



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**DIPLOMADO EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

**USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE  
LAS ORGANIZACIONES ECUATORIANAS**

Proyecto de Investigación previo a  
la Obtención del Diploma Superior  
en Comunicación Corporativa.

**AUTORAS: ANA SOFÍA SOSA SANTANA**

**JOHANNA VANESSA GARCIA VEGA**

**DIRECTOR: DRA. ANA LUCÍA UNDA COSTA**

**CENTRO UNIVERSITARIO: PORTOVIEJO**

**2010**

# CERTIFICACIÓN

Dra. Ana Lucía Unda Costa

**DIRECTOR(A) DE LA TESIS**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación realizado por las estudiantes; ANA SOFIA SOSA SANTANA Y JOHANNA VANESSA GARCIA VEGA , ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, 30 de noviembre de 2010

.....  
Dra. Ana Lucía Unda Costa

DIRECTORA

## **AUTORÍA**

Nosotras, ANA SOFIA SOSA SANTANA y JOHANNA VANESSA GARCIA VEGA, como autoras del presente trabajo de investigación, somos responsable de las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en la misma.

.....  
ANA SOFIA SOSA SANTANA

**AUTORA**

CI: 131216644-8

.....  
JOHANNA VANESSA GARCIA VEGA

**AUTORA**

CI: 131215508-6

## CESIÓN DE DERECHOS

Nosotras, ANA SOFIA SOSA SANTANA y JOHANNA VANESSA GARCIA VEGA, declaramos conocer y aceptar la disposición del Art.67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Loja, 30 de noviembre de 2010

.....  
ANA SOFIA SOSA SANTANA

**AUTORA**

CI: 131216644-8

.....  
JOHANNA VANESSA GARCIA VEGA

**AUTORA**

CI: 131215508-6

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por ser la luz y guía durante el transcurso de todo este proceso educativo.*

*A una gran persona en especial que es mi amiga, Sofía Sosa que me brindo su apoyo constante en la realización del mismo*

*A las autoridades y miembros de la Universidad Técnica Particular de Loja que de una y otra manera se hicieron presente con su apoyo constante en el desarrollo del presente trabajo, para lograr un resultado positivo.*

*Johanna Vanessa García Vega*

## **AGRADECIMIENTO**

*Les agradezco infinitamente, a todas las personas que de una u otra manera, me impulsan y apoyan en mi diario vivir y son partícipes de mis momentos más importantes.*

*A mis familiares, especialmente a mi madre, amigos, y demás personas que hacen que me convierta en una mejor persona.*

*A mi compañera de Proyecto, Vanessa García porque esta es una travesía que iniciamos y culminamos juntas.*

*A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirme prepararme cada día más en el ámbito académico, y fomentar la buena educación en el País.*

*A todos y cada uno de ellos, infinitas gracias.*

*Ana Sofía Sosa Santana.*

## **DEDICATORIA**

*“Las grandes alegrías, nacen del esfuerzo “*

*Con todo mi amor y cariño se los dedico:*

*A dios por haberme guiado y ser el pilar fundamental en mi vida y en el transcurso de este sueño que estoy cumpliendo.*

*A mi mami que aunque no esté conmigo, me ha brindado las fuerzas suficientes para culminar con éxito una metas más.*

*A mi papi por haberme brindado su amor y poder contar con él en las diversas situaciones que nos dé para la vida, y por estar presente en cada culminación de un logro obtenido .*

*A mis hermanos que son lo más hermoso que me pudo dar la vida y poder contar con ellos en cada decisión que tome.*

*A toda mi familia que de una u otra forma me ha brindado su cariño y su apoyo.*

*Gracias Infinitamente*

*Johanna Vanessa García Vega*

## **DEDICATORIA**

*Este logro de mi vida, va dedicado DIOS y a mi madre, como todos y cada uno de los que alcancé anteriormente, porque ellos son, simplemente los pilares fundamentales de mi vida, y los responsables de cada paso que doy con el día a día.*

*Ana Sofía Sosa Santana*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| Certificación del Director..... | II  |
| Autoría.....                    | III |
| Cesión de Derechos.....         | IV  |
| Agradecimientos.....            | V   |
| Dedicatorias.....               | VII |
| Introducción                    |     |
| Resumen.....                    | 2   |

### CAPÍTULO I GENERALIDADES DEL PROYECTO

|   |    |
|---|----|
| 1.1 Importancia de las TIC's como herramientas actuales de comunicación.....                                  | 4  |
| 1.2 Implementación de las Tecnologías de la información y la comunicación en<br>comunicación Corporativa..... | 22 |
| 1.3. Situación actual de las TIC's en el país.....  | 29 |

### CAPÍTULO II ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN A INVESTIGAR

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Tipo de Entidad, Misión y Visión de la misma.....  | 33 |
| 2.2 Historia de la organización. A quién está dirigida. Qué tipo de comunicación<br>realiza.....           | 35 |
| 2.3 Cómo se encuentra estructurada el departamento de Comunicación de la<br>organización seleccionada..... | 39 |

### CAPÍTULO III USO DE LAS TIC's EN FUCFORMID

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Cómo es la Comunicación en FUCFORMID.....   | 42 |
| 3.2 Qué herramientas Web 2.0 utiliza la organización. Incluyendo el Por qué. La<br>frecuencia en su uso, los objetivos por los que fueron implementados, público<br>meta..... | 43 |
| 3.3 Tipo de contenidos difundidos a través de herramientas Web 2.0 .....  | 47 |
| 3.4 Estrategias de TIC's en comunicación que han resultado exitosas para la<br>organización.....  | 48 |
| 3.5 Futuras proyecciones a través de Internet como medio de comunicación.....   | 50 |

## **CAPÍTULO IV PANORAMA ECUATORIANO EN EL USO DE LAS TIC 'S EN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.**

|  |           |
|--|-----------|
| 4.1. Definición de los resultados de la investigación.....                                       | 52        |
| 4.2 Relación de los resultados obtenidos con las expectativas de trabajo sobre las TIC's.....    | 57        |
| 4.3 Análisis de la situación en cuanto al uso de las TIC's incluyendo una proyección futura..... | 58        |
| 4.4 Conclusiones sobre la investigación.....   | 59        |
| 4.5 Recomendaciones.....   | 60        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>   | <b>63</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>64</b> |

## INTRODUCCIÓN

La tecnología es actualmente, un factor importante en la vida y en el trabajo de todo ser humano; y las diversas herramientas que esta proporcionan a la sociedad, resultan muy útiles y evolucionan rápidamente con el pasar de los días.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, son cada vez más importantes en la vida de los seres humanos puesto que permite entre otras cosas, estar informado minuto a minuto, comunicarse con gente del otro lado del planeta, ver el video de una canción o trabajar en equipo sin estar en un mismo sitio, con una rapidez impensada. Además son indispensables para todo tipo de organizaciones porque permite que la comunicación con todos los grupos de interés de una empresa ya no se realice de manera unidireccional, más bien, ahora existe retroalimentación entre: las empresas y sus públicos,

En el Ecuador, Las TIC's han ganado popularidad debido a la gran cantidad de beneficios que ofrecen, razones por la cual el gobierno y la empresa privada han decidido invertir más a través del Ministerio de Telecomunicaciones en actividades relacionadas con utilización de TIC's y en varios sectores de la sociedad como: el educativo, empresarial, etc.

En el caso específico de FUCFORMID, se creó a partir de este año el Departamento de Comunicaciones, el cual ejerce entre otras, actividades correspondientes al uso de Tecnologías de Información y Comunicación en la Fundación, el cual fue investigado para posteriormente, presentar los resultados del mencionado estudio, el cual demostró que aunque su Departamento de Comunicaciones tiene poco tiempo de operaciones, han logrado obtener, en estos meses que la fundación logre tener mayor reconocimiento dentro de la provincia de Manabí, y también establecer relaciones favorables con sus grupos de interés; y aunque tienen mucho que mejorar en cuanto a comunicaciones, están dispuestos a desarrollar e implementar nuevas estrategias, para la consecución de los objetivos planteados en el Departamento.

## RESUMEN

El presente trabajo de Investigación tiene como objetivo, demostrar que el uso de Tecnologías de Información y Comunicación es importante para toda organización sin importar su tipo y las actividades a las que se dedique.

La organización escogida para la realización del proyecto fue FUCFORMI D (Fundación de Capacitación y Formación Microempresarial para Discapacitados), la cual creó a partir del mes de enero del presente año su departamento de comunicaciones, el cual ha venido desde ese tiempo ejerciendo sus labores respectivas, aunque con algunas falencias.

Para el desarrollo del presente proyecto se recurrió a diversas fuentes como: bibliográficas, observaciones y entrevistas, con el fin de determinar los resultados más idóneos de acuerdo al tema presentado.

El proyecto está desarrollado en cuatro capítulos de los cuales se resume lo siguiente:

En el capítulo número uno, se hace una introducción sobre las TIC's, su concepto, la importancia que tiene su utilización para toda organización, su clasificación, en la cual se incluyen los servicios que ofrecen, las principales aportaciones de las TIC's en la sociedad, la implementación de todas sus herramientas como estrategia de comunicación corporativa, en las cuales se incluyen, las herramientas web 2.0 como tema relevante, y por supuesto la situación actual de las TIC's en el país, y específicamente todos los sectores que se ven afectados con su uso.

En el capítulo número dos, el tema a tratar fue la estructura de la organización a investigar, en este caso FUCFORMID, se dio a conocer qué tipo de organización es, la misión y visión de la misma, además de su imagen corporativa, su historia y a quien dirigen todas sus actividades, los productos que sus estudiantes realizan y principalmente el tipo de comunicación que tienen implementado y como es tá estructurado su departamento de Comunicación, además de mencionar las actividades que conciernen a dicho departamento.

A partir del capítulo número tres, se comienza a profundizar en el tema central de la investigación, puesto que aquí se muestran algunos resultados sobre como es la

comunicación en FUCFORMID, las herramientas web 2.0 que la organización utiliza, la frecuencia en su uso y los objetivos para los cuales fueron implementados; también se muestra cual es el público meta del departamento de comunicación en FUCFORMID, y cuál es el tipo de contenido que la fundación difunde a través estos nuevos medios.

También se menciona cuales son las estrategias que han resultado más beneficiosas para el departamento de comunicaciones, y las futuras proyecciones que se tienen a través de internet como medio de comunicación.

En el capítulo número cuatro se muestran a cabalidad los resultados de la investigación de acuerdo a la entrevista realizada a la directora de comunicaciones de la fundación, la cual trató temas sobre la historia del departamento, sus públicos, las estrategias de comunicación, TIC's y la importancia de la comunicación; además se estableció la relación entre los resultados obtenidos y las expectativas sobre el trabajo de las TIC's; también se hizo un análisis sobre la situación en cuanto a la utilización de las TIC's por parte de FUCFORMID, incluyendo la proyección que esta organización tiene a futuro.

Finalmente se presentan las conclusiones del trabajo investigativo, y las respectivas recomendaciones a FUCFORMID, en cuanto el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación que van dirigidas hacia su Departamento de Comunicaciones.

Al final de la redacción de los cuatro capítulos del proyecto, se encuentran plasmadas, la bibliografía utilizada para la investigación, y los respectivos anexos implementados.

# CAPÍTULO I GENERALIDADES DEL PROYECTO

## IMPORTANCIA DE LAS TIC's COMO HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES DE ECUADOR

El uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se ha convertido en los últimos tiempos en una herramienta necesaria para toda organización, debido a que la comunicación con todos los grupos de interés de una empresa ya no se realiza de manera unidireccional, más bien, ahora existe retroalimentación entre: las empresas y sus públicos, los cuales afectan e inciden de una u otra manera en la gestión de las organizaciones. Por lo cual es importante analizar el uso de las TIC's de la siguiente manera:

### 1.1. IMPORTANCIA DE UTILIZAR LAS TIC's COMO HERRAMIENTAS ACTUALES DE COMUNICACIÓN.

Las **tecnologías de la información y la comunicación** (TIC, TIC's o bien NTIC para *Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación* o IT para «*Information Technology*») agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.(wikipedia, 2009)

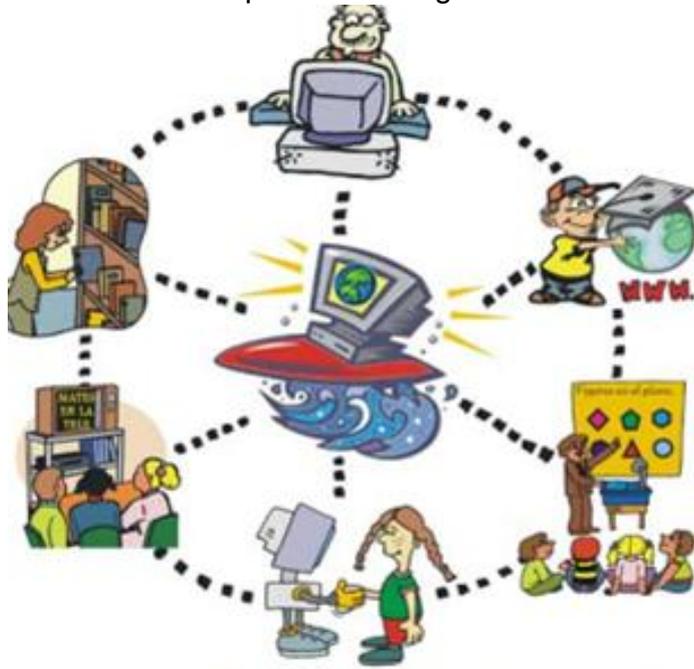


Fuente: Google Imágenes

Es de vital importancia la utilización de las TIC's principalmente porque el uso de las tecnologías de información y comunicación entre los habitantes de una población, ayuda a disminuir la brecha digital existente en dicha localidad, ya que aumentaría el conglomerado de usuarios que utilizan las TIC's como medio tecnológico para el desarrollo de sus actividades y por eso se reduce el conjunto de personas que no las utilizan.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (**TIC's**) son incuestionables y están ahí, forman parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir, amplían nuestras capacidades físicas y mentales, y las posibilidades de desarrollo social.

Incluimos en el concepto TIC no solamente la informática y sus tecnologías asociadas, telemática<sup>1</sup> y multimedia, sino también los medios de comunicación de todo tipo: los medios de comunicación social ("mass media")<sup>2</sup> y los medios de comunicación interpersonales tradicionales con soporte tecnológico como el teléfono, el fax, etc.



Fuente: Google Imágenes

---

<sup>1</sup>Telemática.- Aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión a larga distancia de información computarizada

<sup>2</sup>Mass media.- Medios de Comunicación Masivos

Al ser las TIC's cambiantes, siguiendo el ritmo de los continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural, contribuyen a la rápida obsolescencia de los conocimientos y a la emergencia de nuevos valores, provocando continuas transformaciones en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida: el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artístico, el ocio, la comunicación, la información, la manera de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida, la educación, por lo cual su gran impacto en todos los ámbitos de nuestra vida hace cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas. (peremarques, 2008)

Las tecnologías de la información y la comunicación son cada vez más importantes en la vida de los seres humanos puesto que permite entre otras cosas, estar informado minuto a minuto, comunicarse con gente del otro lado del planeta, ver el video de una canción o trabajar en equipo sin estar en un mismo sitio, con una rapidez impensada .



Fuente: Google Imágenes

## Clasificación de La TIC's

Se puede reagrupar las TIC 's según:

- Las redes.
- Los terminales.
- Los servicios. (wikipedia, 2009)

### Las redes

A continuación se analizan las diferentes redes de acceso disponibles actuales.

#### Telefonía fija

El método más elemental para realizar una conexión a internet es el uso de un módem en un acceso telefónico básico. A pesar que no tiene todas las ventajas características de la banda ancha, ha sido el punto de inicio para muchos internautas, y es una alternativa básica para zonas de menor poder adquisitivo.



Fuente: Google Imágenes

## Banda Ancha

La banda ancha originariamente hacía referencia a la capacidad de acceso a internet superior a los de un acceso analógico ( 56 kbps en un acceso telefónico básico o 128 kbps en un acceso básico RDSI<sup>3</sup>. A pesar que el concepto varía con el tiempo en paralelo a la evolución tecnológica. Según la Comisión federal de Comunicaciones de los EEUU (FCC) se considera banda ancha el acceso a una velocidad igual o superior a los 200 kbps, como mínimo en un sentido. Para la Unión Internacional de telecomunicaciones el umbral se sitúa en los 2 Mbps<sup>4</sup>



Fuente: Google Imágenes

## Telefonía móvil

En todo el mundo la telefonía fija ha estado superada en número por los accesos de telefonía móvil, a pesar de ser un tipo de acceso que se encuentra desde hace menos años en el mercado. Se debe a que las redes de telefonía móvil son más fáciles y baratas de desplegar.

---

<sup>3</sup>RDSI: Red Digital de Servicios Integrados como: red que procede por evolución de la Red Digital Integrada (RDI) y que facilita conexiones digitales extremo a extremo para proporcionar una amplia gama de servicios

<sup>4</sup> Mbps: megabit por segundo. -una unidad que se usa para cuantificar un caudal de datos equivalente a 1000kilobits por segundo o 1000000 bits por segundo

La evolución del teléfono móvil ha permitido disminuir su tamaño y peso que nos hace la vida más fácil ya que nos permite comunicarse desde casi cualquier lugar. Aunque su principal función es la comunicación de voz, como el teléfono convencional, su rápido desarrollo ha incorporado otras funciones como son cámara fotográfica, agenda, acceso a internet, reproducción de vídeo e incluso GPS<sup>5</sup> y reproductor mp3.



Fuente: Google Imágenes

## Redes de televisión

Actualmente hay cuatro tecnologías para la distribución de contenidos de televisión, incluyendo las versiones analógicas y las digitales:

- La televisión terrestre, que es el método tradicional de librar la señal de difusión de TV, por ondas de radio transmitida por el espacio abierto. La televisión por satélite, libra la señal vía satélite.
- La televisión por cable es una forma de provenir la señal de televisión directamente a los televisores por cable coaxial.

---

<sup>5</sup>GPS: Global Positioning System : sistema de posicionamiento global. - un sistema global de navegación por satélite que permite determinar en todo el mundo la posición de un objeto, una persona, un vehículo o una nave, con una precisión hasta de centímetros

- La televisión por internet traduce los contenidos en un formato que puede ser transportado por redes IP, por eso también es conocida como Televisión IP.

## Los terminales

Los terminales actúan como punto de acceso de los ciudadanos a la Sociedad de la Información y por eso son de suma importancia y son uno de los elementos que más han evolucionado y evolucionan: es continúa la aparición de terminales que permiten aprovechar la digitalización de la información y la creciente disponibilidad de infraestructuras por intercambio de esta información digital. A esto han contribuido diversas novedades tecnológicas que han contribuido con el tiempo para favorecer a un entorno propicio, ya que la innovación en terminales va unida a la innovación en servicios pues usualmente el terminal es el elemento que limita el acceso.

Se encuentran en:

- Teléfono móvil
- Sistemas operativos para ordenadores



Fuente: Google Imágenes

- Televisor
- Reproductores portátiles de audio y vídeo



Fuente: Google Imágenes

- Consolas de juego



Fuente: Google Imágenes

- Ordenador personal



Fuente: Google Imágenes

- Navegador de internet



Fuente: Google Imágenes

## Servicios en las TIC

Las tecnologías están siendo condicionadas por la evolución y la forma de acceder a los contenidos, servicios y aplicaciones, a medida que se extiende la banda ancha y los usuarios se adaptan, se producen unos cambios en los servicios.

Con las limitaciones técnicas iniciales (128 kbps de ancho de banda), los primeros servicios estaban centrados en la difusión de información estática, además de herramientas nuevas y exclusivas de esta tecnología como el correo electrónico, o los buscadores.

Las empresas y entidades pasaron a utilizar las TIC 's como un nuevo canal de difusión de los productos y servicios aportando a sus usuarios una ubicuidad de acceso. Aparecieron un segundo grupo de servicios TIC 's como el comercio electrónico, la banca online, el acceso a contenidos informativos y de ocio y el acceso a la administración pública.

Entre los principales servicios se pueden destacar:

### Correo electrónico

Es una de las actividades más frecuentes en los hogares con acceso a internet. El correo electrónico y los mensajes de texto del móvil han modificado las formas de interactuar con amigos.

Un problema importante es el de la recepción de mensajes no solicitados ni deseados, y en cantidades masivas, hecho conocido como correo basura o spam. Otro problema es el que se conoce como phishing, que consiste en enviar correos fraudulentos con el objetivo de engañar a los destinatarios para que revelen información personal o financiera.



Fuente: Google Imágenes

### Búsqueda de información

Es uno de los servicios estrella de la Sociedad de la Información, proporcionado para los llamados motores de búsqueda, como Google o Yahoo, que son herramientas que permiten extraer de los documentos de texto las palabras que mejor los representan .

En el caso específico de Google, esta se ha convertido en la página web más visitada a nivel mundial, debido a que es considerada el motor de búsqueda más eficiente.



Fuente: Google Imágenes

Adicionalmente a estos también son servicios en las TIC's

Banca online



Fuente: Google Imágenes

Audio y música

E-administración- E-gobierno



Fuente: Google Imágenes

Educación



Fuente: Google Imágenes

Videojuegos

Servicios móviles



Fuente: Google Imágenes

TV y cine

Comercio electrónico



Fuente: Google Imágenes

Principales aportaciones a las actividades humanas se concretan en una serie de funciones que nos facilitan la realización de nuestros trabajos porque, sean éstos los que sean, siempre requieren una cierta información para realizarlo, un determinado proceso de datos y a menudo también la comunicación con otras personas; y esto es precisamente lo que nos ofrecen las TIC.

#### CUADRO No. 1

##### APORTACIONES DE LAS TIC's

- Fácil acceso a una inmensa fuente de información.
- Proceso rápido y fiable de una serie de datos
- Canales de comunicación inmediata.
- Capacidad de almacenamiento
- Automatización de trabajos
- Interactividad
- Digitalización de toda la información.

FUENTE: Las Autoras

Una de sus principales herramientas es el internet el cual ha tenido un desarrollo que ha significado que la información esté ahora en muchos sitios; antes la información estaba concentrada, la daban los padres, los maestros, los libros; la escuela y la universidad eran los ámbitos que concentraban el conocimiento. Hoy se han roto estas barreras y con internet hay más acceso a la información; pero el principal problema, es la calidad de esta información. También se ha agilizado el contacto entre personas, y también entre los que hacen negocios; no hace falta moverse para cerrar negocios en diferentes ciudades del mundo o para realizar transacciones en cualquier lugar con un sencillo clic, hasta muchos políticos tienen su Blog o vídeos en YouTube, dejando claro que las TIC en cuarenta años -especialmente los últimos diez (2000-2010) han modificado todos los aspectos de la vida. (Ortiz, 2009)



Fuente: Google Imágenes



Fuente: Google Imágenes

En parte, estas nuevas tecnologías son inmateriales, ya que la materia principal es la información, permiten la interconexión y la interactividad; son instantáneas , tienen elevados parámetros de imagen y sonido. Al mismo tiempo las nuevas tecnologías suponen la aparición de nuevos códigos y lenguajes, la especialización progresiva de los contenidos sobre la base de la cuota de pantalla (rompiendo la cultura de masas) y dando lugar a la realización de actividades inimaginables en poco tiempo.

Las empresas y entidades pasaron a utilizar las TIC 's como un nuevo canal de difusión de los productos y servicios aportando a sus usuarios una ubicuidad de acceso. Aparecieron un segundo grupo de servicios TIC 's como el comercio electrónico, la banca online, el acceso a contenidos informativos y de ocio , y el acceso a la administración pública.(Slideshare, 2010)

Son servicios donde se mantiene el modelo proveedor -cliente con una sofisticación, más o menos grande en función de las posibilidades tecnológicas y de evolución de la forma de prestar el servicio.

Además de todo lo mencionado anteriormente, el uso de las TIC's aún puede evolucionar en criterios como:

- Omnipresencia de los accesos a Internet
- Progresivo aumento de los sistemas informáticos portátiles .



Fuente: Google Imágenes

-Progresiva difusión de las pantallas planas (TFT<sup>6</sup>).



Fuente: Google Imágenes

- Uso generalizado de los sistemas de banda ancha para las conexiones a Internet .
- Suministros de software a través de Internet (se pagará según consumo, como la electricidad).
- Implantación de las tecnologías inalámbricas: ratón, teclado, impresoras, redes LAN , etc.

---

<sup>6</sup>TFT: siglas de ThinFilm Transistor (en inglés: Transistor de Película Fina), es un tipo especial de transistor de efecto campo.

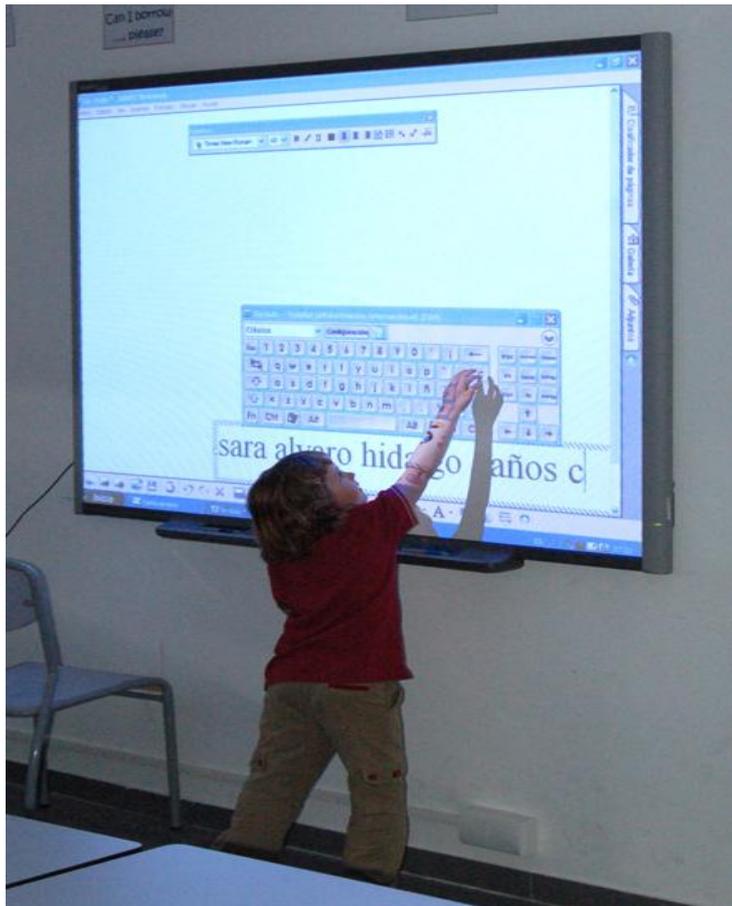


Fuente: Google Imágenes

- Telefonía móvil de tercera generación UMTS<sup>7</sup>, con imagen y conexiones gráficas a Internet.
- Multiplicación de las actividades que realizaremos desde el ciberespacio: tele-banco, telemedicina, ocio, etc.
- Generalización de la "pizarra digital" en las aulas presenciales.

---

<sup>7</sup> Universal Mobile Telecommunications System: es una de las tecnologías usadas por los móviles de tercera generación (3G, también llamado W-CDMA), sucesora de GSM, debido a que la tecnología GSM propiamente dicha no podía seguir un camino evolutivo para llegar a brindar servicios considerados de Tercera Generación.



Fuente: Google Imágenes

## **1.2. IMPLEMENTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

En la actualidad, es imprescindible para todas las empresas gestionar de manera correcta la comunicación de las mismas, para la cual se utilizan herramientas tecnológicas, las cuales han facilitado la realización de actividades de comunicación corporativa.

En el caso de las empresas la utilización de las TIC's es importante porque:

1. Creación e innovación de productos nuevos
2. Mejoramiento de procesos

La administración de tecnología trata de seleccionar las nuevas tecnologías y el modo de aplicarlas con éxito.

El adaptarse al cambio tecnológico es un factor muy importante para obtener ventajas competitivas y diferenciadoras.

Las TIC's es el gran facilitador que ayuda en la toma de decisiones en la gestión, producción, contabilidad, marketing, RRPP, recursos humanos, etc .(Slideshare, 2008)



Fuente: Google Imágenes

### **Uso de las TIC's en las empresas**

- Usado para adquirir, procesar y transmitir información que ayude a tomar decisiones más eficaces.
- Las TIC's están en todas las áreas funcionales de la empresa .



Fuente: Google Imágenes

- Las TIC's han variado y evolucionado marcadamente
- Estamos en las autopistas de la comunicación, conectados con el mundo en segundos y navegando por internet: e-business, e-commerce, etc.
- Usemos las tecnologías pero usemos bien
- Se ha pasado de: PC – LAN – MAN – WAN
- LAN (Local Area Networks), MAN (Metropolitan Area Networks), WAN (World Wide Area Networks)

Más detalladamente se puede decir que las Tecnologías de la Información son imprescindibles para las corporaciones por diversas razones como:

- Información, bajada de los costes;
  - Deslocalización de la producción (centros de atención a clientes).
  - Mejor conocimiento del entorno, mejora de la eficacia de las tomas de decisiones.
- A nivel de la estructura de la empresa y de la gestión del personal:

- Organización menos jerarquizada, repartición sistemática y práctica de la información.
- Mejor gestión de los recursos humanos.
- A nivel comercial:
  - Extensión del mercado potencial (comercio electrónico).
  - Una bajada de los costes logísticos.
  - Desarrollo de las innovaciones en servicios y respuestas a las necesidades de los consumidores
  - Mejora de la imagen de marca de la empresa (empresa innovadora).

La aparición de comunidades virtuales o modelos cooperativos han proliferado los últimos años con la configuración de un conjunto de productos y formas de trabajo en la red, que se han recogido bajo el concepto de Web 2.0. Son servicios donde un proveedor proporciona el soporte técnico, la plataforma sobre la que los usuarios auto-configuran el servicio; y muchos de estos servicios son utilizados por las empresas para llevar a cabo actividades de comunicación corporativa. (wikipedia, 2009)

Algunos ejemplos son:

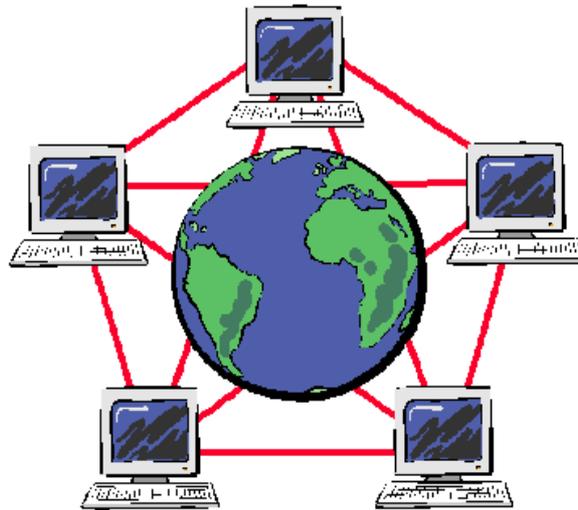
### ***Servicios Peer to Peer (P2P)***

Es la actividad que genera más tráfico en la red. Se refiere a la comunicación entre iguales para el intercambio de ficheros en la red, donde el usuario pone a disposición del resto, sus contenidos y asume el papel de servidor. Las principales aplicaciones son eMule<sup>8</sup> y Kazaa<sup>9</sup>. La mayor parte de los ficheros intercambiados en las redes P2P son los vídeos (61,44%) y a mucha distancia los diversos formatos de audio. Casi el 47% son vídeos Microsoft y el 65% de los ficheros de audio son en formato MP3.

---

<sup>8</sup>eMule.- Programa para intercambio de archivos con sistema P2P utilizando el protocolo eDonkey 2000 y la red Kad, publicado como software libre para sistemas Microsoft Windows.

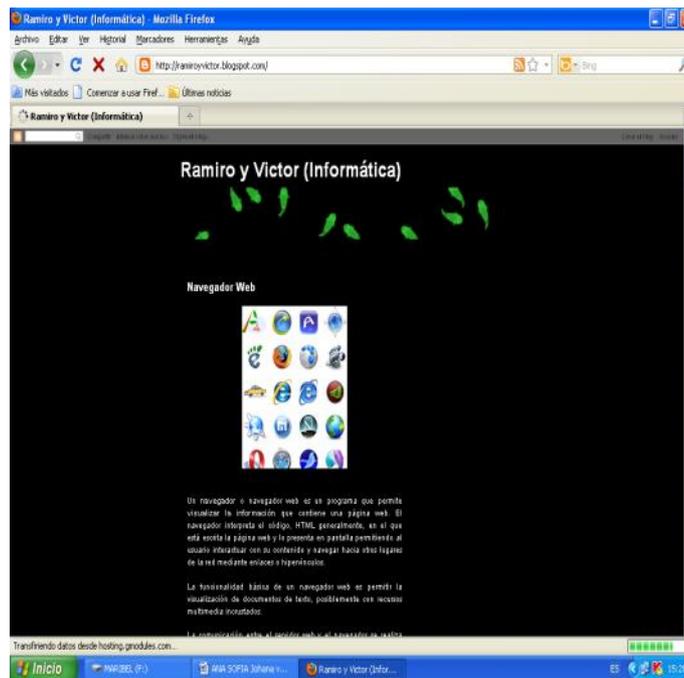
<sup>9</sup>Kazaa.- Aplicación de intercambio de archivos en P2P que emplea el protocolo FastTrack. Kazaa es propiedad de Sharman Networks.



Fuente: Google Imágenes

## Blogs

Un blog, (en español también una bitácora) es un lugar web donde se recogen textos o artículos de uno o diversos autores ordenados de más moderno a más antiguo, y escrito en un estilo personal e informal. Es como un diario, aunque muchas veces especializado, dedicado a viajes o cocina, por ejemplo , el autor puede dejar publicado lo que crea conveniente.



Fuente: <http://ramiroyvictor.blogspot.com/>

## **Comunidades virtuales**

### Red social

Han aparecido desde hace pocos años un conjunto de servicios que permiten la creación de comunidades virtuales, unidas por intereses comunes. Se articulan alrededor de dos tipos de mecanismos:

- Los etiquetados colectivos de información, para almacenar información de alguna manera (fotografías, bookmarks...). Un ejemplo será a el flickr



Fuente: Google Imágenes

- Las redes que permiten a los usuarios crear perfiles, lista de amigos y amigos de sus amigos. Las más conocidas son MySpace, Facebook, LinkedIn, Twitter.(wikipedia, 2009)



Fuente: Google Imágenes



Fuente: Google Imágenes



Fuente: Google Imágenes



Fuente: Google Imágenes

Su tecnología está basada en la consolidación de aplicaciones de uso común en un único lugar. Se utilizan tecnologías estándares, como el correo electrónico y sus protocolos; [http](#) para facilitar las operaciones de subir y bajar información, tanto si son fotos o si es información sobre el perfil. Las características del [chat](#) también están disponibles y permiten a los usuarios conectarse instantáneamente en modalidad de uno a uno o en pequeños grupos .

Es así que los clientes pueden comunicarse con las empresas a través de la web 2.0, y de esta manera son actores principales que pueden afectar de una u otra manera las

operaciones de una organización, contribuyendo así al mejoramiento y al desarrollo de la misma.

La utilización de las TIC's en las empresas se puede resumir en que:

Sirven para intercambiar información y reflexiones sobre encuentros entre ciudadanos, empresarios, investigadores y docentes para reflexionar y actuar. Una alternativa para ampliar redes para quienes internet es una realidad hoy y mañana.

La mayoría de fracasos en proyectos de una nueva comunicación estratégica se deben a una pobre gestión, la realidad es que falta una cultura de información y comunicación estratégica con las nuevas tecnologías. (Slideshare, 2008)

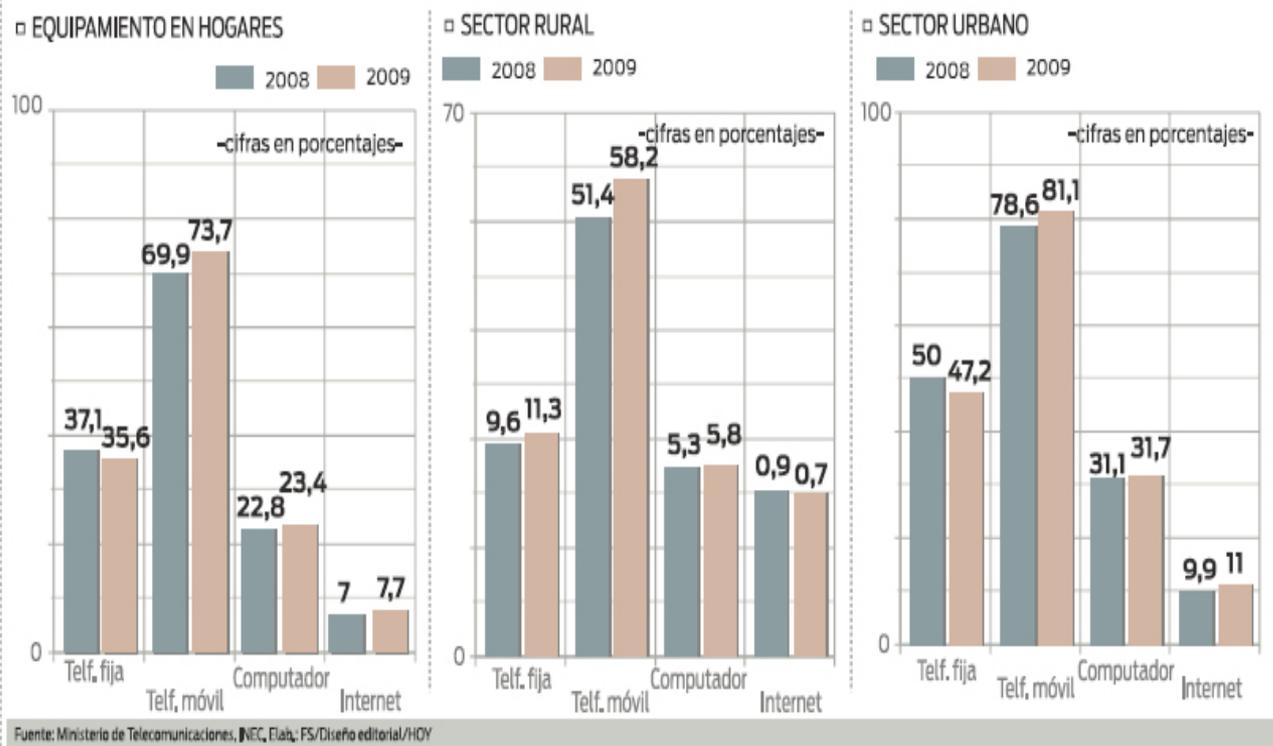
### **1.3. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS TIC'S EN EL PAÍS**

En lo que concierne al Ecuador las TIC's han venido ganando popularidad debido a los múltiples beneficios que estas brindan tanto a la sociedad como a las empresas.

Gracias a una investigación realizada en el año 2009, realizada por INEC sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación, se pudo conocer que la utilización de diversas herramientas tecnológicas como teléfonos celulares crece considerablemente en relación a otros años. (73,7% de los hogares ecuatorianos) y la utilización del internet ha crecido un sorprendente 560% desde el 2001 ; según el estudio, en el 95% de las provincias del país se registró un aumento en el índice de acceso a Internet. (INEC, 2009)

# Penetración de tecnologías de la información en el país

La cifra para la telefonía móvil aumenta en detrimento de las de telefonía fija.



Fuente Ministerio de Telecomunicaciones, INEC

Razones por la cual el gobierno y la empresa privada han decidido invertir más a través del Ministerio de Telecomunicaciones en actividades relacionadas con utilización de TIC's y en varios sectores de la sociedad como: el educativo, empresarial, etc.

Las TIC's en el Ecuador comprenden a tres sectores:

- Telecomunicaciones
- Informática
- Industria de contenidos

La Ley de telecomunicaciones establece y regula los siguientes servicios

- Finales (Telefonía fija y móvil)

- Portadores (Transmisión de datos y troncalizados )
- Valor agregado (Internet)

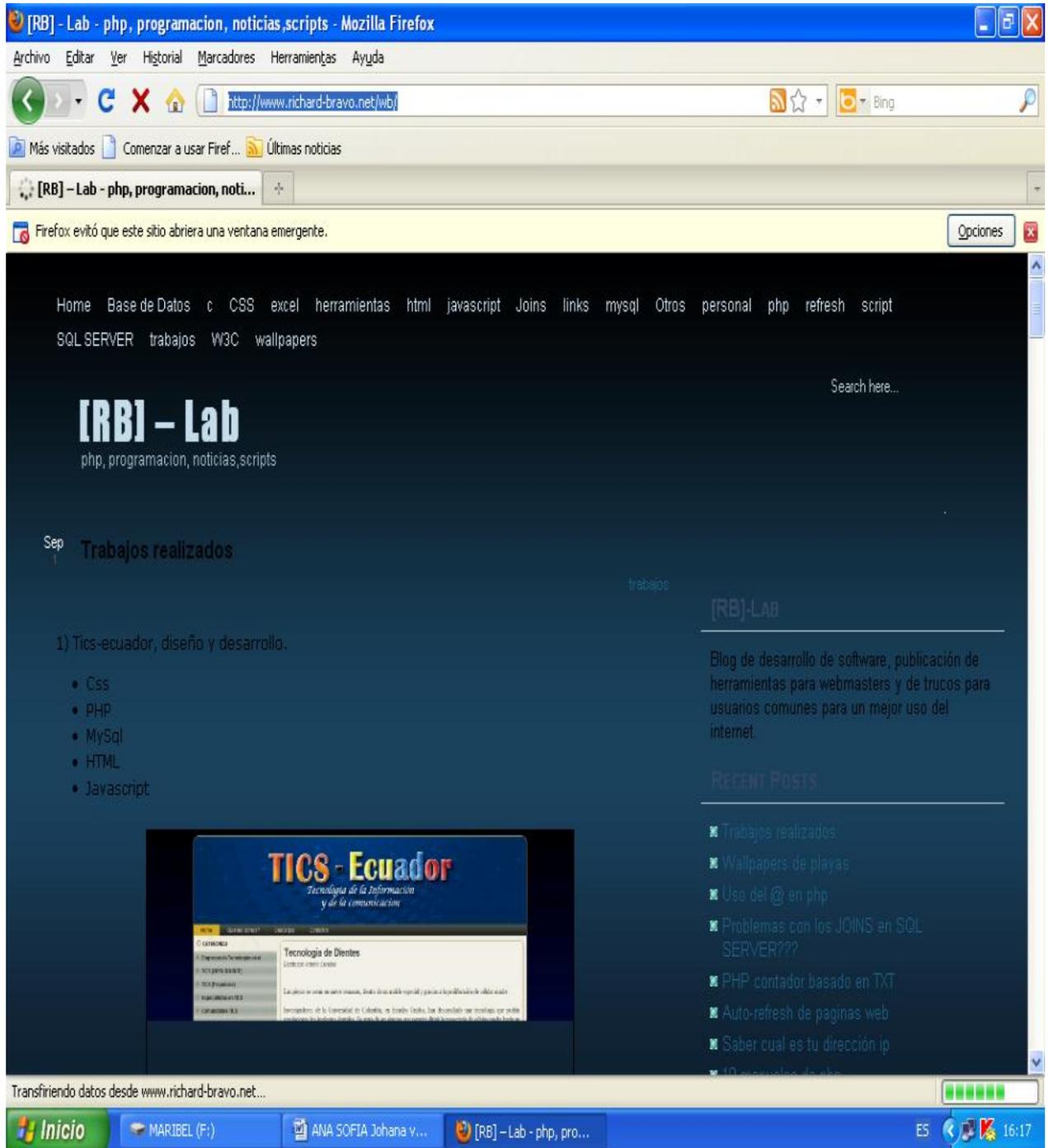
## **Internet**

- Uno de cada 10 ecuatorianos tienen acceso a Internet .
- El costo del Internet en estos 2 últimos años se ha reducido entre un 30% y 50% de acuerdo al tipo de acceso
- Así como en la telefonía el uso del Internet está concentrado en las provincias de Pichincha, Guayas y Azuay; siendo las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca las de mayor concentración de estos servicios

Muchas instituciones que tienen como objetivo primordial difundir la utilización de TIC's en el Ecuador, se encuentran frecuentemente organizando y asistiendo a talleres en los cuales se impulsa la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación, y se tratan principalmente los siguientes temas:

- Cambios de hábito y nuevos comportamientos generados por el uso de las TIC 's.
- Existencia de una brecha digital resultado de una brecha social.
- Comprensión del desarrollo tecnológico de una nación en estrecha vinculación con su capacidad para producir su propia tecnología.
- Generación de políticas públicas de TIC 's que garanticen el impacto social y el uso con sentido de estas herramientas.
- Importancia de contar con políticas públicas que favorezcan la conectividad compartida y el uso de software libre y de fuente abierta, a fin de aumentar posibilidades de acceso a TIC 's.
- Falta de una conciencia ciudadana y de participación, que permita generar autoría social y canalizar iniciativas de incidencia desde la sociedad civil.
- Necesidad de mecanismos que garanticen la transparencia y buen manejo de la información del usuario.
- Creación de fondos de subsidio y solidaridad digital para el acceso a tecnologías e infraestructura en áreas más vulnerables. (Infodesarrollo, 2005)

Es así que se puede concluir diciendo que aunque en el Ecuador, la utilización de las TIC's todavía se concentran en las principales ciudades del territorio nacional, es de vital importancia fomentar políticas públicas de masificación de estos recursos , con el fin de que las TIC's sean utilizadas en todas y cada una de las ciudades del país.



Fuente: <http://www.richard-bravo.net/wb/>

## CAPITULO II

### ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN A INVESTIGAR FUCFORMID (Fundación de Capacitación y Formación Microempresarial para Discapacitados)

#### 2.1. TIPO DE ENTIDAD, MISIÓN Y VISIÓN DE LA MISMA.

##### Tipo de Entidad

FUCFORMID (Fundación de Capacitación y Formación Microempresarial para Discapacitados) es una institución tipo ONG o también llamada sin ánimo de lucro, que brinda sus servicios en la ciudad de Calceta, cantón Bolívar, provincia de Manabí; se dedica al apoyo de las personas con habilidades especiales, incluyéndolas en el ámbito laboral y productivo; la principal actividad que realizan sus estudiantes es la elaboración de productos de tipo artesanal.



Foto No. 1  
Niña con Discapacidad  
Física  
Elaboración de  
Bisutería

Para su financiamiento la directiva realiza constantemente proyectos los cuales son presentados a entidades amigas que aportan al desarrollo y la productividad de pequeñas y medianas empresas, las cuales aprueban dicho proyecto y se encargan de generar aporte económico no reembolsable, para las actividades que realiza FUCFORMID.

| <b>INSTITUCIONES</b>                                    | <b>NÚMERO DE APORTES POR APROBACIÓN DE PROYECTOS</b> | <b>AÑOS EN LOS QUE HAN APORTADO</b> | <b>NOMBRES DE LOS PROYECTOS</b>  |
|---|--|-------------------------------------|--|
| <b>FUNDES (Fundación para el desarrollo)</b>            | 2  | 2008,2009                           | Implementación de bazar “mundo mágico de los discapacitados”<br>“Implementación para un taller de costura” |
| <b>MIES(Ministerio de Inclusión Económica y Social)</b> | 1  | 2008                                | Centro de copiados   |
| <b>ESPE (Escuela Superior Politécnica del Ejército)</b> | 1  | 2006                                | Bibliotecas virtuales  |

Fuente: Informes de FUCFORMID

Cabe recalcar que el dinero que ingresa por concepto de ventas de los productos que elaboran los estudiantes de FUCFORMID en el taller perteneciente a la Fundación y de materiales, ingresa a un fondo especial, y ese dinero es en una parte reinvertido para comprar materiales, y en otra parte se devuelve a los estudiantes como compensación por el trabajo realizado.

## **Misión de FUCFORMID**

Incluir como sus estudiantes, a personas con habilidades especiales, para que elaboren y comercialicen productos de tipo artesanal, incluyéndose de esta manera en el ámbito laboral y productivo de la sociedad.

## **Visión de FUCFORMID**

Convertirse en una fundación reconocida por la labor que realizan, y que su microempresa logre crecer, ofreciendo productos de calidad, con el fin de obtener un alto volumen de ventas que permitan que sus alumnos se desarrollen productivamente en la sociedad.

## **Logotipo**



## **Slogan**

*“Podemos dar más y ser mejores”*

## **2.2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN. A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA. QUÉ TIPO DE COMUNICACIÓN REALIZA.**

### **Historia de FUCFORMID**

FUCFORMID (Fundación de Capacitación y Formación Microempresarial para Discapacitados), ubicada en la ciudad Calceta, cantón Bolívar, provincia de Manabí, Esta fundación abrió sus puertas en el mes de marzo de 2004, con el firme objetivo, de mejorar la calidad de vida y lograr la integración de las personas con discapacidades en la sociedad, incentivándolos e impulsándolos a realizar actividades productivas.

Iniciaron creando el programa “PODEMOS DAR MÁS Y SER MEJORES” donde los discapacitados aprenden a quererse y a respetarse trabajando en talleres de autoestima.



Foto No. 2  
Instalaciones de  
FUCFORMID

Es así que mediante autogestión logran montar su microempresa con un bazar llamado “El mundo mágico de los Discapacitados” en el año 2007 en la cual, hasta la actualidad sus estudiantes elaboran y comercializan productos artesanales tales como: bisutería, accesorios de uso personal, almohadas, decoraciones manuales, muñecos/as y adornos para el hogar, incluyéndose de esta manera en el ámbito laboral y productivo demostrando que el discapacitado es un ser humano útil, emprendedor y capaz, y que lo único que necesitan son oportunidades.



Foto No. 3

Varios estudiantes y personal de FUCFORMID en coordinación de actividades

### **A quien está dirigida FUCFORMID**

FUCFORMID dirige todos sus esfuerzos a las personas que padecen de algún tipo de discapacidad dentro del cantón Bolívar-Manabí, brindándoles todo el apoyo necesario para que ellos sientan que son personas muy capaces de insertarse al ámbito laboral y productivo de la sociedad.

Ellos elaboran productos en el taller de la Fundación los cuales están dirigidos a varios segmentos de mercado previo investigación realizada en el año 2009, que va de acuerdo a los diversos usos de los productos artesanales que ellos realizan.

Por ejemplo:

- La bisutería va dirigido a un público femenino, y en su mayoría joven, con gusto por la moda, y que suelen adquirir frecuente o eventualmente productos elaborados artesanalmente.



Foto No. 4

Bisutería que elaboran los estudiantes de FUCFORMID.

Una de los diversos tipos de productos que se realiza en la fundación.

- Mientras que los adornos para el hogar están dirigidos aun público mixto, en su mayoría femenino y adulto, que suele adquirir productos artesanales.



Foto No. 5

Adorno para el hogar que elaboran los estudiantes de FUCFORMID.

Una de los diversos tipos de productos se realiza en la fundación.

## **Tipo de Comunicación que realiza FUCFORMID**

Las actividades en cuanto a comunicación son básicas ya que el Departamento de Comunicaciones de la Fundación fue creado a partir de enero de este año (2010).

Esta Fundación realiza una comunicación sencilla debido a que hasta hace poco la directiva se dio cuenta de la importancia de realizar una correcta gestión de la comunicación tanto interna como externa que deben de llevar todas las organizaciones, como estrategias y acciones que corresponden a la misma.

### **2.3. CÓMO SE ENCUENTRA ESTRUCTURADO EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SELECCIONADA.**

Como se mencionó anteriormente la Directiva de FUCFORMID, se percató hace poco tiempo de la necesidad de la gestión en cuanto a comunicación para las organizaciones, por tal motivo se creó dentro de la fundación el Departamento de Comunicación, el cual inició actividades desde enero del presente año (2010).

Está conformado por la Lcda. Cecilia Santana como Directora del departamento y la Ing. Ana Sofía Sosa Santana en calidad de Asesora.

Aunque el Departamento se creó hace muy poco tiempo, su personal se encarga de coordinar y realizar actividades en cuanto a:

- Elaborar proyectos que conciernen directamente al Departamento de Comunicaciones de FUCFORMID, los cuales incluyen directrices, políticas, estrategias y acciones de comunicación.
- Comunicación con los medios locales (actualmente existe un canal de TV local y dos emisoras de radio).

CALCETA TV

MEDIO DE COMUNICACIÓN LOCAL



Fuente: <http://www.facebook.com/home.php?#!/photo>.

- Coordinar publicaciones impresas como: trípticos, folletos, hojas volantes, publicaciones para prensa etc., que se realizan en la fundación para dar a conocer alguna actividad.

Fuente: FUCFORMID (publicación para prensa)

- Relaciones Públicas (coordinar y organizar diversos eventos, encontrar nuevos contactos como instituciones amigas y relacionarse con ellas, asistencia a eventos ajenos, etc.).
- Comunicación Interna.
- Difusión de la Fundación a través de nuevos medios (Internet).

## CAPITULO III

### USO DE LAS TIC's EN FUCFORMID

#### 3.1 CÓMO ES LA COMUNICACIÓN EN FUCFORMID

la investigación realizada, en FUCFORMID, sobre el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en dicha organización, se la desarrolló de la siguiente manera:

| TÉCNICA                             | INSTITUCIÓN | PERSONAS ENCARGADAS   |
|-------------------------------------|-------------|---|
| <b>Entrevista Semi-estructurada</b> | FUCFORMID   | Estudiantes del Diplomado de Comunicación Corporativa, UTPL |

Elaboración: Las Autoras

Dicha técnica dio como resultado que en FUCFORMID, las actividades que conciernen a comunicación se realizan en un ambiente agradable, puesto que los encargados del Departamento de Comunicaciones llevan relaciones cordiales con el resto de las personas que integran FUCFORMID.

Debido a que el departamento de comunicaciones en esta organización se creó hace muy poco tiempo, la comunicación no se realiza de forma planificada, y aunque se llevan

a cabo actividades que conciernen al departamento, aún se lo hace de una manera poco organizada.

Principalmente, el departamento le da mayor importancia a estrategias y acciones que conciernen a comunicación externa, es decir al establecimiento de relaciones entre la Fundación y sus públicos dejando un poco de lado a la comunicación interna y a la importancia que se le debe de dar a ésta.

Como se mencionó anteriormente El Departamento de Comunicaciones en FUCFORMID, se creó en enero del presente año (2010), razón por la cual existe poco conocimiento sobre la gran cantidad de estrategias, herramientas y acciones que lleva a cabo todo departamento de Comunicaciones.

### **3.2. QUÉ HERRAMIENTAS WEB 2.0 UTILIZA LA ORGANIZACIÓN. INCLUYENDO EL POR QUÉ. LA FRECUENCIA EN SU USO, LOS OBJETIVOS POR LOS QUE FUERON IMPLEMENTADOS, PÚBLICO META.**

Dentro de las diversas herramientas web 2.0 que existen en la actualidad, FUCFORMID utiliza:

- Un Blog corporativo

FUCFORMID - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://fucformid.blogspot.com/

Más visitados Comenzar a usar Firef... Últimas noticias

FUCFORMID

Compartir Informar sobre mal uso Siguiente blog» Crear un blog Acceder

# FUCFORMID

viernes 5 de noviembre de 2010

## QUIENES SOMOS

**Misión de FUCFORMID**  
Incluir como sus alumnos, a personas con habilidades especiales, para que elaboren y comercialicen productos de tipo artesanal, incluyéndose de esta manera en el ámbito laboral y productivo de la sociedad.

**Visión de FUCFORMID**  
Convertirse en una fundación reconocida por la labor que realizan, y que su microempresa logre crecer, ofreciendo productos de calidad, con el fin de obtener un alto volumen de ventas que permitan que sus alumnos se desarrollen productivamente en la sociedad.



Seguidores

Seguir  
Google Friend Connect

Seguidores (2)

¿Ya eres miembro? [Acceder](#)

Archivo del blog

- 2010 (1)
  - noviembre (1)
    - QUIENES SOMOS

Datos personales

 FUCFORMID  
Ver todo mi perfil

Terminado

Inicio FUCFORMID - Mozilla ... MARIBEL (F:) ANA SOFIA Johana v... ES 12:21

Fuente: <http://fucformid.blogspot.com/>

- Un perfil en redes sociales (Facebook)

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying a Facebook profile. The browser's address bar shows the URL: <http://www.facebook.com/home.php?#!/pages/FUNDACION-DE-CAPACITACION-Y-FORMACION-MICROEMPRESARIAL-PARA-DISCAPACITADOS/123596611013746>. The Facebook page header includes the search bar and navigation links for 'Inicio', 'Perfil', and 'Cuenta'. A notification banner at the top reads 'Comprueba tu filtro de correo no deseado'. The profile picture is a logo with the text 'FUNDACION "FUCFORMID"' and an illustration of hands holding a heart. The page title is 'FUNDACION DE CAPACITACION Y FORMACION MICROEMPRESARIAL PARA DISCAPACITADOS'. Below the title are tabs for 'Muro', 'Información', 'Fotos', and 'Foros'. The main content area features a status update box with the text '¿Qué estás pensando?' and a 'Compartir' button. Below this, there are two posts from the organization. The first post, dated '07 de octubre a las 12:55', describes the organization's mission: 'seguimos en la lucha por la inserción de las personas con discapacidad a la sociedad productiva.' It includes a photo of hands holding a heart and a list of users who liked the post: 'A Priscilla Flores, Gladys María Solórzano Alcívar y Sofía Sosa Santana les gusta esto.' The second post, dated '17 de agosto a las 19:40', states: 'las personas con discapacidad son ángeles enviados por DIOS con la misión de hacernos ver que pueden ser productivos y lograr grande cosas'. It also includes the same logo and a list of users who liked it: 'A Priscilla Flores le gusta esto.' On the right side of the page, there is a 'Consigue más Fans' section with a green button and a 'FUNDACION DE CAPACITACION Y...' section with a similar logo and text. The bottom of the browser window shows the Windows taskbar with the 'Inicio' button, several open applications (Facebook, MARIBEL, ANA SOFIA Johana v...), and the system clock showing '12:24'.

Fuente: <http://www.facebook.com/home.php?#!/pages/FUNDACION-DE-CAPACITACION-Y-FORMACION-MICROEMPRESARIAL-PARA-DISCAPACITADOS/123596611013746>

Estas herramientas fueron escogidas debido a que la creación, mantenimiento y actualización de ambos perfiles resulta fácil, además de que para la utilización de estas herramientas no se incurren en mayores gastos económicos, y porque ayudan a todo tipo de organización a mantener relaciones actualizadas con sus públicos.

Ambas herramientas se utilizan frecuentemente para dar a conocer diferente información sobre FUCFORMID, como; las actividades de la fundación, además de exponer los productos que elaboran sus estudiantes, y de informar a sus actuales y potenciales clientes sobre cualquier novedad que pueda suscitarse; estas páginas se actualizan aproximadamente cada cinco días, o en todo caso cuando se tenga alguna información importante que publicar.

### **Objetivos para los que fueron implementados**

- Dar mayor reconocimiento a la organización y a la labor que esta realiza en diferentes zonas geográficas que las opera actualmente.
- Conocer mediante la web, a diversas instituciones dedicadas a labores similares a las de FUCFORMID, para posteriormente establecer contacto con ellas y emprender proyectos con su colaboración.
- Captar atención de potenciales clientes, exponiendo todos los productos que los estudiantes de la fundación elaboran y comercializan.
- Comercializar los productos elaborados por estudiantes de FUCFORMID, mediante estas plataformas sociales.
- Coordinar asistencias a eventos propios y ajenos de los cuales la Fundación sea partícipe.

### **Público Meta**

Las herramientas web 2.0 con las que cuenta FUCFORMID, están dirigidas a todos los stakeholders<sup>10</sup> de la Fundación; entre ellos: clientes, instituciones, sociedad en general, empleados, madres de familia, comité directivo, etc.

---

<sup>10</sup>Stakeholders.- *quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa*

### 3.3. TIPO DE CONTENIDOS DIFUNDIDOS A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS WEB 2.0

Como se mencionó anteriormente tanto en el Blog de la fundación, como en su perfil en Facebook, se difunde el siguiente contenido:

- Se informa sobre las actividades que realiza la fundación.
- Se da a conocer la cultura empresarial de la fundación (quienes somos, visión, misión, valores, etc.)
- Se exponen los productos que elaboran sus estudiantes mediante fotografías.
- Se publican fotografías de las actividades que se realizan en FUCFORMID.



Fuente: <http://www.facebook.com/album.php?aid=28966&id=123596611013746#!/photo.php?fbid=157205180986222&set=a.154020424638031.28966.123596611013746>

- Se publica información sobre contactos que el usuario desee tener con la fundación (e-mail, números de teléfono dirección).
- Se da a conocer todas las incidencias sobre eventos en los que la Fundación ha organizado o participado.
- Se invita a todas las personas interesadas a eventos que organiza la fundación.
- Se confirma asistencia o inasistencia a invitaciones de eventos.
- Se publican resoluciones o leyes gubernamentales que afecten directa o indirectamente a la organización.
- Se informan algunas de las resoluciones, que la directiva de FUCFORMID resuelve mediante juntas ordinarias o extraordinarias.
- Se enlazan contenidos de diferentes páginas web, sobre noticias o acontecimientos relevantes para FUCFORMID, y su grupo de interés.
- Se aceptan comentarios y sugerencias sobre la fundación, su labor, los productos de sus estudiantes con el fin de mejorar sus operaciones, así mismo, se aceptan ideas innovadoras sobre proyectos que puedan realizarse a futuro; las cuales también se pueden dar a través de encuestas a los usuarios.
- Se invita a usuarios que se consideran relevantes para la fundación a formar parte de las actividades de la misma.
- Se felicita a los usuarios y ciudadanía en general en fechas especiales que se celebren en el país.
- Se da a conocer los estudiantes actuales que forman parte de FUCFORMID, y se informa sobre los estudiantes nuevos que ingresan a la fundación.

### **3.4. ESTRATEGIAS DE TIC'S EN COMUNICACIÓN QUE HAN RESULTADO EXITOSAS PARA LA ORGANIZACIÓN.**

Una de las estrategias que ha resultado más beneficiosa para los estudiantes de la fundación, es la utilización del sistema JAWS<sup>11</sup> el cual consiste, en la instalación de un software específico en un computador, el cual habla mediante una voz determinada en el

---

<sup>11</sup>Job Access With Speech: es un software lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida

programa sobre todas las acciones que se realizan en dicho computador; este programa se utiliza para las personas que poseen discapacidad visual y ha sido muy satisfactorio para los estudiantes de la fundación con esta discapacidad, puesto que ellos han aprendido a utilizar un computador y diferentes programas básicos como el paquete de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), a pesar de no poder visualizarlo.



Foto No. 4  
Estudiantes con  
discapacidad visual  
utilizando el  
sistema JAWS

Además de éste, otra estrategia que ha resultado beneficiosa para la organización, de la cual ya se habló, es la utilización de herramientas web 2.0, debido a que en la actualidad la mayoría de las personas se comunica e intercambian experiencias gracias a estos nuevos medios que cada día evolucionan más; gracias a estas herramientas la labor que realiza la fundación se ha dado a conocer en otros cantones de la provincia, y

por ello se cree, que la fundación podrán con el tiempo comercializar los productos que elaboran sus estudiantes en otras zonas geográficas del país.

Debido a que el Departamento de Comunicaciones en FUCFORMID, se estableció hace poco tiempo, no se han realizado más estrategias en cuanto a TIC's, pero el departamento trabaja día a día en busca de nuevas formas de mejorar la comunicación de la organización con todo su grupo de interés.

### **3.5 FUTURAS PROYECCIONES A TRAVÉS DE INTERNET COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN.**

Gracias a que el internet es una gran herramienta que ha colaborado para que la comunicación se realice de una manera más fácil e inmediata en la actualidad, es muy importante la utilización del mismo para que en el futuro FUCFORMID pueda conseguir las siguientes proyecciones:

- Creación de la página web oficial de la fundación (mediante la elaboración de un proyecto específico).
- Gracias al Blog corporativo y al perfil en Facebook, encontrar a potenciales clientes los cuales estén dispuestos a apoyar a la fundación y a la labor que realizan.
- Establecer y afianzar relaciones con instituciones amigas mediante la web.
- Que el nombre de la fundación y la labor que su directiva y estudiantes realizan logre mayor reconocimiento a nivel provincial y nacional.
- Incrementar el volumen de ventas de los productos elaborados por los estudiantes de FUCFORMID.
- Aplicar y difundir a través de la web, diferentes tipos de contenido virtual, que informe a los usuarios, sobre las diversas actividades que FUCFORMID realiza constantemente.
- Crear cuentas en diferentes páginas web 2.0, que aporten de una u otra manera al desarrollo comunicacional de las actividades que realizan los estudiantes de FUCFORMID.

- Capacitación constante del personal encargado de Comunicaciones, con el fin de que sus conocimientos sobre TIC's se actualicen ya que estas herramientas evolucionan de manera muy veloz, todo esto en pro de la organización y sus diferentes públicos.
- Contratación de nuevos miembros de personal en el departamento de comunicaciones, de acuerdo al crecimiento que este vaya teniendo con el pasar de los días.

## **CAPITULO IV**

### **PANORAMA ECUATORIANO EN EL USO DE LAS TIC's EN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.**

#### **4.1. DEFINICIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

Como ya se mencionó en el capítulo anterior, se realizó una investigación sobre el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en FUCFORMID, (Fundación de Capacitación y Formación Microempresarial para Discapacitados), para la cual se utilizó la técnica de entrevista semi-estructurada, tomando en cuenta el periodo Enero-Junio 2010; dirigida a Lic. Cecilia Santana, Directora de Comunicaciones en FUCFORMID. (Anexo 1)

La entrevista arrojó los siguientes resultados:

FECHA: 30 de Septiembre de 2010

LUGAR: Instalaciones de FUCFORMID (Bolívar-Manabí)

ENTREVISTADORAS: Ana Sofía Sosa Santana, Johanna Vanessa García Vega

ENTREVISTADO: Lic. Cecilia Santana R.

#### **PARTE No. 1: SOBRE LA HISTORIA DEL DEPARTAMENTO**

En la primera parte de la entrevista se investigó sobre el Departamento de Comunicaciones de FUCFORMID, el cual tiene poco tiempo de operaciones, puesto que se creó desde el mes de enero del año 2010; gracias a que se diagnosticó que habían falencias en cuanto a la comunicación que la fundación estaba teniendo con sus públicos hasta el año pasado, desde sus inicios cuenta con su misión y visión establecida, las cuales van dirigidas a la implementación de estrategias de

comunicación en la organización, y a aportar positivamente al crecimiento de la fundación de la labor que su directiva y estudiantes realizan.

Como se mencionó anteriormente, en el departamento laboran dos personas, una en función de Directora de Comunicaciones y otra en función de asesora de Comunicaciones; estas personas pertenecen a las áreas de trabajo social y marketing, las cuales tienen relación con el área de comunicaciones y se preparan constantemente para ejercer su labor con eficiencia.

En lo que concierne al crecimiento del Departamento, sus encargadas creen que aunque lleva poco tiempo funcionando, si han logrado crecer de acuerdo a las expectativas que se tenían cuando este fue creado, y que el trabajo de Comunicaciones es indispensable para todo tipo de organizaciones.

Las herramientas que consideran, le han dado mejores resultados, es la utilización de plataformas web 2.0, porque gracias a todos estos nuevos medios, las personas intercambian, experiencias que ayudan a las empresas a mejorar relaciones con clientes actuales, además de que posibilita conocer a clientes potenciales y a instituciones amigas. Por lo cual se encuentran en investigaciones para incrementar la utilización de estas herramientas, que cada día evolucionan y que influyen positivamente en las operaciones de toda empresa. Contando con un blog corporativa y perfil en Facebook, los cuales se mostraron en el capítulo anterior, y están considerando crear cuentas en otras páginas como Youtube, o Lindekin, todo con el fin de captar la atención de todo su grupo de interés sin límites de tiempo o espacio.

Debido a que FUCFORMID es una organización sin fines de lucro, su directiva no cree que cuenten con mayor fortaleza en el ámbito tecnológico, al contrario, en el ámbito humano consideran que cuentan con profesionales comprometido con su trabajo los cuales realizan sus actividades de excelente manera con el objetivo de favorecer a la fundación y de lograr que la labor que realizan se dé a conocer en nuevas persona, instituciones y lugares.

## **PARTE No. 2 SOBRE SUS PÚBLICOS**

En esta segunda parte de la entrevista, se le preguntó a la Directora de Comunicaciones de FUCFORMID, como es la comunicación que la fundación dirige a sus públicos, de lo cual se concluyó que:

El Departamento de Comunicaciones realiza comunicación de tipo interna y externa, pero se enfoca más en la comunicación externa, porque consideran que es más relevante la conexión que la fundación tiene, mantiene y puede conseguir con sus clientes, instituciones amigas, proveedores, etc. Además que el objetivo principal del Departamento es dar a conocer a todo su grupo de interés su nombre y la labor que la directiva y estudiantes realizan.

Gracias a un estudio de mercado realizado hace aproximadamente un año, para presentar un proyecto de mercadotecnia, se estableció que, FUCFORMID tiene varios tipos de públicos que van de acuerdo a la variedad de productos que se elaboran, y dentro del Departamento de Comunicaciones se dirigen a todos esos públicos, porque consideran que es importante llegar a todos y cada uno de ellos con las estrategias y herramientas adecuadas.

A pesar de que el departamento tiene poco tiempo de creación su directiva cree que la fundación ha logrado captar la atención de nuevos públicos a través de las herramientas web 2.0 que se utilizan, especialmente del perfil en Facebook; y las personas que antes conocían a la fundación, ahora están mucho más enteradas de la labor que realizan e incluso desean participar en cada una de sus diversas actividades.

## **PARTE No. 3 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

En la tercera parte de la entrevista, el tema a tratar fue las estrategias de Comunicación que posee el Departamento de Comunicaciones de FUCFORMID, dando los siguientes resultados:

Como ya se mencionó, el departamento de comunicaciones en FUCFORMID, tiene poco tiempo operando, razón por la cual existe poco conocimiento sobre la gran cantidad de

estrategias, herramientas y acciones que lleva a cabo todo departamento de su mismo tipo; pero a pesar de esto, cuentan con algunos objetivos, y estrategias, elaborados para convertirse en acciones, las cuales están desarrollados para lograr el mejoramiento de la comunicación que la organización lleva con todo su grupo de interés.

Las estrategias que más se utilizan son las que conciernen a nuevos medios porque creen que es la mejor manera de relacionarse con todos sus públicos, especialmente dirigidas a la utilización de herramientas web 2.0, es así, que el personal encargado del departamento de comunicaciones dedica la mayor parte de sus actividades a crear y actualizar en su perfil en red social y un blog corporativo, diversos tipos de contenidos relacionados a la fundación, los cuales según los encargados de comunicaciones, les han dado resultados positivos hasta la fecha.

El departamento de Comunicaciones de FUCFORMID aun no ha implementado muchas estrategias en cuanto a comunicaciones, debido al tiempo de haber sido creado por lo cual no consideran que exista hasta la actualidad una estrategia que haya dado resultados negativos.

#### **PARTE No. 4 SOBRE TIC's**

En la cuarta parte de la entrevista, el tema que se trató con la directora de comunicaciones de FUCFORMID, fue las TIC's que la empresa utiliza y cuáles son los resultados que han obtenido con la implementación de las mismas.

Una de las estrategias que ha resultado más beneficiosa para los estudiantes de la fundación, es la utilización del sistema JAWS, el cual ya se mencionó anteriormente.

Además de este, otra estrategia en cuanto a TIC's que ha resultado beneficiosa para la organización es la utilización de herramientas web 2.0, (de las cuales se habló en la parte anterior) debido a que en la actualidad la mayoría de las personas se comunican e intercambian experiencias gracias a estos nuevos medios que con el pasar del tiempo evolucionan más y son, según la directora los que han dado mejores resultados, porque en este han tenido mayor actividad gracias a que gran cantidad de las

personas que se contactan con la fundación, cuentan con perfiles en estas páginas sociales, mismas que tienen bastante acogida, dentro del cantón, provincia y país al que se dirigen.

La directiva de FUCFORMID, cree firmemente que en los próximos meses y años, tendrán crecimiento en torno a comunicaciones gracias que las herramientas web 2.0 y demás herramientas tecnológicas, y que las personas le dan mucha acogida a los nuevos medios porque facilitan la comunicación tanto entre sus similares o entre organizaciones.

Para esto, consideran necesario comenzar a utilizar otras herramientas web 2.0 diferentes a las que utilizan en la actualidad, es así que están considerando crear cuentas en más páginas web, por lo cual están investigando cuáles serían las más idóneas para la comunicación de la Fundación con sus públicos.

El cambio de los medios tradicionales de comunicación a las exigencias web, ha sido muy favorable para la fundación porque la directora de comunicación mencionó que los nuevos medios, deben ser utilizados por todo tipo de organización, ya que aportan a que los límites de tiempo y espacio que antes existían, cada día se reduzcan más.

## **PARTE NO. 5 SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN**

En la quinta parte de la entrevista se le consultó a la Directora de Comunicaciones de FUCFORMID, sobre la importancia que ha tenido la creación de dicho departamento en la fundación, de lo cual se puede decir que:

La creación del departamento de comunicaciones ha sido de vital importancia para FUCFORMID, porque gracias a este se ha logrado obtener mayor reconocimiento de la fundación y sus actividades, además de que se han podido conectar y relacionar con su grupo de interés de una manera más sencilla y eficiente.

La directora considera que en la actualidad, la comunicación es el eje primordial de las organizaciones, porque si la comunicación con los públicos es la correcta, se asegura que el mensaje que se pretende transmitir llegue de la forma esperada, y que exista retroalimentación, todo con el fin de mejorar cada día como empresa; y contribuir a alcanzar los objetivos de la misma.

Aunque el Departamento de Comunicaciones es muy importante para toda empresa, FUCFORMID es una organización sin fines de lucro, por tal razón, manejan sus presupuestos a través de proyectos que se presentan a instituciones amigas que siempre las ayudan con la aprobación y financiamiento de los mismos; por tal motivo, el presupuesto que se fija para el Departamento de Comunicaciones, depende directamente de otras instituciones.

#### **4.2 RELACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LAS EXPECTATIVAS DE TRABAJO SOBRE LAS TIC'S.**

Basándose en la investigación realizada en FUCFORMID, se puede decir que aunque esta es una pequeña empresa, el personal del Departamento de Comunicaciones de FUCFORMID, cree que los resultados obtenidos hasta la fecha, sobre la utilización de TIC's en la fundación son positivos, porque les han permitido crecer como organización en varios sentidos, principalmente se han dado cuenta de que para todo tipo de empresa es necesaria la implementación de la tecnología y de las herramientas que esta ofrece, gracias a los beneficios que pueden alcanzar, además de que el nombre de la fundación y el trabajo de sus estudiantes se está dando a conocer a muchas personas e instituciones gracias al gran aporte de las TIC's en la actualidad.

En relación a las expectativas que se tenían antes de la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación en FUCFORMID, creen que se han alcanzado e incluso superado, puesto que anteriormente se creía que estas herramientas servirían de gran ayuda al momento de informar a su grupo de interés sobre la fundación y sus actividades, pero desconocían el gran alcance que la tecnología y específicamente las TIC's tienen actualmente para todo tipo de personas y organizaciones, así mismo no estaban informados sobre la cantidad de herramientas web 2.0 con las que ahora puede contar una empresa, las cuales son de vital importancia para que la comunicación hacia sus públicos sea recíproca y de los resultados positivos, que es lo que busca toda empresa.

Por eso se puede decir que han logrado en poco tiempo obtener resultados positivos para la fundación, y su vez se encuentran trabajando para lograr en el futuro cumplir las expectativas que se propusieron al inicio de las operaciones del departamento.

#### **4.3 ANALISIS DE LA SITUACIÓN EN CUANTO AL USO DE LAS TIC's INCLUYENDO UNA PROYECCIÓN FUTURA.**

Para FUCFORMID, ha sido muy favorable el uso de TIC's como herramientas de comunicación tanto externa como internamente, porque aunque es una organización pequeña y sin fines de lucro, su directiva se ha podido dar cuenta de que es muy importante el uso de tecnología como herramienta de comunicación, ya que les ha facilitado llegar hacia sus públicos, y relacionarse con cada uno de ellos. Dentro de las TIC's que esta organización utiliza, sobresale el uso de herramientas web 2.0 (perfil en facebook y blog), puesto que son estas las que le han dado los mejores resultados en cuanto a comunicación, además de que consideran que son herramientas económicas, fáciles de administrar e interactivas, la cuales permiten que exista retroalimentación entre una empresa y sus grupos de interés.

Esta empresa ha enfocado la mayoría de sus esfuerzos a la comunicación externa, ya que los encargados del Departamento de Comunicaciones han considerado darle prioridad a dar a conocer el nombre de la fundación a nivel provincial e incluso nacional, y a que su público conozca el trabajo que realizan sus estudiantes a diario, además de las diversas actividades que organizan y asisten como fundación. Pero cabe recalcar que no se desinteresan totalmente de la comunicación interna, tanto así que la primer herramienta de información y comunicación que se implementó fue el laboratorio de computación dirigida hacia sus estudiantes, y específicamente hacia aquellos que poseen discapacidad visual, a los cuales se les enseña a través de un software específico llamada JAWS.

Para el futuro, se cree firmemente de que el departamento de Comunicaciones de esta empresa evolucionará favorablemente, creando e implementando estrategias

adecuadas, que les permitan llevar una comunicación correcta tanto interna como externamente con todo su grupo de interés.

Entre sus proyecciones tienen, lanzar la página web oficial de la fundación aunque para esto se debe elaborar un proyecto previo, con el fin de que una institución amiga financie la consecución del mismo.

Además están prestos a capacitarse ocasionalmente, porque se han dado cuenta de que la tecnología facilita la comunicación, pero también evoluciona a pasos agigantados y necesita de actualizaciones constantes.

También se encuentran en investigaciones, porque creen que es imprescindible que se deban implementar nuevas herramientas en cuanto a TIC's, siempre y cuando estas concuerden con las actividades que la fundación realiza.

#### **4.4 CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN.**

De la investigación realizada se puede concluir que:

- La tecnología es una herramienta imprescindible en las operaciones de todo tipo de empresa la cual facilita las actividades de las mismas, ya que se encuentra en constante evolución, y FUCFORMID, no es la excepción, porque dentro de sus operaciones han comenzado a utilizar diferentes TIC's para la comunicación tanto interna (hacia sus estudiantes, empleados, etc.) como externa (hacia sus clientes, instituciones, proveedores etc.)
- El Departamento de Comunicaciones de FUCFORMID, tiene poco tiempo de creación, pero en estos pocos meses han logrado que la fundación logre tener mayor reconocimiento dentro de la provincia de Manabí, y también establecer relaciones favorables con sus públicos.
- Las herramientas web 2.0 le han brindado a las empresas la oportunidad de romper barreras de tiempo y espacio y lograr comunicarse tanto con empresas y personas en cualquier lugar del mundo, en el caso de FUCFORMID, ha sido muy

oportuno el utilizar estas herramientas, puesto que, según la Directora de Comunicaciones, han aportado de una u otra manera que la fundación logre algunos de los objetivos planteados, específicamente dirigidos al departamento de comunicaciones.

- El perfil en Facebook, es la herramienta externa que más utiliza el Departamento de Comunicaciones de FUCFORMID, puesto que consideran que ha sido la más exitosa, porque les ha permitido que la labor de la fundación logre mayor reconocimiento del que tenía anteriormente.
- El sistema JAWS, es la herramienta interna que más utilizan en FUCFORMID, para, que sus estudiantes que padecen de discapacidad visual puedan recibir clases de computación.
- Las plataformas de internet, como redes sociales, han tenido un éxito a nivel mundial, el cual FUCFORMID ha sabido aprovechar y utilizar las sin miedo al fracaso, porque les ha permitido a crecer, y saber en que fallan gracias a que posibilitan la retroalimentación entre públicos y empresa.
- Aunque es muy importante la comunicación externa, en FUCFORMID, aun no se coordinan con precisión estrategias para el desarrollo y el mejoramiento de la comunicación interna, la cual es vital en toda institución.
- En FUCFORMID, solo hay acceso a internet para la oficina de la Directora de la Fundación y el personal de Comunicaciones.

#### **4.5 RECOMENDACIONES.**

Luego de determinar las conclusiones a las que se llegaron, gracias a la investigación realizada en FUCFORMID, se le puede recomendar a esta organización:

- Empezar más proyectos que se relacionen con el uso de tecnologías de la información y la comunicación, para que su departamento de comunicaciones crezca en todos los sentidos.
- Que la directiva y el personal de comunicaciones esté en constante capacitación sobre tecnologías e internet, porque estos evolucionan muy rápido y por ende se necesitan de actualizaciones en su utilización.
- Crear la página web oficial de la fundación, porque es vital importancia para toda institución contar con su propio sitio web, el cual ofrezca toda la información y comunicación necesaria y que el personal de comunicaciones crea pertinente.
- Elaborar políticas y que conciernen a comunicación interna, ya que en FUCFORMID, se le da más atención a la comunicación externa, pero tanto el personal, como la directiva, estudiantes, empleados, etc., también forman parte del grupo de interés de una organización.
- Investigar sobre las diferentes actividades que realiza un departamento de comunicaciones en toda organización para que en FUCFORMID, se puedan implementar y llevar a cabo nuevas estrategias y herramientas de comunicación que aun desconocen y que podrían resultar muy favorables para los objetivos no solo del departamento de comunicaciones sino también para los de la organización en general.
- Mantener actualizadas las diferentes cuentas que posee FUCFORMID, en herramientas web 2.0, publicando nueva información referente a la fundación frecuentemente, ya que a los usuarios les agrada observar que las empresas muestren novedades en la web.
- Crear cuentas, o perfiles en nuevas herramientas web, 2.0 que vayan de acuerdo a las necesidades e intereses de la fundación, por ejemplo, crear un canal en Youtube, en donde se puedan publicar videos, sobre las diferentes actividades que se realizan en FUCFORMID, o que sus estudiantes y directiva asisten como

invitados, los mismos que pueden ser enlazados en las redes sociales que FUCFORMID, posee.

- Elaborar un proyecto que tenga como objetivo la creación de un laboratorio de Internet en FUCFORMID, para que los estudiantes también aprendan a manejar algunas herramientas que el internet proporciona y que ellos sean capaces de utilizar.
- Impulsar junto con todos los departamentos de FUCFORMID, a la creación del local propio de la fundación, el cual conste de instalaciones más amplias para que cada una de las áreas, incluidas la de comunicación pueden realizar sus actividades de una forma más cómoda, y por ende se pueda alcanzar el desarrollo que se busca.
- Aunque los nuevos medios, proporcionan a las empresas la facilidad de comunicarse con sus públicos, es de vital importancia que en FUCFORMID, no se descuiden las acciones referentes a medios tradicionales, los cuales también forman parte de las actividades de un departamento de comunicaciones

## BIBLIOGRAFÍA

INEC. (2009). Penetración de las Tecnologías de la Información en el país. Ecuador: CNT.

Ortiz, B. (2009). En solo 40 años internet ha modificado nuestro mundo. *El Comercio*, pág. 25.

### FUENTES ELECTRÓNICAS

Infodesarrollo. (2005). *Ecuador discute y propone sobre políticas TIC*. Recuperado el 28 de septiembre de 2010, de: <http://www.infodesarrollo.ec/noticias/politicas/120-ecuador-discute-y-propone-sobre-polcas-tic.html>

peremarques. (2008). *Las TIC's y sus aportaciones a la sociedad*. Recuperado el 25 de septiembre de: <http://www.peremarques.pangea.org/tic.htm>

Slideshare. (2010). *Guia 1 TIC's*. Recuperado el 25 de septiembre de 2010, de: <http://www.slideshare.net/bambino07/guia-1-tics-3480162>

Slideshare. (2008). *Impacto de las nuevas tecnologías en la comunicación corporativa*. Recuperado el 28 de septiembre de 2010, de: <http://www.slideshare.net/wilianpilco/impacto-de-las-nuevas-tecnologas-en-la-comunicacin-corporativa-1127907>

wikipedia. (2009). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Recuperado el 24 de septiembre de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Tic><http://www.wikipedia.org/tics>

**ANEXOS**  
**ANEXO No. 1**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**  
**DIPLOMADO SUPERIOR EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A: LCDA. CECILIA SANTANA**  
**DIRECTORA DE COMUNICACIONES DE FUCFORMID**

**PARTE No. 1: SOBRE LA HISTORIA DEL DEPARTAMENTO**

**1. ¿Cuándo se creó el departamento de comunicación?**

En el mes de Enero de 2010

**2. ¿Cuáles son la misión y visión del departamento?**

La misión es coordinar, elaborar e implementar estrategias y herramientas de comunicación, favorables para la organización.

La visión es lograr que el departamento aporte positivamente al crecimiento y reconocimiento de FUCFORMID y la labor que realiza.

**3. ¿Cuántas personas laboran en el departamento de comunicación?**

Actualmente, dos personas ya que el espacio de las instalaciones de la fundación es reducido, y además el departamento tiene poco tiempo de creación.

**4. ¿De qué áreas profesionales? (comunicación, publicidad, informática, derecho, psicología, etc.)**

Los profesionales son de las áreas de Trabajo Social y de Mercadotecnia.

**5. ¿Existe un crecimiento del departamento de comunicación desde su creación hasta la actualidad?**

Aunque el departamento tiene muy poco tiempo de haberse creado, creemos que si existe un índice de crecimiento en torno a las actividades que se realizan y a los resultados de las mismas.

**6. ¿Qué ha sido indispensable incrementar en el departamento desde que se creó hasta la actualidad?**

La utilización de herramientas web 2.0

¿Por qué?

Porque nos hemos podido dar cuenta de que actualmente es indispensable para toda organización utilizar herramientas web 2.0, debido a que las personas intercambian mediante esta medio, experiencia, relaciones, y comentarios que de una u otra manera permiten a las empresas obtener mayor reconocimiento y establecer contactos con ellas, sin límites de tiempo o de espacio.

**7. ¿Las fortalezas del departamento de comunicación son de tipo tecnológico, humano o ambos?**

Creemos que debido a que somos una organización sin fines de lucro, aun no tenemos mayor fortaleza en el ámbito tecnológico, al contrario, en el ámbito humano contamos con profesionales comprometido con su trabajo los cuales realizan sus actividades de excelente manera con el objetivo de favorecer a la fundación.

**8. ¿Cree usted que Los departamentos de comunicaciones son de vital importancia en toda empresa?**

Definitivamente, si.

## **PARTE No. 2 PÚBLICOS**

**1. ¿Realizan comunicación interna, externa o ambas?**

Realizamos ambas, aunque nos enfocamos más hacia la comunicación externa, es decir conectar la fundación con sus públicos.

## **2. ¿Por qué manejan ese tipo de comunicación?**

Porque nuestro principal objetivo como departamento de comunicaciones es dar a conocer la fundación a su grupo de interés, tanto a actuales como potenciales clientes, a competidores, a proveedores, instituciones amigas. Etc.

## **3. ¿Conoce su público objetivo?**

Si, gracias a un estudio de mercado realizado hace aproximadamente un año se estableció que, FUCFORMID tiene varios tipos de públicos que van de acuerdo a la variedad de productos que se elaboran, y dentro del Departamento de Comunicaciones nos dirigimos a todos esos públicos, porque creemos que es importante llegar a todos y cada uno de ellos con las estrategias y herramientas adecuadas.

## **4. ¿Cómo reaccionan sus públicos ante la comunicación ofrecida?**

Como ya lo mencioné, el departamento tiene poco tiempo de creación pero a pesar de esto creo que la fundación ha logrado captar la atención de nuevos públicos a través de las herramientas web 2.0 que se utilizan, y las personas que antes conocían a la fundación, ahora están mucho más enteradas de la labor de nuestra fundación e incluso desean participar con nosotros.

# **PARTE No. 3 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

## **1. ¿Cuáles son las estrategias de comunicación utilizadas?**

Las estrategias que más se utilizan son las que conciernen a nuevos medios porque creemos que es la mejor manera de relacionarnos con todo nuestro grupo de interés.

## **2. ¿Cuál es la más exitosa?**

Definitivamente es la utilización de las herramientas web 2.0, actualmente tenemos un blog corporativo y un perfil en facebook.

**3. ¿Ha empleado estrategias de comunicación que no le dieron resultados?**

No, porque hemos empleado muy pocas estrategias y herramientas porque el departamento tiene poco tiempo de creación

**PARTE No. 4 TIC's**

**1. ¿Qué herramientas de información y comunicación (TIC's) utiliza en el Departamento de comunicación?**

Una de las estrategias que ha resultado más beneficiosa para los estudiantes de la fundación, es la utilización del sistema JAWS el cual consiste, en la instalación de un software específico en un computador, el cual habla mediante una voz determinada en el programa sobre todas las acciones que se realizan en dicho computador; este programa se utiliza para las personas que poseen discapacidad visual y ha sido muy satisfactorio para los estudiantes de la fundación con esta discapacidad, puesto que ellos han aprendido a utilizar un computador a pesar de no poder visualizarlo.

Además de éste, otra estrategia que ha resultado beneficiosa para la organización, es la utilización de herramientas web 2.0, debido a que en la actualidad la mayoría de las personas se comunican e intercambian experiencias gracias a estos nuevos medios que cada día evolucionan más

**2. ¿Utiliza herramientas Web 2.0?**

Sí

**3. ¿Cuáles?**

Como ya lo mencioné, utilizamos un perfil en red social, en facebook, y tenemos un blog corporativo.

**4. ¿Cuál le da mejores resultados?**

El perfil en facebook, porque en este hemos tenido mayor actividad gracias a que la mayoría de las personas que se contactan con nosotros cuentan con un perfil en esta red social, la cual tiene bastante acogida, dentro de nuestro cantón, provincia y país.

**5. ¿Cómo se proyecta a través del uso de herramientas Web?**

Creemos firmemente que en los próximos meses y años, tendremos un crecimiento en torno a comunicaciones gracias que las herramientas web 2.0 cada día evolucionan, y que las personas le dan mucha acogida a los nuevos medios porque facilitan la comunicación tanto entre personas o entre organizaciones.

**6. ¿Cómo ha sido el cambio del medio tradicional a las exigencias Web?**

Ha sido muy favorable porque como ya lo mencioné los nuevos medios, facilitan la comunicación y hacen los límites de tiempo y espacio que antes existían, cada día se reduzcan más.

**PARTE No. 5 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN**

**1. ¿Qué importancia tiene el departamento de comunicación para su empresa?**

La creación del departamento de comunicaciones ha sido de vital importancia para FUCFORMID, porque gracias a este se ha logrado obtener mayor reconocimiento de la fundación y sus actividades, además de que nos hemos podido conectar y relacionar con nuestro grupo de interés de una manera más sencilla y eficiente.

**2. ¿Considera que la comunicación influye en alcanzar los objetivos de la organización?**

Sí influye.

### **¿Por qué?**

Porque en la actualidad, la comunicación es el eje primordial de las organizaciones, porque si la comunicación con los públicos es la correcta, se asegura que el mensaje que se pretende comunicar llegue de la forma esperada, y que exista retroalimentación, todo con el fin de mejorar cada día como empresa.

### **3. ¿Cuentan con presupuesto asignado para el departamento?**

Sí, aunque como somos una organización sin fines de lucro, por tal razón, manejamos nuestros presupuestos a través de proyectos que se presentan a instituciones amigas que siempre nos ayudan con la aprobación de los mismos

### **4. ¿Cree usted que el departamento de comunicaciones de FUCFORMID, tendrá un progreso favorable en el futuro?**

Sí, porque estamos trabajando día a día por mejorar el desarrollo de cada una de las actividades que van enfocadas a cumplir los objetivos tanto del departamento como de la fundación en general.

**ANEXO No. 2**

**Estudiantes de FUCFORMID elaborando productos artesanales**



**ANEXO No. 3**

**Directora de FUCFORMID Lic. Yasmina Santana**



#### ANEXO No. 4

#### Pulseras elaboradas por los estudiantes de FUCFORMID



#### ANEXO No. 5

#### Carteras elaboradas por los estudiantes de FUCFORMID



**ANEXO No. 6**

**Llaveros elaborados por los estudiantes de FUCFORMID**

