

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, SEGURIDAD Y PREVENCIÓN.

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, SAFETY AND PREVENTION.

Yolanda López Lara ¹
José Díaz Montalvo ²
Mario Humberto Rojo Flores ³

RESUMEN

La problemática que se aborda en esta investigación se relaciona con la comunicación y difusión de mensajes relacionados sobre la seguridad y la prevención en casos de riesgo que se presentan en la vida cotidiana de una Institución de Educación Superior y su comunidad académica. El objetivo general que guía el estudio es: Determinar si los mensajes de seguridad y prevención ubicados en el campus de la Facultad son suficientes y cumplen su función. La investigación realizada tiene un corte cualitativo/cuantitativo, propiciando los estudios mixtos de evaluación, tiene un alcance descriptivo y un diseño de investigación no experimental transeccional descriptivo. La población es de 3,200 sujetos con una muestra aleatoria simple de 149 sujetos a medir. Las técnicas de recolección de datos fueron la consulta en fuentes electrónicas e impresas y la aplicación de la encuesta con un cuestionario de construcción propia que mide la percepción y la conducta sobre el tema objeto de estudio, en base a la aplicación de escalas de Likert para cada uno de los ítems que evaluaron las categorías de análisis.

Palabras claves: Comunicación Organizacional, Seguridad, Prevención, comunicación impresa, comunicación electrónica.

Fecha de recepción: 29 de agosto, 2019.

Fecha de aceptación: 01 de octubre, 2019.

¹ Coordinadora de Intercambio Académico. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Autónoma de Nuevo León. ORCID: 0000.0001-7000-4321 yolanda.lopezlr@edu.uanl.mx

² Secretario Administrativo. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Autónoma de Nuevo León. jdiazfcc@hotmail.com

³ Profesor de Tiempo Completo e Investigador. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Universidad Autónoma de Nuevo León. mario.rojojr@uanl.mx

ABSTRACT.

The problem addressed in this research is related to the communication and dissemination of messages related to safety and prevention in cases of risk that arise in the daily life of a Higher Education Institution and its academic community. The general objective that guides the study is: To determine if the safety and prevention messages located on the Faculty campus are sufficient and fulfill their function. The research carried out has a qualitative / quantitative cut, promoting mixed evaluation studies, has a descriptive scope and a descriptive non-experimental transectional research design. The population is 3,200 subjects with a simple random sample of 149 subjects to be measured. The data collection techniques were the consultation in electronic and printed sources and the application of the survey with a questionnaire of own construction that measures the perception and behavior on the subject under study, based on the application of Likert scales to each of the items that evaluated the analysis categories.

Keywords: Organizational Communication, Security, Prevention, printed communication, electronic communication.

INTRODUCCIÓN

“La comunicación es un proceso dinámico donde la transferencia de palabras, símbolos y significados entre los seres humanos no solo incide a nivel individual, sino también organizacionalmente. Torrico (2016), menciona que “es un hecho cuya sustancia está dada por su condición y finalidades humanas y sociales” (p.18). Para que se produzca el proceso intervienen los 5 sentidos más importantes del ser humano, Cruz y Cala (2015) consideran que: La vista es el sentido más predominante de los cinco, por ello la información visual logra un mayor impacto sobre el cerebro y quizá debido a esto, se habrá hecho tan popular la frase de que “una imagen vale más que mil palabras (p.163). La comunicación en su modalidad visual tiene como objetivo difundir información e ideas que son percibidas en modo unidireccional por la vista. Esta clasificación es tomada en cuenta como parte de las técnicas utilizadas dentro del plan de comunicación organizacional para hacer llegar mensajes a sus públicos de interés.

La comunicación en las instituciones siempre es un factor a considerar por la importancia que ejerce entre los elementos que la conforman. Una de sus funciones precisamente es divulgar, los mensajes que le dan vida a la operatividad cotidiana de la organización y transferir significados consensuados en sus públicos de interés para lograr objetivos específicos según la actividad a que se dedica. En esta ocasión bajo el rubro de esta ciencia social, se abordará el estudio sobre el tipo de mensajes visuales en forma impresa y electrónica, destinados la mayoría de las veces, para alertar la conducta de quienes leen los mensajes en forma de advertencias de previsión y seguridad. En la Facultad de Ciencias de la Comunicación (FCC)

La Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), dentro de su Ley Orgánica (2005), y específicamente en su estructura organizacional, contempla la Dirección de Prevención y Protección Universitaria, que entre sus características tiene como misión:

“Salvaguardar la integridad física de las personas, el patrimonio y los intereses de la Universidad Autónoma de Nuevo León, mediante el cumplimiento de la normatividad universitaria y legislación vigente aplicados en la seguridad y vigilancia implementando estrategias y procedimientos operativos encaminados a prevenir comisión de faltas y delitos dentro de los recintos universitarios” (s/n).

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, SEGURIDAD Y PREVENCIÓN.

En base a lo anterior, todas las dependencias de la Institución tienen el deber de difundir mensajes que salvaguarden la integridad de sus estudiantes y profesores, así como personas ajenas a ella, tales como proveedores y visitantes en general.

En el contexto físico de nuestra Dependencia, ubicada físicamente en la zona sur de la ciudad, en la Unidad Mederos, ubicada en las faldas de la Sierra Madre Oriental, el entorno que prevalece en una parte de ella es agreste y como tal, tiene fauna propia del hábitat y la comunidad académica y estudiantil convive cotidianamente durante los periodos académicos. Es por ello que los mensajes de prevención y de alerta, son un canal para hacer conscientes a los públicos internos sobre las acciones a realizar. Por tal motivo se decidió realizar un estudio piloto para evaluar la efectividad de dichos mensajes y conocer la percepción que los estudiantes tienen al respecto para obtener información que facilite la toma de decisiones para hacer propuestas de mejora a las autoridades correspondientes en caso de que los resultados así lo reporten.

Planteamiento:

Se consideró conveniente realizar una investigación piloto que proporcione respuesta a la problemática sobre la efectividad que emiten los comunicados impresos y electrónicos distribuidos en algunos lugares del campus de la Facultad sobre prevención y seguridad.

Objetivo General:

- ✓ Determinar si los mensajes impresos y electrónicos sobre prevención y seguridad son efectivos para la comunidad académica de la Facultad.

Objetivos específicos:

- ✓ Determinar si los públicos internos acatan las indicaciones de los mensajes de seguridad y advertencia.
- ✓ Indagar si la comunidad académica sabe qué acciones realizar en algún caso de riesgo o accidente.
- ✓ Describir los tipos de mensajes que mayormente recuerdan sobre prevención y seguridad.
- ✓ Indagar en caso de emergencia médica, la atención fue adecuada y con calidad
- ✓ Corroborar si la comunidad académica recibe capacitación sobre cultura de riesgo.

JUSTIFICACIÓN

La importancia de realizar el estudio es porque aportará datos generalizados en una primera instancia en un sondeo para valorar qué tanto la comunidad académica de la Facultad, está consciente del valor de la prevención y la seguridad difundida en los mensajes impresos distribuidos en diferentes localidades, Se ha observado que en ocasiones las recomendaciones de alerta no solo no son leídas, sino que tampoco son tomadas en cuenta, porque "forman parte del paisaje" y quizá de tanto verlo cotidianamente, ya no recuerda el contenido del mismo. Por lo tanto, la implicación práctica que contiene es que, en base a los resultados obtenidos, se podrán sugerir propuestas para activar acciones relacionadas en este rubro porque la infraestructura de la Dependencia se encuentra ubicada en una zona agreste y es muy cotidiano convivir con mariposas que entran a los salones, libélulas volando entre los árboles, abejas en los jardines, visita de tlacuaches por los pasillos, esporádicamente puercoespines y más cotidianamente la visita de los osos. Por ello, la trascendencia del estudio servirá de base para futuras líneas y enfoques relacionados con esta problemática.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, SEGURIDAD Y PREVENCIÓN.**Limitaciones de la investigación**

El estudio realizado está limitado en cuanto a la aplicación del instrumento que se consideró tomar en cuenta solo a la población de la Facultad inscrita y no a los visitantes, porque los primeros interactúan cotidianamente con las zonas de áreas libres, aulas, estacionamientos u jardines, entre otros espacios que conforman la infraestructura de la Dependencia y los segundos no.

Consecuencias de la investigación

El beneficio que trae consigo el estudio, son consecuencias positivas sobre la problemática tratada, porque se obtendrán resultados que anteriormente no se contaba con ellos, y serán provechosos para tomarlos en cuenta para futuros estudios relacionados con el tema.

MARCO TEÓRICO**Teoría de Sistemas**

La teoría de sistemas trajo aspectos novedosos al estudio de las organizaciones que no se habían considerado anteriormente; como la apertura al medio y la influencia del contexto. Martínez de Velazco, mencionado en Fernández (2017), opina que “un sistema en términos generales es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que construyen un “todo organizado”, donde el resultado es mayor que sus partes” (p.28). La principal aportación del enfoque sistemático es el concepto de la organización como un sistema abierto en constante interacción con su entorno. La Universidad también es considerada como un sistema organizacional que se desempeña como tal, donde los subsistemas tecnológico, financiero, social, el de metas y valores y el administrativo, al interrelacionarse interdependientemente forman un desempeño holístico (Chiavenato, 2009).

Teoría de la Comunicación

Comunicación, en una de sus múltiples definiciones, es la transferencia y la comprensión de significados, es un proceso dinámico que facilita la interacción entre las personas. Es “Hacer partícipe a otra persona o cosa de algo que se tiene”. “Dar parte, hacer saber una cosa” (Larousse, 1999:270). La comunicación es una actividad exclusiva de los seres vivos, aunque algunas otras fuentes también reconozcan este mismo proceso entre los animales, las plantas, más el ser humano tiene mayores posibilidades para hacer llegar un mensaje.

En las organizaciones se genera la comunicación interpersonal, entre dos o más personas, y en ella misma, se contienen todos los patrones, redes y sistemas de comunicación; es un campo favorable para su desarrollo. Los flujos de comunicación formal permean los mensajes inherentes al desarrollo de los objetivos y metas planeadas, así como también, la comunicación actúa como un controlador del comportamiento del empleado por medio de jerarquías de autoridad y procedimientos formales que el personal debe observar (Robbins y Coulter, 2010)

Comunicación Organizacional

La comunicación en las organizaciones según Andrade, mencionado por Fernández (2017) puede estudiarse desde tres perspectivas: Desde el enfoque de las Ciencias Sociales, porque se estudia como una disciplina y se apoya en el método científico para obtener datos que fortalezcan sus fundamentos; como fenómeno, porque se produce de manera natural entre los miembros de una corporación. Desde el enfoque de las Ciencias Sociales, porque se estudia como una disciplina y como un conjunto de técnicas y actividades que promueven los diferentes tipos de mensajes que se conocen como comunicación: descendente (indicaciones y ordenes), ascendente (propuestas, aclaraciones), horizontal (entre los miembros de un mismo nivel jerárquico) y la transversal, son los mensajes que atraviesan toda la estructura organizacional activando los conductos y los flujos formales de comunicación; entre muchas otras modalidades. La comunicación según Robbins y Coulter (2010) actúa como un controlador del comportamiento del personal en una empresa, “los individuos como los grupos de áreas administrativas necesitan información para que se desarrollen los objetivos y metas planeadas y la comunicación, proporciona esa información por medio de los flujos formales” p.315.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, SEGURIDAD Y PREVENCIÓN.

Dirección de Seguridad y Prevención

La seguridad es un conjunto de estrategias que contienen dispositivos y acciones encaminadas a la detección y prevención de riesgos. Promueve la prevención de riesgos y de alguna manera es una modalidad de restricción para proteger personas, lugares y cosas. La Universidad Autónoma de Nuevo León, cuenta en su Ley Orgánica, (2005) con un área administrativa que su función principal es salvaguardar la integridad de las personas, el patrimonio y los intereses de la Institución por medio de normatividad y estrategias dirigidos a prevenir faltas y delitos que, por alguna circunstancia, fuera cometida dentro de sus instalaciones y/o recintos universitarios. A continuación, se enlistan algunas de sus funciones

- ✓ Establecer un ambiente de orden en los recintos universitarios, previniendo la comisión de faltas y delitos en los mismos.
- ✓ Planear y coordinar estrategias de prevención de delitos y protección del patrimonio de la UANL.
- ✓ Coordinar el auxilio a las dependencias y a la comunidad universitaria en emergencias o desastres.
- ✓ Apoyar a las autoridades universitarias en las investigaciones de incidentes o hechos delictivos, tipificados por leyes o códigos mexicanos.
- ✓ Definir la logística de seguridad en eventos especiales o masivos (culturales, deportivos, sesiones solemnes entre otros).
- ✓ Coordinar e implementar los operativos para controlar y agilizar la vialidad en los campus universitarios.
- ✓ Impartir pláticas y capacitaciones en materia de prevención, seguridad y protección civil en la comunidad universitaria.
- ✓ Brindar protección perimetral mediante el programa Binomio K9, en los espacios que se requiera.
- ✓ Elaborar estudios y diagnósticos de riesgos y amenazas en los diferentes recintos universitarios.
- ✓ Revisar los equipos de protección personal en las diferentes remodelaciones, construcciones o mantenimientos de edificios y dependencias, así como las condiciones de seguridad.

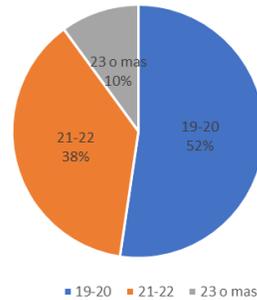
METODOLOGÍA

El marco en que se desarrolla el estudio es desde el método cuantitativo/cualitativo, cuya fusión propicia la creación de los diseños mixtos de evaluación. La problemática de la investigación es un tema piloto, porque anteriormente no se había realizado una investigación en esta área del conocimiento en nuestra Dependencia. La población a medir es de 3200 sujetos y la tipología de la muestra es aleatoria simple, cuya muestra a medir es de 149 sujetos, quienes tuvieron la oportunidad de ser escogidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), teniendo un margen de confianza del 95% y un porcentaje de error del 5%. Es un estudio con un alcance descriptivo, porque busca vincular los hallazgos con el proyecto general, conociendo las causas intervinientes para proponer soluciones a posteriori en el rubro de la problemática (Lara, 2011). Corresponde a un diseño de investigación no experimental transeccional descriptivo, porque no implica la manipulación deliberada de las variables y la recolección de datos fueron para medir las dimensiones de comunicación, seguridad y prevención. Es transeccional porque los datos se recolectaron en un solo corte para ser analizados posteriormente (Hernández, et al 2016). La premisa de la investigación indica: Comunicar la seguridad repercute en la prevención y el conocimiento de las acciones a realizar en caso de riesgo por la comunidad universitaria. Las técnicas de recolección de datos fueron las consultas de fuentes electrónicas, impresas que brindaron la oportunidad de enriquecer los hallazgos y la aplicación de una encuesta de construcción propia que indaga la percepción y la conducta de los sujetos al aplicar las escalas de Likert (Hernández, et al 2014:238) en sus respuestas y cuyas categorías de análisis están operacionalizados en 10 ítems brindando datos de tendencia generalizada en una primera instancia.



RESULTADOS

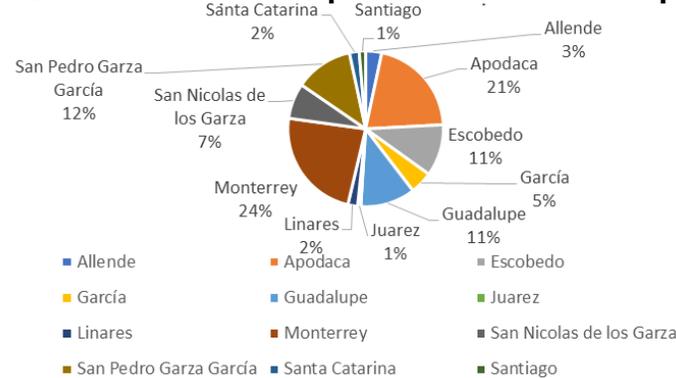
Gráfica 1. Datos poblacionales: Edad



Fuente: Construcción propia

El 52% de la población encuestada oscila entre los 19 y 20 años de edad, el 38% de 21 a 22 años y el 10% de 23 a más. El mayor porcentaje que participó está en el rango de los 19 a 20 años.

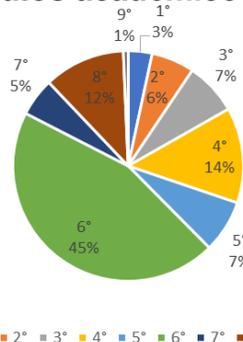
Gráfica No. 2 Datos poblacionales: Municipio



Fuente: Construcción propia

El 24% de los encuestados dicen vivir en Monterrey, en Apodaca el 21%, en San Pedro Garza García el 12%, en Guadalupe y Escobedo el 11% como localidades más representativas.

Gráfica 3. Datos académicos: Semestre

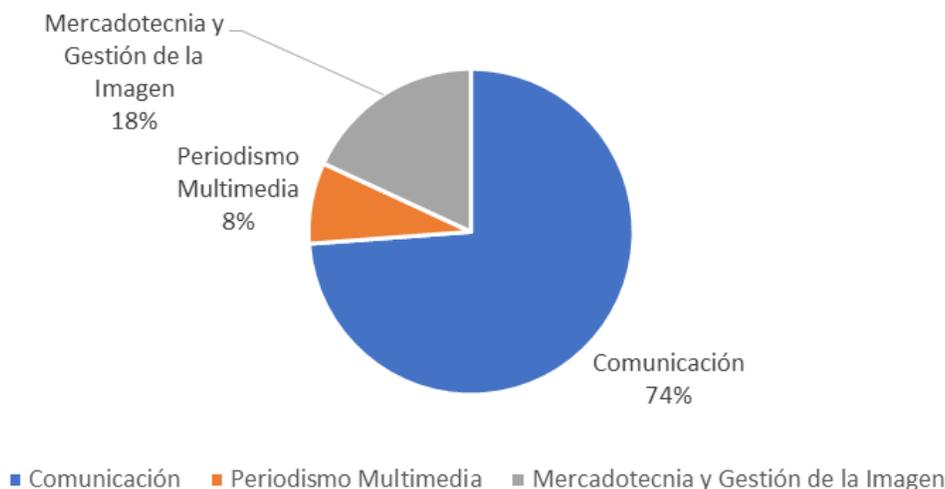


Fuente: Construcción propia

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, SEGURIDAD Y PREVENCIÓN.

El 45% de la muestra cursan el sexto semestre, el 14% los del cuarto; el 12% los del octavo, el 7% los del tercero y quinto, el 5% los de séptimo, 6% los del segundo, 3% los de primero y 1% los del noveno.

Gráfica 4. Datos académicos: Carrera



Fuente: Construcción propia

El 74% de los entrevistados estudian la carrera de Comunicación, el 18% Mercadotecnia y Gestión de la Imagen y el 8% Periodismo multimedia

Gráfica 5. ¿Sobre qué temas de seguridad y prevención encuentras en los comunicados impresos de la Facultad?

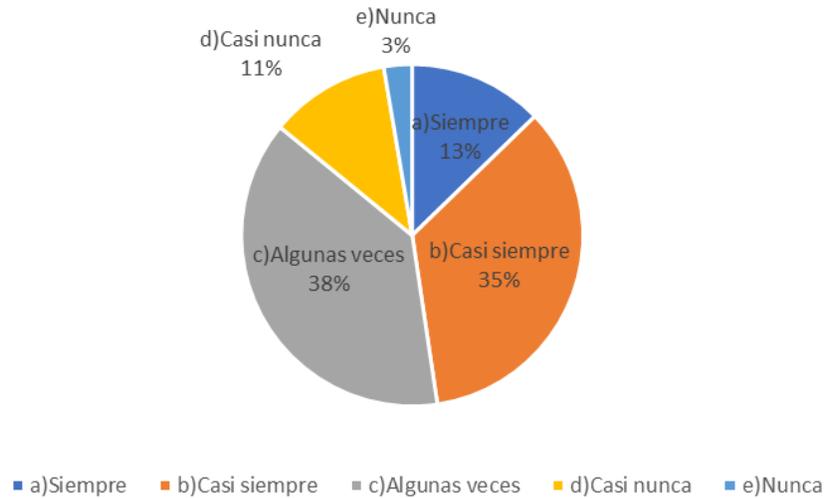


Fuente: Construcción propia

El 73% de los encuestados respondieron sobre el cuidado con los osos, el 10% sobre piso resbaloso, el 7% sobre el uso correcto de las escaleras, el 7% no pisar y el 5% cuidado con las plantas.



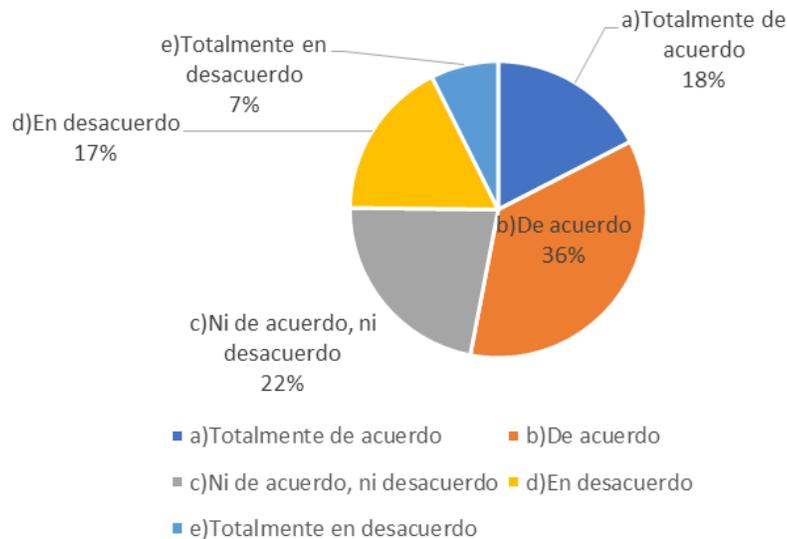
Gráfica 6. ¿Consideras que los mensajes impresos relacionados a seguridad/prevencción distribuidos en las áreas de la Facultad son acatados por la comunidad académica?



Fuente: Construcción propia

El 38% de la muestra considera que algunas veces, el 35% casi siempre, el 13% siempre, el 11% casi nunca y el 3% nunca. Su tendencia es negativa con un 51%

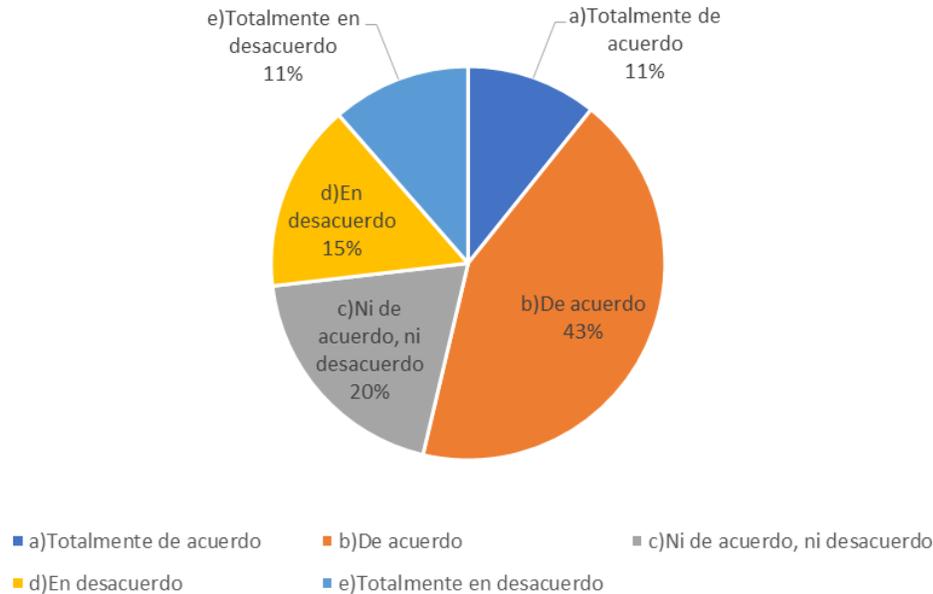
Gráfica 7. ¿Están identificadas las zonas de riesgo dentro de las instalaciones de la Facultad?



Fuente: Construcción Propia

El 36% de los encuestados están de acuerdo, el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% totalmente de acuerdo, el 17% en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo

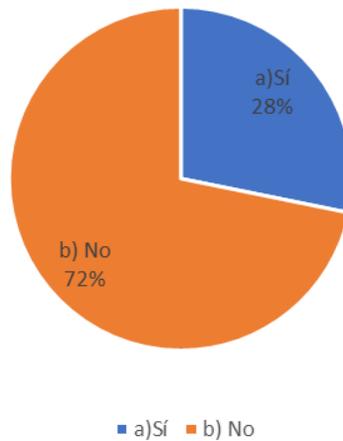
Gráfica 8. ¿Consideras que los mensajes de seguridad peatonal en las calles internas de Facultad son suficientes?



Fuente: Construcción propia

El 11% considera estar totalmente de acuerdo, 43% está de acuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% en desacuerdo, el 11% en desacuerdo

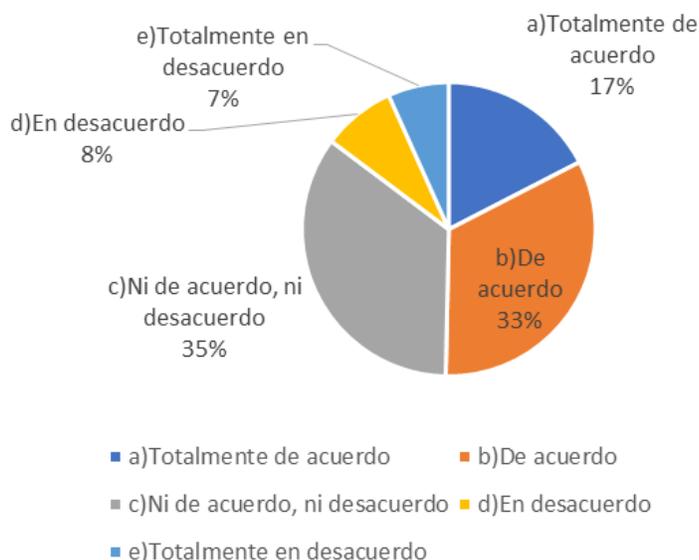
Gráfica 9. ¿Conoces algún reglamento de la Facultad o de la Universidad respecto al tema de prevención/seguridad?



Fuente: Construcción propia

El 28% de la muestra considera que si conoce algún reglamento y el 72% respondieron en forma negativa.

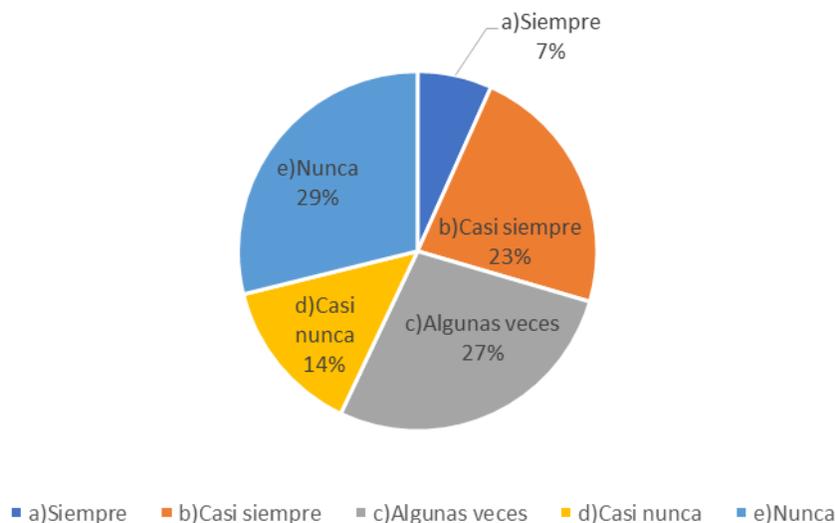
Gráfica 10. ¿Sabes qué acciones realizar en caso de riesgo o emergencia?



Fuente: Construcción propia

El 17% de los sujetos medidos están totalmente de acuerdo, el 33% de acuerdo, el 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo.

Gráfica 11. ¿Alguna vez has requerido de los servicios médicos que brinda la Universidad por casos de riesgo o inseguridad?



Fuente: Construcción propia

El 7% de la muestra respondió que siempre, el 23% algunas veces, el 14% casi nunca y el 29% nunca. La tendencia es que el 57% si ha requerido de los servicios médicos. Algunos por picadura de mosquitos, por resbalarse en escaleras mojadas (por lluvia), por alguna luxación jugando algún deporte.

CONCLUSIONES

- 1º. La comunicación es un proceso que se genera en los seres vivos.
- 2º. La organizacional es el ente social que contiene todos los patrones, redes y sistemas de comunicación, es un campo favorable para su desarrollo y práctica.
- 3º. La Comunicación Organizacional es un elemento facilitador para que se desarrollen los objetivos y metas planeadas por medio de canales y flujos formales.
- 4º. La seguridad es un conjunto de estrategias que contienen dispositivos y acciones dirigidas a la prevención de riesgos.
- 5º. La población medida que mayormente participó oscila entre los 19 y 20 años de edad, el género femenino tuvo mayor presencia al dar su respuesta, la mayoría de los sujetos medidos son solteros; los municipios donde mayormente residen es el municipio de Monterrey, Apodaca, San Pedro Garza García, Guadalupe y Escobedo respectivamente. Los estudiantes del 6º. Y 4º. Semestre emitieron mayormente su respuesta al instrumento.
- 6º. Se determinó que poco más de la mitad de los encuestados considera efectivos los Mensajes impresos y electrónicos sobre prevención y seguridad.
- 7º. Los públicos internos determinaron que sí acatan las indicaciones de los mensajes relativos a la prevención y seguridad.
- 8º. La comunidad académica entrevistada la mitad si sabe qué acciones realizar en caso de riesgo o accidente, pero la otra mitad no.
- 9º. La Comunidad académica encuestada, recuerda mayormente los mensajes relativos a salvaguardarse de la presencia de los osos, en segundo "piso resbaloso", en tercer lugar "no pisar" y por último "cuidado con las plantas". Haciendo evidente que el mensaje de mayor posicionamiento es el relativo al cuidado de los osos.
- 10º. Se determinó que más de la mitad de lo sujetos medios que recibieron atención en emergencias médicas, fueron atendidas adecuadamente y con calidad.
- 11º. Se corroboró que casi tres tercios de los encuestados no han recibido capacitación sobre cultura de riesgo.

BIBLIOGRAFÍA

- Cala, I., Cruz, C. (2015). Las dos caras de la comunicación. México: Taller del éxito. Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las Organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- Dirección de Seguridad y Prevención.(2005) Recuperado el 23 de agosto de 2019. <https://www.uanl.mx/dependencias/direccion-de-prevencion-y-proteccion-universitaria/>
- Fernández, C. (2017). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista L. (2014) Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

INTE (2009). Comunicación Oral y escrita (2da. Ed.) México: Instituto Internacional de investigación educativa.

Lara, E. (2011). Fundamentos de investigación. México: Alfaomega

Larousse. (1999). Diccionario Enciclopédico. México: Larousse

Ley Orgánica, UANL (2005) Recuperado 20 de agosto de 2019.
<http://www.fcb.uanl.mx/esp/archivos/reglamentos/1.pdf>

Robbins, y Coulter, M. (2009). Administración. México: Pearson

Plan de Desarrollo 2020 UANL (s/f). San Nicolás de los Garza: UANL.

Torrice, E. (2016) Comunicación de las matrices a los enfoques. Bolivia: Punto de encuentro.