Respuesta del Centro Comercial El Paseo (Playas) en Caso de Catástrofe, constituye una investigación que para su efecto se analizó la estrategia que esta institución tenía en caso de emergencias.

El primer capítulo se desarrolló el marco teórico que fundamenta a la investigación, tomando los enfoques de la comunicación organizacional donde indica que todos los miembros deben de recolectan información acerca de su organización, además sobre los desastres que son producidos por la naturaleza o por el hombre en el cual se puede registrar pérdidas de vidas humanas y bienes materiales que causa perjuicio en el ámbito económico.

En el segundo capítulo se utilizan las técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener información necesaria para desarrollar la presente indagación. Además se procedió a seguir las guías establecidas por varios autores de investigación científica como Hugo Garcés Paz en su obra “Investigación científica” y Daniel Lama en su libro “Proyecto y desarrollo de tesis”.

Los hallazgos más importantes fueron que la mayor parte de la población nunca han realizado un simulacro y la falta de conocimiento de las personas para saber cómo actuar ante una emergencia, por esta razón se capacitará a las ciudadanía que visite el centro comercial para que puedan desenvolverse de manera eficaz en caso de alguna emergencia que se pueda presentar.

Al fin del análisis se concluyó que es necesario implementar un Ciclo de conferencias para minimizar y precautelar la vida humana, en el centro comercial Paseo Shopping, con la finalidad de disminuir los efectos producidos por acontecimientos catastróficos que afecten directamente a las personas que laboran o visiten este establecimiento.

Con la implementación del Plan, se pretende mejorar la capacidad de respuesta ante una posible emergencia y precautelar la vida humana de las personas.

### Palabra claves

**Comunicación**

**Capacitación**

**Emergencia**

## INTRODUCCIÓN

Ecuador se encuentra situado en el Cinturón de Fuego del Pacífico, por esta razón ocurren acontecimientos sísmicos y volcánicos con gran magnitud.

Por el cambio climático de la naturaleza se presentan desastres como incendios, deslave, maremotos; ocasionando grandes daños tanto económicos con pérdidas de vida humana.

La seguridad es muy importante en toda empresa, por tal motivo cada organización debe de poseer un plan que ayude a reaccionar de manera oportuna y eficaz durante una emergencia.

Las emergencia o desastres pueden ocurrir en cualquier momento ya sea por fenómeno natural o provocado por el hombre, por esta razón cada persona debe de estar preparada para afrontar una eventual acontecimiento que ayude a proteger su vida.

Con el desarrollo del ciclo de conferencias se buscará prevenir posibles fenómenos naturales que puedan afectar la instalación y seguridad del centro comercial El Paseo, por esta razón es necesario estar capacitando de manera constante al personal que labora y comunidad en general como enfrentar cualquier emergencia.

El presente proyecto plan de comunicación organizacional para mejorar la capacidad de respuesta, se encuentra estructurado de la siguiente manera: Formulación del problema, capítulo I marco referencial, científico que sustente la investigación, Capítulo II la metodología que se utilizó para desarrollar la propuesta, Capítulo III análisis de los resultados obtenidos de las encuestas, capítulo IV la propuesta y por ultimo las conclusiones, recomendaciones y anexos.

## **ANTECEDENTES**

El cantón Playas, es el único balneario de la provincia del Guayas, se encuentra ubicado a 97 km de Guayaquil. Posee una de las más extensas playas del país, con 14 km que hacen un atractivo turístico. Playas es considerada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), el segundo mejor clima del mundo.

Este cantón cuenta con instituciones públicas como: El Gobierno Autónomo Descentralizado, dirigido por la alcaldesa Dra. Mirian Lucas Delgado; vicealcaldesa Lcda. Tarcila Jácome; sus concejales Dr. Paul Mite Anastacio, Lcdo. José Luis Yagual, CPA. Armando Yagual Aguirre y Ab. Sandra Vicuña; además, entidades como Gestión de Riesgo, dirigida por la Srta. Ingrid Salmareon; Cuerpo de Bomberos, dirigido por el Crnl. Guillermo Borbor; Comisión de tránsito, Policía Nacional, Área de Salud 25 Playas.

Entre las empresas de carácter privadas se encuentran: VEMARASA, SIEMBRA MAR, OCEAN CLUB, CORPORACIÓN EL ROSADO.

Esta última empresa ofrece los servicios de comida rápida como KFC, Telepizza, Costilla de Nico, además de servicios de telefonía como Claro y Movistar, también locales de ropa, tecnología, belleza, pastelería, sala de juego, sala de cine y supermercado.

Puede ver claramente como este cantón se proyecta a ser una zona de crecimiento y desarrollo; razón por la cual es necesario revisar y analizar de qué manera las empresas se desenvuelven en temas de seguridad.

Dentro de esta línea, el tema de investigación se enfoca en observar el

Plan de comunicación organizacional para mejorar la capacidad de respuesta del centro comercial El Paseo (Playas), en caso de catástrofe en el cantón Playas.

Corporación El Rosado, es una institución de carácter privado, cuyo dueño y presidente es el judío JOHNNY CZAENINSKY, quien decide invertir en Playas en el año 2012, con la finalidad de ofrecer sus servicios a los habitantes de este cantón y a los turistas que visitan este fastuoso balneario.

El centro comercial cuenta con 30 locales comerciales donde se pueden encontrar diferentes productos, salas de cine y patio de comida, asimismo cuenta con un parqueadero amplio para 380 vehículos.

El Paseo Shopping Playas ubicado en la Av. Jaime Roldas y Av. Zenón Macías, vía a Posorja, cuenta con una infraestructura acorde al balneario, decorado con figuras de animales marinos, ayudando al turismo y progreso de la localidad ya que cuenta con una vista espectacular hacia la playa, en todo el patio de comida.

A medida que transcurre el tiempo en el centro comercial El Paseo (Playas), y para cumplir con los estándares de seguridad a nivel internacional, se ha visto la necesidad de estar preparado para advertir cualquier desastre en el establecimiento. Así como se va venido evolucionando en cierto aspecto tecnológico, también se hace necesario que exista una comunicación efectiva con la ciudadanía, a efecto de que se conozca los procedimientos para prevenir y/o mitigar un accidente grave (incendio, explosión, tsunami, etc.) en el interior o exterior del centro comercial.

En algunos centros comerciales del Ecuador se ha suscitado accidentes que están relacionados con incendios. En este contexto los clientes no

tienen la información necesaria para evacuar el establecimiento de una manera segura y rápida. Uno de los motivos más importantes, es porque las empresas no cuentan un Plan de Comunicación que oriente a los usuarios a reaccionar y estar preparados al momento de la emergencia.

La prevención es la mejor manera de evitar o disminuir un accidente provocado por un desastre. Las normas de seguridad a nivel internacional obligan a contar con la mayor tecnología en este tema. Por esta razón los simulacros forman un recurso primordial para probar la eficiencia de los planes de emergencia para crear y fomentar hábitos de repuesta entre las personas, durante un suceso que se presente en cualquier momento y coadyuve a minimizar una eventualidad.

Los simulacros permiten comprobar la capacidad de repuesta que se tiene ante una situación de emergencia, además de estar coordinado con las instituciones que brinden el apoyo necesario como Cruz roja, Cuerpo de bomberos, Policía, Gestión de riesgo.

## **EL PROBLEMA**

El Centro comercial El Paseo (Playas) es una institución privada, que no cuenta con un plan de seguridad para sus empleados y clientes que visitan este establecimiento, además presenta deficiencias en la escasa señalización que muestre las rutas que debe tomar al momento de presentarse una emergencia y los puntos de evacuación donde se puedan reunir y estar seguro.

Esta entidad recibe diariamente la visita de 600 personas y en tiempo de feriado y vacaciones es doble. Por estar cercana a la playa, está en una condición de vulnerabilidad; por esta razón es necesario difundir información relevante para que las personas que concurran al

establecimiento puedan actuar de forma tranquila y conocer los puntos de encuentro.

El centro comercial no realiza simulacro para prevenir emergencia y con esto no se puede medir la capacidad de repuesta que tienen las personas para evacuar la edificación.

Identificar las necesidades de un plan de comunicación organizacional para saber cómo actuar de una manera ordenada en el interior o exterior del centro comercial si ocurre una emergencia.

### **Planteamiento de problema**

- ¿CÓMO INCIDE EL PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA CAPACIDAD DE REPUESTA DEL CENTRO COMERCIAL EL PASEO (PLAYAS) EN CASO DE CATÁSTROFE?
- ¿CÓMO INFLUYE EL PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIÓN, EN CASO DE CATÁSTROFE EN EL PASEO (PLAYAS)?
- ¿CÓMO AFECTA LA FALTA DE CONOCIMIENTO DE LAS PERSONAS PARA PREVENIR Y/O MITIGAR UN ACCIDENTE?

### **Formulación y selección del problema**

Uno de los problemas más agudos que presenta el Centro comercial El Paseo (Playas), es la poca difusión de información en cuanto a cómo reaccionar en caso de ocurrir una catástrofe, tanto del personal como las personas que se encuentre en el establecimiento.

Con la finalidad de incrementar la seguridad de las personas que labora y visitan el centro comercial El Paseo (Playas), se debería colocar señales

informativas para que puedan ser observadas y ser guías de evacuación en el momento de una emergencia.

Las rutas de evacuaciones deben ofrecer la mayor seguridad hacia la salida en el menor tiempo, facilitando el acceso a las personas con discapacidad, adultos mayores y menores de edad.

Los fenómenos naturales son una amenaza, que pueden ocurrir en cualquier momento provocando daños materiales o pérdidas de vidas humanas.

### **Delimitación espacial**

La investigación se realizó en el centro comercial El Paseo (Playas), ubicado en la cabecera cantonal General Villamil, perteneciente a la provincia del Guayas.

### **Delimitación temporal**

Periodo 2015

### **Contextualización**

De acuerdo al último censo realizado en el año 2010 por el Instituto Nacional de estadística y Censo (INEC), el cantón Playas, cuenta con una población de 41,935 conformada por 21.242 hombres y 20.693 mujeres, la mayoría de sus habitantes se dedican a la actividad de la pesca, al mismo tiempo aprovecha sus 14 km de playa que son visitadas por turistas nacionales y extranjeros.

Por esta razón, la corporación El Rosado apostó a invertir en esta localidad con la construcción del centro comercial El Paseo (Playas) para ofrecer servicio a sus habitantes y turistas que visitan el balneario.

La tesis se contextualiza en el Plan de comunicación organizacional para mejorar la capacidad de respuesta del centro comercial El Paseo (Playas) en caso de catástrofe, 2014.

### **Justificación del tema**

Seguridad (del latín securitas) cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos, según el área o campo a la que haga referencia. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano".

El tema que se propone PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL CENTRO COMERCIAL EL PASEO (PLAYAS) EN CASO DE CATÁSTROFE, 2014, aporta a través de la investigación a conseguir una estrategia que permita seguir los procedimientos adecuados ante cualquier eventualidad que se presente dentro del centro comercial.

El creciente número de accidentes laborales, desastres ecológicos recientes y que periódicamente aparecen en nuestro entorno nacional y pérdida de ventajas competitivas ante empresas dentro del mercado nacional e internacional, han sensibilizado a la sociedad para que se valore la calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional en su justo término.

Las organizaciones de todo tipo, y en particular las empresas, se preocupan cada día más por conseguir y demostrar el estricto cumplimiento de las normas para el mejoramiento de la calidad y la protección del medio ambiente dentro de un ambiente de trabajo seguro, de la siguiente manera:

- Controlando el impacto que puedan causar sus actividades, productos o servicios en el entorno.
- Teniéndolo en cuenta en sus objetivos y políticas.
- Cumpliendo los requerimientos legales aplicables.

Para que los objetivos y políticas sean efectivos, necesitan estar gestionados mediante un sistema estructurado e integrado en el sistema general de gestión de la empresa.

Es indudable que el progreso y desarrollo de los pueblos se logra en gran medida por el aporte que brinda la ciencia y la técnica a través de la investigación, pero sin duda es mucho más importante el emprendimiento y la acción de sus habitantes.

Mediante un reconocimiento en las instalaciones del centro comercial Paseo Shopping se detectó que no hay rutas de evacuación de emergencia.

A través de este trabajo de titulación, el plan de comunicación para mejorar la capacidad de repuesta del centro comercial Paseo Shopping en caso de catástrofe, permitirá implementar y establecer procedimientos que ayuden a actuar de una forma segura ante una emergencia, para evitar la pérdida de vidas humanas.

Con este proyecto, se logrará concienciar a las personas sobre los riesgos que pueden ocurrir en el centro comercial y estar preparados para enfrentarlo.

Una vez que se implemente el plan de comunicación para mejorar la capacidad de repuesta del centro comercial Paseo Shopping en caso de catástrofe, se podrá realizar simulacros para evidenciar el tiempo que

tomará en realizar las evacuaciones de las personas que se encuentra en el interior del establecimiento.

Este plan de comunicación para mejorar la capacidad de repuesta del centro comercial El Paseo (Playas) en caso de catástrofe, permitirá actuar de una manera clara a las personas que se encuentren en el establecimiento en cualquier emergencia que se presente.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Implementar un plan de emergencia y contingencia para el Centro Comercial Paseo Shopping, mediante la capacitación a personas, ante la posibilidad que exista un suceso de emergencia en las instalaciones.

### **Objetivos específicos**

- Recopilar información para elaborar la fundamentación teórica respecto al Plan de Comunicación organizacional para mejorar la capacidad de respuesta en caso de catástrofe.
- Determinar la capacidad de respuesta de la ciudadanía en caso de emergencia.
- Capacitar a través de un ciclo de conferencias a la ciudadanía del cantón Playas en temas de evacuación, emergencia y simulacro.

## **Hipótesis**

### **Señalamiento de las hipótesis**

- Si se logra capacitar a las personas mediante un plan comunicación organizacional, en el centro comercial El Paseo (Playas) habrá una mayor capacidad de repuesta para prevenir y/o mitigar un accidente.

## **Variables**

### **Variable independiente**

PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

### **Variable dependiente**

MEJORAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL CENTRO  
COMERCIAL

Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Hipótesis	Variables	Definiciones conceptuales	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Si se logra capacitar a las personas mediante un plan de comunicación organizacional, en el centro comercial El Paseo (Playas) habrá una mayor capacidad de respuesta para prevenir y/o mitigar un accidente	V.I. Plan de comunicación organizacional	Comunicación Organizacional La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo	PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación interna y externa	¿Qué información va a ofrecer?	Encuesta Entrevista Ficha de observación

Hipótesis	VARIABLES	Definiciones conceptuales	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Si se logra capacitar a las personas mediante un plan de comunicación organizacional, en el centro comercial El Paseo (Playas) habrá una mayor capacidad de respuesta para prevenir y/o mitigar un accidente	V.D.  Mejorar la capacidad de respuesta del centro comercial	Catástrofe se refiere a un suceso fatídico que altera el orden regular de las cosas. La catástrofe puede ser natural, como un tsunami, una sequía o una inundación, o provocada por el hombre, como una guerra.	MEJORAR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL CENTRO COMERCIAL	Capacitación  Conferencia	¿Qué capacitación va a ofrecer?	Encuesta  Entrevista  Ficha de observación

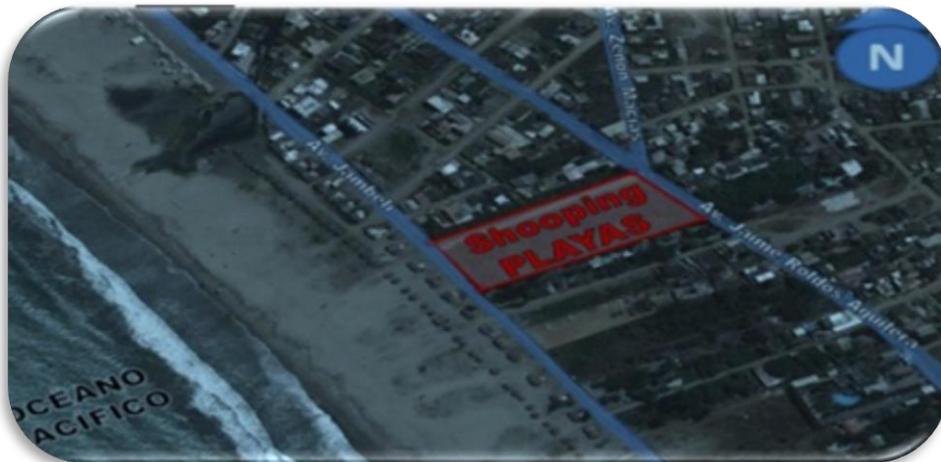
Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

## CAPÍTULO 1

### MARCO REFERENCIAL

El presente trabajo de investigación denominado Plan de comunicación organizacional para mejorar la capacidad de respuesta del centro comercial El Paseo (Playas), en caso de catástrofe, cuyo propietario es la Corporación El Rosado, se desarrolla en el cantón Playas, ubicado en el suroeste de la provincia del Guayas, con una extensión de 280Km<sup>2</sup> y una población de 41.935 habitantes.

Figura 1 Ubicación Paseo Shopping Playas



Fuente: Paseo Shopping  
Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

El Paseo Shopping posee una área de 12.162,64 metros cuadrados, distribuidos en sus dos plantas: 34 locales con sus respectivas baterías sanitarias, 6 locales de comidas rápidas, 19 islas, 261 parqueos para clientes, parqueo para motos, garitas de vigilancia, bodegas, áreas de distribución.

Entre las empresas que se encuentran en el centro comercial Paseo Shopping están: Comisarito, Ferrisariato, Juguetería, Rio Store, Marathon Sport, Totto, Telefonías de Claro, Movistar, La Ganga Compu Tienda, Óptica Gil, Sumbawa, D'Mujer, Farmacia Cruz Azul, Banco del Pacífico, Banco Bolivariano, entre otras.

Figura 2 Fachada del centro comercial



Fuente: Paseo Shopping  
Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

La vía de acceso más importante que tiene el centro comercial Paseo Shopping es la Avenida Jaime Roldós Aguilera, que también es conocida como vía a Posorja.

## MARCO CIENTÍFICO

### 1.1 Plan de comunicación organizacional

La comunicación en las organizaciones es una parte fundamental para el éxito de una empresa, por esta razón sus directivos o administradores se han involucrado más con la organización para cumplir sus objetivos y tener una buena comunicación con sus colaboradores y personas que visitan el establecimiento.

**(Lucas Marin, 1997) Manifiesta el interés sobre el estudio de la comunicación organizacional surge en las necesidades teóricas y prácticas de las organizaciones, encausadas a los intentos de mejorar las propias habilidades de comunicación de quienes intervienen en los procesos económicos.**

Por otro lado, para Hodgetts y Altman, afirman que la comunicación organizacional “es el proceso mediante el cual un individuo o una parte de las subpartes de la organización se pone en contacto con otro individuo.

De acuerdo a Goldhaber, la comunicación organizacional reúne los siguientes puntos:

- 1.- Ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia al medio ambiente.
- 2.- Implica mensaje, su flujo, propósito, dirección y el empleado.
- 3.- Implica persona, actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades.

(Nosnik, 2003) **Indica que la “la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes, que se intercambian entre los integrantes de una organización y, entre esta y su medio”**

Por este medio se permite orientar de manera ordenada las conductas individuales y establecer compromisos interpersonales que ayuden a trabajar en equipo para alcanzar las metas propuestas en la empresa.

La comunicación organizacional (Chiavenato, 2005) manifiesta que es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella.

Por lo tanto la comunicación organizacional se la puede aplicar en cualquier empresa ya sea pequeña o grande con el propósito de intercambiar información entre los integrantes de la organización.

Este tipo de comunicación comprende un conjunto de técnicas y actividades orientadas a proporcionar y agilizar los mensajes que se presente dentro de la organización.

### **1.1.1 Tipos de comunicación organizacional**

La comunicación organizacional no es un proceso que solo se lo debe realizar en el interior de cada empresa, sino también en el exterior de la misma, para tener un buen funcionamiento ambas partes deben de estar integradas para alcanzar el éxito en la organización.

#### **Comunicación interna**

Es el proceso de comunicación que se realiza de forma interna en la empresa, donde se busca alcanzar resultado en la organización a través de mensajes a sus miembros, además de estar un ambiente agradable para cumplir su trabajo de manera eficaz.

Por esta razón es importante tener bien definidos la comunicación en la empresa para tomarla como herramienta de apoyo y a su vez difundir la información a las demás personas por medios de manuales escritos, reuniones, capacitaciones y medios de comunicación interno.

#### **Comunicación externa**

La comunicación externa está dirigida al público externo de la empresa, con el propósito de mantener o mejorar las relaciones con ellos, proyectando una imagen favorable.

De esta manera la comunicación externa es el vínculo que existen entre el exterior de la empresa y ella misma, además de compartir información y conocimiento al ambiente que lo rodea.

Según (Katz & Kahn, 1990) toda organización debe contener las siguientes directrices:

### **Comunicación descendente**

Se refiere la comunicación que existe entre el nivel más alto de la organización hasta el más bajos. Donde se deben seguir las instrucciones de trabajo, explicación del trabajo, información relevante y prácticas que permita su ejecución para cumplir con su plan.

### **Comunicación ascendente**

Se basa en la comunicación desde el nivel más bajo hasta lo más alto de la organización, donde se incluyen sugerencias, reuniones en grupos.

### **Comunicación diagonal**

Por medio se intercambia información entre los miembros de la organización utilizando canales de comunicación.

## **1.2 Desastres**

**El autor Elios Ríos, define al desastre como cualquier hecho o fenómeno que desemboca en la alteración de la integridad de los humanos, sociedad, bienes y/o factores naturales en una comunidad o en una localidad determinada, dando un rendimiento de pérdidas, alterando el desarrollo normal de las actividades actuales y futuras**

Los desastres son fenómenos que ocurren en un lugar ocasionando daños y pérdidas materiales y económicas, e incluso perdidas de visas humanas.

### **Los desastres**

Los desastres se analizan y se estudian para conclusiones prácticas, en una manera técnica para relacionar las etapas entre sí, antes durante y después.

(Calderon, 2010) Manifiesta que **“Los desastres naturales son la manifestación de un evento de origen natural o causado por la acción humana que representa en un espacio y tiempo determinado y que sobrepasa la capacidad de respuesta de la comunidad”**.

Los desastres naturales son circunstancias que ponen en peligro la integridad del ser humano o el medio ambiente. Pueden ser considerados aquellos fenómenos climáticos producidos por la naturaleza que causan estragos en el mundo entero, produciendo grandes pérdidas de vidas, pérdidas económicas, perturbaciones sociales, por esta razón la población en general debe estar informada y capacitada para enfrentar estos desastres naturales.

(Civil, 2002), indica que los **Desastres son un suceso en la mayoría de casos inesperados, que causa alteraciones intensas en personas, bienes, servicios y/o el medio ambiente, excediendo la capacidad de repuesta de la comunidad afectada.**

Los desastres son un conjunto de acontecimientos producidos por la naturaleza (inundaciones, tsunamis, terremotos, etc.) o también que pueden ser producidos por el hombre (accidentes, incendios, etc.) en el cual se puede registrar pérdidas de vidas humanas y bienes materiales que causa pérdida en el ámbito económico.

### **1.2.1 Fases del desastre**

De acuerdo con Calderón, la fase del desastre se encuentra clasificada de la siguiente manera.

#### **Antes del desastre**

De esta forma se busca:

- Prevenir los daños que pueden ocasionar los desastres
- Preparar y planificar las acciones de repuesta.
- Alerta a las personas que se encuentren presentes en una emergencia.

### **Durante el desastre**

En esta fase se ejecutan las acciones de repuesta en el momento de la emergencia o después que sucedió el acontecimiento.

### **Después del desastre**

En esta fase se efectúan todas las actividades para recuperar en un mediano o largo plazo.

- Restablecer los servicios básicos.
- Reparar infraestructura.

### **Etapas del desastre**

Son actividades concretas que se las realizan antes, durante y después de que ocurrió el desastre con la finalidad de proporcionar una mejor definición de los trabajos que se van a realizar durante el proceso.

### **Prevención**

Es la fase donde se procura a impedir o evitar que ocurra un suceso natural que a veces es causado por el hombre provocando un desastre.

Por esa razón, es mejor que prevenir que lamentar una tragedia, cualquier suceso o catástrofe dentro del centro comercial.

## **Actividades de prevención**

- Realizar indagación sobre los posibles fenómenos naturales que podría presentarse.
- Elaborar mapas de ubicación.
- Capacitación sobre el tema de desastres dirigidas a empleados y población en general.

## **Mitigación**

Es una fase importante donde se permite llevar actividades anticipadas, con la finalidad de reducir daños.

- Estudio de vulnerabilidad.
- Elaboración de señalética.

## **Preparación**

En esta fase se busca reducir el mínimo de pérdidas humanas y otros daños causados por los desastres, orientando a las personas como actuar al momento que se produzca un suceso.

- Señalización de rutas de evacuación.
- Establecer comunicación directa con las personas.

## **Capacitación**

- Informar a las personas sobre las emergencias y cómo actuar en ese momento.
- Realizar simulacro.
- Capacitar al personal que labora en el centro comercial sobre las emergencias.

## **Alerta**

La corporación alerta a las personas que se encuentren en el sitio, para que ayuden a realizar las actividades de una manera tranquila y tomen todas las precauciones necesarias para evacuar del lugar.

- Establecer sistema de alarma.
- Teléfono.

## **Repuesta**

Las actividades que se realizan durante un desastre tiene el propósito de salvar vidas y disminuir pérdidas económicas en la propiedad.

En esta fase se coordinada con todas las organizaciones interinstitucionales para prevenir desastres aplicando un plan de emergencia y contingencia, de esta manera se busca soporte con el departamento de gestión de riesgo del cantón Playas.

## **Gestión de riesgo**

Gestión de riesgo no solo consiste en prevenir desastres, asimismo ayuda a conocer un desarrollo razonable.

## **Amenazas**

Una amenaza es un fenómeno que es causado por el hombre, exponiendo en peligro la vida de las personas.

Las amenazas se clasifican en dos grupos, la primera es natural que son inducidas por personas y las tecnológicas como incendio, explosiones.

### **1.2.2 Tipos de desastres**

(Maskrey, 1989) Afirma que no es posible dialogar acerca de los desastres naturales, puesto que son originados de manera natural (amenazas), que por sí mismo no son desastres. Por esta razón el desastre cuando se origina en la comunidad pueden producir daños hasta incluso pérdidas de vidas.

En el territorio ecuatoriano se encuentra en una posición geográfica donde se ubica la subducción de la placa de nazca. En el cual se desarrolla el 90% de las actividades sísmicas y volcánicas en el mundo, provocando amenazas que pueden ocasionar grandes pérdidas.

#### **Deslizamiento**

Este suceso se refiere al desplazamiento de masa de tierra, que son producidos por el factor climático que generante en la época de lluvias en la zona de la costa, sierra y oriente, este deslizamiento que viene con varios materiales que pueden ser roca, arcillas, material fina que causan daños en las viviendas que se encuentran alrededor de una pendiente.

#### **Inundaciones**

Las inundaciones son producidas por el exceso de agua en épocas de lluvias, este fenómeno natural causa desastre en las poblaciones que se encuentra al nivel del mar.

#### **Sismos**

Son movimientos violentos en la corteza terrestre, por la interacción de las placas tectónicas, de una manera brusca provocando la liberación de

energías que se puede sentir con mayor intensidad en la superficie de la tierra llamando a esta corriente como epicentro.

## **Terremotos**

Los terremotos son causados por la derivación de la energía interior del planeta, produciendo ondas sísmicas que se propagan en varias direcciones, en el sitio que se origina se llama hipocentro, este punto se puede situar a un perímetro de 600 km hacia el interior de la capa físicas.

(Hidalgo, 2009) manifiesta que **“Los terremotos son producidos por el choque de las placas tectónicas y este proceso provoca fuerte deformaciones las mismas que al romperse liberan toda la energía acumulada en forma de ondas y es sacude la tierra”**.

## **Erupciones volcánicas**

Las erupciones volcánicas suceden en diferentes condiciones, generalmente los volcanes expulsan lava y gases calientes, que descienden paulatinamente a una velocidad de 14 millas por hora. Además de expulsar lava viene acompañado de grandes cantidad de cenizas y material vidrioso.

(Calderon, 2010) **Indica que “Las erupciones volcánicas consisten en la liberación violenta de energía del interior de la tierra; el magma llega a la superficie produciendo la erupción, formando nubes oscuras acompañadas de lava, vapor y caída de cenizas”**

### **1.2.3 Desastres antrópicos**

Los desastres antrópicos son generalmente ocasionados por el hombre, tales como: derrames de sustancias tóxicas, explosiones, epidemias, accidentes, incendios, etc.

#### **1.2.4 Prevención de desastres y mitigación de riesgos**

Se detalla las actividades que utilizará para evitar y neutralizar los peligros que se puedan ocurrir de un fenómeno natural o producida por el hombre.

##### **Prevención de desastres**

El un elemento primordial para salvaguardar la integridad física de las personas u empresa, donde se prepara de una manera anticipada las medidas que se debe de tomar y cómo actuar en caso de una emergencia en la organización. La prevención permitirá reducir pérdidas de vida humana y bienes materiales.

##### **Mitigación de riesgos**

Son acciones que permiten disminuir la gravedad del caso en medidas que falle, por lo tanto se logrará minimizar los daños que puedan ocasionar el emergencia, permitiendo que las pérdidas de vida humanas sean las menos posibles y que no se vea afectado la organización por los gravedad del evento.

#### **1.2.5 Plan de evacuación**

Es un esquema de procedimientos si se produjera una emergencia. Del análisis de riesgos potenciales y de medios necesarios para controlar estas emergencias, se derivarán los procedimientos para el Plan de Evacuación.

Este plan es más operativo con el fin de planificar la organización del personal y medios con que se cuente. Basado en ello, se clasifican las situaciones de emergencias en: conato de emergencias, emergencia parcial y emergencia total.

Conato de emergencia. Es una situación que puede ser controlada y solucionada de forma sencilla y rápida por el personal y medios de protección de la edificación.

Emergencia parcial. La emergencia parcial es la situación que para ser dominada requiere la actuación de las brigadas.

Generalmente se realiza una evacuación parcial, se pide a las personas que se hallan en el sector afectado que desalojen las instalaciones afectadas por la emergencia para así poder combatirla y evitar su propagación hacia las otras zonas.

Emergencia general. Situación para cuyo control se precisa de todos los equipos y medios de protección propios y la ayuda de medios externos. Siempre se realizará una evacuación total.

### **1.2.6 Simulacros**

Es una simulación de una posible emergencia, con los peores escenarios posibles, sin previo aviso. Se efectuará al menos una vez al año. Los objetivos principales de los simulacros son:

- Detectar errores u omisiones en el contenido del Plan como en las acciones a realizarse.
- Habituarse a los ocupantes a evacuar las edificaciones.
- Prueba de idoneidad y suficiencia de equipos y medios de comunicación.
- Estimación de tiempos de evacuación, de intervención de equipos propios y de ayudas externas.

Los simulacros deberán realizarse con el conocimiento y con la colaboración del cuerpo general de bomberos y ayudas externas que actúe en caso de emergencia.

## **12.7 Brigadas**

El conjunto de personas organizadas, entrenadas y equipadas para identificar las condiciones de riesgo que puedan generar emergencias y actuar debidamente controlando o mitigando sus consecuencias.

Estructura de una brigada. La estructura de una brigada dentro del Plan de Emergencias se establece de acuerdo a la institución.

Se conformará brigadas de primeros auxilios, contra incendios, de evacuación y comunicación y cada una de ellas tendrá funciones específicas antes de la emergencia, durante y después de la misma.

### **1.2.8 Rutas de escape**

Se entiende como vía o ruta diseñada específicamente para que trabajadores, empleados y público en general puedan evacuar las instalaciones en el menor tiempo posible y con las máximas garantías de seguridad.

La ruta principal es aquella que no se considera peligrosa para dirigirse a la zona segura de encuentro. Una ruta alterna es aquella que se toma cuando la ruta principal esté obstruida o no se puede acceder a ella. Y la zona segura (que se definirá con más cuidado en lo posterior) representa el sitio de destino final.

### **1.2.9 Señalización**

Es el conjunto de símbolos, colores, formas geométricas, luminosidad o acústica que tiene como objeto transmitir un mensaje de seguridad.

Generalmente va acompañada de un texto o símbolo gráfico, una comunicación verbal o una señal gestual. La siguiente figura, detalla con precisión el significado normalizado de las señales más comunes.

La correcta señalización de una organización puede salvar vidas. La disposición de carteles y señales indicativas en las empresas muchas veces son encomendados a especialistas que se encargan de observar los puntos visuales y optimizar la relación de espacio distribución de elementos dentro de ambientes empresariales.

### **1.2.10 Zonas seguras**

Las Zonas seguras se definen como lugares libres de obstáculos fuera del edificio donde se garantiza la seguridad y la integridad de un grupo de personas con el fin de permanecer allí hasta el final de la emergencia y/o hasta que los equipos de socorro autoricen el retorno a los sitios de trabajo.

Características:

- Debe estar alejado un mínimo de 100 metros de la zona afectada y a 20 metros de edificaciones u objetos que puedan caer.
- No deben ubicarse en lo posible sobre vías públicas o rutas de acceso a las edificaciones.
- No tienen que estar ubicados demasiado lejos.

### **Elaboración del Mapa**

Culminada la discusión y análisis con sus respectivas conclusiones, se debe iniciar la elaboración o confección del mapa.

Este debe ser un croquis o un plano sencillo, utilizando una simbología conocida por todos y debidamente indicada a un costado del mismo mapa.

Deben quedar registrados los riesgos y recursos. El mapa debe ser instalado en un lugar visible del establecimiento, para que toda la comunidad tenga acceso a la información allí contenida.

### 1.3 Plan de contingencia

El plan de contingencia constituye una herramienta primordial para dar una respuesta oportuna, ordenada y coordinada para afrontar una emergencia de una manera segura

**(Ramirez, 2010) Manifiesta que: El plan de contingencia es un sistema de operaciones que sirve para la toma de decisiones ejecutivas, en situaciones de emergencia y desastres. Es la responsable de promover la planificación y mantener la coordinación y operación conjunta entre los diferentes niveles, jurisdicciones y funciones, preparando repuestas y acciones para actuar.**

Sin embargo, es primordial contar con la participación de todas las organizaciones para cumplir con el desarrollo de las actividades en un tiempo determinado y mitigar las causas del desastre y dar una solución oportuna en el momento que se presente un suceso.

**(Diaz, 2010) Indica que El plan de contingencia es la planificación y ejecución de actividades para evitar o reducir la amenaza o los efectos resultado de las manifestaciones de esta sobre las personas, sus obras o ambiente, así como el definir procedimientos para saber cómo actuar en el momento en que ocurra la emergencia.**

Por lo tanto, el plan de contingencia es un conjunto de actividades que se deben de realizar de manera conjunta con las diferentes instituciones públicas o privadas con el propósito de reducir riesgo que afecten el bienestar de la comunidad y estar preparados para actuar en caso de que suceda una emergencia.

#### **Utilidad**

El plan de contingencia permitirá mitigar los efectos producidos por los desastres naturales de una manera más rápida. Si se aplica en el centro comercial Paseo Shopping se buscará medir el tiempo de repuesta que

tiene las personas para salir del establecimiento de una manera ordenada y orientada por la señalización del lugar.

Por esta razón, es menester realizar conciencia a las personas a estar preparados y conocer los procedimientos de evacuación.

### 1.3.1 Procedimientos de emergencias

El factor primordial en el plan de contingencia es la protección de la vida de la comunidad y la seguridad, por esta razón es primordial educar a la población en general, como afrontar las diversas circunstancias como son: evacuaciones, como proceder ante una emergencia. Se debe de realizar procedimientos que sea fácil de entender.

### 1.3.2 ¿Cómo se elabora un plan de contingencia?

Para poder realizar un plan de contingencia se considera los siguientes etapas propuesta por el Autor Díaz

Figura 3 Pasos para elaborar un plan de contingencia



**Fuente:** Díaz 2010

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

### Evaluación

- Constitución del grupo de desarrollo del plan
- Identificación de las funciones críticas
- Definición y documentación de los posibles escenarios

- Análisis del impacto de falla
- Identificar las alternativas de soluciones
- Evaluar las relaciones costo / beneficios

### **Planificación**

- Objetivo del plan
- Modo de ejecución
- Costo estimado
- Capacitación del personal
- Comunicación
- Validar el plan de contingencia

### **Pruebas**

- Definir las pruebas del plan
- Capacitar al personal que intervendrá en el plan
- Ejecutar plan
- Actualizar el plan de contingencia
- Designar el equipo ejecutor del plan

### **Ejecución**

- Notificar a las personas involucradas
- Ejecutar el plan de contingencia

### **Recuperación**

- Recuperar información
- Finalizar el proceso de operación de contingencia

### **Reconocimiento del lugar**

Dentro del plan de contingencia es muy importante que todos los miembros del centro comercial conozcan las características de la

organización identificando sus amenazas, vulnerabilidad y capacidades, mediante una evaluación dentro y fuera de la comunidad; ya que la alteración puede ser grave y requiere de una reacción inmediata que excede la capacidad de respuesta de los afectados.

## **Evaluación**

Es indudable que la evaluación nos permite conocer si el centro comercial Paseo Shopping puede resistir un desastre natural, por lo que es significativo revisar todos los locales, asignarle un nivel de seguridad, además todos los miembros de las persona que trabajan deben saber cómo conectar y desconectar la corriente eléctrica, gas, agua y finalmente deben saber cuáles son las rutas de evacuación, siguiendo las vías más rápidas y seguras.

**DÍAS (2001)** manifiesta que: **La evaluación es el resumen detallado de las cosas que existen alrededor de una Institución, las cuales pueden poner en riesgo la integridad física y mental de la comunidad como son gasolineras, alcantarillados en mal estado, refinerías, postes de electricidad, construcciones en mal estado , avenidas de transito masivo. (Pág. 23)**

## **Materiales para Emergencia**

Se menciona que los materiales de emergencia son elementos indispensables; a continuación mencionaremos los de mayor importancia:

Radio a pilas. el mismo nos permitirá estar informados; una linterna a pilas esta nos ayudará en la localización de personas u objetos, poseer velas y fósforos ya que nos ayudara a iluminar, una cocineta portátil la misma nos servirá para la preparación de alimentos y por último un botiquín de emergencia que debe estar dotado de medicamentos básicos.

DÌAS (2001) dice que: “Los materiales para emergencia son instrumentos necesarios que se adquieren con suficiente tiempo y pueden ser colocadas en una mochila” (Pág.4)

## **Simulacros**

Un simulacro es un ensayo o práctica sobre cómo se debe actuar en caso de una emergencia, provocada por un temblor, incendio, inundación, erupción volcánica.

Hacer un simulacro tiene varias ventajas, la primera de ellas es que nos facilita corregir la situación para una mejor respuesta de la emergencia, por otra parte nos permite estar bien entrenados para actuar correctamente y fomentar la cultura de la prevención de riesgos entre las personas que laboran en el centro comercial y habitantes del cantón Playas, con un total de 21.242 hombres y 20.693 mujeres.

## **1.4 Definición de plan de emergencia y plan de contingencia**

### **Accidentes**

### **Accidentes**

Se refiere a un evento no deseado que se puede ocasionar en un lugar, causando daño, pérdidas de vida.

### **Alerta**

Es la fase donde se declara la emergencia, y es declarado con el propósito de tomar una decisión concreta para estar preparado en el caso de un suceso de catástrofe.

Figura 4 Niveles de alerta



Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

## Emergencia

Es el momento en que el fenómeno del desastre se manifiesta en su totalidad de una manera drástica. Dentro de la emergencia se puede observar los fenómenos, las situaciones más vulnerables que puede existir en la sociedad y en qué manera colaborar antes del desastre.

## Características del plan de emergencia

Un plan de emergencia se caracteriza por los siguientes aspectos:

- Básico: se considera un plan de emergencia básico a la capacidad de respuesta inmediatas que se pueda dar en cualquier emergencia en la cual todas las instituciones actúen de una manera sencilla y con tranquilidad.
- Conocido: se basa a que todas las instituciones que la conforman deben conocer de manera obligatoria, para seguir las disposiciones de manera ordenada y optimizar recursos.
- Ejercitado: se lo conoce como simulacro de evacuación, el mismo que consiste en la realización de un evento que ponga en peligro los bienes materiales de la empresa o vida de las personas.
- Flexible: con el constante cambio que se origina en la organización, es importante que el plan sea flexible, permitiendo una fácil adaptación dentro de la misma.

## **Estructura del plan de emergencia y contingencia**

Se compone por cuatro fases:

- Identificación, evaluación y análisis de riesgo
- Reducción y preparación
- Organización de la repuesta
- Continuidad post emergencia

### **Identificación, evaluación y análisis de riesgo**

Consiste en identificar los peligros potenciales dentro de la organización, además de verificar las vías de evacuación y número de personas a evacuar.

### **Reducción y preparación**

Son las actividades que se efectúan con el propósito de eliminar los riesgos que fueron identificados previamente

### **Organización de la repuesta**

Consiste en la realización de inventario de los bienes materiales que dispone la organización para enfrentarlo antes un evento adverso.

### **Continuidad post emergencia**

Se establece las estrategias para seguir las actividades normales después de una emergencia tomando las debidas precauciones y los protocolos de seguridad de la empresa.

## **Pasos para la elaboración del plan de emergencia y contingencia**

Para la elaboración del plan de emergencia se detallan los siguientes pasos

- Identificación de los riesgos.
- Evaluación y clasificación de las emergencias.
- Determinación de los planes de emergencia.
- Implantación.
- Mantenimiento.
- Supervisión, control y actualización.
- Ejecución real.

### **Identificación de los riesgos**

Se procede a identificar los riesgos que pueden presentarse en la organización. Para esto se tomará en cuenta los peligros y riesgos que pueden producir un accidente.

### **Evaluación y clasificación de las emergencias.**

Se prepara un inventario especificando los posibles elementos que se podrían ver afectados en caso de ocurrir un accidente.

### **Determinación de los planes de emergencia**

En esta etapa se efectúa una mitigación de los riesgos encontrados y se elaboran mecanismos para controlarlo de una manera segura en el evento que se presentará.

### **Implantación**

Se plasma el plan de emergencia realizada para la empresa donde se detalla los siguientes pasos:

- Comunicación interna y externa.
- Ejecución de medidas previas.
- Coordinación con los equipos de socorros.
- Simulacro de prueba.

## **Mantenimiento**

El plan de emergencia después de la implantación debe de estar en un constante mantenimiento con la intención de garantizar su seguridad

- Campañas de sensibilización.
- Formación continua.
- Contactos con servicios de socorro.

## **Supervisión, control y actualización**

Los planes de emergencia se encuentran inmerso en un ciclo de calidad, el mismo que puede evidenciar anomalías en los procedimientos de seguridad.

### **1.4.1 Capacidad de respuesta**

(Espinoza, 1990) manifiesta sobre la capacidad de respuesta que es **Durante la ocurrencia de un desastres (como el caso de los terremotos) debe contarse con planes que permitan reaccionar pronta y adecuadamente, según el tipo y características de los eventos. Una capacidad de repuesta eficiente significa contar con un plan de emergencia, mediante la cual exista la capacidad de controlar la situación, mantener las vías de comunicación expeditas, coordinar los esfuerzo gubernamentales – privados y de organizaciones sociales y ofrecer las alternativas más rápidas y seguras para la protección de la población (p. 28).**

La capacidad de repuesta se lo puede definir por la aptitud, habilidad o capacidad que tenga la persona para realizar una buena acción en caso

encontrase con un suceso que pueda afectar su integridad física o bienes materiales.

### **1.4.2 Comunicación**

La comunicación puede definirse matemáticamente como el establecimiento de una correspondencia univoca ente un universo espacio – temporal.

**(Ogaz, 2002) La comunicación humana es el proceso social e interpersonal de intercambios significativos que emplea diversas posibilidades y medios para realizarse, sin lograrlo casi nunca plenamente. Comunicación es retroalimentación, considerada como el centro del proceso y no como un elemento adicional. Los seres humanos nos comunicamos cuando establecemos contacto de comprensión y/o significación través de los más diversos lenguajes: verbal y no verbal.**

La comunicación es un proceso del ser humano que permite expresar sus numerosas situaciones de una manera expresiva por medio del dominio del lenguaje.

La comunicación es un suceso social que permite el intercambio de conocimiento, pensamiento y experiencias, para manifestarse de manera directa en un lenguaje verbal.

La comunicación se han suscitado en diversas maneras como: la filosofía, la psicología o ciencias.

### **1.5 Fundamentación legal**

La fundamentación legal son las normativas nacional y local donde se establece las leyes, decretos y ordenanzas orientados al manejo de las emergencias. A continuación se describe las disposiciones legales que han sido publicadas por el régimen ecuatoriano.

Para el desarrollo del plan de contingencia de una empresa, se detallan las normativas legales que deben tener cada organización para elaborar este documento en caso de que se presente un suceso real.

Constitución política del Ecuador. Artículo 326 numeral 5, vigente desde Octubre del 2008. Emitido por la Asamblea Constituyente.

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, higiene y bienestar”

Resolución 957. Reglamento del instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Artículo 1 literal d.) Vigente de septiembre del 2005, emitido por la Comunidad de Naciones (CAN)

“Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584. Los países miembros desarrollan los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:

d.) Procesos operativos básicos:

- Investigación de accidentes de trabajos y enfermedades profesionales.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Inspecciones y auditoria.
- Planes de emergencia.
- Planes de prevención y control de accidentes.
- Control de incendios y explosiones.

La Unidad de GESTIÓN de RIESGO (UGR) que fue creada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas, tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad de los pobladores en caso de ocurrir una emergencia.

### Artículo 3 Atribuciones

- a.- 8 Promover la investigación, educación, capacitación y la difusión de temas de gestión de riesgo.
- b.- 9 Planificación estratégica ante riesgos y desastres, diseño de planes, programas y proyectos de prevención y mitigación;
- c.- 11 Planes de emergencia y contingencia por eventos para instituciones y comunidades.

### Artículo 4

- d. La participación ciudadana será fundamental en la aplicación de la prevención, mitigación, reducción y control del riesgo.

### Artículo 6

- f. Proponer reglamentos o normativas, ordenanzas para que las actividades industriales, obra civiles, infraestructura, viviendas, viales, turísticas, etc., desarrolladas en el cantón incorporen criterios de gestión de riesgos y prevención antes probables eventos adversos.
- g. Generar material educativo de difusión en coordinación con la Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos (SNGR), Dirección provincial de Educación, Dirección Provincial de Salud, Ministerio de Inclusión Económica Social (MIES) y demás instituciones del COE cantonal.
- i. Elaborar programas y proyectos de reducción del riesgo con participación ciudadana, encaminados a prevenir mitigar los riesgos locales existentes: gestionar proyectos para la reducción del riesgo, manejo de información disponible del clima, manejo del evento adverso.

## **Constitución de la República del Ecuador**

Constitución de la República del Ecuador, aprobado por la Asamblea Nacional Constituyente publicado por el Registro oficial N°449

## Título II: Derechos

### Capítulo II: Derechos de buen vivir

Art 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Art 75.- Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir.

#### 6.10 Prevención y emergencia

6.1.0.2 Planes de prevención. Toda persona que produzca, comercialice, transporte almacene o utilice productos químicos peligrosos, debe contar con un plan de prevención.

6.10.3 Plan de acción. Para enfrentar emergencias, se deben preparar planes de acción que contemplen los siguientes elementos:

6.10.3.1 Identificación del tipo de emergencia

6.10.3.2 Identificación del tipo de producto químico peligroso

6.10.3.3 Acciones necesarias para minimizar el efecto de la emergencia.

6.10.7 Las acciones de mitigación y recuperación de las zonas afectadas son responsabilidad de las personas naturales o jurídicas, representantes legales de las empresas e instituciones ya sean de carácter público o privado quienes deben cumplir las acciones establecidas por las autoridades competentes.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

El diseño de la investigación se lo realizó basándose en el objetivo general y específico del trabajo de titulación, en la cual se utiliza las técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener información necesaria para desarrollar la presente indagación. Además se procedió a seguir las guías establecidas por varios autores de la investigación científica como Hugo Garcés Paz en su obra “Investigación científica” y Daniel Lama en su libro “Proyecto y desarrollo de tesis”.

Mediante la indagación cualitativa se efectuaron diálogos con las personas que visitan el centro comercial. Con la información obtenida por medios de las encuestas se podrá comprobar si es realmente necesario realizar el plan de comunicación organizacional para mejorar la capacidad de repuesta del centro comercial El Paseo (Playas), del Cantón General Villamil.

En este capítulo se muestra el tipo de investigación que se llevó a cabo, además de la población y muestra que se utilizó, asimismo de las actividades e instrumentos que se realizaron para conseguir información o trascendental con relación al tema.

#### **2.1 Métodos de investigación a utilizar**

Para el presente trabajo de titulación se utilizaron los métodos deductivos e inductivos; para obtener una información verídica se efectuó encuestas a las personas que laboran en el centro comercial, clientes y personas que estén realizados con la indagación. Además de buscar información en libros que tenga relación a la investigación.

(Bernal, 2010) Indica que este método inductivo utiliza el razonamiento

para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general

Con este método inductivo se podrá conocer la realidad de los hechos que se presentan en la indagación, facilitando el conocimiento del fenómeno que se está investigando y con esto se logró obtener información importante del tema que se está investigando y conseguir resultado efectivo en el desarrollo del plan de comunicación organización para mejorar la capacidad de repuesta del centro comercial EL PASEO (PLAYAS).

Además se utilizaron varias técnicas que permitieron recolectar información realizada mediante las encuestas. Asimismo se logró recabar información de fuente bibliográfica de libros, obra académicas, folletos que estén relacionados con la capacidad de repuesta en caso de una catástrofe. El trabajo de campo se realizó en el centro comercial y la población del cantón Playas que es de 41.935 habitantes según el último censo realizado en el 2010 por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC)

## **2.2 Fases de la investigación**

La realización de este proyecto de investigación se fundamentó en una modalidad de proyecto factible.

**Según (Chong, 2008) manifiesta que la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible, cuyo propósito es satisfacer una necesidad o solucionar un problema, requerimiento o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.**

La investigación de campo comprende un estudio sistemático de los problemas que se presentan alrededor del estudio que se está investigando, que permitirá al investigador estar en contacto de una manera activa desde el lugar donde ocurra el acontecimiento, esto significa que el investigador va a estar presente en el lugar donde se realiza la investigación para recolectar información importante acerca del plan de comunicación organizacional para mejorar la capacidad de respuesta dirigida al centro comercial El Paseo (Playas).

La realización de este proyecto se basó en una investigación de campo que permitió realizar un estudio acerca del centro comercial sobre el manejo del plan de contingencia, si se presenta un caso de emergencia y cómo afrontarlo.

### **2.2.1 Tipos de investigación**

Para obtener información relevante se utilizó las siguientes tipos de investigación: documental y campo.

#### **Documental**

La investigación documental consiste en una búsqueda de información mediante fuentes primarias y secundarias.

**(Tamayo, 2005) expresa que la investigación bibliográfica forma parte de la investigación cuantitativa, ya que contribuye a la formulación del problema de investigación gracias a la elaboración de los aspectos teóricos e históricos, se reúne los datos secundarios, es decir aquellos que han sido obtenidos por otros y no llegan elaborados y procesados de acuerdo a fines de quienes inicialmente elaboran y manejan por lo cual decimos que es un diseño bibliográfico**

Con esta investigación se logrará conocer, comparar, extender, profundizar diferentes opiniones de varios autores basándose en libros,

revistas, folletos, es beneficioso e importante, porque ayudara a fundamentar las teorías del proyecto.

Se efectuó un análisis sobre la documentación actual del centro comercial El Paseo (Playas), los antecedentes y problemática con el apoyo de personas especializadas que tenga que ver relación con el tema.

### **2.3 Técnicas o instrumentos para la utilización de datos**

Se utilizaron varias técnicas para la recolección de información como la encuesta, con el apoyo de fichas de observación.

#### **La encuesta**

La encuesta es una técnica que tiene el propósito de indagar información acerca de los conocimientos, opiniones y actitudes de las personas, frente a la problemática que se observa alrededor del centro comercial El Paseo (Playas).

La información que se logró recabar fue de gran importancia, por medio de la encuesta se obtiene una investigación de forma ordenada, sistemática, y se pudo conocer las diferentes opiniones de los clientes para poder realizar plan de comunicación organizacional para mejorar la capacidad de repuesta dirigida al centro comercial El Paseo (Playas), con los datos obtenidos de una manera precisa de las personas encuestadas.

#### **Observación**

Es una técnica fundamental en el proceso de la investigación, en la cual el investigador observa los procedimientos que se desarrollan en el centro comercial, en el momento que las personas acuden a realizar sus actividades. De esta forma el investigador palpa la realidad de una

manera directa y puede analizar el problema y a la vez recolectar información.

## **2.4 Población y muestra**

### **Población**

Según (Tamayo T. &, 2007) “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”

La población que se tomó como referencia para realizar esta investigación fue a todos los habitantes del cantón Playas, según el último Censo del INEC 2010 está comprendida en 21.242 habitantes del género masculinos y 20.693 del género femenino.

### **Muestra**

Según (Bernal, 2010), muestra “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio”

La muestra es el conjunto de individuos extraídos de la población con el propósito de relacionarlo con la investigación, por esta razón se toma a la población del Cantón Playas la cual es de 41.935 habitantes, según el último censo realizado por el INEC en el año 2010, se emplea un modelo simple aleatorio, dando como resultado una muestra de 396 personas.

Formula:

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

**En donde:**

n = Muestra

N = Población

e= Margen de error (5% = 0,05)

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

$$n = \frac{41935}{0,05^2(41935 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{41935}{0,0025(41934) + 1}$$

$$n = \frac{41935}{104,835 + 1}$$

$$n = \frac{41935}{105,835}$$

n = 396 personas a encuestar

## **2.5 Procedimiento de la investigación**

Para realizar los procedimientos de la investigación, se procedió a cumplir una serie de instrucciones para el desarrollo del plan de comunicación

organizacional para mejorar la capacidad de repuesta del centro comercial El Paseo (Playas)

- Recolección de información
- Aplicación de los instrumentos
- Planteamiento de la idea
- Tema
- Justificación del tema
- Elaboración de los Objetivos
- Hipótesis
- Metodología de la investigación
- Técnicas e instrumentos de la investigación

### **Procesamiento**

El procesamiento se realiza en un orden específico.

- Tabulación de la información
- Elaboración de tablas y gráficos de la información obtenida
- Análisis de la información obtenida
- Finalmente elaboración de la propuesta.

### CAPÍTULO III

## ANÁLISIS DE RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 3.1 análisis e interpretación de los resultados

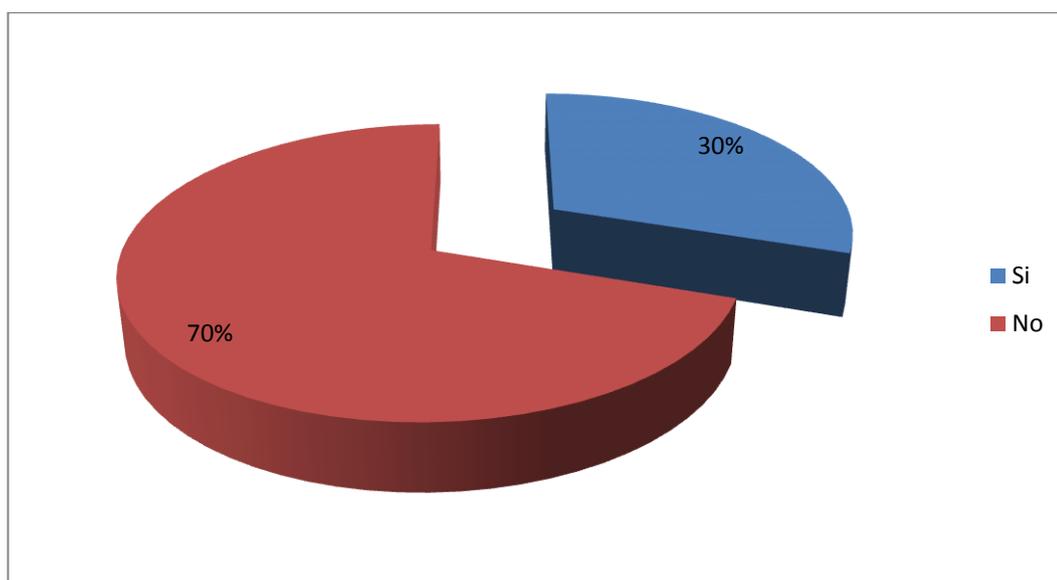
Tabla 2 Cuenta con plan de prevención

El centro comercial El paseo shopping Playas cuenta con un plan de prevención en caso de catástrofe			
1	Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
	Si	120	30%
	No	276	70%
	TOTAL	396	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

Gráfico 1 Cuenta con plan de prevención



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

**Análisis:** El 70% de la población encuestada manifestaron que el centro comercial no cuenta con un plan de prevención que le ayudaría a actuar de una manera ordenada y salvaguardar su vida; y el 30% indicaron que el centro comercial sí posee un plan de contingencia para prevenir cualquier suceso que se presente en el establecimiento.

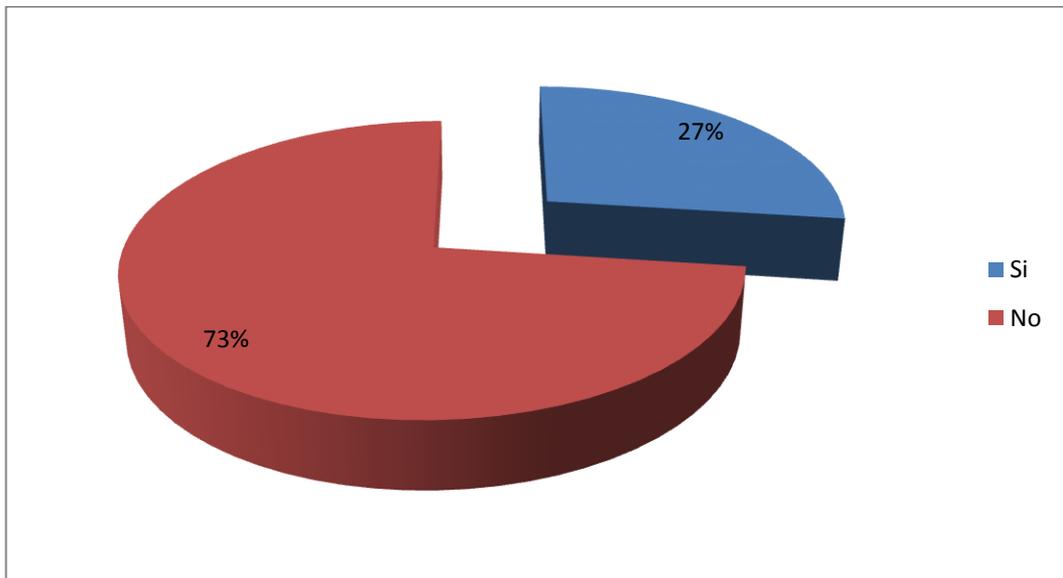
Tabla 3 Conoce las rutas de evacuación

Conoce usted rutas de evacuaciones dentro del centro comercial shopping Playas			
2	Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
	Si	108	27%
	No	288	73%
	TOTAL	396	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

Gráfico 2 Conoce las rutas de evacuación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

**Análisis:** El resultado de esta interrogante indica que el 73% de las personas encuestadas no conocen las rutas de evacuación porque no existen señalización en el centro comercial que le indique qué ruta seguir en caso de una emergencia, el 27% indicaron que sí conocen las rutas de salidas del centro comercial para poder evacuar si ocurre una emergencia.

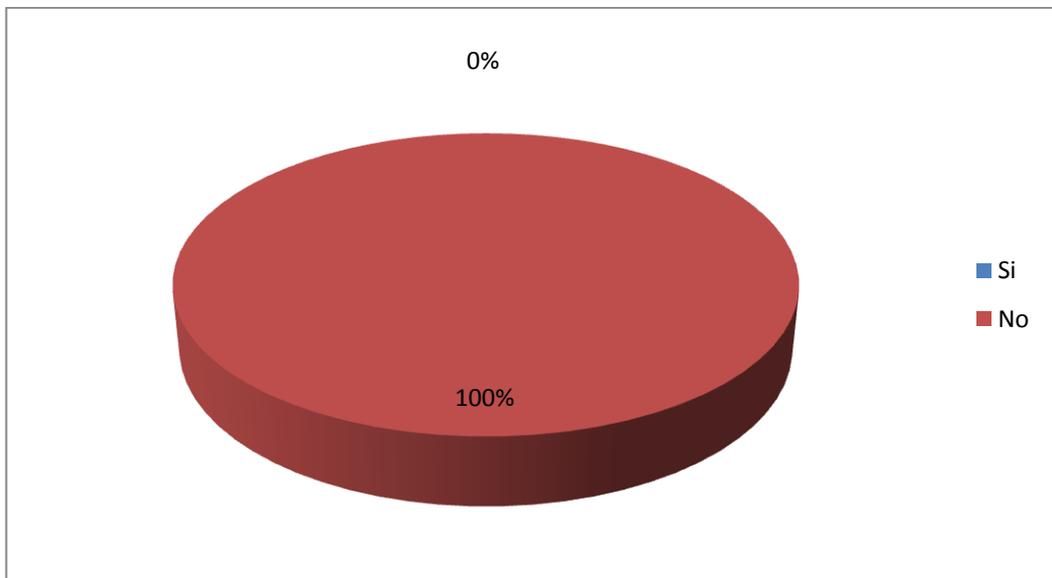
Tabla 4 Se realiza simulacro para medir el tiempo de evacuación

Se ha realizado simulacro para tomar el tiempo de evacuación del personal que se encuentra en ese momento			
3	Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
	Si	0	0%
	No	396	100%
	TOTAL	396	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

Gráfico 3 Se realiza simulacro para medir el tiempo de evacuación



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

**Análisis:** El 100% de las personas encuestadas manifestaron que no se ha realizado un simulacro en el centro comercial con las demás instituciones para medir el tiempo que se demora en evacuar a todas las personas que se encuentran en ese momento en el establecimiento.

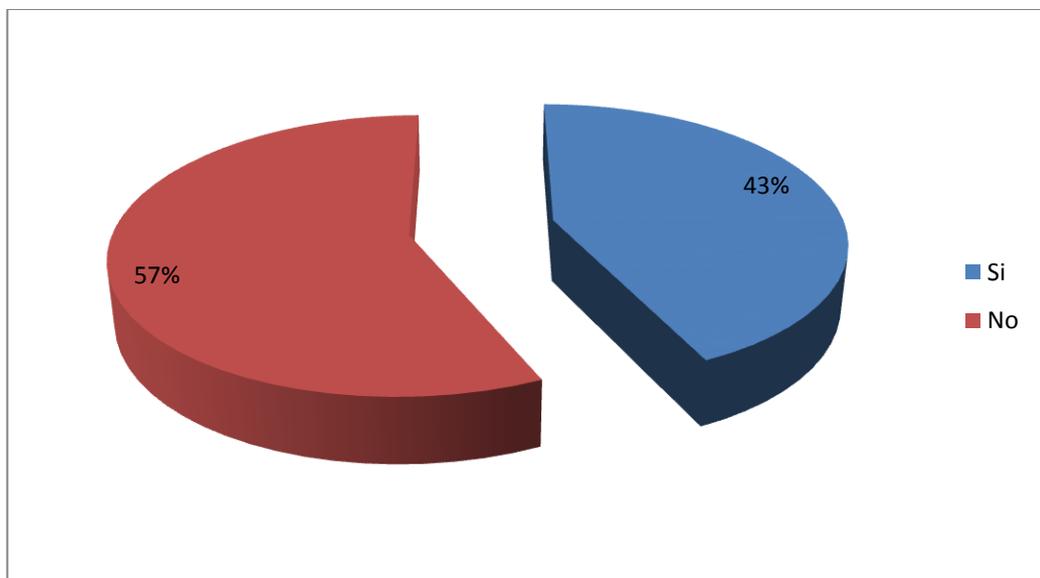
Tabla 5 Rutas de evacuación señaladas

Se encuentra señaladas todas las rutas de evacuación del centro comercial SHOPPING PLAYAS			
4	Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
	Si	171	43%
	No	225	57%
	TOTAL	396	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

Gráfico 4 Rutas de evacuación señaladas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

**Análisis** Al realizar el análisis de esta pregunta el 57% de los encuestados manifestaron que el centro comercial no existen la señalización apropiada que le permita seguir las rutas de evacuación en caso de una emergencia y el 43% manifestaron que el centro comercial si hay letreros que permita guiarse para poder salir en caso de una emergencia

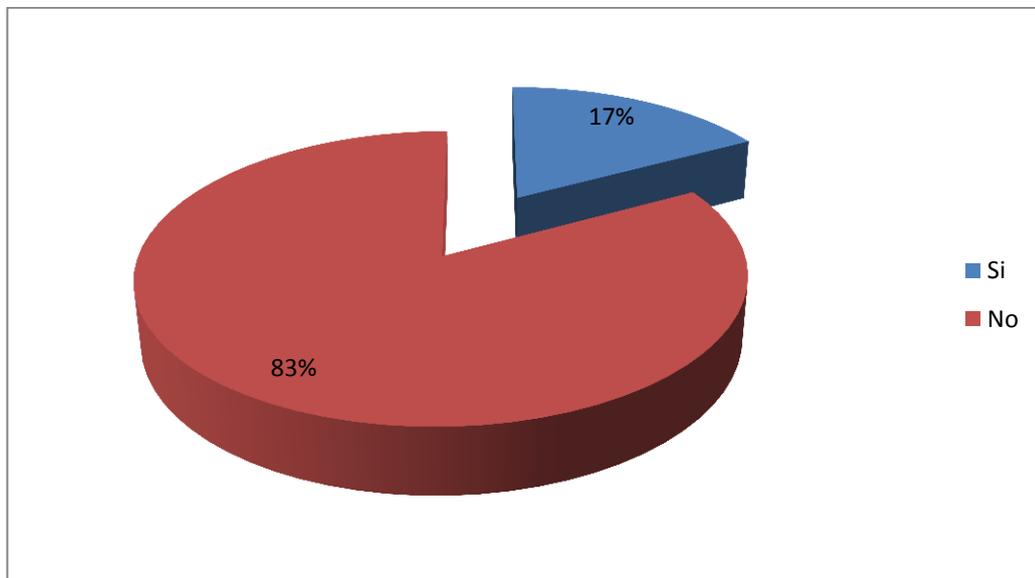
Tabla 6 Conoce las medidas de prevención

Esta usted consiente de las medidas de prevención de desastres en el centro comercial Shopping Playas.			
<b>5</b>	Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
	Si	69	17%
	No	327	83%
	TOTAL	396	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

Gráfico 5 Conoce las medidas de prevención



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

**Análisis:** El 83%, de las personas indicaron que no hacen conciencia sobre la medida de prevención en caso de desastres y el 17% manifestaron que ellos si son conscientes de las medidas de prevención con el cual podrían ayudar y salvaguarda su integridad física en cualquier momento que se presente una catástrofe.

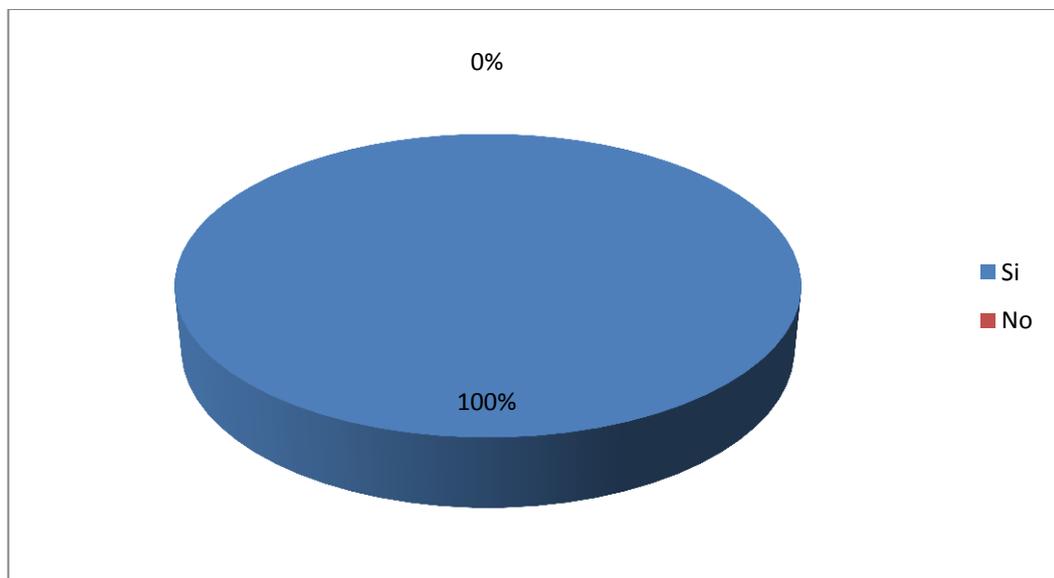
Tabla Realización de simulacro

Considera conveniente realizar simulacro de emergencia			
6	Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
	Si	396	100%
	No	0	0%
	TOTAL	396	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

Gráfico 6 Realización de simulacro



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

**Análisis:** El 100% de los encuestados manifestaron que es importante realizar simulacro para estar preparado en cualquier momento y saber cómo actuar.

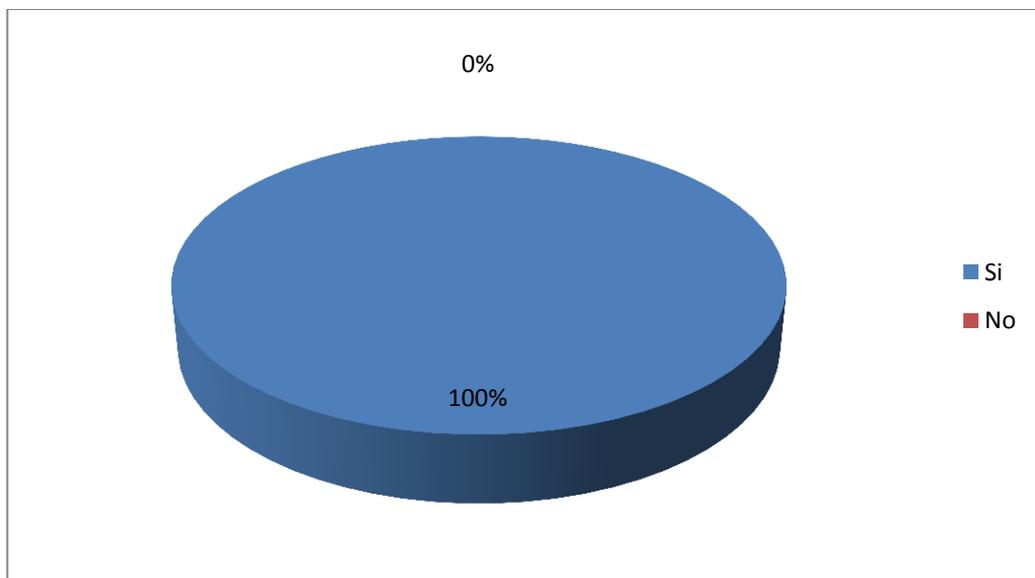
Tabla 7 Representa una amenaza un corto circuito

Para usted. ¿Representa amenaza de desastre un corto circuito?			
7	Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
	Si	396	100%
	No	0	0%
	TOTAL	396	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

Gráfico 7 Representa una amenaza un corto circuito



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

**Análisis:** Los datos que nos proporciona el estudio proporcionado por las encuestas, reflejan que un corto circuito representa en un 100% una amenaza en el centro comercial y que podría ocasionar un desastre.

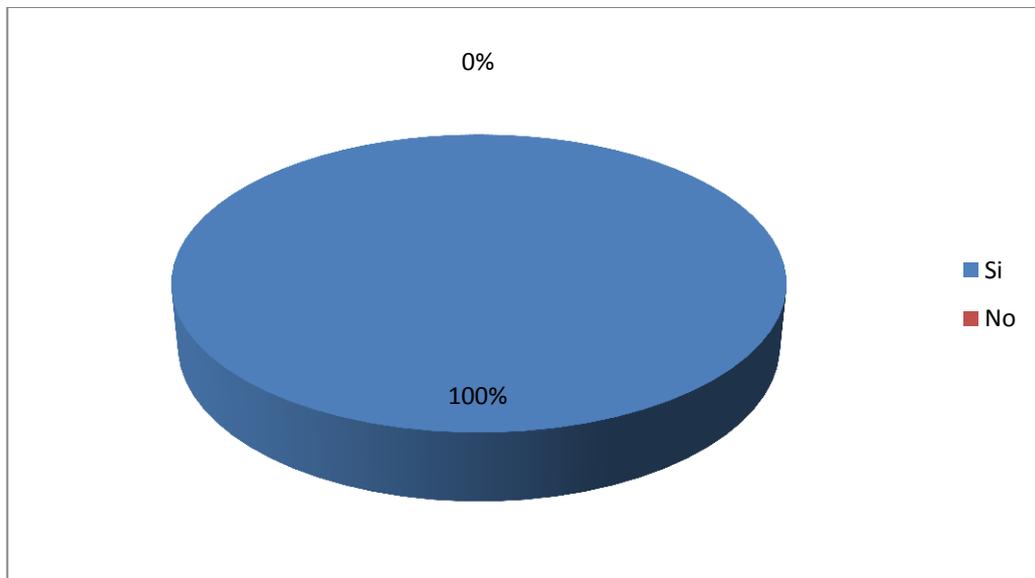
Tabla 8 Realización de simulacro en cada año

¿Cuántos simulacros cree convenientes realizar por cada año?			
<b>8</b>	Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
	Si	396	100%
	No	0	0%
	TOTAL	396	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

Gráfico 8 Realización de simulacro en cada año



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

**Análisis:** El 100% de las personas encuestadas manifestaron que se deberían realizar 3 simulacros en el año para estar preparado y poder salvaguardar su vida en cualquier emergencia que se presente en el centro comercial, ya sea por un fenómeno de la naturaleza o producida por el hombre.

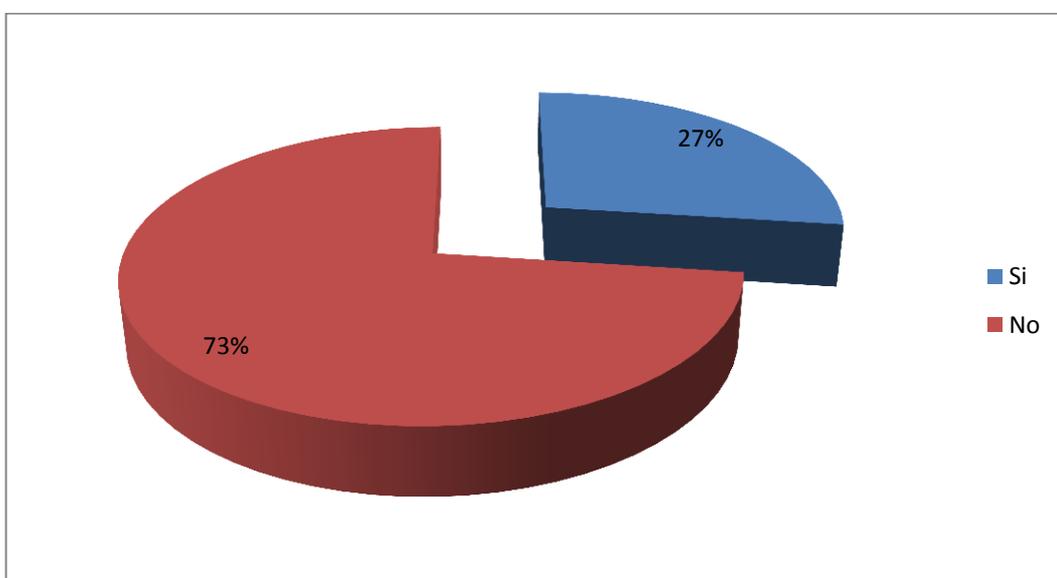
Tabla 9 Simulacro para tomar el tiempo de evacuación

Se ha realizado simulacro para tomar en tiempo de evacuación del personal que se encuentre en ese momento			
9	Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
	Si	108	27%
	No	288	73%
	TOTAL	396	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

Gráfico 9 Simulacro para tomar el tiempo de evacuación



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

**Análisis:** Los datos proporcionados por las encuestas realizadas a las personas manifiestan en un 73% que no han participado en un simulacro; y el 27% indicaron que han tenido la oportunidad de participar en un evento realizada por instituciones públicas de la localidad.

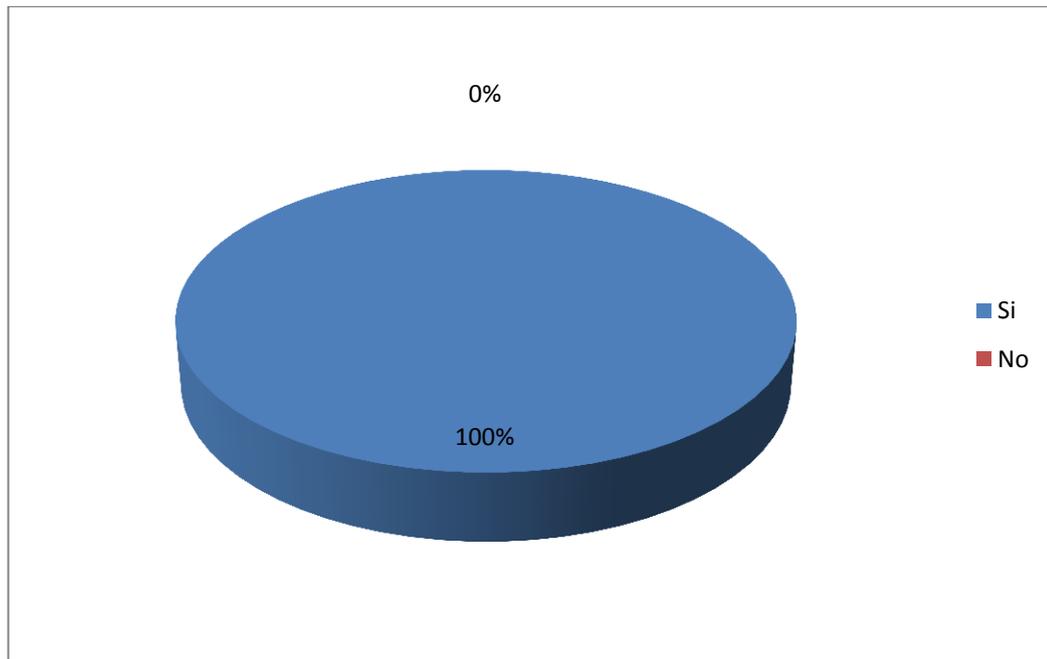
Tabla 10 Definir rutas de evacuación

Cree conveniente definir rutas de evacuación para desastres			
10	Alternativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
	Si	396	100%
	No	0	0%
	TOTAL	396	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

Gráfico 10 Definir rutas de evacuación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

**Análisis:** El 100% de las personas encuestadas manifestaron que sí es importante tener identificadas las rutas de evacuación del centro comercial para actuar en un momento de emergencia.

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1 PROPUESTA**

#### **4.1.1 CICLO DE CONFERENCIAS PARA MINIMIZAR Y PRECAUTELAR LA VIDA HUMANA EN EL CENTRO COMERCIAL PASEO SHOPPING PLAYAS, EN CASO DE CATASTROFE**

#### **4.1.2 JUSTIFICACIÓN**

Como institución privada el Centro Comercial Paseo Shopping está comprometido en salvaguardar la vida de los trabajadores y visitantes que acuden a realizar sus actividades o adquirir un servicio; por esta razón que se ha diseñado un plan de ciclo de conferencia para minimizar y precautelar la vida humana y a la vez estar preparado de manera oportuna sobre algún suceso que se presente.

Mediante este ciclo de conferencias se logrará concientizar a las personas mediante una cultura preventiva que permitirá minimizar cualquier emergencia y precautelar la vida en cualquier momento de un acontecimiento ya sea por incendio, sismo o accidentes.

El presente ciclo de conferencias será una herramienta fundamental para el Centro Comercial Paseo Shopping que permitirá actuar de una forma coordinada y planificada de esta manera reducirá los riesgos, al mismo tiempo estar preparados para cualquier fenómeno que pueda ocurrir.

El centro comercial Paseo Shopping es visitado frecuentemente por personas, ya sea por trabajo o realizar otra actividad, por eso es necesario la implementación del ciclo de conferencias, que permitirá actuar, afrontar de manera adecuada y eficaz en el caso de ocurrir un suceso inesperado.

### **4.1.3 DIAGNÓSTICO**

El centro Comercial Paseo Shopping situado en el Km 1 vía a Posorja, es un lugar muy concurrido por la comunidad del cantón Playas y turistas que visitan este hermoso balneario. Se ha visto la necesidad de realizar un ciclo de conferencias con la finalidad de salvaguarda la vida de las personas, al mismo tiempo es necesario capacitar a la comunidad en general, sobre los fenómenos naturales y emergencia.

El ciclo de conferencias consiste en varias actividades que se deben de realizar antes, durante y después de una emergencia que ayudará a resolver los acontecimientos ocurridos.

### **4.1.4 FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA PROPUESTA**

El ciclo de conferencias en el Centro Comercial Paseo Shopping Playas es fundamental para prevenir fenómenos o desastres naturales y para fortalecer la seguridad de la instalación ante una posible emergencia, además de reducir la vulnerabilidad de la instalación.

Con el desarrollo del ciclo de conferencias se buscará prevenir posibles fenómenos naturales que puedan afectar la instalación y seguridad del centro comercial Paseo Shopping, por esta razón es necesario estar capacitando de manera constante al personal que labora y a la comunidad en general como enfrentar cualquier emergencia.

Salvaguardar la vida de las personas mediante el ciclo de conferencias necesita seguir una serie de técnicas y métodos que permitirán capacitar a las personas como prevenir, como actuar y cómo reaccionar en caso de emergencia.

## **Fundamentación legal**

Ley de Defensa contra Incendios.- Art 35.- Sustituido por la Ley 2003-6. R.O. 99, de 9 de Junio, señala que, los primeros jefes de los Cuerpos de Bomberos del país, concederán permisos anuales, cobrarán tasas de servicios, adoptarán todas las medidas necesarias para prevenir flagelos, dentro de su respectiva jurisdicción.

**Reglamento de prevención de incendios.- Art 222.-** La manipulación transporte y almacenamiento de explosivos debe cumplir con todo aquello que para el caso dispone el Ministerio de Defensa Nacional, y en cuanto a la protección contra incendios deberá contar con la autorización del Cuerpo de Bomberos.

El presente plan para el centro comercial Paseo Shopping Playas se establece conforme a las siguientes leyes vigentes:

- Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.
- Art. 50 de la División de Riesgo de Trabajo del IESS.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización – Norma 439 que establece los colores señales y símbolos de seguridad.

### **4.1.5 OBJETIVO DE LA PROPUESTA**

#### **Objetivo General**

#### **Objetivo**

Salvaguardar la vida e integridad física de las personas que se encuentran en el centro comercial Paseo Shopping en el momento de una emergencia trasladándolas a un lugar seguro.

### **Objetivo específico**

- Determinar los procedimientos para la evacuación de todas las personas que se encuentren en el centro comercial.
- Coordinar la evacuación en cada área del centro comercial.
- Capacitar a la ciudadanía sobre los posibles fenómenos que puede ocurrir.

### **4.1.6 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

#### **Ciclo de conferencias para minimizar y precautelar la vida humana**

En cualquier momento existe el riesgo que se pueden producir un desastre en el interior o exterior del centro comercial Paseo Shopping, por esta razón se propone un ciclo de conferencias para prevenir estos sucesos.

#### **Alcance**

El ciclo de conferencias está dirigido a visitantes del centro comercial Paseo Shopping para que tenga una apropiada coordinación y toma de decisión en cualquier emergencia que ocurra en la instalación.

#### **Ciclo de conferencia**

Mediante este plan se puede realizar acciones cuando se presente una emergencia.

Por los fenómenos de la naturaleza la emergencia podría ocurrir en cualquier momento, en el día, noche o madrugada, por esta razón la comunidad debe de estar preparada para estos acontecimientos.

Para que la conferencia se realice sin ningún suceso deberán participar todas las personas que se encuentre en ese momento en el centro comercial Paseo Shopping.

Para capacitación de emergencia se detalla las siguientes actividades:

### **Preparar a la ciudadanía como actuar en caso de desastres**

#### **Educación a la ciudadanía**

Crear conciencia a la ciudadanía que debe cuidar su integridad física por esta razón se efectuará campaña sobre cómo actuar en un desastre de origen natural o causado por la acción humana.

Además se requiere la participación de los medios de comunicación local, Gestión de Riesgo e Instituciones Públicas.

#### **Programas basados a la colectividad**

Indagar de manera frecuente a la ciudadanía sobre los posibles desastres que están expuestos de su vida cotidiana, para identificar los problemas y dar una solución y a la vez realizar programas adaptados a las necesidades de las personas.

#### **Programa de capacitación para el Centro comercial Paseo Shopping para fortalecer la capacidad de repuesta en caso de emergencia**

## Cronograma de capacitación

Tabla 11 Cronograma de capacitación

Fecha	Tema	Responsable	Asistente	Estado
Primer Lunes de cada mes	Primeros auxilios	Administración de Gestión de Riesgos	Colaboradores del Centro Comercial y público en general	Por confirmar
Primer martes de cada mes	Rescates y evacuación de heridos	Gestión de Riesgos	Colaboradores del Centro Comercial y público en general	Por confirmar
Primer Jueves de cada mes	Actuación frente a incendio y evacuación	Cuerpo de Bomberos	Colaboradores del Centro Comercial y público en general	Por confirmar
Primer Viernes de cada mes	Medidas de prevención y reducción de riesgo	Gestión de Riesgos	Colaboradores del Centro Comercial y público en general	Por confirmar

Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

Capacitación sobre rescate y evacuación dirigida al personal del Centro Comercial Paseo Shopping.

Tabla 12 Capacitación sobre rescate y evacuación

Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conferencia dictada por parte del Cuerpo de Bombero del Cantón Playas.</li> <li>➤ Uso correcto de instrumentos en caso de incendios</li> </ul>
Destrezas para el uso de extinguidores de incendios	<p>Práctica de mitigación de incendio utilizando extinguidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incendio por material combustible</li> <li>➤ Incendio por fuga de gas</li> </ul>

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

Se plantea el siguiente cronograma para la capacitación:

Tabla 13 Tiempo de la capacitación de rescate y evacuación

14:00	Bienvenida y presentación
14:10	Incendios: Conceptos básicos
14: 30	Tipos de incendios y cómo actuar en caso de una emergencia
15:00	Uso de extinguidores
15:30	Video sobre evacuación en centro comercial
16:00	Práctica acerca de mitigación de incendios

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

Tabla 14 Actividades de la capacitación de rescate y evacuación

<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>
Promover el conocimiento del personal del Centro Comercial para enfrentar incendios	Capacitación trimestral de las personas que trabajan en el centro comercial	Administradores del Centro Comercial Gestión de Riesgo Cuerpo de Bomberos	Capacitación con simulacros trimestral	Megáfonos Camillas Extintores Personal administrativo o Público en general
Realizar prácticas sobre el uso correcto del extintor	Ejecutar simulacros sobre Incendio utilizando el extintor	Administradores del Centro Comercial Gestión de Riesgo Cuerpo de Bomberos	Capacitación con simulacros trimestral	Extintores Personal administrativo o Público en general

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

**Capacitación sobre actuación en incendios dirigidos a clientes o público en general del Centro Comercial**

Tabla 15 Capacitación sobre actuación en incendio

Conocimiento	Realizar simulacro para estar preparado y activar la alerta de emergencia
Destrezas para el uso de extinguidores de incendios	Efectuar simulacro para evacuación de clientes del Centro Comercial

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

Se plantea el siguiente cronograma para la capacitación:

Tabla 16 Tiempo de la capacitación sobre actuación en incendio

11:00	Bienvenida y presentación
11:10	Concepto:
11: 30	Importancia sobre la activación de alerta
12:00	Concepto básico de evacuación
12:30	Practica de evacuación
13:00	Vídeo sobre evacuación en centro comercial

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

Tabla 17 Actividades de la capacitación sobre actuación en incendio

<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>
Promover la formación del personal del Centro Comercial para enfrentar incendios y activar la alerta de emergencia	Capacitación trimestral de las personas que trabajan en el centro comercial, por lo mínimo dos veces en el año	Administradores del Centro Comercial Gestión de Riesgo Cuerpo de Bomberos	Capacitación con simulacros trimestral	Megáfonos Camillas Extintores Personal administrativo Público en general
Realizar prácticas sobre el proceso de evacuación en el centro comercial	Ejecutar simulacros internos sobre desastres para medir la capacidad de repuesta de las personas	Administradores del Centro Comercial Gestión de Riesgo Cuerpo de Bomberos	Capacitación con simulacros trimestral	Extintores Personal administrativo Público en general

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

## **Medidas de protección para el personal y visitantes**

El plan que se quiere implementar en centro comercial Paseo Shopping para salvaguardar las vidas de las personas que se encuentran dentro del establecimiento durante una posible emergencia, se detalla los siguientes: alerta, lugar de encuentro, búsqueda y rescate, evacuación de las instalaciones y descontaminación.

Alerta.- se procederá informar a las personas que se encuentre en ese momento en el interior de centro comercial, utilizando medios de comunicación interna.

Lugar de encuentro.- Luego que se diera la alerta de emergencia se procederá a dirigir a las personas hacia un lugar seguro afuera del centro comercial.

Evacuación.- La persona encargada de la seguridad del centro comercial se encarga de sacar en forma ordenada a las personas que se encuentra en la instalación.

Descontaminación.- Se realiza una limpieza en las áreas afectadas después que ocurrió la emergencia.

### **Mensaje para evacuación**

“Se ha presentado una emergencia en la instalaciones del centro comercial Paseo shopping por recomendaciones del administrador es conveniente desalojar el área; salga de manera calmada por las rutas de evacuación más cercana y siga las instrucciones del personal de seguridad”

## **Códigos de pitos**

Alerta 1 pitazo

Reunión con el administrador 2 pitazos

Reunión con el personal de seguridad 3 pitazos

Evacuación 4 pitazos

## **Prioridad**

Persona con discapacidad, mujeres embarazadas

Niños, adultos mayores

Comunidad en general

## **Acciones antes de una emergencia**

### **Administrador**

- En caso de producirse una emergencia en el centro comercial, el administrador es la persona responsable de coordinar la evacuación de las personas que se encuentran en las instalaciones.
- Participar en las capacitaciones y simulacro que se realice en las instalaciones.
- Tener identificados las rutas de evacuaciones y lugares seguros.

### **Líderes de evacuación**

- Son los responsables de dirigir a las personas hacia un lugar seguro para proteger su integridad.
- Ayudar a personas con discapacidad en el momento de la evacuación.
- Mantener informado a todas las personas que se encuentre en las instalaciones donde están los puntos de encuentros dar indicaciones como salir sin correr y mantener la calma.

## **Visitantes**

- Participar en los reconocimientos de las rutas de evacuación del centro comercial Paseo shopping.
- Tener identificado los planos de evacuación, las rutas y punto de encuentro.

## **Acciones durante una evacuación**

- En caso de una emergencia se activara la alarma, siguiendo las indicaciones de las personas encargadas.
- Mantener la calma.
- Si en las instalaciones hay bastantes humo desplácese gateando, cúbrase la nariz si tiene algún pañuelo mojarlo y colocárselo en la boca.
- Salga de las instalaciones de forma calmada sin correr, no se detenga por ningún motivo.
- Ayudar a personas que tengan dificultad para salir de la instalación.
- Seguir las instrucciones de los coordinadores para llevar al punto de encuentro.

## **Acciones después de la evacuación**

- Con la autorización de los coordinadores se podrá regresar a las instalaciones siguiendo las indicaciones.
- Informar de las novedades ocurrida en la evacuación.
- Colaborar con el retorno a la normalidad.

## **Instrucciones en situaciones especifica de emergencia**

### **Sismo**

- Conservar la calma.
- Buscar un lugar seguro.
- Alejarse de las ventanas y puertas de vidrios.

- No se precipite en salir.
- Seguir las instrucciones de los coordinadores para llevar al punto de encuentro.
- Si el sismo que se presenta no es fuerte, deben tranquilizarse y mantener la calma para evitar riesgos debe de seguir las siguientes instrucciones.
- Si está en un edificio, quédese dentro del mismo, hasta poder de manera tranquila y si se encuentra en el exterior buscar un lugar despejado.
- Dentro de un edificio busque las bases fuertes como una mesa, bajo el dintel de la puerta.
- Si se encuentra afuera de un edificio aléjese de los cables de energías, vidrios.

## **Incendio**

- Conocer los lugares donde existan extintores.
- Seguir las instrucciones sobre el uso del extintor
- Si observa un incendio suspenda su labor y comunique al personal administrativo para dar a conocer la emergencia.
- No trate de pagar el incendio si no cuenta con el equipo adecuado.
- Evacuar de inmediato de manera calmada y por las rutas de evacuación.
- Seguir las instrucciones de los coordinadores para llevar al punto de encuentro.

## **Explosión**

- Mantener la calma.
- Ayudar a las personas que tenga dificultad.
- Proteja su cuerpo este apartado de objetos que podrían afectar su salud.

- No prender electrodoméstico.
- Evacue la instalación con las instrucciones de los coordinadores para llevar al punto de encuentro.

### Acciones especiales para la evacuación

- Informar a las personas que están encargadas de la evacuación los procedimientos a seguir mediante una alerta interna, reconocida exclusivamente por el personal.
- Tener despejadas las rutas de evacuación.
- Detener el tránsito de las vías adyacente de la instalación, dejando solo el acceso de los vehículos de emergencia.
- Puntos de encuentro para la evaluación.

### Puntos de encuentro

- **Punto de encuentro 1:** Explanada de estacionamiento del centro comercial Paseo Shopping
- **Punto de encuentro 2:** Explanada de playa

### Rutas de evacuación

Tabla 18 Rutas de evacuación

Área a evacuar	Ruta a seguir	Punto de encuentro
Patio de comida	Tomar el pasillo central y dirigirse a la escalera que va al estacionamiento	Explanada de estacionando
Patio de comida	Tomar el pasillo central y tomar la segunda salida	Explanada de la playa
Planta alta	Tomar el pasillo central y tomar la salida principal	Explanada de la playa
Planta baja	Tomar la salida principal al estacionamiento	Explanada de estacionando

Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

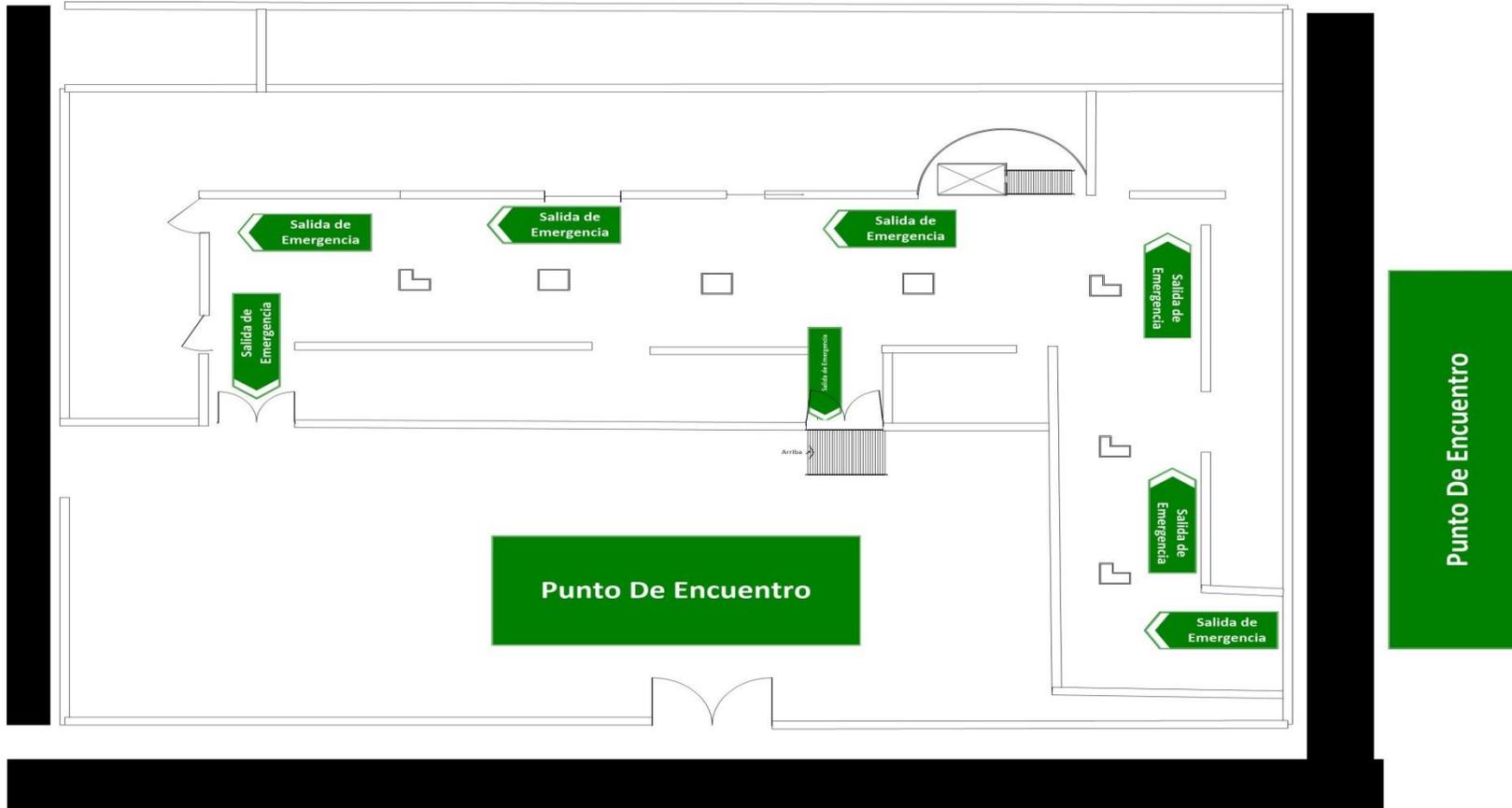
## Rutas de evacuación

Figura 5 Rutas de evacuación



Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

Figura 6 Punto de encuentro



Elaborado por: Karen Huacon Zambrano

## Planificación de simulacros

Se debe de realizar simulacro en el centro comercial Paseo Shopping 1 como mínimo en el año.

Personal responsable en el simulacro:

Tabla 19 Planificación de simulacro

Nombre	Tareas de preparación a desempeñar
Administrador	Elaboración de las guías para el simulacro
Coordinadores de evacuación	Cumplir con las funciones de todo el personal. Colaborar con el desarrollo del simulacro
Observadores externos	Medir el tiempo de respuesta

**Elaborado por:** Karen Huacon Zambrano

## Implementación

Para la implementación del ciclo de conferencias para minimizar y precautelar la vida humana de utilizará los siguientes instrumentos:

**Sesión de información a la comunidad en general:** Cada trimestre se realizará sesión de trabajo para informar sobre las capacitaciones, rutas de evacuaciones y puntos de encuentros.

**Folletos informativos:** Será entregado al inicio de cada trimestre a los clientes y comunidad en general.

**Capacitación:** A coordinadores, trabajadores y comunidades en general que vistan el centro comercial Paseo Shopping sobre el ciclo de conferencias para minimizar y precautelar la vida humana.

**Simulacro:** Realización del simulacro en el centro comercial Paseo Shopping.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Bernal. (2010).

Calderon, J. (2010). *Los Desastres: Reacciones psicologicas y psicosociales*.  
Bogota: MR.

Chong. (2008).

civil, D. n. (2002). *Defensa civil: ¿Que es? ¿Como actua? ¿Que y cuales son los fenomenos naturales?* Quito.

Diaz. (2010).

Espinoza. (1990).

Hidalgo, C. (2009). *Seminario interamericano de socorrismo*. Bogota: Pax.

Lucas Marin, A. (1997). *Cultural organizacional*.

mas. (s.f.).

Maskrey. (1989). *El manejo popular de los desastres naturales*. Lima: ITDG.

Nosnik. (2003). *Comunicacion organizacional*.

Ogaz, L. (2002). *La comunicacion: una aproximacion a la aprehension conceptual del fenomeno*.

Ramirez. (2010).

Tamayo. (2005).

Tamayo, T. &. (2007).

# **ANEXOS**

Anexo 1 Modelos de Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA  
CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL CENTRO COMERCIAL EL PASEO  
SHOPPING (PLAYAS) EN CASO DE CATÁSTROFE 2015**

**ENTREVISTA PARA LOS USUARIOS DEL CANTON**

**1.- El centro comercial El paseo shopping Playas cuenta con un plan de prevención en caso de catástrofe.**

SI

NO

**2.- Conoce usted rutas de evacuación dentro del centro comercial Shopping Playas.**

SI

NO

**3.- Se ha realizado simulacro para tomar en tiempo de evacuación del personal que se encuentra en ese momento.**

SI

NO

**4.- Se encuentra señalado todas las rutas de evacuación del centro comercial Shopping Playas.**

SI

NO

**5.- Esta usted consiente de las medidas de las medidas de prevención de desastres en el centro comercial Shopping Playas**

SI

NO

**6.- Considera conveniente realizar simulacros de emergencias.**

SI

NO

**7.- Para usted. ¿Representa amenaza de desastre un corto circuito?**

SI

NO

**8.- ¿Cuántos simulacros cree conveniente realizar por cada año?**

SI

NO

**9.- Se ha realizado simulacro para tomar en tiempo de evacuación del personal que se encuentre en ese momento.**

SI

NO

**10.- Cree conveniente definir rutas de evacuación para desastres.**

SI

NO

## Anexo 2 Fotos

### Encuestas a la comunidad

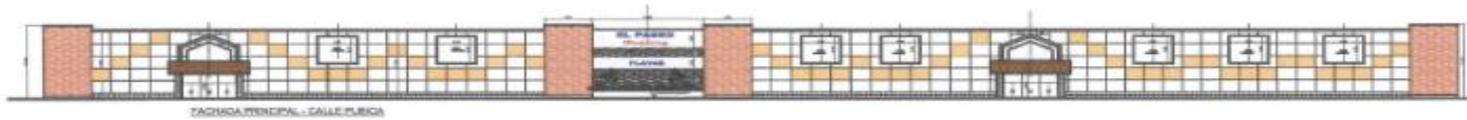


### Encuestas a la comunidad

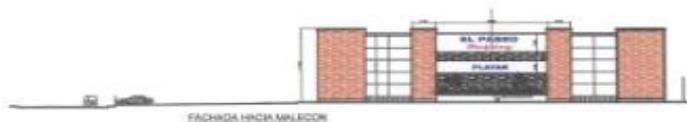




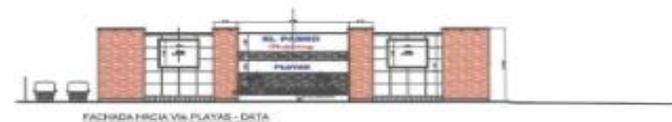




FACHADA PRINCIPAL - CALLE PLAYAS



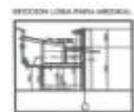
FACHADA HACIA MILICÓN



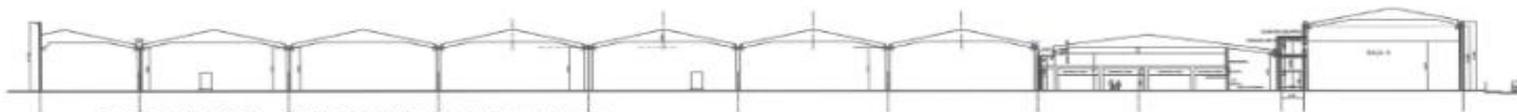
FACHADA HACIA VÍA PLAYAS - DXTA



CORTE A - INGRESO A CENTRO COMERCIAL Y ALMACEN



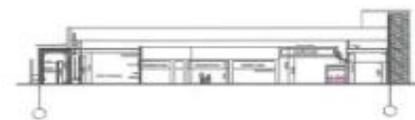
SECCION LUNA PARA MEDIDA



CORTE D - ALMACEN - PATIO DE COMIDAS - TRANSVERSAL CINES



CORTE B - CENTRO COMERCIAL Y ALMACEN



CORTE C - HALL CINE Y PATIO DE COMIDAS

PASEO SHOPPING PLAYAS	
PROYECTO	...
CLIENTE	...
FECHA	...
ESCALA	...
PROYECTISTA	...
PROYECTO	...
CLIENTE	...
FECHA	...
ESCALA	...
PROYECTISTA	...
FACHADAS Y CORTES	
...	...
...	...
...	...

## Anexo 4 Práctica de mitigación de incendio:

### Simulacro de incendios



### Simulacro de incendios



## Simulacro de incendios

