



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO

CARRERA, ADMINISTRACIÓN PARA DESASTRES Y GESTIÓN DEL RIESGO

TEMA:

NIVEL DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS QUE VISITAN LA CIUDAD DE BAÑOS, ANTE LA AMENAZA DE LA ERUPCIÓN VOLCÁNICA DE LA MAMA TUNGURAHUA.

AUTORES:

Darío Ribadeneira

Víctor Hoyos

DIRECTOR DE PROYECTO:

Dr.C. Oswaldo López Bravo

GUARANDA - ECUADOR

2019

DEDICATORIA

Dedicado en primer lugar a Dios, por haberme permitido alcanzar mi anhelo con fe y optimismo.

A mi esposa María de Lourdes, por apoyarme incondicionalmente en el logro de una meta, tan importante como es la obtención del título profesional.

A mis queridos hijos Evelyn, Derek, Anita y Jhustin por el sacrificio y esfuerzo que han pasado en esta etapa de mi formación.

A mis maestros y compañeros de aulas con quienes compartí no solo conocimientos sino también amistades que son verdaderas.

A todos les dedico hoy este triunfo.

Víctor.

DEDICATORIA

A mi princesa hermosa Zoe Yesly Rivadeneira mi motor y mi fuerza.

Darío

AGRADECIMIENTO

El secreto del éxito está en la constancia para lograr los propósitos, que no se los hubiera alcanzado sin el optimismo y ahincó dele quipo de apoyo que siempre ha permanecido junto a mí, es por ello que deseo dejar grabado mi sinceridad y gratitud a:

La Universidad Estatal de Bolívar, autoridades de la Facultad de Ciencias de la Salud y Del Ser Humano y en especial a la Escuela de Administración para Desastres y Gestión del Riesgo, por permitirme ser parte de ella en esta transición de mi vida estudiantil y formarme profesionalmente.

A todos y cada uno de los Docentes por compartir sus conocimientos en cada ciclo de mi preparación académica.

En especial al Dr.C. Oswaldo López Bravo por dedicar el tiempo necesario para que este trabajo de proyecto de investigación tenga la consistencia necesaria para su aprobación.

Víctor

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, a mi madre Fanny Iturralde que día a día ilumina mi camino, a mi padre José Rivadeneira y mi padrastro Víctor López porque cada uno a su manera son ejemplo a seguir, a mi hija Zoe Yesly Ribadeneira por el impulso que ejerce en mí cada día para ser la mejor versión de mí, a mis hermanos Rolando, Christian y Jonathan de quienes nunca falta una palabra de aliento o un empujón hacia adelante, a Doña Luz Izurieta y Don Fabian Sánchez por su apoyo moral en tiempos de alegría y tristeza, a mis amigos y amigas quienes con su apoyo y entereza impulsaron a mis ganas de seguir estudiando y culminar mi carrera a mis profesores quienes guiaron esta que es el pináculo de nuestra formación académica y en la cual dejamos todo de nosotros para representar dignamente a nuestra Universidad Estatal de Bolívar, al profesorado y nuestra mística de trabajo.

Darío

CERTIFICADO DEL DIRECTOR


Guaranda, 20 de septiembre de 2019

El suscrito Dr.C Oswaldo López. Director del proyecto de investigación de pre grado de la Facultad de Ciencias de la Salud y del ser Humano de la Universidad Estatal de Bolívar, en calidad de Docente-Tutor.

CERTIFICA:

Que el proyecto de investigación titulado:” **Nivel de Seguridad de los Turistas que Visitan la Ciudad de Baños, Durante la Erupción Volcánica de a Mama Tungurahua**”, como parte del proyecto elaborado por los estudiantes: Darío Ribadeneira y Víctor Hoyos. Previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración para Desastres y Gestión del Riesgo, ha sido revisado y reúne los requisitos académicos y legales establecidos en el reglamento de titulación de la facultad de ciencias de la salud. Por lo que autorizo la presentación en las instancias respectivas para el trámite correspondiente en la facultad para su revisión y calificación.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a los interesados dar al presente documento el uso legal que estimen conveniente.



DIRECTOR/TUTOR
Dr.C. Oswaldo López Bravo

TEMA

” Nivel de Seguridad de los Turistas que Visitan la Ciudad de Baños, ante la amenaza de la Erupción Volcánica de a Mama Tungurahua”

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	IV
CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....	VI
TEMA	VII
ÍNDICE	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIV
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XV
RESUMEN EJECUTIVO	XVI
Introducción	XVIII
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación.	6
1.5. Limitaciones.....	7
CAPITULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	8

2.2.	Bases Teóricas	18
2.2.1.	Definición de Seguridad.....	18
2.2.2.	Percepción de seguridad.....	20
2.2.3.	Seguridad Turística	20
2.2.4.	Definición del Riesgo.....	24
2.2.5.	Definición de Amenaza.....	25
2.2.6.	Actividad Eruptiva	27
2.2.7.	Actividad Eruptiva de la Mama Tungurahua	28
2.3.	Marco Legal	28
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador.	28
2.3.2.	La Ley De Seguridad Pública y Del Estado.....	30
2.3.3.	El Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD).....	31
2.4.	Definición de Términos (Glosario).....	32
2.5.	Formulación de Hipótesis.	36
2.6.	Sistema de Variables.....	36
CAPITULO III.....		38
MARCO METODOLÓGICO		38
3.1.	Nivel de la Investigación.	38
3.1.1.	Nivel Descriptivo.	38

3.1.2. Nivel Exploratorio.....	38
3.2. Universo y muestra.	39
3.3. Técnicas de investigación	39
3.3.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
Capitulo IV.....	40
4.1. Presentación de Resultados Objetivo Específico I.....	40
4.2. Resultado del Objetivo II Seguridad ante el riesgo sobre una erupción volcánica por parte del turista.	45
4.3. Comprobación de hipótesis.....	50
4.4. Resultado Objetivo Especifico 3 formulación de la propuesta	52
Propuesta: Plan de difusión de las medidas de prevención ante la amenaza de erupción de la mamá Tungurahua.....	52
Plan de Comunicación.....	52
Proyecto:	52
Introducción	52
Justificación:	53
Vulnerabilidad en la Comunicación	56
Entendemos por vulnerabilidad en la comunicación:.....	56
Condiciones de vulnerabilidad:.....	56
Destinatarios.....	58
Destinatarios Directos Internos:.....	58
Destinatarios Directos Externos:.....	58

Estrategias59

Actividades Estratégicas.60

Estrategias con la sociedad: educación no formal:62

Aprovechamiento de Espacios Sociales para la Información de la Seguridad Ciudadana:
.....63

Estrategias con los Medios de Comunicación.....63

Publicaciones Impresas64

Medios Audiovisuales: Radio y Televisión.....65

Radio66

Televisión67

Estrategia de comunicación institucional:.....69

 Comunicación Institucional69

 Comunicación Interna69

 Comunicación Externa70

Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).....71

Estrategia artística y cultural.....72

Monitoreo, Evaluación e Indicadores.....73

 Monitoreo73

 Evaluación.....73

 La dinámica de este Taller participativo, tendrá varios momentos:.....74

Indicadores75

Bibliografía	77
Anexos.....	79
Figuras.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA SEGURIDAD.....	10
TABLA 2 CAPACIDADES DE LOS SAC.....	11
TABLA 3 NIVEL DE AMENAZA, MEDIANTE TIPO DE PELIGRO VOLCÁNICO	12
TABLA 4 DATOS GENERALES DE BAÑOS.....	14
TABLA 5 ÁREA EN RIESGO, GRADO DE AFECTACIÓN Y PORCENTAJE.	16
TABLA 6 ÁREA EN RIEGO, GRADO DE RIESGO Y PORCENTAJE.	16
TABLA 7 ESTABLECIMIENTOS EN EL CANTÓN POR RAMA DE ACTIVIDAD	17
TABLA 8 CLASIFICACIÓN DE LAS AMENAZAS NATURALES	27
TABLA 9.....	40
TABLA 10 COMPONENTES A SER IMPLEMENTADOS ANTE LA AMENAZA DE ERUPCIÓN DEL VOLCÁN MAMA TUNGURAHUA	41
TABLA 11 CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE SEGURIDAD DEL DESTINO TURÍSTICO.....	42
TABLA 12 MEDIADA DE SEGURIDAD EN EL PROCESO ERUPTIVO	43
TABLA 13 MEDIDAS DE CONTINGENCIA A SER TOMADAS ANTE AMENAZA DE ERUPCIÓN VOLCÁNICA	44
TABLA 14 COMPONENTE DE SEGURIDAD ANTE ERUPCIÓN VOLCÁNICA.....	45
TABLA 15 CALIFICACIÓN AL NIVEL DE SEGURIDAD	46
TABLA 16 MEDIDAS DE CONTINGENCIA SOBRE PROCESOS ERUPTIVOS.....	47
TABLA 17 MEDIADA DE CONTINGENCIA A TOMAR EN CASO DE ERUPCIÓN VOLCÁNICA	48
TABLA 18 EL GAD IMPULSA MEDIDAS DE CONTINGENCIA.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ENCUESTADOS POR EL SECTOR TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE BAÑOS	40
FIGURA 2 COMPONENTES A SER IMPLEMENTADOS ANTE LA AMENAZA DE ERUPCIÓN DEL ...	41
FIGURA 3 CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE SEGURIDAD DEL DESTINO TURÍSTICO.	42
FIGURA 4 MEDIADA DE SEGURIDAD EN EL PROCESO ERUPTIVO.....	43
FIGURA 5 MEDIDAS DE CONTINGENCIA A SER TOMADAS ANTE AMENAZA DE ERUPCIÓN VOLCÁNICA	44
FIGURA 6 COMPONENTE DE SEGURIDAD ANTE ERUPCIÓN VOLCÁNICA	45
FIGURA 7 CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE SEGURIDAD	46
FIGURA 8 MEDIDAS DE CONTINGENCIA SOBRE PROCESOS ERUPTIVOS	47
FIGURA 9 MEDIADA DE CONTINGENCIA A TOMAR EN CASO DE ERUPCIÓN VOLCÁNICA.....	48
FIGURA 10 EL GAD IMPULSA MEDIDAS DE CONTINGENCIA.	49
FIGURA 11 LOS MAYORES VOLCANES DEL ECUADOR	79
FIGURA 12 LA RELACIÓN AMENAZA, VULNERABILIDAD.....	79
FIGURA 13 ORGANIGRAMA COE. BAÑOS DE AGUA SANTA.....	80
FIGURA 14 EL CARÁCTER SOCIAL DEL RIESGO.....	81
FIGURA 15 CONTINUUN AMENAZA, VULNERABILIDAD	81
FIGURA 16 EN EL TRANSCURSO DE UN PERIODO ERUPTIVO SE SUCEDEN DIFERENTES ÉPOCAS ERUPTIVAS. CADA UNA DE ESTAS ÉPOCAS ESTÁN CARACTERIZADA POR UN CONJUNTO DE ERUPCIONES. A SU VEZ, EN UNA ERUPCIÓN PUEDEN DARSE UNA O VARIAS FASES DE ACTIVIDAD Y, EN GENERAL, ESTAS FASES.....	82
FIGURA 17 ERUPCIÓN DE LA MAMA TUNGURAHUA	82
FIGURA 18 ERUPCIÓN DE LA MAMA TUNGURAHUA	83
FIGURA 19 TOPOGRAFÍA	83
FIGURA 20 MAPA DE PELIGRO DE CENIZA	84
FIGURA 21 VOLCÁNICOS DE BAÑOS	84

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW	9
ILUSTRACIÓN 2 CONCEPTOS DE SEGURIDAD TURÍSTICA	21
ILUSTRACIÓN 3 MENSAJES CLAVE	56

RESUMEN EJECUTIVO

Las condiciones y frecuencias de eventos adversos en el planeta, especialmente, en el Cinturón de Fuego del Pacífico, muchos de ellos desembocan en desastres. Un ejemplo muy característico de lo antes expuesto se constituye en Ecuador, país que al encontrarse en esta zona está constantemente azotada de estos eventos adversos, es un país extremadamente propenso a terremotos, derrumbes, erupciones volcánicas y otros desastres naturales ya que se asienta sobre el límite de una placa tectónica activa y, por tanto, se hace necesaria la preparación para el manejo de desastres generando procesos de desarrollo sustentables y sostenibles que permitan un adecuado avance de los pueblos con el pleno conocimiento de las amenazas, vulnerabilidades pero sobre todo sus fortalezas para poder enfrentar las adversidades que se presentaren.

No es menos cierto que esos procesos de desarrollo deben regirse por actos seguros, que propendan a generar espacios, ambientes y percepciones de seguridad, en el presente trabajo se hace alusión a un aspecto fundamental del desarrollo de los pueblos como es el turismo, actividad socio económica que permite generar bienestar a la población, y desde luego al turista hay que brindar una estancia agradable y más que todo segura.

El trabajo que se presenta se lo ha dividido en varios capítulos: el primero está dedicado a realizar un análisis que permita establecer el problema que deseamos investigar, con una problematización adecuada se pudo establecer la formulación del problema que queríamos estudiar definiendo las variables existentes en él, la formulación de los objetivos que se realizó permitió la recolección de información de manera ordenada sistemática, a los que pretendimos llegar con éxito, un segundo capítulo en el cual se establece una conceptualización de los principales temas que se identifican en las variables de estudio lo que permitió tener más clara la información obtenida, un tercero en el que definió el tipos d

investigación y estudio que se aplicó en el presente trabajo, un cuarto capítulo en el cual se procesa la información y se presenta los resultados de acuerdo a la información recopilada mediante la aplicación de encuestas, indicado por cada uno de los objetivos específicos, y, la propuesta que se desarrolla y se pone en consideración.

INTRODUCCIÓN

Las condiciones y frecuencias de eventos adversos en el planeta, especialmente, en el Cinturón de Fuego del Pacífico, muchos de ellos desembocan en desastres. Un ejemplo muy característico de lo antes expuesto lo constituye Ecuador, país que al encontrarse en esta zona está constantemente azotada de estos eventos adversos, es un país extremadamente propenso a terremotos, derrumbes, erupciones volcánicas y otros desastres naturales ya que se asienta sobre el límite de una placa tectónica activa, lo que demanda de la presencia de un personal debidamente capacitado a nivel superior, quienes verdaderamente deben de reducir, mitigar, y prevenir los defectos de los desastres, y, por tanto, se hace necesaria la preparación para el manejo de desastres y de la gestión del riesgo. De esta manera, garantizan la protección y seguridad de la población, generando procesos de desarrollo sustentables.

El presente trabajo se lo realizó teniendo en consideración lo siguiente: las actividades que se realizan día a día en la ciudad de Baños deben ser ejecutadas con niveles de seguridad adecuados tanto en esas que son propias de la administración de una ciudad como las que son demandadas por los turistas que llegan a ella y de esa manera el desarrollo local este acorde a las necesidades que deben ser satisfechas.

Los pobladores y visitantes que llegan Baños de Agua Santa deben tener un nivel de seguridad adecuado para el normal desarrollo de sus actividades diarias como ciudadanos y brindar servicios de calidad con calidez (seguridad) a cada uno de los turistas nacionales y extranjeros, los beneficios de este trabajo serán evidenciados en la propuesta que barca una de las actividades que deberían hacerse como es la propuesta de un Plan de difusión de las medidas de prevención ante la amenaza de erupción de la mamá Tungurahua.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

El Ecuador es sin duda uno de los países de gran mega diversidad y posiblemente uno de los más ricos del planeta, pues gracias a sus grandes contrastes, en su pequeño territorio conjuga cuatro regiones naturales que ofrecen una inmensidad de suelos, climas, montañas, páramos, playas, islas y selva, que a la vez constituyen el hogar de miles de especies de flora y fauna.

Tomando en consideración lo antes anotado, la palabra megadiverso proviene de un libro Burneo (como cito de Russel Mittermeier escrito en 1997) en el cual se hizo un ejercicio de estimar el número de especies de distintos grupos taxonómicos como plantas angiospermas, anfibios, reptiles, aves, mamíferos y mariposas, en los países del mundo para obtener un listado de aquellos con mayor diversidad. Los diecisiete países de mayor diversidad, ocupan menos del 10% de la superficie del planeta, pero albergan siete de cada diez especies reconocidas. El Ecuador forma parte de esta lista.

Los volcanes constituyen un fenómeno morfogénico de gran dinamismo, con repercusiones inmediatas y rotundas sobre la fisonomía de los territorios donde tienen lugar, provocando la reorganización del paisaje (natural y cultural). (Corominas & Martí, 2015) Las erupciones volcánicas son creadoras de nuevas formas de relieve directas que se desarrollan a la escala humana, por lo que el hombre puede ver el nacimiento, el crecimiento y la formación del volcán con sus lavas, piroclastos y gases. Es aquí donde estriba una de las principales características diferenciadoras del proceso eruptivo en relación con otras formas y tipos de relieve y, por tanto, donde reside el principal atractivo de las manifestaciones volcánicas: la fascinación que produce ver las entrañas (magma-lava) de la tierra y su

formación. El poder de la naturaleza a través de las erupciones implica una amenaza para las sociedades que conviven con volcanes activos o en erupción.

Hasta el presente se han contabilizado 27 volcanes potencialmente activos en el Ecuador, incluidos los volcanes de las islas Galápagos. De ellos, siete volcanes continentales (Cayambe, Reventador, Guagua Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Sangay y Potrerillos-Chacana) y siete volcanes de Galápagos (Marchena, Cerro Azul, Fernandina, Santo Tomás/Volcán Chico, Alcedo, Darwin y Wolf) han tenido erupciones en tiempos históricos, es decir, desde el año 1532. A medida que los estudios de volcanología avancen en el Ecuador, es posible que vaya creciendo el número de volcanes calificados como “potencialmente activos”.

(DONOSO, 2012) Indica que el volcán Tungurahua presenta registros históricos donde se indican que sus períodos eruptivos son cada 100 a 130 años aproximadamente, habiendo este volcán entrado en un nuevo proceso eruptivo desde 1999. Siendo así, la población de los alrededores del volcán ha sufrido en los últimos once años distintos procesos vinculados a la actividad vulcanológica, que los ha situado en diferentes niveles de alerta, y provocado desplazamiento de sus hogares. Por otro lado, la historia de los asentamientos indica que la población se ha ubicado en zonas de alto riesgo volcánico. Siguiendo las crónicas se tiene información que desde el año 1533 al 1535 iniciaron los registros eruptivos, las poblaciones han sufrido debido a los peligros volcánicos a los que han sido vulnerables, resultado de la mala ubicación de sus asentamientos. Es vital anotar que la última erupción dentro del nuevo período eruptivo fue en el año 2006, y nuevamente la población se puso en alerta en el período en que realicé esta investigación, pues en mitad de la fase de campo, el volcán Tungurahua tuvo un nuevo episodio de erupciones fuertes acompañadas de bramidos y emanaciones de rocas gigantes y de material piroclástico, que ocasionó una vez más la movilización de las comunidades asentadas en las faldas del volcán.

Concomitante con ello el desarrollo de la humanidad ha traído resultados en ocasiones no deseados que se reconocen en la intensificación y la multiplicación de riesgos para la propia supervivencia. Los riesgos ecológicos, naturales (volcánicos), nucleares, energéticos, infraestructurales, químicos, genéticos, demográficos, de salud, alimentarios, laborales, de ruptura social, entre otros, han aumentado significativamente desde la revolución industrial. La respuesta a esta nueva situación ha venido, generalmente, de la mano de los estados. Pero la complejidad de estos fenómenos ha permitido evidenciar que la seguridad del Estado es una respuesta insuficiente en un mundo global y complejo.

“La seguridad humana puede ser entendida como la tarea de “humanizar la seguridad”. Mostrando que esto se sostiene sobre la base de valores, como la protección y la prevención”(Fernández Pereira, 2005).

La actividad turística en el Ecuador se va consolidando en una de las principales actividades económicas del país, fortaleciéndose cada vez más e incrementando su potencial a nivel mundial, donde la publicidad ha desempeñado un rol de altos rangos, pasando así a convertirse esta actividad en una y cada vez más grande fuente de trabajo directo e indirecto, debido que sus servicios van mejorando, pero lo que respecta a la seguridad y protección del turista en especial abra que fortalecer, ya que en ciertos momentos en especial en la ciudad de Baños de Agua Santa se han producido percances con los turistas, aunque no resultante de la actividad volcánica necesariamente sino más bien de la humana.

Ecuador registró un aumento de 57% en la llegada de turistas extranjeros entre enero y mayo de este año, respecto a igual periodo de 2017, informó el Ministerio de Turismo. En los primeros cinco meses de 2018 llegaron 952.488 personas, cifra superior a los 606.680 visitantes registrados en el mismo periodo del año pasado.

El Ministerio de Turismo a través de su Coordinación Zonal 3 con la colaboración del Gobierno Municipal de Baños de Agua Santa realizó el levantamiento fotográfico y

audiovisual de la ciudad y sus alrededores con el objetivo de mostrar las bellezas naturales, deportes de aventura y establecimientos turísticos que cuentan con todas las seguridades y permisos necesarios para disfrutar de una grata experiencia.

La campaña turística impulsada de forma interinstitucional se denomina Baños Destino Seguro, y es difundida por las cuentas oficiales del Ministerio de Turismo en redes sociales (Twitter y Facebook) y las cuentas de la Municipalidad de Baños de Agua Santa y la Gobernación de Tungurahua. Los contenidos comunicacionales hacen referencia a mensajes preventivos para contratar paquetes y servicios turísticos a operadoras de turismo o agencias de viaje registradas por las instituciones que regulan la actividad turística. Además, para la práctica de deportes de aventura se recomienda verificar que los guías sean certificados y provean a los viajeros la información necesaria para garantizar la actividad de aventura y la estadía en el destino.

Importante evidenciar que las autoridades competentes realicen estos esfuerzos que van encaminados a fortalecer la actividad turística en la ciudad de Baños de Agua Santa, pero como se puede observar la importancia esta dada en la contratación de paquetes turísticos seguros, especialmente en lo referente a deportes extremos, más sin embargo hacia adentro de las operadoras turísticas y la ciudadanía en general debe también estar presente información sobre el volcán no solo por la belleza natural que nos ofrece sino que debemos llegar con mensaje sobre la posibilidad cierta de su erupción y como debemos comportarnos ante esa posibilidad (amenaza).

La perspectiva humana significa, igualmente, describir y contribuir al conocimiento de cuáles son las dificultades más penosas de la vida humana, aquellas que pudiendo ser evitadas, imposibilitan nuestra realización personal y colectiva. Se tratará de saber cómo prevenir y mitigar los inevitables efectos adversos que se producen en el propio desarrollo

humano, señalando aquellas dificultades que ponen de verdad en peligro la seguridad humana, nuestra supervivencia misma.

El PNUD en su informe sobre desarrollo humano en 1994 ya manifiesta que: La mayoría de las personas comprenden instintivamente el significado de la seguridad. La seguridad significa estar libres de las constantes amenazas del hambre, la enfermedad, el delito y la represión. También significa protección contra perturbaciones repentinas y perjudiciales en la pauta de nuestras vidas cotidiana, ya sea en relación con nuestros hogares, nuestros empleos, nuestras comunidades o nuestro medio ambiente.”

Por lo tanto podemos advertir que en la ciudad de Baños de Agua santa con la presencia de una gran cantidad de turistas nacionales y extranjeros, realizando actividades de recreación dentro y fuera de la ciudad, conocen de la presencia del volcán Tungurahua, motivo por el cual una gran parte de esos turistas que visitan este destino, lo hacen a sabiendas de la existencia de esta amenaza misma que está presente con mayor intensidad desde 1999 que inicio una nueva etapa de erupción, lo cual permite que las operadores de turismo reguladas por normas nacionales y por parte del GAD Municipal, se vayan constituyendo una gran fuente laboral, pero no es menos cierto que la menor importancia se da a la seguridad que se debe tener no solo en los deportes extremos sino a la convivencia con el volcán.

1.2. Formulación del Problema

Con lo manifestado en líneas anteriores hace posible que formulemos el siguiente problema:

¿Cuál es el nivel de seguridad de los turistas que visitan la ciudad de Baños, ante la presencia de la amenaza de erupción del volcánica de la mama Tungurahua?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de seguridad de los turistas que visitan la ciudad de Baños, durante la erupción volcánica de la Mama Tungurahua.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Analizar las actuales medidas de contingencia ante la amenaza de erupción del volcán Mama Tungurahua.
2. Definir la seguridad sobre la amenaza de erupción del volcán Mama Tungurahua, de los turistas que acuden a la ciudad de Baños de Agua Santa.
3. Proponer un plan de difusión de las medidas de seguridad ante la amenaza de erupción de la mama Tungurahua.

1.4. Justificación.

Este estudio se lo realizo debido a que existe una importante presencia de turistas en la ciudad de Baños de Agua Santa, y sus pobladores tanto de la zona urbana y rural, que es muy importante la actividad turística, brindar paquetes turísticos seguros en cuanto a que los visitantes sean atendidos adecuadamente, con calidad y calidez, se sientan que la ciudad es un lugar tranquilo donde pueden disfrutar, pero como llegan a este destino con la certeza de encontrar parajes muy hermosos y que muchos de estos están gracias a la presencia del volcán Mama Tungurahua, que es un volcán activo, deben contar todos con información de las acciones de vigilancia que se realiza al volcán, pero también mantener siempre una campaña por medio de la cual se difunda de las normas de comportamiento que deben tener frente a la probabilidad de erupción del mismo.

Para quienes, Los beneficios de este trabajo no solo se reflejará en el bien estar de los turistas sino de sus habitantes, haciendo que su percepción de seguridad sea mejor, con la

aplicación de las normas de comportamiento ante la presencia del volcán mucho más en la eventualidad de su erupción.

Beneficios El beneficio se verá reflejado en un aumento en la afluencia de turistas y, los habitantes verán sus beneficios cuando aumente la venta de bienes y servicios, desde luego esto será resultado de un trabajo conjunto de autoridades, los sectores públicos y privados, ciudadanía y turistas. Generando un beneficio socioeconómico, pero sobre todo de un beneficio de seguridad integral.

La forma de trabajar este proyecto fue de participación directa con los habitantes prestadores de servicios turísticos y claro con los turistas de los cuales nos interesó saber cuál es la percepción de seguridad que ellos tiene frente a la presencia del volcán.

El trabajo se lo realizo por parte nuestra como estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, de la carrera de Administración para Desastres y Gestión del Riesgo, como un aporte a la ciudad de Baños de Agua Santa, previa la obtención del título de Ingenieros.

1.5. Limitaciones

Podemos manifestar que las limitantes para la realización de este trabajo fueron realmente pocas, entre las que podemos anotar:

- La poca colaboración de los mandos medios de las instituciones que tienen injerencia con respecto al movimiento turístico de la ciudad.
- La resistencia al entregar información que nos permita realizar un diagnostico adecuado en cuanto a la existencia y puesta en marcha de acciones que conlleven a dar a conocer la realidad del volcán, en relación con la probabilidad de que se suceda una erupción.
- Débiles procesos de registro de la afluencia turística, más que todo con la nacional.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

Realmente podemos indicar que para nuestra investigación hemos considerado trabajos realizados y que tocan aspectos de seguridad, la amenaza, el riesgo, que presentan ciertas similitudes con el presente trabajo, debido a que no existen trabajos en este aspecto de la seguridad frente a la posible erupción del Volcán Mama Tungurahua, por ello podemos indicar que nuestro trabajo es oportuno.

La seguridad en la actualidad se la encuentra en varios lugares, como países, ciudades, organizaciones, escuelas y hogares. Todo el mundo debe poseer seguridad de alguna manera, debido a las necesidades que ostentan los seres humanos.

El desarrollo humano ha traído consecuencias no deseadas que se reconocen en la intensificación y la multiplicación de riesgos para la propia supervivencia. Los riesgos ecológicos, energéticos, infraestructurales, químicos, demográficos, de salud, alimentarios, laborales, de ruptura social, entre otros, ha aumentado significativamente desde la década de los setenta.

Respuesta a esta nueva situación ha venido, generalmente, de la mano de los estados. Pero la complejidad de estos fenómenos ha permitido evidenciar que la seguridad del Estado es una respuesta insuficiente en un mundo global y complejo.

El actual panorama planetario tampoco invita ciertamente al optimismo. Probablemente nunca antes como ahora la seguridad de los ciudadanos estuvo tan comprometida y su percepción del riesgo fue tan elevada, por lo que garantizarla se convierte en uno de los retos más importantes de la gobernabilidad democrática. (Herranz, 2014)

El psicólogo Abraham Maslow en su pirámide de necesidades, descrita en su obra de 1943 “Una teoría sobre la motivación humana”. (Instituto Español de Estudios Estratégicos,

2011) Concibe a la seguridad como la segunda necesidad del ser humano, lo cual permite reconocer a la misma como un tema de estudio dentro de varias ciencias, para verificar esta problemática se toma en cuenta lo siguiente:

Principales aspectos de la Pirámide de Maslow señalan que las necesidades pueden ser clasificadas dentro de una pirámide, ya que señala que una necesidad no es motivada por el comportamiento, una necesidad no satisfecha influye sobre el comportamiento, digiriéndolo hacia objetivos individuales, como por ejemplo una necesidad es la alimentación, pero se convierte en deseo a partir de la elección del individuo. Después de las necesidades básicas surgen las de afiliación, dentro de ellas está la seguridad, enfocadas hacia la protección contra el peligro, contra las amenazas y contra la privación. A medida que el individuo pasa a controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad surgen lenta y gradualmente las necesidades secundarias: sociales, de estima y autorrealización. Los niveles más bajos están relativamente controlados y son alcanzados por el individuo. A continuación, se presenta un gráfico de la pirámide de Maslow, en la que se explica gráficamente lo mencionado:

Ilustración 1 Pirámide de Necesidades de Maslow



Cabe recalcar que se reconoció a la seguridad como una necesidad en base a la historia que ha recorrido el ser humano a través del tiempo, y en cada época se buscó responder a una problemática, ya sea en las guerras, en los períodos de hambre o en las enfermedades que han ocurrido en el transcurso de los períodos, para profundizar en este se presenta a continuación los principales conceptos de seguridad.

Tabla 1. Conceptualización de la seguridad

CONCEPTUALIZACIÓN DEL AUTOR		
CONCEPTO	AUTOR	AÑO
Cualidad de Seguro libre y exento de todo peligro, daño o riesgo, cierto indudable y de cierta manera infalible	RAE	2001
El Modelo del derecho a la seguridad define a la seguridad como un derecho, una necesidad humana y una función del sistema jurídico. Hace énfasis en los delitos contra la propiedad: robo y hurto. Está íntimamente relacionado con la construcción social del miedo.	Ávila Keymer	2006
La seguridad, según los realistas, se reduce a la preservación de la integridad del territorio nacional frente a las amenazas que puedan socavarla, como puede serlo la invasión de un país enemigo.	Juan Felipe Moreno	2005

La ciudad de Baños de Agua Santa (1.815 msnm) se encuentra asentada sobre una meseta basáltica en las faldas del volcán Tungurahua (5.023 msnm) – Ecuador a 180 km de Quito y 35 km de Ambato. De acuerdo a la proyección censal, al 2015 la población es de 22.838 habitantes (población urbano y rural del municipio), cuenta con 3.150 empresas (INEC, 2013) y es reconocido como uno de los destinos turísticos más visitados de Ecuador. Esta realidad se contrasta con la vivida en 1999 cuando el Tungurahua presentara evidencias de una erupción inminente, por lo que las autoridades declararían la “alerta naranja” y promoverían una evacuación forzosa el 16 de octubre de ese año, dejando como resultado la destrucción de la estructura social y económica que obligó a la población a tomar medidas drásticas para retornar a su ciudad el 5 de enero de 2000, luego de graves enfrentamientos

con la fuerza pública (Lane et al., 2003; Tobin & Whiterford, 2002). Durante más de 15 años la ciudad se reinventó, aprendió a convivir con el desastre y encontró en éste oportunidades para el desarrollo llevándola a mejorar sus condiciones de vida, inclusive superando su realidad antes del desastre.(Herrera, 2016)

Herrera sostiene en su artículo Resiliencia y Turismo: El Caso de la Ciudad de Baños de Agua Santa – Ecuador, las capacidades de los Sistemas Adaptativos Complejos SAC que promueven la resiliencia.

Existen diferentes capacidades de los SAC que promueven la resiliencia, se identifican así: la capacidad de aprendizaje, la auto-organización, la adaptabilidad y como una respuesta extrema al impacto de una perturbación, la capacidad del sistema para transformarse (Walker & Salt, 2012), una síntesis de sus definiciones, así como los principales autores que han contribuido a la literatura científica, se detallan en la tabla siguiente:

Tabla 2. Capacidades de los SAC

CAPACIDAD	DEFINICIÓN
Aprendizaje	Proceso social que promueve la diversidad de adaptaciones, la cohesión social y los mecanismos de acción colectiva resultado del cual se genera conocimiento que se acumulará a través de la memoria individual y colectiva. (Adger et al., 2005; Folke, 2006; Pasol, 2014)
Auto-organización	Creación espontanea de un patrón global coherente a partir de interacciones locales entre componentes inicialmente independientes, luego del efecto dinámico de perturbaciones aleatorias. (Allen et al., 2014; Ashby, 1957; Heylighen, 2001)
Adaptabilidad	Reproducción dinámica de holgura que permite la acomodación de un sistema luego de asimilar el impacto de perturbaciones. (Grabher & Stark, 1997; Stark, 2014; Smit & Wandel, 2006)
Transformación	Capacidad para crear un nuevo sistema cuando las condiciones ecológicas, económicas o sociales hacen que este sea insostenible. (Walker et al., 2004)

(Herrera, 2016)

Para conocer más sobre los peligros volcánicos del Tungurahua, se muestra a continuación información proporcionada por la sala de situación, donde se resume el nivel de vulnerabilidad de las poblaciones aledañas al volcán ante cada peligro volcánico característico del vulcanismo propio del Tungurahua:

Tabla 3

Nivel de Amenaza, mediante tipo de peligro volcánico

VOLCAN	AMENAZA (tipo de evento)	Nivel de amenaza asignada (Baja, Media, Alta)			Grado de Afectación en el cantón (No aplica, Posible, Parcial, Total)
TUNGURAHUA	Flujos de lavas	Media			Parcial
	Flujos y oleadas piroclásticas	Alta			Parcial
	Balísticos	Baja			Posible
	Caída de cenizas	Baja	Media	Alta	Parcial
	Flujos de lodo y escombros (lahares)	Alta			Parcial
	Emanaciones de gas	Baja			Posible
	Avalanchas de Escombros	Baja			Posible

La ubicación geográfica del Cantón Baños de Agua Santa con la presencia del volcán Tungurahua (Figura 1), nos hace vulnerables ante cualquier evento natural y ante los últimos acontecimientos vividos por nuestra población en las erupciones del 14 de Julio, 16 de agosto del 2006, 28 de mayo de 2008, 26 de abril de 2010, 20 de agosto de 2012, el 1 de febrero de 2014 y la más reciente el 27 de febrero de 2016. (Wikipedia, 2019).

Con lo señalado anteriormente podemos indicar que el nivel de riesgo de la ciudad de Baños es alto con relación a la presencia del volcán Tungurahua, lo que hace que sus habitantes y turistas sean más susceptibles de sufrir consecuencias ante una eventual erupción, tomando en consideración lo manifestado por (Mora - Barrios, 1995) (Figura 2) la amenaza natural no es controlable pero la vulnerabilidad sí lo es, por lo cual se puede concluir que dentro de un territorio si se tiene identificada la vulnerabilidad se puede prevenir

y mitigar los daños, ambas son condiciones necesarias para expresar el riesgo, el cual se define como la probabilidad de pérdidas en un punto geográfico definido y dentro de un tiempo específico.

Dentro de una de las conclusiones del trabajo realizado por (Herrera, 2016) señala: El estudio sobre la ciudad de Baños de Agua Santa evidencia a una población con una capacidad dinámica de aprendizaje, adaptación y auto-organización que le ha permitido mantener sus funciones esenciales a pesar del impacto ecológico, social y económico que generaría la erupción del volcán Tungurahua, como respuesta, se vieron obligados a desarrollar nuevos productos y servicios así como también a mejorar los existentes, dentro de su principal actividad económica, el turismo. El cambio de turismo religioso y termal hacia el turismo de aventura y el ecoturismo es una clara evidencia.

Esto nos indica que, si se implementase planes de difusión de las condiciones y características que tiene la ciudad de Baños haciendo énfasis a la posibilidad de erupción del volcán, y la manera de actuación de todos visitantes y habitantes mejoraría la interrelación del ser humano y la naturaleza, siempre que la respetemos y conservemos.

Estudios previos indican también la importancia de definir lo que es la percepción, en este caso de la seguridad desde luego también se deberá señalar que es la seguridad y seguridad en el turismo, para hacer una relación entre lo que es la amenaza, y la percepción de la seguridad que le puede brindar la ciudad de Baños de Agua Santa.

Como concepto base sobre lo que significa percibir Floyd Allport (1974:7), se refiere a la percepción como “la relación con la conciencia que tenemos de los objetos y de las circunstancias que nos rodean” añadiendo que “la percepción también implica, hasta cierto punto, una aprehensión inteligente, un significado o un reconocimiento de los objetos observados”. Si nos enmarcamos en este concepto un tanto básico podemos referirnos a que las personas, sin importar edad, sexo, ocupación, percibimos un objeto desde la utilización de

nuestros sentidos, por ejemplo, de la observación de alguna cosa o hasta un fenómeno natural y/o social. En este sentido el autor completa la idea: “de este modo podemos incluir a todos los sentidos en interpretar la percepción como algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales, como la de cada uno de los objetos.” Es así que las percepciones de las personas responden a varios factores tanto internos, simbolizaciones y significados que se den a los objetos o sucesos, como a factores externos en cuanto a los objetos o sucesos en sí.

Se ha hecho indispensable reforzar el sistema de alerta temprana con la capacitación y ejercicios de evacuación los mismos que después de una evaluación realizada entre autoridades, miembros de Instituciones privadas y el COE Cantonal (Figura 3), se nota como debilidades el poco conocimiento aplicación de todos los procedimientos del SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA por lo tanto es importante el fortalecimiento del mismo por ser un instrumento de prevención y mitigación de impactos en contra de las vidas humanas y ambientales (GAD, 2017).

Datos Generales Baños de Agua Santa.

Tabla 4

Datos Generales de Baños

CANTON BAÑOS DE AGUA SANTA	
Fecha de Creación del Cantón	16 de diciembre de 1994
Población Total (proyección)	24153
Extensión	1066 km2.
Límites	Norte: provincia de Napo, cantón Tena Sur: provincia de Chimborazo, cantón Penipe y provincia de Morona Santiago Este: Provincia de Pastaza, cantón Mera Oeste: Provincia de Tungurahua, cantones Patate y Pelileo
Rango altitudinal	1176 m.s.n.m. a 4992 m.s.n.m.

El cantón Baños de Agua Santa comprende la parroquia urbana de Baños, con las comunidades Illuchi alto, Illuchi Bajo, Runtún, Juive Chico, Juive Grande y Pondoá; y, las parroquias rurales de Lligua, Ulba, Río Verde y Río Negro.

Este cantón constituye el 31.5% del territorio respecto a la provincia de Tungurahua, se encuentra en la zona 3 de planificación según la división de planificación de la Secretaría Nacional de Planificación del Ecuador-SENPLADES. Cuenta con una población de 20.018 habitantes según el censo del 2010 y equivale al 4% respecto a la provincia de Tungurahua. Más del 64% de la población se encuentra en el área urbana y el 35% en el área rural. La mayor concentración poblacional se localiza en la cabecera cantonal Baños con el 54.9% de la población total del cantón.

El Cantón Baños de Agua Santa al encontrarse en los flancos externos de la cordillera oriental de los Andes, en las faldas del volcán Tungurahua, su topografía es muy interesante debido que también cuenta con una riqueza hidrológica que alimentan la cuenca del Río Pastaza.

Además, al encontrarse en las cercanías del estrato volcán Sangay y la formación de los Llanganates hace que el cantón cuente con un rango altitudinal que va desde los 1176 msnm en la parte de los valles hasta los 4992 msnm en las estribaciones de la Cordillera Oriental. (Figura 9).

Como se observa en el Mapa (Figura 10) casi la totalidad del cantón se encuentra en una zona de alta afectación de ceniza volcánica específicamente que proviene del volcán Tungurahua, dejando un mínimo porcentaje tan solo el 15 a zonas donde la afectación es menor, dichas zonas comprenden reservas naturales, que contienen vegetación bastante frondosa lo que causa que el grado de afectación sea mucho menor que en las zonas urbanas y rurales que son densamente pobladas.

Tabla 5*Área en Riesgo, Grado de afectación y porcentaje.*

AREA EN RIESGO	GRADO DE AFECTACIÓN	PORCENTAJE
16014 HA	MENOR AFECTACIÓN DE CENIZA	15%
90580 HA	MAYOR AFECTACIÓN DE CENIZA	85%

Tanto el mapa de riesgos volcánicos como la tabla de áreas en riesgo muestran los mismos resultados que los mapas por tipo de riesgo. La zona más vulnerable en caso de una erupción es el centro urbano del cantón mientras que las zonas que más se alejan de esta muestra un nivel bajo de riesgo, lo que es muy preocupante ya que existe una gran cantidad de asentamientos en las zonas de más alto riesgo, por lo que se debe tomar medidas de precaución y educación para mantener alerta a la ciudadanía, entender que convivimos con un riesgo latente, para el que debemos estar preparados.

Tabla 6*Área en Riesgo, Grado de Riesgo y porcentaje.*

AREA EN RIESGO	GRADO DE AFECTACIÓN	PORCENTAJE
8335 HA	ZONA CON MENOR RIESGO DE PIROCLASTOS	34%
11127 HA	ZONA CON MODERADO RIESGO DE PIROCLASTOS	45%
5400 HA	ZONA CON MENOR RIESGO DE PIROCLASTOS	21%

Actividades productivas y condición de ocupación En el cantón Baños de Agua Santa se ejercen diversas actividades económicas, y de acuerdo a información del Servicio de Rentas

Internas – SRI del año 2011, el sector servicios es el que mayor población abarca con 5.040 contribuyentes reportados, así como también la industria manufacturera con 5.741 contribuyentes reportados. Esto va en línea con la información de la PEA observada anteriormente.

De acuerdo a información del Censo Económico del año 2010, el 67% de los establecimientos reportados en el cantón pertenecen a las actividades de comercio al por mayor y menor y actividades de alojamiento y servicio de comida. Esto también concuerda con la información de la PEA de la sección anterior, por lo que se puede intuir que un porcentaje similar de población ocupada se encuentra trabajando en estas actividades. El detalle de establecimientos reportados en el cantón se observa a continuación:

Tabla 7

Establecimientos en el cantón por rama de actividad

TIPO DE ESTABLECIMIENTOS		
ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y DE SERVICIO DE COMIDAS	348	23,08%
ACTIVIDADES DE ATENCION DE LA SALUD HUMANA Y DE ASISTENCIA SOCIAL	25	1,66%
ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO	61	4,05%
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	7	0,46%
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	1	2,12%
ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTIFICAS Y TECNICAS	32	2,12%
ADMINISTRACION PUBLICA Y DEFENSA; PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACION OBLIGATORIA	21	1,39%

Sector Turístico En lo que tiene que ver con el sector servicios, existen más de 300 establecimientos de alojamiento y servicio de comidas en todo el cantón, concentrándose la mayoría en la cabecera cantonal, pero distribuidos también en el resto de parroquia, con excepción de Lligua que es una parroquia netamente agrícola y más cerca a la realidad del resto de la provincia de Tungurahua.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definición de Seguridad.

La seguridad humana: la seguridad para los individuos y comunidades El concepto de seguridad humana irrumpe en el panorama mundial a mediados de los noventa en el contexto de búsqueda de nuevos paradigmas para explicar los cambios en el sistema internacional y una creciente discusión teórica y práctica en torno a los tradicionales conceptos de seguridad que inspiraron el accionar de los países durante gran parte del siglo pasado. Desde la academia, como de parte de algunas organizaciones internacionales e incluso Estados, se ha promovido el concepto de seguridad humana como una definición que ayudaría a captar mejor los nuevos desafíos en materia de seguridad, ubicando como eje a las personas. Los orígenes se remontan al Informe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), „Nuevas Dimensiones de la Seguridad Humana” enfatiza que „la seguridad humana está centrada en el ser humano”. La seguridad humana significa que la gente pueda ejercer esas opciones en forma segura y libre, y que puede tener relativa confianza en que las oportunidades que tiene hoy no desaparecerán totalmente mañana”.

La Declaración sobre Seguridad en las Américas estableció una conceptualización amplia de la seguridad y ésta se fundó en un concepto articulador: la multidimensionalidad. Este factor conlleva ampliar el concepto y enfoques tradicionales para abarcar nuevas y no tradicionales amenazas que incluyen aspectos políticos, económicos, sociales, de salud y ambientales.

Este nuevo concepto de seguridad, de carácter amplio, posibilitó el consenso en la Conferencia Especial de Seguridad. Entraron todas las preocupaciones de todos los actores, desde la superpotencia a los micro estados caribeños. Mas aún, Estados Unidos facilitó el acuerdo al aceptar dos párrafos, indicando en una nota su diferencia, (minas terrestres y cambio climático). Un concepto muy amplio dificulta la operacionalización. El concepto al

abarcar de manera simultánea las agendas de la seguridad, de la defensa, del medio ambiente y de salud, y la del desarrollo es tan amplio que el establecimiento de un plan de actividades coherente es altamente improbable. Sin embargo, dada la satisfacción de los actores estatales que la suscriben es posible pensar que en cada uno de los regímenes subregionales sea posible construir planes de acción más acotados a las demandas, percepciones de amenazas específicas y recursos para enfrentarlas. (Rojas Aravena, 2004)

En los últimos años algunos analistas han definido a la seguridad como una disposición, una especie de sensación impuesta o inducida por factores exógenos como los medios masivos de comunicación. No obstante, esa definición es infantil y errónea. La seguridad como lo hace Castel puede ser definida como una institución social anclada en la percepción pero por sobre todo en la división del trabajo y en las estructuras económicas de una sociedad. La seguridad no puede existir sin la protección. Sin ir más lejos, en la modernidad ha surgido una verdadera inflación del riesgo en donde los individuos se sienten en constante amenaza, pero paradójicamente en la edad media existían mayores peligros reales que en la actualidad. Castel explica que el grado de seguridad percibida del hombre medieval, un cuando su condición de vida era más precaria, estaba solidificado por la protección de la Iglesia Católica, pero una vez rotas las estructuras religiosas por la modernidad y la precarización del trabajo, el hombre moderno comenzó a percibir mayores peligros, no por su vulnerabilidad en sí, sino porque los lazos sociales se debilitan (CASTEL, 2006). Para este autor, la seguridad es imposible de ponderar en números absolutos ya que depende en gran medida de la percepción y existe una gran dicotomía entre lo que la gente dice y finalmente hace. Asimismo, los diferentes ordenes económico-estructurales darían como resultados diversas maneras de vivir la seguridad.(KORSTANJE, 2012)

2.2.2. *Percepción de seguridad*

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización. No obstante que la percepción ha sido concebida como un proceso cognitivo, hay autores que la consideran como un proceso más o menos distinto señalando las dificultades de plantear las diferencias que ésta tiene con el proceso del conocimiento. Por ejemplo, Allport apunta que la percepción es algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro. (Keaton et al., n.d.)

2.2.3. *Seguridad Turística*

“Es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.” (OEA, 2010)

La seguridad que se pueda ofrecer al turista es fundamental en una empresa, por la razón de brindar un excelente servicio al mismo, tomando en cuenta la seguridad adecuada y precisa para cada actividad que se desarrolle.

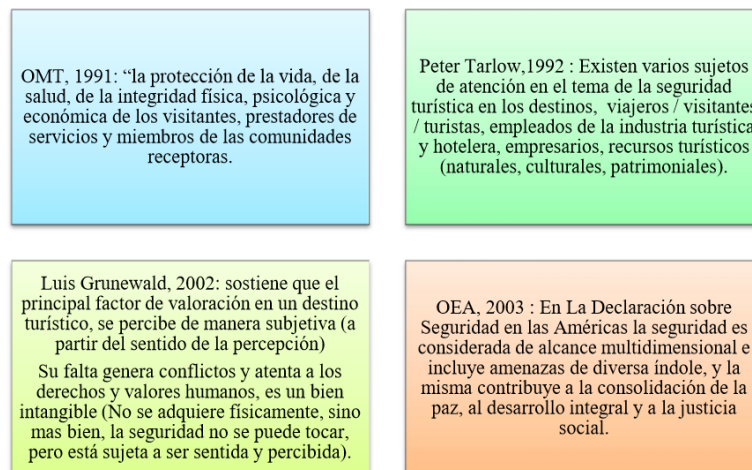


Figura 1. Conceptos de Seguridad Turística

La seguridad que se le ofrezca al turista en este caso será de importancia relevante puesto que ellos dependen que su percepción sea la más adecuada y óptima, posibilitando con ello una mayor afluencia, partiendo de la seguridad a la calidad del servicio, para establecer destinos seguros deberán observarse las siguientes características:

Responsabilidades definidas y asumidas por:

El sector público por área de competencia

El sector privado por actividad

Comunicación a los interesados de las responsabilidades según áreas de competencia

Adopción y cumplimiento de estándares de seguridad y prácticas en instalaciones y

lugares turísticos en materia de:

Prevención de incendios

Salubridad de los alimentos

Otros requisitos de seguridad sanitaria característicos del destino

Estándares medioambientales

Prevención de intromisiones ilegales (terrorismo)

Otros estándares y prácticas relevantes características del destino

Adopción de una política de información y educación destinada a conseguir la transparencia y a hacer frente a las crisis:

Comunicación efectiva a los interesados (visitantes y agentes comerciales) de los estándares y prácticas existentes en materia de seguridad

Identificación de los posibles riesgos y peligros turísticos

Exigencia de control de riesgos según áreas de actividades (p.ej. en turismo de aventura, actividades deportivas, etc.)

Comunicación de los posibles riesgos y peligros a los interesados

Comunicación de los servicios, instalaciones y medidas de que se dispone para atender a los visitantes en caso de emergencia

Acceso efectivo a medidas, instalaciones y servicios institucionales públicos y privados de que se dispone para atender a los visitantes en casos de emergencia o en apuros:

- Asistencia inmediata (líneas de asistencia telefónica, servicios de emergencia)
- Servicios de expatriación (acceso a los representantes consulares y diplomáticos y colaboración con ellos)
- Servicios policiales
- Servicios sanitarios (primeros auxilios, instalaciones y materiales y servicios sanitarios fiables)
- Asistencia en viaje
- Servicios de seguros
- Protección del consumidor
- Servicios de repatriación

Protección adecuada de los lugares e instalaciones turísticos por parte de los servicios de seguridad.

Personal preparado para encargarse de los problemas de seguridad que afecten a los clientes y visitantes.

Compromiso gubernamental de ayudar e indemnizar a las víctimas del terrorismo.

El hecho de diseñar y reconocer dicha lista y establecer la prioridad de cada uno de sus elementos ayudará a los destinos turísticos a conocer mejor su propia situación, compararse con otros destinos y perseguir mejoras continuas.

En lo que respecta al área del fomento de las capacidades, la OMT está trabajando en dos proyectos:

La consolidación y actualización de su Manual de seguridad turística, publicado por primera vez en 1996-1997. Este manual se convertirá en una herramienta de enorme ayuda tanto para los responsables del turismo como para los profesionales del sector, y contendrá los principales puntos de atención en materia de seguridad. Cursos sistemáticos sobre gestión de riesgos y crisis en el turismo, aprovechando así cursos regionales celebrados anteriormente. El nuevo curso se presentó durante La Feria Internacional de Turismo celebrada en Madrid (FITUR), 29-30 de enero de 2002.

En este contexto, la Organización ofrece su apoyo a todas las iniciativas nacionales, locales y del sector turístico destinado a aumentar el grado de seguridad turística, y las considera valiosas aportaciones imprescindibles para alcanzar la mejor calidad de la experiencia turística y el desarrollo sostenible del turismo.

Por lo tanto, trabajemos todos, juntos y por separado, para mejorar y proporcionar productos y destinos turísticos seguros, dejándonos orientar por los principios de responsabilidad, transparencia, asistencia, “partenariado” y fomento de las capacidades.(Keaton et al., n.d.)

2.2.4. *Definición del Riesgo*

Es notable que mientras los individuos sólo se ocupan de las probabilidades de frecuencia mediana y dejan fuera lo muy improbable y lo muy probable ya normalizado (por ejemplo, que a uno no le alcance el dinero), en el campo de la conciencia del riesgo se encuentran, hoy en día, estados de cosas diversos: la fascinación por la posibilidad de acontecimientos extremadamente improbables que luego, sin embargo, pueden volverse catastróficos. Esto no sólo se explica por el hecho de que la técnica lleve aparejadas tales posibilidades catastróficas, pues al fin y al cabo esto es válido con más fuerza para los siniestros naturales, las epidemias de las sociedades antiguas.(Pappe, Erker, & Segura, n.d.)

Con más frecuencia es de hablar del aumento de los desastres, principalmente en las áreas habitadas por grupos económicamente deprimidos y que por ello están marginados de muchos servicios uno de ellos la seguridad, así como también de la debilidad de las organizaciones de protección civil o sus equivalentes para responder a la creciente demanda de ayuda. Las estadísticas nos muestran que, efectivamente, el número de desastres va en aumento. Esta realidad tenemos que aceptarla, pero la aceptación nos tendría que llevar a abordarla no ya desde la paliación, o el remedio, sino enfocando nuestros interrogantes hacia las causas que la originan. Conocemos que los desastres son resultados sociales, no fenómenos físicos, entonces, intensificar y profundizar la búsqueda de respuestas en el análisis del comportamiento humano frente a sí mismo y a la naturaleza supone la búsqueda de soluciones factibles.

La noción de “riesgo”, en su concepción más amplia, es consustancial con la existencia humana en esta tierra. Evocando ideas sobre pérdidas y daños asociados con las distintas esferas de la actividad humana. También debe reconocerse que la noción de riesgo es inherente con la idea de empresa y la búsqueda de avance y ganancia, bajo determinadas condiciones de incertidumbre.(Lizardo Narváez, Allan Lavell, n.d.)(Figura 4).

En los últimos años, desde la perspectiva de los desastres naturales, el riesgo se ha intentado dimensionar, para efectos de su gestión, como las posibles consecuencias económicas, sociales y ambientales que pueden ocurrir en un lugar y en un tiempo determinado. Sin embargo, el riesgo no ha sido analizado de forma integral sino de manera fragmentada, de acuerdo con el enfoque de cada disciplina involucrada en su valoración. Para evaluar el riesgo de acuerdo con su definición es necesario tener en cuenta, desde un punto de vista multidisciplinar, no solamente el daño físico esperado, las víctimas o pérdidas económicas equivalentes, sino también factores sociales, organizacionales e institucionales, relacionados con el desarrollo de las comunidades. A escala urbana, por ejemplo, la vulnerabilidad como factor interno de riesgo, debe relacionarse no solamente con la exposición del contexto material o la susceptibilidad física de los elementos expuestos, sino también con las fragilidades sociales y la falta de resiliencia de la comunidad propensa, es decir, con su capacidad para responder o absorber el impacto. La deficiente información, comunicación y conocimiento entre los actores sociales, la ausencia de organización institucional y comunitaria, las debilidades en la preparación para la atención de emergencias, la inestabilidad política y la falta de salud económica en un área geográfica contribuyen a tener un mayor riesgo. Por lo tanto, las consecuencias potenciales no sólo están relacionadas con el impacto del suceso, sino también con la capacidad para soportar el impacto y las implicaciones del mismo respecto del área geográfica considerada. (Carreño, Cardona, & Barbat, 2005)

2.2.5. Definición de Amenaza.

Para el desarrollo de este trabajo la amenaza será entendida como el factor de origen natural o humano, al que está expuesto una comunidad, que puede poner en peligro la vida, los bienes o incluso el funcionamiento del propio sistema (SGR, 2010, p. 16). Clasificación de las amenazas Según la SGR las amenazas han sido tipificadas, por su origen, de la

siguiente manera: Amenazas naturales. -Tiene que ver con la dinámica terrestre y atmosférica que produce manifestaciones de la naturaleza. Estos fenómenos son normales, completamente naturales y representan la historia de formación de la tierra y la dinámica geológica, geomorfológica, climática y oceánica.

Las amenazas son un factor del riesgo (externo) que diversos autores suelen dividir en "amenazas naturales" y "amenazas tecnológicas". Pero si se puede realizar una clasificación más desagregada de las amenazas posibles que, según nuestro parecer, esto, en reconocimiento de que la clasificación o tipología tiene una función más allá de la simple descripción, debiendo proporcionar elementos que guíen nuestro pensamiento y acciones, que sirvan para ayudar a establecer causalidades y responsabilidades, y que sean en sí principios para conceptuar y teorizar sobre la temática. Propondremos una tipología que considera cuatro categorías básicas de amenaza: "naturales", "socio naturales", "antrópico-contaminantes" y "antrópico-tecnológicas".(MARÍA AUGUSTA FERNÁNDEZ, 1996).

Por lo tanto, como se definió con mencionado, la amenaza está relacionada con el peligro que significa la posibilidad de ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, de origen tecnológico o provocado por el hombre que puede manifestarse en un sitio y durante un tiempo de exposición. Técnicamente, se expresa como la probabilidad de exceder un nivel de ocurrencia de un evento con un nivel de severidad, en un sitio específico y durante un período de tiempo.

Podemos entonces decir que es un “factor externo de riesgo”, con respecto al sujeto o sistema expuesto vulnerable, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o generada por la actividad humana, con una magnitud dada, que puede manifestarse en un sitio específico y con una duración determinada, suficiente para producir efectos adversos en las personas, comunidades, producción, infraestructura, bienes, servicios, ambientes y demás dimensiones de la sociedad, como se aprecia en la cita anterior, la

amenaza se caracteriza por ser toda situación de peligro que puede causar daño y que depende directamente de la frecuencia, intensidad, magnitud y territorio afectado.

Tabla 8

Clasificación de las Amenazas Naturales

Amenazas naturales	
Origen	Tipo de evento
Tectónico	Sismos, actividad volcánica, desplazamientos verticales y horizontales, de porciones de la tierra y los tsunamis y maremotos
Geodinámico	Deslizamientos y avalanchas, hundimientos y la erosión terrestre y costera
Metrológico	Huracanes, tormentas tropicales, tornados, trombas, granizadas, sequias, tormentas de nieve, oleajes fuertes, incendios espontáneos
Hidrológico	Inundaciones desbordamientos, anegamientos y agotamiento de acuíferos

2.2.6. *Actividad Eruptiva*

La actividad volcánica se manifiesta a través de un conjunto de fenómenos geológicos asociados a la salida o al ascenso de magma, cerca de la superficie terrestre. Algunas evidencias de este tipo de dinamismo terrestre son, por ejemplo, los fenómenos de sismicidad asociada al movimiento del magma, las fumarolas, la expulsión de piroclastos o la emisión de lavas. A un nivel más restringido, se denomina actividad eruptiva al conjunto de procesos relacionados exclusivamente con la salida de materiales desde un centro emisor.

Así pues, asumiendo que la actividad eruptiva constituye una etapa paroxsímica y, como tal, un referente, el resto de manifestaciones de actividad volcánica suelen agruparse en dos conjuntos que la preceden o suceden, respectivamente. Se denominan fenómenos precursores esos fenómenos pre-eruptivos aquellos que se producen antes de la emisión de materiales. A partir de ellos es posible predecir cuándo y, en algunos casos, como será la actividad eruptiva. Una vez finalizada la actividad eruptiva da comienzo un intervalo, que puede tener una

duración variable, en el cual se manifiestan algunos fenómenos post-eruptivos relacionados con la salida del magma.

2.2.7. Actividad Eruptiva de la Mama Tungurahua

Tungurahua es un estrato-volcán andesítico compuesto, ubicado en la Cordillera Real del Ecuador, 120 km al sur de Quito, 33 km al SE de Ambato y tan sólo a 8 km al Norte de la ciudad de Baños. Es un edificio volcánico de 5020 m de altura con un diámetro basal de 16 km. Hall et al. (1999) dividen a este volcán en tres edificios sucesivos, Tungurahua I, II y III, siendo el tercero el edificio actual. (IGEPN, 2019).

Los dos edificios anteriores sufrieron colapsos sectoriales hace 30 y 3 ka, cuyos depósitos de avalancha afloran en los valles de los ríos Chambo y Patate. La actividad del Tungurahua III habría comenzado con la emisión del gran flujo de lava de las Juntas hace aproximadamente 2300 años (IGEPN, 2019).

Desde el año 1300 AD el Tungurahua ha producido erupciones con flujos piroclásticos, caídas de ceniza, flujos de lava y lahares, al menos una vez por siglo (LePennec et al., 2008).

El periodo eruptivo actual se inició en 1999 y persiste hasta el momento. Al inicio la erupción actual fue subcontinua caracterizada por explosiones estrombolianas y vulcanianas; y emisiones de gases y ceniza.

En Julio y agosto del 2006, por primera vez en este periodo el volcán produjo dos grandes erupciones explosivas con formación de flujos piroclásticos que afectaron principalmente al flanco occidental y sur occidental. La caída de ceniza asociada a estos eventos fue de carácter regional afectando incluso a la ciudad de Guayaquil (IGEPN, 2019). (Figura 7)

2.3. Marco Legal

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.

Sección novena habla sobre la gestión del riesgo y descrito en los diferentes artículos

Art. 389.- El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

El sistema nacional descentralizado de gestión de riesgo está compuesto por las unidades de gestión de riesgo de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos local, regional y nacional. El Estado ejercerá la rectoría a través del organismo técnico establecido en la ley. Tendrá como funciones principales, entre otras:

1. Identificar los riesgos existentes y potenciales, internos y externos que afecten al territorio ecuatoriano.
2. Generar, democratizar el acceso y difundir información suficiente y oportuna para gestionar adecuadamente el riesgo.
3. Asegurar que todas las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, y en forma transversal, la gestión de riesgo en su planificación y gestión.
4. Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción, informar sobre ellos, e incorporar acciones tendientes a reducirlos.
5. Articular las instituciones para que coordinen acciones a fin de prevenir y mitigar los riesgos, así como para enfrentarlos, recuperar y mejorar las condiciones anteriores a la ocurrencia de una emergencia o desastre.
6. Realizar y coordinar las acciones necesarias para reducir vulnerabilidades y prevenir, mitigar, atender y recuperar eventuales efectos negativos derivados de desastres o emergencias en el territorio nacional.

7. Garantizar financiamiento suficiente y oportuno para el funcionamiento del Sistema, y coordinar la cooperación internacional dirigida a la gestión de riesgo.

Art. 390.- Los riesgos se gestionarán bajo el principio de descentralización subsidiaria, que implicará la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico. Cuando sus capacidades para la gestión del riesgo sean insuficientes, las instancias de mayor ámbito territorial y mayor capacidad técnica y financiera brindarán el apoyo necesario con respeto a su autoridad en el territorio y sin relevarlos de su responsabilidad. (Asamblea, 2008)

2.3.2. *La Ley De Seguridad Pública y Del Estado*

Art. 11: Literal “d”, De la gestión de riesgos. - La prevención y las medidas para contrarrestar, reducir y mitigar los riesgos de origen natural y antrópico o para reducir la vulnerabilidad, corresponden a las entidades públicas y privadas, nacionales, regionales y locales. La rectoría la ejercerá el Estado a través de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. (Ley de Seguridad Pública del Estado, 2009)

2.3.4.3 Reglamento De La Ley De Seguridad Publica y del Estado

Art. 3.- Del órgano ejecutor de Gestión de Riesgos. - La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos es el órgano rector y ejecutor del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos. (Resolucion Nro. SGR 120, 2018) que dentro del ámbito de su competencia le corresponde:

Identificar los riesgos de orden natural o antrópico, para reducir la vulnerabilidad que afecten o puedan afectar al territorio ecuatoriano, generar y democratizar el acceso y la difusión de información suficiente y oportuna para gestionar adecuadamente el riesgo, asegurar que las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, en forma transversal, la gestión de riesgo en su planificación y gestión y fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción;

Gestionar el financiamiento necesario para el funcionamiento del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riegos y coordinar la cooperación internacional en este ámbito, coordinar los esfuerzos y funciones entre las instituciones públicas y privadas en las fases de prevención, mitigación, la preparación y respuesta a desastres, hasta la recuperación y desarrollo posterior, diseñar programas de educación, capacitación y difusión orientados a fortalecer las capacidades de las instituciones y ciudadanos para la gestión de riesgos, coordinar la cooperación de la ayuda humanitaria e información para enfrentar situaciones emergentes y/o desastres derivados de fenómenos naturales, socios naturales o antrópicos a nivel nacional e internacional.

Fuente: (Resolución Nro. SGR 120, 2018)

2.3.3. El Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD)

Art. 140.- Ejercicio de la competencia de gestión de riesgos. - La gestión de riesgos que incluye las acciones de prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia, para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al cantón se gestionarán de manera concurrente y de forma articulada con las políticas y los planes emitidos por el organismo nacional responsable, de acuerdo con la Constitución y la ley.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales adoptarán obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos sísmicos con el propósito de proteger las personas, colectividades y la naturaleza. (COOTAD, 2015)

La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, que de acuerdo con la Constitución corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, se ejercerá con sujeción a la ley que regule la materia. Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa

y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos. (COOTAD, 2015)

La Secretaría de Gestión de Riesgos (SGR), lidera el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, tiene como objetivo garantizar la protección de las personas y las colectividades ante los efectos negativos de desastres de origen natural o provocado por el ser humano. (Ministerio de Coordinación y Seguridad, 2014)

Cumple sus fines mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos, así como enfrentar y manejar eventos de desastres, recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas. (Ministerio de Coordinación y Seguridad, 2014)

La Seguridad Integral procura un desarrollo sostenido, con acciones que buscan reducir los riesgos. Esta es una condición indispensable para que los beneficios de las inversiones hechas por los sectores público, privado y comunitario puedan generarse sostenidamente. La gestión de riesgos es una condición necesaria para un desarrollo seguro y sustentable. (Ministerio de Coordinación y Seguridad, 2014).

2.4. Definición de Términos (Glosario)

Amenaza, peligro o peligrosidad (Hazard - H). Es la probabilidad de ocurrencia de un suceso potencialmente desastroso durante cierto período de tiempo en un sitio dado.

Factor externo de riesgo, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o generado por la actividad humana, que puede manifestarse en un lugar específico, con una intensidad y duración determinada. (CIDBIMENA, 2007)

Vulnerabilidad (Vulnerability -V). Es el grado de pérdida de un elemento o grupo de elementos bajo riesgo resultado de la probable ocurrencia de un suceso desastroso, expresada en una escala desde 0 o sin daño a 1 o pérdida total. (Cardona, 2016)

Factor interno de riesgo de un sujeto, objeto o sistema a una amenaza, que corresponde a sus disposición intrínseca a ser dañado.(CIDBIMENA, 2007)

Riesgo La idea de riesgo o peligro es central para entender la manera como los individuos y las sociedades responden ante la posibilidad de un desastre. Este término es de uso común en todas disciplinas que de un modo u otro tienen que ver con desastres: el mundo de los negocios, así como el de los ingenieros, economistas, epidemistas, sociólogos, geógrafos y psicólogos, todos utilizan el concepto. La comunidad internacional de especialistas en desastres también se sirve del término. Esta ubicuidad muestra que el concepto de riesgo es clave en el estudio de la relación entre los desastres y la sociedad.(Perry & Montiel, 1996)

Riesgo específico (Specific Risk - R_s). Es el grado de pérdidas esperadas debido a la ocurrencia de un suceso particular y como una función de la amenaza y la vulnerabilidad.

Elementos en riesgo (Elements at Risk - E). Son la población, los edificios y obras civiles, las actividades económicas, los servicios públicos, las utilidades y la infraestructura expuesta en un área determinada.

Riesgo total (Total Risk - R_t). Se define como el número de pérdidas humanas, heridos, daños a las propiedades y efectos sobre la actividad económica debido a la ocurrencia de un desastre, es decir el producto del riesgo específico R_s , y los elementos en riesgo E.

Evaluación del Riesgo: Postula que el riesgo es el resultado de relacionar la amenaza, la vulnerabilidad y los elementos expuestos, con el fin de determinar las consecuencias sociales, económicas y ambientales de un evento peligroso. Cambios en uno o más de estos parámetros modifican el riesgo en sí mismo, o sea, el total de pérdidas esperadas en un área dada por un evento particular. Para llevar a cabo la evaluación del riesgo deben seguirse tres pasos: evaluación de la amenaza o peligro, análisis de vulnerabilidad y estimación del riesgo.

Volcanic Hazard: Amenaza Volcánica: Se refiere al potencial dañino o distribución de un evento volcánico independiente de la existencia en el área amenazada de habitantes y propiedad.

Riesgo Volcánico: Se refiere a las consecuencias esperadas de la actividad volcánica en términos de muerte o injurias para la población, destrucción de propiedad y otro tipo de pérdidas económicas. El riesgo volcánico es algunas veces clasificado tanto como a corto o largo término, dependiendo del intervalo promedio entre la ocurrencia de varios tipos de eventos volcánicos. Ej. caídas frecuentes de ceniza y raro colapso de edificios volcánicos

Evaluación de la Amenaza: Es el proceso mediante el cual se analiza la potencial ocurrencia y severidad de un fenómeno peligroso en un tiempo específico y en un área determinada. Representa la recurrencia estimada y el área de influencia geográfica de eventos probables.

Amenaza: Factor de riesgo externo de un sujeto o sistema, representado por un peligro latente asociado con un fenómeno o la combinación de varios fenómenos de origen natural, social o tecnológico, o provocados por el hombre, que puede manifestarse en un sitio específico y en un tiempo determinado, produciendo efectos adversos en las personas, los bienes y/o el medio ambiente. Matemáticamente, se expresa como la probabilidad de exceder un nivel de ocurrencia de un evento con una cierta intensidad, en un sitio específico y en un periodo de tiempo determinado.

Análisis de Vulnerabilidad: Es el proceso mediante el cual se determina el nivel de exposición y la predisposición a la pérdida de un elemento o grupo de elementos ante una amenaza específica, contribuyendo al conocimiento del riesgo a través de interacciones de dichos elementos con el ambiente peligroso.

Bienes y Servicios: Componentes y procesos específicos de la estructura y función de los ecosistemas relevantes o de valor para la población.

Daño: Pérdida económica, social, ambiental, o grado de destrucción causado por un evento.

Desastre: Son los efectos adversos o las alteraciones intensas que se causan sobre las personas, los bienes, los servicios y/o el medio ambiente, como resultado de la ocurrencia de un evento, un proceso o la combinación de fenómenos de origen natural, social, tecnológico o provocados por el hombre. Son las consecuencias de la materialización de una amenaza sobre un grupo de elementos expuestos, vulnerables a dicha amenaza.

Evento: Descripción de un fenómeno en términos de sus características, su dimensión y ubicación geográfica. Registro en el tiempo y el espacio de un fenómeno que representa una amenaza.

Intensidad: Medida cuantitativa o cualitativa de la severidad de un fenómeno en un sitio específico.

Mitigación: Definición de medidas de intervención dirigidas a reducir o atenuar el riesgo. La mitigación es el resultado de la decisión de orden político y social de un nivel de riesgo aceptable, obtenido de un análisis extensivo del mismo, y con el criterio de que dicho riesgo es imposible de reducir totalmente.

Pérdida: Cualquier valor adverso de orden económico, social o ambiental alcanzado por una variable durante un tiempo de exposición específico.

Prevención: Conjunto de medidas y acciones dispuestas con anticipación con el fin de evitar la ocurrencia de un impacto ambiental desfavorable, o de reducir sus consecuencias sobre la población, los bienes, servicios y el medio ambiente

Resiliencia: Capacidad de un sujeto para recuperarse después de haber sido afectado por un impacto ambiental desfavorable.

2.5. Formulación de Hipótesis.

Ho: La percepción de los turistas que visitan del cantón Baños es positiva frente a una erupción volcánica de la Mama Tungurahua.

H1: La percepción de los turistas que visitan del cantón Baños es negativa frente a una erupción volcánica de la Mama Tungurahua.

2.6. Sistema de Variables.

Variable Indirecta:

Amenazas de erupción volcánica

Variable Directa

Seguridad de los Turistas q visitan el Cantón Baños

Tabla 9. Operalización de variables.

Variable indirecta Amenazas de erupción volcánica	Indicador	Escala de medición	Instrumento de recolección de datos
Amenaza , peligro o peligrosidad (Hazard - H). Es la probabilidad de ocurrencia de un suceso potencialmente desastroso durante cierto período de tiempo en un sitio dado.	Vulnerabilidad antes una amenaza de erupción volcánica.	Alta Media Baja	Encuestas realizadas a la población y turistas
Variable directa Seguridad de los Turistas que visitan el Cantón Baños	Indicador	Escala de medición	Instrumento de recolección de datos
“Es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.” (OEA, 2010)	Componentes de seguridad	Señalética Simulacros Vías de Evacuación	Encuestas realizadas a la población y turistas

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de la Investigación.

El proyecto de Investigación se basó en metodología establecida para el cálculo y determinación la percepción del nivel de seguridad de los turistas que visitan la ciudad de Baños, la misma que utilizando herramientas y técnicas permite la identificación de la percepción de la seguridad de parte de los turistas en la ciudad de Baños, con las diferentes variables susceptibles a vulnerabilidades, en la zona de estudio que es la ciudad de Baños de Agua Santa.

3.1.1. Nivel Descriptivo.

La aplicación de este nivel de investigación en nuestro caso, nos permitirá establecer y describir las características, parámetros, detalle circunstancias y cualidades que se identificó en el problema de esta investigación dentro de las variables identificadas.

3.1.2. Nivel Exploratorio.

La aplicación de un nivel exploratorio lo hemos empleado en este trabajo debido a que es uno sobre el cual no existe mayormente trabajos investigativos en la localidad, por lo que nos proponemos examinar este tema poco novedoso.

En primera instancia se procedió a la determinación de descripción de variables que permita establecer la calificación de los niveles de percepción de la seguridad ante la amenaza de una erupción volcánica en la ciudad de Baños de Agua Santa

El tipo de estudio para el presente trabajo de investigación fue.

Investigación Transversal. - La investigación se realizó simultáneamente y en un tiempo de 6 meses con la contratación de las variables identificadas.

Investigación de Campo. - La información requerida para este presenta trabajo necesariamente tuvo que ser obtenida mediante el levantamiento de información, con la utilización metodologías, herramienta (encuestas 100, y observación) e instrumentos en los sectores descritos directamente de los actores involucrados.

3.2. Universo y muestra.

El Universo para esta investigación está compuesta por las personas hombre y mujeres en el caso para esta investigación mayores de edad y disposición de adquirir, alquilar servicios turísticos que se ofertan en toda la ciudad, además estén en la posibilidad y poder adquisitivo que acudieron a la ciudad de Baños

3.3. Técnicas de investigación

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron:

La observación in situ (visita de campo): Con esta técnica se determinó la zona de afectación, y los efectos causados por la amenaza ante erupciones volcánicas.

Recolección documental: Permitió recoger una serie de información sobre la historia de los eventos producidos en esta zona, y con el apoyo de los diferentes organismos y los habitantes de la zona de estudio sobre los efectos y el impacto que generó afectaciones, así como obtener información de los turistas en relación a su percepción de la seguridad.

3.3.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Según los objetivos específicos planteados.

Para el procesamiento y análisis de los datos en esta investigación se utilizó las diferentes metodologías establecidas para el cálculo, categorización y de la información obtenida sobre las variables de estudio.

Se realizó las tabulaciones respectivas utilizando software específico SPSS, que nos sirvió para realizar el análisis estadístico correspondiente, para cada uno de los objetivos.

Capítulo IV

4.1. Presentación de Resultados Objetivo Específico I

Tabla 10

Encuestados por el Sector Turístico en la ciudad de Baños

Sectores encuestados	Numero de encuestados
Bellavista	9
Casa Árbol	24
Centro	28
Pailón del Diablo	10
Runtun	29
Total, general	100

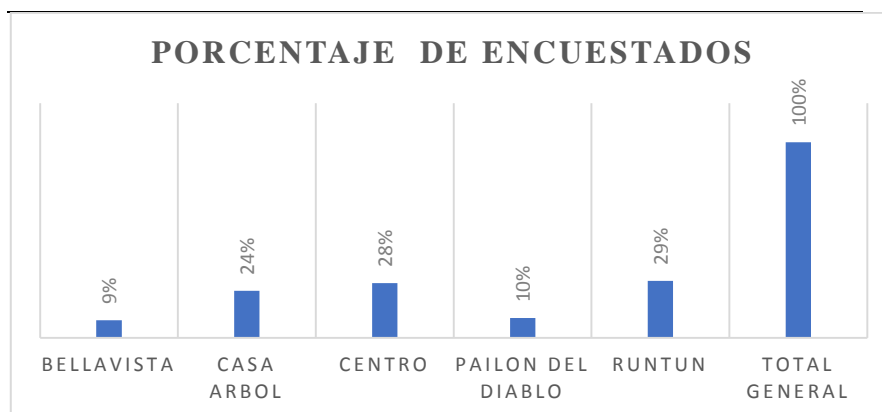


Figura 2 Encuestados por el Sector Turístico en la ciudad de Baños

Análisis. – Para la investigación de siguiente estudio se realizó una encuesta en diferentes sectores de la ciudad a los turistas que visitan la ciudad de Baños, donde el 29 de los encuestados se lo realizo en el sector de Runtun y el 28% en el centro de la ciudad, el 25% en la casa del árbol y donde estos sectores representan los lugares de mayor afluencias de turistas.

2. ¿Con respecto a su seguridad que componentes le gustaría que se aplique a este sector en caso de una eventual erupción del volcán Tungurahua?

Tabla 11

Componentes a ser implementados ante la amenaza de erupción del volcán Mama Tungurahua

Componentes	Seguridad y componentes
Señalética	28
Simulacros	8
Vías de Evacuación	64
Total, general	100

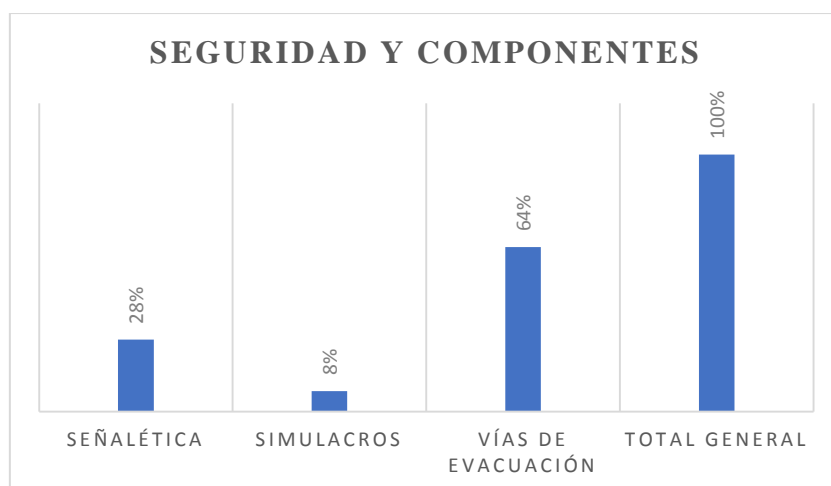


Figura 3 Componentes a ser implementados ante la amenaza de erupción del Volcán Mama Tungurahua

Análisis. -

De la pregunta aplicada el 64% prefiere vías de evacuación, el 28% señaléticas y el 8% simulacros, con respecto a su seguridad para que se aplique en caso de una eventual erupción del volcán Tungurahua.

3. ¿Cómo calificaría el nivel de seguridad en este destino turístico?

Tabla 12

Calificación del nivel de seguridad del destino turístico.

Nivel	Seguridad en destino turístico
Alto	11
Bajo	5
Medio	84
Total, general	100

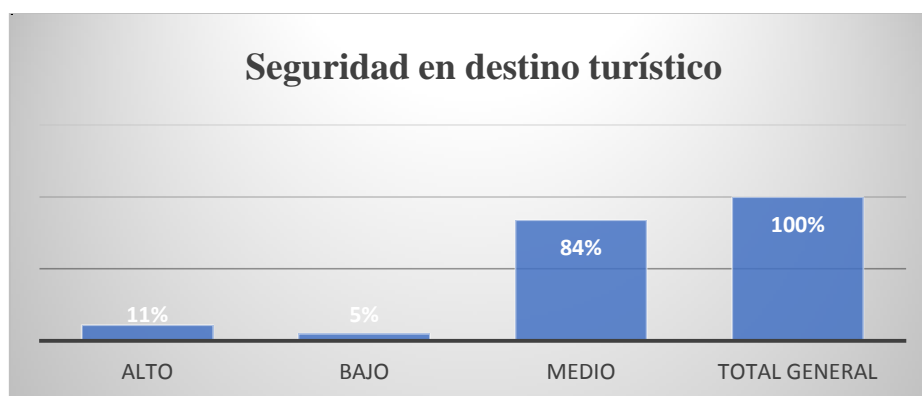


Figura 4 Calificación del nivel de seguridad del destino turístico.

Análisis. –

Una vez realizada la pregunta el 84% responde a que se tiene un nivel medio de seguridad en el destino turístico, mientras que el 11% manifiesta que es de un nivel alto y por último concluimos con el 5% que expresa que es de un nivel bajo.

4. ¿Cree usted que los lugares turísticos deberían tener medidas de contingencia para el proceso eruptivo del volcán Tungurahua?

Tabla 13

Mediada de Seguridad en el proceso eruptivo

Ítems	Medidas de contingencia para el proceso eruptivo del volcán
No	1
Si	99
Total, general	100

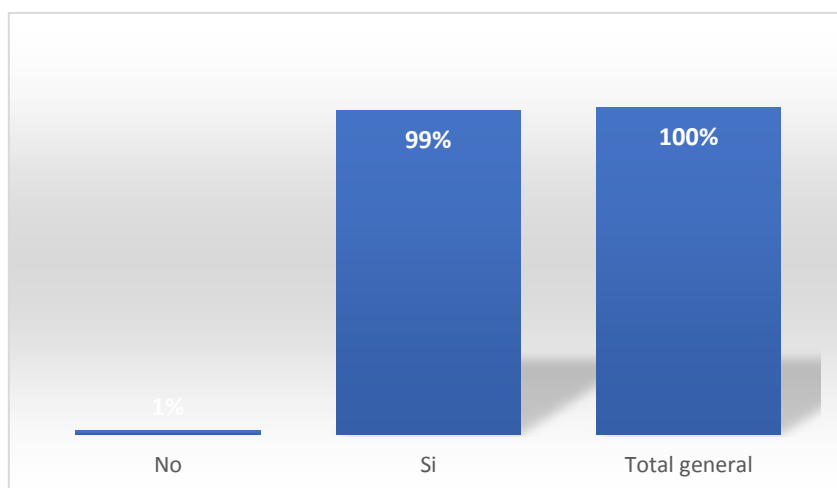


Figura 5 Mediada de Seguridad en el proceso eruptivo

Análisis. -

Una vez realizada la investigación se ha podido determinar que un alto porcentaje como es el 99% Cree que los lugares turísticos deberían tener medidas de contingencia para el proceso eruptivo del volcán Tungurahua mientras que solo el 1% manifiesta que no. Porque las medidas si en Baños existe trabajo de años ya en el tema de prevención

5. ¿En caso de una eventual erupción del volcán Tungurahua que medidas de contingencia tomaría usted?

Tabla 14

Medidas de contingencia a ser tomadas ante amenaza de erupción volcánica

Técnicas	Medidas de contingencia
Acudir a una zona segura	94
Buscar un lugar desolado	4
Refugiarse en un albergue	2
Total, general	100

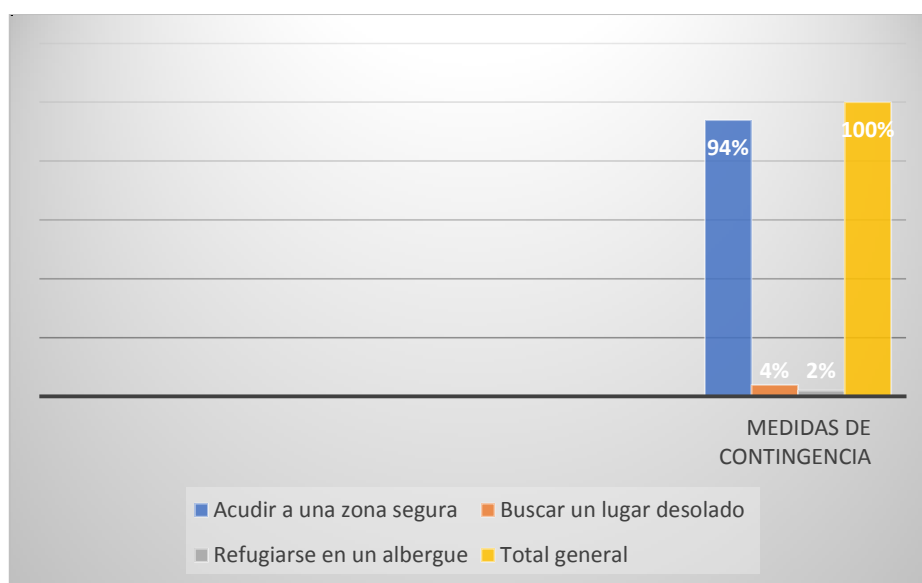


Figura 6 Medidas de contingencia a ser tomadas ante amenaza de erupción volcánica

Análisis. –

Se pudo determinar que la gran mayoría el 94% de los encuestados prefiere acudir a una zona segura sin embargo el 4% busca un lugar desolado y el 2% prefiere refugiarse en un albergue en caso de una eventual erupción del volcán Tungurahua.

4.2. Resultado del Objetivo II Seguridad ante el riesgo sobre una erupción volcánica por parte del turista.

Para determinar la percepción sobre el riesgo que tiene los turistas se realizó una encuesta a los visitantes a la ciudad de Baños y se indagó sobre variables referentes a los riesgos y al nivel de preparación que la ciudad ofrece a sus visitantes y el grado de satisfacción y seguridad que los mismo tiene frente a una posible erupción volcánica.

¿Con respecto a su seguridad que componentes le gustaría que se aplique a este sector en caso de una eventual erupción del volcán Tungurahua?

Tabla 15

Componerte de seguridad ante erupción Volcánica.

Lugares Turísticos	Señalética	Simulacros	Vías de Evacuación	Total general
Bellavista	2	1	6	9
Casa Árbol	5	2	17	24
Centro	11	2	15	28
Pailón del Diablo	2	1	7	10
Runtun	8	2	19	29
Total, general	28	8	64	100

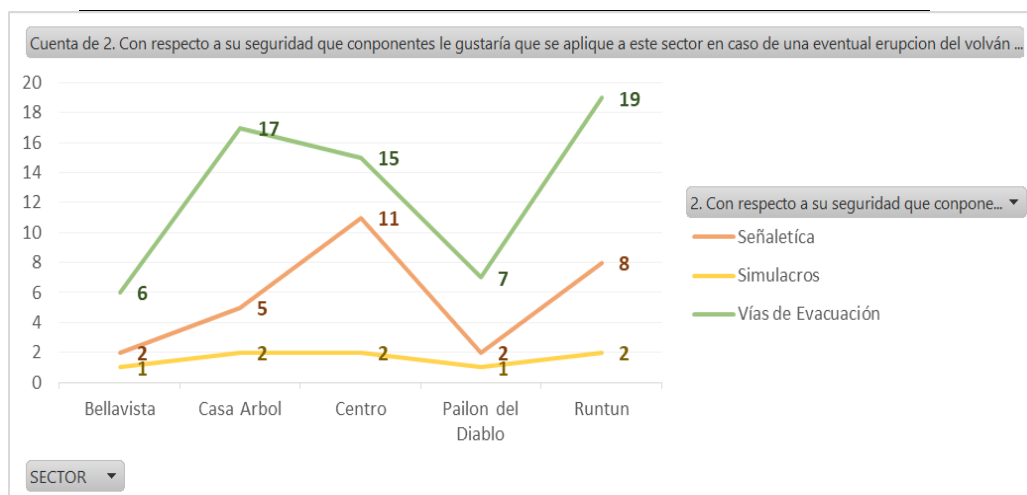


Figura 7 Componerte de seguridad ante erupción Volcánica

Análisis. –

La tabla y gráfico muestra los componentes que los turistas asocian con la seguridad frente a un evento como la erupción del volcán, y donde las vías de evacuación son asociadas a un mejor nivel de seguridad que garantice una adecuada acción de minimización de daños.

6. ¿Cómo calificaría el nivel de seguridad en este destino turístico?

Tabla 16

Calificación al nivel de seguridad

Lugares Turísticos	Alto	Bajo	Medio	Total general
Bellavista			9	9
Casa Árbol	5	1	18	24
Centro		4	24	28
Pailon del Diablo			10	10
Runtun	6		23	29
Total general	11	5	84	100

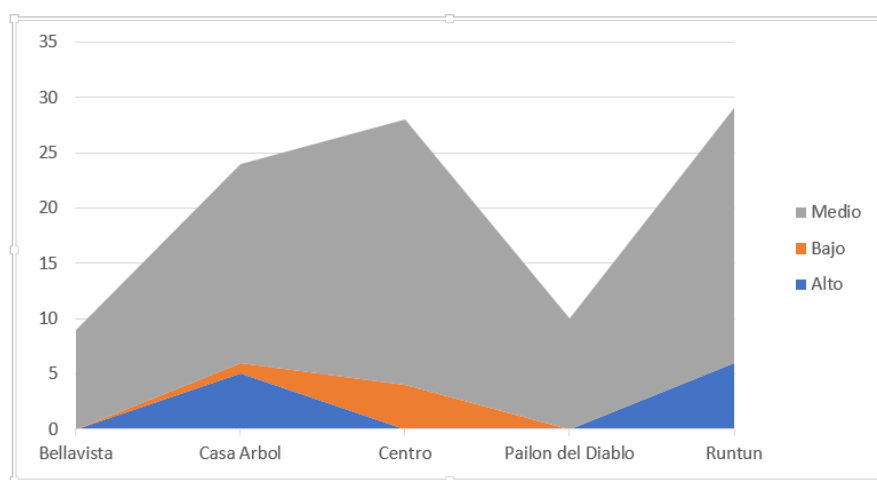


Figura 8 Calificación del nivel de seguridad

Análisis. –

La tabla y gráfico muestra la calificación que los turistas hicieron al nivel de seguridad encontradas en los sitios turísticos que visitaron en la ciudad y fuera de ellos, donde el mayor porcentaje de la escala de medición tuvo fue una calificación de medio sobre la valoración de seguridad que tuvieron los turistas cuando visitaron diferentes sitios y lugares turísticos de la

ciudad de Baños. **¿Cree usted que los lugares turísticos deberían tener medidas de contingencia para el proceso eruptivo del volcán Tungurahua?**

Tabla 17

Medidas de Contingencia sobre procesos eruptivos.

Lugares Turísticos	No	Si	Total general
Bellavista	1	8	9
Casa Árbol		24	24
Centro		28	28
Pailón del Diablo		10	10
Runtun		29	29
Total general	1	99	100

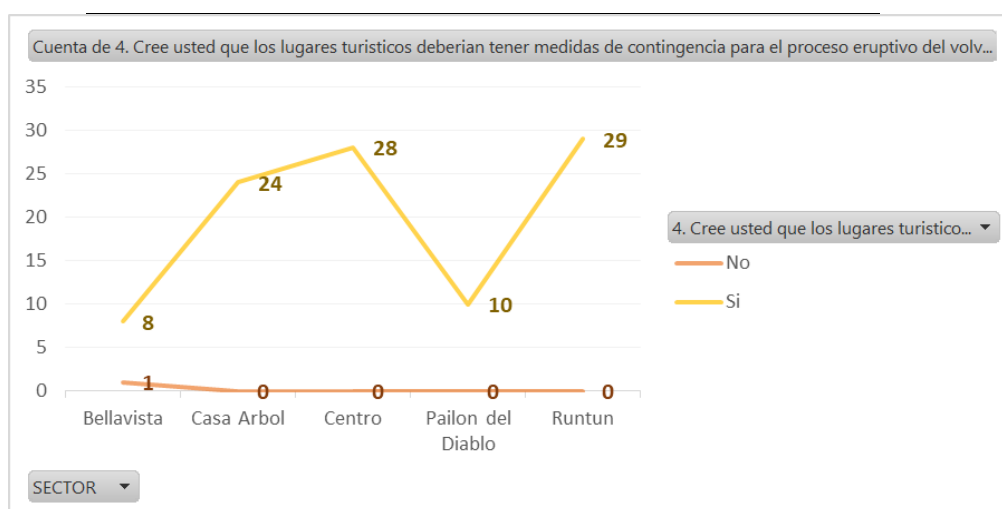


Figura 9 Medidas de Contingencia sobre procesos eruptivos

Análisis. – Los turistas a los cuales se les realizó la encuesta, en los referentes a las medidas de contingencia que deben tener los lugares de distracción turística en un 95 % manifestaron que si debe contener en cada sitio turísticos medidas de contingencia para ser implementados en caso de una erupción volcánica.

9. ¿En caso de una eventual erupción del volcán Tungurahua que medidas de contingencia tomaría usted?

Tabla 18

Mediada de contingencia a tomar en caso de erupción volcánica

Lugares Turísticos	Acudir a una zona segura	Buscar un lugar desolado	Refugiarse en un albergue	Total general
Bellavista	8		1	9
Casa Árbol	22	2		24
Centro	27	1		28
Pailón del Diablo	10			10
Runtun	27	1	1	29
Total general	94	4	2	100

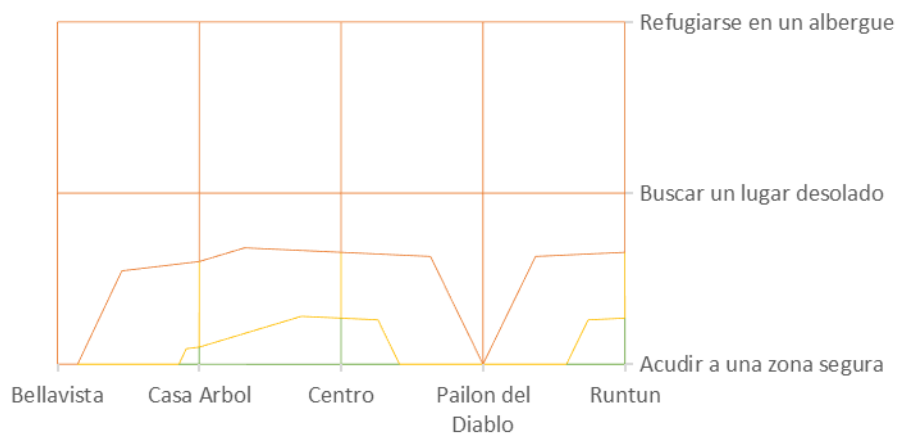


Figura 10 Mediada de contingencia a tomar en caso de erupción volcánica

Análisis. – Los turistas a los cuales se les realizó la encuesta sobre percepción del riesgo ante amenazas de erupción volcánica y en sobre la pregunta que tiene que ver con la mediada de contingencia y al darse una amenaza de erupción volcánica la medida que tomarían para precautelar la seguridad es acudir a una zona segura establecida.

10. Considera usted que el GAD de Baños impulsa medidas de contingencia

Tabla 19

El GAD impulsa medidas de contingencia

Frecuencia	No	Si	Total general
Mensual		4	4
Nunca	29	66	95
Semanal		1	1
Total general	29	71	100

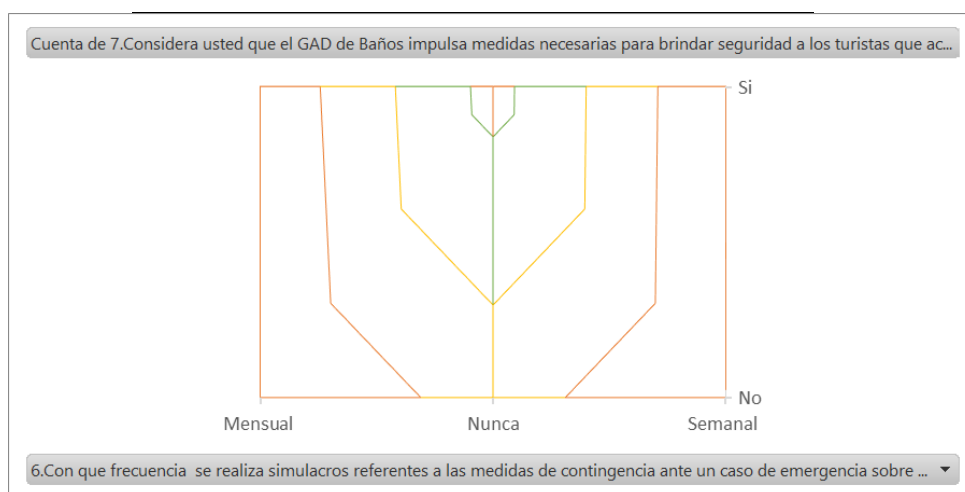


Figura 11 El GAD impulsa medidas de contingencia.

Análisis. – Ante la pregunta si el GAD impulsa medidas de contingencia a los turistas la respuesta el 65% manifestaron que no se impulsa medidas de contingencia ante una amenaza de erupción volcánica.

4.3. Comprobación de hipótesis

		Statistic			Bootstrap ^a	
			Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
	N	100				
Vulnerabilidad expuesta por los turistas	Media	1.96	.00	.08	1.80	2.12
	Desviación típ.	.840	-.007	.029	.771	.887
	Error típ. de la media	.084				
	N	100				
Componentes de Seguridad	Media	1.99	.00	.09	1.82	2.15
	Desviación típ.	.847	-.005	.027	.785	.892
	Error típ. de la media	.085				

Estadísticas descriptivas donde se puede determinar un valor de N conteo de 100 casos con un valor de la media de 1,96 y una media de 0,85

Informe

Componentes de Seguridad

		Statistic			Bootstrap ^a	
			Sesgo	Típ. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Vulnerabilidad expuesta por los turistas	Media	6.03	-.01	.46	5.14	6.90
	N	37	0	5	27	46
	Desv. típ.	2.784	-.052	.206	2.305	3.121
Media	Media	5.23	.00	.54	4.10	6.27
	N	30	0	5	21	39
	Desv. típ.	3.036	-.058	.208	2.562	3.369
Baja	Media	5.12	-.03	.50	4.17	6.09
	N	33	0	5	24	43
	Desv. típ.	2.848	-.045	.207	2.386	3.192
Total	Media	5.49	-.01	.29	4.92	6.05
	N	100	0	0	100	100
	Desv. típ.	2.883	-.017	.125	2.615	3.098

a. A no ser que se indique lo contrario, los resultados autodocimantes se basan en 1000 bootstrap samples

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las categorías de Vulnerabilidad expuesta por los turistas se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	.691	Retener la hipótesis nula.
2	Las categorías de Componentes de Seguridad se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	.651	Retener la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es .05

La comprobación de hipótesis con un a valor de significancia del 0,05 en relación al margen de erros utilizado para esta investigación la conclusión es retener la hipótesis nula o alterna.

4.4. Resultado Objetivo Especifico 3 formulación de la propuesta

Propuesta: Plan de difusión de las medidas de prevención ante la amenaza de erupción de la mamá Tungurahua.

Plan de Comunicación

Proyecto:

“Adaptación de los turistas a las Consecuencias de la presencia del volcán Mama Tungurahua”

Para garantizar desde el principio una planificación estratégica y una gestión eficaz de las actividades e instrumentos de comunicación y difusión, se elabora y pone a disposición el presente trabajo, realizado en base a los objetivos y resultados del Proyecto de investigación y a los datos disponibles hasta el momento.

Introducción

El éxito y el impacto de este Proyecto dependen, en gran medida de las actividades de comunicación y difusión. Estas actividades fortalecerán el desarrollo del Proyecto de “Adaptación de los turistas a las Consecuencias de la presencia del volcán Mama Tungurahua”, permitiendo así una coordinación y articulación entre los participantes del mismo para difundir, amplificar y gestionar la información con los actores relevantes, durante las fases de implementación.

El Plan de Comunicación, se ajusta al Objetivo del Proyecto: Proponer un plan de difusión de las medidas de prevención o mitigación de la amenaza de erupción de la mama Tungurahua”.

El presente Plan siempre seguirá el proceso de ejecución, según necesidades de comunicación de cada uno de sus componentes, de inicio a fin. El Plan está diseñado desde un concepto de flexibilidad, actualización permanente, reformulación de objetivos.

Planificar la Comunicación del Proyecto, para el futuro, requiere de una visión que tenga en cuenta: los procesos sociales, movilidad constante de las opiniones y emociones, debilidades o fortalezas institucionales, cambios políticos y económicos, novedades científicas, idiosincrasias y características socio-culturales, influencia de redes virtuales, avance tecnológico, vulnerabilidad individual y colectiva, todo evento que influya en el contexto.

Justificación:

En la región, las estrategias de comunicación social destinadas a la concientización acerca de las causas y consecuencias de la presencia del volcán Tungurahua, son aún escasas y, si bien existen esfuerzos de comunicadores, éstos no ayudan a generar cambios de comportamiento y actitudes, deseables en la población vulnerable.

El Plan permitirá que todas las acciones comunicativas que se han detectado en la provincia de Tungurahua particularmente en la ciudad de Baños, se puedan articular y organizar dentro de una misma estrategia comunicacional. Esto permitirá direccionar de forma óptima todos los mensajes que, sobre la actividad volcánica y normas de comportamiento, se necesita comunicar a todos los sectores de la población, adaptándolos a cada segmento de la sociedad.

Se ha captado que los niveles de penetración del tema son desiguales en los distintos públicos y que es preciso ofrecer: más difusión y una actualizada y permanente colaboración técnica.

El impacto de la información pública y la comunicación sobre seguridad es limitado y no alcanza significativamente a los distintos grupos de la sociedad.

Existe una falta de capacitación en el tema de manera permanente y continua, en los comunicadores sociales. No tienen un rol protagónico respecto de las consecuencias de las vulnerabilidades ante amenazas, como sí se ha observado en otros países. Se carece de

estudios de investigación, evaluación de procesos, literatura, inventarios regionales actualizados, sobre la situación de la región en materia de comunicación para la reducción de vulnerabilidades, y mejorar la seguridad ciudadana.

Las fuentes confiables no son dominadas aún por los comunicadores, lo cual suele crear un clima de desinformación.

Es conveniente establecer una clara distinción entre aspectos sustanciales del proceso de comunicación, de modo que se interprete adecuadamente cada componente del presente Plan.

Es habitual que se confundan algunos términos y, por consiguiente, las acciones que promuevan sean también confusas. Sucede que, en la mayoría de los casos observados, las organizaciones suponen que tienen un público “comunicado”, cuando en realidad sólo ha sido “informado”. Se ha “difundido” información, o se ha “divulgado”, pero no hubo un proceso de comunicación, mediante el cual se perciba y comprenda eficazmente esa información.

Es importante destacar que todo proceso de “comunicación” transporta “información”, pero también hay que resaltar que muchas veces estos dos conceptos son utilizados como sinónimos.

La comunicación, en su sentido original proviene del vocablo latino “comunicare”, interpretado como la acción de poner en común, a través de un código compartido. Así, vemos que el proceso natural, humano, de la comunicación determina una interacción social, a través de la cual las personas se vinculan entre sí por un lenguaje que está integrado por símbolos, señales, significados.

Con la visión prospectiva y la organización de las ideas, se disminuyen las posibilidades de equívocos en la construcción de mensajes, los peligros de la espontaneidad y las fatalidades de la improvisación. Es preferible reformular un objetivo, que reparar una comprensión errónea sobre la actividad volcánica en la sociedad.

En el proceso de la comunicación, el emisor intenta que su destinatario (perceptor o público) comprenda los contenidos de su mensaje y se produzca una retroalimentación o feedback. Es importante que en este proceso exista una adecuada codificación de los mensajes, asertividad y escucha activa.

La comprensión de los mensajes, conduce a la manifestación de actitudes y conductas. Éstas serán proactivas, si la comunicación fue eficaz y produjo el efecto deseado.(Bratschi, 2018)

Al respecto, diferenciamos:

*El término **informar** nos remite a **dar forma** a los datos que disponemos y que deseamos transmitir. Es emitir mensajes en una sola dirección, unilateralmente, sin retroalimentación. Al ser un envío lineal, el destino puede no ser el esperado o incierto.*

Por lo tanto, si la intencionalidad del emisor fue la de influir en alguna conducta, ésta quizás no responda a las necesidades de quién informó. Se infiere, entonces, que no hay un dinamismo o movilidad de los datos que se transmiten.

*Cuando nos referimos a **divulgar**, estamos aludiendo a condiciones de mayor y mejor accesibilidad a la información. Por lo general es de intencionalidad masiva y tiende a elaborar mensajes que clarifiquen y simplifiquen los conceptos que se intentan dar a conocer.*

En tanto, **la difusión** es una acepción vinculada a esparcir, diseminar, extender la información con características de masividad. También es de perfil lineal y de características más dinámicas.

Mensajes Clave, Tentativos, a Transmitir del Proyecto

Aspecto a difundir	Mensaje
Optimizar la capacidad para monitorear, modelar e interpretar la actividad	“Tenemos más y mejores datos sobre sobre variabilidad y actividad del volcán, porque
Optimizar uso de la información.	“Estamos en alerta volcánica permanente. Debemos mejorar nuestros sistemas de difusión en todo momento para brindar
Se gestiona y transversaliza la planificación y la política pública.	“Ofrecer información y asesoramiento sobre todos los aspectos del comportamiento del volcán, y modo de
El Proyecto cuenta con una coordinación general y una coordinación técnica	“La comunicación oportuna promueve la reducción de las consecuencias de la

Ilustración 2 Mensajes Clave

Vulnerabilidad en la Comunicación

La planificación de la comunicación para el PARG1003 y todos los aspectos inherentes a la adaptación al CC, permite que se pueda reducir notablemente, que se debilite o dañe cualquier proceso comunicativo.

Entendemos por vulnerabilidad en la comunicación:

Incapacidad de sostener, “mantener intacta” una información para que no se distorsione o sea re- significada, de modo que pueda circular dentro de organizaciones, entre personas, hacia la comunidad, en los medios, en la web, etc., para ser comprendida por todos dentro de cada contexto

Condiciones de vulnerabilidad:

- Ausencia de planificación.
- Errores de redacción y uso inadecuado de los términos.

- Errónea selección de los canales de distribución.
- Mensajes mal codificados (palabras, imágenes, sonidos, etc.).
- No hubo efectos positivos en conductas y actitudes.
- Los responsables de gestionar la comunicación no son idóneos o no están debidamente formados y capacitados. En muchas organizaciones aún no se ha establecido e incluido en su estructura, el Área de Comunicación Institucional o una Dirección de Comunicaciones Integradas. Se confunde el Área de Prensa con el DIRCOM.
- Cuando no se tiene en cuenta las características socio culturales de los públicos. No es habitual que se diagrama un “sistema relacional”, o “mapa de públicos”.
- Si se utiliza solamente a los medios masivos y las TIC como los únicos canales para distribuir información.
- Si los mensajes que hay que divulgar, no se adaptan a los lenguajes y formatos de los medios masivos, de las TIC, de los SMS, smartphones, etc.
- Descuido en aspectos éticos y de prudencia informativa.
- Los mensajes “orales” no son claros, hay dificultades de locución; los tonos de la voz no son los adecuados, etc.
- No existe una estandarización informativa, adaptable a cada cultura.
- Urgencias comunicacionales, sobre todo de funcionarios y tomadores de decisión.
- Se confunde “comunicación institucional” con actividades de prensa o de RRPP.

Destinatarios

Es preciso identificar los beneficiarios inmediatos o directos y los finales o indirectos. Los públicos-meta deben ser categorizados, según sus principales características socioculturales. El Mapa de Públicos dará mayores datos sobre relaciones, vínculos, campos semánticos y demás aspectos a tener en cuenta, para direccionar mejor la producción de mensajes y la selección de canales.

Antes de comunicar, el público debe ser caracterizado, diferenciado; es preciso tener una base de datos que nos indique cómo podemos adaptar los mensajes a todos los sectores, para tratar de informarlos y facilitar la comprensión de la temática.

Las actividades de comunicación y difusión del proyecto, tienen como objetivo transmitir una serie de mensajes e informaciones a unos grupos de destinatarios, claramente identificados. Se trata de los siguientes grupos:

Destinatarios Directos Internos:

- Los organismos nacionales, seccionales y locales
- Responsables de la gestión y coordinación del manejo de la información de la actividad volcánica.

Destinatarios Directos Externos:

- Ciudadanía en general.
- Asociaciones, cámaras, turísticas y empresariales.
- Docentes de escuelas primarias y secundarias.
- Docentes universitarios, investigadores, científicos.
- Alumnos de la educación formal en sus niveles.
- Comunicadores sociales y de medios masivos.
- Políticos, funcionarios y otros tomadores de decisión.

Estrategias

Por “estrategia comunicacional” (EDEC) entendemos la producción de mensajes, basada en las necesidades y características del público- meta, distribuidos a través de canales específicos, seleccionados con criterios de: efectividad, impacto, calidad y oportunidad.

Es el conjunto de decisiones y acciones relativas a la elección de los medios y a la articulación de los recursos, con miras a lograr un objetivo.

En la planificación estratégica, el objetivo, es como una “intención de hacer algo para lograr algo”. Es por esta razón que, como con la intención no basta, se lo define por un logro medible, alcanzado en un período de tiempo determinado, que debe ser la base del plan de comunicación.

“La estrategia de comunicación debe incluir también los aportes y propuestas de la comunidad, para que asuma la existencia del riesgo climático y pueda colaborar en la reducción de su vulnerabilidad, desde compromisos de gestión participativa”.

Tanto a nivel organizacional, comunitario, mediático e individual, se necesita ser tácticos en el uso de distintos instrumentos de comunicación. La mirada es integral y también propicia la centralización de la información, las propuestas interdisciplinarias, la utilización de sistemas de comunicación adaptados a cada comunidad, la sostenibilidad de la planificación, entre otros. (Gloria Bratschi , en Proyecto Regional DIPECHO, Lineamientos estratégicos de Comunicación para el fortalecimiento de los procesos de toma de decisión para la reducción del riesgo y mejora de las capacidades de resiliencia local en América del Sur, 2014.)



La circulación de datos importantes sobre la actividad volcánica, seguridad ciudadana, tienen que utilizar canales de divulgación en forma progresiva para instalar el tema gradualmente, tomando en cuenta los mitos, rumores e informaciones distorsionadas, que ya han sido apropiados por las personas.

Actividades Estratégicas.

Cada acción comunicacional responde a un conjunto de tácticas, que han sido pensadas para incidir en cambios de actitudes y conductas, respecto de la seguridad ciudadana y de la actividad volcánica y sus consecuencias en la región. Reiteramos que los mensajes a emitir tienen que adaptarse a cada uno de los públicos, sin alterar el sentido original de los conceptos. En este caso, podemos señalar que estas acciones son de difusión y divulgación, pero siempre con la intencionalidad de transformarlas en procesos comunicacionales.

Educación Formal: este sector permite incluir la temática para inculcar una duradera concientización y una más ajustada comprensión sobre normas de comportamiento ante la erupción volcánica, seguridad ciudadana y mitigación, etc.

Propiciar el conocimiento, resulta indispensable en todos los niveles de educación formal. Resaltamos que desarrollar métodos de aprendizaje, desde la primera infancia, es la mejor manera de modificar los comportamientos y actitudes.

Considerar a la educación formal como un instrumento de comunicación, permitirá que las “políticas educativas” puedan interpretar, de manera más eficaz, que el tema necesita tener transversalidad y transdisciplinariedad en los planes de estudio. Los conocimientos que se internalicen se traducirán en la adquisición de aptitudes y capacidades, tanto individuales como institucionales.

“A fin de promover un cambio duradero mediante la educación, es indispensable que las actitudes, la motivación y las competencias de los docentes, contribuyan plenamente al logro de este fin. Ello requiere que comprendan las consecuencias de ese cambio, reconozcan su necesidad y cuenten con las competencias y la seguridad para incorporarlo a la enseñanza que imparten en las aulas”. UNESCO, Educación sobre el cambio climático para el desarrollo sostenible, 2010.

Todo lo que se pueda informar y formar en el ámbito educativo, casi siempre es a su vez difundido y divulgado por los propios actores hacia su entorno familiar, barrial y cualquier otro sector de la sociedad.

Se espera que estas propuestas para la educación formal adquieran enfoques pedagógicos innovadores y motiven a docentes y alumnos, a ser multiplicadores de los aspectos básicos relativos a la mitigación de riesgos, reducción de vulnerabilidades y desarrollo sostenible.

Las instituciones educativas deben tener también una positiva vinculación con programas y proyectos ya existentes, en los diferentes municipios de la provincia. Esto, a los fines de no superponer esfuerzos y temas.

Estrategias con la sociedad: educación no formal:

Entendemos por educación “no formal” aquellas actividades organizadas y con cierta duración que no están incluidas en los sistemas educativos formales. Frente a demandas específicas de la sociedad, tienen cierto predominio para el cambio de conductas y actitudes, hacia el cambio climático y, en nuestro caso para adherir los objetivos del Proyecto.

En el amplio espectro de las organizaciones sociales se puede desarrollar programas, con objetivos y acciones adaptadas a las características de cada sector representativo de la comunidad. Es sustancial tener una especie de “radiografía social”, donde se incluyan los datos más importantes para direccionar exitosamente las propuestas comunicacionales:

- A. Edades
- B. Ocupaciones
- C. Etnias
- D. Grado de escolaridad
- E. Estudios cursados
- F. Situación geográfica
- G. Situación económica y laboral
- H. Cosmovisión
- I. Ideas y creencias

Es fundamental tener en cuenta que las comunidades tienen ya, instalados o en proceso sus propios “sistemas de comunicación”

Sobre ellos y con ellos hay que trabajar, para incorporar las temáticas propiciando alternativas especiales, que estén de acuerdo con la generación de nuevos contextos sociales.

Se plantean distintos tipos de Talleres y Encuentros, en variados “espacios” comunitarios, con actores sociales y referentes, es decir, personas y agrupaciones que sobresalen por sus tareas, con distintos grados de credibilidad y aceptación. Que estos sectores tengan información sobre los temas referidos a la seguridad ciudadana y actividad volcánica, les permitirá una mejor autopercepción y mayor compromiso, hasta alcanzar la reducción de sus vulnerabilidades.

Aprovechamiento de Espacios Sociales para la Información de la Seguridad Ciudadana:

Aquí nos referimos a establecer determinadas tácticas informativas y de difusión en:

- Celebraciones ancestrales
- Competencias deportivas
- Fechas patrias
- Ferias y exposiciones
- Festivales artísticos

Los procesos de comunicación para aplicar en estas instancias, son alternativos y deben apelar a la utilización de canales informativos con innovación y creatividad.

Si bien es difícil que en estos espacios sociales las personas pasen de un estado “recreativo” a otro de “advertencia de un peligro”, es posible que se obtenga una implicancia desde las consecuencias a la seguridad ciudadana y actividad volcánica hacia las soluciones.

Estrategias con los Medios de Comunicación

Los medios de difusión-o comunicación- tienen un rol importantísimo como divulgadores del objetivo y acciones propuestas para implementar el plan.

Si entendemos a los medios de comunicación masiva, como mediadores entre emisores y público, es un concepto aceptable y aceptado por todos. Pero si buscamos dónde está el feedback o los efectos de sus mensajes, no ubicaremos con certeza un

impacto cuantificable. Por esta razón, y sin desmerecer sus capacidades y fortalezas para amplificar sus contenidos a audiencias heterogéneas, es que podemos considerarlos “medios de difusión o divulgación masiva”. (G.B. Proyecto Regional DIPECHO. 2014)

Publicaciones Impresas

Las publicaciones impresas en papel, tienen una perdurabilidad y cierta permanencia en el tiempo. Los diarios, periódicos, revistas y otros soportes de información masiva, permiten que los públicos puedan volver sobre el mensaje, releerlo, archivarlo y a veces, utilizarlo como documento testimonial. También son útiles en recolección de datos, investigación y rastreo de la memoria colectiva.

“La comprensión de las noticias gráficas pasa por un proceso de decodificación, que permite el reposo de la información y la relectura.

Estas características de diarios, revistas y periódicos especializados es importante tenerlas en cuenta para la prevención. Los mensajes impresos, tanto lingüísticos como icónicos, ayudan eficazmente a promover la preparación de las personas ante emergencias y desastres.

El soporte impreso está dirigido, generalmente, a personas que saben leer y escribir, por lo tanto, su público es más acotado que el de los medios audiovisuales”. Gloria Bratschi, en Guía para la Comunicación en la GRRD, Mendoza, 2014.

El soporte impreso de diarios, periódicos, revistas y publicaciones especializadas, son los “instrumentos de comunicación” seleccionados, para difundir todos los aspectos relacionados a la seguridad ciudadana y actividad volcánica.

El equipo de comunicación, asesores y socios enviarán materiales informativos en distintos formatos: notas, artículos, columnas de opinión, redactados en un lenguaje accesible, sin utilización de eufemismos y/o alegorías. Los términos técnicos – ineludibles- tienen que ser explicados de manera práctica, para una comprensión general.

Medios Audiovisuales: Radio y Televisión

Partimos del conocimiento de que los medios audiovisuales tienen características de fugacidad, instantaneidad, simultaneidad y rapidez. Sus mensajes son de consumo instantáneo.

Es muy difícil retener todos los detalles y volver sobre el mensaje. Para muchos autores, los medios audiovisuales representan una “nueva realidad” y, también podemos afirmar, que esa realidad está fragmentada, en el discurso hegemónico de los más media.

Los mensajes audiovisuales son unidireccionales, debido a que no existe una verdadera retroalimentación o feedback, como en la comunicación “cara a cara”.

Es por esto que es muy difícil “medir” sus efectos en las personas. “Los efectos de la tecnología no se producen a nivel de las opiniones o de los conceptos, sino que modifican los índices sensoriales o pautas de percepción, regularmente y sin encontrar resistencia”. Marshal McLuhan en “El Medio es el Mensaje”.

Es importante también tener presente que la teleradiodifusión, además, está en internet, lo que le permite amplificar sus espacios de cobertura. Muchos de estos medios también están dentro de lo que hoy denominamos “multimedios” y, una misma información “transita” desde los medios

electrónicos hacia los impresos y viceversa.

Existe la posibilidad de que emisoras de radio y televisión tengan sus propios canales de transmisión en internet, a través de múltiples opciones.

Los mensajes de la teleradiodifusión disponen actualmente de numerosos dispositivos que extienden sus capacidades de emisión: smartphones, tablets, etc.

Radio

Debe hacerse, en primera instancia un relevamiento de las radios existentes en la provincia, tanto las de frecuencia modulada (FM) como las de amplitud modulada (AM). Se verificará cuáles son aquellas emisoras con mayor cobertura y recepción y que sean, para la comunidad, un referente de

calidad, óptima transmisión e identificación cultural. Está comprobado que las personas sintonizan aquellas radios que ejercen cierto liderazgo en la opinión pública.

Los mensajes destinados a la radiodifusión deberán ser elaborados por el Equipo de Comunicación a la seguridad ciudadana y actividad volcánica, en coproducción con las emisoras. También se contempla la posibilidad de enviar mensajes grabados, con la correspondiente actualización de contenidos.

El pautado deberá tener en cuenta también una oportuna selección de voces, sonidos y efectos, recordando que también forman parte de la codificación de los mensajes.

Cuando los integrantes del plan sean entrevistados, puede haber dos opciones: en estudios o a través de la telefonía celular y/o fija o por cualquier otra aplicación de la web. Es aconsejable que las personas sean entrevistadas en los estudios, pero, si hay alguna emergencia, deben estar todos preparados para salir al aire con claridad, idoneidad y un adecuado conocimiento de la naturaleza radiofónica.

Además, es importante advertir que las radios, muchas veces, suelen editar las entrevistas, con lo cual se resignifica el mensaje original. Es por ello que se debe ser muy cuidadoso con los contenidos a emitir y la forma en que éstos se emiten.

Cuando los especialistas o expertos son requeridos para difundir conocimientos y/u opiniones, tienen que tratar de utilizar frases cortas, palabras sencillas, párrafos

breves y si deben utilizar algún tecnicismo o término desconocido para la población, que éste sea explicado convenientemente.

Reiteramos que siempre hay que tener presente la fugacidad y el consumo instantáneo de los conceptos en la emisión de la radiofonía. Se ha afirmado que la radio es “el teatro de la mente” y que se caracteriza por su profundo impacto social y su sentido coloquial. Es el medio de lo “invisible”, el oyente no cuenta con el apoyo visual, por lo que hay que estimular la evocación mediante estilos explicativos y descriptivos. Lo importante es que el oyente pase de una situación de oyente a “escuchante”.

Los mensajes sobre seguridad ciudadana y actividad volcánica, sus consecuencias y la reducción de la vulnerabilidad se incluirán en los siguientes formatos radiofónicos: microprogramas (de 3 a 5 minutos), entrevistas periódicas, radionovelas, flashes informativos desde la COE, columna de opinión en panoramas informativos y todo otro segmento, que sea utilizado con buen criterio, oportunidad y de fácil decodificación. Es preciso reconocer que, en la provincia, las radios tienen una relación muy “íntima” con el territorio donde están ubicadas. Es por ello que también consideramos, actualmente, que es acertado visualizar la relación “mensajes-territorio”.

El lenguaje radiofónico, que está compuesto por palabras, sonidos y efectos especiales, no debe ser “descompensado”. Siempre debe haber un buen equilibrio entre estos componentes y también se recomienda tener presentes las características de concisión, brevedad e instantaneidad.

También se debe tener en cuenta las franjas horarias, tipo de programación, estilo informativo y el contexto de la empresa, ya sea pública o privada.

Televisión

El lenguaje radiofónico, que está compuesto por palabras, sonidos y efectos especiales, no debe ser “descompensado”. Siempre debe haber un buen equilibrio entre

estos componentes y también se recomienda tener presentes las características de concisión, brevedad e instantaneidad.

También se debe tener en cuenta las franjas horarias, tipo de programación, estilo informativo y el contexto de la empresa, ya sea pública o privada.

Se debe proceder también a tener un relevamiento de medios audiovisuales en toda la provincia, tanto por cable, antena satelital, aire-digitales y fibra óptica. Esto, a los efectos de tener una mejor producción para enviar a la televisión, o bien para intervenir en los espacios que serán pautados desde la propuesta de este Plan.

Siempre es útil recordar que éste es un medio que ha logrado una gran evolución tecnológica pero que, al mismo tiempo, ha descuidado en muchos casos las grandes posibilidades de emitir contenidos útiles para la sociedad, desde cualquier formato televisivo.

La fortaleza de este medio radica en su poder icónico, que hace mucho más influyente la imagen sobre la palabra oral. Al igual que la radio, es de consumo instantáneo y fugaz. El televidente olvida fácilmente la multiplicidad de imágenes que pasan por sus ojos. Es que se ha acostumbrado a ver sin mirar esa sucesión encadenada de noticias, anuncios, cortes publicitarios, deportes, telenovelas, programas infantiles y todo tipo de entretenimiento.

Al incluir en este universo mediático los temas relativos al Cambio Climático, se aconseja extremar los cuidados al momento de programar el uso de la televisión, para la difusión y la divulgación.

Propuestas de producción, entre otras a determinar:

-Microprogramas Institucionales y documentales

-Entrevistas en estudio

-Participación en concursos

- Introducir el tema en los segmentos noticiosos
- Guiones de ficción (telenovelas, entre otros)

Estrategia de comunicación institucional:

Comunicación Institucional

Entendemos por comunicación institucional todos los procesos de producción, envío y recepción de mensajes que se realizan en una organización, tanto en su interior y también hacia el exterior. Así, podemos señalar que existe un campo donde se desarrolla la Comunicación Interna y otro en el que se expresa la Comunicación Externa.

Hay organizaciones en las cuales estas acciones son absolutamente espontáneas, sin planificación. Esto trae una serie de perjuicios que conducen a erróneas interpretaciones, conflictos internos y externos, daños irreparables a la identidad e imagen institucional y problemas con los públicos internos y externos.

La gestión de la comunicación institucional permite optimizar también la gestión de la organización; es un eje estratégico y el sustento en torno al cual gira la dinámica organizacional. Es parte de una nueva cultura organizacional, que posibilita un mayor fortalecimiento de la identidad.

“La comunicación debe ser considerada como una de las prioridades institucionales, frente a las transformaciones mundiales y a la revolución tecnológica de la información y debe ejercer un poder expresivo en el día a día de la vida organizacional y en los procesos de gestión participativa.”

Margarida Kröhling, “Comunicación Organizacional en la Era Digital”.

Comunicación Interna

Es necesario tener una **Comunicación Interna** muy sólida y muy bien organizada, para que la organización se proyecte y comunique de forma eficaz a sus públicos internos y externos.

Para esto se propone lo siguiente:

- A. Definir en forma adecuada y urgente Misión, Visión y Valores de la seguridad ciudadana.
- B. Fortalecimiento de la cultura institucional.
- E. Definir protocolos de procedimientos internos, política de RRHH y pautas de conducta y seguridad.
- F. Tener un instrumento de información continúa dirigido al personal y los socios del proyecto.
- G. Cartelera: ubicada en un lugar donde todo el mundo pueda conocer novedades, aspectos legales o sociales y otros.
- H. Envío de circulares a través de correo electrónico, cartas, intranet, blogs, etc.
- I. Reuniones: permiten la interacción personal en los equipos de trabajo y el intercambio de novedades y acuerdos programáticos.
- J. Talleres de capacitación. K. Videoconferencias.
- L. Intranet.
- M. Uso de las TIC y aplicaciones de la web 2. Hoja informativa o newsletter.
- O. Agenda de contactos.

Comunicación Externa

Es un instrumento muy importante en cualquier situación que viva la organización. Es la que le otorga notoriedad y también una positiva o negativa construcción de imagen en los públicos. La percepción externa respecto de la institución, influye en la comprensión y la actitud que tomarán las personas a través de los mensajes que emite, en sus múltiples formas.

Hay que prestar atención a los nuevos modelos de “comunicación” es decir a las nuevas formas de las que se vale la Comunicación Externa, por ejemplo: la web

institucional, perfiles en redes sociales, material de difusión o divulgación y toda acción planificada, para vincularse con su contexto.

Siendo la Comunicación Externa la transmisión y recepción de datos hacia afuera de la institución, es esencial que se mantenga siempre un flujo bidireccional, para establecer verdaderos procesos de comunicación.

De esta manera, se definen mejor las estrategias y las políticas necesarias para la ejecución del plan Siempre los beneficiarios de las buenas acciones comunicativas hacia el exterior, conformarán el amplio espectro de públicos con los cuales se debe interactuar.

La estrategia comunicacional externa debe contribuir para que la institución sea confiable, creíble, transparente y promueva muy bien la participación y compromiso ciudadano.

Aquí se considera también todo lo relativo a la comunicación con las instituciones aliadas del proyecto y con las instituciones o/y organizaciones asesoras (universidades, sociedad civil, secretaria de riesgos, etc.)

Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)

El presente Plan incluye como instrumento táctico, el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), con la advertencia de que son consideradas como un “complemento” de los “verdaderos” instrumentos de comunicación. Todavía hay una serie de estudios e investigaciones sobre las TIC, que no concluyen en determinar que sean procesos bidireccionales.

Esta opinión es como ya dijimos, una advertencia para evitar el uso indiscriminado y complementario de las TIC. De todos modos, en la actualidad es imposible no recurrir a ellas, debido a las conexiones instantáneas y veloces que producen.

“...internet está cambiando y se está convirtiendo en una herramienta que permite al usuario controlar su futuro con un click de ratón (...) Uno puede ponerse en contacto con

personas de todo el mundo, de cualquier edad, raza, religión y clase social, reunirse, comentar ideas y hacer negocios.” Dab Schawbel en Yo 2.0., 2013

En cada uno de los instrumentos de comunicación que componen las estrategias que determina este Plan, se pueden aplicar algunas de las TIC, como refuerzo de contenidos y de difusión y diseminación masiva de los aspectos esenciales del plan.

También es importante tener en cuenta que no todos los públicos tienen acceso a internet o a computadoras, smartphones, tablets y otros dispositivos fijos y móviles. El Equipo de Comunicación y asesores de la UEP serán los encargados de seleccionar las TIC más convenientes para cada una de las actividades enunciadas en el Plan.

Otra consideración es utilizar títulos explicativos para las páginas, colaborando para ubicar adecuadamente los buscadores favoritos, historiales de navegación y pestañas.

Estrategia artística y cultural.

Las obras de arte y las manifestaciones culturales han influido en las personas, a través de la belleza y las emociones. Esto ha sucedido en todas sus expresiones: pintura, escultura, fotografía, cine, literatura, etc.

- Artes visuales Historietas, comics y viñetas. Gráficos, digital y cinéticos.
- Artes Plásticas (Dibujo, escultura, grabado, arte impreso, pintura, cerámica, digitalización de imágenes, intervenciones y grafitis).
- Diseño: Artes gráficas tradicionales y digitales, ilustración, identidad visual, diseño de marcas. (logotipos, catálogos, etiquetas), proyectos multimedia, señalética y animación interactiva, etc.
- Artes escénicas (Teatro, teatro para niños, monólogos, stand up, creaciones colectivas, mimos, dramatizaciones, títeres y marionetas).
- Cine y video: cortos temáticos, audiovisuales especiales, cine regional
- Música: Conciertos, ópera, zarzuelas, comedia musical

- Festivales y Recitales (Rock, folclore, tango y músicos internacionales)
- Coros: Escolares, profesionales, institucionales, populares, de cámara, infantiles, juveniles y de adultos.
- Danza (Clásica, contemporánea, étnica y folclórica)
- Convocatoria a escritores: Novela, cuento y poesía. Libretos y guiones.
- Aportes de la Literatura popular: Leyendas, cancioneros, cuentos anónimos, etc..
- Artes escénicas (Teatro, teatro para niños, monólogos, stand up, creaciones colectivas, mimos, dramatizaciones, títeres y marionetas).
- Fiestas y celebraciones.

Monitoreo, Evaluación e Indicadores

Monitoreo

El objetivo principal será tener información, siempre actualizada, sobre el cumplimiento de la planificación operativa y sus modificaciones. Para realizar las ejecuciones pertinentes, se tendrá en cuenta el cumplimiento de las actividades propuestas, logros y alcances. En caso de no haber obtenido los resultados esperados, se debe optimizar los objetivos o reformularlos.

Como el plan tiene una duración definida por las autoridades en este tiempo de ejecución, la frecuencia del monitoreo será bimensual, según también los tiempos empleados en la obtención de los productos.

El Equipo de Comunicación y responsables del Plan de Comunicación, son quienes deben informar acerca del cumplimiento de las acciones.

Evaluación

Se utilizarán tres momentos:

1. **Antes** de la implementación del Plan mediante el **Taller de Validación**, para observar la pertinencia, calidad y temporalidad del Plan de Comunicación, relacionados con las demandas y necesidades de comunicación.
2. **Durante** la ejecución del Plan, para realizar los ajustes necesarios y también para introducir todas las mejoras que posibiliten el cumplimiento de los objetivos. Permite re direccionar las actividades.
3. **Ex post** Se efectuará un tiempo después de la culminación del Plan, para comprobar si se han alcanzado los objetivos propuestos.
4. **Taller de presentación y Validación del Plan** como primera acción destinada a la evaluación ex ante del Plan, se ha previsto un Taller de validación, en fecha a determinar.

Participaran de este encuentro las instituciones asociadas al Plan y Autoridades o sus representantes.

La dinámica de este Taller participativo, tendrá varios momentos:

- a. Conocimiento del Plan: será distribuido unos días antes del Taller.
- b. Al inicio del Taller se presentará un Power Point con los componentes del Plan y los detalles básicos.
- c. Formación de mesas de trabajo, integradas por personas de distintas instituciones.
- d. Distribución de papeles afiches, papelógrafos y marcadores para cada grupo de trabajo. Debate interno en cada una de las mesas de trabajo. Se asignará 1 hora.
- e. Trabajo en Mesas, por componentes: revisión de los contenidos, redacción, alcance de los objetivos, factibilidad de las propuestas y aportes para la mejora.

Duración: 1 hora.

- f. Construcción del mapa de públicos mediante gráficos. Duración: 1 hora.
- g. Definición de los mensajes clave: Cuáles son los aspectos más importantes y la información necesaria que debe ser difundida, diseminada y comunicada.
- h. Todos los participantes deben completar una planilla de evaluación del Taller, donde también se consignarán las conclusiones y recomendaciones finales.

Indicadores

Son los datos que nos permiten medir u objetivar los alcances e impactos de los objetivos y actividades del Plan. Serán definidos según los enfoques cualitativos y cuantitativos, pero tomando en cuenta que en Comunicación resulta muy difícil contar con porcentajes, pero sí con tendencias y estimaciones. De todos modos y, atentos a determinadas propuestas de estrategias de comunicación, se considera pertinente tratar de incluir algunos datos cuantitativos.

Los indicadores deben dar cuenta de la problemática sobre seguridad ciudadana y actividad volcánica, ya identificada en el Proyecto y ser calculados adecuadamente, utilizando las fuentes más confiables.

Es recomendable que sean construidos y consensuados, con los diferentes actores participantes del Proyecto.

De todos modos, presentamos una matriz aproximada, que será validada por los responsables de ejecución del Plan y representantes de las instituciones asociadas.

COMPONENTES: ACTIVIDADES, ESTRATEGIAS	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADOR	PARAMETROS DE EVALUACIÓN
Educación formal	En los tres niveles, se incorpora todo lo relacionado al CC, en forma transversal a las currículas.	Cantidad de escuelas colegios y que han incorporado la temática	Encuestas. Cuestionarios.
Estrategia para la comunidad desde la Educación no formal Talleres de sensibilización y aprovechamiento de espacios sociales para la información de la seguridad ciudadana y actividad volcánica. Capacitaciones a referentes sociales	La comunidad, con sus diferentes públicos y múltiples sectores, conoce y comprende todo lo relacionado al cambio climático y sus consecuencias.	La comunidad reduce su vulnerabilidad	Encuestas. Observación participante. Cuestionarios.
Estrategias con los Medios de Comunicación	Los medios masivos transmiten en forma precisa y clara todos los aspectos relativos a la seguridad ciudadana y actividad volcánica	La comunidad está bien informada por los medios de comunicación.	Análisis de audiencia. Cuestionarios y consultas especiales
Estrategia de Comunicación Institucional, Interinstitucional y con los demás actores.	Los flujos de comunicación internos y externos son óptimos y consolidan los objetivos del proyecto.	Las instituciones tienen visibilidad e imagen positiva. Demuestra eficacia y eficiencia en la gestión de la comunicación	Cuestionarios. Matriz de gestión comunicacional. Observación participante.
Arte y Cultura	La Comunidad está sensibilizada y motivada sobre las consecuencias de la actividad volcánica.	Se incluyó la temática en las expresiones artísticas y cultural.	Cuestionarios. Observación participante

Bibliografía

Bratschi, G. (2018). *Plan de Comunicación 2*.

Cardona, O. D. (2016). Evaluación de la amenaza, vulnerabilidad y el riesgo, Elementos para el ordenamiento y planeación del desarrollo. *Los Desastres No Son Naturales*, 51–74. Retrieved from [http://www.planesmojana.com/documentos/estudios/19.Evaluacion de la amenaza, la Vulnerabilidad y el riesgo.pdf](http://www.planesmojana.com/documentos/estudios/19.Evaluacion%20de%20la%20amenaza,%20la%20Vulnerabilidad%20y%20el%20riesgo.pdf)

Carreño, M. L., Cardona, O. D., & Barbat, A. H. (2005). Sistema de indicadores para la evaluación de riesgos. *Monografía CIMMNE IS-52*, 166. <https://doi.org/10.13140/2.1.1658.4003>

CIDBIMENA, C. de I. S. D. Y. S. (2007). *Manual 1: respondiendo a los desastres, conceptos basicos*. Retrieved from <https://es.scribd.com/doc/38651033/Diferencia-Entre-Emergencia-y-Urgencia>

Corominas, O., & Martí, J. (2015). Estudio comparativo de los planes de actuación frente el riesgo volcánico (Costa Rica, El Salvador, Ecuador, España, México, Nicaragua y Chile). *Revista Geológica de América Central*, (52). <https://doi.org/10.15517/rgac.v0i52.18980>

DONOSO, A. G. (2012). *VIVIENDO BAJO LA SOMBRA DE LA MAMA TUNGURAHUA: PERCEPCIONES DE MUJERES ANTE EL RIESGO VOLCANICO*.

Fernández Pereira, J. P. (2005). *TESIS Seguridad humana*. 494. Retrieved from <http://www.tesisenred.net/handle/10803/5229>

Herranz, F. J. B. (2014). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad. *Estudios Turísticos*, 160, 5–29. Retrieved from <http://bddoc.csic.es:8085/detalles.html?jsessionid=DED2C27E34995F1BADEAE0DF00A669C4?id=524048&bd=ISOC&tabla=docu>

Herrera, G. (2016). *RESILIENCIA Y TURISMO : EL CASO DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE*

AGUA SANTA - RESILIENCE AND TOURISM : THE CASE OF BAÑOS DE AGUA SANTA CITY - 2 PANARQUIA Y RESILIENCIA EN ZONAS DE DESASTRE. 3, 229–250. <https://doi.org/10.15628/holos.2016.4303>

Keaton, K., Compilador, L. G., Seguros, D., El, E. N., Del, M., Mundial, T., ... Grunewald, L. A. (n.d.). *Municipio , Turismo.*

KORSTANJE, M. E. (2012). *¿Se puede ponderar la seguridad turística?* 368–390.

Lizardo Narváez, Allan Lavell, G. P. O. (n.d.). *La Gestión del Riesgo Un enfoque basado en procesos.*

MARÍA AUGUSTA FERNÁNDEZ. (1996). *Ciudades En Riesgo.*

Mora - Barrios. (1995). *Gestión del riesgo.* 8–13.

Pappe, T. S., Erker, B., & Segura, L. F. (n.d.). *SOCIOLOGÍA DEL RIESGO Niklas Luhmann.*

Perry, R. W., & Montiel, M. (1996). Los Desastres y Sociedad. *Revista Semestral de La Red de Estudios Sociales En Prevención de Desastres En America Latina*, (6), 71–77.

Rojas Aravena, F. (2004). Seguridad en las Américas, los desafíos Post Conferencia:

operacionalizar los consensos y articular los conceptos. *FES Briefing Paper*, (Mayo), 1–

11. Retrieved from www.fes.de/globalization

Anexos

Figuras



Figura 12 Los mayores Volcanes del Ecuador

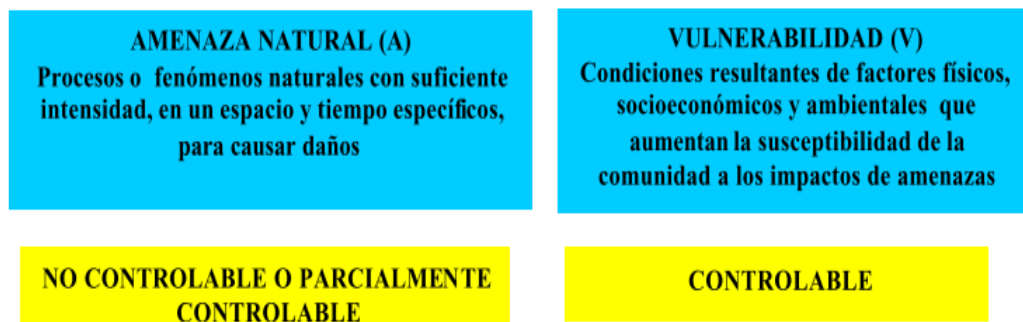


Figura 13 La Relación Amenaza, Vulnerabilidad

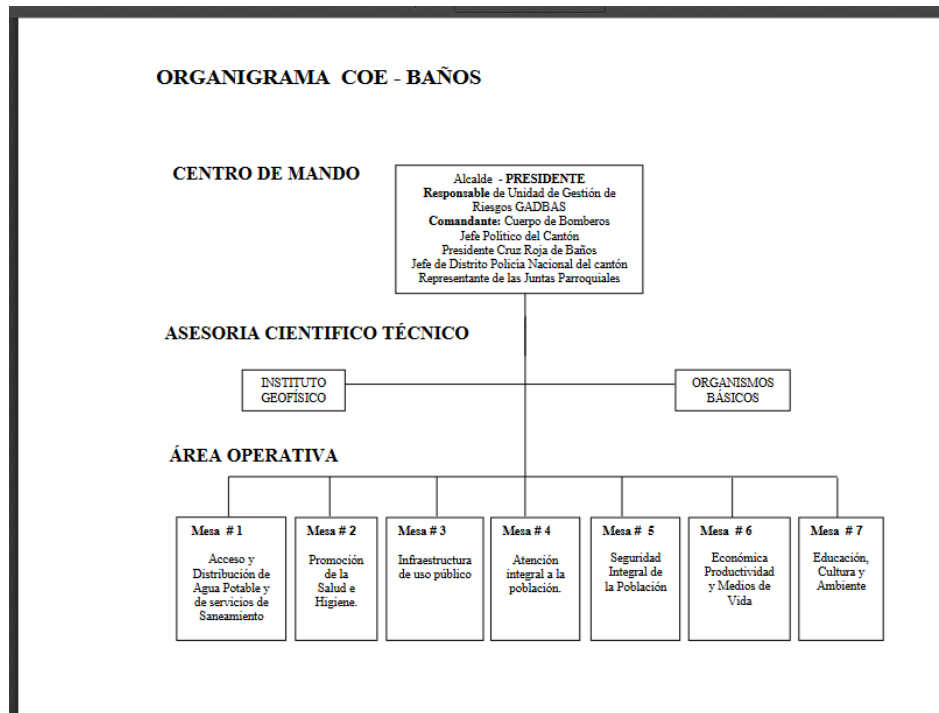


Figura 14 Organigrama COE. Baños de Agua Santa

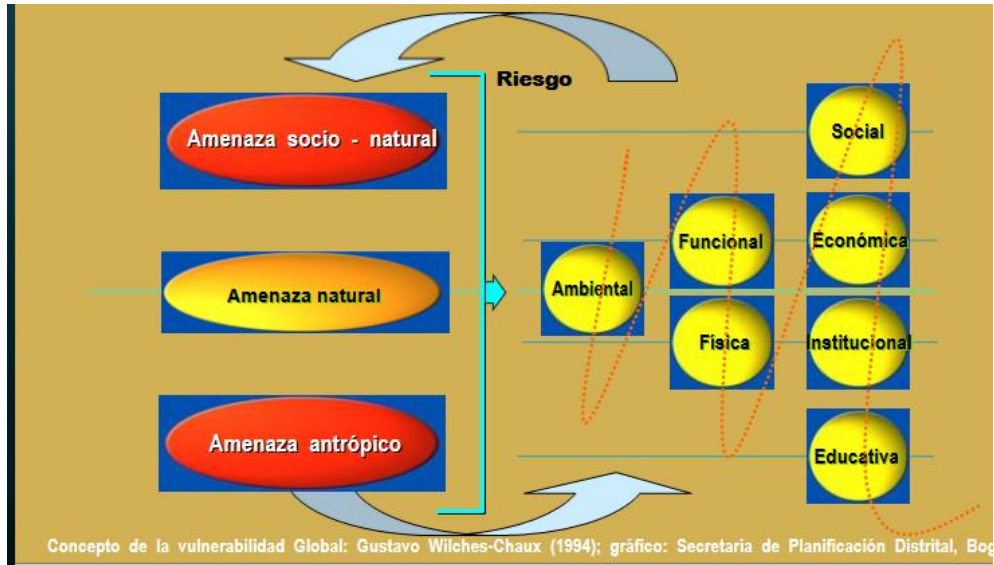


Figura 15 El Carácter Social del Riesgo

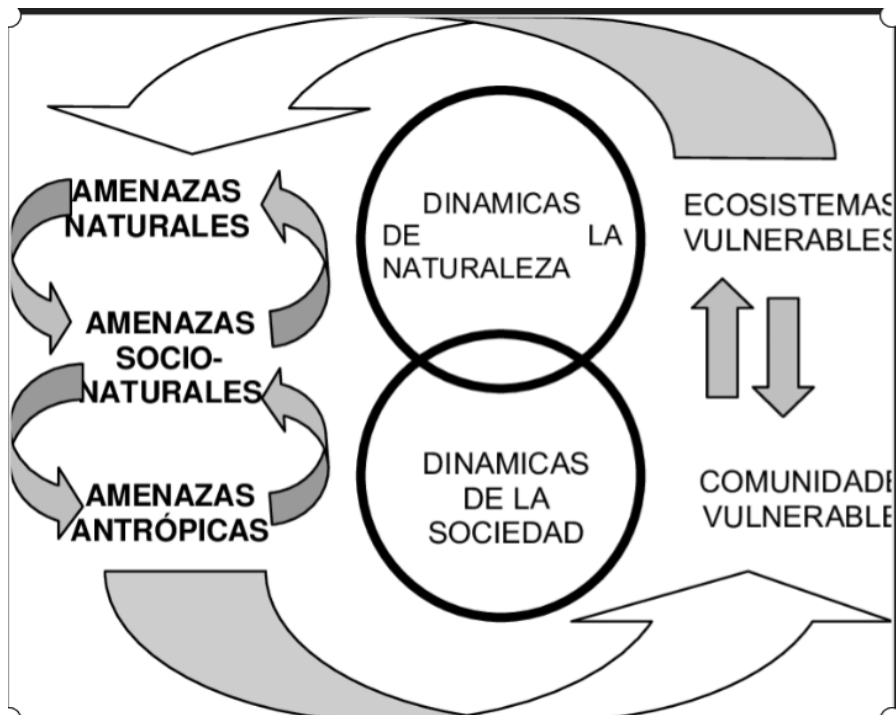


Figura 16 Continuum Amenaza, Vulnerabilidad

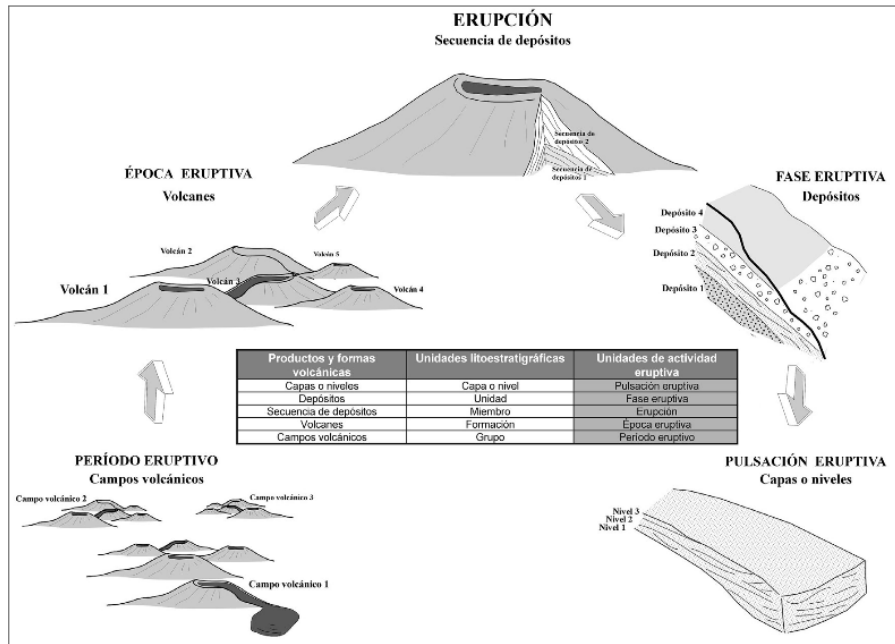


Figura 17 En el transcurso de un periodo eruptivo se suceden diferentes épocas eruptivas. Cada una de estas épocas están caracterizada por un conjunto de erupciones. A su vez, en una erupción pueden darse una o varias fases de actividad y, en general, estas fases



Figura 18 Erupción de la Mama Tungurahua

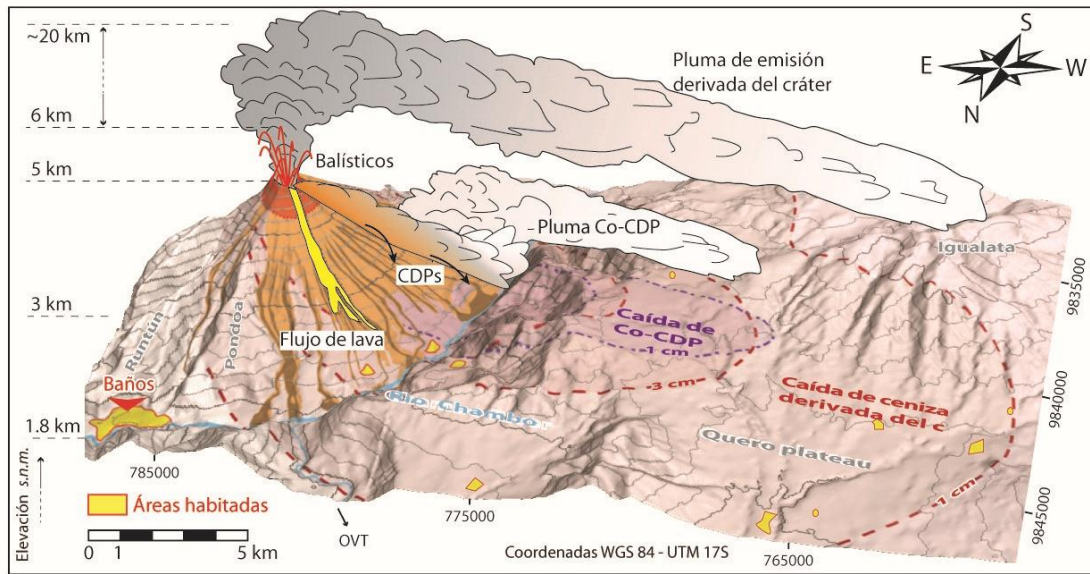


Figura 19 Erupción de la Mama Tungurahua

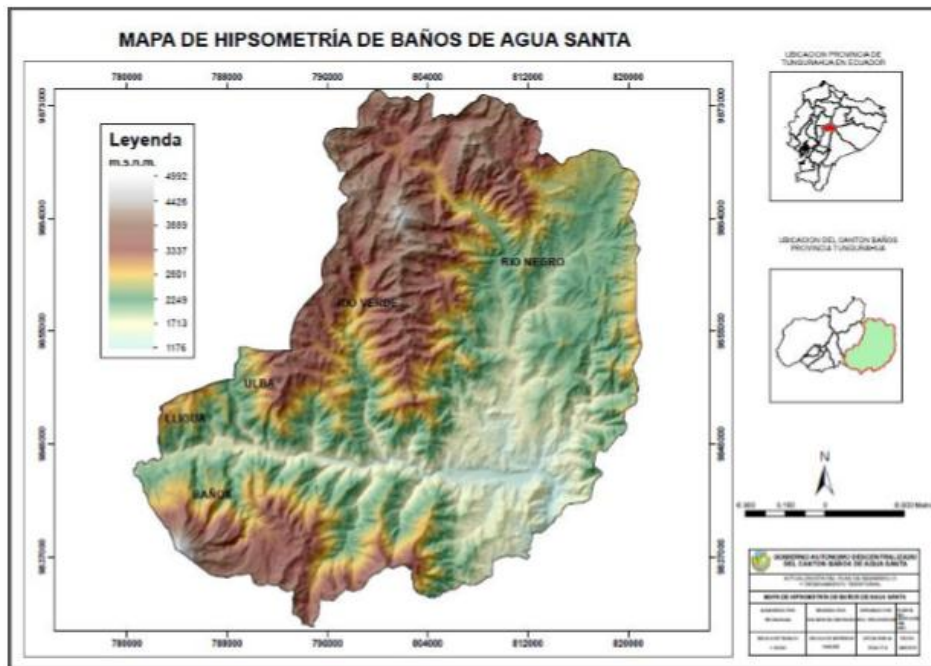
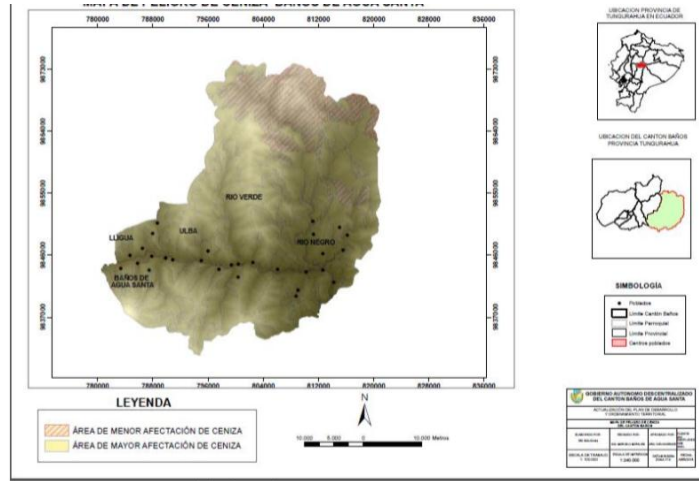
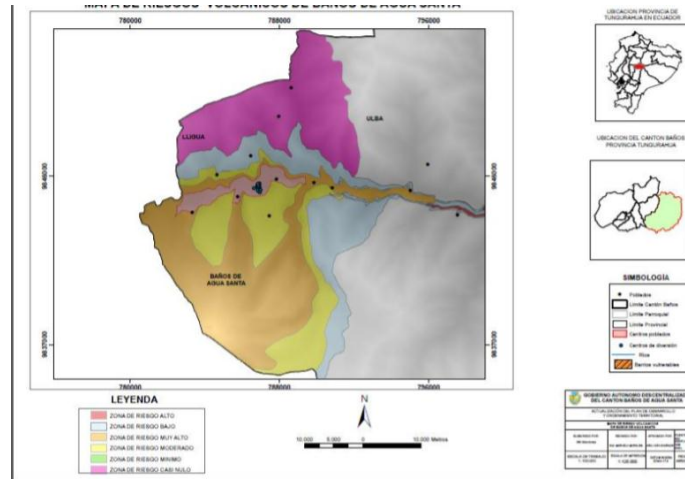


Figura 20 Topografía



Fuente: Sistema Nacional de Información.

Figura 21 Mapa de Peligro de Ceniza



Fuente: Sistema Nacional de Información.

Figura 22 Volcánicos de Baños



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS 2 COMPLETA DARIO - VICTOR.docx (D61755402)
Submitted: 1/1/2020 3:37:00 PM
Submitted By: olopez@ueb.edu.ec
Significance: 10 %

Sources included in the report:

VACA-M-REYES-T-INFORME-TESIS-FINAL(1).pdf (D55954517)
 EMPODERAMIENTO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.doc (D54734926)
 Tesis corregida.docx (D16515583)
 Tesis corregida.docx (D16619955)
 Lincango-Pacheco-Paola-Milena-G.R.F.docx (D47910304)
 Romero-Morocho-Jonathan-Andres.docx (D47661819)
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4217/421749924003/html/index.html>
https://acmpublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/05/24.Huesca.Valdep.2016.335_350.pdf
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5237749.pdf>
<https://core.ac.uk/download/pdf/143431372.pdf>
https://www.researchgate.net/publication/283272498_Gestion_de_Riesgo_en_el_Ecuador
https://www.ipcc.ch/apps/njlite/srex/njlite_download.php?id=6104
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1969/1/TE0016.pdf>

Instances where selected sources appear:

48