



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL



FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Proyecto de titulación que se presenta como requisito para optar por el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social.

Tema:

ANÁLISIS DEL PROCESO COMUNICATIVO ENTRE CIUDADANÍA Y LA UNIDAD DE RESCATE UREM DE LA CTE, AL MOMENTO DE LAS EMERGENCIAS DE TRÁNSITO, EN LA PARROQUIA VIRGEN DE FÁTIMA, KM. 26 DEL CANTÓN YAGUACHI, EN EL AÑO 2015.

Autor:

Gabriela Ruiz Ortiz

Tutor:

Lcdo. William Torres, Msc.

Guayaquil – Ecuador

2015 – 2016

REPOSITORIO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE PROYECTO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la Unidad de Rescate UREM de la CTE al momento de las emergencias de tránsito, parroquia Virgen de Fátima, cantón Yaguachi, en el año 2015.		
AUTOR: Gabriela Ruiz Ortiz.	REVISORES: Lcdo. William Torres	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Comunicación Social	
CARRERA: Comunicación Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN: Marzo del 2015	No. DE PÁGINAS: 88	
ÁREA TEMÁTICA:		
Proceso comunicativo entre ciudadanía y la Unidad de Rescate al momento de emergencias médicas en la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi, en el año 2015.		
PALABRAS CLAVES: Proceso comunicativo, imagen institucional.		
RESUMEN: El presente estudio “Análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la Unidad de Rescate UREM de la CTE al momento de emergencias médicas”, busca conocer el nivel de comunicación entre ambas partes. Por tal motivo se aplicaron metodologías de investigación que permitan despejar la hipótesis planteada a lo largo del trabajo. Dentro del marco teórico se puede destacar las concepciones de opinión pública y la influencia y transcendencia de las unidades de rescate en general y en particular, a fin de elaborar un plan comunicacional que fomente una buena comunicación y un buen vivir entre la ciudadanía y los miembros de la Unidad de Rescate de Emergencias Médicas del km. 26 de la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi en el año 2015.		
No. de Registro:	No. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web)		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR: Gabriela Ruiz Ortiz.	N.Teléfono: 0981277909	E-mail: gabylatina2009@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: Eco. Eduardo Romero	N.Teléfono: 0991143552	E-mail: eduardo2romero@gmail.com

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Carrera: Comunicación Social

DIRECTIVOS

.....

Lcdo. Kléber Loor Valdiviezo, MSc. MSc.	Lcda. Christel Matute Zhuma, MSc.
DECANO	SUBDECANA

.....

Lcdo. Jorge Armanza Astudillo, MSc.	Ab. Xavier González Cobo
DIRECTOR DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	SECRETARIO GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR

El suscrito, Lcdo. William Torres en su calidad de tutor de la facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, por el presente:

CERTIFICO

Que ha revisado el proyecto presentado por su autora, señorita Gabriela de las Mercedes Ruiz Ortiz, con C.I. 0922711254, como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación, para la obtención del título de licenciada en Ciencias de la Comunicación Social.

Gabriela de las Mercedes Ruiz Ortiz

CI. 0922711254

Arq. William Torres
Tutor.

Guayaquil – Ecuador

CERTIFICACIÓN DEL LECTOR CORRECTOR

En mi calidad de docente lectora de la facultad de Comunicación Social,
por el presente:

CERTIFICO

Que he analizado el proyecto de titulación presentado como requisito
previo a la aprobación y desarrollo de la investigación, para optar por el
título de licenciada en Ciencias de la Comunicación Social.

Docente – lector

Lcdo. Lenín Torres A. Msc.

Guayaquil – Ecuador

Marzo del 2015

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros designados para la sustentación aprueban el trabajo de titulación sobre el tema:

ANÁLISIS DEL PROCESO COMUNICATIVO ENTRE CIUDADANÍA Y LA UNIDAD DE RESCATE UREM DE LA CTE, AL MOMENTO DE LAS EMERGENCIAS DE TRÁNSITO, EN LA PARROQUIA VIRGEN DE FÁTIMA, KM. 26 DEL CANTÓN YAGUACHI, EN EL AÑO 2015.

De la egresada:

Gabriela Ruiz Ortiz

C.I. 092271125-4

De la facultad de Comunicación Social

Guayaquil, marzo del 2015

Para constancia firman:

ACTA DE RESPONSABILIDAD

La egresada de la facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, señorita Gabriela Ruiz Ortiz, con número de cédula 092271125-4, deja constancia escrita de ser la autora del presente trabajo de titulación.

Gabriela Ruiz Ortiz

C.I. 092271125-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad del contenido del presente trabajo de titulación le corresponde exclusivamente a la señorita Gabriela Ruiz Ortiz; y al patrimonio intelectual de la Universidad de Guayaquil.

Gabriela Ruiz Ortiz

C.I. 092271125-4

DEDICATORIA

Durante estos años de perseverancia, dedicación, gratas vivencias, momentos de angustia y muchos sacrificios, con el único fin de lograr los objetivos planteados, y así poder alcanzar uno de los más grandes anhelos: culminar mi carrera universitaria. Los deseos de superación fueron tan grandes que conseguí vencer todos los obstáculos que se presentaron en el camino.

Por tal motivo, dedico este trabajo a mi familia, en especial a la señora Isabel Ruiz Ortiz, mi madre; quien ha sido pilar fundamental en mi vida, ya que debido a su apoyo y confianza, pero sobre todo, por ser mi guía, hoy soy una persona de bien.

A una persona muy especial para mí, no es preciso mencionar su nombre, pero si me es grato expresar que sin ella me hubiese sido difícil haber llegado a la meta, porque inconscientemente hizo posible que yo pudiera dar este gran paso en mi vida profesional.

GABRIELA RUIZ ORTIZ

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme gozar de este mundo, y por haberme dado fortaleza e impulso para vencer los obstáculos que se presentaron día a día, colocando en mi camino a aquellas personas que forman parte de este logro.

A la facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, por ser fuente del saber, en donde pude forjar mis conocimientos.

A los docentes responsables que realmente aportaron con sus conocimientos, sabidurías y experiencias para que yo pueda desarrollarme como un ser humano inteligente, capaz y logre un buen rendimiento académico que me ayude en mi vida profesional.

Retribuyo mi agradecimiento infinito a mi familia, por su apoyo incondicional, y a todos quienes desinteresadamente colaboraron en la realización de este trabajo de titulación.

GABRIELA RUIZ ORTIZ

ÍNDICE GENERAL

REPOSITORIO	II
DIRECTIVOS	III
APROBACIÓN DEL TUTOR	IV
CERTIFICACIÓN DEL LECTOR CORRECTOR	V
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	VI
ACTA DE RESPONSABILIDAD	VII
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	VIII
DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO	X
RESUMEN	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.- UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN SU CONTEXTO	3
1.3.- SITUACIÓN EN CONFLICTO	4
1.4.- ALCANCE	5
1.5.- RELEVANCIA SOCIAL	6
1.6.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.7.- OBJETIVO GENERAL:	7
1.7.1 OBJETIVO ESPECÍFICOS:	7
1.8.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.9.- HIPÓTESIS.....	8
CAPÍTULO II	9
2.1 INTRODUCCIÓN.....	9
2.2.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.3. - FUNDAMENTACIÓN HISTÓRICA.....	12
2.4.- FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA	19
2.5.-FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	21
2.6.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:	24
CAPÍTULO III	28

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1.- Métodos de investigación.....	28
3.1.1 Método Analítico-Sintético	29
3.1.2 Método Inductivo-Deductivo	29
3.1.3 Deductivo	29
3.1.4 Método Descriptivo	29
3.2.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN	30
3.2.1 Investigación exploratoria.....	30
3.2.2 Encuestas	30
3.2.3 Investigación descriptiva.....	30
3.2.4 Investigación explicativa	31
3.2.5 Investigación cuantitativa	31
3.2.6. Investigación de campo	31
3.3.- SOFTWARE QUE SE UTILIZARÁ.....	32
3.4.- POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.4.1 POBLACIÓN	32
3.4.2 Muestra	33
3.7.- OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES	36
CAPÍTULO IV	38
CAPÍTULO V	49
PROPUESTA.....	49
5.1 INTRODUCCIÓN.....	49
5.2 OBJETIVO GENERAL.....	50
5.3.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	50
CAPÍTULO VI.....	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
6.1.- CONCLUSIONES.....	55
6.2. – RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	57
ANEXOS	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	33
GRÁFICO 2.....	39
GRÁFICO 3.....	40
GRÁFICO 4.....	41
GRÁFICO 5.....	42
GRÁFICO 6.....	43
GRÁFICO 7.....	44
GRÁFICO 8.....	45
GRÁFICO 9.....	46
GRÁFICO 10.....	47
GRÁFICO 11.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	36
Tabla 2.....	39
TABLA 3	40
TABLA 4	41
TABLA 5	42
TABLA 6	43
TABLA 7	44
TABLA 8	45
TABLA 9	46
TABLA 10	47
TABLA 11	48
TABLA 12	51
TABLA 13	53
TABLA 14	54



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL



Análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la unidad de rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en la parroquia Virgen de Fátima, km. 26 del cantón YAGUACHI, en el año 2015.

RESUMEN

: El presente estudio “Análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la unidad de rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en la parroquia Virgen de Fátima, km. 26 del cantón YAGUACHI, en el año 2015.”, busca conocer que la ciudadanía y los miembros de la Unidad de Rescate de Emergencias Médicas logren una excelente comunicación y capacidad de reacción al momento de emergencias de tránsito. Por tal motivo, se aplicaron metodologías de investigación que permitan despejar la hipótesis planteada a lo largo del trabajo. Dentro del marco teórico se puede destacar las concepciones de opinión pública y la influencia y transcendencia de las unidades de rescate en general, a fin de elaborar un plan comunicacional que fortalezca el proceso comunicativo y capacidad de reacción entre la ciudadanía y la Unidad de Rescate de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en el km. 26, del cantón Yaguachi en el año 2015.

Palabras claves: Proceso comunicativo, imagen institucional.



UNIVERSITY OF GUAYAQUIL



Analysis of the communicative process between citizenship and the rescue unit UREM of the CTE, at the moment of traffic emergencies, in the parish Virgen de Fátima, km. 26 of canton YAGUACHI, in the year 2016.

ABSTRACT

: The present study "Analysis of the communicative process between citizenship and the rescue unit UREM of the CTE, at the moment of traffic emergencies, in the parish Virgen de Fátima, km. 26 YAGUACHI Canton, in 2015. ", seeks to know that citizens and members of the Medical Emergency Rescue Unit achieve excellent communication and responsiveness at the time of traffic emergencies. For this reason, we applied research methodologies that allow to clear the hypothesis raised throughout the work. Within the theoretical framework it is possible to emphasize the conceptions of public opinion and the influence and transcendence of the rescue units in general, in order to elaborate a communication plan that strengthens the communicative process and capacity of reaction between the citizenship and the Rescue Unit of The CTE, at the time of traffic emergencies, at km. 26, of the canton Yaguachi in the year 2015.

Keywords: Communicative process, institutional image.

INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas tienen una amplia trayectoria, realizando campañas que no abarcan todo el proceso de seguridad y auxilio inmediato. De ahí la importancia de complementar la formación de nuestro agente de tránsito, sobre los peligros que pueden enfrentar en calles y carreteras.

Por lo tanto, la misión es satisfacer las necesidades y demanda de la ciudadanía y dar conocer el campo de acción y poder de reacción que ejecuta la Comisión de Tránsito del Ecuador, en particular uno de los departamentos como es la Unidad de Rescate.

Cada vivencia de nuestros agentes de tránsito, cada esfuerzo, cada sacrificio, son parte de nuestra formación y servicio que le brindamos a los usuarios de la institución, ya que muchos ciudadanos desconocen lo que está detrás del uniformado.

La capacidad de reacción cuando existen emergencias en las carreteras, es el compromiso de los uniformados de la CTE; sin embargo, la finalidad es de concienciar y motivando a los ciudadanos y ciudadanas a tomar precauciones al momento de conducir a través de cualquier vehículo, ya sea éste desde una bicicleta, moto, carro, camión, tráiler, etc. y darles a conocer los peligros a los que se exponen al no respetar las normas de tránsito, tanto conductores como peatones.

Bajo este contexto elaborar un producto comunicacional: plan de comunicación que fortalezca el auxilio oportuno, a través de la entrega de revista, stickers, esferos gráficos, pulseras, camisetas, entregar CD de esta manera no sólo se nos queda grabado en nuestra mente la unidad de rescate, sino fomentar un cambio radical en la mente de los ciudadanos y que sirva como experiencia de vida.

Además, que los medios de comunicación informen con veracidad y de forma acertada sobre el accionar del Agente de Tránsito. Finalmente, crear un espacio en que puedan interactuar con su propia voz y contar sus experiencias.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El desconocimiento del ciudadano sobre las normas básicas de tránsito y el propósito de la Unidad de Rescate de Emergencias Médicas de la CTE, bajo este contexto surge el análisis del proceso comunicativo y capacidad de reacción entre los conductores, peatones y la UREM de la CTE del km 26, al momento de las emergencias de tránsito y por ende elaborar la propuesta de realizar un plan de promoción institucional, para concienciar sobre el peligro de la imprudencia y el valor de la vida.

El proceso comunicativo del presente trabajo de titulación enfoca la problemática a estudiar dentro de la ciudadanía del km 26 del cantón Yaguachi y la Unidad de Rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito. Para el efecto es necesario puntualizar que el fenómeno comunicacional involucra una serie de elementos que intervienen en el flujo de la comunicación.

1.2.- UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN SU CONTEXTO

Por ello, dentro de la ubicación del problema en el contexto, éste se desarrolla en el sector de Virgen de Fátima, ubicado en el km 26 vía Durán Tambo. Donde se propone elaborar un Plan Comunicacional que fortalezca el intercambio comunicacional para afrontar de manera activa y proactiva en caso de presentarse emergencias de tránsito a todo nivel.

La ubicación del tema de estudio está determinada por la población, es decir, los moradores y usuarios que circulan por la vía del

km 26, de la parroquia Virgen de Fátima, 14.189, personas aproximadamente que demandan del servicio y/o ayuda de la Unidad de Rescate UREM de la CTE, hasta el momento los usuarios atendidos son un promedio de 150 personas, en lo que a emergencias de tránsito respecta.

Sin duda, el fin de la investigación es elaborar una propuesta que sirva a la ciudadanía, y por sobre todo mostrar una repotenciación de la imagen institucional, en relación a labor desplegada por la CTE.

El asesoramiento comunicacional para el diseño del plan va a depender del contexto, el cual permite darnos cuenta de la debilidades y fortalezas que posee la institución y así afrontar los riesgos del arduo trabajo que significa ejecutar un plan de esta magnitud.

Al respecto Mosset Jorge y Piedecabras Miguel 2014 afirman:

“Tratando problemáticas del peatón, los ciclistas, trenes, taxis, remises, subterráneos, prioridad de paso, humo, neblina, baches, obstáculos en la calle y toda la casuística que implica esta temática. Especial atención merece el enfoque de la discapacidad, el ambiente, y la responsabilidad del estado en relación con los accidentes de tránsito, particularizando este análisis en la actual legislación y en los diversos pronunciamientos que se han realizado en esta materia”.(p 32)

1.3.- SITUACIÓN EN CONFLICTO

Es importante en el siguiente apartado puntualizar que el proceso de comunicación, bien estructurado, delineado y estratégicamente diseñado, podría salvar muchas vidas, ya que por un lado la CTE, realiza la función logística u operativa; además, despliega una serie de acciones encaminadas a auxiliar a los y las ciudadanas en caso de accidentes de tránsito.

Lo fundamental de esta realidad es vincular las acciones a desarrollar dentro de Plan Comunicacional, entre ciudadanía y la Unidad de Rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en la parroquia Virgen de Fátima.

1.4.- ALCANCE

Es que a través del presente plan se realizan acciones de vinculación y responsabilidad social, donde los ciudadanos y ciudadanas, serán los beneficiarios directos, los que significa que las planeaciones estratégicas serán necesarias al momento de realizar o visualizar el alcance dentro del contexto comunicativo, del sector de Virgen de Fátima.

Es indispensable establecer que la elaboración del Plan Comunicacional necesita tener un alcance y trascendencia que fortalezca el proceso comunicativo y capacidad de reacción entre ciudadanía y la Unidad de Rescate de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en el km 26.

Así mismo Elena, Gonzales Juan Carlos (2010) consideran que:

“Que relaciona a los distintos aspectos del tráfico entre sí con el fin de prevenir los accidentes de circulación en su doble aspecto evitar que se produzcan y disminuir las consecuencias de lo que suceden, no se debe asociar el termino con el de una realidad inevitable, imperativa del desarrollo, ni el accidentado con alguien a quien en poco se puede ayudar y en mucho perjudicar. La prevención de la accidentalidad abarca desde evitar el accidente en si hasta la reducción de sus consecuencias”. (p 52)

PROPUESTA:

Elaborar un Plan Comunicacional que fortalezca el proceso comunicativo y capacidad de reacción entre ciudadanía y la Unidad de Rescate de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en el km 26, del cantón Yaguachi en el año 2015.

1.5.- RELEVANCIA SOCIAL

Una forma adecuada de puntualizar en la relevancia social es a través de la acción y el trabajo en beneficio de la colectividad, que necesita de atención prioritaria en casos de desatares y accidentes de tránsito, que ponga en peligro la vida de los usuario de la vía y los integrantes de la comunidad de Virgen de Fátima.

Otro aspecto interesante dentro de la relevancia es lograr el reposicionamiento de la imagen de la CTE y del departamento de la UREM, con la defunción de las buenas acciones, que se darán a conocer a la colectividad, con la puesta en prácticas de estrategia contempladas en el Plan Comunicacional, cuyo fin es proyectar una imagen institucional positiva.

1.6.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el proceso comunicativo y capacidad de reacción entre ciudadanía y la Unidad de Rescate de la CTE , al momento de las emergencias de tránsito, en el km 26, del cantón Yaguachi en el año 2015?

1.7.- OBJETIVO GENERAL:

- Analizar el proceso comunicativo y capacidad de reacción entre ciudadanía y la Unidad de Rescate de la CTE , al momento de las emergencias de tránsito, en el km 26, del cantón Yaguachi, para elaborar un plan de comunicación que fortalezca el auxilio de manera oportuna.

1.7.1 OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- Investigar la influencia de una cultura de primeros auxilios en caso de emergencias.
- Diagnosticar el impacto de los códigos de comunicación entre la ciudadanía de los sectores aledaños y los agentes de tránsito.
- Elaborar un plan de comunicación que fortalezca el auxilio oportuno de las emergencias.

1.8.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Tratamos de mostrar una imagen institucional con transparencia, para de esta manera sobresalir en nuestro trabajo, y dar a conocer los riesgos que los agentes suelen pasar a diario, cada parte del arduo trabajo que el uniformado realice, ya que debe ser una experiencia gratificante y sobre todo útil.

Por eso el asesoramiento comunicacional deben de ser eficaz en la captación de la ciudadanía desde mi punto de vista podemos destacar un punto clave.

La comunicación no solo debe servir para mostrar una oferta, sino explicar el proyecto, destacar aspectos diferenciales y el valor añadido, hacer entender la parte formativa, asesoramiento, la calidad de la institución y a mejorar su imagen, la experiencia la satisfacción del agente al inicio de su formación.

Si las acciones no atraen a la ciudadanía significa que se está planteando una estrategia errónea y no se satisface las necesidades, y es el momento de realizar un giro en la política del centro. Como primera medida se recomienda perder el miedo al dialogo y a lo que nos estamos enfrentando.

1.9.- HIPÓTESIS

Diseñar un Plan Comunicacional para el análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la Unidad de Rescate UREM de la CTE, mejorará la capacidad de reacción al momento de las emergencias de tránsito en el km 26, del cantón Yaguachi en el año 2015.

CAPÍTULO II

2.1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo dar a conocer todo lo referente a los procesos comunicativos entre la ciudadanía y la unidad de rescate de la CTE, al momento de las emergencias y accidentes de tránsito, por la falta de educación vial de los peatones y transeúntes.

El trabajo investigativo pretende profundizar el estudio de mejorar la comunicación, la actuación activa y pasiva de los peatones en los accidentes de tránsito, darnos cuenta del gran problema por el caos que representa la circulación peatonal, pero reflexionamos, meditamos y nos preguntamos ¿Por qué no pueden las autoridades dar solución? y respondemos que son muchos los factores que convergen en este punto, para determinar las falencias en la aplicación de la ley de tránsito.

Al estudiar este proyecto de tesis se pudo comprender que, para las autoridades no es fácil dar solución, porque para poder hacerlo primero, las diferentes autoridades son las que deben ponerse de acuerdo en los diferentes componentes para dar solución y ejecutarlas.

Finalmente, presentar una propuesta jurídica, para reformar la ley de tránsito y seguridad vial, considerando las causas de la falta de comunicación entre ciudadanos y las unidades de rescate de la CTE al momento de emergencias.

2.2.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para el “**Análisis proceso comunicativo entre ciudadanía y la unidad de rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito**”, se busca conocer las debilidades que existe entre la comunidad y la unidad de rescate de la Comisión de Tránsito del Ecuador, a través de la fundamentación teórica, la cual le da validez y credibilidad científica al tema en estudio.

Según Berelson (1964) la Comunicación Social es un campo de estudios interdisciplinarios que investigan la información y la expresión, es un medio de difusión masivo y cultural.

Sus conceptos teóricos provienen primordialmente de la sociología que estudia todo lo relativo a las sociedades humanas, por lo que la comunicación social no es solo una profesión, un medio de vida, ni una especialidad, es un proceso comunicativo donde lo más primordial es el diálogo ya que sin este no hay comunicación.

Comunicación es hablar uno con otro para difundir información e intercambiar ideas por medio de la palabra, signos, códigos, señas y mímicas. Esto involucra a todos los seres humanos que forman la sociedad sin distinción de clases, credos o culturas.

En toda la vida la comunicación es algo cotidiano, por eso adquirimos un falso sentido de seguridad y complacencia en la comunicación cuando en la realidad se comunica deficientemente. Los medios de comunicación tienen una importancia extraordinaria en todas las instituciones como en este caso la UREM de la CTE. A partir de una buena comunicación la relación entre individuos e institución produce un éxito o fracaso, pues de la imagen que se muestre dependerá la acogida que se obtenga de la ciudadanía.

Si se hace remembranza de tiempos atrás se puede decir que entre la Comisión de Tránsito del Ecuador y la comunidad existía una relación rígida con lo que había nacido una serie de sobrenombres.

La Comisión de Tránsito ha ido evolucionando esto incentiva a sus miembros a luchar por alcanzar mejoras en bien de la institución siendo una institución digna y respetable, ya que antes eran considerados malos elementos y señalados con desprecio.

La falta de comunicación externa siempre será un obstáculo para el cumplimiento de su misión, atender la seguridad ciudadana y el orden público, proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional, su visión ser una institución honesta, respetuosa de los derechos humanos, efectiva en el cumplimiento de la misión, que brinde calidad de servicio a la ciudadanía.

Fernando Larenas, periodista del diario El Comercio, en su artículo titulado “al fin tenemos ley”, publicado en la página de internet de ese medio, del día viernes 3 de octubre del 2008, hace referencia a la Ley de Tránsito en sentido material y formal.

Material, en toda forma general y obligatoria emanada por una autoridad competente.

Formal, es toda norma emanada desde el Congreso, o en este caso la Asamblea Nacional Constituyente, conforme al mecanismo constitucional determinado.

Todos los artículos que tiene la nueva Ley de Tránsito son delimitadores del libre albedrío de las personas dentro de la sociedad. Se puede decir que la Ley de Tránsito es el control externo que existe para la conducta humana, en pocas palabras, las normas que rigen nuestra conducta social, tanto para peatones como para conductores, constituye

una de las fuentes, actualmente, consideradas como la principal, que para ser expedida, requiere de autoridad competente, es decir, el órgano legislativo.

Tomas de Aquino, en su Summa Theologica al concebirla como la ordenación de la razón dirigida al bien común dictada por el que tiene a su cargo al cuidado de la comunidad y solemnemente promulgada, manifiesta que la Ley de Tránsito nace como consecuencia de un mandato constitucional para la regulación de una materia específica.

La Ley de Tránsito nace en el Ecuador con la finalidad de regular y normar las actitudes de los conductores de automotores, peatones y transeúntes; esta Ley permite controlar las distintas infracciones y abusos que se cometieran, pues es un mandato constitucional de cada país. Por ello, todas las personas están en la obligación de conocerla, y finalmente respetarla.

El material bibliográfico empleado para la elaboración de este trabajo de investigación ha servido de guía para establecer comparaciones e interpretaciones para lograr una constitución lógica y ordenada de cada uno de los componentes constantes en el cuerpo de este documento. Se han realizado análisis e interpretaciones dentro de este estudio, así mismo los conceptos vertidos son tomados de documentos relacionados con la temática respectiva, analizando y estudiando; sin embargo, se han tomado unos cuantos como citas específicas y otros se constituyeron en instrumentos para la reflexión y su posterior explicación.

2.3. - FUNDAMENTACIÓN HISTÓRICA.

La historia bíblica del buen samaritano, las experiencias clásicas griegas y romanas con sus primitivos servicios de carros ambulancias

constituyen las primeras imágenes históricas fuertes sobre la actividad de la emergencia médica.

En la edad moderna son los novedosos servicios de recogida y clasificación de heridos del ejército napoleónico los que marcan el inicio de un largo recorrido en el que los hitos más importantes desde el punto de vista logístico y asistencial, trenes y aviones ambulancias, primeros sistemas de triaje tiene que ver con la actividad militar que no ha dejado desde entonces de innovar y adelantar en servicios médicos de todo tipo. El otro polo que va incidir en la modernización lo constituye los avances técnico médico asistenciales nacidos del ingenio y la experimentación de los profesionales de la salud, sistema de ventilación manual y boca a boca, reanimación de ahogados, alguno de los cuales vienen ya del siglo XIX.

El avance más significativo que impulso los servicios de emergencias extrahospitalarios fue la descripción por primera vez del masaje cardiaco en 1960 por Kouwenhoven, desde entonces las maniobras RCP se han generalizado.

La primera ambulancia con un distribuidor portable, fue puesta en marcha en 1965 por Frank Pantridge en el Royal Victoria en Belfast, creando así la primera unidad de emergencia extrahospitalaria de cuidados coronarios. Este concepto fue rápidamente adoptado en Estados Unidos y el resto del mundo. Una editorial en Lancet en 1967 afirmaba que Patridge Geddes había revolucionado la medicina de emergencia.

En Francia, en 1965 se aprobó un decreto creando los servicios móviles de urgencia y reanimación de base hospitalaria, y finalmente en 1968 nacieron los SAMU para coordinar las actividades de los SMUR, incorporando una central de regulación médica de llamadas.

Pero evidentemente, son los servicios civiles, inicialmente en EEUU y posteriormente en Europa, en los que se manifiesta el profundo avance en la implantación de todo tipo de unidades asistenciales para la emergencia médica. Se trata, por ejemplo, de la incorporación temprana de técnicas de comunicación, especialmente la radio, al tiempo que la creación y desarrollo de técnicas de soporte vital avanzado y reanimación cardiaca.

El par “avance logístico- adiestramiento médico” unido a nuevos contextos y realidades sociales como el incremento del tráfico, la salud laboral y el incremento de los riesgos medio ambientales han permitido nuevas respuestas y formulas por lo que a lo largo de la segunda mitad del siglo XX los SEMS se han ido erigiendo en instituciones muy respetadas en las sociedades de nuestros tiempos.

Los otros avances característicos de los últimos años han sido la conformación de espacios académicos de superior rango para los profesionales de la especialidad, así como la mejora en los sistemas de comunicación, coordinación y atención de emergencias. Números únicos de llamadas y empleos de las TICS y los avances tecnológicos en recursos médicos desfibriladores.

El modelo español emergencias extrahospitalarias se ha desarrollado fundamentalmente a partir de los 80 y 90 del pasado siglo sobre el entramado del Sistema Nacional de Salud y en continuidad de servicios de emergencias muy diversos entre los que destacaban los prestados por Cruz Roja, los facilitados por las unidades de las asistencias sanitarias de la Seguridad Social y algunos otros basados en el voluntariado sobre todo en el campo de la seguridad vial.

Es en 1984 cuando la sociedad española de medicina intensiva elabora el Plan de Actuación de Sanitaria de Urgencias (PASU) que sienta

las bases para la creación de un Sistema de Asistencia Médica de Urgencias. A partir de esa misma época y en función de los mismos desarrollos orgánicos que tienen lugar en la sanidad pública española creación de los servicios de salud a escala de las comunidades autónomas, trasferencias de las asistencias sanitarias de la Seguridad Social se van creando sin solución de continuidad diversos sistemas territoriales de atención de emergencias médicas. En ese desarrollo tienen también una presencia decisiva las corporaciones locales a través de distintas iniciativas así como el protagonismo de diversos servicios de emergencia, rescate, protección civil y bomberos.

El comienzo del desarrollo de los servicios de emergencia extrahospitalaria, tuvo lugar a partir del informe del defensor del pueblo de 1988 y de las recomendaciones del comité europeo de salud presentadas al Consejo de Europa en 1988. El impulso de estos servicios comenzó en el principio de los años 1990, sobre todo en las CCAA, transferidas y un poco más tarde en el territorio en insalud, en coexistencia en algunas aéreas con otros servicios de emergencias médicas dependientes de SERVICIOS DE FUEGO Y RESCATE o dirigidos desde otras dependencias institucionales locales o regionales distintas de las sanitarias.

Los centros 112 se desarrollaron a mediados de los años 90, en base a la transposición de la directiva europea RD en 1997, que regula el acceso al servicio de urgencias y emergencias a través del 112 y en paralelo de los servicios de emergencias sanitarios. Con más vigor y apoyo institucional y económico, a final de los años 90 comenzó la integración de muchos de los Servicios de Emergencias Médicos o Sanitarios.

La flamante institución sería la encargada de cuidar y ordenar el tránsito vehicular en la ciudad y en todas las provincias.

Nació en respuesta a una creciente necesidad de la ciudad y la provincia. El 29 de enero de 1948 el entonces presidente Carlos Julio Arosemena Tola, creó la Comisión de Tránsito del Guayas (CTG). Fue mediante Decreto Ley de Emergencia 140, publicado en el Registro Oficial 112 del 30 de enero de 1948.

La idea surgió en 1947. Frente a la situación del tránsito en esa época, Guillermo Arosemena le recomendó a su tío, suegro y primer mandatario la creación de un cuerpo de vigilantes de tránsito. Independiente y autónomo.

Planteaba que constase de 120 miembros, además de los jefes y empleados de oficina. También soñaba con que esta división de Tránsito, como él la llamó, operase tanto en Guayaquil como en Quito.

Tras la quiebra de la empresa de carros urbanos y la liquidación de la empresa de tranvías eléctricos en 1940 creció el parque automotor de buses y en 1950 ya había 145 unidades recorriendo las calles de la ciudad.

En 1947 aparecieron los colectivos; la primera versión fueron los station wagon en el cual cabían seis personas sentadas y el pasaje costaba un sucre. Como la demanda aumentó se adaptaron carrocerías para convertirlos en vehículos tipo micro bus para 16 personas.

En la década de los años cincuenta los colectivos aumentaron en el 179% y en los 60, el primero aumentó en 528% y los buses disminuyeron en el 3%.

La Comisión de Tránsito del Guayas inicio sus labores con un cuerpo de 12 oficiales y 90 vigilantes. Su escuela de formación y sede (EFOT) comenzó en las manzanas de las calles Chile, Brasil, Cuenca y

Chimborazo que es donde se ubican sus actuales dependencias administrativas.

Tres meses después la CTG hizo el primer llamado a los ciudadanos que deseaban formar parte de sus filas como vigilantes, aproximadamente 500 hombres acudieron al llamado.

Con el pasar de los años la Comisión de Tránsito del Guayas fue la primera entidad que puso en servicio policial a la mujer ecuatoriana en las calles de Guayaquil. De un grupo de 400 mujeres aspirantes, solo 25 lograron aprobar el curso y graduarse de vigilantes en el año 1971.

Por muchos años la CTG fue administrada por representantes de reconocidas instituciones y autoridades provinciales bajo un modelo de servicio cívico y comunitario.

En 1962 el Congreso Nacional pretendió absorber y descentralizar a la CTG. La Cámara de Diputados lo había resuelto en primera discusión. La reacción inmediata de los guayaquileños, reunidos en la plaza San Francisco el 20 de septiembre de dicho año, logró que se reconsiderara tal resolución.

Pero así como la institución logró un protagonismo y representatividad en la ciudad y la provincia, así mismo a lo largo de su historia se vio envuelta en casos polémicos y de corrupción.

Como en 1987 cuando se denunció el remate de autos de lujo, que ingresaron ilegalmente al Ecuador, como si se tratara de chatarra, el fraude en la matriculación de vehículos detectado por la Contraloría en 1987; la adquisición de 71 buses articulados sin los respectivos repuestos en 1988; el sobreprecio de 1300 millones de sucres detectados por la Contraloría en la adquisición de repuestos y la contratación de servicios

de mantenimiento; el cobro de coimas a las cooperativas de transporte en una garita de la Terminal Terrestre; la matriculación de 588 vehículos con documentos falsos en el 2001.

El 22 de mayo de 1999, tras el ejecútese a la ley sustitutiva de la Ley de la CTG por el presidente Jamil Mahuad, la entidad recobró su autonomía administrativa y logró su descentralización financiera, 51 años después de su fundación. Además, dejó fuera del directorio a los delegados de los transportistas.

A lo largo de gran parte de su historia, el directorio de la CTG estuvo integrado por delegados del Consejo Provincial del Guayas, del Presidente de la República, del Municipio de Guayaquil, la Junta Cívica y las Cámaras de la Producción.

En el 2007 el Gobierno Nacional a través del entonces Tribunal Constitucional, logró suprimir dos de los tres cupos de representación que tenía el Cabildo en el directorio de la CTG a través de la Junta y las Cámaras.

Y fue hasta el 17 de marzo del 2011, en que la Asamblea Nacional acogió las objeciones del Ejecutivo a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con los cuales desapareció, luego de 63 años de historia, la Comisión de Tránsito del Guayas (CTG).

En su remplazo creó la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE), con ámbito nacional, cambiando la forma de su integración. Desde entonces la entidad es presidida por el delegado del Ministerio de Transporte y dirigida por el delegado del Presidente de la República. El directorio lo completan los delegados del Ministerio del Interior y un representante de la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME).

Actualmente la CTE, con un cuerpo uniformado de 4000 agentes, tiene presencia en 1863 kilómetros de control de carreteras del Guayas, Los Ríos, El Oro, Santa Elena Azuay y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Del mismo modo, y con la entrega de las dos primeras competencias (matriculación y revisión) al Cabildo, la CTE comenzó a preparar su salida de Guayaquil que estaría del todo concretada en agosto del 2015 cuando estaba previsto que el Municipio de Guayaquil ponga en las calles a los nuevos agentes civiles de Tránsito, que reemplazarán a los tradicionales vigilantes.

Así como se extendieron a todas las provincias, así también se extendió el grupo de rescatistas conformados por los mismos miembros de la Comisión de Tránsito del Ecuador, como es la Unidad de Rescate y emergencias médicas (UREM), donde su misión es satisfacer las necesidades de la comunidad en el área de rescate vehicular y atención pre-hospitalaria, interviniendo oportunamente para salvaguardar la vida de los pacientes que resultaren víctimas de accidentes de tránsito en las carreteras del Ecuador. Rescatistas con sangre de héroes orgullosamente formados en la Comisión de Tránsito del Ecuador.

2.4.- FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

La fundamentación epistemológica en relación al tema de investigación “Análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la unidad de rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en la parroquia Virgen de Fátima, km 26 del Cantón Yaguachi, en el año 2015”, se relaciona con los campos del conocimiento de la Sociología y la Psicología.

Con la disciplina sociológica porque analiza el campo de acción e interrelación del ser humano y en la disciplina de la Psicología, porque ésta permite conocer el comportamiento y pensamiento de los individuos:

hombres y mujeres motivos o grupos objetivos de la presente investigación.

Sociología.- Ciencia que se dedica al estudio de los grupos sociales, conjunto de individuos que conviven agrupados en diversos tipos de asociaciones. Esta ciencia analiza las formas internas de organización, las relaciones que los sujetos mantienen entre sí y con el sistema, y el grado de cohesión existentes en el marco de la estructura social.

Es justamente este grupo social, ubicado en el km. 26 del cantón Yaguachi, y/o estructura motivo de estudio de la presente investigación, con el fin de entender y conocer su problemática.

Psicología.- Ciencia que gira en torno al supuesto de que hay procesos de índole psicológica que determinan el modo en que funciona la sociedad y la manera en la que tienen lugar la interacción social. Estos procesos sociales son los que delimitan las características de la psicología humana. La psicología social examina la determinación mutua entre un individuo y su entorno social. Así, esta ciencia investiga los rasgos sociales del comportamiento y el funcionamiento mental.

Conocer las características de nuestro grupo objetivo, a través de esta ciencia, permitirá tomar acciones encaminadas a replantear y mejorar, hasta cierto punto, el nivel de los procesos comunicativos con el fin de promover una afinidad entre los ciudadanos y los agentes de tránsito.

Las ciencias de la comunicación son aquellas disciplinas que estudian, analizan y discuten los fenómenos sociales relacionados con la comunicación, así como los medios que se emplean y el conjunto semiótico que construyen, generando sus propios métodos de estudios y herramientas analíticas. El objeto de estudio de las ciencias de la comunicación, los procesos y fenómenos de comunicación con frecuencia es también abordado por otras disciplinas.

Uno de los ejes transversales dentro de la epistemología relacionada al presente tema de estudio es la ciencia de la comunicación como base disciplinar de todo fenómeno social que se relaciona directa o indirectamente con esta ciencia la cual presenta sus propias características y métodos de estudio en base a lo que esta investigación genera.

La relación de estas tres disciplinas: Sociología, Psicología y Comunicación Social, fortalecen el trabajo de investigación de la presente propuesta, ya que éstas validan con un aporte científico los argumentos del marco teórico; además, brindan estrategias metodológicas que ayudarán a conocer y entender de mejor manera nuestro grupo objetivo motivo de la investigación, a su vez permitirán establecer estrategias psicosociales y comunicativas las cuales mejorarán la propuesta y permitirán dar a la sociedad un trabajo de investigación que tribute al buen vivir contemplado en nuestra Carta Magna.

2.5.-FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Al respecto del tema de investigación la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008** manifiesta en su: Sección tercera Comunicación e Información.

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. (P.14)

4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. (P.14)

En este nuevo marco legal garantiza en nuestro país una comunicación libre manifestada especialmente a través de un medio visual.

Sección séptima Comunicación social Art. 384.-

El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana. El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana (P.117)

El Ecuador como país signatario de los derechos consagrados en la Carta de las Naciones Unidas garantiza el derecho a la comunicación como un instrumento que da al ser humano la libertad de poderse expresar a través de cualquier medio bajo el estricto orden jurídico de la responsabilidad ulterior, es decir, libertad con responsabilidad.

Dentro del marco legal, la **LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN 2013**, señala lo siguiente en relación al tema.

El 27 de junio del 2013 se aprobó en Ecuador la Ley de Comunicación, conformada por un cuerpo legal que impone regulaciones sobre todos los medios de comunicación, no importa su tamaño o formato.

En lo que concierne a esta investigación, se debe observar los siguientes artículos, que están en plena vigencia.

Art.-17.- Derecho a la libertad de expresión y opinión.-

Todas las personas tienen derecho a expresarse y opinar libremente de cualquier forma y por cualquier medio, y serán responsables por sus expresiones de acuerdo a la ley. (p.11)

Art.- 29.- Libertad de información.-

Todas las personas tienen derecho a recibir, buscar, producir y difundir información por cualquier medio o canal y a seleccionar libremente los medios o canales por los que acceden a información y contenidos de cualquier tipo. (p.15).

Art. 393.- Seguridad humana.-

El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargara a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

Art.- 394.- Transporte.-

El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transportes serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

Para María Cristina Cabral la comunicación y la educación que contribuya a la descolonización, a la construcción desde un paradigma vinculado al Buen Vivir, puede aportar a generar otras relaciones – Sociales, políticas, culturales, éticas– que les otorguen un poder diferente a los pueblos latinoamericanos. Para estar en correspondencia con la

visión contextual de mundo biocéntrica, ciertos compromisos emergen como relevantes para las organizaciones de educación y comunicación:

- Rechazar la universalidad de la idea de desarrollo;
- Eliminar la dicotomía superior- inferior en la educación y la comunicación;
- Realizar la descolonización de la educación y la comunicación en América Latina;
- Asumir el contexto como referencia, la interacción como clave y la ética como garante de la sostenibilidad de nuestros modos de vida;
- Privilegiar las preguntas locales sobre las respuestas universales;
- Preferir las historias locales sobre los diseños globales como fuente de inspiración.
- Aprender inventando desde lo local (para no perecer imitando desde lo global).

2.6.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

- **Comunicación.-** En primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *comunicare*, que significa compartir algo, poner en común. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.
- **Cultura.-** El término cultura, que proviene del latín *cultus*, hace referencia al cultivo del espíritu humano y de las facultades intelectuales del hombre. Su definición ha ido mutando a lo largo de la historia desde la época del iluminismo, la cultura ha sido asociada a la civilización y al progreso.
- **Emergencia.-** Es una situación fuera de control que se presenta

por el impacto de un desastre.

- **Familia.-** La familia constituye un conjunto de individuos unidos a partir de parentesco. Estos lazos, dicen los expertos, pueden tener dos raíces: una vinculada a la afinidad surgida a partir del desarrollo de un vínculo reconocido a nivel social, como sucede con el matrimonio o una adopción y de consanguinidad, como ocurre por ejemplo con la filiación entre una pareja y sus descendientes directos.
- **Imprudencia.-** Una persona que conduce ebrio, que se gasta todos sus ahorros aun no teniendo empleo, que dispara un arma de fuego en un lugar que está lleno de personas o que se refiere, respecto de una ideología determinada de un modo agresivo e inoportuno, estará claramente actuando con imprudencia.
- **Información.-** Datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento, por lo tanto, otra perspectiva nos indica que la información es un recurso que otorga significado o sentido a la realidad, ya que mediante códigos y conjunto de datos, da origen a los modelos de pensamiento.
- **Medios de comunicación.-** El concepto de medio de comunicación es aquel que se utiliza para designar a todos los soportes en los cuales puede ser transmitida una idea o un mensaje; sin embargo, el concepto es comúnmente relacionable con determinados soportes, específicamente con los diarios o periódicos, televisión, radio, internet, publicaciones gráficas, etc. Los medios de comunicación son, tal como lo señala su nombre, un soporte sobre el cual se transmiten ideas de diversos tipos que pueden ser noticias de actualidad, mensajes publicitarios, debates ideológicos, etc. Los medios, siempre están transmitiendo un mensaje a través de un lenguaje o código que debe ser accesible

al tipo de público al que se dirigen, razón por la cual hay diferentes lenguajes para públicos diversos.

- **Opinión pública.-** El concepto de opinión pública es aquel que se utiliza para hacer referencias a las diferentes formas de expresión que una comunidad puede tener respecto de temas públicos, no privados. La idea de opinión pública existe desde hace tiempo ya, siempre que se hable de la relación o de la forma de pensar del pueblo ante determinados eventos políticos, sociales, económicos o culturales. Sin embargo, no hay duda alguna que, la importancia que este concepto ha tomado en los últimos cincuenta años es mayor, debido a que las nuevas tecnologías y la aparición de internet han facilitado y ampliado las formas de expresión pública ante todo tipo de eventos. Tal como sucede con muchos conceptos relacionados con la humanidad, el concepto de opinión pública es abstracto, ya que hace referencia al fenómeno social de expresión de una comunidad ante diferentes tipos de circunstancias o eventos.
- **Pensamiento crítico.-** El pensamiento crítico consiste en analizar y evaluar la consistencia de los razonamientos, en especial aquellas afirmaciones que la sociedad acepta como verdaderas en el contexto de la vida cotidiana. Dicha evaluación puede realizarse a través de la observación, experiencia, razonamiento o el método científico. El pensamiento crítico exige claridad, precisión, equidad y evidencias ya que intenta evitar las impresiones particulares. En este sentido, se encuentra relacionado al escepticismo y a la detención de falacias. Mediante el proceso que implica el pensamiento crítico, se utiliza el conocimiento y la inteligencia para alcanzar una posición razonable y justificada sobre un tema.
- **Plan estratégico.-** El plan estratégico es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o

largo plazo. Los planes estratégicos cuentan con cierto presupuesto disponible, por lo que es esencial la correcta determinación de los objetivos a cumplir. De lo contrario, el dinero puede no ser suficiente para alcanzar las metas y la planeación estratégica falla. La planeación estratégica como sistema de gerencia surge entre las décadas del 60 y 70, con los cambios en las capacidades estratégicas de las empresas. La gestión o management comenzó a exigir la planificación de las tareas a cumplir, con un gerente que analizaba como y cuando ejecutarlas.

- **Rescate.-** Salvamento búsqueda y rescate de una persona o grupo de personas en una situación apurada, habitualmente en una emergencia, como una acción de ayuda durante un desastre natural o un accidente de tránsito.
- **Seguridad.-** Estado de bienestar que percibe y disfruta al ser humano, ciencia interdisciplinaria que está encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos que se encuentra una persona, un bien o el ambiente.
- **Sociedad.-** Sociedad es un término que describe a un grupo de individuos marcados por una cultura en común, un cierto folklore y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad. Aunque las sociedades más desarrolladas son las humanas de cuyo estudio se encargan las ciencias sociales como la Sociología y la Antropología, también existen las sociedades animales abordadas desde la Socio-biología o la Etología social. Las sociedades de carácter humano están constituidas por poblaciones donde los habitantes y su entorno se interrelacionan en un contexto común que les otorga una identidad y sentido de pertenencia. El concepto también implica que el grupo comparte lazos ideológicos, económicos y políticos. Al momento de analizar una sociedad se tiene en cuenta aspectos como nivel de desarrollo, logros tecnológicos alcanzados y calidad de vida.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- Métodos de investigación

El trabajo de titulación tendrá como metodología el campo de acción al análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la unidad de rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en la parroquia Virgen de Fátima, km. 26 del cantón Yaguachi. En el año 2015, al que va dirigido el presente trabajo; así como la aplicación del mismo, a través de las siguientes estrategias metodológicas.

El objetivo de estudio de esta metodología se lo define como el proceso de investigación científica, el cual está estructurado por una serie de pasos naturalmente relacionados entre sí. Este análisis se hace sobre la fundamentación de un conjunto de características con sus relaciones y leyes.

Es la actividad de búsqueda que se caracteriza por ser reflexiva, sistemática y metódica; tiene por finalidad obtener conocimientos y solucionar problemas científicos, filosóficos o empírico-técnicos, y se desarrolla mediante un proceso. El método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo. (J.Salkind, 2015)

Es conveniente determinar que en la realidad la investigación científica no se puede clasificar exclusivamente en alguno de los tipos que se señalarán, sino que generalmente en toda investigación se persigue un propósito específico, se busca un determinado nivel de conocimiento y se basa en una estrategia particular o combinada.

Para el presente trabajo se plantea como propósito: la Investigación Aplicada: Busca conocimientos con fines de aplicación inmediata a la realidad para modificarlo; es decir presenta solución a problemas prácticos más que formular teorías sobre ellos. (J.Salkind, 2015).

3.1.1 Método Analítico-Sintético

Este método permitió analizar los argumentos “Análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la Unidad de Rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito”.

3.1.2 Método Inductivo-Deductivo

Este ayudó a conocer si los 302 habitantes del km. 26 de la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi; se les aplicó los cuatro pasos esenciales: investigación: observación; clasificación y el estudio de estos hechos, la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización y contraste del tema.

3.1.3 Deductivo

Donde las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas, de la investigación, cuando las proposiciones resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez.

3.1.4 Método Descriptivo

El objetivo es la adquisición de datos precisos y sistemáticas que pueden usarse en promedios, frecuencias y cálculos estadísticos similares. Los estudios descriptivos raramente involucran experimentación, ya que están más preocupados con los fenómenos que ocurren naturalmente que con la observación de situaciones controladas.

3.2.- TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Según el nivel de conocimientos de la investigación del presente trabajo se plantea utilizar los siguientes tipos de investigación y el tipo de búsqueda: exploratoria, descriptiva, explicativa, cualitativa y cuantitativa.

3.2.1 Investigación exploratoria

Permite alcanzar una visión general del tema en estudio, o sea, buscar el tópico de interés, formular el problema y delimitar futuros temas de investigación en el presente caso: análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la unidad de rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en la parroquia Virgen de Fátima, km. 26 del cantón Yaguachi.

Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos. Obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados), verificables.

3.2.2 Encuestas

Fundamental para la recolección de datos para conocer las opiniones de los habitantes de este sector del cantón Yaguachi, parroquia Virgen de Fátima.

3.2.3 Investigación descriptiva

Permite conocer grupos homogéneos, es decir segmentar nuestro grupo objetivo, quienes presentan características comunes en base a sus intereses en el área de la comunicación social, en relación al tema se enfoca en el análisis para un plan estratégico comunicacional que

fomentara el pensamiento crítico y reflexivo de las personas que transitan calles, avenidas; y conductores de toda clase de vehículo liviano y pesado.

Esta investigación es además descriptiva, porque quiere llegar a conocer las situaciones, de cuál es la aceptación de la Unidad de Rescate de Emergencias Médicas con la población, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

3.2.4 Investigación explicativa

Permite buscar las causas o el porqué del tema planteado y de cómo se dan sus interrelaciones. Además de encontrar la causa-efecto del hecho para conocerlos con mayor profundidad; en nuestro tema: análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la unidad de rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en la parroquia Virgen de Fátima, km. 26 del cantón Yaguachi.

3.2.5 Investigación cuantitativa

Porque es una investigación empírica sistemática de los fenómenos sociales a través de técnicas estadísticas, matemáticas o informáticas. El objeto de la investigación cuantitativa es desarrollar y emplear modelos matemáticos, teorías o hipótesis relativas a los fenómenos.

3.2.6. Investigación de campo

Porque se trabajara en un ambiente natural en el que estarán presentes las personas, grupos y organizaciones científicas las cuales cumplen el papel de ser la fuente de datos para ser analizados.

3.3.- SOFTWARE QUE SE UTILIZARÁ

El soporte informático, necesario para la realización del presente trabajo de titulación contempla el sistema operativo Microsoft Excel y Word; ambos sistemas se utilizarán para la tabulación y análisis de los resultados de las encuestas y las entrevistas, respectivamente.

3.4.- POBLACIÓN Y MUESTRA

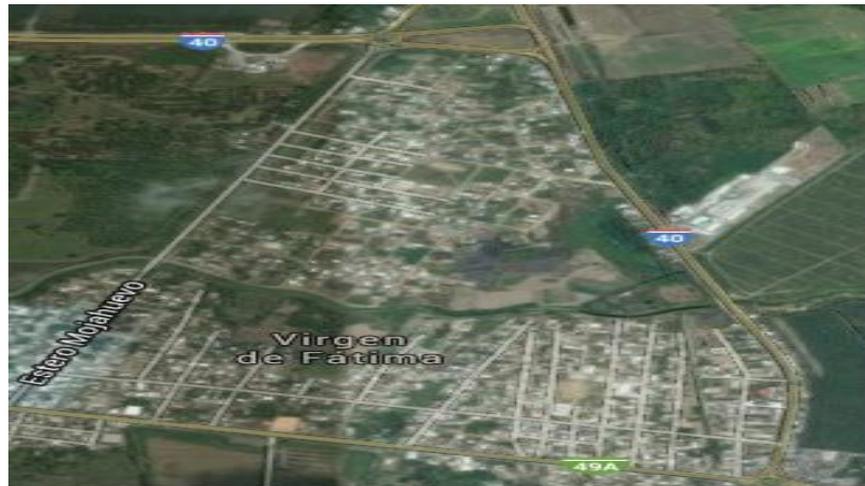
3.4.1 POBLACIÓN

Para comprobar el nivel de aceptación de la (UREM) Unidad de Rescate de Emergencias Médicas de la CTE, del Cantón Yaguachi, se realizará una encuesta a una parte del universo, ubicado en la parroquia Virgen de Fátima la cual tiene 14.189 personas aproximadamente según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) 2011.

Para realizar la encuesta se utilizó el método probabilístico, que parte del criterio de que todos y cada uno de los elementos de la población tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra y el tipo de muestreo que se realizó por conglomerados y aleatorio estratificado.

La unidad de muestreo fue la parroquia Virgen de Fátima km. 26 del Cantón Yaguachi.

GRAFICO 1



Ubicación: Fuente: Google-maps.

Elaborado por: Gabriela Ruiz Ortiz

3.4.2 Muestra

Datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.

Nivel de confianza	Z= 95% (valor estándar)	1,96
Error de estimación	e= 5% (valor estándar)	0,05
Probabilidad de éxito	P= 50%(valor estándar)	0,5
Probabilidad de fracaso	Q= 50%(valor estándar)	0,50
Población	N=	14.189

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

$$n = \frac{3,8416 \cdot 14.189 \cdot 0,25}{(0,0025 \cdot 14.188) + (3,8416 \cdot 0,25)}$$

$$n = \frac{13.642,72}{9.639,47}$$

$$n = 1.415$$

$$n = 1.415$$

$$n = 1.415$$

$$n = 1.415$$

Tomando los mismos datos del nivel de confianza, error, éxito, fracaso ya que son estándares, se cambia la población que sería $n = 1.415$.

$$n = \frac{3.8416 * 1.415 * 0.25}{0.0025 * 1.414 + 3.8416 * 0.25}$$
$$n = \frac{1.360,52}{4.4954}$$

$$n = 302$$

Dónde:

- **Población o universo a investigar (N): 302** personas, representa al km. 26 de la parroquia Virgen de Fátima del Cantón Yaguachi, como margen de representatividad de la zona antes mencionada.
- **Grado de confianza o margen de confiabilidad (Z):** Se escogió un grado de confianza del 95% el cual, en la tabla de distribución normal, corresponde a un valor de 1.96.
- **Margen de error (e):** Es el que se puede aceptar con el 5%, según la tabla corresponde a un valor de 0.05.
- **Probabilidad de estimada al éxito (p):** Esto corresponde al valor promedio de 0.5, esto indica que el evento ocurra sin mayor trascendencia de problema.
- **Probabilidad de fracaso (q):** Que el evento no se dé con éxito; esto equivale al 0.50.

Perfil del muestreo:

Género: masculino y femenino.

Edad: 18 a 65 años.

Nivel Socioeconómico: medio.

Dirigido: a los habitantes km. 26 de la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi con una población aproximada de 14.189 personas, de las cuales se encuestaran a 302, dando una muestra representativa de 302 encuestados.

3.6.- INSTRUMENTOS

Los instrumentos a utilizar serán: la encuesta y la entrevista, para tabular datos obtenidos de las personas encuestadas y entrevistadas sobre el tema: “Análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la Unidad de Rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito”. *A las 302 personas del km. 26 de la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi;* a través de un cuestionario y un banco de preguntas diseñadas en forma previa para la obtención de información específica en relación al tema, que se adjunta en el anexo.

3.7.- OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES

TABLA 1

DIMENSIONES	INDICADORES	FORMAS DE MEDICIÓN
<p>ANÁLISIS DEL PROCESO COMUNICATIVO ENTRE CIUDADANÍA Y LA UREM</p>	<p>Mejorar el diálogo por medio de la comunicación entre la ciudadanía y la Unidad de Rescate de Emergencias Médicas a fin de cumplir con el sistema de emergencia inteligente que reducirá ampliamente las posibilidades de morir tras un accidente. Centrales médicas coordinarán todos los medios disponibles con una flota de vehículos equipados y personal calificado para efectuar misiones de rescate.</p>	<p>Dictar consecutivamente charlas y seminarios de relaciones humanas al personal de la unidad de rescate.</p> <p>Instruir físicamente al personal calificado para rescate de emergencias</p> <p>Monitorear con responsabilidad y rapidez al momento de recibir la llamada de auxilio inmediato.</p>

<p>EMERGENCIAS MÉDICAS EFECTIVIDAD EN LAS CARRETERAS</p>	<p>Mejorar la comunicación entre la ciudadanía y la Unidad de Rescate de Emergencia, para que al momento de un accidente exista la respectiva colaboración y de esta manera lograr salvar la vida humana.</p>	<p>✓ Verificar a través de encuestas y sondeos la aceptación por parte de la ciudadanía de la Unidad de Rescate de Emergencia.</p>
--	---	--

Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

CAPÍTULO IV

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente análisis y sus resultados enmarcan dentro del contexto ubicado en la parroquia Virgen de Fátima km. 26 del cantón Yaguachi y está determinado dentro del perímetro: av. La Troncal, Estero Moja huevo, Transversal Austral y Troncal de la Costa.

El proceso de la selección, tabulación y análisis de la información obtenida de la investigación se realizó, a través de encuestas a los 14.189 habitantes, de las cuales se encuestó a 302 personas. Lo que da una muestra representativa de 302 encuestados.

Los instrumentos para el proceso de información son el cuestionario estructurado sobre el tema: análisis del proceso comunicativo entre ciudadanía y la unidad de rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en la parroquia Virgen de Fátima, km. 26 del cantón Yaguachi. En el año 2015.

A las 302 personas que transitan diariamente por las calles y avenidas del km. 26 de la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi, la aplicación de las encuestas son determinados como representativos por parte del autor, esto determinara las causas o el porqué del tema planteado y de cómo se dan sus interrelaciones.

Además de encontrar la causa-efecto del hecho para conocerlos con mayor profundidad.

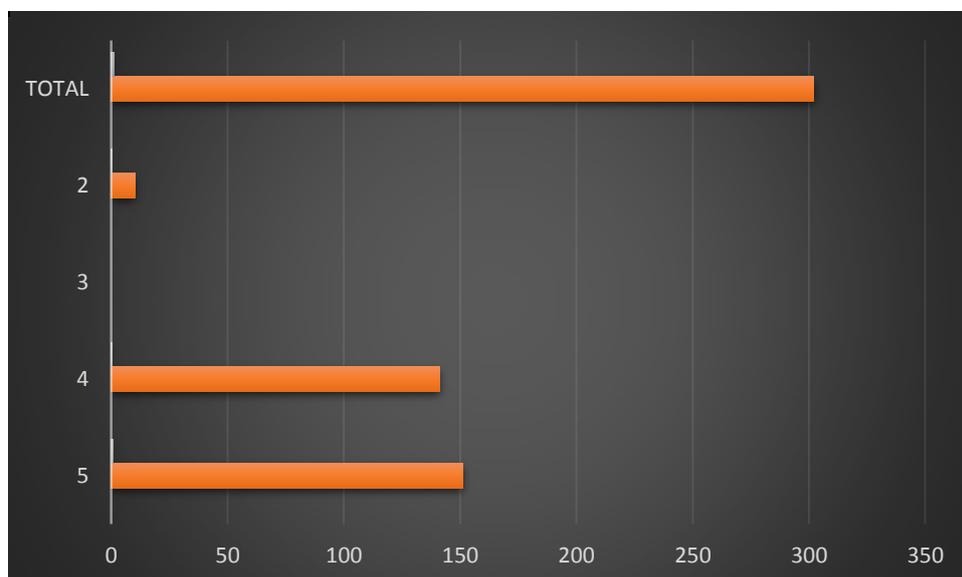
Pregunta N° 1. ¿Considera usted que la UREM es importante para la ciudadanía?

Tabla 2

ESCALA DE VALORES	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
5	MUY DE ACUERDO	151	50 %
4	DE ACUERDO	141	43 %
3	INDIFERENTE	0	0 %
2	EN DESACUERDO	10	7 %
1	MUY EN DESACUERDO	0	0 %
TOTAL		302	100 %

Elaborado: Gabriela Ruíz Ortiz

GRÁFICO 2



Elaborado: Gabriela Ruíz Ortiz

ANÁLISIS

Según el análisis de las estadísticas indican que el 50% de los habitantes están muy de acuerdo que la UREM es importante, mientras que un 43% está de acuerdo, y solo un 7% están en desacuerdo.

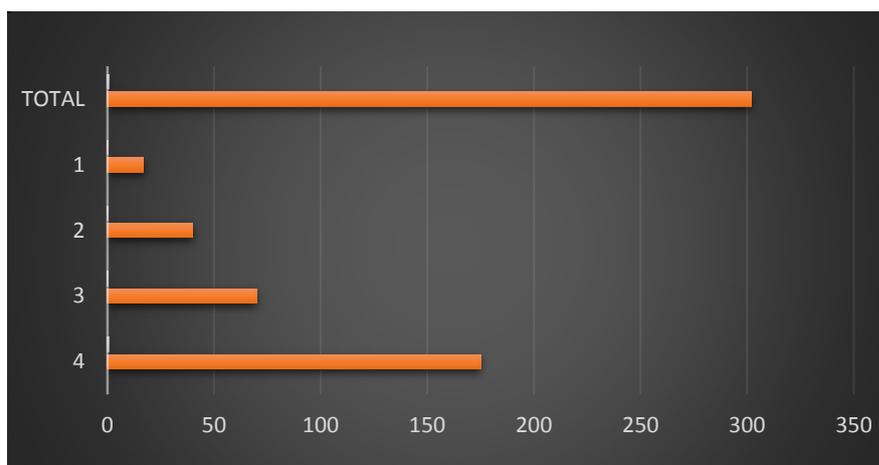
Pregunta N° 2. ¿Cree usted que los miembros de la UREM, necesitan más capacitación en atención pre-hospitalaria para mejorar su labor como rescatistas por parte de la CTE?

TABLA 3

ESCALA DE VALORES	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
4	MUY DE ACUERDO	175	60 %
3	DE ACUERDO	70	23 %
2	EN DESACUERDO	40	12 %
1	MUY EN DESACUERDO	17	5 %
TOTAL		302	100 %

Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

GRÁFICO 3



Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

ANÁLISIS

Según el análisis de las estadísticas indican que el 60% están muy de acuerdo que necesitan más capacitación en atención pre-hospitalaria por parte de la CTE, mientras que un 23%, están de acuerdo, un 12% en desacuerdo, y solo un 5% muy en desacuerdo.

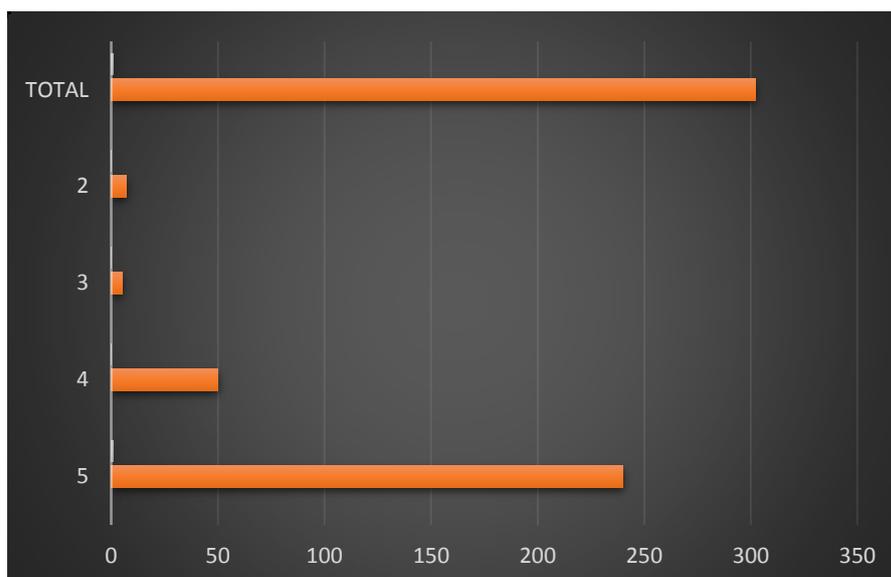
Pregunta N° 3 ¿Considera usted que los miembros de la UREM tienen que estar capacitados para cualquier tipo de emergencias o desastres?

TABLA 4

ESCALA DE VALORES	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
5	MUY DE ACUERDO	240	72%
4	DE ACUERDO	50	15%
3	EN DESACUERDO	5	6%
2	MUY EN DESACUERDO	7	7%
TOTAL		302	100%

Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

GRÁFICO 4



Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

ANÁLISIS

Según el análisis de las estadísticas indican que el 72% están muy de acuerdo que necesitan estar capacitados los miembros de la UREM, mientras que un 15% están de acuerdo, un 6% en desacuerdo y solo un 7% muy en desacuerdo.

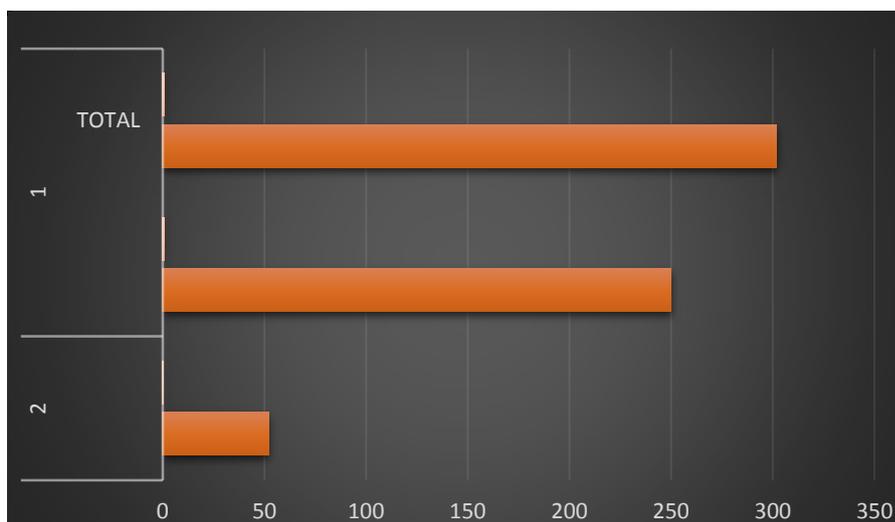
Pregunta N° 4. ¿La ciudadanía es un apoyo para los miembros de la UREM en una emergencia?

TABLA 5

ESCALA DE VALORES	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
2	SI ES UN APOYO	52	24%
1	NO ES UN APOYO	250	76%
TOTAL		302	100%

Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

GRÁFICO 5



Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

ANÁLISIS

Según el análisis de las estadísticas indican que el 24% de la ciudadanía es un apoyo en una emergencia, y un 76% consideran que no es un apoyo en caso de emergencia.

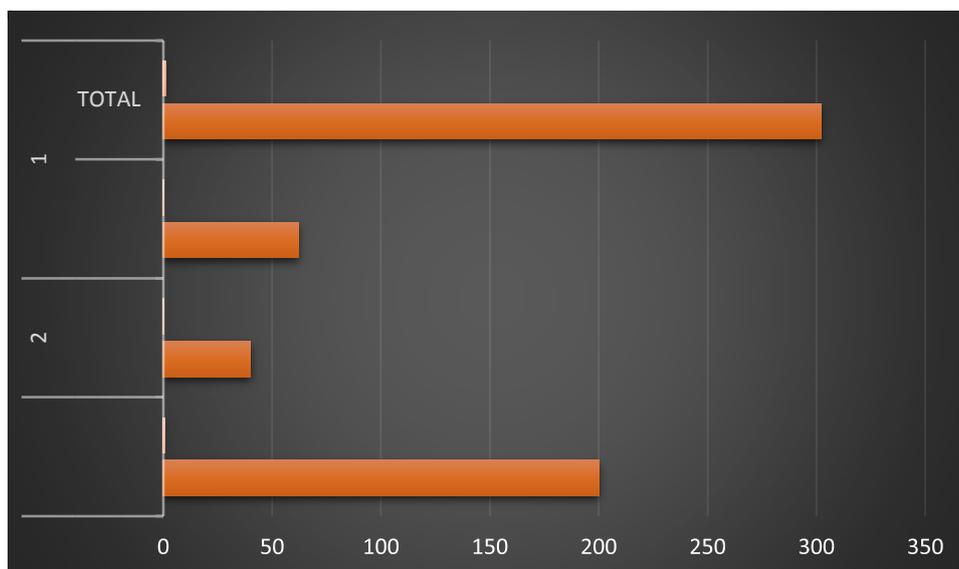
Pregunta N° 5 ¿Considera usted que el personal de la UREM poseen los equipos necesarios al momento de una emergencia?

TABLA 6

ESCALA DE VALORES	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
3	SI POSEEN	200	60%
2	NO POSEEN	40	12%
1	POSEEN PERO AÚN LES FALTA	62	28%
TOTAL		302	100%

Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

GRÁFICO 6



Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

ANÁLISIS

Según el análisis de las estadísticas el 60% consideran que sí poseen los equipos necesarios, mientras que un 12% consideran que no poseen, y solo un 28% poseen, pero aún les falta.

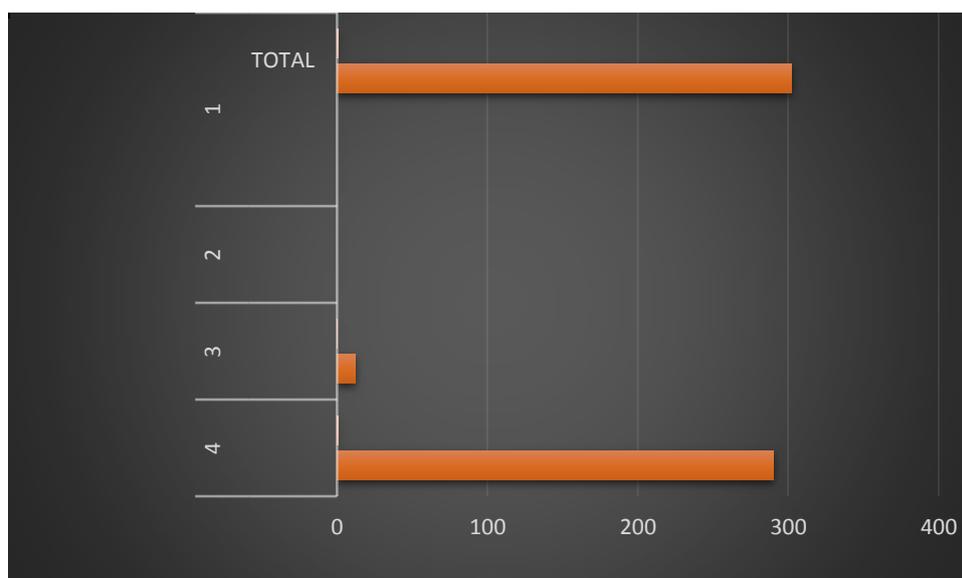
Pregunta N° 6 ¿Cree usted que exista un plan comunicacional entre la UREM y la ciudadanía?

TABLA 7

ESCALA DE VALORES	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
4	DE ACUERDO	290	90%
3	MUY DE ACUERDO	12	10%
2	EN DESACUERDO	0	0%
1	MUY EN DASACUERDO	0	0%
TOTAL		302	100%

Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

GRÁFICO 7



Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

ANÁLISIS

Según el análisis de las estadísticas el 90% está de acuerdo que exista un plan comunicacional, y un 10% está muy de acuerdo.

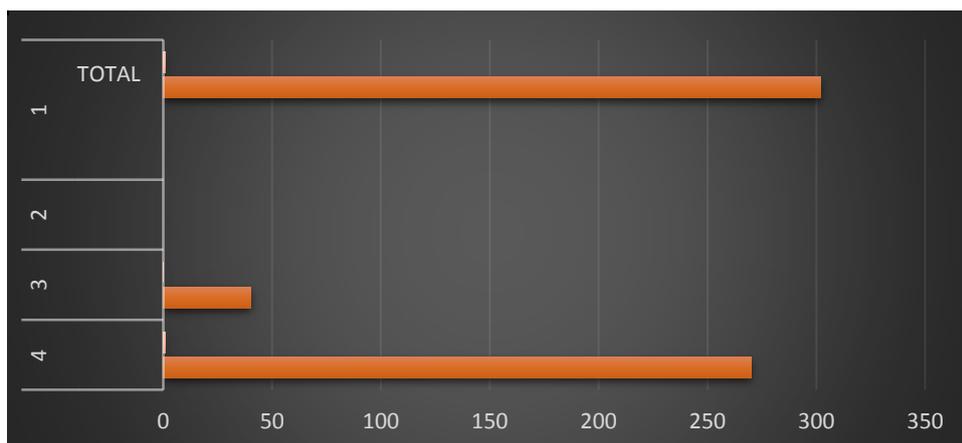
Pregunta N° 7 ¿Considera usted que deben existir más unidades de rescates (UREM) en todo el país?

TABLA 8

ESCALA DE VALORES	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
4	DE ACUERDO	270	85%
3	MUY DE ACUERDO	40	15%
2	EN DESACUERDO	0	0%
1	MUY EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL		205	100%

Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

GRÁFICO 8



Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

ANÁLISIS

Según el análisis de las estadísticas indican que el 85% considera estar de acuerdo que existan unidades de rescate en todo el país, y un 15% están muy de acuerdo.

Pregunta N° 8: ¿Considera usted que la UREM debería recibir charlas constantemente para mejorar el servicio hacia la comunidad?

TABLA 9

ESCALA DE VALORES	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
5	DE ACUERDO	280	88%
4	MUY DE ACUERDO	22	12%
3	EN DESACUERDO	0	0%
2	MUY EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL		302	100%

Elaborado por: Gabriela Ruiz Ortiz

GRÁFICO 9



ANÁLISIS

Según el análisis de las estadísticas indican que el 88% consideran que deberían recibir constantemente charlas para mejorar el servicio a la comunidad, y un 12% muy de acuerdo.

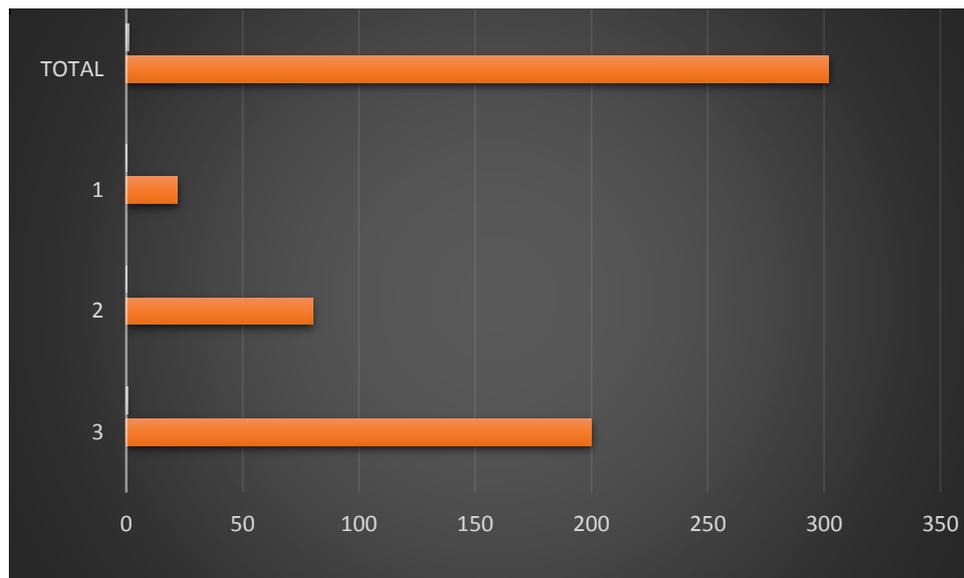
Pregunta N° 9 ¿Cree usted que las unidades de rescates (UREM) poseen vehículos en buen estado para casos de emergencias?

TABLA 10

C	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
3	SI POSEEN	200	70%
2	NO POSEEN	80	23%
1	NO SABEN	22	7%
TOTAL		302	100%

Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

GRÁFICO 10



Elaborado: Gabriela Ruiz Ortiz

ANÁLISIS

Según el análisis de las estadísticas indican que el 70% sí poseen vehículos en buen estado, mientras que un 23% no poseen, y un 7% no lo saben.

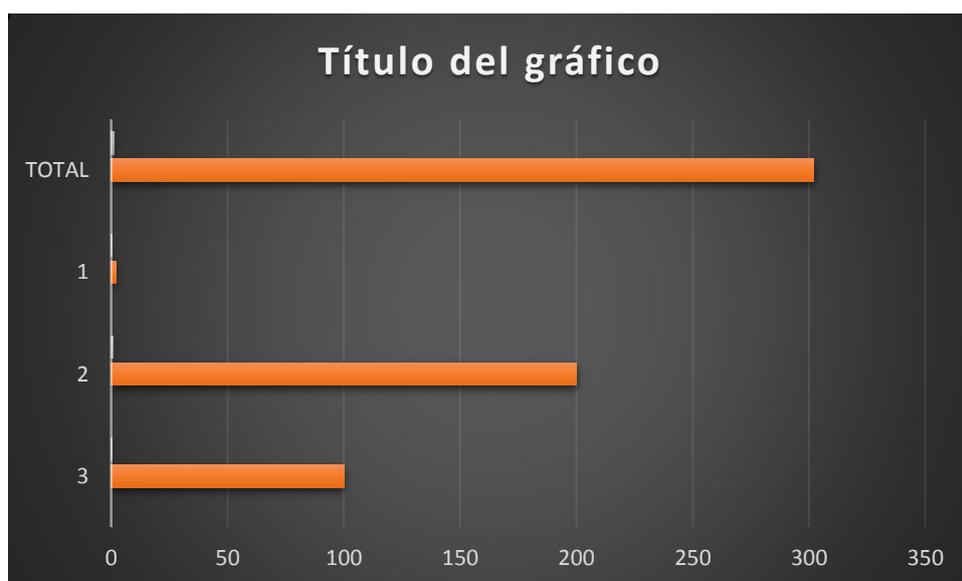
Pregunta N° 10: ¿A usted o a un familiar lo ha asistido la unidad de rescate (UREM) en algún caso de emergencia?

TABLA 11

ESCALA DE VALORES	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
3	SIEMPRE	100	33%
2	NUNCA	200	66%
1	NO RECUERDA	2	1%
TOTAL		302	100%

Elaborado: Gabriela Ruíz Ortiz

GRÁFICO 11



Elaborado: Gabriela Ruíz Ortiz

ANÁLISIS

Según el análisis de las estadísticas el 33% le han asistido la unidad de rescate UREM, mientras que un 66% nunca, y un 2% no recuerda.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Elaboración de un producto comunicacional (revista): plan de comunicación que fortalezca el proceso comunicativo y capacidad de reacción entre ciudadanía y la Unidad de Rescate de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en el km 26, del Cantón Yaguachi en el año 2015.

5.1 INTRODUCCIÓN

Bajo el contexto legal. Art 16 de la L.O.C. (Ley Orgánica de Comunicación 2013) Todas las personas en forma individual o colectiva, tienen derecho a una comunicación libre, intercultural. Incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. La presente investigación destaca la influencia y transcendencia de los ciudadanos y el personal de la UREM de las diferentes unidades de rescates de las emergencias médicas y sugiere la elaboración de un plan estratégico comunicacional que fortalezca el proceso comunicativo y capacidad de reacción entre ciudadanía y la Unidad de Rescate de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en el km.26 De del cantón Yaguachi en el año 2015.

5.2 OBJETIVO GENERAL

Analizar y elaborar un plan estratégico de comunicación que permita la correcta difusión de los servicios que presta la unidad de rescate y emergencias médicas.

5.3.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Investigar la influencia de una cultura de primeros auxilios en caso de emergencias.
- Diagnosticar el impacto de los códigos de comunicación entre la ciudadanía de los sectores aledaños y los agentes de tránsito.
- Elaborar un plan de comunicación que fortalezca el auxilio oportuno.

TABLA 12

5.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

PLAN ESTRATÉGICO COMUNICACIONAL (PLAN DE COMUNICACIÓN QUE FORTALEZCA EL PROCESO COMUNICATIVO Y CAPACIDAD DE REACCIÓN ENTRE CIUDADANÍA Y LA UREM)

N°	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO	ACCIONES	MEDIO O SOPORTE	LUGAR	RESPONSABLE
1	Socializar el plan estratégico comunicacional sobre el análisis de la UREM.	Elaborar una revista de cómo se inició urem, para así dar a conocer a la ciudadanía su trayectoria y la manera de proceder ante una emergencia, entregar volantes a ciudadanos que transitan las avenidas de la parroquia Virgen de Fátima. Capacitación al personal.	Análisis del plan estratégico comunicacional.(plan de comunicación que fortalezca el proceso comunicativo y capacidad de reacción)	Informe escrito y Comunicación directa con ciudadanos y personal UREM.		
2	Debatir entre los ciudadanos y personal de la UREM, acerca de las inquietudes señaladas anteriormente.	Convocatoria a la ciudadanía del sector Virgen de Fátima para la divulgación del plan y recogida de información de interés general. Enviar notificaciones a la ciudadanía.	Elaboración de una lista detallada de cada ciudadano y personal de la UREM, con el fin de conocer sus inquietudes y necesidades.	Informe escrito y comunicación directa con ciudadanos y personal UREM.	Guayaquil (Kilometro 26, parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi).	1.- Gabriela Ruiz Ortiz. 2.-Moradores y personal de la
3	Intercambiar ideas sobre el tema planteado y sugerir nuevas temáticas entre jefes, personal y	Utilización de las redes sociales como mecanismo de información entre los moradores y la UREM.	Acuerdos entre moradores, personal y el autor del trabajo de titulación sobre el plan estratégico.	Comunicación directa con ciudadanos y personal UREM.		Unidad de Rescate de Emergencias Médicas.

	ciudadano.					
4	Desarrollar textos, sobre la realidad social de los ciudadanos y personal de la UREM.	Recopilar información sobre necesidades e inquietudes de cada sector. Redactar con ayuda del autor y con frecuencia semanal, sobre las situaciones del ciudadano y personal de la UREM.	Mesa redonda con varios representantes y ciudadanos seleccionados como muestra para desarrollar texto que reflejen las necesidades.	Comunicación directa con la comunidad entre ciudadano y personal UREM.		
5	Propiciar la participación activa sobre su realidad social a través de diálogos y buzón de sugerencias.	Ubicar buzones de sugerencias en la Unidad de Rescate de Emergencias Médicas para receptar información e inquietudes de los moradores.	Creación de un buzón de sugerencias en cada Unidad de Rescate para recoger las inquietudes y leer correos del personal.	Comunicación escrita con moradores y personal UREM.		

Elaborado por: Gabriela Ruiz Ortiz.

TABLA 13

5.5. Calendario: fechas de implementación previstas para cada una de las actividades de comunicación; plazos y acciones.

ACTIVIDADES	TIEMPO		
	Diciembre	Enero	Febrero
Elaboración y análisis de un plan estratégico comunicacional para los moradores y personal UREM.	X		
Desarrollo de un taller de intercambio de opinión sobre sugerencias y opiniones.	X		
Elaboración de una lista detallada de los moradores y personal UREM con el fin de conocer sus inquietudes y necesidades.	X		
Acuerdos entre moradores, personal UREM y el autor del trabajo de titulación sobre el plan estratégico.		X	
Mesa redonda con varios representantes y personal seleccionado UREM, como muestra para desarrollar y analizar las debilidades y fortalezas del personal de la UREM		X	
Creación de un buzón de sugerencias en la Unidad de rescate y emergencias médicas para recoger las inquietudes y leer correos del personal UREM.			X

Elaborado por: Gabriela Ruiz Ortiz

TABLA 14

5.6. RECURSOS MATERIALES (Presupuesto):

DETALLE	CANTIDAD/UNIDAD	VALOR/UNITARIO	VALOR/TOTAL
Manuales	250	\$0.50	125.00
Suministros (tinta, grapas, clip,	5	---	20,00
Pendrive	1	\$25	25,00
Volantes	500	---	50,00
Copias	1000	----	20,00
Movilización	---	---	50,00
Bolígrafos	24	\$0.15	3.60
		TOTAL FINAL:	= 293.60

Elaborado por: Gabriela Ruiz Ortiz.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- CONCLUSIONES.

La presente investigación permite identificar el proceso comunicativo entre ciudadanía y la Unidad de Rescate UREM de la CTE, al momento de las emergencias de tránsito, en la parroquia Virgen de Fátima, Km. 26 del cantón Yaguachi, en el año 2015.

La recolección y tabulación de datos, producto de las encuestas, permitió conocer las debilidades y fortalezas de los ciudadanos con el personal de la UREM del sector de la parroquia Virgen de Fátima Km. 26 del cantón Yaguachi, en el año 2015, al momento de analizar una emergencia de rescate, argumento que se considera al momento de diseñar la acciones estrategias para el desarrollo del plan.

La planificación y desarrollo del plan estratégico comunicacional se convirtió en una herramienta valiosa para toda la comunidad sector Virgen de Fátima km. 26 del cantón Yaguachi.

Los integrantes de la comunidad del sector km. 26 de la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi, están conscientes de la importancia del diseño y aplicación del plan estratégico comunicacional, por ello asumen su compromiso y empoderamiento de esta herramienta muy necesaria para fomentar las buenas relaciones ante hechos sociales de su entorno.

Fortalecer la convivencia en las 302 personas del sector del km. 26 de la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi representativos para una mayor cobertura e investigación.

El presente trabajo de titulación se enmarca dentro de los lineamientos de investigación, comunicación y desarrollo, direccionados por el departamento de titulación de la facultad de Comunicación Social

6.2. – RECOMENDACIONES.

Realizar un proceso formativo integral que fomente una buena comunicación, excelente relación y un buen vivir entre los ciudadanos del sector mencionado y los miembros de la Unidad de Rescate de Emergencias Médicas, para poder evaluar de mejor manera su forma de pensar al momento de analizar una emergencia médica.

Socializar a los ciudadanos de la zona seleccionada, sobre la importancia de repotenciar su comunicación e interrelación frente a su contexto y lo que les ofrece la UREM.

Promover el plan estratégico a través de un plan comunicacional, la cual se convertirá en una herramienta valiosa, fomentara una buena comunicación y una excelente relación en el km. 26 de la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi, como herramienta periodística para así tener un vínculo afectivo entre la comunidad y tributar al Régimen del Buen Vivir.

Después de la investigación realizada del análisis y el nivel de impacto del diario Extra y su aceptación en la opinión, se recomienda realizar un seguimiento periódico al sector estudiando y validando la información científica.

BIBLIOGRAFÍA.

- Addoino, J. (1980). La Relación Educativa. En M. Postic, *En perspectiva política de la educación* (págs. 269-288). Madrid: Narcea.
- Berelson, (1964). Elementos de la Comunicación Social y sus estudios interdisciplinarios. *Palabra Clave* 15 (1), 82-106.
- BURTON, J. (2004). Habilidades y Estrategias para Transformar los Conflictos. *III Audiencia Pública a los chicos y chicas de San Sebastián*, (pág. 7). San Sebastián.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008, Recuperado de:
http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf.
- Elena, Gonzales. (2010) PREVINIENDO ACCIDENTES DE TRÁNSITO RECUPERADO DE:
www.eduinnova.es/monografias09/medios_comunicacion.
- Ferraro, A. (19 de septiembre de 2011). *educaweb*. Obtenido de © Copyright Educaonline S.L. 1998-2015:
www.educaweb.com/.../estrategias-comunicacion-sector-educativo-360-2.
- J.Salkind, N. (5 de SEPTIEMBRE de 2015). “*Metodología de la Investigación técnico-científica*”. Obtenido de ECURED.CONOCIMIENTOS PARA TODOS:
http://www.ecured.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica
- LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN 2013, Recuperado de:
www.registroficial.gob.ec
- Mosset, Jorge. (2014) “Tratando la problemática del peatón”, 2014 Agosto 18, Recuperado de:
fido.palermo.edu/servicios_dyc/.../vista/detalle_articulo.php?

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL

Tema: ANÁLISIS DEL PROCESO COMUNICATIVO ENTRE CIUDADANÍA Y LA UNIDAD DE RESCATE UREM DE LA CTE, AL MOMENTO DE LAS EMERGENCIAS DE TRÁNSITO, EN LA PARROQUIA VIRGEN DE FÁTIMA, KM. 26 DEL CANTÓN YAGUACHI, EN EL AÑO 2015.

Encuesta

Objetivo: obtener información adecuada que permita socializar entre la ciudadanía y los miembros de la UREM con una excelente comunicación para eventos como emergencias médicas al momento de un accidente de tránsito.

Instrucciones

Favor marque con una x la alternativa que sea de su preferencia. Debe expresar su respuesta tomando en consideración los siguientes parámetros.

5= Muy de acuerdo

4= De acuerdo

3= Indiferente

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

Tome en consideración lo siguiente

- Leer totalmente la pregunta antes de contestar
- Contestar cada uno de los ítems
- No usar correctores, borradores, ni manchar la hoja
- No se permite contestar más de una vez en cada pregunta
- La encuesta es anónima



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL

Encuesta

Cuestionario

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que la UREM es importante para la ciudadanía?					
2	¿Cree usted que los miembros de la UREM, necesitan adiestramientos y cursos para mejorar su labor como rescatistas por parte de la CTE?					
3	Considera usted que los miembros de la UREM tienen que estar capacitados para cualquier tipo de emergencias o desastres?					
4	¿La ciudadanía es un apoyo para los miembros de la UREM en una emergencia?					
5	¿Considera usted que el personal de la UREM poseen los equipos necesarios al momento de una emergencia?					

6	¿Cree usted que exista un plan comunicacional entre la UREM y la ciudadanía?					
7	¿Considera usted que existan más unidades de rescates (UREM) en todo el país?					
8	¿Considera usted que la UREM debería recibir charlas y adiestramiento internacional?					
9	¿Cree usted que las unidades de rescates (UREM) poseen vehículos en buen estado para casos de emergencias?					
10	A usted o a un familiar le ha asistido la unidad de rescate (UREM) en algún caso de emergencia?					
	Total					

Encuesta

Evidencia del trabajo de investigación. Encuestas en el km. 26 de la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi.



Puesto de auxilio a lo largo de la vía Durán- Km 26

Parroquia Virgen de Fátima km 26-Milagro



Redondel de la parroquia Virgen de Fátima que conevta con Guayaquil, Milagro y otros cantones de la provincia



Peaje Km 26 - Milagro





Destacamento de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la parroquia Virgen de Fátima



Redondel de la parroquia Virgen de Fátima (Km-26)

Vías colectoras del Km-26





Población de Virgen de Fátima (Km-26) sentido Boliche- Durán



Población Virgen de Fátima(Km-26)



Población de Virgen de Fátima (Km-26) sentido Boliche- Durán



Población Virgen de Fátima (Km-26)



Redondel que está ubicado en el Km -26 conduce a varios puntos de nuestro país



Entrevistando a un Vigilante de la Unidad de Rescate y emergencias médicas de la CTE del Km-26



Dialogando con una persona que reside en el Km-26