



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**ESCUELA DE COMUNICACIÓN
ESPECIALIDAD EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

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

Tesina de Grado previo la
obtención del título de
Diplomado Superior en
Comunicación Corporativa

Autoras:

Gaibor Romero Carmen Guicela

Mejía Chávez Mayra Gabriela

Sarmiento Vizcaino Ana Lucía

Directora:

Dra. Ana Lucía Unda Costa

Centro universitario:

Sede Quito

Diciembre 2010

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE LA TESINA

Dra. Ana Lucía Unda Costa

DIRECTORA DE LA TESINA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación realizado por las estudiantes: Gaibor Romero Carmen Guicela, Mejía Chávez Mayra Gabriela y Sarmiento Vizcaino Ana Lucía, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autoriza su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, noviembre 22 de 2010

f)

Dra. Ana Lucía Unda Costa

C.I. 1102142385

DIRECTORA

AUTORÍA

Nosotras, Gaibor Romero Carmen Guicela, Mejía Chávez Mayra Gabriela y Sarmiento Vizcaino Ana Lucía como autoras del presente trabajo de investigación, somos responsables de las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en la misma.

f)

Autora

Guicela Gaibor

C.I. 1708134356

f)

Autora

Mayra Mejía

C.I. 1802481505

f)

Autora

Ana Lucía Sarmiento

C.I. 1716904089

CESIÓN DE DERECHOS

Nosotras, Gaibor Romero Carmen Guicela, Mejía Chávez Mayra Gabriela y Sarmiento Vizcaino Ana Lucía 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, noviembre 22 de 2010

f)

Autora

Guicela Gaibor

C.I. 1708134356

f)

Autora

Mayra Mejía

C.I. 1802481505

f)

Autora

Ana Lucía Sarmiento

C.I. 1716904089

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera especial a nuestra directora de tesina, Dra. Ana Lucía Unda Costa por guiarnos en el desarrollo de este trabajo y por su importante labor en la formación integral de profesionales, a los docentes del Diplomado y a la comunidad educativa de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Guicela Gaibor

Mayra Mejía

Ana Lucía Sarmiento

DEDICATORIAS

Este trabajo lo dedico a mi esposo Eduardo y a mis hijos Wendy y Eduardito porque son mi impulso para superarme cada día más, ya que con su comprensión y apoyo han sido mi soporte para alcanzar mis metas y objetivos tanto profesionales como personales.

Guicela Gaibor

Dedico este trabajo a mis padres Fanny y Ricardo por ser mi guía para caminar en la vida, por su apoyo incondicional, su motivación constante en la consecución de cada uno de mis objetivos y su infinito amor.

Mayra Mejía

Mi esfuerzo y trabajo lo dedico a mis padres, Daniel y Lucy, con muchísimo amor; a ellos que siempre han sido mi apoyo y fuerza, que desde pequeña me enseñaron que el trabajo es lo que engrandece al hombre y la responsabilidad con la que lo cumplimos es lo que nos permite desenvolvernos como profesionales.

Ana Lucía Sarmiento

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Certificación del Director	II
Autoría	III
Cesión de Derechos	IV
Agradecimientos	V
Dedicatorias	VI
Resumen	3
Introducción	5

CAPÍTULO I

1. Importancia de las TIC'S como herramientas de comunicación en organizaciones del Ecuador	7
1.1. Importancia de utilizar las TIC's como herramientas actuales de comunicación.	17
1.2. Implementación de las tecnologías de información y comunicación en comunicación corporativa	22
1.3. Situación actual de las TIC'S en el país	23

CAPÍTULO II

2. Estructura de Fundación Esquel	27
2.1. Tipo de entidad, misión y visión	29
2.2. Historia de Fundación Esquel	31
2.3. Estructura del departamento de comunicación de Fundación Esquel	34

CAPÍTULO III

3. Uso de las TIC'S en Fundación Esquel	36
3.1. La Comunicación en Fundación Esquel	36
3.2. Uso de herramientas web 2.0 en Fundación Esquel	37
3.3. Tipo de contenidos difundidos a través de las herramientas web 2.0	43

3.4.	Estrategias de TIC'S en comunicación que han resultado exitosas para la organización	49
3.5.	Futuras proyecciones a través de Internet como medios de comunicación	51
CAPÍTULO IV		
4.	Panorama ecuatoriano en el uso de las TIC'S en las estrategias de comunicación	53
4.1.	Resultados de la investigación	53
4.2.	Resultados obtenidos en relación a las expectativas de trabajo sobre TIC'S	56
4.3.	Análisis de la situación en cuanto al uso de TIC'S, incluyendo una proyección futura	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
1.	Conclusiones	60
2.	Recomendaciones	61
BIBLIOGRAFÍA		
63		
ANEXOS		
66		

RESUMEN

En esta investigación se aborda en primer lugar una mirada al impacto que han tenido las herramientas de comunicación e información a nivel mundial, cómo se han ido desarrollando en el país, la importancia que tienen en la actualidad en las organizaciones nacionales, cómo estas herramientas se han ido incorporando al trabajo de comunicación corporativa y la situación actual de las mismas. Todo esto es abordado en el Primer Capítulo.

Luego, en el Segundo Capítulo se ha realizado un trabajo más específico, en donde se detalla la estructura, misión, visión y todo lo concerniente al desarrollo de las estrategias de comunicación de una organización determinada, en este caso, Fundación Esquel. Con respecto a la organización seleccionada para realizar la investigación, se detalla información sobre el tipo de comunicación que realiza, quiénes son sus principales grupos de interés, la estructura que tiene la organización y el departamento de comunicación, sus alcances, objetivos, etc.

En el Tercer Capítulo se presenta información detallada acerca de cómo es el uso de las herramientas de comunicación e información en la organización seleccionada, cuáles son las herramientas que tienen mayores niveles de utilización y las razones de esto. Asimismo se presenta información relacionada a los contenidos que son difundidos a través de los distintos canales de comunicación, las estrategias que han sido aplicadas en la organización, las que han resultado exitosas o que han dejado aprendizajes importantes y, finalmente, las proyecciones de la utilización del Internet como un importante medio de comunicación.

Para concluir, en el Cuarto Capítulo se presentan los resultados objetivos luego de la investigación realizada lo que conlleva a abrir un importante abanico de posibilidades y expectativas relacionadas al trabajo con herramientas de información y comunicación, la presentación de las conclusiones y las respectivas recomendaciones.

Este trabajo muestra el tratamiento que se les da a las herramientas de información y comunicación en las estrategias de comunicación interna y externa, su frecuencia de uso, el enfoque y el tipo de contenidos que se difunden en un sector importante de la sociedad como es el tercer sector o las organizaciones no gubernamentales, lo que a su vez permite identificar posibles tendencias futuras o retos que serán importantes de asumir.

INTRODUCCIÓN

La sociedad actual en la que vivimos se encuentra experimentando una serie de transformaciones y cambios radicales que han ido determinando los pasos de la humanidad, sobre todo, a partir de la acelerada y vertiginosa innovación de las tecnologías de la información y la comunicación.

Dichos cambios han generado nuevos espacios para poder difundir los mensajes y han supuesto consigo la universalización de la información, la rapidez y la inmediatez de la información, la ruptura de barreras geográficas, de tiempo, entre otras. El uso de este tipo de herramientas ha tenido su impacto, sin lugar a dudas, en la forma en que nos comunicamos con los demás, en la manera en que nos relacionamos y, por ende, en las dinámicas laborales.

El Internet ahora se ha convertido ya no solo en un medio alternativo, sino en el medio de medios. Es decir, un medio dinámico y estratégico que posee características propias, que promueve una comunicación participativa, interactiva y que brinda la posibilidad de sacar provecho a los medios tradicionales, de que éstos interactúen entre sí para los propósitos organizacionales.

Por ende, en el mundo y en nuestro país todas las organizaciones independientemente de su índole requieren de un manejo adecuado de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación ya que a través de ellas pueden difundir su quehacer, comunicar sus mensajes, fortalecer sus capacidades, obtener recursos, generar iniciativas de competitividad, producción y de desarrollo sostenible, crear redes nacionales e internacionales, entre otras.

Cada vez la tecnología se presenta como una necesidad en el contexto de la sociedad donde los rápidos cambios son una constante y se requiere la utilización de sus instrumentos para encontrarse a la vanguardia. Resulta difícil concebir una organización que no tenga entre sus planes de comunicación corporativa actividades relacionadas al uso de herramientas 2.0 como, las webs, chats virtuales, correos electrónicos, etc.

Esto debido a que nos encontramos en el era de la información y la comunicación, es decir, que para tener presencia en el ámbito en el que nos desarrollemos es necesario manejar este tipo de herramientas.

El acceso a las tecnologías de la información y la comunicación permite el ingreso de cualquier individuo a cualquier hora, todos los días del año y desde cualquier lugar del mundo a poder navegar y hacer uso de sus múltiples posibilidades.

En este sentido hay que tener en cuenta que últimamente se ha popularizado, por ejemplo, el uso de redes sociales, no solo en el campo personal sino laboral. Esto debido principalmente a que se pueden convertir en aliado ya que llegan a una comunidad más amplia y el permiten intercambiar opiniones, sensaciones, criterios, etc.

Esto también resulta interesante para las organizaciones no gubernamentales que no han quedado al margen y al contrario han visto facilitado su trabajo gracias a ellas. Las ventajas que ofrecen son múltiples. Permiten comunicación fácil y a bajo costo, espacios de difusión amplios, presencia mundial en el sector, mayor respuesta y velocidad a sus fines, entre otros.

Hoy en día, Internet no es solo una forma de comunicación y de información de mensajes a los actuales o futuros donantes, voluntarios, amigos o colaboradores sino que permite realizar todas las acciones antes numeradas y permite además transformar la acción de los programas o proyectos y las operaciones internas de las organizaciones.

Sin embargo, estas herramientas no han tenido una incorporación suficiente en el tercer sector debido a que aún no han sido consideradas como un activo estratégico para dichas organizaciones.

Esto justamente abarcará esta investigación que pretende mostrar cómo se presenta el uso de TIC's en las organizaciones ecuatorianas y, en este caso específico, en una organización del tercer sector, Fundación Esquel.

CAPITULO I

IMPORTANCIA DE LAS TIC'S COMO HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN ORGANIZACIONES DEL ECUADOR

La sociedad se encuentra experimentando una serie de transformaciones y cambios radicales que han ido determinando los pasos de la humanidad, sobre todo, a partir de la acelerada y vertiginosa innovación tecnológica que ha supuesto consigo la universalización de la información, la rapidez y la inmediatez de la información, la ruptura de barreras geográficas, entre otras.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación tuvieron su boom en los años 90 y a partir de ello han establecido una nueva forma, sin precedentes, de comunicarse entre las personas. Es decir, “el Internet pasó de ser un instrumento especializado de la comunidad científica a ser una red de fácil uso que modificó las pautas de interacción social”¹.

A esto se suma la liberalización de los mercados, el incremento de la competitividad, la individualización de los seres humanos y el colapso de la economía financiera mundial frente a una caída inminente del dólar. Estas son algunas de las características que van de la mano con la aceleración de las comunicaciones.

Pero cuando hablamos de nuevas tecnologías de la información y comunicación ¿a qué nos referimos? En este sentido se puede mencionar que son todas aquellas “herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la

¹ Cinterfor, copyright 1996-2010, Género, Formación y Trabajo. Acceso 30 septiembre de 2010, <http://www.cinterfor.org.uy/mujer/temas/tic/indexa.htm>,

información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales”².

En este contexto, la información ha ido tomando mayor poder y se ha convertido en el eje principal, en el elemento dinamizador. De hecho, muchas versiones hablan de que nos encontramos en una sociedad de la información. Se puede mencionar que la misma se remonta a la invención del telégrafo, pasando posteriormente por el teléfono fijo, la radiotelefonía y, por último, la telecomunicación móvil, el Internet y el GPS.

Los grandes cambios que caracterizan esencialmente esta nueva sociedad son: la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desenvolvimiento tecnológico y científico y la globalización de la información.

La agrupación de elementos o técnicas utilizadas actualmente para el desarrollo, transmisión y difusión de la información es lo que se conoce como las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, las mismas que recurren principalmente a la informática, el Internet y las telecomunicaciones como aliados para su desarrollo.

A nivel mundial, la utilización de estas herramientas no ha dejado de crecer en los últimos años a pasos agigantados y han modificado muchos aspectos en la vida de las personas, sobre todo, en esta última década.

Actualmente definen a los sectores económicos, debido a su interrelación con todos los habitantes del planeta y a la proliferación tecnológica, mejoran de cierta manera la vida de las personas al disminuir distancias, plantean objetivos de desarrollo, permiten difundir conocimientos e información y propagar la sociabilidad entre personas.

Asimismo, las principales aportaciones de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a las actividades humanas se concretan en una serie de funciones que

² Instituto Politécnico Nacional, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Acceso 15 de octubre de 2010, <http://www.dcy.com.mx/dcy/comunicacion/quesonlastics.aspx>

facilitan, por ejemplo, la realización de trabajos porque siempre se requiere de una cierta información para realizarlo, un determinado proceso de datos y la comunicación entre distintas personas.



Fuente: Marqués Graells, Pere, 2001, Las Tics y sus aportaciones a la sociedad, Acceso 20 de octubre de 2010, <http://peremarques.pangea.org/tic.htm>

El acceso a las tecnologías de la información y la comunicación permite el ingreso de cualquier individuo a cualquier hora, todos los días del año y desde cualquier lugar del mundo a poder navegar y hacer uso de sus múltiples posibilidades. Sin embargo, esto también presenta sus riesgos ya que no existe una vigilancia o una regla respecto a su utilización por lo que es de uso amplio y no cuenta con ningún tipo de control.

De la misma forma algunos consideran a las herramientas que utilizan las TIC'S como instrumentos que han orillado hacia un menoscabo de la libertad humana esto debido a varias circunstancias como la pérdida de la privacidad ya que todo ahora parece ser público, al incremento de la publicidad no deseada, a la manipulación y la fácil obtención de información y datos que conllevan resultados negativos relacionados con la seguridad y la ética.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación también han influido en los procesos de creación y cambio de las corrientes de la opinión pública. No es difícil en la actualidad observar en la televisión, en los teléfonos móviles, en los ordenadores y en la radio transmisiones constantes de mensajes que buscan vincular a los oyentes y/o espectadores directamente a su programación a través de estos medios.

Es decir que los oyentes y/o espectadores ya no solo reciben la información sino que también se convierten en generadores de la misma a través de un proceso de participación e interacción.

Ante todo lo mencionado se puede resaltar que, entre el sinnúmero de posibilidades que brindan las TIC's, se encuentran también que permiten desglosar, ampliar, transformar y apoyar la formación ciudadana, ofrecen herramientas novedosas y de alto alcance de participación.

Las TIC's en este sentido cumplen con tres funciones importantes³:

1. **Como fuente para informar a la ciudadanía.-** Con la llegada del Internet y la www se facilitó el acceso ilimitado para las personas a un sinnúmero de recursos que antes era difícil conseguir de forma fácil y sencilla, como los informativos institucionales, transmisiones y videos en directo, discusiones, informativos de último momento, entre otros. La información actualmente llega y se actualiza rápidamente y además interactúa para una información más acertada y en algunos casos confrontada.

Las entidades públicas, privadas, ONG, compañías comerciales y grupos muestran su presencia en Internet, generando allí información de interés, de opinión, de discusión y de proyección para las personas, sea de forma local o de diferentes partes del mundo; que antes no podían hacerse por las limitaciones de vario tipo y si se hacían actividades que hubieran reemplazado a las actuales los costos serían muy elevados.

2. **Como herramienta desarrolladora de habilidades de investigación y comunicación.-** Gracias a los elementos con los que cuenta, facilita el averiguar, observar, organizar, detallar, explicar, reflexionar y generar acción sobre temas diversos o datos. Permite desarrollar un pensamiento analítico y crítico, que ayuda

³ GINER, Felipe y otros. **Laboratorio de Innovación Social. Una experiencia práctica ¿Cómo utilizamos las TIC desde las organizaciones no lucrativas en España?**, España Creativ Commons.

en la habilidad de resolución de problemas y observancia ordenada de la conducta social.

Ha permitido a la sociedad desarrollar aptitudes para comunicarse de forma escrita, a través de procesadores de texto, blogs, mensajes de texto, correos electrónicos, salas de conversación, debates en línea y debates democráticos, entre otros; permitiendo así que se ensayen y discutan ideas al ser participantes activos en temas planteados y no simplemente espectadores, generando así argumentos más sólidos, selectivos y efectivos.

3. **Como desarrollo de habilidades de participación y acción responsable.**- La utilización de simulaciones permite crear interrogantes que se pueden despejar de manera personal y conocer las consecuencias a dichas interrogantes, a través de la exploración confiable de los escenarios.

El internet y su alto crecimiento permiten la acción colaborativa de las personas en cualquier parte del mundo, obteniendo así conexiones comunicacionales multiculturales y globalizadas donde se intercambian opiniones y se discute con personas sin importar el lugar ni la hora, simplemente un tema o interés común.

Las herramientas de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación realizan una contribución efectiva en los procesos comunicacionales, entre ellas tenemos:

- **Internet**

Es un medio ágil y rápido de información que permite acercar a las organizaciones — sean de cualquier tipo— con la ciudadanía mediante un procedimiento de seguimiento y divulgación de sus actividades.

- **Correo electrónico**

Es un medio efectivo, práctico y sencillo para comunicarse y obtener información. Existen muchos sitios que ofrecen de manera gratuita este servicio y es posible acceder desde cualquier parte del mundo.

- **Listas de correo electrónico**

Es una opción que a través de Internet permite contactar a un grupo de personas y de este modo enviar y distribuir información a todos los miembros del listado.

- **Grupos de discusión**

Los grupos de discusión se desarrollan a través de foros temáticos en línea, donde los participantes plantean temas de interés relacionados a sus intereses particulares o las organizaciones los plantean para tener interrelación con los visitantes al sitio.

- **Salones de conversación**

Es un servicio de conversación en tiempo real donde se desarrollan debates de temas particulares, donde los participantes e invitados coordinan previamente para coincidir en el salón virtual y en la hora planteada independientemente desde que parte del mundo se conecten.

- **Weblogs**

Los blogs ofrecen espacios donde se pueden escribir criterios personales sobre algún tema, se encuentra en línea y sirve como una herramienta de discusión. Es una herramienta estructurada de mejor manera que una lista de correo electrónico y se enfoca principalmente en grupos de discusión.

- **Diapositivas**

Las diapositivas permiten realizar presentaciones donde se incorporan textos, imágenes, sonidos y animaciones. Pueden enviarse vía correo, se pueden compartir a través de un computador o de espacios como Slideshare.

- **Manejo de datos**

Es primordial la utilización de datos estadísticos ya que estos hacen más entendible la comprensión de cifras y de proyecciones, por eso es importante entender cómo se desarrollan, se presentan y el impacto visual que causan.

- **Simulaciones**

Actualmente los juegos de simulación pueden resultar muy útiles en un proceso de comunicación, porque permiten que el público desarrolle habilidades, tome decisiones, modifique condiciones y reaccione ante ciertas circunstancias como si fuera el personaje del juego.

- **Fotografía digital**

Son medios visuales de comunicación muy importantes, son útiles, efectivos y permiten recoger, presentar y documentar información.

- **Grabaciones audio y de video**

Estos medios son otras herramientas a través de los cuales se puede documentar información y las actividades que se ejecutan.

- **Sitio Web**

El internet es un medio mundial por el cual se interactúa, las organizaciones han desarrollado sus páginas o portales web para publicar noticias sobre la institución y las actividades que realiza periódicamente a fin de informar, difundir su quehacer y conseguir posicionamiento.

- **Multimedios**

Los multimedios son formas de relacionar varias herramientas animadas y vinculadas con la finalidad de hacer más fácil y llamativa la información que se pretende difundir.

Para analizar en una situación determinada si es conveniente o no aplicar algunas herramientas TIC's y cómo hacerlo es preciso comprender:

- Para qué sirve o para se quiere que sirva la información, por ende, la comunicación.
- Cómo la recogen, transforman, aplican y comunican los actores locales.
- Qué necesidades comunicacionales están satisfechas.
- Qué usos de la información pueden añadirse o cómo se pueden mejorar a los ya existentes.

Es decir, la utilidad de las herramientas de información y comunicación en cualquier situación de desarrollo comunicacional se encuentra dada por el valor de la información y constituye un conjunto de herramientas horizontales en el desarrollo, aplicables en principio a cualquier tema.

Las herramientas de nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones

En nuestro país todas las organizaciones requieren de un manejo adecuado de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación ya que a través de ellas pueden difundir su quehacer, fortalecer las capacidades del personal, obtener recursos, generar iniciativas de competitividad, producción y de desarrollo sostenible, crear redes nacionales e internacionales.

Estas son algunas de las ventajas que las organizaciones, sean éstas de carácter social o empresarial, pueden obtener al canalizar su misión de trabajo con el boom tecnológico en el que se desenvuelve la sociedad actual.

El Foro Económico Mundial publica anualmente los índices sobre el crecimiento de las redes, dependiendo el lugar, el uso que se les está dando y los beneficios que generan a cada país. Existen más de un centenar de países en este foro, el mismo que permite establecer la clasificación mundial.

The Networked Readiness Index 2006–2007 rankings

Rank	Country/ Economy	Score	Rank	Country/ Economy	Score
1	Denmark	5.71	62	Indonesia	3.59
2	Sweden	5.66	63	Argentina	3.59
3	Singapore	5.60	64	Colombia	3.59
4	Finland	5.59	65	Panama	3.58
5	Switzerland	5.58	66	Dominican Republic	3.56
6	Netherlands	5.54	67	Botswana	3.56
7	United States	5.54	68	Trinidad and Tobago	3.55
8	Iceland	5.50	69	Philippines	3.55
9	United Kingdom	5.45	70	Russian Federation	3.54
10	Norway	5.42	71	Azerbaijan	3.53
11	Canada	5.35	72	Bulgaria	3.53
12	Hong Kong SAR	5.35	73	Kazakhstan	3.52
13	Taiwan, China	5.28	74	Serbia and Montenegro	3.48
14	Japan	5.27	75	Ukraine	3.46
15	Australia	5.24	76	Morocco	3.45
16	Germany	5.22	77	Egypt	3.44
17	Austria	5.17	78	Peru	3.43
18	Israel	5.14	79	Guatemala	3.41
19	Korea, Rep.	5.14	80	Algeria	3.41
20	Estonia	5.02	81	Macedonia, FYR	3.41
21	Ireland	5.01	82	Vietnam	3.40
22	New Zealand	5.01	83	Venezuela	3.32
23	France	4.99	84	Pakistan	3.31
24	Belgium	4.93	85	Namibia	3.28
25	Luxembourg	4.90	86	Sri Lanka	3.27
26	Malaysia	4.74	87	Mauritania	3.25
27	Malta	4.52	88	Nigeria	3.23
28	Portugal	4.48	89	Bosnia and Herzegovina	3.20
29	United Arab Emirates	4.42	90	Mongolia	3.18
30	Slovenia	4.41	91	Tanzania	3.13
31	Chile	4.36	92	Moldova	3.13
32	Spain	4.35	93	Georgia	3.12
33	Hungary	4.33	94	Honduras	3.09
34	Czech Republic	4.28	95	Kenya	3.07
35	Tunisia	4.24	96	Armenia	3.07
36	Qatar	4.21	97	Ecuador	3.05
37	Thailand	4.21	98	Guyana	3.01
38	Italy	4.19	99	Burkina Faso	2.97
39	Lithuania	4.18	100	Uganda	2.97
40	Barbados	4.18	101	Mali	2.96
41	Slovak Republic	4.15	102	Madagascar	2.95
42	Latvia	4.13	103	Nicaragua	2.95
43	Cyprus	4.12	104	Bolivia	2.93
44	India	4.06	105	Kyrgyz Republic	2.90
45	Jamaica	4.05	106	Cambodia	2.88
46	Croatia	4.00	107	Albania	2.87
47	South Africa	4.00	108	Nepal	2.83
48	Graece	3.98	109	Benin	2.83
49	Mexico	3.91	110	Suriname	2.82
50	Bahrain	3.89	111	Malawi	2.79
51	Mauritius	3.87	112	Zambia	2.75
52	Turkey	3.86	113	Cameroon	2.74
53	Brazil	3.84	114	Paraguay	2.69
54	Kuwait	3.80	115	Mozambique	2.64
55	Romania	3.80	116	Lesotho	2.61
56	Costa Rica	3.77	117	Zimbabwe	2.60
57	Jordan	3.74	118	Bangladesh	2.55
58	Poland	3.69	119	Ethiopia	2.55
59	China	3.68	120	Angola	2.42
60	Uruguay	3.67	121	Burundi	2.40
61	El Salvador	3.66	122	Chad	2.16

(cont'd.)

Fuente: The Networked Readiness Index 2006–2007 rankings. Consultado el 29-11-2009 por el Foro Económico Mundial.⁴

Debido a este incremento anual en el mundo, las herramientas TIC'S en las organizaciones han ido creciendo al mismo ritmo. Este crecimiento ha permitido ir involucrando a dichas herramientas en las empresas ya que se pudo observar cambios

⁴ World Economic Forum, Acceso 15 de octubre de 2010, <http://www.weforum.org/pdf/gitr/rankings2007.pdf>

positivos para las mismas en obtención de información como en conocimiento del entorno y del cliente, conocimiento de la gestión del personal frente a los consumidores, reducción de costos, mejorar la gestión de los recursos, repartición sistemática y práctica de la información, toma acertada de decisiones en función del mejor posicionamiento en la mente del consumidor, mejorar el conocimiento del entorno; y a nivel comercial han conseguido mejorar la proyección de la imagen e identidad de las instituciones y de sus marcas, como también reducir costos logísticos, desarrollar innovaciones en servicios respuestas a las necesidades de los consumidores y extender el mercado potencial a través del comercio electrónico.

Por otro lado, es necesario topar el uso de estas herramientas y su relación con el conocido como tercer sector, debido a que esta investigación estudiará una de estas organizaciones de la sociedad civil.

En este sentido, dichas herramientas tienen por objeto aportar claridad para conceptos aún más abstractos como la sociedad del conocimiento. El surgimiento, especialmente del Internet, está transformando las posibilidades de acceso a la información en el mundo entero, cambiando nuestra manera de comunicar y también las rutinas diarias en los ámbitos de trabajo.

Las organizaciones no gubernamentales (ONG) no han quedado al margen y al contrario han visto facilitado su trabajo gracias a ellas. Las ventajas que ofrecen son múltiples y para numerar algunas de ellas podemos mencionar que permiten comunicación fácil y a bajo costo, espacios de difusión amplios, presencia mundial en el sector, mayor respuesta y velocidad a sus fines, coordinación central y bien distribuida para la mejor toma de decisiones.

Hoy en día, Internet no es solo una forma de comunicación y de información de mensajes a los actuales o futuros donantes, voluntarios, amigos o colaboradores sino que permite realizar todas las acciones antes numeradas y permite además transformar la acción de los programas o proyectos y las operaciones internas de las organizaciones.

Sin embargo, estas herramientas no han tenido una incorporación suficiente en el tercer sector debido a que aún no han sido consideradas como un activo estratégico para dichas organizaciones.

También se menciona que hace falta invertir en formación, un posible cambio cultural debido a que integrar las TIC's va más allá de contar con nuevas funciones en el ordenador y los expertos asuman el rol de catalizadores del proceso.⁵

De acuerdo a los informes que emiten anualmente la Fundación Orange y la Fundación Telefónica en España, en el que estudian las transformaciones que han provocado las nuevas tecnologías en la sociedad, indica que "...la atención prestada al Tercer Sector en estas investigaciones suele ser nula, residual y muy específica..."⁶.

Las organizaciones no lucrativas, en muchas ocasiones desarrollan sitios web a través de organizaciones intermediarias, los mismos que no son actualizados de manera permanente y este problema genera una mala reputación; las herramientas que prestan las TIC's tiene una forma sencilla y amigable de realizar actualizaciones y esto permitiría crear una cultura participativa y colaborativa por parte de la sociedad hacia la organización.

1.1. Importancia de utilizar las TIC's como herramientas actuales de comunicación.

El valor de las TIC's es importante para el desarrollo, como para considerar su integración en los procesos de la comunicación. La cooperación al desarrollo sirve para nutrir y catalizar dichos procesos y mejorar el uso de herramientas. "Con la popularización de Internet en la década de los 90, el papel de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en procesos de desarrollo entró dentro del debate sobre la cooperación"⁷.

⁵ Scrib, Utilidad de las TICs en el tercer sector, Acceso 15 de octubre de 2010, <http://www.scribd.com/doc/16378420/la-utilidad-de-las-TIC-en-el-tercer-sector>

⁶ GINER, Felipe y otros. **Laboratorio de Innovación Social. Una experiencia práctica ¿Cómo utilizamos las TIC desde las organizaciones no lucrativas en España?**, España Creativ Commons.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son importantes porque abarcan la utilización de múltiples medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información con diferentes finalidades (formación educativa, organización y gestión empresarial, toma de decisiones en general, etc.). Forman parte de la cultura tecnológica que rodea a las personas y con la cual deben convivir. Amplían las capacidades físicas, mentales y las posibilidades de desarrollo social.

El papel de las TIC's en la comunicación se basa en que son herramientas válidas para manejar la información. Si la información es un recurso esencial para la comunicación, entonces estas herramientas tienen el potencial de formar parte del kit de herramientas básicas para el desarrollo comunicacional.

El tener amplios conocimientos tanto de equipos y tecnologías de comunicación brinda la posibilidad de desarrollar el trabajo comunicativo con orientación al cliente externo, de aprender permanentemente en busca constante de actualización. Las herramientas de información y comunicación como herramientas de trabajo intentan cubrir el apartado de uso de las TIC en doble dirección:

Primero, como herramienta para el acceso, gestión y publicación de la información y, en segundo lugar, como herramienta de comunicación que facilita la creación de comunidades profesionales.

Para estos propósitos se considera el Internet como el escenario más representativo ya que sus funcionalidades permiten satisfacer las necesidades de comunicación e información de las personas, instituciones y empresas.

Como en los demás ámbitos de actividad humana, las TIC's se convierten en un instrumento cada vez más indispensables en la vida cotidiana donde se pueden realizar múltiples funcionalidades.

La información es la materia prima que necesitamos para crear conocimientos con los que afrontar las problemáticas que se presentan cada día y, el uso de herramientas TIC's en la comunicación brinda algunas posibilidades.

Para ampliar este tema hemos seleccionado algunos puntos que se encuentran detallados en un artículo virtual sobre las TIC's en la actualidad, a saber:⁷

- **Instrumentos para todo tipo de proceso de datos** que permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos de manera rápida y fiable como escritura y copia de textos, cálculos, creación de bases de datos, tratamiento de imágenes.
- **Canales de comunicación** inmediata, sincrónica y asíncrona para difundir información y contactar con cualquier persona o institución del mundo mediante la edición y difusión de información en formato web, el correo electrónico, los servicios de mensajería inmediata, las videoconferencias, los blogs y las wiki, etc.
- **Almacenamiento de grandes cantidades de información** en pequeños soportes de fácil transporte (pendrives, discos duros portátiles, tarjetas de memoria). Un pendrive de 1 GB puede almacenar alrededor de un mil millones de caracteres, un volumen equivalente a mil libros de cientos de páginas y a miles de fotografías de calidad media.
- **Automatización de tareas** mediante la programación de las actividades que se espera realicen los ordenadores, que constituyen el cerebro y el corazón de todas las TIC's. Ésta es una de las características esenciales de los ordenadores, que en definitiva son máquinas que procesan automáticamente la información siguiendo las instrucciones de unos programas.
- **Interactividad.** Los ordenadores permiten “dialogar” con programas de gestión, videojuegos, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos.

⁷ Comunicar, Efectivamente, Las TICs en la actualidad, Acceso 15 de octubre de 2010, : <http://www.comunicarefectivamente.com/2010/05/17/las-tic-en-la-actualidad/>

Esta interacción es una consecuencia de que los ordenadores sean máquinas programables y sea posible definir su comportamiento determinando las respuestas que deben dar ante las distintas acciones que realicen ante ellos los usuarios.

- **Homogeneización de los códigos** empleados para el registro de la información mediante la digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual.

Con el uso de los equipos adecuados se puede captar cualquier información, procesarla y finalmente convertirla a cualquier formato para almacenarla o distribuirla. Así por ejemplo, hay programas de reconocimiento de caracteres que leen y convierten en voz los textos, programas de reconocimiento de voz que escriben al dictado, escáneres y cámaras digitales que digitalizan imágenes.

- **Instrumento cognitivo** que potencia las capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

De todos los elementos que integran las TIC's, sin duda el más poderoso y revolucionario es el Internet, que nos abre las puertas de una nueva era, la Era Internet, en la que se ubica la actual Sociedad de la Información.

Internet nos proporciona un tercer mundo en el que podemos hacer casi todo lo que hacemos en el mundo real y además nos permite desarrollar nuevas actividades, muchas de ellas enriquecedoras para nuestra personalidad y forma de vida (contactar con foros y personas de todo el mundo, localización inmediata de cualquier tipo de información, teletrabajo, etc.).

Y es que ahora las personas pueden repartir el tiempo de su vida interactuando en tres mundos: el mundo presencial, de naturaleza física, constituido por átomos, regido por las leyes del espacio, en el que hay distancias entre las cosas y las personas; el mundo intrapersonal de la imaginación y el ciberespacio, de naturaleza virtual, constituido por bits, sin distancias.

Ahora otro tema importante son las redes sociales que son herramientas que ayudan a comunicarnos, donde lo más relevante es el mensaje que se transmite y el receptor de dicho mensaje; esto se considera como un reto para quienes realizan el arte comunicacional, ya que cambia el escenario y las normativas pero el objetivo no cambia.

Las redes sociales son “formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.”⁸

Las redes sociales desde el punto de la comunicación corporativa, permiten manejar la información y conocimiento para llegar a los usuarios de forma acertada. Considerando que quien maneja la información tiene el poder, ha permitido que todo el mundo tenga las mismas oportunidades a través de estos canales, en la actualidad una noticia se transmite en minutos a diferencia de una década atrás; y estos medios superan la velocidad de los medios tradicionales.

“No todas las redes sociales funcionan en base a la misma temática, de hecho una tendencia actual es la de focalizar grupos objetivo de acuerdo a los intereses más relevantes para quienes participan en estas redes, inclusive existen algunas redes sociales especializadas en una región del mundo. De acuerdo al artículo publicado por Daniel Nations en la revista electrónica About.com⁹, los sitios de redes sociales más populares son MySpace, Facebook, Hi5, Ning, Flixter, Last.FM, LinkedIN, Youtube”⁹

Todas estas redes sociales, forman comunidades en torno a temas, gustos e intereses particulares de cada usuario a nivel mundial.

⁸ Maestros de la web, Redes sociales en Internet, Acceso 10 de octubre de 2010, <http://www.maestrosdelweb.com/editorial/redessociales>

⁹ Scrib, Redes sociales en Ecuador, aplicación y efecto en la comunicación, Acceso 10 de noviembre de 2010, <http://www.scribd.com/doc/25111928/Redes-sociales-en-Ecuador-aplicacion-y-efecto-en-la-comunicacion>

Según un estudio de costos y calidad del internet en el Ecuador, realizado en el año 2007, informó que en esa época se conectaban a este medio 1.3 millones de ecuatorianos, en una evaluación de la tendencia estadística estos ha incrementado, debido al ingreso a internet en horas de oficina y al incremento de tecnología móvil el acceso a leer, publicar, descargar y comunicar información es más alto.

1.2. Implementación de las tecnologías de información y comunicación en comunicación corporativa

A partir del boom de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se ha tornado más imprescindible su utilización en organizaciones de toda índole. Han afectado a todos los campos de la sociedad y, la comunicación, no es la excepción.

La relación entre las TIC'S y la comunicación corporativa tiene dos vertientes, por un lado, las personas se ven bombardeadas de información, por lo que buscan la información más acertada. Por otro, las TIC'S pueden aplicarse al proceso de comunicación corporativa.

Cada vez la tecnología se presenta como una necesidad en el contexto de sociedad donde los rápidos cambios son una constante y se requiere la utilización de sus instrumentos para encontrarse a la vanguardia. Nos es impensable concebir una organización que no tenga entre sus planes de comunicación corporativa actividades relacionadas al uso de herramientas 2.0 como, las webs, chats virtuales, correos electrónicos, blogs, foros de opinión, intranets, entre otros.

En la actualidad las empresas ya no venden productos sino percepciones, por lo que las TIC'S permiten un vínculo directo y efectivo con todos los stakeholders de las empresas, ya que posibilitan un contacto directo, cercano, rápido, además de todo el proceso de interacción que se genera con ello, para conseguir un feedback positivo y una buena reputación empresarial.

Las TIC'S tienen como fin mejorar la calidad de vida de las personas y se integren a un sistema de información complementario e interconectado, el crecimiento agigantado de estas aplicaciones han hecho que todas las actividades se involucren y por este hecho las empresas se involucran para llegar a su grupo objetivo de una manera directa.

La comunicación corporativa con certeza se extiende a lo que las instituciones son o lo que se dice de ellas, y a través de ella se puede proyectar lo que desean transmitir los públicos internos de la organización hacia los públicos externos.

En la actualidad las TIC'S permiten que el público externo se convierta en actor social activo, que determina el direccionamiento institucional hacia su crecimiento, en conjunto con dicha comunicación corporativa; ya que esta está estrechamente relacionada con la imagen, la identidad y la reputación empresarial.

Podríamos decir que hoy en día, las herramientas indispensables para una comunicación corporativa eficaz y efectiva son las nuevas tecnologías de información y la comunicación, son medios en los que las organizaciones difunden su información y las actividades que realiza.

Las organizaciones se han vuelto dependientes de la filosofía 2.0, porque se vuelve imposible entender a la comunicación sin tecnología, los medios digitales dejaron de ser una moda para consolidarse en una ventana de acceso y de salida de comunicación, y permite crear un punto de encuentro de las organizaciones y de sus públicos, donde ya no simplemente se puede ver sino interactuar.

1.3. Situación actual de las TIC'S en el país

Las tecnologías han tenido un desarrollo vertiginoso y las redes han experimentado una gran diversificación lo que ha implicado que se modifique la forma en que escuchamos música, vemos noticias, hablamos, procesamos información y jugamos, solo por citar algunos ejemplos.

En Ecuador la brecha digital es marcada, estamos rezagados con relación al mundo e incluso a la región. Esto debido a que el acceso de la población a la telefonía fija 13%, el internet 9% y los computadores 18% todavía es muy bajo en comparación, por ejemplo, con países como Argentina, Chile y Uruguay.

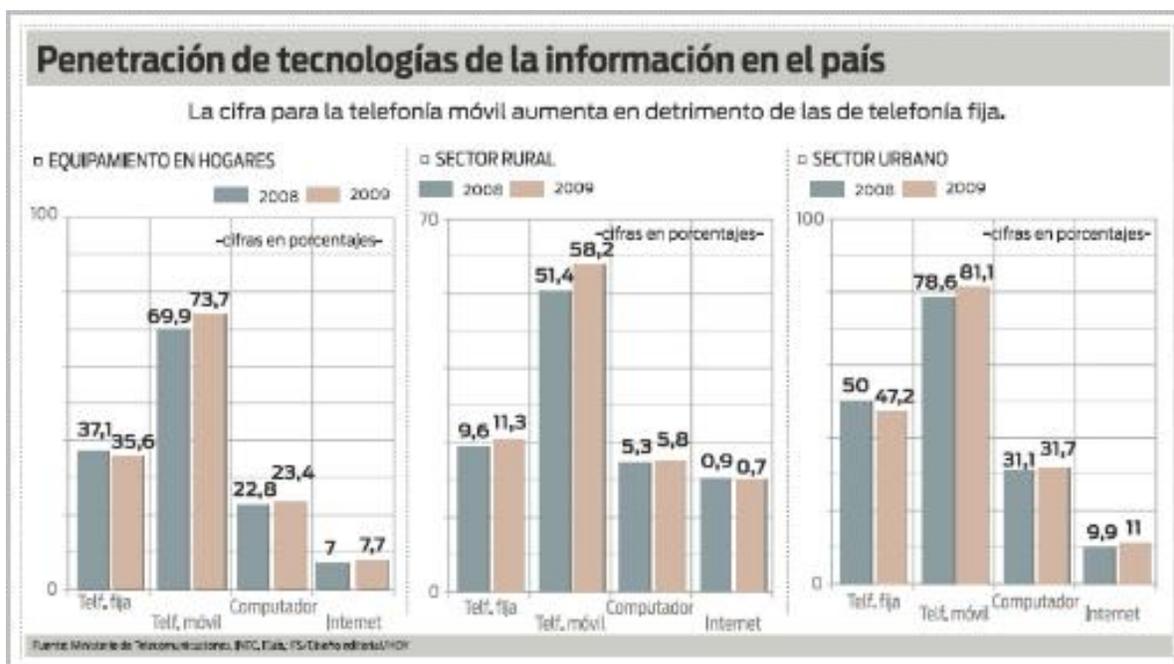
Según diagnóstico sobre el tema¹⁰, a esto se suma las diferencias marcadas entre zonas urbanas con respecto a zonas rurales y urbano-marginales, la poca comprensión de la importancia de las TICS en la educación, salud, trabajo, negocios lo que se evidencia en las todavía no muy claras políticas públicas y los altos precios que hasta el momento se registran para acceder a las TICS.

Con relación a la región se puede observar que Bolivia y Ecuador tienen los precios más altos, por sobre los 10 centavos de dólar por Kbps mientras que en Venezuela, Perú y Colombia se ofrece el acceso a menos de 5 centavos.

Esto evidencia que la situación del país en cuanto al acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación todavía es un tema pendiente con el propósito de avanzar hacia la sociedad de la información equitativa.

A pesar de estos datos las organizaciones han iniciado un enfoque sobre las posibilidades de publicitarse a través de redes sociales, debido a su incremento en la sociedad y a su crecimiento progresivo; consideran que no tardará mucho en expandirse el servicio y ser más eficiente; sus argumentos se basan según los datos arrojados por checkfacebook.com, donde se encuentra que el rango de edades predominante en las redes sociales se encuentran entre los 18 y 24 años, y seguidos muy de cerca por las personas de 25 a 34 años, estos grupos son considerados muy atractivos para las organizaciones.

¹⁰ Centro de Investigación para la Sociedad de la Información, IMAGINAR, 2008, Presentación Power Point.



Fuente: Ministerio de Telecomunicaciones (Quito, abril 2010, Diario Hoy)

Según los datos de la última encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) sobre las TIC's a diciembre 2009, se menciona que la telefonía celular llega al 73,7% de los hogares ecuatorianos, mientras que la fija se ubica 38 puntos porcentuales más abajo, es decir, llega al 35,6% de familias, encuestados 21 mil hogares, con 97 mil entrevistados en 579 centros poblados de todo el país, por lo que se ha calificado estas estadísticas como alentadoras ya que hace 10 años había solamente 249 mil personas conectadas a Internet a través de dial up, mientras que en 2009 se registraron 1,6 millones de usuarios, es decir, el 11,9% de la población y la mayoría de ellos por banda ancha, lo que refleja un crecimiento del 560% desde 2001".

En el 95% de las provincias del país se registró un aumento en el índice de acceso a Internet, sin embargo, se nota un decrecimiento en el índice de telefonía fija, debido, al creciente mercado móvil.

Este fenómeno se da principalmente en los sectores urbanos, sin embargo en las áreas rurales se nota un crecimiento de la telefonía fija, en 2009, del 2%, en relación al año precedente, hecho que se explica por las entregas y comercialización de líneas que Conatel ha realizado desde el año anterior.

El acceso a la Internet creció un 0,7% en los hogares a escala nacional, mientras que un 0,6% más de hogares adquirió un computador. Según datos del Conatel, existen 13,7 millones de líneas celulares activadas en el país y 2 millones en telefonía fija. Estos datos corresponden a febrero de 2010. La operadora de telefonía celular con mayor número de clientes es Conecel (Porta), con unos 9,5 millones de clientes; seguida de Otecel (Movistar), con 3,9 millones de usuarios: y Telecsa (Alegro), con 353 mil¹¹.

¹¹ Diario de Negocios, Las TICs ganan popularidad en el Ecuador, Publicado el 29 de abril de 2010, acceso 21 de octubre de 2010, <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/las-tics-ganan-popularidad-en-el-ecuador-405183.html>

CAPITULO II

ESTRUCTURA DE FUNDACIÓN ESQUEL



Esquel es una organización de la sociedad civil, privada y sin fines de lucro, que dentro de su filosofía de trabajo se encuentra la de creer en la gente para la cual trabaja y en su capacidad de edificar su propio futuro.

Considera que “no hay desarrollo sin democracia, ni democracia sin desarrollo. De ahí que la organización aliente, impulse y cree nuevas formas de participación que favorezcan el buen gobierno, el diálogo y la búsqueda de acuerdos¹². La experiencia del trabajo de Esquel —más de 20 años en la ejecución de proyectos— le permite construir ciudadanía y esta es la mejor vía para consolidar la democracia y el desarrollo.

Así también, menciona como filosofía de su trabajo, el fortalecimiento de las capacidades de las personas beneficiarias de los distintos programas y proyectos que la organización lleva adelante a nivel nacional.

Esquel se define a sí misma como una organización que va más allá de la filantropía y la convierte en un espacio de responsabilidad hacia con los sectores más vulnerables del país.

Su labor se sustenta en estrategias de construcción de capacidades, la formación de redes, la promoción de la responsabilidad social y la promoción del diálogo y el

¹² Fundación Esquel, Copyright 2006, Impactos, Acceso 30 de septiembre de 2010, http://www.esquel.org.ec/index.php?til=impactos&id_imp=4

consenso. En base a ello, Esquel considera que una sociedad responsable es aquella en la que cada uno de sus actores, desprovisto de sus intereses particulares, asume el bienestar colectivo como un bien superior¹³.

Asimismo menciona que para lograr el desarrollo hay que poner el acento en los procesos, locales y nacionales, y enmarcar a los proyectos en ellos. Es indispensable trabajar, desde las situaciones reales, con las organizaciones de base, con los gobiernos, con los indígenas, los mestizos y los afroecuatorianos, con mujeres, con jóvenes. Es decir, con todos los actores que, juntos, son portadores de una riqueza de alternativas para enfrentar los retos del país.

En esta perspectiva, Esquel prioriza su contribución al desarrollo y su incidencia en cuatro ámbitos bien definidos a través de los cuales ejecuta sus diversos programas y proyectos:

1. **Democracia y formación ciudadana.-** Con este programa, Esquel busca aportar a la construcción de un Estado Social de Derecho, fortaleciendo la participación de la sociedad civil en las políticas públicas.
2. **Desarrollo local.-** Con esta línea, Esquel menciona que realiza trabajo para el fortalecimiento de los gobiernos locales y en la cooperación comunitaria, apoyando el desarrollo socioeconómico, participativo y solidario.
3. **Desarrollo económico local.-** Su trabajo aquí busca crear estrategias, herramientas y metodologías propias. Además de ser uno de los ejes transversales de los proyectos.
4. **Responsabilidad social.-** Con su trabajo en esta línea, Esquel busca transformar las percepciones y actitudes tradicionales prevalecientes en la sociedad ecuatoriana en torno a la filantropía.

¹³ Fundación Esquel, Memoria Institucional 2008.

- **Combate a la pobreza**

El combate a la pobreza debe hacerse con estrategias adecuadas donde los menos favorecidos puedan convertirse en verdaderos protagonistas del desarrollo. Pero, el camino hacia el desarrollo es colectivo y todos los actores sociales tienen la responsabilidad de colaborar y participar en la solución de los problemas del Ecuador.

- **Lucha por construir una sociedad democrática y solidaria**

No hay desarrollo sin democracia, ni democracia sin desarrollo. Por ello, impulsan nuevas formas de participación que favorezcan la gobernabilidad y el buen gobierno, que se orienten al diálogo y a la búsqueda de acuerdos en torno a objetivos y estrategias de interés nacional.

Esquel tiene por misión contribuir al desarrollo humano sustentable del Ecuador, al mejoramiento de la calidad de vida de los más pobres y a la construcción de una sociedad democrática, responsable y solidaria.

Esquel no se ha planteado una visión debido a lo cambiante de la situación social, política y económica de la época en la que surgió, según lo manifiestan sus representantes. Con toda la crisis que experimentaba el país era muy difícil plantearse metas en cuanto a tiempo y accionar. Lo que sí quedaba claro, es que Esquel siempre iba a tener opción por los menos favorecidos y por mejorar sus condiciones de vida.

Durante su vida institucional, Esquel ha generado ciertos valores que se han convertido en ejes transversales que son aplicados —según consta en su información institucional— en la planificación y en la ejecución de sus proyectos. Estos son:

- Transparencia
- Antecedentes probados
- Conocimiento del contexto local
- Alianzas con socios fuertes

2.2. HISTORIA DE FUNDACION ESQUEL

En un principio, Esquel surgió como Grupo Esquel, una red de organismos y de personas cuyo objetivo principal era actuar por un desarrollo más justo en América Latina.

Esquel es una palabra indígena que designa a una ciudad argentina de la Patagonia. Fue creado en Quito, Ecuador, en 1978. Esta red trabajaba en nueve países de América Latina: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, Honduras, Perú y Uruguay¹⁴.

Los campos de intervención del Grupo Esquel eran los siguientes:

- Apoyo a micro-empresas
- Acceso al crédito
- Agricultura y desarrollo rural
- Niñez y pobreza en el medio urbano
- Medio ambiente y desarrollo
- Ajuste estructural, respetando el crecimiento económico y la justicia.

Sus actividades se realizaban a través de la movilización de recursos humanos para recoger e intercambiar informaciones sobre uno o varios de los temas citados arriba; mediante el apoyo a la investigación y a la reflexión; a través de la organización de debates y de intercambios de puntos de vista; y canalizando nuevos programas.

A fines de los años 80, el Grupo Esquel decidió transformarse en una red de fundaciones. En los países en los cuales la institución se hallaba presente, cada fundación dispondría de un capital proveniente de organizaciones tanto del Norte como del Sur, el cual se iría incrementando gracias a mecanismos financieros y de reconversión de la deuda externa. Con una buena gestión del capital, éste debería

¹⁴ Fundación Esquel, información institucional 2005.

asegurar el funcionamiento de cada fundación. Sin embargo, la que al momento se encuentra en funcionamiento es Fundación Esquel Ecuador.

El 31 de agosto de 1990, un grupo de economistas, sociólogos, empresarios y otros líderes sociales crearon la Fundación Esquel en Ecuador. El objetivo era trabajar por una sociedad más justa y equitativa para todos los ecuatorianos. A lo largo de estos años la idea ha sido constituirse como una herramienta que facilite a la gente ir construyendo sus propias capacidades para alcanzar su desarrollo¹⁵.

El surgimiento de Esquel coincidió con cambios globales que empezaban a afectar los patrones de desarrollo de los países del sur. El modelo económico de libre mercado se imponía y los Estados nacionales enfrentaban la crisis de no poder mejorar, en los nuevos contextos, la calidad de vida de los pobladores.

Para el inicio de los 90, la población pobre del Ecuador era ya el 62% y, a finales de la década, los niveles de pobreza llegaban a la escalofriante cifra del 80%.

Esquel nació para enfrentar esos desafíos y, dejando de lado la disquisición teórica, se definió como una organización de acción, con la consigna de luchar contra la pobreza y fortalecer la democracia.

De esta manera, empezó su trabajo, como una organización de la sociedad civil, privada y sin fines de lucro. Se autodefine como una entidad independiente y que no mantiene ningún vínculo con partidos políticos o con gremios empresariales.

Sin embargo, mantiene relaciones con más de 400 organizaciones de la sociedad civil ecuatoriana (Participación Ciudadana, Fundación Mariana de Jesús, Cruz Roja Ecuatoriana, Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental, Grupo Faro, etc.) y de organizaciones internacionales (Liga Iberoamericana de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión. Fundación Esplai, Cooperación Internacional, Documenta, Synergos Institute, etc.).

¹⁵ Fundación Esquel, Caso institucional 2010.

Durante su vida institucional ha ejecutado alrededor de 700 proyectos de desarrollo social en 20 de las 24 provincias del país, beneficiando así a alrededor de 500.000 ecuatorianos y ecuatorianas¹⁶. Actualmente, la organización cuenta con la certificación de calidad ISO 9001:2008 que le ha permitido mejorar su trabajo que se realiza a través de múltiples procesos.

ACTORES

Fundación Esquel tienen dos grupos de actores:

- Externos como cooperantes, socios, beneficiarios directos e indirectos de los diferentes proyectos y programas ejecutados, medios de comunicación y público en general.
- Internos como la Junta Directiva, el Equipo Directivo, los coordinadores de proyectos y los consultores internos y externos.

Esquel trabaja a favor de los grupos vulnerables como migrantes, refugiados, niños, niñas y adolescentes, jóvenes, mujeres, comunidades indígenas, afroecuatorianos, organizaciones de base, etc.

TIPO DE COMUNICACIÓN

En Esquel se realizan dos tipos de comunicación:

- Interna: A través del uso y/o aplicación de herramientas que le permiten mejorar el clima laboral, mejorar los niveles de información entre el personal de la organización, fortalecer los flujos de comunicación interna, socializar las actividades, etc., a sus públicos internos que ya fueron previamente mencionados.

¹⁶ Fundación Esquel, Información institucional por los 20 años de la organización.

- Externa: A través del uso y/o aplicación de herramientas tecnológicas y comunicativas con el propósito de que le permitan posicionar su imagen como un actor importante del desarrollo social a través de la difusión de su quehacer institucional.

2.3. ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DE FUNDACION ESQUEL

Esquel cuenta con un área de Comunicación, la misma que centraliza todos los requerimientos de comunicación tanto de los proyectos y programas así como de la organización misma y se encuentra bajo la responsabilidad de una Coordinadora de Comunicación, que a su vez tiene relación directa con la Presidencia Ejecutiva y la Vicepresidencia. La relación con los coordinadores de proyectos y los consultores también es directa.

Asimismo se cuenta con la colaboración de voluntarios de los últimos semestres de la carrera de Comunicación Social de diversas universidades quienes realizan actividades relacionadas con una duración aproximada de 3 meses cada uno.

Los requerimientos comunicacionales son atendidos de acuerdo a varios pasos que constan en el proceso de comunicación y que se encuentran declarados en la ISO. De manera general, estos son: pedido comunicativo plasmado en el plan mensual, aprobación del pedido, coordinación para atender el requerimiento a través de la búsqueda de proveedores, contratación, seguimiento del producto, entrega del producto a satisfacción de la organización.

Coordinadora de comunicación

Es la encargada de coordinar y supervisar toda la producción comunicacional para que se garantice una calidad uniforme en la difusión del quehacer de Esquel y de sus diferentes programas y proyectos como: diseñar, coordinar, producir y editar piezas de comunicación:

- Memoria institucional anual
- Esquelita (boletín institucional mensual)
- Página web
- Trípticos, dípticos, volantes
- Papelería institucional
- Productos radiofónicos
- Videos
- Publicaciones, etc.

CAPITULO III

USO DE LAS TIC'S EN FUNDACIÓN ESQUEL

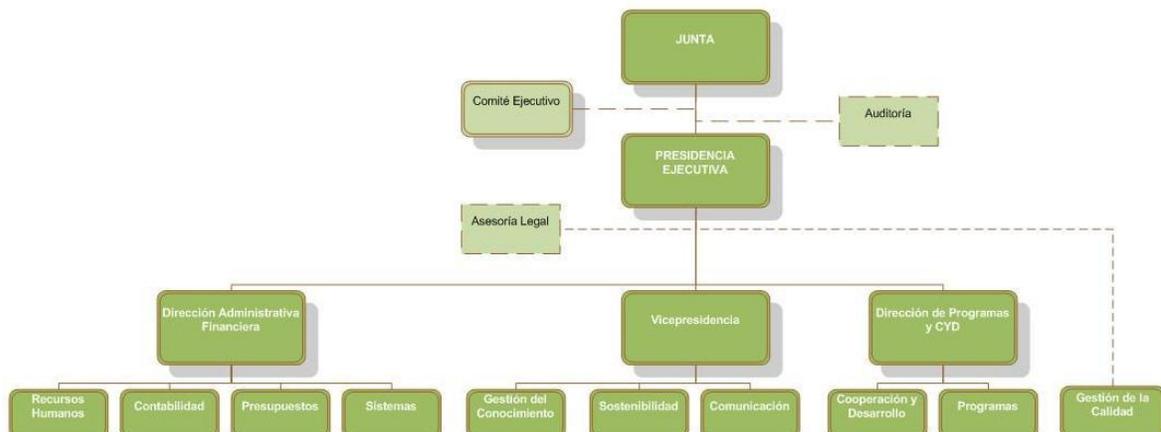
3.1. LA COMUNICACIÓN EN FUNDACIÓN ESQUEL

Fundación Esquel es una organización en la cual la comunicación vertical y la comunicación horizontal están presentes. Por un lado, vertical porque los lineamientos generales y las políticas son propuestos por la Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva hacia los demás niveles de los distintos departamentos, coordinaciones y consultores quienes deben acatarlas y aplicarlas. Y, también es horizontal porque existe un nivel considerable de interacción y retroalimentación entre todos los miembros de la organización independientemente de su lugar en el organigrama.

Es una organización relativamente pequeña por lo que resulta más fácil que se logren este tipo de intercambios y se apliquen dinámicas horizontales. A esto se suma es que una organización que trabaja por procesos y tiene una certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, lo que implica que todas las áreas o departamentos deben tener interacción constante.



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



En cuanto a la parte específica de la Comunicación, la organización cuenta con un área que se encarga tanto de la comunicación interna como de la externa y que es supervisada de forma directa por la Vicepresidencia. Al momento cuenta con una Coordinadora de Comunicación y una pasante.

El área de Comunicación es la encargada de cuidar la imagen de la organización, desarrollando productos comunicacionales acorde a sus requerimientos y que le permitan rendir cuentas, difundir conceptos y propuestas sobre su quehacer institucional. Asimismo es la que atiende las solicitudes específicas de los diversos proyectos y programas como es el caso de estrategias de comunicación, materiales de difusión, documentos, publicaciones, etc. Se evidencia una necesidad de más personal que apoye este trabajo.

Cuenta con un Plan de Comunicación Anual y todo lo que se desarrolla en este campo se encuentra dentro de este proceso que tiene objetivos, responsabilidades, metas y tiempos establecidos, los mismos que son monitoreados y evaluados de manera semestral.

Como resultado de la observación directa se puede mencionar que se evidencia a la comunicación como un eje transversal, aunque al momento se le da mayor énfasis a la comunicación externa que a la interna.

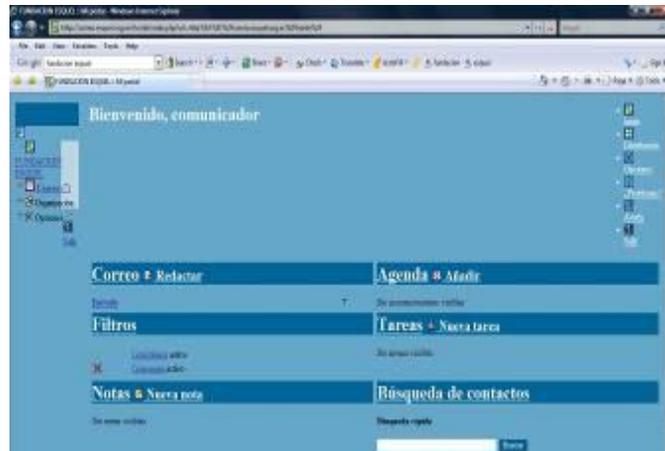
3.2. USO DE HERRAMIENTAS WEB 2.0 EN FUNDACIÓN ESQUEL

Fundación Esquel cuenta con varias herramientas de comunicación e información web 2.0 que le permiten interactuar tanto a nivel interno como externo. Estas herramientas han facilitado el trabajo comunicacional, lo han hecho más ágil, interactivo, dinámico y les ha permitido tener presencia en espacios virtuales, según lo menciona en la entrevista la Coordinadora de Comunicación.

Dentro de las herramientas tecnológicas con las que cuenta están el internet banda ancha, equipos informáticos actualizados, red institucional que permite a todos los

Asimismo cuenta con un correo electrónico externo que es utilizado por todos los empleados de la organización con la finalidad de mantener comunicaciones relacionadas al trabajo con personas de otras organizaciones, entidades, con los consultores externos, etc.

Correo externo



A nivel externo, en cambio, utilizan herramientas como un portal web (desarrollado en XHTML PHP, Flash, base de datos MYSQL, programación PHP, Javascript, Flashscript, AJAX, multi-idioma). Asimismo se encuentran presentes en redes sociales como Facebook, Youtube y Twitter que se han convertido en canales de comunicación a través de los cuales difunden su trabajo, eventos, capacitaciones y demás actividades que realizan.

Además, están desarrollando un nuevo portal con la finalidad de hacerlo más dinámico, moderno, interactivo y con un sistema para la optimización de los buscadores.

Contará también con una herramienta denominada “esquelabiertoalpublico” la misma que contendrá una recopilación acumulada durante los 20 años de vida institucional tanto de metodologías, documentos, publicaciones, sistematizaciones, líneas de base, así como informes financieros auditados, rendiciones de cuentas anuales, entre otros que se encontrarán ubicados bajo criterios previamente definidos como temática, tipo de publicación, palabras clave, año de elaboración, etc..

Esta herramienta —que al momento se encuentra en etapa de desarrollo— tiene la finalidad principal de compartir todo el bagaje acumulado de la organización con otras entidades similares y con el público en general.

El Facebook es una herramienta que es actualizada cada vez que existe algún evento, capacitación, taller que a la organización le interesa difundir o para compartir documentos sobre algún tema que maneja la organización como juventud, migración y desarrollo, educación rural, etc. Llega a varios sectores como organizaciones similares, algunos periodistas de medios de comunicación local e internacional, organizaciones internacionales que apoyan el trabajo de Esquel, etc.

Facebook



En el caso de Youtube la actualización es más esporádica y depende de que exista material visual producido de forma institucional o dentro de algún proyecto específico que en el caso de la organización podría ser de más o menos 1 producto audiovisual de forma semestral. Al momento se encuentran en esta red videos realizados en el marco de proyectos de turismo realizados en Chimborazo que tienen en propósito de difundir algunas iniciativas turísticas.

Youtube



Mientras que el Twitter es una herramienta —que por la observación realizada— todavía no ha sido muy utilizada por la organización. También hay que mencionar que en el portal actual no existen links de ninguna de las tres herramientas mencionadas anteriormente. Sin embargo, en el nuevo portal que está desarrollándose si consta en el *front page* un espacio destinado para esto.

Twitter



La herramienta web 2.0 que le ha dado mejores resultados a la Fundación Esquel es el portal web, considerado el mejor canal tecnológico de información porque ofrece un

sin número de posibilidades ya que contiene información institucional completa que se detallará en el siguiente tema.

El portal tiene una actualización regular y periódica de al menos una vez al mes de contenidos como noticias, boletines, fotografías, información financiera, etc. Fue creado con el propósito de poder difundir el quehacer institucional no solo a nivel local, sino internacional por lo que sus contenidos se encuentran en inglés y español.

A esto se suma que es una forma de rendir cuentas a la sociedad en general y de promover la transparencia en su gestión, según la entrevista realizada mediante la publicación de los proyectos que ejecutan, dónde lo hacen, con quiénes lo hacen, cómo son manejados los recursos, entre otros.

Portal actual



Esquel también cuenta con un boletín electrónico llamado “Esquelita” que se difunde de manera mensual a través de una lista de alrededor de 1000 correos entre empleados, junta directiva, socios y donantes, otras organizaciones similares y personas que solicitan recibir información de la organización. Contiene básicamente información de los diferentes eventos, talleres, capacitaciones, del avance de los proyectos, de las visitas de los cooperantes, de las reuniones mantenidas con determinadas personalidades.

Este instrumento busca difundir las diversas actividades que desarrolla la organización. Además se la puede encontrar en el portal de Esquel, en la sección de Prensa, en la pestaña de boletines con la opción de descargarlo.

Esquelita



The screenshot shows the 'Esquelita' website interface. At the top left is the logo, and at the top right are navigation icons for home and search. Below the header, it says 'Fundación Esquel Informa:' followed by the date '2010-07-27'. The main heading is 'BOLETÍN ELECTRÓNICO DE FUNDACIÓN ESQUEL'. There are three news items, each with a title, a small image, a text description, and a 'ver más...' link.

Esquel recibió condecoración por parte del Gobierno de Chimborazo

Durante la Sesión Solemne por la celebración de los 186 años de Provincialización de Chimborazo, Esquel recibió la condecoración "Orden Provincia de Chimborazo" en el Grado de "Caballero". El evento se realizó el pasado miércoles 23 de junio en el Auditorio y contó con la presencia de más de 300 invitados. [ver más...](#)

La Escuela de Gestión Pública reunió a varios alcaldes

El pasado 17 de junio se llevó a cabo el Encuentro de Alcaldes en las oficinas de Esquel. Entre los participantes estuvieron Richard Calderón, Alcalde de Antonio Ante; Luis Alberto Anrango, Alcalde Cotacachi; Patricio López, Alcalde de Chordeleg; Marco Tapia, Alcalde de Gualaceo; y, Narcisca Párraga, Alcaldesa de Puerto Quito. [ver más...](#)

Esquel realiza diálogos entre Sociedad Civil y Estado

Esquel realizó el primer conversatorio en el marco del proyecto denominado Diálogos entre Sociedad Civil y Estado, ejecutado en conjunto con Grupo Faro, Participación Ciudadana y CEDA, que se efectuó en Guayaquil, en Fundación El Universo. [ver más...](#)

3.3. TIPO DE CONTENIDOS DIFUNDIDOS A TRAVES DE LAS HERRAMIENTAS WEB 2.0

Esquel difunde a través de las herramientas web 2.0, en este caso de su portal web, contenidos de textos y gráficos relacionados a su quehacer institucional como son las áreas en las que trabaja, los programas de desarrollo social que tiene y finalmente una descripción de objetivos, beneficiarios, zonas, socios y donantes, tiempo de duración, resultados esperados, etc. de los proyectos que ejecuta. Todo esto en una sección denominada "Nuestro trabajo"

Nuestro trabajo



Asimismo tiene contenidos institucionales como los impactos que ha logrado, la filosofía de su trabajo, sus activos, sus estrategias, testimonios de gente beneficiada, rendiciones de cuentas anuales, informes financieros, la gente que trabaja en la institución, entre otros en la sección denominada “Acerca de Esquel”.

Acerca de Esquel



Luego viene la sección “Redes y Alianzas” donde se describe las organizaciones socias tanto nacionales como internacionales que han apoyado el trabajo de Esquel.

Redes y Alianzas



Como otro espacio para herramientas web 2.0 se encuentra la sección “Galerías” que contiene un banco de fotografías, videos y fondos de pantalla que el usuario puede visualizar y descargar.

Galerías



Seguido, se encuentra la sección “Prensa” que contiene noticias, agenda de los próximos eventos de la organización, publicaciones recientes y boletines electrónicos como es el caso de la Esquelita, que ya se mencionó anteriormente, todos ellos con la posibilidad de colocar fotografías para ilustrar la información. Cabe mencionar que,

según se indicó, en el nuevo portal la parte de publicaciones tendrá un lugar específico, con buscador propio y que contendrá no solo publicaciones sino metodologías, estudios, líneas de base, etc., de todo lo desarrollado por la organización en el espacio denominado "esquelabiertoal público".

Prensa



En la parte de "Contáctenos" el usuario tiene la posibilidad de llenar un formulario con su comentario, el mismo es enviado a la Coordinadora de Comunicación quien es la encargada de responder o, a su vez, enviar al área requerida para poder responder la solicitud, si es el caso. Asimismo esta sección contiene información de contacto de la organización y tiene un mapa interactivo del lugar en donde se encuentra Esquel.

Contáctenos



Como una herramienta tecnológica importante para la transparencia, según la comunicadora de la organización se encuentra la sección “Socios y Aliados” que es un sistema que le permite tener mayor contacto e interacción con uno de sus públicos objetivos como son los socios o donantes, que son quienes entregan los fondos económicos para la ejecución de los proyectos.

Este sistema les permite a los usuarios —a quienes se les asigna un usuario y una clave específica— revisar una breve descripción (nombre, objetivos, localización, tiempo de duración, resultados esperados, etc.) de cada uno de los proyectos que apoyan y obtener la información financiera de la ejecución de los proyectos de forma mensual. Los informes financieros se van acumulando, es decir, que si el socio o donante quiere revisar la información financiera de un mes anterior, lo puede hacer sin problema.

Información financieras socios y aliados

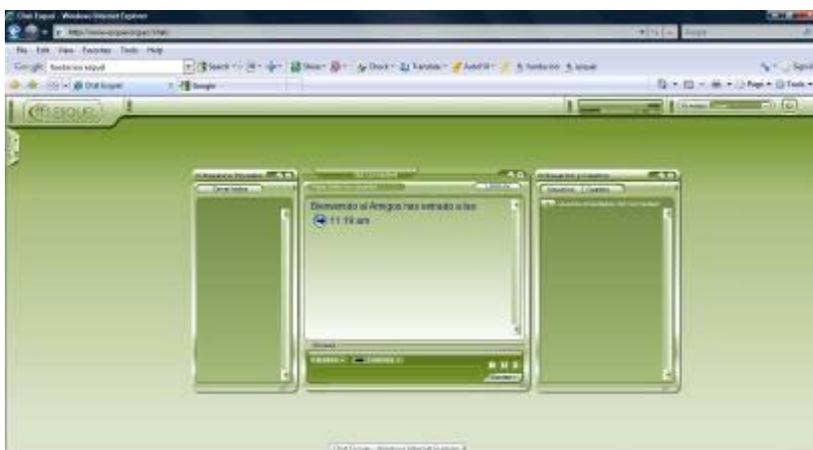


Otra herramienta con la que cuenta el portal es la de chat, la cual permite acceder a una sala de chat privada para usuarios registrados. Sin embargo, también puede ser utilizada por personas no registradas en calidad de invitados. Esta aplicación podría ser explotada de mejor forma ya que se podrían generar espacios de debate y de intercambio en temas que son de interés para Esquel y que la organización incluso

podría ejercer de moderadora. Sin embargo, esto no ha sucedido por lo que la herramienta ha sido subutilizada.

Cabe mencionar que según la observación realizada en la organización, podría ser necesaria otra persona con formación en comunicación o sus afines que se dedique de forma exclusiva y permanente a promover estos tipos de espacios y así poder sacarles mayor provecho.

Chat



En cuanto a la parte del Administrador del portal, este tiene la característica de tener total acceso y control sobre la configuración, creación de usuarios, accesos, etc. El sistema para la actualización de contenidos tanto de textos como gráficos es muy amigable, que son justamente una de las características que presentan las herramientas web 2.0.

Administrador



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

Las tecnologías de la información y la comunicación han determinado una nueva forma de comunicarse, no solo para las personas sino también para las organizaciones, sean estas públicas o privadas, con o sin fines de lucro e independientemente de su tamaño y estructura. Estas nos permiten eliminar las fronteras tanto de tiempo como geográficas.

En el caso específico de Fundación Esquel el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, como estrategia de comunicación, le ha permitido que esta organización viabilice sus relaciones con entidades internacionales de cooperación para recibir recursos económicos para la ejecución de proyectos sociales de gran envergadura.

A nivel externo, la organización tiene como política estar en continuo cambio, mejoramiento e innovación, según lo indica la comunicadora. Por ello y para estar acorde con las exigencias actuales, realiza actualizaciones permanentes de los sistemas con los que cuenta para difundir sus informaciones.

Este es el caso del nuevo portal web que al momento la organización está desarrollando y que se enmarca dentro de una estrategia que tiene el propósito de mejorar el posicionamiento de Esquel a través de tener mayor presencia en las redes sociales y de aplicar instrumentos tecnológicos de punta que proporcionen mayor interactividad con los usuarios.

El portal que tiene actualmente la organización también cuenta con una estrategia exitosa de comunicación, la misma que es la relativa a uno de sus proyectos que ejecuta al momento, la Escuela de Gestión Pública.

Para ello, existe un espacio específico donde los participantes de este proyecto —que busca crear capacidades en los funcionarios públicos de 10 gobiernos locales— pueden ingresar y se pueden descargar los materiales, power point, documentos, libros, etc., que son parte de las capacitaciones que reciben de forma virtual. Asimismo se puede encontrar información detallada relativa al proyecto y fotografías de lo que ha sido el proceso hasta el momento.

A esto se suma las aplicaciones y programas con las que cuenta en general el portal actual que se encuentran desarrolladas en una interfaz amigable y sencilla tanto para el usuario como para el administrador. Se informó que el portal nuevo tendrá las mismas características con ciertas mejoras.

El tener presencia en las redes sociales como Facebook también ha sido importante en la búsqueda de posicionar a Esquel en estos espacios virtuales, ya que estas herramientas le permiten interactuar de forma más cercana con su público y le brindan la posibilidad de responder de forma inmediata.

A nivel interno, la estrategia de comunicación que ha tenido buenos resultados es la de posicionar al intranet como un instrumento de comunicación interna, donde los empleados de la organización disponen de fácil y rápido acceso, pueden compartir información de interés, se publica información institucional. Esta herramienta va de la mano con el correo interno ya que este posibilita el compartir opiniones, el participar en

foros, el dar seguimiento a determinada actividad, el colocar recordatorios a través de una agenda, entre otras.

3.5. FUTURAS PROYECCIONES A TRAVES DE INTERNET COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN

Si bien se observó que Fundación Esquel hace actualmente un importante uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se encuentra buscando caminos para sacarle mayor provecho a la presencia online que tiene.

Internet en la actualidad es el medio de comunicación con mayor aumento porcentual en cuanto a inversión publicitaria se refiere, esto debido a que a diferencia de otros medios de comunicación, éste permite la posibilidad de trascender fronteras sin complicaciones. Se ha convertido en el medio de los medios.

Asimismo es necesario mencionar que el Internet brinda una variedad de servicios comunicacionales, tales como el correo electrónico, los espacios de chats, las comunidades virtuales, las listas de discusión, los blogs, los RSS, los ftp, etc.

Con este antecedente, Esquel que es una organización que persigue fines sociales, piensa en el futuro valerse del marketing social para conseguir el apoyo a sus causas en diversos actores a nivel local, nacional e internacional. Para ello, una posibilidad que consideran sus miembros es la utilización del correo electrónico para enviar mensajes (e-mailing) de interés institucional a determinados públicos que deben ser antes segmentados y a los cuales le interese llegar.

También están presentes las acciones de potenciar el nuevo portal web con el que contará la organización y que tendrá un diseño atractivo, programación ágil, usabilidad clara, arquitectura sencilla e intuitiva para los usuarios y un sistema inteligente para la colocación de palabras claves y etiquetas para reducir y hacer más efectivas las búsquedas. A lo que se suma el espacio denominado “esquelabiertoal público” que permitirá a través de la digitalización de todos los contenidos la posibilidad de

almacenar grandes cantidades de información que podrán ser descargados por todos los usuarios que ingresen al portal.

Según se menciona en la entrevista, otra futura proyección para la organización es fomentar espacios para el intercambio, la discusión y el debate a través de la opción de los chats virtuales que se los puede realizar de acuerdo a las temáticas de interés de Esquel con actores invitados y con expertos.

Como parte de la observación directa realizada en la organización, se puede decir que otra proyección es que la actualización, tanto en el portal como en las redes sociales, que se realiza de forma periódica de la información sobre eventos, talleres, capacitaciones, etc., de los distintos proyectos pueda incorporarse más opciones como fotos, documentos con más información, de ser posibles videos o audios, es decir, una información completa que brinde al usuario la opción de escoger entre ver, escuchar y/o leer.

Finalmente, también para la organización se menciona como importante la realización de seguimientos o monitoreos de lo que es conocido como la reputación online, es decir, lo que se dice externamente —sea positivo o negativo— de la organización por otras personas, organizaciones o sectores para dar respuesta inmediata en el caso de darse un crisis de reputación online o tan solo con el objetivo de mejorar el posicionamiento existente. Para ello, hay que destacar las múltiples posibilidades que brinda Google para mejorar el posicionamiento con herramientas como RSS, Google Reader, AdWords, Page Speed, etc.

CAPITULO IV

PANORAMA ECUATORIANO EN EL USO DE LAS TIC'S EN LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Fundación Esquel es una organización que presenta un buen manejo de herramientas de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, las mismas que le han servido como soporte importante en el diseño y aplicación de estrategias de comunicación que tienen como objetivo principal posicionar a la entidad en los diferentes espacios virtuales como son las páginas web, las redes sociales, entre otras.

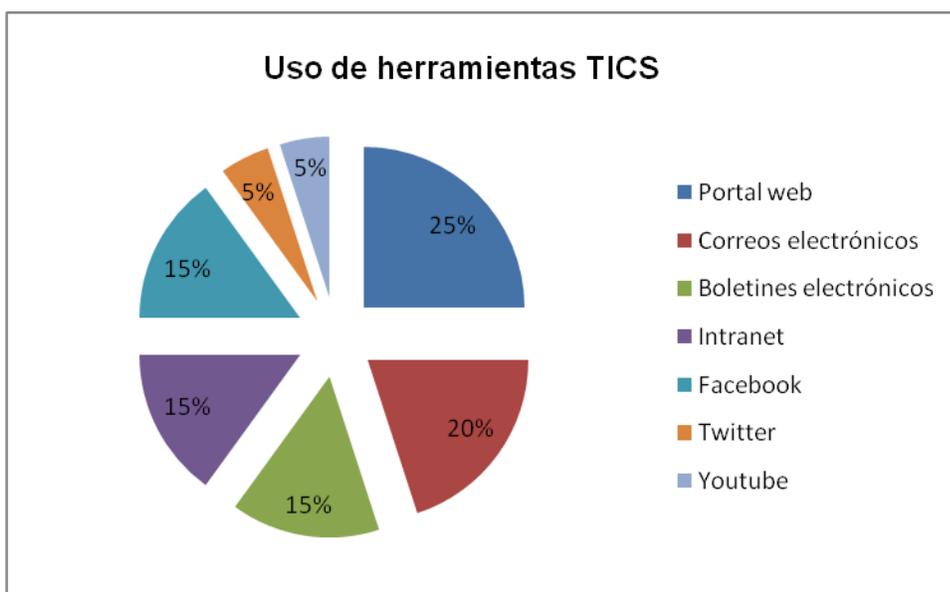
Asimismo busca a través del empleo de estas herramientas promover el desarrollo en las diversas áreas en las que interviene; la ejecución adecuada de cada unos de los programas y proyectos; y, lograr su sostenibilidad institucional.

De esta manera, el uso de dichas herramientas le ha proporcionado a la organización la posibilidad de tener presencia en nuevos espacios, en los cuales no cuenta con los límites geográficos, ni de tiempo, para poder difundir mensajes (textos, fotografías, videos, audios, etc.) sobre su quehacer institucional a un sinnúmero de usuarios de la red. Esta libertad, le ha supuesto a la organización dar a conocer su trabajo en otros lugares del mundo de forma eficaz y demostrar la trayectoria que tiene en el ejecución de proyectos de desarrollo social en el país.

En la organización, el internet es un medio estratégico a través del cual buscan entablar una comunicación de doble vía con sus principales públicos. Esto es, tanto con sus socios y donantes así como con la gente que trabaja para la organización, con los beneficiarios de los proyectos, con otras organizaciones similares, con los medios de comunicación social y con la población en general.

Existen múltiples usos que Esquel les da a las herramientas web 2.0, pero en todos los casos éstas se han convertido en una especie de aliado para la persona que labora específicamente en el área de comunicación de la organización debido básicamente a lo dinámico de las mismas.

A continuación un pastel con los datos generales sobre las herramientas que más utiliza la organización y, por ende, a cuales les saca mayor provecho para la difusión de sus mensajes:



Los datos se obtuvieron a través de la observación directa realizada en la organización y de los datos en base a la entrevista semi-estructurada que fue aplicada, de estos dos instrumentos se puede mencionar que la herramienta más utilizada es el portal web porque de alguna manera este actúa como paraguas de las demás iniciativas. Luego seguida por el facebook y los correos electrónicos tanto interno como externo.

Se evidencia, que hay herramientas que no han sido explotadas lo suficiente a pesar de que la organización si cuenta con las mismas, como es el caso de la plataforma para sesiones de chats virtuales en el portal actual. También se hace notorio, dentro de las redes sociales, un bajo uso del Twitter y del Youtube.

Otro de los resultados de la investigación es que para llegar a lo óptimo en el uso de herramientas web 2.0 se necesitaría de una mayor actualización de los contenidos y de las informaciones que la organización difunde. Si bien, las actualizaciones son periódicas, se debe tomar en cuenta que una de las características de la red es la inmediatez.

Por otro lado, también se puede mencionar que la organización dispone de una cantidad considerable de programas y proyectos de diversa temática como: desarrollo local, movilidad humana, turismo sostenible, democracia y justicia; los mismos que —en sus componentes comunicativos— son centralizados y atendidos de forma directa por la coordinadora de comunicación de la organización y a esto se suma el trabajo en comunicación a nivel institucional.

Con ello, se evidencia que el personal que dispone la organización para atender todos los requerimientos antes mencionados podría resultar insuficiente. Si bien se cuenta con un sistema de pasantías con estudiantes de los niveles superiores de Comunicación Social, éstas son de carácter temporal, por lo que la solución también es temporal.

Algo importante que hay que mencionar es que existe un interés por parte de la organización para seguir ampliando su presencia virtual por medio del uso de herramientas web 2.0 y esto se evidencia en el proyecto en el cual están trabajando actualmente. Este consiste en el desarrollo de un nuevo portal web que otorgará al usuario y al administrador múltiples posibilidades, con características amigables, sencillas e intuitivas para su empleo.

Uno de los aspectos más importantes es la creación de un espacio destinado para la gestión del conocimiento denominado “esquelabiertoalpúblico” a través del cual la organización compartirá todo el bagaje de conocimientos (documentos, metodologías, publicaciones, estudios, líneas de base, etc.) acumulados a lo largo de su vida institucional.

En cuanto al nivel interno, la organización cuenta con herramientas web 2.0 como un sistema de intranet, correo electrónico interno, boletín electrónico institucional que les permiten a los empleados de la organización poder interactuar unos con otros, socializar información de interés, tener disponible las normas y políticas de Esquel, estar informados de las diversas actividades que la organización realiza. Así como también permite atender temas más relacionados con clima laboral como es el caso de convocatorias a reuniones para celebrar cumpleaños, envío de información sobre el personal, espacio para colocar fotografías de reuniones de socialización, etc.

Finalmente, en la investigación también se evidencia que existe una tendencia a desarrollar herramientas web 2.0 con mayor preferencia hacia la parte externa que hacia la interna de la organización. Esto posiblemente vaya relacionado con la política de transparencia de la organización.

4.2 RESULTADOS OBTENIDOS EN RELACIÓN A LAS EXPECTATIVAS DE TRABAJO SOBRE TIC'S

El vertiginoso desarrollo tecnológico ha significado la presencia de cambios estructurales importantes en la sociedad y en las relaciones que se tejen en torno a ella. En este contexto, la información se ha convertido en el eje promotor, en el elemento clave para poder entender esta nueva sociedad, la denominada, sociedad de la información.

Frente a ello se plantean un sinnúmero de expectativas relacionadas al trabajo sobre herramientas de comunicación e información en organizaciones ecuatorianas, como es el caso de Esquel.

La organización actualmente difunde buena parte de sus mensajes a través de estas herramientas, cuenta sus historias y aprendizajes obtenidos de cada uno de los proyectos ejecutados, busca fondos de cooperación internacional mediante la divulgación de las actividades sociales que realiza con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los grupos vulnerables a los que ayuda y consiguiendo de esa

manera la aceptación y apoyo social. Esto evidencia que las herramientas web 2.0 podría ser aprovechadas y explotadas por organizaciones del tercer sector como Esquel.

Muchas veces se considera que para el uso de este tipo de herramientas se necesitan grandes recursos. Sin embargo, queda demostrado que no es así, se requiere de la combinación de esfuerzos para poder desarrollar plataformas que no solo permitan difundir sino además interactuar, involucrar e involucrase con todos los actores en los procesos de desarrollo social, esto para el caso de organizaciones como Fundación Esquel específicamente.

La organización cuenta con medios de comunicación multimedia (textos, fotografías y videos) que le permiten llegar a sus distintos públicos de varias maneras y de forma directa y así mantenerlos informados de todo el quehacer organizacional. La expectativa en este sentido, es la de poder hacer que estas herramientas multimediales se complementen la una a la otra, es decir, que de la misma información exista un texto, un video, un registro fotográfico.

Esto, pensando en la creación de una Sala de Prensa que permita a los periodistas de los medios de comunicación obtener información sobre las intervenciones sociales de la organización. Con ello, posiblemente se trate de sortear la dificultad de que los temas sociales estén en los medios, debido a lo diferente de sus agendas que normalmente tienen como prioridad a lo político.

Otra de las expectativas que se presenta en relación a la investigación realizada es la del fortalecimiento de iniciativas que buscan compartir conocimientos como una manera de formar capacidades en los usuarios valiéndose de plataformas virtuales. Esto implica hacer esfuerzos por caminar hacia la sociedad de la información, por garantizar el progreso de los ciudadanos mundiales.

Para finalizar, se puede mencionar que el trabajo con herramientas de información y comunicación en base a la investigación realizada presenta expectativas importantes de ir creciendo y de tomar mayor relevancia en las organizaciones conforme se vayan

experimentando sus ventajas y beneficios, aunque posiblemente también sea necesario realizar un análisis de sus posibles desventajas. Dichas herramientas, han permitido la universalización del contacto, de las relaciones, de los mensajes, esto al hacer viable la comunicación instantánea con diversos y amplios sectores de ciudadanos diferentes de todo el mundo que se encuentran en espacios geográficamente distantes.

Eso indudablemente generaría nuevos espacios de acción para personas vinculadas con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Posiblemente, tomarían realce perfiles como la de un community manager para que se encargue de los aspectos relacionados. Las estrategias de comunicación de las organizaciones irán apuntando a atender los espacios virtuales de manera transversal y desde los niveles jerárquicos se destinarán recursos para ello.

4.3 ANALISIS DE LA SITUACIÓN EN CUANTO AL USO DE TIC'S, INCLUYENDO UNA PROYECCIÓN FUTURA

Se debe analizar que Fundación Esquel es una organización en la que las actividades de comunicación tienen la finalidad de difundir las diversas actividades sociales que realiza con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los grupos vulnerables para los cuales ejecuta proyectos de desarrollo a nivel nacional. Si bien es considerable la importancia que le da a las herramientas web 2.0 para su trabajo cotidiano, estas todavía no se evidencian como un eje transversal para las estrategias de comunicación que se llevan adelante.

Asimismo, al momento la organización se encuentra presente en diversas redes sociales como facebook, twitter, youtube y las proyecciones se encaminan hacia llevar a cabo monitoreos de la reputación online y generar planes de actuación ante una posible crisis de reputación con el objetivo de resolvernos en tiempo real, es decir, en el momento en que estos se presentan. Para ello, es necesario que se piense como un requerimiento la utilización de herramientas como RSS, Google Reader, Adwords que permiten mejorar el posicionamiento y tener de lado la información que se genera desde sectores externos y que escapen del control de la organización.

Es asimismo importante que las redes sociales en las que aparece la organización se encuentren agregados en su portal web, ya que esto fomentará la viralidad de los mensajes emitidos y también mejorará el posicionamiento natural de la organización en los buscadores.

A esto se suma que al ser parte activa de las conversaciones en las redes se genera un importante número de enlaces dirigidos a la página web de la organización, los mismos que se convierten en uno de los principales juicios de valor de los buscadores. Cabe mencionar que en el nuevo portal que está desarrollando la organización se encuentra previsto atender esto, que es conocido como SEO (Search Engine Optimization).

Por otro lado, las redes sociales han sido utilizadas por las personas con diversos fines, sean estos de relaciones interpersonales, laborales, difusión política, etc. Ahora las organizaciones requieren estar integradas y participar de las nuevas tecnologías que posibilitan el intercambio de contactos de los distintos públicos.

En este sentido, la situación del uso de herramientas tics en la organización es positiva ya que se han entablado relaciones a través de estos espacios. Lo que queda hacia adelante es establecer mecanismos que le permitan a la organización no perder estos espacios, su utilización permanente y cercana.

El acceso a las TIC's en el Ecuador todavía es incipiente en relación a otros países y existe una perspectiva de que estas herramientas solamente son útiles para organizaciones grandes y que buscan vender algo. Esto sin embargo, se ha ido modificando como es el caso de la organización seleccionada —que es más bien pequeña en tamaño— debido a que han sido utilizadas para fines sociales con la inversión de pocos recursos económicos.

4.4 CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollar el proyecto investigativo ha permitido ampliar la visión en relación a la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación en organizaciones como Fundación Esquel y, por tal motivo se concluye:

- Las herramientas web 2.0 han facilitado y apoyado el trabajo comunicacional de Fundación Esquel debido a que no se han necesitado de ingentes recursos para poder aplicarlas; han permitido terminar con las limitaciones de tiempo y espacio para difundir los mensajes organizacionales deseados; y, han permitido llegar a un gran número de personas de forma inmediata.
- El uso de herramientas de información y comunicación 2.0 le ha brindado a la organización la posibilidad de interactuar y participar de forma activa con los públicos objetivos a los cuales quiere llegar así como de lograr una mejor segmentación de los mismos, lo cual se relaciona directamente con una mayor eficacia con los mensajes que se difunden.
- Las herramientas web 2.0 cumplen con una función importante como es la facilitar el almacenamiento del conocimiento, su consiguiente organización y categorización, además de lograr una transferencia inmediata, personalizada y con amplio campo de difusión e intercambio, como es el caso de [esquelabiertoalpublico](#).
- Esquel tiene presencia en las redes sociales debido a que son espacios en los cuales la organización puede interactuar con sus diversos públicos de manera inmediata y obtener retroalimentación de los mensajes que difunde por estas vías.

4.5 RECOMENDACIONES

- En base a los resultados de la investigación realizada, en la organización previamente seleccionada, se recomienda dar a conocer la importancia del uso de herramientas web 2.0 en organizaciones del tercer sector, lo accesible de sus costos y las múltiples posibilidades que éstas presentan para lograr mayor beneficio en la gestión social.
- Se recomienda que las diversas herramientas de información y comunicación 2.0 sean utilizadas no solo para difundir mensajes institucionales como instrumento del marketing social, sino que además sean utilizadas para interactuar, para lograr adhesión y acción a las causas sociales que son promovidas por organizaciones como la seleccionada para la investigación.
- Se recomienda que las organizaciones ecuatorianas, independientemente de su índole y finalidad, vean al uso de herramientas de información y comunicación como un aliado estratégico para la consecución de sus objetivos y por ende inviertan mayores recursos en ello.
- Para que el uso de herramientas web 2.0 —sean estas portales, redes sociales, blogs u otras— tenga un mayor impacto es necesario realizar una actualización periódica y sistemática de los contenidos (textos, imágenes, audios, videos) que se difunden. Además se torna necesario realizar monitoreos de reputación online para medir el posicionamiento de la organización por medio de las informaciones que se generan internamente y de las respuestas que provocan en el resto de actores. Esto con el propósito de prevenir o poder reaccionar a tiempo en una crisis de reputación.
- En base a la investigación realizada, se recomienda promover un mayor uso de las herramientas web 2.0 para sacarles el mayor provecho en la búsqueda de nuestros fines organizacionales. Esto implica, por ejemplo, no solo abrir cuentas en determinadas redes sociales, sino que para que estas realmente sean útiles se les debe dar una actualización periódica, sistemática e inmediata.

- Se recomienda utilizar las herramientas web 2.0 para procesos que tengan como objetivo el compartir conocimientos, ya que a través de estas se puede tener un alcance no solo local, sino global. Se debe aprovechar la posibilidad que brindan al ser fáciles de usar, de entender y al tener una estructura sencilla, que son las características de dichas herramientas.
- Debido a la creciente participación de organizaciones en las redes sociales, se recomienda a las organizaciones ecuatorianas aprovechar estos espacios para la creación de relaciones pero también tener una estrategia para actuar en ellas para lograr un posicionamiento online que vaya de acorde con la identidad corporativa y así evitar posible crisis de reputación online.
- Para que el uso de herramientas web 2.0 —sean estas portales, redes sociales, blogs u otras— tenga un mayor impacto es necesario que la organización realice una actualización periódica y sistemática de los contenidos (textos, imágenes, audios, videos) que se quieren difundir. Además se torna necesario realizar monitoreos de reputación online —algo que en Esquel no se ha hecho— para medir el posicionamiento de la organización por medio de las informaciones que se generan internamente y de las respuestas que provocan en el resto de actores. Esto con el propósito de prevenir o poder reaccionar a tiempo en una crisis de reputación.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Arfuch, Leonor (1997). *Diseño y comunicación: teorías y enfoques prácticos*. Buenos Aires: Paidós.
- Costa, Joan. (2009). *El DirCom hoy Dirección y Gestión de la Comunicación en la nueva economía*. Barcelona: Costa Punto Com Editor.
- García, Francisco. (2009). *Nativos Digitales 12*. Madrid: Icono 14 Editorial.
- Mercado, Salvador (1995). *Relaciones públicas: cómo convertir en utilidades la imagen corporativa de la empresa*. México: Pac.
- Navarro, Héctor. (2003). *WWW HOTSHOPS*. Barcelona: Instituto Mosa Ediciones.
- Navarro, Héctor. (2003). *WWW IDENTIDAD CORPORATIVA*. Barcelona: Instituto Mosa Ediciones.
- Wilcox, Dennis; Cameron, Glen y Xifra, Jordi (2009). *Relaciones Públicas Estrategias y Tácticas* (8 ed.). Madrid: Pearson.

Artículos

- ACEVEDO, Manuel (2003b) Networking Development in the Network Society: Integrating ICT in Development Agencies. [online] Presentación; *OECD/UN/WB Global Forum: Integrating ICT in Development Programmes*; 5 March 2003 (consultado 13 junio 2003)
- Centro de Investigación para la Sociedad de la Información, Las Nuevas tecnologías de la información y la comunicación, IMAGINAR. 2008
- Diario de negocios. Las tics ganan popularidad en el Ecuador. Diario Hoy. Publicado el 29 de abril de 2010.
- Fundación Esquel, Caso institucional, 2010.
- Fundación Esquel, Información institucional por los 20 años de la organización, 2010.
- Fundación Esquel, Información Institucional, 2005.
- Fundación Esquel, Memoria Institucional, 2008.

- GINER, Felipe y otros. Laboratorio de Innovación Social. Una experiencia práctica ¿Cómo utilizamos las TIC desde las organizaciones no lucrativas en España?, España Creativ Commons
- Sanagustín, Eva. *Claves para entender el nuevo marketing del 1.0 al 2.0, Versión 1.0*, marzo del 2009. Ebook: <http://www.box.net/shared/tgoujqjm72>
- Diario de negocios “[Las tics ganan popularidad en el Ecuador](#)”
- Hoy.com.ec Publicado el 29/Abril/2010 | 00:06
- José, Huidobro, (huidobro@iies.es) Tecnologías de información y comunicación

Páginas Web

- <http://blog.formaciongerencial.com/2010/03/08/distribucion-usuarios-facebook-en-america-del-sur/>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_comunicaci%C3%B3n
- http://foro.galeon.com/las_tics_en_la_empresa/3206/610999/m/herramientas-de-las-tics-en-la-comunicacion-/
- <http://litoabad.blogspot.com/2005/01/las-tic-y-la-comunicacin.html>
- <http://peremarques.pangea.org/tic.htm>
- <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218>
- <http://www.cinterfor.org.uy/mujer/temas/tic/indexa.htm>
- <http://www.comunicarefectivamente.com/2010/05/17/las-tic-en-la-actualidad/>
- <http://www.dcy.com.mx/dcy/quesonlastics.aspx>
- <http://www.eduteka.org/Editorial17.php>
- <http://www.eduteka.org/FormacionCiudadana.php>
- http://www.esquel.org.ec/index.php?til=impactos&id_imp=4
- <http://www.maestrosdelweb.com/editorial/redessociales/>
- <http://www.scribd.com/doc/16378420/la-utilidad-de-las-TIC-en-el-tercer-sector>
- <http://www.scribd.com/doc/25111928/Redes-sociales-en-Ecuador-aplicacion-y-efecto-en-la-comunicacion>
- <<http://www.oecd.org/dataoecd/9/58/2499657.ppt> >
- www.ciudadaniainformada.com/.../Propuesta_de_Ley_Organica_de_Comunicacion.doc - *Similares*

- www.revistasice.com/cmsrevistasICE/pdfs/ICE_823_151-162__C329937B0F0C400281E329E205401BE2.pdf

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA APLICADA

Uso de tecnologías de información y comunicación de las organizaciones ecuatorianas

Diplomado en Comunicación Corporativa

Entidad: Fundación Esquel

Entrevistado: Lic. Mayra Mejía. Coordinadora de Comunicación.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

- **Historia del departamento**

1. *¿Qué tiempo trabaja en la institución?*
2. *¿Qué papel desempeña el departamento de comunicación en la institución?*
3. *¿Hace cuánto tiempo Esquel creó el departamento de comunicación?*
4. *¿Cuáles son la misión y visión departamental?*
5. *¿Considera que ha existido un crecimiento del departamento de comunicación desde su creación hasta la actualidad?*
6. *¿Qué ha sido indispensable incrementar en el departamento para su crecimiento?*
7. *¿Considera que el departamento cuenta con fortalezas humanas y/o tecnológicas?*
8. *¿Qué relación tiene el departamento de comunicación con las otras áreas de la organización?*
9. *¿Podría explicarnos como es la relación que mantiene el departamento con la gerencia general?*
10. *¿Cómo consideran otros departamentos de la Fundación, la función que realiza el departamento de comunicación?*

11. *¿Cómo define la participación y/o la relación de otros departamentos con el departamento de comunicación?*

- **Públicos**

12. *¿Qué tipo de comunicación realizan y por qué?*

13. *¿Conoce su público objetivo?*

14. *¿En qué se basan para definir su público objetivo?*

15. *¿Cuál ha sido la reacción de sus públicos ante la comunicación ofrecida?*

16. *¿Considera que hay que realizar cambios en la forma que ofrecen la comunicación para sus públicos y por qué?*

- **Estrategias de comunicación**

17. *¿Qué tipo de estrategias de comunicación utilizan?*

18. *¿Cuál considera que ha sido la más exitosa?*

19. *¿Han existido estrategias de comunicación que no hayan dado el resultado esperado? ¿Podría indicarnos cuáles han sido?*

20. *¿Ha sido superado ese momento?*

21. *¿Cómo fue superado y qué recomendaría a la organización en función de ese antecedente?*

- **Importancia de la comunicación**

22. *¿Qué importancia tiene la comunicación para su empresa?*

23. *¿Considera que la comunicación influye en alcanzar los objetivos de la organización y por qué?*

24. *¿La organización asigna un presupuesto para el desenvolvimiento del departamento?*

25. *¿La imagen e identidad son dos conceptos diferentes, cómo calificaría el GAP de la organización en cuanto a estos factores?*

26. *¿Considera que debería mejorar la imagen corporativa de la organización?*

- **TIC's**

27. *¿Cómo considera usted a las TIC'S?*

28. *¿Está utilizando el departamento herramientas de información y comunicación (TIC's)?*

29. *¿Qué herramientas Web 2.0 utiliza el departamento?*

30. *¿Existe alguna en especial que le da mejores resultados?*

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

32. *¿El cambio del medio tradicional a las exigencias Web ha sido positivo o negativo?*

33. *¿Qué podría sugerirse a las aplicaciones que realizan basados en la Web?*

ANEXO 2

Uso de tecnologías de información y comunicación de las organizaciones ecuatorianas

Diplomado en Comunicación Corporativa

Entidad: Fundación Esquel

Entrevistado: Preguntas a varios funcionarios de la organización

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

- **Historia del departamento**

1. *¿Qué tiempo trabaja en la institución?*
2. *¿Qué relación tiene el departamento de comunicación con las otras áreas de la organización?*
3. *¿Cómo consideran otros departamentos de la Fundación, la función que realiza el departamento de comunicación?*
4. *¿Cómo define la participación y/o la relación de otros departamentos con el departamento de comunicación?*

- **Importancia de la comunicación**

5. *¿Qué importancia tiene la comunicación para su empresa?*
6. *¿Considera que la comunicación influye en alcanzar los objetivos de la organización y por qué?*

- **TIC's**

7. *¿Qué herramientas Web 2.0 utiliza el departamento?*
8. *¿Existe alguna en especial que le da mejores resultados?*

ANEXO 3

Uso de tecnologías de información y comunicación de las organizaciones ecuatorianas

Diplomado en Comunicación Corporativa

Entidad: Fundación Esquel

ALGUNAS RESPUESTAS

- **Historia del departamento**

¿Hace cuánto tiempo Esquel creó el departamento de comunicación?

Siempre ha existido el trabajo en comunicación aunque no ha estado planteada como un área o departamento de la organización. Sin embargo, desde hace cuatro años aproximadamente se evidenció la necesidad de crearla como tal debido al creciente número de programas y proyectos en ejecución con el propósito de que todos los productos comunicacionales elaborados guarden coherencia con los lineamientos institucionales.

¿Qué ha sido indispensable incrementar en el departamento para su crecimiento?

Se ha visto la necesidad de crear un manual de lineamientos básicos de comunicación con el propósito de proporcionar información sobre los procedimientos y cumplir con los objetivos de comunicación. Asimismo debido a que la organización cuenta con la certificación ISO 9001:2008 también se ha desarrollado un proceso donde se encuentra plasmado el flujo de proceso que se debe seguir internamente para que los requerimientos comunicacionales sean atendidos con eficiencia.

¿Qué relación tiene el departamento de comunicación con las otras áreas de la organización?

Existe una relación estrecha entre el área comunicación y las demás áreas de la organización. Para todos los requerimientos de carácter comunicacional es necesario

coordinar con el área desde el inicio del proceso hasta el final. El área tiene como objetivo satisfacer y apoyar las demandas comunicacionales tanto a nivel institucional como en los diversos programas y proyectos.

- **Públicos**

¿Qué tipo de comunicación realizan y por qué?

Esquel realiza tanto comunicación interna como externa. Interna ya que realiza actividades con la finalidad de socializar, difundir las actividades, apropiarse del discurso institucional con la gente con la cual trabaja la organización como son los consultores y técnicos locales. Por otro lado, también ejecuta actividades con el fin de difundir su quehacer, posicionar su imagen y dar a conocer las líneas en las cuales trabaja; tanto a posibles donantes, donantes, medios de comunicación y otras organizaciones de la sociedad civil. Además uno de los públicos externos más importantes son los beneficiarios o participantes de los proyectos, que son la razón de ser de la organización y con quienes se trabaja en conjunto para satisfacer sus necesidades.

¿Considera que hay que realizar cambios en la forma que ofrecen la comunicación para sus públicos y por qué?

Siempre existirán posibilidades de mejora y Esquel es una organización que dentro de su política se encuentra comprometida con la mejora continua en cada uno de sus procesos, por ende se pueden mejorar las herramientas de comunicación con las cuales llegamos a nuestros públicos, posiblemente realizando un trabajo de campo más sistemática a nivel comunicacional en cada una de las comunidades en las que intervenimos y difundiendo de manera sistemática y continua los resultados alcanzados en cada uno de los proyectos.

- **Estrategias de comunicación**

¿Qué tipo de estrategias de comunicación utilizan?

Cuando nos referimos a estrategias debemos relacionarlas con planificación, acciones, mensajes y metas. En la organización propendemos a realizar intervenciones en comunicación con medios de comunicación, con actores locales, con los beneficiarios a través de mensajes claros, sencillos, concisos, no bombardeando con información sino buscando despertar interés en las actividades que realizamos.

- **Importancia de la comunicación**

¿Qué importancia tiene la comunicación para su empresa?

La comunicación ha ido tomando mayor importancia durante los últimos años y actualmente se la considera como un eje transversal en cada una de las actividades que realiza Esquel tanto a nivel externo como interno. Eso se encuentra plasmado en que exista una persona que se dedique por completo a este propósito.

¿Considera que la comunicación influye en alcanzar los objetivos de la organización y por qué?

Definitivamente la comunicación es una herramienta eficaz que permite no solo alcanzar los resultados esperados a nivel de organización, a nivel de ejecución de proyectos sino que además nos permite que la organización se de a conocer en otros espacios, con otras organizaciones de la sociedad civil, con entidades financiadoras de cooperación internacional y que de esta forma se posicione como una organización que trabaja por más de 20 años en beneficio de los grupos vulnerables. Nos permite además establecer vínculos cercanos con nuestros beneficiarios, saber que esperan de nuestra intervención, conocer sus requerimientos, etc.

¿Considera que debería mejorar la imagen corporativa de la organización?

Si bien existen aspectos positivos, siempre hay oportunidades que nos permiten mejorar en todos los niveles de la organización. Desde el área de comunicación se puede reforzar estrategias de comunicación que posibiliten un posicionamiento de la imagen institucional, la difusión de todos los campos de acción de la organización, difusión de todo el trabajo en campo que se realiza, buscar un mayor posicionamiento en los medios de comunicación tomando en cuenta que es una tarea que requiere de

constancia debido a que los temas sociales como los nuestros no siempre están en las agendas de los medios.

- **TIC's**

¿Está utilizando el departamento herramientas de información y comunicación (TIC's)?

El área cuenta con varias herramientas de comunicación e información que son implementadas de forma simultánea tanto a nivel interno como externo. Las mismas se han convertido en una herramienta que facilita el trabajo comunicacional pero también nos impone retos de entender su funcionamiento, su dinámica y en base a ello sacar el mayor provecho posible para nuestros fines.

¿Qué herramientas Web 2.0 utiliza el departamento?

En el nivel interno contamos con herramientas como intranet, sistemas de trabajo en red que nos permiten estar conectados todo el tiempo, correo interno. A nivel externo utilizamos herramientas como portales web, redes sociales, facebook, youtube, twitter para poder difundir nuestro trabajo.

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

Esquel pretende difundir su quehacer institucional a través de uso de herramientas Web a través de contar sus historias y aprendizajes en la ejecución de proyectos, lograr acercamientos con los medios de comunicación nacional y locales; así como la posibilidad de obtener fondos de cooperación internacional y divulgar las actividades sociales que realiza con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los ecuatorianos y ecuatorianas, logrando aceptación y apoyo social.

¿El cambio del medio tradicional a las exigencias Web ha sido positivo o negativo?

Sin dudas, las herramientas Web nos han posibilitado llegar a más gente en menos tiempo y con menor uso de recursos económicos, lo cual evidencia lo positivo que puede ser un manejo adecuado de este tipo de herramientas. Además, nos posibilita

dar a conocer las actividades que realizamos de forma inmediata y poder segmentar mejor nuestro público objetivo.

¿Qué podría sugerirse a las aplicaciones que realizan basados en la Web?

Uno de los puntos a mejorar y debido posiblemente a la falta de personal en el área es sacar el mayor provecho del uso que estas herramientas nos brindan y con las cuales en la actualidad contamos, por ejemplo es realizar una actualización sistemática, permanente y continua de las informaciones que queremos dar a conocer en los diferentes espacios en los que estamos presentes. Como ejemplo se puede mencionar facebook. Si bien Esquel está en esta red social, la limitante de tiempo y personal impide una actualización de la información por lo menos semanal.

ANEXO 4

ÉTICA EN LA UTILIZACIÓN DE LAS TICS

En este trabajo explicaremos y analizaremos cómo se han desarrollado las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en la mayoría de los países, tanto en los desarrollados como en los que se encuentran en vías de desarrollo, a través de tres teorías éticas, comúnmente utilizadas en el ámbito socioeconómico, se determinará si dicho adelanto puede ser considerado ético considerando todas las acciones que desde diversas instituciones se están llevando a cabo y sin olvidar las características de cada país, con el objetivo de que la implantación de las TICs beneficie a la sociedad en su conjunto.

1. Consolidación de la sociedad de la información

A pesar de que el fenómeno de Internet y la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) parecen recientes, la realidad no es así. Pues existe una amplia experiencia en la utilización de las tecnologías para transmitir información, a través de la radio o la televisión: o para realizar comunicaciones con la telefonía fija.

A partir de la década de los setenta los avances tecnológicos las TICs fueron cobrando más importancia y, en los años noventa, gracias a la aparición de la World Wide Web (www), su uso se ha generalizado a nivel mundial. En la actualidad estas tecnologías forman parte de prácticamente todas las sociedades y son utilizadas por una gran diversidad de agentes sociales, tanto públicos como privados, para almacenar y transmitir información de una forma rápida y cómoda.

La importancia que han cobrado en la actualidad estas tecnologías se debe a la convergencia de tres factores:

- a) Aumento en la innovación tecnológica (desarrollo de la fibra óptica, tecnología digital, etcétera) permitiendo la diversificación de los accesos a Internet; favorecido primero, que un mayor número de ciudadanos de los países desarrollados sean conscientes de las ventajas que les puede aportar la utilización de las TICs introduciéndose cada vez más en la actividad diaria; y segundo, que en algunos países en desarrollo, donde las infraestructuras en comunicaciones son bastante deficientes, se pueda acceder con mayor facilidad, a través de la telefonía móvil, a Internet y a todos los servicios que en la red.

Proceso de innovación que no parece detenerse, se ha observado cierto cambio de tendencia ya que no sólo se buscan mecanismos que faciliten el acceso sino que existe gran interés en crear sistemas más rápidos y flexibles que se puedan adaptar a las necesidades actuales. Estas nuevas posibilidades técnicas no sólo generan una alteración en el comportamiento económico-social, especialmente en los países desarrollados, sino también nuevas oportunidades socioeconómicas en los países en vías de desarrollo.

- b) Alteraciones en el marco legislativo que, directa e indirectamente, han fomentando el uso de estas tecnologías creando la necesidad de garantizar una adecuada utilización de estas tecnologías.

Los cambios legislativos no se han producido por igual en todos los países; de hecho, los que más han avanzado en este sentido son los países desarrollados, lo que les permite utilizar con más seguridad y comodidad estas tecnologías y beneficiarse en mayor medida de todas las oportunidades que pueden ofrecer.

Frente a esto, los países menos avanzados, en los cuales se están intentando incorporar estas tecnologías a un ritmo bastante rápido, todavía se encuentran retrasados en esta cuestión creándose situaciones en las que se pueden vulnerar los derechos fundamentales de los ciudadanos de estos países.

- c) Mayor interés por parte de las autoridades ya que de nada servirían los avances tecnológicos o legislativos si no se hubiera producido también una voluntad política para aplicar estas tecnologías en las sociedades.

Dado el éxito que estas tecnologías tuvieron en su momento en países más desarrollados, han realizado una fuerte apuesta por la implantación de estas tecnologías en los más diversos ámbitos de sus sociedades; y muchas autoridades están claramente convencidas de que gracias a estas tecnologías podrán conseguir ese desarrollo económico que necesitan.

La agrupación de tecnología, legislación e interés por parte de las autoridades está generalizando el uso de estas tecnologías lo que permite que un mayor número de individuos pueda acceder a más bienes y servicios de una forma más cómoda y sencilla. Sin embargo, todas estas ventajas pueden verse claramente disminuidas en el caso de que, por una inadecuada aplicación y utilización de estas tecnologías, se produzca la denominada «brecha digital».

En el caso de que estas tecnologías no puedan ser utilizadas por todos y, en consecuencia, se establezcan diferencias con respecto a quienes se benefician de sus ventajas, se pueden acentuar las diferencias existentes tanto a nivel social como regional, de forma que se empeorarían las situaciones de exclusión social y las diferencias regionales actualmente existentes tanto a nivel nacional como internacional.

Para evitar estas distorsiones se hace imprescindible incorporar valoraciones éticas a la forma de implantar y utilizar estas tecnologías en las sociedades.

2. La utilización de las TIC desde el punto de vista ético

Cuando se realiza un análisis ético de una determinada acción, hecho o situación siempre se presenta el problema de qué sistema ético utilizar con respecto a esta cuestión; de hecho, dependiendo de la teoría ética utilizada la misma cuestión puede ser considerada éticamente correcta.

Precisamente esta diversidad de puntos de vista es lo que ha provocado una importante polémica con respecto a si se están utilizando las TICs de una forma éticamente correcta o, sin embargo, lo que se está haciendo es utilizarlas para aumentar una brecha socioeconómica ya existente.

De la diversidad de teorías éticas existentes, en el presente estudio se ha considerado conveniente centrar el análisis exclusivamente en tres de ellas: la Teoría Utilitarista, el deber de Kant y la Teoría de la Justicia Distributiva o Justicia como Equidad (desarrollada por John Rawls).

La elección de estas tres teorías se ha basado en dos cuestiones fundamentales: primero, son teorías muy utilizadas en el estudio ético de situaciones económicas y, evidentemente, el uso de las TICs tiene repercusiones en este ámbito; segundo, son teorías de distintas épocas lo que permite un análisis que no esté sesgado por la temporalidad de la teoría ética utilizada.

Kant

Es en la propia base de la filosofía desarrollada por Kant (1724-1804), con las formulaciones de su imperativo categórico, donde se pueden encontrar las directrices para analizar si un acto o conducta es o no ético.

Desde el punto de vista kantiano (Chryssides y Kaler, 1993) una acción o situación es ética cuando es recta en sí misma, es decir, cuando los motivos que subyacen en ella son éticos y justos.

Aunque no se puede dudar sobre la buena voluntad que está llevando a diversas autoridades y organismos internacionales a intentar acercar estas tecnologías al mayor número de personas a nivel mundial, sí existen numerosas referencias con respecto a la utilización de las mismas que demuestran que no sólo hay que implantar estas tecnologías sino que es necesario también comprobar cómo se utilizan.

En los países en vías de desarrollo, la utilización de estas tecnologías tiene detrás intenciones muy alejadas de lo que se puede considerar, desde este punto de vista, éticamente correcto. Una acción es moral si el que la hace trata a las personas como fines en sí mismos, y no como medios. Así también nos encontramos con casos en los que el promover el uso de las TICs ha tenido como finalidad el lucro personal y no de beneficio a la sociedad.

En muchos casos, la utilización que se está dando a las TICs, en concreto el Internet es como mecanismo para lograr acceder de forma cómoda a mano de obra barata y para intentar ampliar las ventas entre las clases con más poder económico en estos países.

La Teoría Utilitarista

La Teoría Utilitarista fue desarrollada principalmente por Jeremy Bentham (1748-1832) y John Stuart Mill (1806-1873). De la teoría desarrollada por el primero cabe destacar su empeño en que su teoría se basara en la razón, con independencia del momento histórico en el que él desarrolla su teoría o se aplique su análisis, ya que su objetivo es conseguir el beneficio futuro (Bowie, 2002).

Este sistema ético se basa en que la moralidad de las acciones depende de sus consecuencias de cara al bienestar de los hombres. Es decir, una acción o situación es ética si se logra el máximo bien para el máximo número de personas (Brady, 1990). Por ello, el utilitarismo considera que una acción es justa según la cantidad de bienestar o felicidad (considerándola a largo plazo) produzca, con independencia de que los motivos que subyacen en esa acción sean o no éticos, sean o no buenos.

Es en este punto donde radica la principal diferencia con Kant. De ahí se deduce fácilmente que las conclusiones a las que se pueda llegar desde uno u otro sistema ético pueden ser, cuando menos, diferentes.

Si aplicamos la Teoría Utilitarista, como estas tecnologías tienen el potencial de mejorar la situación socioeconómica de un mayor número de personas, se podría considerar que su implantación y utilización sería en sí mismo ético.

No obstante, este análisis sólo es adecuado en la medida en que realmente se permita el acceso a estas tecnologías a una mayor parte de la población y que las mismas sean utilizadas de forma adecuada. Si a estas tecnologías sólo pueden acceder unos pocos, que se aprovecharían de todos los beneficios que de ellas se pueden obtener, o se utilizan de forma insegura y parcial no se garantizaría que se esté logrando el máximo bien para el máximo número de personas; es más, se pueden presentar situaciones en las que se acentuaría el desequilibrio socioeconómico existente, tanto a nivel nacional como internacional, y se provocaría de forma clara la llamada brecha digital.

Es decir, el acceso a las TIC en general y a Internet en particular, no garantiza una mejora de la situación de los ciudadanos, ya que la mera posibilidad de acceder en tiempo real a más información no les va a beneficiar necesariamente.

Les beneficiará si, sólo si, pueden usar esa información y las tecnologías para acceder a un puesto de trabajo digno, para mejorar las relaciones interpersonales (por ejemplo, el uso de las webcams y del correo electrónico para ponerse en contacto familiares que viven lejos unos de otros), mejorar el acceso a la educación mediante la formación on-line, etcétera. De alguna manera estos objetivos se están logrando, por lo que, bajo el sistema ético utilitarista, el uso de las TIC es ético.

La Teoría de la Justicia Distributiva

Esta teoría, a diferencia de las anteriores, se desarrolló en el siglo XX por John Rawls (1921-2002) y puede ajustarse más adecuadamente al entorno que generan las TICs ya que retoma el estudio de la deseabilidad, en especial, en el campo de la organización social y política, cuestión que cobra especial interés si se tienen en cuenta las repercusiones sociales que tiene la utilización de estas tecnologías.

Rawls desarrolla principalmente una ética dentro de la teoría política, estableciendo la necesidad de identificar una serie de principios cuya aplicación conduzca a juicios sensatos. Según este enfoque existen dos principios fundamentales que deben gobernar la estructura básica de una sociedad justa: primero, es necesario asegurar las libertades individuales fundamentales; segundo las desigualdades sociales y económicas deben tratarse de forma que se pueda lograr el mayor beneficio posible para los menos favorecidos de la sociedad (Kukathas y Pettit, 2004; Rawls, 1993).

Como ya se ha comentado anteriormente, una inadecuada utilización de estas tecnologías puede impedir que se logren sociedades más justas. En los países desarrollados, si no se permite a todos los ciudadanos el acceso a estas tecnologías unos se beneficiarán más que otros, son precisamente los sectores sociales menos favorecidos los que pueden tener más dificultades para acceder a estas tecnologías y, por tanto, se generaría un claro perjuicio para estos sectores.

En definitiva, desde el punto de vista de la teoría de justicia como equidad, el posible uso que se realice de estas tecnologías puede tener una falta total de ética.

En función de las tres teorías éticas utilizadas se puede afirmar que las TIC en sí mismas no son ni buenas ni malas, pero sí que su utilización puede generar situaciones no éticas, lo que exige que antes de promover el desarrollo de la Sociedad de la Información en un país se establezcan una serie de requisitos mínimos que eviten actuaciones que puedan derivar en utilizaciones incorrectas de las mismas.

3. Propuesta para un uso ético de las TIC

La preocupación por las consecuencias que pueden producirse por una inadecuada utilización de estas tecnologías no es algo nuevo, sino que ya en el año 2001 se puso de manifiesto en una Asamblea General de las Naciones Unidas, tomando en cuenta las características propias de cada país, analizando adecuadamente si su sociedad está preparada para la implantación de la nueva tecnología, estableciendo con claridad

dónde se va a realizar el gasto y, sobre todo, realizando un adecuado seguimiento de las repercusiones que el mismo está teniendo en el ámbito socioeconómico.

Gracias a los avances tecnológicos, en la actualidad se puede acceder a Internet no sólo a través de los ordenadores sino que también se puede acceder a través del teléfono móvil, de la televisión digital y de la red eléctrica. Todo esto ha provocado que el número de internautas haya aumentado en todos los países, creando así los cauces necesarios para lograr sociedades más igualitarias y evitar que se produzca una brecha digital.

La diversificación de los mecanismos de acceso ha abierto la posibilidad de acercar Internet, de una forma más generalizada. Ha que fomentar el uso social de la Sociedad de la Información con un adecuado uso de las TIC puede contribuir a mejorar algunos aspectos sociales.

Las áreas en las que más claramente puede, o podría, verse esta influencia positiva son, entre otras, las siguientes: educación, sanidad, apoyo a la mujer (eliminación de desigualdades de género) y apoyo a la inclusión social de grupos de población marginados socialmente.

Poseer un criterio crítico con respecto a la utilización económica de las tecnologías de la información y las comunicaciones y un adecuado seguimiento con respecto a su utilización que funcione adecuadamente para así generar un máximo beneficio social y fomentar sociedades más justas es necesario:

- a) Disponer de una estructura empresarial flexible.
- b) Tener una legislación en la que se establezca, de forma clara e inequívoca, los derechos y las obligaciones de las partes implicadas y en la que se determine cómo se pueden resolver los posibles conflictos que se presenten.

- c) Establecer una adecuada infraestructura de pagos que permita aceptar con seguridad medios de pago electrónicos, que son los habitualmente más utilizados en este tipo de transacciones.

- d) Poseer una correcta red de transportes que permita la adecuada distribución de las mercancías vendidas a través de la Red sin que se produzcan encarecimientos innecesarios del bien o servicio ofrecido.

En definitiva, se puede afirmar que las tecnologías de la información y las comunicaciones pueden ser utilizadas de muchas formas y que en algunas de ellas, sobre todo en las de tipo social, los países en desarrollo pueden verse beneficiados por la generalización de estas tecnologías; sin embargo, de momento, en su utilización para actividades económicas los resultados no son tan favorables como se pretende indicar y existen muchas situaciones contraproducentes que deberían evitarse.

En el caso específico de los países en vías de desarrollo, es necesario que antes de seguir fomentando el uso generalizado de las TISC e incentivar a la población para que se acostumbre a utilizarlas en el ámbito económico, se cree la adecuada infraestructura técnica, legal y económica que permita utilizarlas para garantizar un verdadero desarrollo económico en estos países y que no se conviertan en un nuevo mecanismo de colonización económica.

ANEXO 5

LEY ÓRGÁNICA DE COMUNICACIÓN RESPECTO AL USO DE LA TECNOLOGÍA

En los últimos diez años, la comunicación electrónica ofrece el texto digital como una nueva forma de dejar por escrito las acciones humanas, el uso de Internet permite la transmisión de la información capaz de ser intercambiada y almacenada, generando respaldos electrónicos y experimentando a su vez bondades asociadas a la reproducción rápida y bajos costos. Paulatinamente, todos los procesos han empezado a experimentar la automatización, gran parte de ella asociada al manejo de datos electrónicos en gestiones que tradicionalmente se realizaban en forma física, como la compra de productos o servicios, transacciones bancarias, trámites de gestión pública, pagos de servicios, etc. Esta tendencia ha impulsado nuevos mecanismos legales y nuevas formas de aprendizaje para asumir la validez de la información digital en la práctica cotidiana.

Respecto al Uso de la Tecnología Informática, “La Asamblea estudia una forma de regular la comunicación en el país y hasta febrero del próximo año Ecuador tendrá una ley que esté por encima de ese derecho”, Según esta regulación debe poseer un editor de textos e imágenes colgadas en los respectivos portales virtuales, el mismo que controlara la información colocada en la web.

Para favorecer la aplicación del carácter plurinacional e intercultural ecuatoriano, reconocido en la Constitución, requiere la creación de un fondo para instalar, mantener y controlar el acceso a los medios de comunicación, y sobre todo el uso apropiado de la tecnología de la información y la comunicación (TICs).

La Constitución reconoce como derecho el acceso universal a las TICs (Art. 16). Por lo tanto, la cobertura, acceso y uso debe ser desarrollado para el ejercicio efectivo de este derecho, así para las tecnologías existentes, como para las que a futuro se vayan incorporando, para evitar cualquier tipo de monopolización que conculque los derechos referidos.

El desarrollo de las industrias y servicios de telecomunicaciones debe permitir tanto la inversión privada, como las de economía social y solidaria, la posibilidad de crecer tecnológicamente y ofrecer posibilidades de desplegar conocimientos y aplicaciones que podrían destinarse a mejorar las condiciones económicas y sociales del país, el Estado y las instituciones educativas deben promover la investigación científica y tecnológica en comunicación.

Puesto que las tecnologías digitales generan una posibilidad inédita de vigilar a la ciudadanía, violar la privacidad y la intimidad, acceder y usar indebidamente datos personales, la legislación debe prever las protecciones y garantías necesarias, establecer sanciones a las violaciones a estos derechos, cometidas por entidades públicas o privados.

Actualmente el uso actual de Páginas Web y Correo Electrónico, Internet, abarcan millones de usuarios que navegan en el Internet las veinte y cuatro horas para subir y bajar una serie de informaciones de diversa naturaleza, razón fundamental para los autores que publican, cultura, imágenes, publicidad, marketing, etc., se sujeten a principios morales, debido a que los usuarios son niños, adultos de diferentes niveles de cultura que hacen uso de dichas informaciones para su vida laboral, familiar, y social y política.

En términos generales el ordenamiento legislativo garantiza un adecuado uso de la Información. Para estar a la par es importante validar internacionalmente y luchar contra los contenidos indeseables, a partir de ese consenso se podrá abordar la regulación jurídica de la red, hasta mientras habrá que obrar de acuerdo a las normas de ética y moral de buena conducta.

ⁱ www.revistasice.com/cmsrevistasICE/pdfs/ICE_823_151-162__C329937B0F0C400281E329E205401BE2.pdf