



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
EQUINOCCIAL**

**FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACIÓN
AMBIENTAL, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

**CARRERA DE TURISMO Y PRESERVACIÓN
AMBIENTAL**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN TURISMO Y
PRESERVACIÓN AMBIENTAL**

**TEMA: LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LA
CIUDAD DE BAÑOS Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN TURÍSTICA**

AUTORA: DANIELA IDROVO N.

DIRECTORA: ARQ. ENRIQUETA CANTOS

QUITO – ECUADOR

2013

RESPONSABILIDAD

El contenido de la presente tesis es responsabilidad de la autora

Daniela Carolina Idrovo Núñez

1721674297

CERTIFICACIÓN

En calidad de Directora de tesis, certifico que la presente ha sido elaborada única y exclusivamente por la señorita Daniela Carolina Idrovo Núñez

Atentamente,

Arquitecta Enriqueta Cantos

Directora de Tesis

DEDICATORIA

A mis maravillosos padres Carmita y Patricio, quienes son definitivamente la mayor bendición de mi vida, ya que entre muchas otras cosas, se convirtieron en los artífices esenciales para mi preparación profesional, por todo el inmenso e incondicional apoyo que han sabido brindarme a lo largo de mi vida estudiantil.

De manera especial quiero dedicar todo este esfuerzo a mi hermana Claudia, quien se hizo presente durante todo este proceso con su oportuna ayuda y apoyo y que aunque lamentablemente hoy ya no está físicamente entre nosotros, sé que es un ángel que desde el cielo compartirá conmigo este logro tan importante.

AGRADECIMIENTO

A mi familia entera por todo el apoyo mostrado en este proceso, especialmente a mis Padres, mis hermanas, primos, tías que se han convertido en un pilar sumamente importante en mi vida.

Agradezco además a mi directora de tesis la Arquitecta Enriqueta Cantos quien con sus amplios conocimientos, supo guiarme de la manera más adecuada para poder culminar este importante logro.

A Michael por su cariño, comprensión y amor incondicional que me han permitido sentirme apoyada, durante este largo camino.

A mis compañeros, amigos y maestros que han compartido conmigo este maravilloso camino de aprendizaje y preparación profesional.

Muchas Gracias

INTRODUCCIÓN

La presente tesis se encuentra enfocada en una investigación que pretende llegar a un entendimiento de cómo la Gestión de Riesgos puede adaptarse a la Gestión turística, en un territorio determinado, como es el caso de la ciudad de Baños, pues esto se plantea como una problemática muy poco abordada en el país, y que debería ser tomada en cuenta como muchos otros aspectos que se consideran comúnmente importantes dentro del turismo.

Para ello es necesario iniciar con un marco conceptual que permita lograr una comprensión sólida, de lo que representa la Gestión de Riesgos y su importancia en determinadas situaciones, así como lograr entender los aportes que se han dado considerando el tema desde el turismo, analizando de forma adicional la parte normativa que respalda estos aspectos a nivel de país y a nivel internacional.

Adicionalmente, para abordar el tema de manera particular, la investigación presentará información acerca de la zona de estudio, la misma que servirá para conocer los aspectos de mayor relevancia que caracterizan a Baños, y poder con ello tener fundamentos, que faciliten la posterior comprensión de las diversas situaciones que se presentan en Baños, sobre todo en relación a aspectos que competen al presente estudio

En el siguiente paso dentro de la investigación, se efectuará un análisis y una investigación de la actual situación de la Gestión de Riesgos en la Ciudad de Baños para comprender que tan avanzado está el proceso en la ciudad.

Posteriormente es importante comprender la situación del turismo en Baños y de qué forma se está contemplando desde este sector, aspectos que formen parte de la Gestión de Riesgos. Culminando con una investigación que de manera directa permita a través de encuestas y entrevistas comprender de forma más real lo que ocurre en cuanto a acciones y conocimientos de los principales implicados en este proceso, concluyendo si las acciones emprendidas han sido las adecuadas y se encuentran dando los resultados esperados, para poder hablar de un vínculo exitoso de la Gestión de Riesgos dentro de la Gestión Turística en el caso de Baños.

ÍNDICE

1.- PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA	I
2.- ANTECEDENTES	I
3.- Justificación e Importancia	III
4.- DELIMITACIÓN DEL TEMA	IV
5.- PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS:.....	IV
5.1.- Objetivo General:	IV
5.2.- Objetivos Específicos:.....	IV
6.- MARCO REFERENCIAL	V
6.1.- MARCO TEÓRICO:	V
6.2.- MARCO CONCEPTUAL	VIII
7.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	XI
7.1.- MÉTODOS.....	XI
8.- MATRIZ DE OBJETIVOS	XIII
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1.- INTRODUCCIÓN	1
1.2.- FUNDAMENTOS RELATIVOS A LA GESTIÓN DE RIESGOS	2
1.2.1.- Amenaza:	2
1.2.2.- Vulnerabilidad.....	5
1.2.3.- Desastre:	8
1.2.4.- Riesgo:	9
1.2.5.- Gestión de Riesgos:	12
1.2.6.- La Gestión de Riesgo Correctiva:	17
1.2.7.- La Gestión de riesgo Prospectiva	18
1.2.8.- Gestión de Riesgo Reactiva	19
1.3.- FUNDAMENTOS RELATIVOS AL TURISMO	23
1.3.1.- Turismo Sostenible	23
1.3.2.- Seguridad Turística.....	27

1.4.- RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	29
1.4.1.- Aportaciones de la Organización Mundial de Turismo (OMT) sobre la Gestión de Crisis en el Turismo	32
1.4.2.- Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres y su enfoque en el turismo	43
1.5.- MARCO NORMATIVO PARA LA GESTION DE RIESGOS.....	44
1.5.1.- Marco Normativo Internacional de la Gestión de Riesgos	45
1.5.2.- La Gestión de Riesgos en Ecuador: Marco Normativo e institucional	51
1.6.- MARCO NORMATIVO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA.....	70
1.6.1.- Marco Normativo Internacional de la Seguridad Turística	71
1.6.2.- Seguridad Turística en Ecuador	73
1.7.- CONCLUSIONES:	75
CAPÍTULO II: GENERALIDADES DE LA ZONA DE ESTUDIO	80
2.1.- INTRODUCCIÓN	80
2.2.- GENERALIDADES DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA	81
2.2.1.- Ubicación y Límites de la Provincia de Tungurahua	81
2.2.2.- Población.....	82
2.2.3.- Superficie.....	86
2.2.4.- Altura	86
2.2.5.- Clima	87
2.2.6.- División Política	87
2.2.7.- Actividades Económicas.....	89
2.3.- GENERALIDADES DEL CANTÓN BAÑOS	91
2.3.1.- Ubicación y Límites del Cantón	91
2.3.2.- Población.....	92
2.3.3.- Extensión.....	95
2.3.4.- Altitud.....	95
2.3.5.- Clima	96
2.3.6.- Orografía	96

2.3.7.- Hidrografía.....	96
2.3.8.- División Política Parroquial	97
2.3.9.- Actividades Económicas.....	99
2.3.10.- Infraestructura.....	100
2.4.- GENERALIDADES DE LA CIUDAD DE BAÑOS	101
2.4.1.- Historia de la Ciudad de Baños	102
2.4.2.- Ubicación y Límites.....	105
2.4.3.- Población.....	105
2.4.4.- Extensión.....	105
2.4.5.- Altura	105
2.4.6.- Clima	106
2.4.7.- Hidrografía.....	106
2.4.8.- Actividades Económicas.....	106
2.4.9.- El Volcán Tungurahua, Amenaza Natural De Baños	107
2.4.10.- Análisis de las vulnerabilidades y riesgos de Baños frente a la Amenaza Volcánica	109
2.5.- CONCLUSIONES	120
CAPÍTULO III: IA GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS	122
3.1.- INTRODUCCIÓN	122
3.2.- HISTORIA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS.....	123
3.3.- POLÍTICAS EXISTENTES EN BAÑOS RELATIVAS A LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	125
3.4.- INSTITUCIONALIDAD DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS	126
3.5.- ASPECTOS OPERATIVOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS	131
3.5.1.- Plan de Contingencia del Cantón Baños de Agua Santa, ante el Proceso Eruptivo del Volcán Tungurahua.....	132
3.5.2.- Actividades implementadas en la actualidad como respuesta a la Gestión de Riesgos.....	138
3.5.3.- Coordinación y apoyo externo empleado en la Gestión de Riesgos..	163

3.6.- PLAN DE CONTINGENCIA DE BAÑOS: TRATAMIENTO DEL TURISMO	164
3.7.- CONCLUSIONES:	168
CAPÍTULO IV: EL TURISMO Y LA GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS	171
4.1.- INTRODUCCIÓN	171
4.2.- BREVE RESEÑA HISTÓRICA DEL TURISMO EN BAÑOS	172
4.3.- POLÍTICAS RELATIVAS AL TURISMO EN BAÑOS	173
4.4.- INSTITUCIONALIDAD DEL TURISMO EN BAÑOS	174
4.5.- EL TURISMO EN LA CIUDAD DE BAÑOS.....	174
4.6.1.- Importancia del Turismo para la ciudad de Baños.....	175
4.6.2.- La Oferta de Baños.....	176
4.6.3.- Turistas que ingresan a Baños de forma anual	179
4.6.- AFECTACIÓN AL SECTOR TURÍSTICO EN ERUPCIONES VOLCÁNICAS ANTERIORES.....	181
4.7.- LA GESTIÓN DE RIESGOS DENTRO DEL TURISMO.....	185
4.7.1.- Actividades Implementadas por los Diferentes Actores Relacionados con el Turismo	186
4.7.2.- Seguridad que se ofrece al Turista en Baños	208
4.7.3.- Información suministrada a los turistas para su preparación	210
4.7.4.- Publicidad destinada a evitar afectación del turismo por presencia del volcán	211
4.8.- CONCLUSIONES	215
CAPÍTULO V: PERCEPCIÓN DE LOS PRINCIPALES ACTORES	218
5.1.- INTRODUCCIÓN	218
5.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	219
5.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	219
5.4.- METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL ESTUDIO.....	220
5.5.- ENTREVISTA	221
5.6.- ENCUESTA	225
5.7.- DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y TAMAÑO DE LAS MUESTRAS .	226

5.8.- TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS	229
5.8.1.- Tabulación Encuestas de establecimientos Turísticos	230
5.8.2.- Tabulación Encuestas de Turistas Nacionales	254
5.8.3.- Tabulación Encuestas realizadas a Turistas Extranjeros	279
5.10.- CONCLUSIONES:	303
CONCLUSIONES	307
RECOMENDACIONES	313
BIBLIOGRAFÍA	318
ANEXOS	325

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N.- 1 Proceso y Ámbitos de la Gestión de Riesgos	21
Gráfico N.- 2 Analfabetismo en la Provincia de Tungurahua	83
Gráfico N.- 3 Tasa de Asistencia y Cobertura de Educación.....	84
Gráfico N.- 4 Necesidades Básicas Insatisfechas Tungurahua 2010	85
Gráfico N.- 5 División Cantonal de la Provincia de Tungurahua	88
Gráfico N.- 6 Años de Escolaridad en la Provincia de Tungurahua.....	93
Gráfico N.- 7 Hogares con extrema pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas por Cantón.....	94
Gráfico N.- 8 Parroquias del Cantón Baños	98
Gráfico N.- 9 Mapa de Amenazas volcánicas por caída de ceniza en el Cantón Baños	114
Gráfico N.- 10 Mapa de amenazas volcánicas por flujos piroclásticos, flujos de lavas y lahares en el Cantón Baños	115

Gráfico N.- 11 Mapa de Riesgos de Baños de Agua Santa	116
Gráfico N.- 12 Organigrama COE Baños	127
Gráfico N.- 13 Principales Puntos del Plan de Contingencia de Baños	133
Gráfico N.- 14 Rotulación de los Refugios Temporales	143
Gráfico N.- 15 Estado de la señalética Horizontal mes de Mayo 2012	146
Gráfico N.- 16 Mejoramiento de la señalética Horizontal mes de Agosto	147
Gráfico N.- 17 Simulacro de Movilización de Baños Mayo 2012	159
Gráfico N.- 18 Simulacro de Movilización de Baños Mayo 2012	160
Gráfico N.- 19 Porcentaje del Turismo dentro de las actividades económicas de Baños	175
Gráfico N.- 20 Ingreso de Turistas Nacionales y Extranjeros a Baños.....	179
Gráfico N.- 21 Tríptico “Baños Ciudad Segura y Capacitada” Lado A	191
Gráfico N.- 22 Tríptico “Baños Ciudad Segura y Capacitada” Lado B	193
Gráfico N.- 23 Página web de Baños	195
Gráfico N.- 24 Página web de Baños, opción “Baños en tiempo real”	198
Gráfico N.- 25 Página web Baños, Imagen del Volcán Tungurahua en vivo	199
Gráfico N.- 26 Mapas instalados en los Parques de la Ciudad de Baños.....	201
Gráfico N.- 27 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 1 ..	231
Gráfico N.- 28 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 1.1	232
Gráfico N.- 29 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 1.2	234
Gráfico N.- 30 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 2 ...	236

Gráfico N.- 31 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 2.1	237
Gráfico N.- 32 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 3 ..	239
Gráfico N.- 33 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 3.1	241
Gráfico N.- 34 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 4 .	242
Gráfico N.- 35 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 4.1	244
Gráfico N.- 36 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 5 ..	246
Gráfico N.- 37 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 6 ..	248
Gráfico N.- 38 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 7 ..	249
Gráfico N.- 39 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 7 ..	251
Gráfico N.- 40 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 8 ..	253
Gráfico N.- 41 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 1	255
Gráfico N.- 42 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 1.1	257
Gráfico N.- 43 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 2	258
Gráfico N.- 44 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 2.1	260
Gráfico N.- 45 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 3	261
Gráfico N.- 46 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 3.1	263
Gráfico N.- 47 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4	265
Gráfico N.- 48 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4.1	266
Gráfico N.- 49 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4.2	268
Gráfico N.- 50 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 5	270
Gráfico N.- 51 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 6	272

Gráfico N.- 52 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 7	274
Gráfico N.- 53 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta 7.1 respuesta si	276
Gráfico N.- 54 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta 7.1 respuesta no ...	278
Gráfico N.- 55 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 1.....	280
Gráfico N.- 56 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 1.1.....	281
Gráfico N.- 57 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 2.....	282
Gráfico N.- 58 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 2.1.....	284
Gráfico N.- 59 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 3.....	285
Gráfico N.- 60 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 3.1.....	287
Gráfico N.- 61 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4.....	289
Gráfico N.- 62 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4.1.....	290
Gráfico N.- 63 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4.2.....	292
Gráfico N.- 64 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 5.....	294
Gráfico N.- 65 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 6.....	295
Gráfico N.- 66 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 7.....	297
Gráfico N.- 67 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta 7.1 respuesta si....	299
Gráfico N.- 68 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta 7.1 respuesta no ..	301

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N.- 1 Clasificación de Amenazas (peligros) según su origen	4
Cuadro N.-2 Factores de vulnerabilidad.....	7
Cuadro N.- 3 Tipos de Crisis Identificadas por la OMT	33
Cuadro N.- 4 Directrices para la gestión de crisis ofrecidas por la OMT a la industria turística	36
Cuadro N.- 5 Marco Normativo internacional de la Gestión de Riesgos	46
Cuadro N.-6 Actividades Económicas del Cantón Baños	99
Cuadro N.- 7 Historia de la Gestión de Riesgos en Baños	124
Cuadro N.- 8 Elementos que componen al Gobierno Municipal de Baños ..	130
Cuadro N.- 9 Actividades establecidas en el Plan de Contingencia para el Comité de Operaciones de Emergencias y su nivel de implementación	148
Cuadro N.- 10 Amenazas: Erupción volcánica Flujo de lodo	166
Cuadro N.-11 Número de Prestadores de Servicios Turísticos en Baños....	178
Cuadro N.-12 Cuadro de Síntesis de Afectación del sector Turístico	184
Cuadro N.-13 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 1	230
Cuadro N.-14 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 1.1 .	232
Cuadro N.-15 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 1.2	234
Cuadro N.-16 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 2	235
Cuadro N.-17 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 2.1 .	237
Cuadro N.-18 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 3	239

Cuadro N.-19 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 3.1 .	240
Cuadro N.-20 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 4	242
Cuadro N.-21 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 4.1 .	243
Cuadro N.-22 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 5 ...	245
Cuadro N.-23 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 6	247
Cuadro N.-24 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 7	249
Cuadro N.-25 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 7.1 .	250
Cuadro N.-26 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos pregunta 8	252
Cuadro N.- 27 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 1	255
Cuadro N.- 28 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 1.1	256
Cuadro N.- 29 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 2	258
Cuadro N.- 30 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 2.1	259
Cuadro N.- 31 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 3	261
Cuadro N.- 32 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 3.1	262
Cuadro N.- 33 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4	264
Cuadro N.- 34 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4.1	266
Cuadro N.- 35 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4.2	267
Cuadro N.- 36 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 5	269
Cuadro N.- 37 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 6	272
Cuadro N.- 38 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 7	273
Cuadro N.- 39 Encuesta Turistas Nacionales pregunta 7.1 respuesta si ...	275

Cuadro N.- 40 Encuesta Turistas Nacionales pregunta 7.1 respuesta no ..	277
Cuadro N.- 41 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 1.....	279
Cuadro N.- 42 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 1.1.....	281
Cuadro N.- 43 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 2.....	282
Cuadro N.- 44 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 2.1.....	283
Cuadro N.- 45 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 3.....	285
Cuadro N.- 46 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 3.1.....	286
Cuadro N.- 47 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4.....	288
Cuadro N.- 48 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4.1.....	290
Cuadro N.- 49 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4.2.....	291
Cuadro N.- 50 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 5.....	293
Cuadro N.- 51 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 6.....	295
Cuadro N.- 52 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 7.....	296
Cuadro N.- 53 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta 7.1 respuesta si ...	298
Cuadro N.- 54 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta 7.1 respuesta no ..	300

1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Ciudad de Baños es uno de los centros poblados con mayor importancia turística en el país, debido a que anualmente recibe más de un millón de turistas tanto nacionales como internacionales, que escogen este destino debido a la existencia de una gran gama de actividades y atractivos que conjugan la aventura, el descanso, la salud y la diversión en un solo lugar.

Otro aspecto importante de este sitio es la presencia del volcán Tungurahua, considerado como uno de los más activos del Ecuador continental y que ha obligado a desarrollar la Gestión de Riesgos en los sectores aledaños al mismo, entre ellos se encuentra la ciudad de Baños y por ello es necesario estudiar y entender cómo la Gestión de Riesgos que es un elemento importante, influye en la actividad turística, su planificación y desarrollo en la zona.

2.- ANTECEDENTES

La turística ciudad de Baños por su cercanía al volcán Tungurahua se ha mantenido expuesta durante siglos a varios peligros derivados su actividad eruptiva. Por ello es necesario conocer los antecedentes tanto del turismo como de la gestión de riesgos en la zona.

Respecto a los antecedentes en el sector turístico en Baños se puede decir que algunos de los principales atractivos de Baños que son sus aguas termales han existido desde hace cientos de años debido a la presencia del volcán Tungurahua, y esto ha generado el desplazamiento de personas para visitar estos lugares

desde hace ya siglos, y es a partir de la década de los años 70 y 80 en donde esta actividad se empieza a considerar como prioritaria en Baños y ya en los años 90 se observa un crecimiento acelerado tanto de los turistas que visiten la ciudad, como de los servicios que atiendan a esta demanda, hasta convertirse en la actualidad en uno de los principales destinos en el Ecuador

Respecto a los antecedentes de la Gestión de Riesgos en Baños se puede decir que los eventos volcánicos que han afectado a la ciudad a lo largo de la historia (registrándose desde 1773,) han obligado el desarrollo de varias actividades entre las que están, evacuaciones, estudios, simulacros, monitoreos, planes de contingencia, etc., estas y otras acciones que ya implican un proceso de gestión de riesgos, que en 2008 toma formalmente este nombre, y que se ejecutan en la actualidad gracias a la intervención de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos como el órgano rector en el país, y sobre todo de los gobiernos locales (Municipios) que gracias a la descentralización se encargan de manera directa del proceso gracias a la cooperación de varios actores en el territorio.

Respecto al tema no se ha realizado ningún estudio específico en el que se mencione una relación entre la gestión de riesgos y la gestión turística, sin embargo respecto al volcán Tungurahua y la ciudad de Baños se han realizado varios estudios e investigaciones, entre los que se puede destacar:

- “Análisis de vulnerabilidad del Cantón Baños de Agua Santa”, elaborado por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos en septiembre de 2011

- Los escenarios de riesgo de la zona de influencia del volcán Tungurahua, elaborado por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos en junio de 2009
- Plan de Contingencia de prevención para desastres volcánicos que se ha elaborado dentro de la planificación cantonal de Baños de Agua Santa.

Para poder llegar a establecer conclusiones y recomendaciones del presente estudio, se aplicará un proceso investigativo de carácter científico que empleará una metodología y técnicas adecuadas que permitan obtener resultados satisfactorios y alcanzar dichos fines.

3.- JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La importancia turística de la ciudad de Baños y su alto grado de vulnerabilidad producido por la ubicación tan cercana al volcán Tungurahua hacen que la gestión de riesgos y la gestión turística se enlacen inevitablemente y es fundamental conocer la incidencia de la una dentro de la otra, entendiendo cómo se ha manejado y se está manejando esta relación entre ambas, identificando a la vez a los diferentes actores que hacen parte de ello, para finalmente determinar la importancia de la gestión de riesgos en el sector turístico.

El aporte que se derivará del presente estudio es interesante debido a que muy poco se conoce sobre la relación existente entre estos dos elementos y cómo funciona esta dinámica en el caso particular de la ciudad de Baños.

Al materializar ese estudio se va a beneficiar a la ciudad, y sobre todo al sector turístico debido a que esta investigación permitirá detectar las falencias, los

aciertos y todo lo que permita no sólo en el caso Baños si no en todas las zonas que lo requieran hablar de la gestión de riesgos y el desarrollo del turismo como algo complementario.

4.- DELIMITACIÓN DEL TEMA

El presente estudio se realizará en la ciudad de Baños, en la Provincia de Tungurahua con información adicional obtenida en la ciudad de Quito.

Como parte del estudio se efectuará entrevistas, las mismas que serán aplicadas a personas que sean actores directos e indirectos en la gestión de riesgos en Baños y las personas involucradas en el sector que tengan la responsabilidad de aportar con dicha gestión en el ámbito turístico, además de los turistas que visiten la ciudad en el momento de la investigación.

5.- PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS:

5.1.- Objetivo General:

Conocer cómo la Gestión de Riesgos derivada de los peligros volcánicos presentes en la ciudad de Baños se relaciona e incide en la actividad turística, determinando las acciones emprendidas en la actualidad y los efectos existentes en el sector.

5.2.- Objetivos Específicos:

- Fundamentar teóricamente la gestión de riesgos y los aspectos teóricos del turismo que se relacionan con dicho proceso, además establecer el marco

normativo tanto de la Gestión de Riesgos como de la Seguridad Turística a nivel nacional e internacional.

- Identificar los elementos más sobresalientes de la zona de estudio, incluyendo los elementos relativos a la vulnerabilidad que posee la ciudad frente al volcán Tungurahua.
- Conocer el desarrollo y la aplicación de la gestión de riesgos en Baños y cómo se incorpora el turismo dentro del proceso.
- Establecer la situación actual del Turismo en la ciudad de Baños y determinar cómo se está implementando aspectos relativos a la Gestión de Riesgos en la ciudad.
- Efectuar una investigación que mida la percepción de los principales actores del proceso identificando, el avance que ha tenido la implementación de la Gestión de Riesgos desde el Turismo.

6.- MARCO REFERENCIAL

6.1.- MARCO TEÓRICO:

Para comprender de mejor manera el proceso de la Gestión de Riesgos los siguientes libros serán usados:

- **La Gestión Local del Riesgo: Nociones y precisiones en torno al concepto y la práctica;** Este libro desarrollado en el 2003 gracias al programa Regional para la Gestión del Riesgo en América Central, CEPREDENAC, PNUD a través de la colaboración directa de Allan Lavell, es importante debido a que contiene varios elementos conceptuales que

permiten entender de mejor manera la gestión de riesgos, contiene tres partes que en las que se separa la teoría de la práctica, presenta una sección que contiene bibliografía útil para el estudio de la gestión de riesgos, además de un glosario bastante extenso y otro anexo que presenta ejemplos de metodologías, formas de intervención y conducción de proyectos con incidencia local, lo que permitirá tomar ciertos elementos conceptuales que serán útiles para desarrollar la fundamentación teórica y posteriormente efectuar el proceso de análisis de la gestión de riesgos en Baños.

- **Incorporar la Gestión del Riesgo en la Planificación Territorial Orientaciones a nivel municipal;** Este libro es una publicación de la Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo —a través del Grupo de Trabajo en Gestión del Riesgo y Cambio Climático—, la Comisión Europea y la Comunidad Andina de Naciones, en el marco del proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina (Predecan). Se basa en la consultoría “Orientaciones para incorporar la gestión del riesgo a la planificación territorial en el nivel municipal” de la Dra. Christina Bollin. Publicado en el año 2010, este libro será utilizado para poder complementar los términos relativos a la gestión de riesgos, en especial respecto a la vulnerabilidad, los tipos de gestión de riesgo, entender el proceso de forma integral y sobre todo para poder determinar las acciones que a nivel municipal deben implementarse para ejecutar la gestión de riesgos.
- **La Gestión del Riesgo de Desastres: Un Enfoque Basado en Procesos;** elaborado por Lizardo Narváez, Allan Lavell, Gustavo Pérez Ortega en el

año 2009 como resultado del Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina – PREDECAN, este libro permitirá conocer los antecedentes de la gestión de riesgos y cómo ha ido cambiando en el tiempo hasta convertirse en un elemento tan importante en la actualidad, además el libro presenta a la gestión de riesgo como una serie de procesos, cada uno con sus características que permiten tener un enfoque más detallado de lo que significa la ejecución de la gestión de riesgos en un realidad determinada.

- **Gestión de Riesgo en los Gobiernos Locales;** Elaborado por Julio Díaz Palacios en el año 2005, es un libro que presenta los elementos conceptuales que componen la gestión de riesgos de manera bastante ordenada y explícita además de sus principios y componentes básicos y aunque está basado en realidades presentes en Perú posee varios lineamientos que deben considerarse en la gestión local de riesgos que pueden servir de referencia para poder adaptar a otras realidades como es el análisis de la gestión de riesgos en la ciudad de Baños ya que se muestra como una guía que no sólo se enfoca en las responsabilidades de los altos funcionarios si no habla de los roles de varios actores que de una manera directa o indirecta deben intervenir en la gestión de riesgos.

Con respecto al turismo los libros más adecuados para obtener información son los siguientes:

- **Manual de Turismo Sostenible: Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable;** elaborado por Mónica Pérez

de las Heras en el año 2004, el mismo que contiene información detallada de lo que significa el turismo sostenible y cada uno de sus componentes, además de la aplicación del mismo en los diferentes ámbitos y niveles que componen la actividad turística. Es importante conocer el turismo sostenible para poder entender que sólo este tipo de turismo tendrá una relación directa con la gestión de riesgos ya que busca el bienestar de todos los involucrados en el sector turístico.

- **El Turismo Teoría y Práctica;** Este Libro que constituye una traducción del libro “Tourism Principles and Practice” de Chris Cooper, Jonh Fletcher, Alan Fyall, David Gilbert y Stephen Wanhill, que es una obra que contiene un sinnúmero de elementos relativos al turismo y que son bastante útiles pero destaca su importancia debido a que posee un capítulo titulado “ El Futuro del Turismo: tendencias y los problemas más allá de nuestro control” en donde se detalla una sección referente a la seguridad, la protección y el riesgo y allí se muestra ciertos elementos que pueden servir de referencia para hablar de la gestión de riesgos dentro del turismo incluso en base a recomendaciones establecidas por la OMT.

6.2.- MARCO CONCEPTUAL

Amenaza:

Peligro latente relacionado con la posible manifestación de un fenómeno cuyo origen se relaciona con los procesos naturales de transformación y modificación de la Tierra y el ambiente.

Desastre:

Situación producida por la manifestación de un fenómeno natural que afecta las condiciones normales de funcionamiento de un lugar específico, entre las afectaciones más importantes que pueden darse se encuentran: la pérdida de vidas y salud de los pobladores; la destrucción, pérdida o inutilización de bienes, así como daños severos en el ambiente. Este proceso no puede ser enfrentado o resuelto de manera autónoma utilizando los recursos disponibles a la unidad social directamente afectada.

Emergencia:

Estado relacionado de una manera directa con la ocurrencia de un fenómeno físico peligroso o por la inminencia del mismo, este estado requiere de una reacción inmediata y necesita la atención de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general. La fase inmediata después del impacto es caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad.

Mitigación:

Proceso que implica planificación y ejecución de medidas de intervención que permitan reducir o disminuir el riesgo existente. La mitigación conlleva el entendimiento de que no es posible reducir el riesgo en su totalidad, se debe trabajar sobre él.

Prevención:

Conjunto de medidas establecidas y ejecutadas con anticipación que buscan prevenir nuevos riesgos o impedir que aparezcan. Esto significa trabajar en torno a amenazas y vulnerabilidades probables.

Rehabilitación:

Proceso que busca el restablecimiento de las condiciones normales de vida, mediante la reparación de los servicios vitales indispensables interrumpidos o deteriorados por el desastre.

Resiliencia:

La resiliencia es la capacidad de una comunidad o sociedad expuesta a amenazas para adaptarse, a través de la resistencia o cambio que le permitan mantener un nivel aceptable en su funcionamiento y estructura. Se determina por el grado en el que la comunidad es capaz de aprender de desastres pasados para poder actuar en el futuro y mejorar las medidas usadas para la reducción de desastres.

Riesgo:

Riesgo es la probabilidad de la generación de consecuencias económicas, sociales o ambientales en un sitio particular y durante un tiempo determinado de exposición evento físico externo. Se obtiene de relacionar la amenaza con la vulnerabilidad de los elementos expuestos.

Volcánico:

Palabra relativa a volcán que es una estructura geológica por la cual emergen el magma (roca fundida) en forma de lava y gases del interior del planeta. El ascenso ocurre generalmente en episodios de actividad violenta denominados «erupciones», las cuales pueden variar en intensidad, duración y frecuencia; siendo desde conductos de corrientes de lava hasta explosiones extremadamente destructivas.

Vulnerabilidad:

Factor interno de riesgo de una comunidad expuesta a una amenaza. Se trata de la predisposición o susceptibilidad física, económica, política o social que tiene una comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que se manifieste un fenómeno peligroso de origen natural, socio natural o antrópico. Representa también las condiciones que imposibilitan o dificultan la recuperación autónoma posterior.

7.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**7.1.- MÉTODOS**

Los dos métodos que se emplearán en el desarrollo de la investigación serán:

Método Deductivo.- Este método que permite ir de lo general a lo particular, será empleado en la investigación en momentos importantes que son el Capítulo I titulado: “Marco teórico” y el Capítulo II “Generalidades de la zona de estudio”, que

son mayormente una recopilación teórica que es la base para arrancar con el posterior análisis desarrollado en los capítulos siguientes.

Método Inductivo.- Este método que por el contrario permite partir desde lo particular para llegar a lo general, será empleado en el Capítulo III en el que se detallará de qué manera la gestión de riesgos se aplica en la ciudad de Baños, en el capítulo IV que implica el conocimiento de la situación actual del Turismo y la incidencia de la Gestión de Riesgos en la Gestión turística y en el capítulo V donde se efectuará una investigación de la percepción de los principales actores.

Método Analítico.- Este método que es un proceso que permite el análisis y la verificación de datos tanto cualitativos como cuantitativos descomponiendo un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual será empleado en prácticamente todos los capítulos, pero en especial en el capítulo III, IV y V, debido a que en estos capítulos es necesario un análisis exhaustivo de los datos recabados.

8.- MATRIZ DE OBJETIVOS

Objetivo Específico	¿Qué se va a investigar?	¿Cómo se va a investigar?	¿A quién se va a investigar?	Aspectos Puntuales	Instrumentos
Fundamentar teóricamente la gestión de riesgos y la gestión turística, para entender la relación que debe darse entre ambas en determinadas situaciones.	La Teoría relativa a La gestión de Riesgos y a la gestión turística con un enfoque en la Gestión de Riesgos, Parte normativa de la Gestión de Riesgos y seguridad turística	Método Deductivo		Amenaza; Vulnerabilidad; Desastre; Riesgo; Proceso de la Gestión de Riesgos, Turismo sostenible, Seguridad Turística, relación entre la Gestión de riesgos y la gestión turística, aportes de la Organización Mundial de Turismo respecto al tema, Marco Normativo internacional y nacional de la Gestión de Riesgos, Marco Normativo de la Seguridad Turística.	Libros, Documentos de internet
Identificar los elementos más sobresalientes de la zona de estudio, incluyendo los elementos relativos a la vulnerabilidad que posee la ciudad frente al volcán Tungurahua.	Los aspectos más relevantes sobre la Provincia de Tungurahua, el Cantón y sobre todo la ciudad de Baños	Método Deductivo		Generalidades de la Provincia de Tungurahua, Generalidades del Cantón Baños, Aspectos importantes de la Ciudad de Baños, vulnerabilidad de Baños frente a la amenaza volcánica.	Documentos elaborados por el Municipio de Baños, Internet, libros

Conocer el desarrollo y la aplicación de la gestión de riesgos en Baños y cómo se incorpora el turismo dentro del proceso.	La situación y características de la gestión de riesgo aplicada en la actualidad en la ciudad de Baños	Método Inductivo Método Analítico	Las autoridades y personas involucradas en la gestión de riesgos en Baños	Conocer la articulación del proceso de Gestión de Riesgos, los instrumentos utilizados y las acciones que se están ejecutando en la ciudad y las que se relacionan con el Turismo	Documentos, Entrevistas
Establecer la situación actual del Turismo en la ciudad de Baños y determinar cómo se está implementando aspectos relativos a la Gestión de Riesgos en la ciudad.	El desarrollo y características del turismo en la ciudad de Baños, y cómo en este sector se ha trabajado para bordar la Gestión de Riesgos	Método Inductivo Método Analítico	Personas involucradas de manera directa e indirecta en el desarrollo de la gestión turística	Situación actual del turismo: importancia del turismo, afluencia de turistas, afectación del turismo por actividad volcánica, rol de los actores para la implementación de la Gestión de Riesgos en la Gestión turística	Entrevistas, observación, documentos.
Efectuar una investigación que mida la percepción de los principales actores del proceso	El Grado de conocimiento y preparación de los actores con mayor incidencia en el proceso	Método Inductivo Método Analítico	Prestadores de servicios turísticos, turistas nacionales y extranjeros, el alcalde de Baños	Percepción y gestión del Alcalde de Baños. Conocimiento y compromiso mostrado por los Prestadores de servicios turísticos. Grado de conocimiento, preparación y percepción del turista sobre el proceso.	Entrevistas, encuestas

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.- INTRODUCCIÓN

El presente capítulo se presenta como una base fundamental para comprender de mejor manera por un lado los elementos relativos a la Gestión de Riesgos, y por el otro, cómo dicho proceso se relaciona con el Turismo y de qué manera se ha logrado el desarrollo de estos componentes gracias a la normativa existente.

El primer punto relativo a la Gestión de Riesgos, implica el conocimiento de una serie de elementos que permitan entender la complejidad de este proceso, dichos elementos incluyen, los factores que lo generan, sus componentes, principales características, etc. que serán analizados en primera instancia. Adicionalmente es importante tener en cuenta los términos más importantes del ámbito turístico, que de alguna manera se relacionan con los aspectos que contempla el proceso de Gestión de Riesgos.

Una vez conceptualizados los elementos relativos tanto a la Gestión de Riesgos como al turismo, es importante entender de qué manera se relacionan y cómo debería intervenir en caso de que los dos se enfrenten en situaciones específicas y finalmente es importante conocer la parte normativa que ha servido de base para el desarrollo de la Gestión de Riesgos y de la Seguridad turística a nivel nacional e internacional.

1.2.- FUNDAMENTOS RELATIVOS A LA GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos es un proceso que en los últimos años ha tomado fuerza a nivel mundial como parte importante del desarrollo sostenible, se trata de un proceso complejo que abarca una serie de factores que interactúan entre sí para poder concretar su existencia y, es justamente por ello que para poder entender la gestión de riesgos es importante primero conocer ciertos elementos que la generan, que la componen y que han motivado la existencia de este proceso, para posteriormente estudiarla de forma detenida en cada una de sus partes.

Para iniciar se debe contemplar uno de los elementos fundamentales que ha originado todo el proceso de la gestión de riesgos y en base al cual se actúa permanentemente y son las amenazas.

1.2.1.- Amenaza:

Una amenaza es el componente que conlleva necesariamente la generación de procesos como la gestión de riesgos por ello, se debe conocer lo que implica este componente, analizándolo gracias a la siguiente definición: “Las amenazas son eventos físicos latentes, o sea probabilidades de ocurrencia de eventos físicos dañinos en el futuro, y pueden clasificarse genéricamente de acuerdo con su origen, como naturales, socio-naturales, o antropogénicos” (Lavell, 1996 citado en Lavell, 2003, p. 22).

Es decir que existen tres tipos de amenazas que son descritas de la siguiente manera:

Las naturales derivan de la misma dinámica de la naturaleza y comprenden fenómenos como sismos, huracanes, tsunamis y erupciones volcánicas. Las antropogénicas derivan por completo de acciones humanas e incluyen explosiones, incendios, derrames de sustancias peligrosas, accidentes tecnológicos y otros. Y, las amenazas socio-naturales derivan de la intersección de prácticas humanas con el ambiente natural, normalmente en condiciones tipificadas como de degradación ambiental, de inadaptabilidad al entorno o bajo condiciones de insuficiencias y/o deficiencias en la dotación de infraestructuras urbanas y rurales, particularmente para el drenaje de aguas pluviales. Así, un número importante y creciente de eventos físicos dañinos tales como inundaciones, deslizamientos, sequías, erosión de suelos y colapsos de tierra son generados o acentuados por distintas prácticas humanas, como por ejemplo la deforestación, el corte de manglares, el minado y desestabilización de laderas, el monocultivo en ambientes frágiles, y la construcción de ciudades sin adecuados sistemas de drenaje pluvial (Lavell, La Gestión Local del Riesgo Nociones y Precisiones en torno al concepto y la práctica, 2003, pág. 22).

Se puede concluir que existen tres tipos de amenazas identificadas y a continuación se presenta un cuadro en donde se observa la clasificación y se muestran ciertos ejemplos de cada una de ellas

Cuadro N.- 1

Clasificación de amenazas (peligros) según su origen

Naturales	Socionaturales	Antropogénicas o Tecnológicas
Sismos	Inundaciones (vinculadas a deforestación de cuencas por acumulación de desechos domésticos, industriales y otros en los cauces)	Contaminación ambiental
Tsunamis	Deslizamientos (en áreas con fuertes pendientes o con deforestación)	Incendios urbanos
Heladas	Huaycos	Explosiones
Erupciones volcánicas	Desertificación (cuando es producida o inducida por la deforestación)	Derrames de sustancias tóxicas
Sequías	Salinización de suelos	
Granizadas		
Precipitaciones pluviales, que ocasionan amenazas físicas como inundaciones, avalanchas de lodo y desbordamiento de ríos, entre otros.		
Huracanes		

Fuente: Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina; Cooperación Técnica Alemana, 2006.

De manera general y en resumen se puede decir que una amenaza es la probabilidad de que un evento físico dañino ocurra y dichas amenazas pueden ser naturales únicamente, otras igualmente naturales pueden verse agravadas por la acción del hombre y otras exclusivamente derivadas de los procesos de desarrollo del mismo.

El siguiente elemento que se va a analizar es otro de los factores que al interactuar con la amenaza constituyen una fórmula perfecta para traer consecuencias negativas y se trata de la vulnerabilidad.

1.2.2.- Vulnerabilidad

La vulnerabilidad es definida de la siguiente manera:

Es el conjunto de condiciones ambientales, sociales, económicas, políticas y educativas que hacen que una comunidad esté más o menos expuesta a un desastre, sea por las condiciones inseguras existentes o por su capacidad para responder o recuperarse ante tales desastres (Díaz Palacios, Chuquisengo, & Ferradas, 2005, pág. 12).

Adicional a esta definición es importante entender los elementos que lo generan, por ello es necesario conocer el siguiente aporte sobre el tema:

Los factores que la explican son la exposición a la amenaza / peligro, la susceptibilidad, o fragilidad, a sufrir daños por el impacto de esta y la resiliencia, entendida como la capacidad de asimilación o recuperación ante el impacto de la amenaza. La ocupación de zonas propensas a peligros tiene su origen, entre otros, en el crecimiento acelerado y desordenado de las ciudades, la ausencia de instrumentos de planificación del uso y la ocupación del territorio, [...]. La fragilidad de las unidades sociales es el resultado del uso de formas constructivas inadecuadas; la ausencia, el desconocimiento o el incumplimiento de normas constructivas; el uso de

tecnologías inadecuadas al medio; los bajos ingresos de la población; [...]; etc. La baja resiliencia puede explicarse por el desarrollo inadecuado de la base productiva, la escasa diversificación de actividades productivas o su alta dependencia del clima, la escasa investigación sobre la resistencia y la adaptación de las especies a la variabilidad y el cambio climático y el aprovechamiento de las posibles condiciones favorables de este, y el uso inadecuado de los recursos naturales. Igualmente influye el escaso desarrollo de prácticas de aseguramiento, redes de protección social y organización de la población, bajo nivel de autonomía en la toma de decisiones y uso de los recursos en los niveles locales, insuficiencia de recursos financieros, etc. (Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo, 2010, pág. 18) .

A continuación se muestra un cuadro en donde se detalla los Factores de vulnerabilidad:

Cuadro N.- 2 Factores de vulnerabilidad

Exposición	Fragilidad	Resiliencia
Ocupación de zonas propensas a peligros	Inseguridad estructural de edificaciones	Desarrollo inadecuado de base productiva
Inexistencia de planes de ordenamiento territorial	Incumplimiento de normas específicas de construcción.	Escasa diversificación de actividades productivas.
Limitada aplicación de políticas para uso del territorio; escasa supervisión.	Falta de mantenimiento a la infraestructura.	Actividades agropecuarias dependientes de condiciones climáticas.
Falta de acceso a tierras seguras y concentración poblacional.	Escasas posibilidades de supervisión.	Planificación de actividades productivas sin considerar escenarios probables de la variabilidad climática.
Inexistencia de análisis del riesgo para la localización de inversiones.	Deficiente infraestructura urbana.	Reducida investigación sobre especies y variedades resistentes a la variabilidad climática
Falta de conocimiento apropiado de peligros potenciales.	Inexistencia de análisis del riesgo sobre aspectos técnicos.	Condiciones de pobreza de la población más afectada.
Escasa conciencia a nivel técnico, político y social, de los peligros naturales.	Inadecuado manejo de recursos naturales.	Falta de mecanismos para aprovechamiento de impactos positivos de fenómenos naturales.

Fuente: Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina; Cooperación Técnica Alemana, 2006.

Con toda esta información se puede decir que la vulnerabilidad es un factor interno de las sociedades expuestas y se origina mayormente por una falta de planificación de los diferentes actores que forman parte de las mismas, los factores que la generan son los grados de exposición, la fragilidad y la dificultad para alcanzar la resiliencia de los núcleos sociales.

Una vez analizados los términos amenaza y vulnerabilidad es necesario conocer un tercer componente que se puede derivar en el peor de los casos de la interacción de ambos, este término es el desastre.

1.2.3.- Desastre:

A continuación se muestra la definición que se ha planteado para este elemento:

Situación o proceso social que se desencadena como resultado de la manifestación de un fenómeno de origen natural, socio-natural o antrópico que, al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en una población y en su estructura productiva e infraestructura, causa alteraciones intensas, graves y extendidas en las condiciones normales de funcionamiento del país, región, zona, o comunidad afectada, las cuales no pueden ser enfrentadas o resueltas de manera autónoma utilizando los recursos disponibles a la unidad social directamente afectada. Estas alteraciones están representadas de forma diversa y diferenciada, entre otras cosas, por la pérdida de vida y salud de la población; la destrucción, pérdida o inutilización total o parcial de bienes de la colectividad y de los individuos, así como daños severos en el ambiente; requiriendo de una respuesta inmediata de las autoridades y de la población para atender a los afectados y restablecer umbrales aceptables de bienestar y oportunidades de vida (Lavell, 2003, pág.66)

Adicional a esta definición es posible acotar ciertos elementos que deben ser considerados en cuestiones de desastre, como se observa a continuación:

El impacto de los desastres no debe ser medido solo en función de la valorización monetaria de los daños. Es necesario tener en cuenta la valoración social de tal impacto, las capacidades de rehabilitación y reconstrucción y, por lo tanto, las desigualdades sociales y el sistema de relaciones entre lo local, regional y nacional. (Díaz Palacios et al., 2005, pág. 16).

Esto indica que un desastre es el peor escenario que puede producirse en el caso del impacto de una amenaza en un lugar con condiciones de vulnerabilidad altas, en base a esto se determina que una adecuada planificación puede evitar los desastres y más aún cuando se prepara a las personas para estas situaciones se evitan muchas pérdidas no sólo materiales sino también humanas.

Lo siguiente que se debe analizar es el concepto y las características del término riesgo para posteriormente entrar de lleno a lo que representa la Gestión de Riesgos.

1.2.4.- Riesgo:

El riesgo es un elemento importante que existe cuando los elementos anteriormente mencionados están presentes en una sociedad y por ello es importante conocer su definición:

Por riesgo de desastre en particular entendemos, la probabilidad de daños y pérdidas futuras asociadas con el impacto de un evento físico externo sobre una sociedad vulnerable, donde la magnitud y extensión de estos son tales

que exceden la capacidad de la sociedad afectada para recibir el impacto y sus efectos y recuperarse autónomamente de ellos (Lavell, La Gestión Local del Riesgo Nociones y Precisiones en torno al concepto y la práctica, 2003, pág. 21).

Al ser el riesgo un componente esencial para entender el proceso que conlleva la gestión de riesgos es importante conocer ciertas características que se derivan del mismo, como se observa a continuación:

El riesgo se caracteriza principalmente por ser dinámico y cambiante, de acuerdo con los cambios y variaciones que sufren sus dos componentes (amenaza y vulnerabilidad) en el tiempo, en el territorio, en el medio ambiente y en la sociedad. [...] Por su naturaleza dinámica, el riesgo es analizable y medible hasta cierto punto, por lo cual se puede decir que es factible reducirlo en la medida que la sociedad procure cambios en este sentido sobre alguno de sus componentes (peligro y vulnerabilidad). El riesgo se evalúa en términos de los daños y las pérdidas que se podrían presentar si ocurre el fenómeno detonante (sismo, lluvia, etc.), considerando no sólo la fuerza y magnitud de éste sino, principalmente, la mayor o menor capacidad de la población para soportar y sobreponerse del impacto ocasionado (Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina; Cooperación Técnica Alemana, 2006, pág. 23).

Además en el mismo documento se añade:

El riesgo está en función de la amenaza o peligro y del nivel de vulnerabilidad a que se está expuesto. Estos dos factores son dependientes entre sí, no existe amenaza si no hay elementos físicos o ambientales o miembros de un grupo social expuestos a la misma (vulnerables). Igualmente, no existe vulnerabilidad cuando no está presente ninguna amenaza (Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina; Cooperación Técnica Alemana, 2006, pág. 22).

Por lo tanto podría decirse que el riesgo puede resumirse la siguiente manera:

$$\text{Amenaza} \times \text{Vulnerabilidad} = \text{Riesgo}$$

Para profundizar en este elemento es importante especificar ciertas características del riesgo, que permiten una mejor comprensión del mismo:

El riesgo es una condición latente que, al no ser modificada o mitigada a través de la intervención humana o por medio de un cambio en las condiciones del entorno físico-ambiental, anuncia un determinado nivel de impacto social y económico hacia el futuro, cuando un evento físico detona o actualiza el riesgo existente. Este riesgo se expresa y se concreta con la existencia de población humana, producción e infraestructura expuesta al posible impacto de los diversos tipos de eventos físicos posibles, y que además se encuentra en condiciones de “vulnerabilidad”, es decir, en una condición que predispone a la sociedad y sus medios de vida a sufrir daños y pérdidas. El nivel del riesgo estará condicionado por la intensidad o

magnitud posible de los eventos físicos, y el grado o nivel de la exposición y de la vulnerabilidad (Narváez, Lavell, & Pérez Ortega, 2009, pág. 9).

Con toda esta información se puede determinar que el riesgo trata acerca de una probabilidad de que se produzcan daños importantes por el impacto de un evento físico en una sociedad, es decir que se habla de algo que podría pasar y que no ha ocurrido todavía y esta es la base para entender que, sobre este elemento, que se anticipa a los hechos se debe actuar y por ello el proceso de gestión de riesgos lleva su nombre porque busca anticiparse y evitar que los desastres ocurran considerando que las amenazas existen.

1.2.5.- Gestión de Riesgos:

Este proceso es el tema central de la presente investigación y posee varias características y necesariamente implica conocer su origen y los elementos que la componen

Antecedentes: Se podría decir que La gestión de riesgo de desastre es un proceso relativamente nuevo ya que data de la década de los noventa, época en la que se reemplazó las nociones de manejo, gestión o administración de desastres que eran los temas centrales desde la década de los sesenta. Los cambios principales que se evidencian en cuanto a terminología permiten establecer que a partir de la aparición de la gestión de riesgos se deja de lado un enfoque centrado en el desastre caracterizado por el daño y la pérdida, cambiándolo por uno en el que el riesgo es el tema central, incorporando con ello acciones relativas a la prevención y mitigación en lugar de destinar esfuerzos únicamente a la respuesta

y las posteriores etapas de reconstrucción en caso de desastres ya ocurridos. Todo este proceso de cambio fue reforzado a partir de del periodo posterior al impacto del Huracán Mitch en Centroamérica, ya que debido a este evento se logró comprender mejor la relación existente entre el riesgo, el desastre y los procesos de desarrollo y marginación de la población pobre, además de procesos de degradación del ambiente que sufrió la sociedad durante el periodo post guerra que contribuyeron a la generación de nuevas amenazas. Toda esta relación de la gestión con el desarrollo de las sociedades conllevaría a concebir la gestión de riesgos como una práctica importante en la primera década del siglo XXI (Narváez et al, 2009, p.33).

Definición:

La gestión de riesgos es un proceso que se define de la siguiente manera:

La Gestión del Riesgo de Desastre definida de forma genérica, se refiere a un proceso social complejo cuyo fin último es la reducción o la previsión y control permanente del riesgo de desastre en la sociedad, en consonancia con, e integrada al logro de pautas de desarrollo humano, económico, ambiental y territorial, sostenibles. Admite, en principio, distintos niveles de coordinación e intervención que van desde lo global, integral, lo sectorial y lo macro-territorial hasta lo local, lo comunitario y lo familiar (Lavell, 2003, pág. 30).

Este concepto indica que la gestión de riesgos es un proceso relacionado con el desarrollo sostenible, que contempla las situaciones de riesgo que ocurren tanto en el presente como en el futuro es decir se trata de un proceso permanente.

La gestión de riesgos justamente como un proceso altamente participativo, requiere la intervención de varios actores sociales con roles específicos, actividades y procedimientos que a través de estructuras y formas organizativas puedan ser avalados, dándoles además la continuidad y consistencia necesaria.

Adicional a estas características es importante conocer otros elementos que tiene relación con la gestión de riesgos pues existen aportes que plantean que el riesgo puede ser reducido o prevenido entre otras, de las siguientes maneras:

- Controlando o revirtiendo el grado de exposición de la sociedad.
- Evitando que las dinámicas de la naturaleza se transformen en amenazas a través de procesos de degradación del ambiente natural.
- Interviniendo en la naturaleza para recuperar el ambiente que ya está degradado.
- Limitando la exposición de la sociedad a los fenómenos físicos por medio de estructuras de control de estos (diques, terrazas, muros, etc.).
- Aumentando la resiliencia de los sistemas productivos de la sociedad frente a los fenómenos físicos o asegurando la adaptación de los nuevos sistemas a las condiciones ambientales existentes.
- Reduciendo la vulnerabilidad de la sociedad en sus diferentes dimensiones estructurales.

- En general, previendo probables daños y pérdidas y controlando mediante normas, las acciones (Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo, 2010, pág. 20).

Otro punto importante que se debe destacar son los componentes o fases que deben transcurrir para que la Gestión de Riesgos se concrete:

Los 4 componentes fundamentales de la gestión de riesgo

La Gestión del Riesgo se puede resumir en cuatro grandes elementos de límites difusos, pero que se pueden definir de la siguiente manera:

1.- Prevención:

La prevención está definida como una serie de medidas que se determinan con anticipación que busca principalmente evitar y prevenir riesgos que pudieran darse en un futuro e implica contemplar principalmente las amenazas y vulnerabilidades probables que puede presentar la sociedad o comunidad en cuestión.

2.- Mitigación:

Si ya se conoce el concepto de prevención es necesario definir la palabra mitigación cuyo significado está directamente relacionado con el término reducción puesto que se trata de un conjunto de medidas ejecutadas para disminuir o reducir el riesgo ya existente. A pesar de todas estas medidas de intervención, la mitigación parte del principio de que no es posible reducir totalmente el riesgo y los daños o consecuencias asociadas a un evento o fenómeno físico dañino pero trata de minimizarlos a niveles aceptables, por medio de preparativos, y otras

acciones específicas disminuyendo con ello las pérdidas y daños que ocurrirían con la incidencia de un fenómeno peligroso.

3.- Preparación y atención:

Este par de instancias se refieren sobre todo al manejo de las emergencias, los preparativos, la planificación y los protocolos de respuesta, además de aspectos relativos de coordinación a nivel institucional para el manejo de escenarios de desastres.

4.- Rehabilitación y reconstrucción:

Esta etapa se refiere sobre todo a la intervención post- desastre, buscando devolver las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad, además puede entenderse como un periodo en el que se busca crear las condiciones de seguridad que hacían falta antes del impacto del fenómeno físico (Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina; Cooperación Técnica Alemana, 2006, págs. 15, 16).

Se puede observar que estos cuatro niveles son importantes en las instancias previas y posteriores al impacto de un evento físico y cada una de ellas tiene un papel importante en la Gestión de Riesgos.

Principios básicos de la gestión de riesgos

Los principios básicos de la gestión de riesgos son 4:

- Los niveles comunitarios locales son los más apropiados para iniciar los procesos de gestión de riesgo debidamente conectados con lo regional, nacional e internacional.

- La gestión de riesgo no puede prescindir de la participación activa y protagónica de los afectados, de las visiones o imaginarios y de las prioridades de los actores.
- La gestión local del riesgo requiere de la consolidación de la autonomía y poder local y de las organizaciones que representan a la población afectada por el riesgo.
- La gestión local de riesgo debe tomar en cuenta la normatividad y sistemas institucionales y nacionales que sostienen la gestión local, a través de procesos de descentralización (Díaz Palacios et al., 2005, pág. 18).

Toda esta información permite determinar que la gestión de riesgos es un proceso complejo pero que con la intervención adecuada de los diferentes actores puede ser ejecutado de manera positiva para obtener resultados satisfactorios.

Los principales aspectos que implican el desarrollo de la gestión de riesgos son la información adecuada y minuciosa de las amenazas y vulnerabilidades y la toma de decisiones que sean ejecutadas sobre todo antes, durante y después del impacto de un fenómeno físico en una comunidad vulnerable.

A continuación es pertinente conocer los tres tipos de gestión de riesgo existentes y las características de las mismas.

1.2.6.- La Gestión de Riesgo Correctiva:

El primer tipo de gestión de riesgos es la correctiva:

Tiene como objeto de intervención el riesgo existente producto de procesos históricos de construcción ya plasmados en el territorio, con efectos diferenciados sobre distintos sectores y grupos humanos. Implica intervenciones sobre los procesos o los factores que lo generan. En cuanto a las condiciones existentes de desarrollo y riesgo puede ser conservadora o transformadora. Es conservadora cuando se propone intervenir solamente en algunos de los factores de riesgo identificados, sin pretensión de mayores transformaciones en los elementos bajo riesgo.[...] Es transformadora cuando busca estimular cambios en el ambiente, la producción y el asentamiento que tengan mayor eficacia para la reducción o la eliminación de las amenazas / peligros que se enfrenta y de la vulnerabilidad, así como transformar las condiciones sociales de vida de la población (Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo, 2010, pág. 20).

Es decir que este tipo de gestión de riesgo actúa en base al riesgo que ya existe debido a una evidente ausencia de planificación adecuada en el pasado y de acuerdo a las necesidades y características del riesgo puede ser conservadora o transformadora. La gestión de riesgos correctiva tiene que ver con el concepto de mitigación ya anteriormente descrito.

1.2.7.- La Gestión de riesgo Prospectiva

El siguiente tipo de gestión de riesgos a analizar es la prospectiva que es descrita de la siguiente manera:

Tiene como objetivo de intervención nuevas condiciones de riesgo que podrían plasmarse con el desarrollo de nuevas inversiones, proyectos, etc. y busca controlar el comportamiento de los factores de riesgo. La gestión prospectiva constituye un parámetro o un componente de la gestión del desarrollo y el ambiente, la agricultura, la infraestructura, el crecimiento urbano, etc.

A diferencia de la gestión correctiva, la gestión prospectiva se desarrolla en función del riesgo aún no existente pero que se puede crear a través de nuevas iniciativas de inversión y desarrollo, sean estas estimuladas por los gobiernos, el sector privado, las ONG, las asociaciones de desarrollo, las familias o los individuos (Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo, 2010, pág. 21) .

Se concluye entonces que este tipo de gestión de riesgos que se relaciona con el componente de prevención, justamente quiere anticiparse a los riesgos y busca a través de la planificación evitarlo al máximo.

1.2.8.- Gestión de Riesgo Reactiva

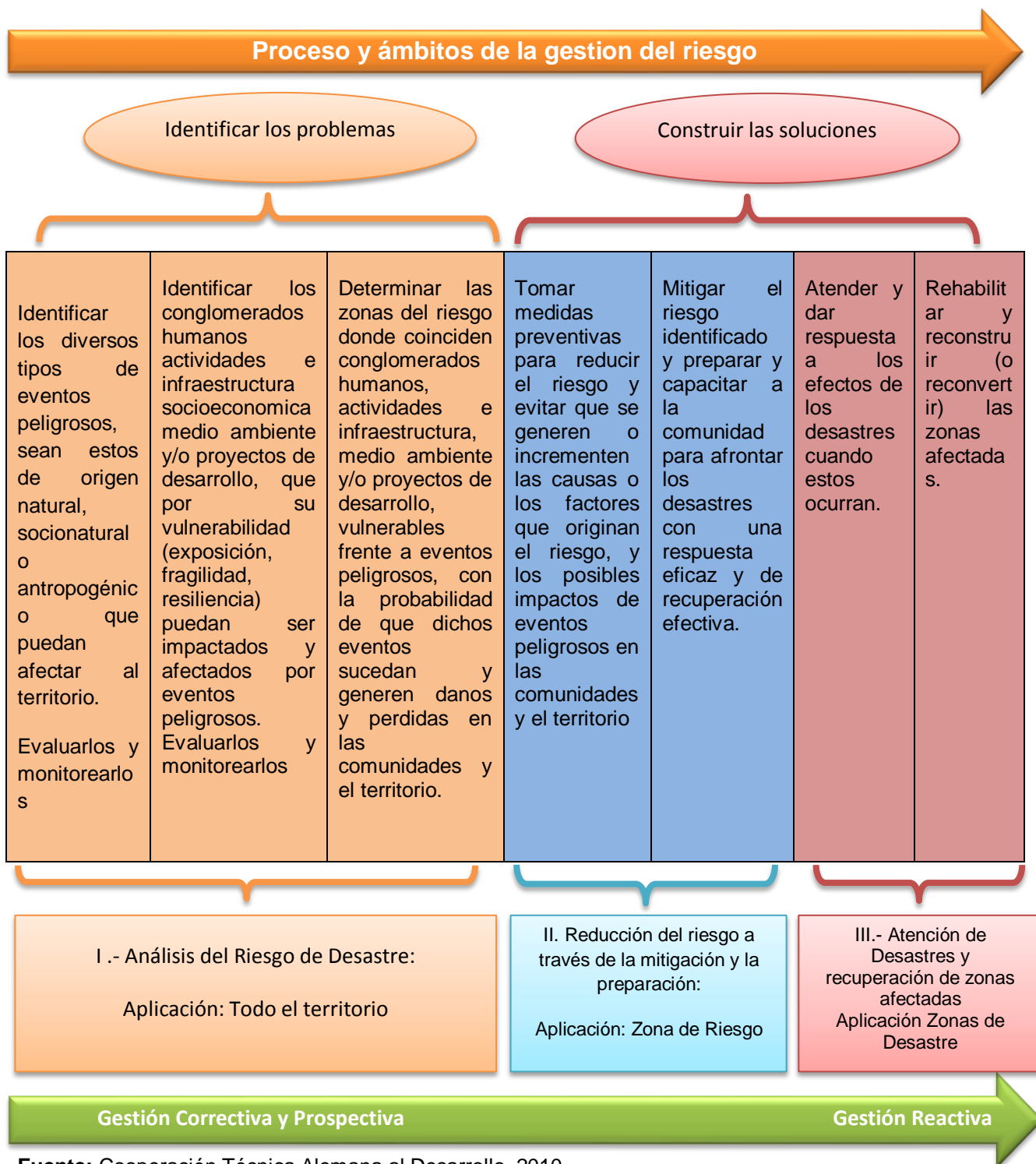
Finalmente el tercer tipo de gestión de riesgos es la reactiva que es definida de la siguiente manera:

Su objetivo de intervención es el riesgo que no pudo ser reducido, por lo que el escenario futuro es el desastre. Busca minimizar los daños y las pérdidas y sobre todo incrementar la resiliencia de las unidades sociales.

Comprende intervenciones orientadas a fortalecer las estructuras organizacionales e institucionales para la respuesta y la recuperación, la elaboración de planes de emergencia, planes de evacuación, medidas de contingencia para abastecer las necesidades de la población afectada, el aseguramiento de las viviendas y la infraestructura de servicios y productiva, entre otros aspectos (Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo, 2010, pág. 21)

Este tipo de gestión de riesgos es bastante importante ya que es probablemente la más usada ya que entra en acción cuando ya existe un escenario de riesgo porque el mismo no ha podido reducirse y tiene componentes que son útiles en el momento en el que un evento físico se manifiesta.

Gráfico N.- 1 Proceso y ámbitos de la Gestión de Riesgos



Fuente: Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo, 2010.

Este gráfico explica claramente cómo se aplica el proceso de gestión de riesgos que se resume en tres grandes componentes, el primero un análisis del riesgo de desastres, el segundo una reducción del riesgo a través de la mitigación y la preparación y un tercer componente que requiere la atención de desastres y recuperación de zonas afectadas, cada uno de estos niveles posee sus acciones específicas, sus actores y sus zonas de acción determinadas, y lo que buscan en general es en primera instancia identificar los problemas para construir en base a ello las soluciones.

Con toda esta información es posible determinar que la Gestión de Riesgos es un proceso que involucra una serie de niveles, elementos y actores que en su conjunto logran la ejecución de varias intervenciones adecuadas que permiten reducir los niveles de riesgo desastres en las comunidades expuestas a amenazas, esta gestión de riesgos implica estudios permanentes, un conocimiento profundo del tema para poder tomar decisiones y e implementarlas involucrando a todas las personas que puedan contribuir con la reducción de los riesgos, incluso los mismos afectados. Los elementos que tienen relación con la gestión de riesgos son las amenazas, la vulnerabilidad, los desastres, el riesgo cada uno tiene sus características y sus componentes que motivan la existencia de este proceso y permiten comprenderlo de mejor manera, ya que el mismo actúa en base al estudio de cada uno de ellos.

1.3.- FUNDAMENTOS RELATIVOS AL TURISMO

El turismo es un sector importante para muchos lugares y economías que han podido desarrollarlo de una manera adecuada, esta actividad iniciada en el siglo XIX comprende una serie de elementos y actores que se ven beneficiados cuando el sector arroja cifras positivas, esta importancia del turismo implica la contemplación de aspectos importantes como es la seguridad de las personas involucradas, por ello justamente es necesario conocer los fundamentos teóricos que pueden enlazarse de alguna manera con la Gestión de Riesgos, y por ello en primer lugar es importante conocer las implicaciones del Turismo Sostenible que es un tipo de turismo que se ha difundido fuertemente en los últimos años.

1.3.1.- Turismo Sostenible

El turismo sostenible es un tipo de turismo que tiene una gran serie de implicaciones y para conocerlas es necesario definirlo y la OMT lo hace con las siguientes palabras: “El turismo sostenible es aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades del futuro”. (Pérez de las Heras, 2004, pág. 22).

Al hablar de un componente relacionado con la sostenibilidad lo que busca perdurar en el tiempo considerando factores como la rentabilidad, la población, la protección de los recursos, etc.

Y además se plantea que el turismo sostenible se basa en tres componentes que son el sustento de la sostenibilidad, como se observa a continuación:

- Económico: un turismo sostenible debe ser rentable para que sea viable. Ningún empresario querrá apostar por la sostenibilidad si su negocio no sale adelante
- Social: un turismo sostenible debe ayudar a reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento tanto de los visitantes como de los habitantes del lugar.
- Ambiental: un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación del medio ambiente en el que se desarrolla porque de él depende (Pérez de las Heras, 2004, pág. 23).

Adicionalmente se menciona un cuarto elemento sin duda importante que es el factor político que contribuye creando las condiciones necesarias que permitan que los tres elementos ya mencionados sean parte del turismo convirtiéndolo en un turismo verdaderamente sostenible.

Otro aporte importante que permite entender de manera un poco más profunda las implicaciones del turismo sostenible es el que se hace a continuación:

Programa para un turismo más sostenible y sus objetivos

“Si se considera el concepto general de desarrollo sostenible, la situación particular del turismo y los acuerdos alcanzados en foros internacionales, se puede establecer un programa para un turismo más sostenible” (Programa de las Naciones Unidas para el medio Ambiente; Organización Mundial de Turismo , 2006, pág. 18)

Entre otros aspectos, este aporte que habla sobre este programa, propone que el mismo se rige bajo 12 objetivos que se pueden resumir así:

- a) **Viabilidad Económica:** Que busca fortalecer la viabilidad y competitividad de los destinos y de las empresas de manera que obtengan prosperidad y beneficios en el presente y a largo plazo.
- b) **Prosperidad Local:** Busca maximizar el aporte del turismo a la prosperidad económica de las comunidades anfitrionas.
- c) **Calidad de empleo:** Busca potenciar la cantidad y la calidad de empleos generados gracias al turismo, considerando el nivel salarial y la inclusión.
- d) **Justicia Social:** Busca promover una justa distribución de los beneficios generados por el turismo en la comunidad anfitriona, incluyendo una mejora de oportunidades, ingresos y servicios disponibles para los más pobres.
- e) **Satisfacción del visitante:** Busca proporcionar a los visitantes una experiencia satisfactoria y segura, que esté disponible para todas las persona sin discriminación alguna.
- f) **Control local:** Busca comprometer a las comunidades para planificar adecuadamente la gestión del futuro del turismo, consultando a las partes interesadas.
- g) **Bienestar de la Comunidad:** Busca Mantener y reforzar la calidad de vida de las comunidades locales.
- h) **Riqueza Cultural:** Busca cuidar, respetar y mejorar el patrimonio histórico, la cultura, tradiciones y características particulares de las comunidades anfitrionas.

- i) **Integridad Física:** Busca mejorar y mantener la calidad de los entornos y evitar su degradación física y visual.
- j) **Diversidad Biológica:** Busca apoyar la conservación de las áreas naturales y evitar su daño.
- k) **Eficacia de Recursos:** Busca minimizar la utilización de recursos no renovables y escasos en la construcción de infraestructuras y ejecución de servicios turísticos.
- l) **Pureza medioambiental:** Se busca reducir al mínimo la contaminación del aire, agua y tierra y la generación de basuras por las empresas turísticas y visitantes (Programa de las Naciones Unidas para el medio Ambiente; Organización Mundial de Turismo , 2006, págs. 19, 20)

Con esto se concluye que el turismo sostenible es el que en teoría debería aplicarse en todos los lugares en donde esta actividad se desarrolla formalmente, ya que contempla todos los aspectos que hacen que el turismo sea una actividad positiva por donde se la mire, adicional e esto, los doce objetivos que se presentan en este programa tienen relación con elementos sociales económicos y ambientales entre los que destacan algunos que implicarían una consideración de la gestión de riesgos en la actividad turística; es así que cuando se habla de la satisfacción del turista, del bienestar de la comunidad, de los objetivos relacionados con la parte ambiental que son los cuatro últimos en especial el relativo a la integridad física, se está contemplando aspectos que son bastante afines a los objetivos que persigue la gestión de riesgos.

El turismo sostenible se relaciona con la gestión de riesgos debido a que de alguna manera ambos buscan precautelar el bienestar de las personas en su conjunto, y hay que contemplar aspectos como el hecho de que al estar el turismo estrechamente relacionado con el ambiente, debido a que es allí donde se desarrolla, la parte de planificación es esencial para evitar un abuso de los lugares en donde se practica esta actividad, evitando su degradación y por tanto los riesgos, lo que conlleva a contribuir con la seguridad de los visitantes y anfitriones simultáneamente.

Una vez que se analizó lo que implica el turismo sostenible que es un aspecto más general, pero que como ya se analizó tiene una relación con la gestión de riesgos, es necesario conocer un elemento que sin duda tiene una gran relevancia, si de dicho proceso hablamos y se relaciona con los objetivos del turismo sostenible, se trata de la seguridad turística que de alguna manera implica pensar en una parte de la Gestión de Riesgos desde el ámbito turístico.

1.3.2.- Seguridad Turística

La Seguridad Turística se define como: “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” (Organización Mundial de Turismo, s.f.). Es decir que se trata de buscar un bienestar de todos los involucrados en el turismo y esto implica una serie de acciones que deben ser coordinadas igualmente entre varios actores.

Otros dos conceptos que incorporan nuevos aspectos de la seguridad turística son los que presenta Jorge Amonzabel (s.f.) en su manual de seguridad turística en el que afirma que dicho elemento representa: "Condiciones de protección que otorga un destino turístico o lugar del atractivo turístico, para la satisfacción y desplazamiento del visitante, en cuanto a la situación económica, político social y jurídica del lugar y el índice de delincuencia predominante"

Además añade que se trata de: "Percepción de los visitantes sobre la organización y actividad de los servicios turísticos y la atención del personal relacionado a éstos; en cuanto a la credibilidad, la calidad y la eficiencia"

En estos dos conceptos se muestra por un lado la seguridad como algo que debe ofrecer el destino en todas sus dimensiones y por otro la percepción que tiene el turista respecto a ello.

En conclusión estos elementos evidencian que el turismo es una actividad que posee varios aspectos importantes, que implican pensar en la gestión de riesgos de una manera indirecta, el turismo sostenible y la seguridad turística son los ejemplos más claros de ello ya que si no se contemplan dichos aspectos, es el mismo turismo el que termina viéndose afectado.

Con esta información previa es importante conocer además de forma directa cómo plantean ciertos autores la relación existente entre la gestión de riesgos y el turismo, que es el siguiente punto a analizar.

1.4.- RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Una vez analizados los conceptos referentes a la gestión de riesgo y turismo de manera separada, es importante entender que ambos se relacionan inevitablemente en ciertos momentos y lugares; es el caso de la ciudad de Baños que siendo una ciudad dedicada al turismo de una manera significativa presenta la amenaza constante dada por la cercanía a un volcán activo que es el Tungurahua; por ello se debe conocer al menos de manera teórica cómo se da esa relación y cuáles son los factores que la generan y las acciones que deberían implementarse.

El Riesgo y el Turismo

Fernando Vera Rebollo (2003), en el artículo titulado “Riesgos naturales en la actividad turística” establece varios elementos importantes que contribuyen al entendimiento de la relación entre estos componentes.

Primeramente establece que el riesgo al ser una situación que implica peligro y la probabilidad de que se produzcan daños que generen un desastre se relaciona con el turismo desde distintas dimensiones o escalas de análisis. En primer lugar de manera global, el turismo puede verse afectado por procesos con base natural que condicionan su normal funcionamiento como es el caso de huracanes, erupciones volcánicas, etc. De manera local pueden adicionalmente presentarse situaciones de riesgo por la naturaleza de las actividades que se generan para el desarrollo del turismo.

Además añade que el turismo es una actividad que se encuentra en continuo crecimiento, lo que conlleva a una diversificación espacial importante, generando con ello repercusiones en cuanto a su relación con el medio ambiente y es allí donde entra en escena la palabra riesgo.

Afirma que algunos destinos turísticos son territorios en riesgo, debido a ciertos factores que inciden en los mismos:

- En primer lugar se puede hablar de una dificultad de ciertas áreas turísticas por sus condiciones ecológicas a las cuales se les añade una utilización masiva por parte de los turistas, como es el caso de espacios de montaña.
- Como segundo elemento tenemos la tendencia de ocupación en territorios susceptibles a fenómenos como inundaciones, erupciones volcánicas, etc.

Entre los aspectos más importantes que destaca a partir de ello es el hecho de que la principal manifestación de riesgo en el turismo se deriva mayormente de los desplazamientos de las personas hacia destinos en los que existen factores de riesgo que podrían generar desastres.

Y finalmente entre otras consideraciones establece que los riesgos de origen natural afectan a la práctica de turismo ya que imponen limitaciones del uso de los territorios en ciertas épocas, por ejemplo, y con ello condicionan el desarrollo de esta actividad en todas sus dimensiones.

Estas acotaciones sin duda son bastante interesantes y conllevan a entender que es lo que genera la relación entre el riesgo y el turismo y cómo se afecta esta actividad con un factor como este.

Otra acotación importante sobre el tema se puede observar a continuación:

La mayoría de los destinos turísticos están localizados en áreas costeras, montañosas y de bosques y, por lo tanto, están expuestos a desastres naturales que pueden tener serios impactos a largo plazo sobre las comunidades locales al amenazar la imagen del destino, sus recursos turísticos y su fuente de empleo. Los desastres en los destinos turísticos pueden también afectar las tendencias turísticas de todo un país, determinando fuertes pérdidas económicas (Mandke, s.f.).

Esto reafirma la idea expuesta anteriormente de que además de los daños materiales y humanos que genera un desastre, en el caso de una zona turística implica pensar en una afectación importante de la forma en la que es percibido el destino, lo que conlleva a una afectación directa del turismo, que es una actividad económica de suma importancia en muchas zonas.

A continuación se especifica la postura que tiene la Organización Mundial de Turismo respecto al tema y las acciones que se han implementado para aplicar de cierta manera la gestión de riesgos en este sector.

1.4.1.- Aportaciones de la Organización Mundial de Turismo (OMT) sobre la Gestión de Crisis en el Turismo

La Organización Mundial del Turismo OMT es un organismo internacional, de la Naciones Unidas, creado en 1925, que tiene como propósito promover un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

Y una vez que se conoce de manera general de qué se encarga este organismo es importante recalcar, que, como no podía ser de otra manera, ésta que es la máxima autoridad del Turismo a nivel mundial también ha aportado al entendimiento de la relación que existe entre este sector y los desastres, y ha presentado un concepto que se relaciona con los riesgos, se trata de las Crisis, las cuales las define como “Cualquier suceso inesperado que afecta a la confianza del viajero en un destino e interfiere con la capacidad de operar con normalidad” (Cooper et al., 2007, p.881).

Es decir que este enfoque trata a una crisis como algo que afecta al turismo, ya que interfiere en un normal funcionamiento y en la confianza de los turistas lo cual son problemas serios, conociendo ello, más adelante se conocerá la contribución que efectúa la OMT desde este sector frente a una crisis.

Una vez que se conoce lo que es una crisis según la OMT, es importante tener en cuenta los tipos de crisis que identifica dichos organismo.

Cuadro N.- 3

Tipos de Crisis Identificadas por la OMT

TIPOS DE CRISIS		
Fenómenos naturales Fenómenos geológicos: Terremotos Volcanes Tsunamis Fenómenos meteorológicos extremos: Inundaciones Huracanes Incendios forestales Tornados	Contingencias sociales/políticas: Delitos Inestabilidad política Golpes de estado Atentados terroristas Guerras Contingencias tecnológicas: Accidentes de transporte	Contingencias sanitarias: H1N1/H5N1 Fiebre aftosa SRAS Salmonelosis Cólera Paludismo Contingencias económicas: Crisis financieras/fiscales Desplome de los tipos de cambio
Crisis ambientales provocadas por el ser humano: Contaminación y daños ecológicos Derrames de petróleo		

Fuente: (Organización Mundial de Turismo, 2012)

Es decir que la OMT presenta diferentes tipos de crisis, las naturales que se clasifican en fenómenos geológicos y meteorológicos; contingencias sociales, políticas y tecnológicas; contingencias sanitarias y contingencias económicas además de las crisis ambientales provocadas por el ser humano, lo cual puede repercutir de una manera negativa en la industria turística.

Las crisis que son de mayor interés en esta investigación, son las naturales, específicamente los fenómenos geológicos dentro de los que se encuentran los volcanes.

Además de ello, que es el aspecto fundamentalmente teórico, es importante conocer acciones específicas que la OMT ha implantado respecto a la Gestión de Crisis, y esto se evidencia con la creación del Departamento de Gestión de Riesgos y de Crisis de la OMT.

Departamento de Gestión de Riesgos y de Crisis de la OMT

En un artículo publicado en internet se exponen ciertos aspectos relevantes acerca del departamento de Gestión de Riesgos y de Crisis de la Organización Mundial de Turismo, y se aclara que dicha instancia fue creada en el año 2007, y su función consiste en ayudar a los países y empresas miembros de la OMT a mitigar los riesgos relacionados con el turismo y se les apoya en la implantación de sistemas de gestión de crisis. El objetivo es reducir los impactos negativos y asegurar la recuperación lo más pronto posible.

El director del departamento Dirk Glaesser afirma que es necesario tener en cuenta que la actividad turística ha aumentado de manera casi constante en las últimas décadas. En la actualidad, entre cinco y ocho millones de personas viajan de un país a otro cada día en el mundo, a los que hay que sumar entre 30 y 50 millones de viajes turísticos de ciudadanos dentro de sus propios países. Por tanto, al haber cada vez más personas que viajan por el mundo, aumenta la

probabilidad de que el turismo se vea afectado por crisis distintas. Y es que los estilos de vida han cambiado.

Desde que el Departamento de Gestión de Riesgos y de Crisis de la OMT se pusiera en marcha, este equipo especializado ha podido observar numerosos casos prácticos y ha extraído valiosas lecciones. Y en este sentido, el director Dirk Glaesser además explica, “la coordinación entre el sector público y el privado es fundamental para una actividad como el turismo que depende tanto de la percepción”. De este modo, explica, en los países afectados por catástrofes se necesita tanto una coordinación a nivel horizontal - entre Protección Civil, Ministerio de Sanidad, Ministerio de Turismo, etc.- como vertical, de modo que las directrices lleguen bien claras hasta las autoridades locales. Ello exige tener preparados protocolos de actuación y realizar simulacros para ponerlos a prueba (Canalis, 2010, págs. 42, 43)

Con esto es posible concluir que ya desde la OMT se está considerando este aspecto relativo a los riesgos, que de alguna manera es apenas una parte de las posibles crisis existentes, lo cual es positivo ya que a pesar de que la información no es abundante y de hecho existe muy pocos datos en español, ya es un paso importante el hecho de contar con un departamento especializado para estos fines en el máximo organismo encargado el turismo en todo el mundo.

Adicional a esta información es importante conocer las recomendaciones puntuales que efectúa la Organización Mundial de Turismo para aplicar la Gestión de Crisis es un territorio Determinado.

Cuadro N.- 4

Las directrices para la gestión de crisis ofrecidas por la OMT a la industria turística

LAS DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DE CRISIS OFRECIDAS POR LA OMT A LA INDUSTRIA TURÍSTICA	
Ante la crisis: estar preparados	Elaborar un plan de gestión de crisis Estar preparado para poner en marcha actividades promocionales Revisar los sistemas de seguridad Estar al tanto de las últimas investigaciones en este campo
Durante la crisis: minimizar los daños	Comunicar desde la primera línea Diseñar mensajes promocionales Garantizar la seguridad de las operaciones Llevar a cabo una investigación acerca de la situación
Después de la crisis: recuperar la confianza de los turistas	Trasmitir confianza Usar la promoción de manera imaginativa Evaluar las medidas de seguridad Utilizar la investigación con eficacia para generar confianza

Fuente: (Cooper et al., 2007)

Es decir que la OMT define 3 momentos que deben considerarse para la gestión de Crisis que aplican también para casos de gestión de Riesgos en un escenario turístico: en primer lugar afirma que se debe estar preparados para enfrentar

cualquier periodo de crisis o riesgo, a través de un proceso previo de planificación, e información necesarios; como segundo paso durante crisis o el impacto del fenómeno, se busca minimizar los daños a través de la comunicación, el fortalecimiento de la seguridad y la investigación; y finalmente después de ocurrido el evento se busca recuperara la confianza de los turistas a través de promoción que trasmita seguridad.

Además de estos aportes de la OMT es necesario analizar otros aportes que fueron expuestos en una de las conferencias en las que participó la OMT en la ciudad de Lima, que tuvo la temática Seguridad Turística en la Américas en la que Carlos Vogeler, Director Regional para las Américas de la Organización Mundial del Turismo aportó con los siguientes elementos:

Las amenazas del Turismo en las Américas

- Aumento de la competencia internacional
- Concentración geográfica y temporal de la demanda (Saturación de lugares patrimonio cultural y natural)
- Precios poco competitivos por interconectividad aérea
- Crisis económica mundial que afecta a mercados fuente
- El cambio climático y su impacto en los destinos
- Visados y requisitos para los viajes
- **Situaciones de crisis derivadas de los riesgos sanitarios, de violencia y crimen que afecte la seguridad, del terrorismo, de los desastres naturales, etc** (Organización Mundial de Turismo, 2012).

Es decir que se considera que una amenaza para el turismo, toda situación que se cataloga como crisis en este sector lo cual implica riesgos de diversas índoles, por la naturaleza de la conferencia se habla de las Américas pero se trata de una amenaza en el turismo de todos los destinos a nivel mundial

Otro de los aportes que efectuó la OMT en la conferencia ya antes mencionada es aquel que se menciona la relación que tiene la gestión de crisis y el turismo, y se menciona uno de los puntos clave en estos casos que es el factor de comunicación como se observa a continuación:

La gestión de crisis y el turismo

- El turismo es un sector resistente que suele mostrar una importante capacidad de recuperación tras situaciones de crisis
- Pero, aun así, a corto plazo las repercusiones negativas en el sector pueden ser enormes.
- La comunicación es un elemento crucial de un buen sistema de gestión de crisis
- Ayuda a limitar el impacto negativo de una crisis al afrontar las necesidades de información de todos los agentes del sector de manera eficiente, puntual y responsable.

En este punto se evidencia factores que son importantes ya que muestra que una crisis es negativa, a pesar de la facilidad para recuperarse que muestra el sector y

como ya se especificó previamente, el elemento clave en estas situaciones es la comunicación.

Considerando lo anterior es la propia Organización Mundial del Turismo la que ha elaborado el Manual de Comunicación en situaciones de crisis, que será explicado de manera general a continuación.

Manual de Comunicación en situaciones de crisis elaborado por la OMT

La Organización Mundial de Turismo al haber expuesto que la comunicación es el aspecto clave en los casos de Gestión de Crisis, debía aportar en este sentido a la industria turística y por ello elaboró un manual de comunicación en Situaciones de Crisis el mismo que presenta las siguientes características:

- Su objetivo es disponer de herramientas de apoyo a las labores de las autoridades de los destinos, el sector privado y las ONG para dar respuestas estructuradas, conscientes y prácticas
- El manual presenta planes de comunicación de crisis con el que puedan atenderse las necesidades de todos los visitantes (Organización Mundial de Turismo, 2012)

El manual se encuentra disponible para cualquier persona en la página de la Organización Mundial del Turismo y además de ello, en la Conferencia Seguridad Turística en la Américas, Carlos Vogeler, Director Regional para las Américas de la OMT, resumió dicho manual de la siguiente manera contemplando de forma general los capítulos que presenta:

Capítulo 1: Antecedentes

Capítulo 2: Especificidades, ventajas y retos de la comunicación de crisis

Capítulo 3: Principales normas para una comunicación de crisis eficaz y responsable

Capítulo 4: Preparación y formación

Política de comunicación de crisis. Formación de los equipos, definición de responsabilidades y procedimientos. Selección del portavoz y organización de cursos de formación sobre medios de comunicación y evaluación de los resultados de los trabajos de comunicación de crisis

Capítulo 5: Uso de los nuevos medios de comunicación

- Internet como herramienta de comunicación social: consecuencias de la Web 2.0.
- Consecuencias de los medios de comunicación sociales para los consumidores y las organizaciones.
- Comunicación activa, pasiva y exponencial

Capítulo 6: Medición de los resultados

- Cobertura de prensa y tendencias antes, durante y después de la crisis.
- Actitudes de los consumidores hacia el destino antes, durante y después de una crisis.

- Herramientas de estudio de los consumidores: Encuestas representativas y estadísticamente válidas, Encuestas de respuesta rápida en redes sociales.

Es decir que la comunicación en momentos de crisis es igualmente un proceso que tiene una secuencia lógica que debe ser aplicada en casos específicos de riesgos o crisis, es importante entender la importancia que tiene para lograr una recuperación de los destinos, para a partir de ello formar lo equipos, utilizar las herramientas y finalmente mediar los resultados tomando cada una de las recomendaciones hechas por la Organización Mundial de Turismo.

Es posible acotar entonces, que la Gestión de Crisis tiene una visión bastante amplia sobre aspectos que pueden afectar la actividad turística, dicha visión abarca elementos que van desde fenómenos naturales hasta contingencias políticas, lo cual indica que la Gestión de Riesgos es apenas una pequeña parte de la gestión de Crisis, pero que las recomendaciones que hace la OMT respecto al tema pueden aplicar para los dos procesos.

Además de ello, en otra de las Conferencias realizadas por esta instancia internacional tan importante en el ámbito turístico, se pudo acotar los siguientes elementos relativos al tema:

La adecuada gestión de las situaciones de crisis

- Catástrofes naturales, guerras y acciones terroristas, pandemias y crisis financieras impactan directamente en el turismo mundial

- El sector turístico (público y privado) debe trabajar en medidas preventivas y en la adecuada preparación para anticipar riesgos y gestionar situaciones de crisis
- El sector público cada vez está más descentralizado y se requieren políticas claras de coordinación entre los gobiernos nacionales, regionales y locales
- El turismo debe formar parte de los planes nacionales de emergencia y crisis y la gestión de crisis debe incluirse en los programas de capacitación en turismo (Organización Mundial de Turismo, 2012).

Según estos elementos, existen varios temas necesarios que se deben considerar en el momento de hablar de una Gestión de Crisis y que aplica evidentemente para la Gestión de Riesgos en el ámbito turístico, sobre todo se resalta aspectos como la participación del sector público y privado, las medidas preventivas que deben aplicarse, la coordinación y la necesidad de incorporar el turismo en planes de emergencia.

Además de estos valiosos aportes hechos por la OMT, existe otro documento que contiene información relacionada al tema tratado, y se trata de la Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres, que cómo se especificará más adelante es el resultado de muchos esfuerzos efectuados en la Región Andina para tratar el tema de Gestión de Riesgos, y se la analiza en este punto debido a que contiene una sección en la que se analiza desde la óptica del proceso de Gestión de Riesgos, qué debería hacerse en cuanto al sector turístico.

1.4.2.- Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres y su enfoque en el turismo

La Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres, adoptada el 10 de julio de 2004, por el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores de la Comunidad Andina, se constituye en la respuesta de la Subregión al reto de la gestión del riesgo de desastres en el territorio andino y justamente en este instrumento, en donde se definen líneas estratégicas específicas para ciertos sectores, se menciona el turismo y comercio con los siguientes elementos que deben ser implementados:

- Línea 1. Definición y promoción de medidas de reducción de riesgos y atención de desastres en programas turísticos, en especial en zonas de riesgo.
- Línea 2. Implementación y promoción de planes de protección al patrimonio cultural, histórico e inmueble.
- Línea 3. Promoción de planes de reducción de riesgos y atención de desastres en centros comerciales, locales deportivos y lugares de afluencia masiva.
- Línea 4. Promoción de acuerdos para la asistencia del sector privado en la provisión y transporte de alimentos, medicinas y suministros en casos de desastres (Comunidad Andina, 2009, pág. 30).

Es decir que esta estrategia presenta líneas generales pero que constituyen un acercamiento de la incidencia que debería tener la gestión de riesgos en sectores

como el turismo y se observa claramente que son cuatro líneas de lo que en teoría debería hacerse en el sector considerando la aplicación de la Gestión de Riesgos en los lugares en donde se desarrollan actividades turísticas.

Finalmente se debe concluir que en ciertas zonas inevitablemente existe el riesgo, que es un elemento con el que se debe convivir y en muchos casos estas zonas han desarrollado el turismo como una actividad económica importante para su desarrollo, lo que implica ineludiblemente actuar desde el turismo para considerar la gestión de riesgos en cada uno de ámbitos del sector turístico, atendiendo con ello a los lineamientos que desde el turismo sostenible buscan generar satisfacción a los visitantes y un bienestar de la comunidad y es allí donde entra la incidencia de este proceso de gestión de riesgos en la actividad turística.

Además de los aspectos teóricos que se han especificado respecto a la Gestión de Riesgos, al turismo y al enlace de estos dos elementos, es importante analizar, la parte normativa que ha permitido el desarrollo primeramente de la Gestión de Riesgos y adicionalmente de la seguridad turística que es el mayor acercamiento que existe relativo a la contemplación de la Gestión de Riesgos, dentro del turismo.

1.5.- MARCO NORMATIVO PARA LA GESTION DE RIESGOS

Dentro del marco normativo referente a la Gestión de Riesgos, se analizarán dos dimensiones, el nivel internacional, para luego proceder a analizar lo que ocurre concretamente en nuestro territorio.

1.5.1.- Marco Normativo Internacional de la Gestión de Riesgos

Cabe destacar que todos convenios, estrategias, proyectos y conferencias que a nivel internacional se han efectuado, han dado pie al desarrollo de la Gestión de Riesgos a nivel mundial y dicho camino comenzó con el Decenio Internacional para la Reducción de Desastres Naturales, que inició su vigencia hace poco más de dos décadas y posterior a él le siguieron varias herramientas que hasta la actualidad tienen vigencia y constituyen las directrices sobre las cuales los diferentes países deben actuar. La síntesis de este Marco Normativo se resume en el siguiente cuadro:

Cuadro N.- 5 Marco Normativo internacional de la Gestión de Riesgos



2002

•**Cumbre Mundial Sobre Desarrollo Sostenible:** Celebrada en Johannesburgo (Sud África). Sus resultados quedaron plasmados en dos documentos: la “Declaración de Johannesburgo sobre el Desarrollo Sostenible” y el “Plan de Aplicación de Johannesburgo”, que es un documento que pretende promover el desarrollo sostenible que continene varios compromisos, uno de ellos muy específico sobre la Gestión de Riesgos. (Naciones Unidas, 2002).

2005

•**Conferencia Mundial sobre Reducción de Desastres y Marco de Acción de Hyogo para 2005 – 2015: Aumento de la resiliencia de las naciones y las comunidades ante los desastres:** El logro más importante de la Conferencia fue el establecimiento del Marco de acción de Hyogo que implicó un compromiso serio por parte de la comunidad Internacional para involucrarse con la reducción de riesgo de desastres y para tomar parte la siguiente década del marco de acción (Naciones Unidas, 2005, p.8).

2005

•**La Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres - EAPAD,** en el año 2005, decidió la implementación de la EAPAD, con un horizonte de 5 años: 2005 – 2010. La Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres es un conjunto de políticas y orientaciones destinadas a lograr la reducción del riesgo y la oportuna respuesta ante los desastres en la Subregión Andina (Comunidad Andina, 2009).

2005

•**Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina PREDECAN:** Su objetivo fue contribuir a la reducción de la vulnerabilidad de las personas y bienes expuestos a los peligros y riesgos naturales y promover el desarrollo sostenible en los países de la CAN y fue implementado por la Secretaría General de la Comunidad Andina, durante el periodo de ejecución técnica, 2005 – 2009. El Proyecto PREDECAN, se constituyó en el principal apoyo del CAPRADE para la implementación de los ejes de la EAPAD, (Comunidad Andina, 2009)

Elaborado por: La Autora

De todo este marco normativo internacional, es importante conocer un poco más a fondo el contenido del Marco de Acción de Hyogo, debido a que en la actualidad, se trata de un herramienta que se encuentra vigente y da lineamientos muy claros de cómo se debe actuar para poder ejecutar la Gestión de Riesgos.

Conferencia Mundial sobre la Reducción de Desastres y Marco de Acción de Hyogo para 2005- 2015

La conferencia se realizó en Kobe, Japón, del 18 al 22 de Enero en el año 2005, la misma que fue establecida con la intención de evaluar el progreso alcanzado desde la puesta en marcha de la Conferencia de Yokohama (1994) y adicionalmente para sentar las bases que permitan continuar trabajando 10 años más. El logro más importante de la Conferencia fue el establecimiento del Marco de acción de Hyogo que implicó un compromiso serio por parte de la comunidad Internacional para involucrarse con la reducción de riesgo de desastres y para tomar parte la siguiente década del marco de acción.

En la novena sesión plenaria de la Conferencia Mundial sobre la reducción de desastres, se aprobó el **Marco de Acción de Hyogo para 2005 – 2015: Aumento de la resiliencia de las naciones y las comunidades ante los desastres**, dentro de este marco de acción se establecieron ciertas prioridades que deben ser consideradas.

Prioridades de acción para 2005 – 2015

La Conferencia adoptó las cinco prioridades de acción siguientes:

1.- Velar por que la reducción de los riesgos de desastre constituya una prioridad nacional y local dotada de una sólida base institucional de

aplicación: Los países que establecen marcos normativos, legislativos e institucionales tienen más capacidad para controlar y reducir los riesgos.

2.- Identificar, evaluar y vigilar los riesgos de desastre y potenciar la alerta

temprana: El primer paso para reducir los desastres y promover una cultura de resiliencia es conocer las amenazas, los factores que generan vulnerabilidad, y como éstos evolucionan, para poder tomar las medidas oportunas en base a este conocimiento.

3.- Utilizar los conocimientos, las innovaciones y la educación para crear una

cultura de seguridad y de resiliencia a todo nivel: Los desastres pueden reducirse si la población está informada y preparada para la prevención y puesta en práctica de la resiliencia, lo que implica reunir, compilar y divulgar los conocimientos e información pertinente.

4.- Reducir los factores de riesgo subyacentes: Los riesgos de desastres que

tienen relación con los cambios de las condiciones sociales económicas, ambientales y de uso de la tierra, y las consecuencias de las amenazas se abordan en los planes y programas de desarrollo sectoriales y en las situaciones posteriores a los desastres.

5.- Fortalecer la preparación para casos de desastre a fin de asegurar una

respuesta eficaz a todo nivel: En caso de desastre, es posible reducir

considerablemente su impacto y sus consecuencias negativas si las autoridades, las personas y las comunidades de las zonas expuestas a las amenazas están bien preparadas y dispuestas a intervenir y disponen de los conocimientos y las capacidades para la gestión eficaz de las situaciones de desastre. (Naciones Unidas, 2005)

Con toda esta información se concluye que el Marco de Acción de Hyogo es un elemento que compromete a todas las naciones a poner en práctica la gestión de riesgos, y posee cinco prioridades sobre las cuales es pertinente trabajar ya que son parte importante, sobre todo, de la etapa de prevención dentro del proceso de Gestión de Riesgos a todo nivel, y específicamente en nuestro país existe el compromiso de implementarlas y adoptar este marco de acción como un referente para la aplicación de dicho proceso.

Con toda esta información es posible visualizar que han sido varias las iniciativas a que a nivel internacional, y a lo largo de más de dos décadas, se han desarrollado para apoyar a la Gestión de Riesgos, las mismas que fueron importantes para que en países como Ecuador se pueda hablar de una transformación en la concepción existente de un desastre y se busque soluciones para evitarlo gracias a la priorización del proceso de Gestión de Riesgos

A continuación es necesario estudiar cada uno de los elementos que en nuestro país hacen posible la existencia de la Gestión de Riesgos en los diferentes niveles de planificación, lo cual es algo reciente debido a que gracias a la nueva

constitución implementada en el año 2008 ya existe un compromiso más formal a nivel nacional con este proceso.

1.5.2.- La Gestión de Riesgos en Ecuador: Marco Normativo e institucional

El primer elemento que es necesario analizar es la última constitución que rige para nuestro país y que incorpora ciertos elementos que ya hacen referencia directa a la Gestión de Riesgos.

Constitución del Ecuador

La actual Constitución del Ecuador que entró en vigencia en el año 2008, aborda a la Gestión de Riesgos en el marco de dos sistemas, por un lado como un componente del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social y por otro, como función del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y de su ente rector.

Respecto al primer punto observemos el artículo que se relaciona con este tema, el cual forma parte del título VII, denominado régimen del buen vivir, dentro del capítulo primero (Inclusión y equidad)

Art. 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo. [.....]

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, GESTIÓN DE RIESGOS, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 123).

Además de este artículo, en la constitución, se enfatiza en la importancia que debe tener la gestión de riesgos en el país, puesto que en el mismo título y capítulos ya mencionados, existe una sección dedicada a la Gestión de Riesgos, la misma que posee los siguientes artículos:

Título VII: Régimen del Buen Vivir

Capítulo primero: Inclusión y equidad

Sección novena: Gestión del riesgo

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. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, págs. 137,138)

Además de este artículo que habla del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, observemos el 390 que también forma parte de esta sección.

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 Nacional del Ecuador, 2008, pág. 138)

Como se observa hay una sección específica en la constitución que tiene relación directa con el proceso, y aunque estos son los artículos principales que abordan el tema, existen otros, en la Constitución que de alguna manera se relacionan con la Gestión de Riesgos, por ejemplo en el título V, referido a la Organización territorial del Estado, hay un punto referido al régimen de competencias del estado y que habla de los desastres, además en el mismo título VII, Régimen del Buen Vivir, en el Capítulo primero referido a la Inclusión y equidad, sección cuarta sobre Hábitat y vivienda (art. 261) se topa nuevamente el tema de Gestión de Riesgos; de igual forma en el mismo título VII, Capítulo segundo referente a la Biodiversidad y recursos naturales, Sección primera que se encarga de abordar asuntos referentes a la Naturaleza y ambiente, (art. 397) se vuelve a mencionar la Gestión de Riesgos, como un punto que debe ser incorporado en este tema.

Con todo esto se observa que en esta constitución que es relativamente nueva en nuestro país son varios los artículos en donde de manera directa e indirecta se contribuye a la Gestión de Riesgos, lo que denota que la inclusión de este proceso

en el país es reciente y es un gran paso para poder hablar de su aplicación en el Ecuador.

Adicional a la Constitución es necesario analizar el Plan Nacional de Desarrollo denominado Plan Nacional para el Buen Vivir que incorpora ciertos elementos relacionados con la gestión de Riesgos y es importante porque engloba las políticas del actual Gobierno que ha dado mayor énfasis a este procesos como se ve a continuación:

Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 - 2013

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo en su página web ofrece una breve descripción de este instrumento:

El Plan Nacional de Desarrollo, denominado Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013, es el instrumento del Gobierno Nacional para articular las políticas públicas con la gestión y la inversión pública (Secretaría Nacional de Planificación de Desarrollo, 2009).

Esta herramienta que cuenta con 12 estrategias para el periodo 2009 – 2013 y 12 Objetivos Nacionales para el Buen Vivir y es justamente dentro de estos 12 objetivos en donde se contempla la Gestión de Riesgos.

El Objetivo Nacional 4 que busca Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable establece políticas que permitirán la consecución del mismo y entre ellas existe una relacionada con la Gestión de Riesgos que se plantea de la siguiente manera: “Política 4.6. Reducir la

vulnerabilidad social y ambiental ante los efectos producidos por procesos naturales y antrópicos generadores de riesgos” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009, p.234).

Adicional a esta política relacionada con el objetivo 4 la Gestión de riesgos, se menciona en el Plan Nacional de Desarrollo, en la sección relativa a la Estrategia territorial Nacional, la cual cuenta con 7 temáticas en las que se basa dicha estrategia para alcanzar el buen vivir, una temática que busca Garantizar la sustentabilidad del patrimonio natural mediante el uso racional y responsable de los recursos naturales renovables y no renovables, dicho punto posee varios elementos y uno de ellos se denomina “Gestión integral y reducción de riesgos” en el que se remarca la importancia de incorporar de manera transversal la variable riesgos en la planificación y ejecución de toda obra pública a fin de reducir la vulnerabilidad de la población y las infraestructuras (Secretaría Nacional de Planificación, 2013, pág. 391).

Con todo esto se puede decir que El Plan Nacional de Desarrollo es una herramienta que especifica los lineamientos gracias a los cuales es posible concretar las acciones que el gobierno considera necesarias para alcanzar sus objetivos y por ello es tan importante que este documento contemple la gestión de Riesgos dentro de uno de sus 12 objetivos y dentro de las temáticas en las que se basa la Estrategia territorial Nacional, lo que implica que se da una mayor fuerza y se deben tomar acciones concretas respecto a dicho proceso en nuestro país.

Adicional al análisis de las políticas de Gobierno y de Estado que tiene relación con la Gestión de Riesgos es importante conocer las leyes, reglamentos, guías e instituciones que existen y se han desarrollado para atender este proceso dentro de nuestro país. Es el caso de la Ley de Seguridad Pública que tiene relación directa con la Gestión de Riesgos como se expone a continuación:

Ley de Seguridad Pública

Esta ley emitida en el año 2009, tiene varios aspectos relativos a la seguridad y se menciona entre todo su contenido, al Sistema de Seguridad Pública y del Estado, el mismo que según el artículo 5 está conformado por la Presidencia de la República, quien lo dirige, las entidades públicas, las políticas, los planes, las normas, los recursos y los procedimientos, con sus interrelaciones, definidos para cumplir con el objeto de la ley; y, las organizaciones de la sociedad que coadyuven a la seguridad ciudadana y del Estado.

Para poder ejecutar dicho sistema existen órganos ejecutores descritos en el artículo 11, uno de los cuales tienen relación directa con la Gestión de riesgos como se lo observa a continuación:

Art. 11.- De los órganos ejecutores.- Los órganos ejecutores del Sistema de Seguridad Pública y del Estado estarán a cargo de las acciones de defensa, orden público, prevención y gestión de riesgos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2009, pág. 4)

Con respecto a este último se especifica el siguiente elemento en el literal d:

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. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2009, pág. 5).

Se observa claramente en esta ley que la Gestión de Riesgos es un asunto referido a la seguridad nacional y se estipula que su aplicación es responsabilidad de entidades públicas y privadas, nacionales, regionales y locales, las mismas que se sujetarán a la rectoría de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, esta ley además menciona un elemento que forma parte de la gestión de riesgos que son las declaratorias de estados de excepción y nos muestra cómo según la ley se debe proceder en dicho caso a nivel nacional.

Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado

El 30 de Septiembre de 2010 se expide este reglamento considerando La publicación de la Ley de Seguridad Pública y del Estado en el año 2009, en la cual se ordena que se regulen diferentes temas para desarrollar su contenido.

Es por ello que en el artículo 1 de este reglamento se establece que su objetivo es el desarrollo de la Ley de Seguridad Pública y del Estado, que crea el Sistema de Seguridad Pública y del Estado, mediante el establecimiento de los procedimientos de aplicación de la Ley.

En el título II del reglamento denominado del Sistema de Seguridad Pública y del Estado en su capítulo I en el que se trata acerca a los órganos ejecutores, artículo 3 titulado Del órgano ejecutor de Gestión de Riesgo, se especifica lo siguiente:

La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos es el órgano rector y ejecutor del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos. Dentro del ámbito de su competencia le corresponde:

- a) Identificar los riesgos de orden natural o antrópico, para reducir la vulnerabilidad que afecten o puedan afectar al territorio ecuatoriano;
- b) Generar y democratizar el acceso y la difusión de información suficiente y oportuna para gestionar adecuadamente el riesgo;
- c) Asegurar que las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, en forma transversal, la gestión de riesgo en su planificación y gestión;
- d) Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción;
- e) Gestionar el financiamiento necesario para el funcionamiento del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y coordinar la cooperación internacional en este ámbito;
- f) 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;

- g) Diseñar programas de educación, capacitación y difusión orientados a fortalecer las capacidades de las instituciones y ciudadanos para la gestión de riesgos; y,
- h) Coordinar la cooperación de la ayuda humanitaria e información para enfrentar situaciones emergentes y/o desastres derivados de fenómenos naturales, socio naturales o antrópicos a nivel nacional e internacional (Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado, 2012, pág. 3)

Adicionalmente existe en este reglamento todo un título dedicado al Sistema Descentralizado de Gestión de Riesgos se trata del Título III, cuyo capítulo I se denomina Del sistema, su rectoría, fines y objetivos específicos.

- En el artículo 15 se especifica el objeto del Sistema Nacional descentralizado de Gestión de Riesgos.
- En el artículo 16 se especifica el ámbito del sistema, y se especifica que tiene aplicación en todo el territorio Nacional.
- En el artículo 17 se especifican ciertas definiciones necesarias para la aplicación del proceso de gestión de Riesgos.
- En el artículo 18 nuevamente se establece que la Rectoría del sistema el Estado la ejerce a través de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo, además de la especificación de cada una de las competencias que tiene la secretaría.

En el capítulo II denominado de los Organismos del sistema se expresan los siguientes elementos:

- En el artículo 19 se explica la conformación del Sistema y se afirma que está compuesto por las unidades de gestión de riesgo de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos: local, regional y nacional.
- En el artículo 20 se habla de la organización y se explica que es la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, la que organizará el Sistema.
- En el artículo 21 se habla acerca de Comité Consultivo Nacional de Gestión de Riesgos que es una instancia técnica interinstitucional e intersectorial de asesoría y apoyo a la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.
- En el artículo 22 se habla acerca de la conformación del comité ya mencionado, cuya máxima autoridad es la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, y está compuesto además por 7 ministros y otros actores.
- En el artículo 23 se establecen cada una de las funciones del Comité Consultivo Nacional de Gestión de Riesgos.
- En el artículo 24 se proporciona información acerca de los Comités de Operaciones de Emergencia (COE), y se dicen que:

Son instancias interinstitucionales responsables en su territorio de coordinar las acciones tendientes a la reducción de riesgos, y a la respuesta y recuperación en situaciones de emergencia y desastre. Los Comités de Operaciones de Emergencia (COE), operarán bajo el principio de descentralización subsidiaria, que implica la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico. Existirán Comités de Operaciones de Emergencia Nacionales, provinciales y cantonales, para los cuales la Secretaría Nacional Técnico de Gestión de Riesgos normará su

conformación y funcionamiento (Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado, 2012).

El capítulo III denominado Construcción Social del Sistema de Gestión de Riesgos contiene los siguientes artículos:

- El artículo 25 habla acerca de la Educación, en la que indica que la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, en coordinación con el Ministerio de Educación, incorporará la gestión de riesgos en los programas de educación básica, media y técnica.
- El artículo 26 denominado de la Capacitación señala que La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos diseñará y aplicará programas de capacitación dirigidos a las autoridades, líderes comunitarios, población en general y medios de comunicación.
- En el artículo 27 se habla acerca de la Comunicación y Difusión e indica que la misma Secretaría, contará con una estrategia nacional de comunicación social sobre gestión de riesgos (Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado, 2012)

Esto indica que este reglamento permite la ejecución de la Ley de Seguridad explicada con anticipación y contiene elementos específicos acerca del Sistema Descentralizado de Gestión de Riesgos y cómo funciona, mencionando y especificando que es la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos el principal actor para su ejecución al ser la máxima autoridad en el tema dentro del país, y además se establece que existe un Comité consultivo

de apoyo al sistema, que los COE son los responsables de la Gestión de Riesgos en su territorio y que existe un elemento denominado construcción social del riesgo en la que la educación, formación e información son elementos fundamentales.

Una vez que se ha establecidos estos elementos legales que se relacionan con la Gestión de Riesgos es necesario conocer el órgano rector de la Gestión de Riesgos en nuestro país que ya se ha mencionado en las leyes y reglamentos anteriormente descritos y se trata de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD

El presente código se convirtió en ley de la República el 19 de octubre de 2010 y como se especifica en su primer artículo, establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio; el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Respecto a la Gestión de Riesgos este código presenta ciertos artículos específicos, es el caso del artículo 140 perteneciente al título V referido a la descentralización y Sistema Nacional de competencias, en su capítulo IV en el que se establece el ejercicio de las Competencias Constitucionales:

Artículo 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. 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 (Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados, 2011, pág. 82).

Es decir que a los Gobiernos Autónomos cantonales se le asigna la mayor responsabilidad en el tema, sin embargo de manera adicional en el Título III referido a los Gobiernos Autónomos Descentralizados – GADs - se menciona de

acuerdo a cada uno de ellos, ciertos aspectos específicos, que dentro de sus funciones se relacionan con la Gestión de Riesgos y específicamente en el Artículo 54 y 55 dentro de las funciones y competencias de los Gobiernos autónomos descentralizados existen varios puntos que tienen relación directa con la Gestión de Riesgos.

Además de esta parte normativa, es importante conocer la parte institucional que rige en el país respecto al proceso.

Secretaría Nacional De Gestión De Riesgos

La incorporación de la Gestión de Riesgos en la nueva Constitución del Ecuador, ha dado pie a la emisión de varios decretos que han dado lugar a la creación de instituciones que han derivado en lo que actualmente conocemos como la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos como se observa a continuación:

- Abril de 2008: La creación de la Secretaría Técnica de Gestión de Riesgos por Decreto Ejecutivo número 1046-A.
- 10 de Septiembre de 2009: Cambio de Secretaría Técnica de gestión de Riesgos a Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, según Decreto Ejecutivo N.-42, dicha secretaría debe ejercer sus competencias y funciones de manera independiente, descentraliza y desconcentrada.
- 20 de Octubre de 2009: Mediante Decreto Ejecutivo No. 103 de 20 de octubre de 2009, se establece que "El Secretario Nacional de Gestión de Riesgos, tendrá rango de Ministro de Estado". (Cornejo, 2009)

Adicionalmente, es importante destacar que su misión es la siguiente:

Liderar el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para garantizar la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico, mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos de desastre; así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias desastres. (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2012).

Además de estos datos, se debe conocer cómo se estructura la Secretaría para entender de mejor manera cómo verdaderamente funciona:

Estructura Operativa

Para el cumplimiento de su misión, la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos dispone de una estructura de trabajo con diferentes niveles y funciones. Dentro de esta estructura están tres Subsecretarías operativas (Subsecretaría de Gestión Técnica del Riesgo, Subsecretaría de Construcción Social y Subsecretaría de Respuesta) y una sala de situación que es un sistema de información, seguimiento y comunicación de funcionamiento permanente para la Gestión de eventos adversos y la Gestión de riesgos en general.

La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos cuenta también con niveles de carácter asesor y de apoyo, como el Comité Consultivo Nacional de Gestión de Riesgos, que por su carácter asesor orienta el trabajo de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, incluyendo la respuesta en situaciones de emergencia y desastre (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2012, págs. 33, 34).

Se muestra entonces que la Secretaría cuenta con una parte operativa que se representa en las tres subsecretarías existentes, y además un nivel asesor constituido por el Comité Consultivo Nacional de Gestión de Riesgos y una Sala de Situación que genera la información para la toma de decisiones.

Con toda la información previa y con estos datos es fácil concluir que la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos es la entidad más importante para la ejecución de la Gestión de Riesgos en el país, al ser el órgano rector del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, liderándolo buscando su desarrollo y ejecución.

Sistema Descentralizado de Gestión de Riesgos: Las Unidades de Gestión de Riesgo:

El componente clave del sistema descentralizado de Gestión de Riesgos, son las unidades de Gestión de Riesgos, las mismas que deben formarse y fortalecerse en los sectores privado y público a todo nivel, incluyendo los GAD y las entidades del Estado Central. Las UGR deben trabajar en la prevención, así como mirar los

dos frentes de la autoprotección ante emergencias y desastres, tanto el frente referido al cuidado del personal y de los bienes de la institución (interno), como el referido a la coordinación interinstitucional en relación a su misión y ámbito de trabajo. Corresponde a cada UGR gestionar los riesgos en todas sus fases (análisis de riesgos, reducción, respuesta y recuperación). (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2012, pág. 35)

Es decir que estas unidades son claves para el desarrollo de la Gestión en todas sus fases de Riesgos a todo nivel, en la presente investigación, a interesa su accionar en el Gobierno Autónomo descentralizado municipal.

Institucionalidad de Coordinación: El Comité de Gestión de Riesgos

Los Comités de Gestión de Riesgos son parte fundamental para poder desarrollar el proceso en el territorio, independientemente que se trate de los ámbitos cantonal, provincial o nacional, los Comités de Gestión de Riesgos tendrán dos mecanismos permanentes: Plenario y Mesas de Trabajo (MT).

Plenario: En el marco del Plan Nacional de Gestión de Riesgos el Plenario es la instancia de coordinación interinstitucional para: a) Establecer la Agenda de Reducción de Riesgos en su territorio, b) Acordar y hacer el seguimiento de las metas anuales, c) Coordinar las operaciones durante las emergencias y desastres, d) Orientar la fase de recuperación, e) Pronunciarse sobre los asuntos que sus miembros sometan a su conocimiento, incluyendo la recomendación de una declaración de situación de emergencia, entre otras actividades importantes.

Las Mesas de Trabajo Técnico son mecanismos para integrar y coordinar las capacidades técnicas y administrativas de la función ejecutiva y del sector privado en un territorio (cantonal, provincial, nacional) con enfoque en temas específicos, haya o no situaciones de emergencia. Las Mesas están integradas por las instituciones y organizaciones presentes en el territorio.

De manera adicional, se establece que cuando en el territorio de uno o más municipios o provincias se hubiere declarado una situación de emergencia, los respectivos CGR se activarán como Comités de Operaciones de Emergencia y sin modificar su estructura y composición asumirán la coordinación de las operaciones de emergencia. (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2012, págs. 36,37,38)

Dentro de los Comités de Gestión de Riesgos trabaja las ya mencionadas Unidades de Gestión de Riesgos, se complementa el trabajo entre estas dos instancias.

Salas de Situación

Respecto a estas instancias se puede decir que: Las Salas de Situación funcionan como una red interconectada de información y comunicación a nivel nacional que estructura y se alimenta con diversas fuentes, genera escenarios para el manejo de los eventos adversos, soporta las decisiones del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y del ente rector tanto en época de normalidad como de crisis, y hace el seguimiento y monitoreo de los eventos.

A nivel cantonal, las Salas de Situación dependen de los gobiernos municipales. La Sala Nacional coordina sus acciones con las Salas Provinciales y estas con las Cantonales. Las Salas Cantonales dependen financiera y administrativamente de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2012, págs. 55, 56).

Es decir que esta instancia, es clave para generar información que facilite la toma de decisiones en el caso de los Comités de Gestión de Riesgos a nivel municipal.

Una vez que se ha analizado el marco normativo e institucional de la Gestión de Riesgos tanto a nivel nacional como internacional, es necesario conocer también, el marco normativo internacional que ha apoyado de alguna manera desde el turismo, la contemplación de la Gestión de Riesgos, que en este caso, sería el relacionado a la seguridad turística pues conocemos que es muy poca la información existente que vincule de manera directa a la Gestión de Riesgos con el turismo.

1.6.- MARCO NORMATIVO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA

Al igual que en la Gestión de Riesgos se efectuará un análisis a nivel internacional primeramente para poder entender el avance que ha tenido la Seguridad Turística en el mundo.

1.6.1.- Marco Normativo Internacional de la Seguridad Turística

A continuación, se detallarán lo que a nivel internacional ha ocurrido para poder apoyar el aspecto relativo a la Seguridad Turística en la actualidad, cuyo principal actor ha sido la Organización Mundial de Turismo.

Declaración de la Haya: En 1989, gracias a la OMT, se produce la denominada “Declaración de la Haya”, cuyo principio VII afirma que la seguridad, el respeto de la dignidad y la protección de los turistas son requisitos previos del desarrollo turístico y se establecen ciertos lineamientos de lo que se debe efectuar para poder cumplir con ese objetivo (Declaración de la Haya sobre el Turismo, s.f.).

“Medidas Recomendadas para la Seguridad en el Turismo”: Posteriormente, en el año se 1991, en la ciudad de Buenos Aires (Argentina) se realiza la IX Asamblea General de la OMT, en la que se adopta entre otras cosas, las “Medidas Recomendadas para la Seguridad en el Turismo” que se divide en cuatro puntos, el primero punto referido al Campo de Aplicación de dichas medidas, el segundo especifica las medidas preventivas que deberían aplicarse, el tercero referido a las cuestiones que se deben implementar para la facilitación de la asistencia a los turistas y el último relativo a la Cooperación Internacional (Organización Mundial de Turismo, 1991).

Agenda 21: Ya para 1995, se crea la Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo: Hacia un Desarrollo Sostenible Ambientalmente, que incorpora un punto en el que se afirma que las naciones deben prevenirse mutuamente sobre

desastres naturales que puedan afectar a los turistas o a las áreas turísticas (La Agenda 21, 1995)

Código Ético Mundial para el Turismo: Ya en el año 2001, se adopta el Código Ético Mundial para el Turismo, el mismo que contiene en sus artículos 1 y 6 aspectos relativos a la seguridad y protección de los turistas, que debe ser proporcionada por las autoridades quienes se afirma, tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes; y de los profesionales del turismo, se establece que en lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, velarán por la seguridad de quienes recurran a sus servicios; y se habla incluso de las responsabilidades de los mismos turistas respecto al tema, ya que se afirma que ellos deben estar informados sobre lo que ocurre en el destino al que se van a desplazar (Organización Mundial de Turismo, Naciones Unidas, 2001).

Red y Grupo de Acción de Seguridad del Turismo: En 2001, La Organización Mundial del Turismo puso en marcha un servicio internacional, basado en la participación voluntaria y en el reconocimiento de su competencia y conocimiento del tema, que ayude a los países, a los destinos turísticos, a las empresas y al personal del sector y a los consumidores a afrontar los problemas de seguridad vinculados con actividades turísticas, dicho servicio se denomina Red y Grupo de Acción de Seguridad del Turismo (Organización Mundial de Turismo, 2001).

Gestión de Crisis: Como ya se vio anteriormente, la Organización Mundial del Turismo empieza a considerar otro elemento relativo a la seguridad, y se trata de

las crisis, es así que en el año 2003 se adopta la Estrategia de la OMT para la Gestión de Crisis en Berlín (Alemania) (Organización Mundial de Turismo, s.f.) y es ya en el año 2007, se crea el Departamento de Gestión de Crisis de la OMT cuyo objetivo es el de ayudar a los países y empresas miembros de la OMT a mitigar los riesgos relacionados con el turismo y se les apoya en la implantación de sistemas de gestión de crisis (Canalis, 2010).

Esta es la forma en la que se ha abordado el tema de seguridad turística a nivel internacional, son varios los aportes que se han hecho a nivel de seguridad turística y de Gestión de Crisis principalmente por parte de la Organización Mundial de Turismo.

Además de este marco normativo internacional desarrollado para la seguridad turística que tiene cierta relación con la Gestión de Riesgos en el turismo, podemos conocer respecto a nuestro país qué es lo que se ha hecho para poder abordar el tema.

1.6.2.- Seguridad Turística en Ecuador

A nivel de Ecuador es muy poco lo que se ha hecho con respecto a la seguridad turística, sin embargo, dentro del Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”, se aborda el tema, ya que uno de sus programas se denomina: “Consolidación de la Seguridad Integral en Turismo”, cuyo objetivo es el de reducir el riesgo real y percibido sobre el turismo en Ecuador, con garantías de seguridad físicas y jurídicas que sustenten el desarrollo sostenible de los destinos, además de alcanzar acuerdos estratégicos con

organismos de seguridad del Estado tanto en el campo político, cuanto en el de operaciones. Dentro de este programa existen tres proyectos relacionados con la seguridad turística, el primero se refiere a la elaboración de un plan de actuación de crisis para el turismo, otro relativo al establecimiento de medidas preventivas para mejorar la seguridad turística, y el último relacionado al fortalecimiento de la policía para el turismo. (Ministerio de Turismo, s.f.).

A pesar de ello, muy poco se conoce sobre los avances en el país respecto a este punto, que sería importante si se desarrollara adecuadamente, debido a que se plantea incluso el desarrollo de un plan de actuación de crisis para el turismo, que es un acercamiento mayor a hablar de la Gestión de Riesgos en el Turismo.

1.7.- CONCLUSIONES:

- La Gestión de riesgos es un proceso complejo que implica una serie de actividades, toma de decisiones e intervenciones a todo nivel que a través de la actuación de varios actores, en especial los más afectados, permite la reducción a niveles aceptables las consecuencias negativas que puede traer un impacto un evento físico externo a una sociedad, lo que conlleva que la gestión de riesgos debe ser parte esencial de todos los procesos de planificación en un territorio específico, y ello hace que cada proyecto incluso el más pequeño deba considerar las amenazas existentes en el ambiente y tomar las medidas necesarias al respecto; con mayor énfasis, los proyectos de planificación territorial deben hacerlo, contemplando necesariamente estos asuntos para que a través de una gestión responsable se asegure el bienestar de las comunidades vulnerables.
- El turismo es una actividad generadora de divisas para muchos países y localidades, y por ello se considera un sector de gran importancia, por lo que debe contemplar varios aspectos que aseguren su éxito y el bienestar de todos los involucrados lo cual se alinea perfectamente con lo que persigue el turismo sostenible y adicionalmente la seguridad turística que son dos aspectos que de manera indirecta se relacionan con la Gestión de Riesgos.
- El turismo sostenible plantea objetivos que de alguna manera introducen la idea de contemplar la gestión de riesgos en el turismo, tal es el caso de la búsqueda de la satisfacción del turista, el bienestar de la comunidad y otros

propósitos relacionados con el ámbito natural como es el caso de la integridad física en donde se plantea una planificación adecuada del turismo en el territorio y estos elementos juntos sientan las bases que permiten pensar que el turismo debe contemplar otros elementos como la gestión de riesgos que le permitan conseguir la sostenibilidad deseada, adicionalmente la seguridad turística abarca varios ámbitos en los que se busca mantener de igual manera el bienestar, la integridad y satisfacción tanto de turistas como de las comunidades anfitrionas y demás involucrados lo que evidencia una clara relación con el turismo sostenible y evidentemente con la Gestión de Riesgos.

- Existe poca información acerca de la relación existente entre el Turismo, los riesgos y desastres, la Organización Mundial de Turismo en los últimos años ha aportado de alguna manera al tema presentando información respecto a lo que se ha denominado “Gestión de Crisis y el Turismo” (dentro de lo cual una parte implica pensar en el tema de riesgos) y ya posee incluso un departamento para tratar este asunto, sin embargo la información, al menos en el idioma español, no es extensa lo cual limita un poco el alcance del trabajo de dicho departamento, de forma adicional en diferentes conferencias la OMT respecto al tema enfatiza en la importancia que tienen los elementos relativos a la comunicación en cuestiones de crisis además resalta la relevancia que tiene tanto el sector público como el privado para la implementación de medidas preventivas, la coordinación

que debe existir entre ambos sectores y sobre todo el hecho de que el turismo debe formar parte de los planes nacionales de emergencia y crisis.

- Además de los aportes hechos por la Organización Mundial de Turismo, existen artículos publicados en internet, otros muy cortos en libros que contienen información importante que constituyen un primer acercamiento para poder ejecutar la gestión de riesgos en el turismo, pero que debe ir perfeccionando con el tiempo, ya que no son lo suficientemente específicos como para poder ser puestos en práctica de una manera que asegure su éxito.
- El proceso de la gestión de riesgos y la gestión turística en teoría se relacionan en el momento en que la actividad turística se desarrolla en un lugar expuesto a una amenaza, y con niveles de vulnerabilidad que podrían generar desastres. Como respuesta al desarrollo de un turismo sostenible debería considerarse la gestión de riesgos en la planificación y desarrollo del turismo buscando por un lado evitar un daño profundo en la imagen del destino, lo que genera pérdida al verse afectada la actividad turística y por el otro busca precautelar la seguridad de los turistas en todo momento y la de las comunidades anfitrionas, ya que de igual manera sin ellas el desarrollo de la actividad turística no puede darse con normalidad.
- Este enlace entre la gestión de riesgos y la gestión turística que en teoría se ha definido que efectivamente existe, se da en casos como el de Baños en el que se observa una ciudad evidentemente turística que convive un amenaza que es la presencia de un volcán activo en sus alrededores, lo

que hace evidente la existencia tanto de la gestión de riesgos como de la gestión turística en el mismo sitio y lo importante es determinar en la práctica como incide la primera dentro de la segunda para entender esta interesante y necesaria relación.

- La Gestión de Riesgos se ha convertido en un proceso notable a nivel internacional, ya que debido a iniciativas que inician en el año de 1989, se crea instrumentos importantes como el Decenio Internacional para la reducción de Desastres cuyo impacto trascendió a varios países y dio pie a la existencia de Conferencias que lo reforzaron y permitieron despertar una cultura que considera los desastres como algo que debe ser prevenido y evitado a toda costa precautelando la seguridad de las personas. Una vez finalizado el decenio se plantean nuevas herramientas internacionales que pudieran continuar con su labor, viéndose iniciativas incluso a nivel de la Región Andina, pero sin duda uno de los aspectos que debe ser considerado al hablar del marco normativo de la Gestión de Riesgos es el Marco de Acción de Hyogo para 2005 – 2015, porque justamente se encuentra vigente y ofrece ciertas directrices basadas en prioridades que son bastante específicas y que han obligado a varios países incluyendo al nuestro a planificar el desarrollo con una óptica que considera la seguridad y la prevención como un aspecto fundamental, evitando la ocurrencia de los desastres.
- A nivel nacional, fue importante destacar en primer lugar que en la relativamente nueva constitución del Ecuador ya se establecen artículos

específicos que hablan sobre la gestión de Riesgos y además que en el Plan Nacional de Desarrollo de igual manera se lo menciona, lo que indica que tanto las políticas de gobierno como las de estado tendrán que contener aspectos relativos a este proceso, adicional a los elementos mencionados el Ecuador cuenta con una ley que se relaciona con la Gestión de Riesgos y se trata de la Ley de Seguridad Pública y su reglamento en donde se menciona que el máximo rector de dicho proceso en el país es la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos creada en 2009, además de ello, existen otros instrumentos como el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en el que se establece mediante las funciones y competencias de los Gobiernos Autónomos descentralizados, lo que se debe hacer en materia de Gestión de Riesgos, siendo los Municipios los que poseen una mayor responsabilidad en este tema.

- Y finalmente es importante destacar que aunque no existe en la actualidad un sólido marco normativo que apoye la inclusión de la Gestión de Riesgos en el Turismo, si se han adoptaron varios compromisos internacionales igualmente que mostraban consideraciones de elementos relativos a la seguridad de las personas involucradas con la actividad turística y esto trascendió a nivel nacional con una de las herramientas más importantes del turismo en los últimos años que es el Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador, PLANDETUR 2020.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA ZONA DE ESTUDIO

2.1.- INTRODUCCIÓN

Una vez que se ha especificado lo que implica el proceso de Gestión de Riesgos, su desarrollo a nivel nacional e internacional y su vinculación con el área turística, es importante iniciar con el estudio del caso particular, que es el principal objetivo de toda esta investigación, para ello, primeramente es importante especificar las características más relevantes del sitio que será estudiado, para conocer dentro del mismo cuál es la incidencia de la Gestión de Riesgos en la Gestión Turística.

Por ello, en primer lugar se especificarán las características más relevantes de la Provincia de Tungurahua, que es a la que pertenece la ciudad de Baños, para tener un panorama general del contexto en el que se desarrolla dicha ciudad, que es considerada como una de las más relevantes de la provincia al menos en el área turística.

Posterior a esta información general, es importante detallar las características de la ciudad y del Cantón Baños, que permitan conocer más a fondo detalles sobre su población, sus habitantes, su historia, sus actividades económicas entre las que evidentemente resalta el turismo, y sobre todo cuál es la situación de Baños, en relación al volcán, lo cual sentará la base para posteriormente efectuar los análisis necesarios que conlleven a la consecución de la presente investigación que se desarrollará en base a dicha ciudad.

2.2.- GENERALIDADES DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

La Provincia de Tungurahua es una de las 24 provincias que posee el Ecuador, se ubica en la región interandina, y posee varios puntos que son destacables, sin embargo cabe resaltar con mayor énfasis los aspectos relativos sobre todo a su población y sus características, para poder comprender cómo se encuentra el aspecto social y económico en la actualidad, pero para llegar a ello, se debe iniciar con aspectos generales como es la ubicación y límites de Tungurahua que se muestran a continuación.

2.2.1.- Ubicación y Límites de la Provincia de Tungurahua

Como ya se especificó anteriormente la Provincia de Tungurahua se ubica en la región Interandina o sierra, en pleno centro del país, y sus límites son los siguientes:

- **Al Norte**, las provincias de Cotopaxi y Napo.
- **Al Sur**, las provincias de Chimborazo y Morona Santiago.
- **Al Este**, las provincias de Chimborazo y Morona Santiago.
- **Al Oeste**, la provincia de Bolívar (Gobierno Provincial de Tungurahua, s.f.)

Es decir que esta provincia, se encuentra rodeada por provincias pertenecientes a la serranía y otras de la Amazonía del País.

El siguiente punto a analizar es el factor demográfico de la provincia.

2.2.2.- Población

De acuerdo con información recabada en el último censo efectuado en el año 2010, la provincia de Tungurahua posee una población de 504 583 habitantes, los cuales se encuentran divididos en 244 783 hombres y 259 800 mujeres, cuya edad promedio es de 30 años (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012).

Características de la Población

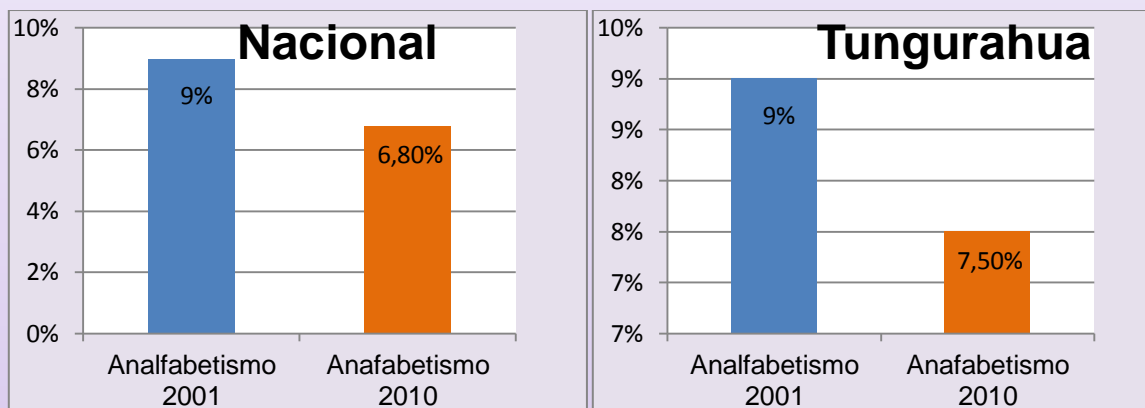
Existen ciertas características de la población que deben ser recalculadas como aspectos relativos a la educación.

Educación

En el mismo reporte elaborado gracias al último censo efectuado en el país, existe una sección dedicada a la educación referente a la Provincia de Tungurahua, en la que se presenta los aspectos relativos al analfabetismo y allí se muestra la siguiente información.

Gráfico N.- 2 Analfabetismo en la Provincia de Tungurahua

ANALFABETISMO (POBLACIÓN DE 15 AÑOS O MÁS)



Cantones con mayor analfabetismo (censo 2010)	
Santiago de Píllaro	11.19
Quero	9.91
Patate	9.11
San Pedro de Pelileo	8.66
Tisaleo	7.28

Cantones con menor analfabetismo (censo 2010)	
Baños	3.74
Cevallos	4.18
Mocha	6.16
Ambato	6.98

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012

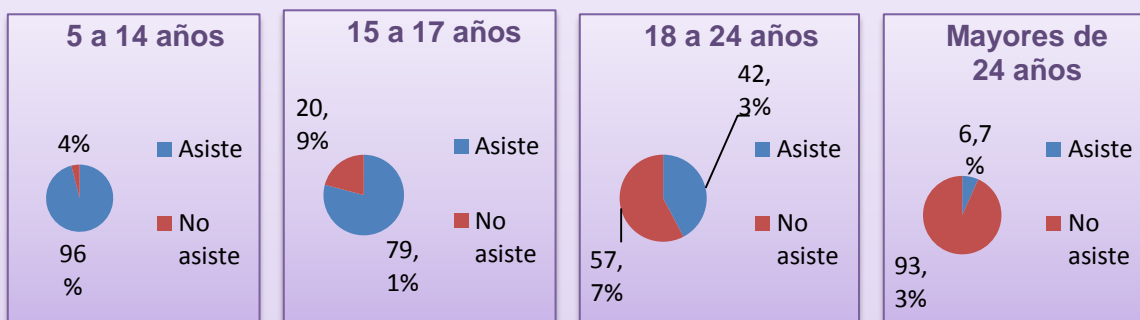
Es decir que, según el Censo efectuado en el año 2010, en la Provincia de Tungurahua, el 7,5% de la población es analfabeta, lo cual indica que existe un descenso de este indicador desde el año 2001 en la provincia, el mismo que se situaba en un 9 %.

Otro dato interesante es el hecho de que en la Provincia, el cantón con menor analfabetismo es Baños que muestra un 3,74% de la población con este problema.

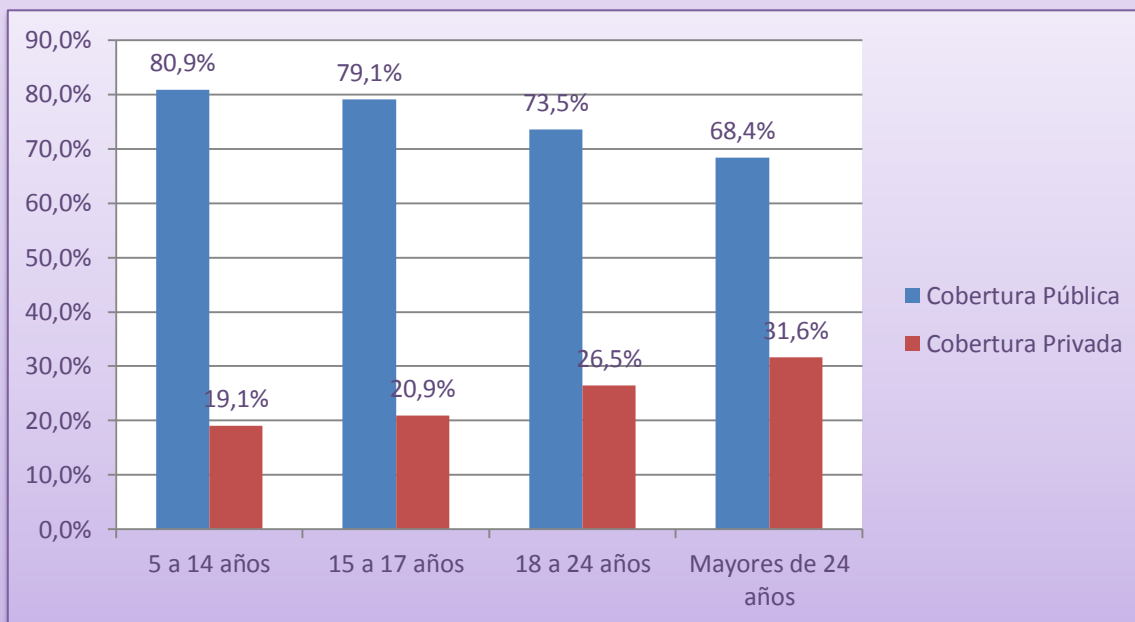
Además de los índices de analfabetismo existen otros aspectos relativos a la educación que se evidencian en los índices de asistencia y cobertura de educación tal como se muestra a continuación.

Gráfico N.- 3 Tasa de Asistencia y Cobertura de Educación

TASA DE ASISTENCIA Y COBERTURA DE EDUCACIÓN



Cobertura de educación pública y privada Tungurahua



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012

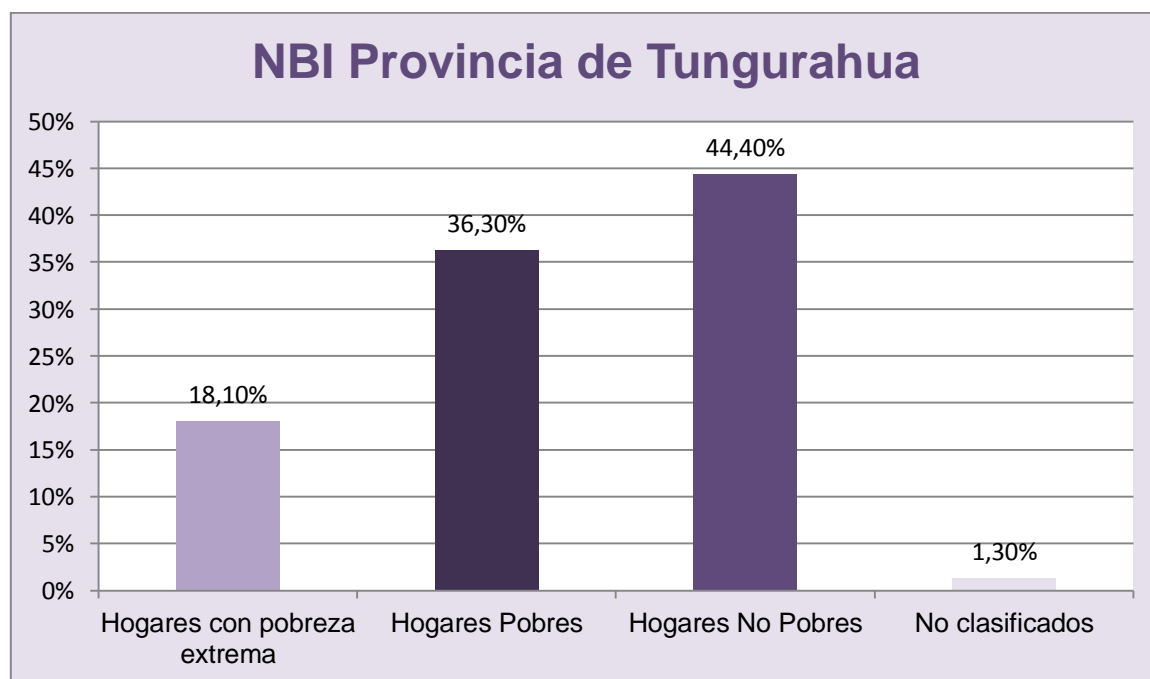
Este gráfico muestra que durante los primeros años de vida de la personas, la educación en la provincia es un tema prioritario, sin embargo a partir de los 15 años empieza a disminuir paulatinamente esta tendencia hasta llegar a los 24 años en los que apenas el 6,7% continúa educándose. Además se observa que la educación pública predomina sobre la educación privada en toda la provincia.

Desarrollo Social

Otro dato referente a la población y que debe ser destacado es el desarrollo social que se ha alcanzado en la Provincia, el mismo que se mide en el siguiente gráfico, en donde se muestra de las Necesidades Básicas Insatisfechas en Tungurahua.

Gráfico N.- 4

Necesidades Básicas Insatisfechas – Provincia de Tungurahua 2010



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012

En este gráfico se observa evidentemente que poco más del 40% de los hogares de Tungurahua no son pobres, pero existe un 36,3% que se encuentran en el grupo considerado como pobres, y un grupo de 18,1% que desafortunadamente son hogares en condiciones de extrema pobreza.

Es decir que a pesar de que la Provincia se ubica a nivel nacional en un lugar no tan malo en cuestiones de hogares con pobreza existe un buen porcentaje entre los hogares considerados como pobres y extremadamente pobres, lo cual no es un indicador positivo.

Una vez que se conoce el hecho de que esta provincia posee un poco más de medio millón de habitantes, sus condiciones de vida y educación, es necesario especificar la extensión que posee Tungurahua.

2.2.3.- Superficie

La Provincia posee una superficie de 3.334 kilómetros cuadrados (Gobierno Provincial de Tungurahua, s.f.).

2.2.4.- Altura

La provincia de Tungurahua se encuentra a 2.557 metros de altitud en promedio, sin embargo existen elevaciones que poseen alturas evidentemente superiores (Gobierno Provincial de Tungurahua, s.f.).

Y considerando estos datos es importante conocer el clima en general de la Provincia.

2.2.5.- Clima

El clima de la provincia se puede describir de la siguiente manera:

Su clima es templado seco, la presencia de lluvias anuales no alcanzan los 500 milímetros y la sequía es más marcada entre los meses de Junio y Septiembre, mientras que la temperatura anual se sitúan entre 14 y 17 grados centígrados (Gobierno Provincial de Tungurahua, s.f.).

En general con ello se puede ver que su clima no es cálido, ni demasiado frío, y microclimas que van desde Piso Tropical Interandino hasta Piso frío Andino que corresponde a alturas mucho mayores relacionadas a elevaciones de la Provincia.

Además de estos elementos geográficos es importante especificar otro tipo de aspectos como es la división política de la provincia.

2.2.6.- División Política

La provincia de Tungurahua se divide en 9 cantones y su capital es la ciudad de Ambato ubicada en el cantón del mismo nombre:

- Ambato
- Baños
- Cevallos
- Mocha
- Patate
- Quero
- San Pedro de Pelileo

- Santiago de Píllaro
- Tisaleo

Gráfico N.- 5

División Cantonal de la Provincia de Tungurahua



Fuente: Gobierno Provincial de Tungurahua, s.f.

De estos nueve cantones el que mayormente interesa, es el cantón Baños dentro del cual se ubica la ciudad del mismo nombre, que es el punto central de la presente investigación por lo cual más adelante se especificarán datos especialmente de la ciudad ya mencionada.

Adicional a ello se debe conocer ciertos aspectos generales referentes a su parte económica y así tenemos:

2.2.7.- Actividades Económicas

Los datos económicos de la Provincia de Tungurahua se resumen en los siguientes puntos:

La población económicamente activa (PEA) de 12 años y más representa el 44% (195.198 habitantes), siendo sus principales actividades económicas, la agricultura con una participación del 33.80%, el comercio absorbe el 18.30%, la manufacturera con el 17.70%, servicios se encuentra con el 13.50% y otros 16.80%.

Agricultura

La provincia de Tungurahua ofrece grandes extensiones de zonas totalmente cultivables, los terrenos poseen regadío con lo que es mejor la producción, en el valle de Patate se producen productos de clima cálido como su gente, al igual que en Baños.

Su topografía es muy variada y en ella se destacan importantes elevaciones como el Igualata (4.430 m), el Cerro Hermoso (4.571 m), el Carihuairazo (5.020 m), el Sagoatoa (4.153 m) y el volcán que le da su nombre a la provincia: el Tungurahua (5.016 m). Sus tierras son muy ricas y aptas para la agricultura y la ganadería.

El eje hidrográfico de la provincia es el río Patate, complementado por otros como el Ambato, el Verde, el Topo, el Chico y varios más que riegan sus campos, la mayoría de ellos dedicados al cultivo de manzanas, peras, reina claudias, duraznos, guaytambos, uvas, moras, caña de azúcar y gran variedad de granos y legumbres

Industria

En lo que se refiere a industrias, se destacan las siguientes: Curtiembres, Fundiciones metálicas, Tejidos y Ropa, Alimenticia, del Cuero, del Caucho, Plásticos, Licores y Gaseosas, Maderera, Metal mecánica, Avícola, etc.

Tungurahua, una de las más productivas en comparación con otras provincias limítrofes del centro del país (Gobierno Provincial de Tungurahua, s.f.).

Con esta información se evidencia que a pesar de que existen varias actividades económicas, la provincia de Tungurahua se dedica en mayor porcentaje a la agricultura, sin desmerecer a otras industrias importantes como las del cuero, tejidos y otras que constituyen un ingreso económico importante para muchos habitantes de la provincia.

Esta información da sienta las bases para iniciar con la recopilación de información de uno de los cantones pertenecientes a esta provincia, y se trata como ya se mencionó anteriormente del Cantón Baños de Agua Santa.

2.3.- GENERALIDADES DEL CANTÓN BAÑOS

De la misma manera como se detalló los aspectos sobresalientes de la Provincia de Tungurahua, es importante recopilar los datos más importantes que nos permitan conocer con mayor profundidad las características del Cantón Baños de Agua Santa.

2.3.1.- Ubicación y Límites del Cantón

"BAÑOS DE AGUA SANTA" es un cantón perteneciente a la Provincia de Tungurahua, se encuentra ubicado, en el flanco oriental de la Cordillera de los Andes, sobre una meseta montañosa drenada por los ríos Bascún, Ulba y Pastaza que inciden directamente en la geografía de Baños (Municipio de Baños de Agua Santa, 2009, pág. 2).

El cantón Baños se encuentra limitando:

Norte: Cantón Tena.

Sur: Cantones Penipe y Palora.

Este: Cantón Mera.

Oeste: Cantón Patate (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011, pág. 9).

Una vez que se ha especificado la ubicación del cantón es importante conocer también la población que habita en todo Baños.

2.3.2.- Población

Según el censo del año 2010 el cantón cuenta con una población de 20 018 habitantes de los cuales 12.995 pertenecen al área urbana y 7.023 al área rural (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012)

Características de la Población

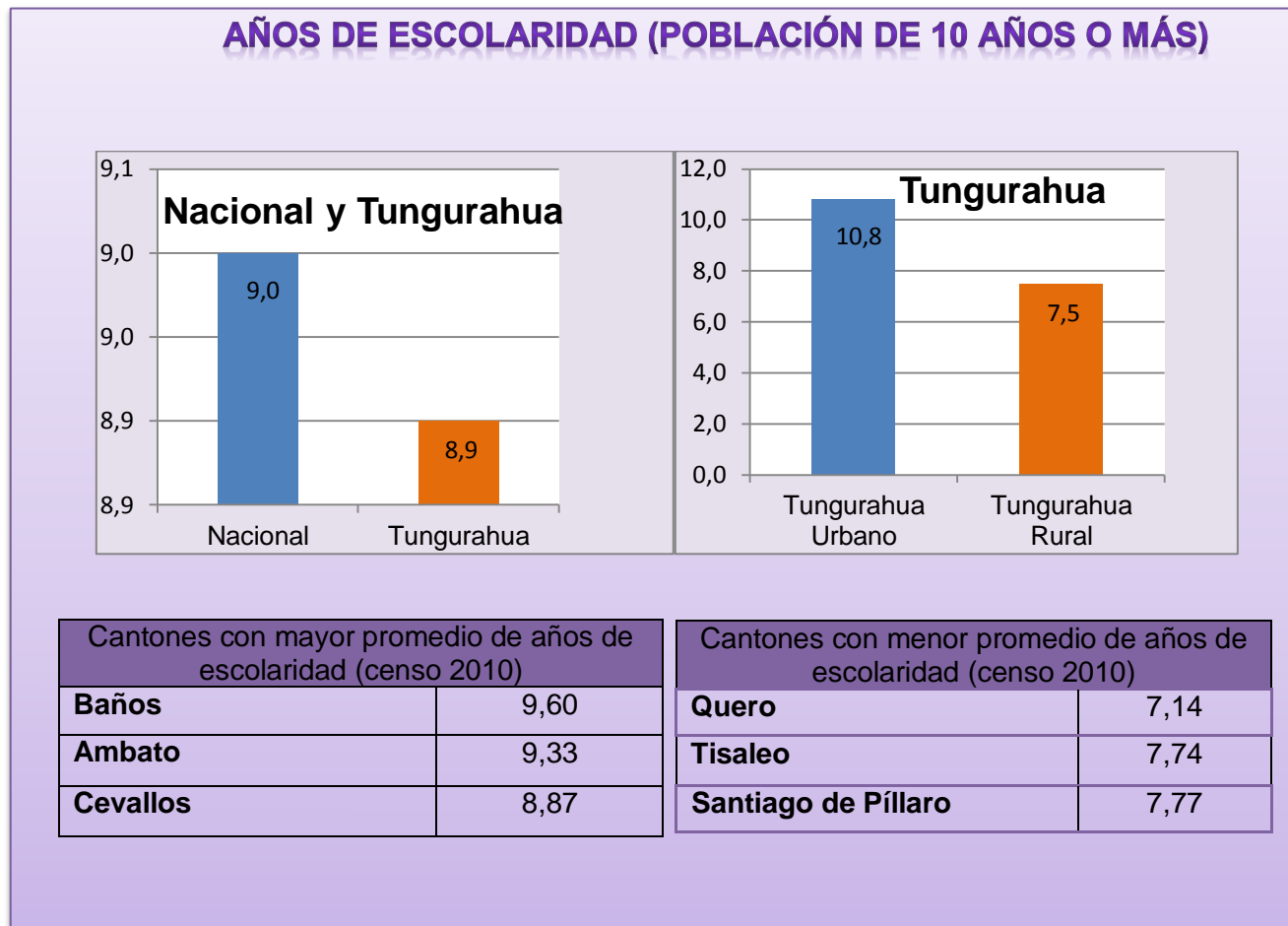
Las características de la población que van a ser analizadas se enfocan mayormente en la educación y el desarrollo social.

Educación

Previamente en el análisis de la educación de la Provincia ya se especificó que Baños es el cantón con menores índices de analfabetismo, además de ello es importante conocer un poco más acerca de las estadísticas relativas a la educación, como las que se muestran a continuación:

Gráfico N.- 6

Años de Escolaridad en la Provincia de Tungurahua



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012

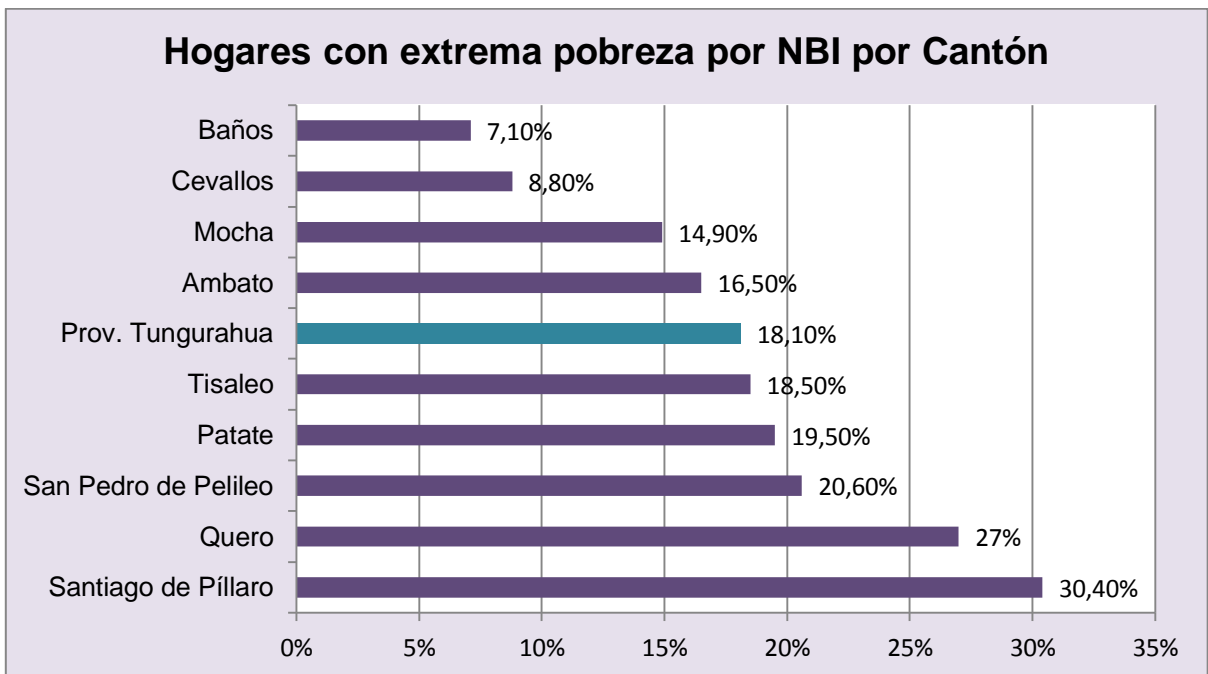
Se observa nuevamente que en cuestiones de educación Baños es el cantón con mayor desarrollo en este tema, el gráfico muestra que Baños posee el promedio más alto en cuanto a años de escolaridad con 9,60.

Desarrollo Social

Este indicador será medido en base los porcentajes de hogares con extrema pobreza de todos los cantones de la provincia, para observar el lugar que Baños ocupa con relación a este factor.

Gráfico N.- 7

Hogares con extrema pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas por Cantón



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012

Se observa fácilmente el grado de desarrollo que ha alcanzado el cantón, debido a que Baños posee el menor porcentaje en la provincia de hogares con extrema pobreza con un 7,1%.

De forma general es interesante conocer que Baños en su área urbana posee una población en número totalmente superior a la del área rural y que el cantón arroja cifras totalmente positiva en cuestiones de educación y desarrollo social. Y además de estos datos relativos a la población es interesante conocer la extensión que posee el cantón.

2.3.3.- Extensión

El cantón de Baños de Agua Santa cuenta con una extensión de 1073 Km² (Municipio de Baños de Agua Santa, 2009, pág. 3).

Otro factor inherente a este cantón es su altitud que es el siguiente punto a especificar.

2.3.4.- Altitud

Respecto a la altitud, se puede destacar la siguiente información:

Su significativa diferencia de altitud, que va desde los 5016 m.s.n.m en la cima del volcán Tungurahua, pasando por los 1820 m.s.n.m a los que se encuentra la ciudad de Baños, hasta los 1050 m.s.n.m en el límite provincial con Pastaza, generan especiales condiciones climáticas en su camino hacia el oriente, lo que hace del cantón Baños uno de los sitios más privilegiados para la existencia de flora, fauna y paisajes únicos en el mundo (Municipio de Baños de Agua Santa, 2009, pág. 2).

Además de ello es importante conocer aspectos específicos como el clima, la orografía y la hidrografía.

2.3.5.- Clima

“Su temperatura media absoluta, es de 17 grados centígrados [...]. La lluvia media anual, en milímetros, es inferior a la de Quito; pues no llega más que a 1 287; pese a la cercanía de las regiones amazónicas” (Efrén Reyes, 2001, pág. 15).

Otro elemento adicional que puede especificarse respecto al cantón es su orografía.

2.3.6.- Orografía

Su orografía básicamente se compone de los siguientes elementos:

El relieve de este cantón está determinado por la cordillera de los Andes (oriental), forman la hoya del Patate y del Pastaza. Se encuentra entre las estribaciones de los Llanganates y el volcán Tungurahua. (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011, pág. 10).

Una vez que se habla de orografía se puede mencionar aspectos relativos a la hidrografía de Baños.

2.3.7.- Hidrografía

La hidrografía del Cantón debe ser recalcada, entre otras cosas debido a que contribuye enormemente al Turismo en la zona, y respecto a ello se puede decir lo siguiente:

Como ninguna otra región ecuatoriana, Baños, dentro de su territorio limitado, está cruzado por innumerables ríos y riachuelos y provisto de vertientes variadas de distinta temperatura.

Precisamente el Pastaza, uno de los más grandes tributarios del Amazonas, se forma en Baños con la confluencia del Chambo y del Patate.

Sobre el Pastaza caen innumerables afluentes, a pocos metros de formado, por derecha y por izquierda.

Por la derecha recibe: el Badcum, el Ulba, el Chinchín, el Cristal. Por la izquierda: el Lligua, el Guambo, el Río Verde Chico, el Yunguilla, el Río Blanco, el Río Grande, el Machay y el Mintza, el Antzu y el Topo. La mayor parte de estos afluentes se origina en la cordillera de los Llanganates.

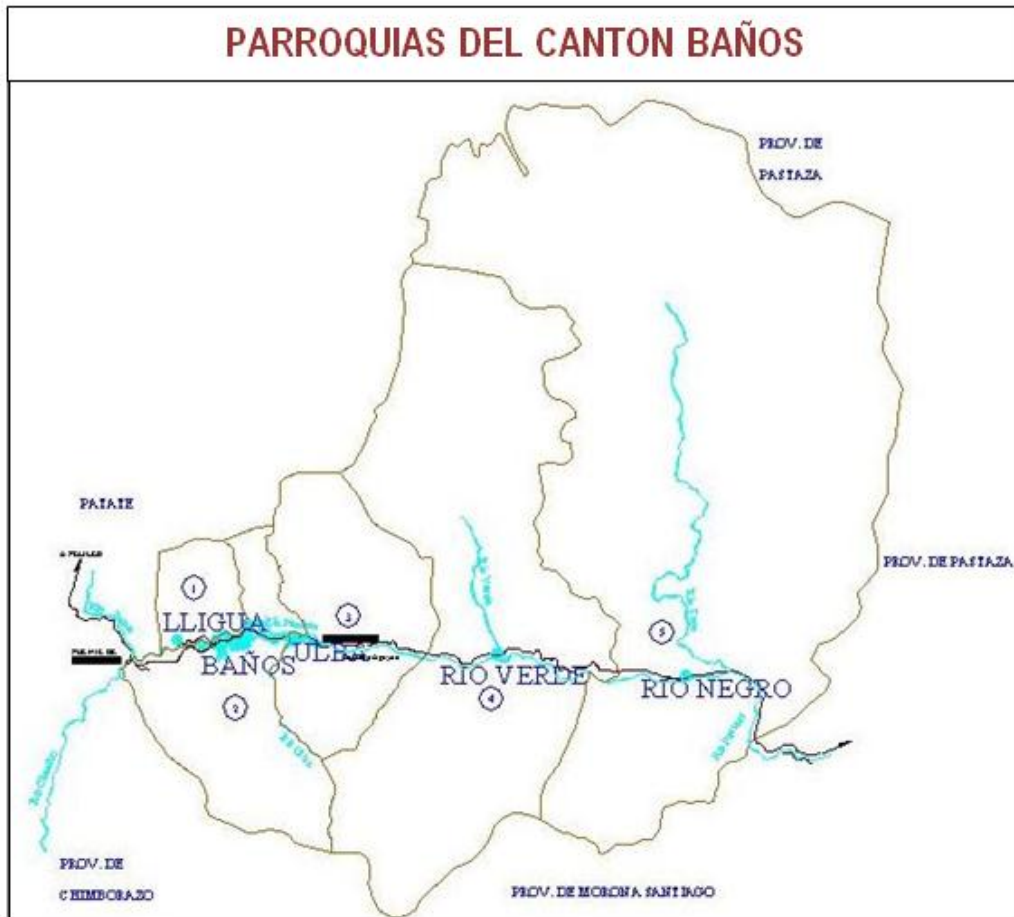
Tanto las aguas del Pastaza como las de afluentes que caen, a veces en cascadas maravillosas. Son famosas las cascadas de Agoyán, de Río Vede y de Chinchín (Efrén Reyes, 2001, pág. 17).

Otro aspecto que necesariamente debe ser especificado es la división política parroquial del cantón

2.3.8.- División Política Parroquial

Baños de Agua Santa (Cabecera cantonal), Lligua, Río Negro, Río Verde y Ulba.

Gráfico N.-8 Parroquias del Cantón Baños



Fuente: Municipio de Baños, 2009

Evidentemente la parroquia de Baños que corresponde a la parte urbana es la que es el objeto de toda esta investigación.

Otro punto interesante a analizar es el ámbito económico que se maneja en el Cantón.

2.3.9.- Actividades Económicas

Baños de Agua Santa, cantón socio productivo, conocido como destino turístico del país; se encamina al desarrollo de sectores como:

- Turismo
- Comercio
- Artesanías
- Agricultura
- Ganadería

Dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Baños que se encuentra en proceso de aprobación, se especifican las actividades económicas que se desarrollan en el Cantón Baños y en cada una de sus parroquias así como se observa a continuación:

Cuadro N.- 6 Actividades Económicas del Cantón Baños

Actividad Económica del Cantón y sus Parroquias					
Detalle	Turismo	Agricultura	Ganadería	Comercio	Artesanías
Baños	69%	11%		9%	11%
Lligua		70%	20%	10%	
Ulba	19%	65%	10%	6%	
Río Verde	65%	22%	7%	5%	1%
Río Negro	48%	28%	8%	13%	3%

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2011)

Es decir que claramente se identifica que el Turismo en el Cantón Baños es la actividad con mayor representatividad, seguido de la agricultura y la ganadería

que se desarrollan en las áreas rurales del mismo, además otras actividades que se dan y que de alguna manera dependen también del Turismo, como son el Comercio y las artesanías.

Otro aspecto que es importante analizar es la cuestión referente a infraestructura del Cantón.

2.3.10.- Infraestructura

Respecto a la Infraestructura del Cantón, se puede destacar los siguientes datos:

El cantón es atravesado por la vía arterial que une la Región Sierra con la Amazonía, constituye la principal vía de vialidad que permite su accesibilidad interparroquial. Otro tipo de infraestructura considerada como esencial son: Hospitales y Centros de Salud (3), Edificios educacionales (19), Edificios públicos (106), Estaciones de gasolina (2), Campos deportivos (21), Parques o plazas públicas (13), Cementerios (2) y Templos religiosos (10) (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011, pág. 10).

Baños es un Cantón con varios elementos interesantes e incluso varios sitios que por su belleza se han convertido en atractivos haciendo que el turismo sea sumamente importante en el Cantón.

Estos datos generales sirven como introducción para hablar de una de las ciudades más importantes de la Provincia de Tungurahua y de este cantón, y se trata de la ciudad de Baños, las características más relevantes de esta ciudad se especificarán a continuación:

2.4.- GENERALIDADES DE LA CIUDAD DE BAÑOS

Baños, una pequeña ciudad que se encuentra asentada en sobre una meseta basáltica, está rodeado de altas montañas en los andes ecuatorianos, tiene una extensión de 340 hectáreas.

Desde tiempos inmemoriales cautivó a todo aquel que visitó esta tierra, a donde acudían a refrescarse en sus vertientes de agua termal, viajeros, colonos, comerciantes, misioneros y aventureros que transitaban desde la sierra al “País del Dorado y la Canela”.

La fé de su pueblo motivó a que miles de devotos de la Virgen del Rosario de Agua Santa acudan anualmente al Santuario de la ciudad en búsqueda de la paz interior y la sanación del alma; a la Virgen se le atribuyen muchos milagros de lo cual han dado testimonio cientos de fieles a través de un sin número de ofrendas que se encuentran en el interior de la iglesia.

A partir de la década de los ochenta, cuando se incrementa el número de turistas nacionales y extranjeros, la ciudad en si empezó a incrementar los servicios e infraestructura necesaria para ofrecer al turista múltiples opciones al momento de hacer su visita.

En los últimos años la reactivación del volcán Tungurahua es el mayor atractivo, el cual atrae cada vez a más visitantes cada año, un hecho que no se puede dejar de admirar desde cualquiera de sus miradores naturales. (Municipio de Baños de Agua Santa, 2009, págs. 16,17).

2.4.1.- Historia de la Ciudad de Baños

Respecto a la Historia de la ciudad, es posible destacar los siguientes datos:

Los primeros habitantes que pueblan Baños casi con seguridad pertenecen al tipo de hombres de Lagoa Santa (Brasil), quienes aventurándose se infiltraron por la cuenca del río Pastaza hasta llegar al límite con los Andes. Baños no tuvo fundador ni fecha de fundación, simplemente se fue poblando con la llegada de pequeños grupos dispersos de indios (antes de la conquista) y de españoles y mestizos que en especial comerciaban productos desde el Oriente hacia la Serranía y viceversa.

Cuando los españoles llegan por primera vez a este sitio, al cual lo denominaban IPO en lengua puruhá, ellos encuentran grupos pequeños de Panzaleos y Puruhaes, muchos de ellos, que habían huido de las matanzas de los españoles. Además hallaron a ciertos indígenas venidos del Oriente pero esta población no era estable.

En 1764, el Padre italiano Mario Cicala en su obra Descripción Histórico Topográfica de la Provincia de Quito, describe a este pueblo de la siguiente forma: “Es propiamente Los Baños, un lugar de aguas a las que acuden gente de toda la provincia, peregrinos y personajes importantes. Existen unas 300 almas que viven en su casi totalidad en miserables casitas de paja. Casi todos son mestizos. Hay un párroco dominicano. Posee un clima cálido húmedo. Se cultivan en sus terrenos maíz, yuca, camotes, camotillos, plátanos y pimientos de varias especies. Por cerca del poblado pasa el Río

Grande de los Baños (Pastaza desde 1778. Longitud hasta el Amazonas 643 km.). Su pequeña iglesia se quemó produciéndose un gran milagro, ya que la imagen de madera de la Virgen quedó intacta. Los fieles se propusieron construir un nuevo templo y están edificando una iglesia de cal y piedra” (la cual fue concluida en 1788).

El 4 de febrero de 1773, se produce una gran catástrofe para Baños y sus alrededores, la primera erupción del Tungurahua históricamente descrita.

En 1887-1909, el Padre Tomás Halfants: Sacerdote de Bélgica, es el mayor benefactor de Baños a través de su historia. Líder espiritual, carismático, generoso, honesto, innovador. Delinea las calles de la ciudad. Pone el nombre de cascada de la Virgen a la chorrera de las piscinas. Construye los puentes de San Francisco, El Topo, San Martín y las Juntas (antiguos). Primeras captaciones de agua en Chigla. Reconstruye la iglesia antigua. Comienza la edificación de la Basílica de la Virgen (1904-1944). Pileta de bronce en la Plaza de El Higuerón. Alzó la moral del pueblo y prendió el espíritu comunitario. Le sucede el sacerdote belga de nombre Van Shoote.

Desde 1916 a 1920 se produce la segunda erupción del Tungurahua. En 1918 se produce una gran explosión que sacude la tierra en Riobamba, lahares y lava bajan hasta Nahuazo. Lluve cascajo en aquel día y ceniza en todo ese tiempo.

En 1928, Isidro Ayora , Presidente de la República construye la antigua carretera Ambato – Baños y el Balneario de la Virgen.

El 16 de Diciembre de 1944: Registro Oficial. Cantonización de Baños.

En 1999: Empieza el proceso eruptivo del volcán Tungurahua. Segunda evacuación histórica total de la ciudad.

2000- en adelante: Retorno y reactivación.

2006 Reactivación del proceso eruptivo del volcán Tungurahua

Baños ha crecido significativamente en los últimos años, debido a esto existe una creciente oferta turística para los visitantes, creando problemas de competencia muy fuerte entre ciudadanos, para poder tener una fuente de trabajo estable, que asegure la subsistencia de sus familias (Municipio de Baños de Agua Santa, 2009, págs. 17,18).

La historia de la ciudad posee varios aspectos interesantes y aunque no se conoce de manera exacta el año en el que se empezó a poblar la ciudad se tiene una idea de quien lo hizo y cómo se fue formando esta población antes y después de la conquista española, atravesando por varios acontecimientos, entre los que destacan las erupciones del volcán Tungurahua que retaban constantemente a la ciudad y concluyendo en el hecho de que el turismo se convierte en uno de sus mayores intereses en la actualidad.

2.4.2.- Ubicación y Límites

Está situada al Sur-oeste del cantón Baños de Agua Santa y sus límites son:

Al Norte: limita con el río Pastaza

Al Sur: limita con las faldas del Cerro Runtún

Al Este: Limita con el Río Ulba y con los caseríos de San Vicente y Santa Ana.

Al Oeste: Con las estribaciones de Juive Chico con el caserío Pitigtig Grande y el Barrio Pititig Chico (Vieira, 1991, pág. 48).

2.4.3.- Población

Según lo que indica el último censo efectuado en 2010 en el país, el cantón Baños en su parte urbana que estaría entendida como la ciudad de Baños existe una población de 12 995 personas (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012).

2.4.4.- Extensión

La ciudad cuenta con una extensión de 340 hectáreas (Municipio de Baños de Agua Santa, 2009, pág. 16).

2.4.5.- Altura

La ciudad de encuentra a una altura de 1.820 metros (Municipio de Baños de Agua Santa, 2009, pág. 18).

2.4.6.- Clima

“Posee un clima ecuatorial, mesotérmico que va desde el semi húmedo a húmedo, su temperatura fluctúa entre los 18 y 22 grados centígrados” (Municipio de Baños de Agua Santa, 2009, pág. 18).

2.4.7.- Hidrografía

Los ríos más importantes son: El Pastaza, en el cual se realiza el rafting, Bascun y Ulba (Municipio de Baños de Agua Santa, 2009, pág. 18).

2.4.8.- Actividades Económicas

De forma general se puede decir que el Turismo es la principal actividad económica en la ciudad de Baños, y esto se ratifica en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Baños (2012 – 2027) que se encuentra en proceso de aprobación, en el que se estipula que entre el Turismo, la venta de artesanías y el comercio que indirectamente tiene relación con el sector turístico existen un porcentaje del casi el 90%, el porcentaje restante se deriva de actividades agrícolas que se desarrollan en las afueras de la ciudad.

Una vez que se ha mencionado de manera general todos los aspectos relacionados con esta zona de estudio y considerando que la historia de la ciudad de Baños posee varios hitos importantes y algunos de ellos describen la presencia del volcán Tungurahua, con sus diversas y devastadoras erupciones, que causaron graves consecuencias en dicho lugar, es importante profundizar en este que es uno de los problemas que caracterizan a Baños, la actividad volcánica que

presenta el Tungurahua con la que Baños con la que convive de manera permanente.

2.4.9.- El Volcán Tungurahua, Amenaza Natural De Baños

La convivencia tan cercana de Baños con esta amenaza natural hace necesario el conocimiento de las características más sobresalientes del Volcán y los aspectos que la hacen vulnerable en relación a este elemento.

Características del Volcán Tungurahua

El Tungurahua es considerado uno de los volcanes más activos de nuestro país y sus principales características son las siguientes:

El volcán Tungurahua (Lat. 01°28'S; Long. 78°27'W) se encuentra ubicado a 120 km al Sur de Quito y 33 km al Sur-este de la ciudad de Ambato, capital de la provincia de Tungurahua. Es un estrato-volcán joven con una forma cónica que se eleva hasta una altura máxima de 5023 msnm., tiene flancos con pendientes entre 30° y 35° con un diámetro basal de 14 km en la dirección Norte-Sur. El volcán cuenta con un cráter de aproximadamente 400 metros de diámetro y 100 metros de profundidad (Bustillos, 2010, pág. 4).

Además de conocer las características generales del volcán Tungurahua, es importante analizar de manera general los peligros volcánicos que se derivan de su actividad eruptiva.

Peligros Volcánicos

Los peligros volcánicos asociados a las erupciones del Volcán Tungurahua, se han resumido de la siguiente manera:

Caída de piroclastos: En el momento de una erupción, gases, ceniza y fragmentos de roca son expulsados desde el cráter.

Flujos de lodos y escombros (lahares): Durante una erupción o posterior a ella, especialmente si está acompañada por una fuerte emisión de ceniza y por lluvias importantes, podrían ocurrir flujos de lodo y escombros (lahares) en cualquier quebrada del volcán.

Flujos y domos de lava: En el caso de actividad eruptiva, si el contenido de gases del magma es bajo, este puede ser emitido de manera no explosiva y fluir en forma de flujos (magma poco viscoso) o acumularse para formar domos (magma muy viscoso).

Flujos piroclásticos: Los flujos piroclásticos son mezclas calientes de gases, ceniza y fragmentos de piedra, que descienden por los flancos del volcán en erupciones grandes

Avalanchas de Escombros: Las avalanchas de escombros constituyen grandes deslizamientos que pueden ocurrir en un volcán, producidos por la inestabilidad de los flancos del mismo (Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica del Ecuador, 2010).

Como se observa con esta información, existen varios peligros que se asocian al volcán en sus etapas eruptivas, siendo algunos de ellos comunes en el volcán Tungurahua como los lahares y la caída de piroclastos, y existen otros escenarios más peligrosos como son los flujos de lava, piroclastos y sobre todo una avalancha de escombros.

Una vez que se conoce en general la amenaza con la que convive Baños, es importante conocer la situación en la que se encuentra la ciudad, en cuanto a sus vulnerabilidades relacionadas con posibles eventos volcánicos y con los factores que permiten manejar la amenaza como sería el caso de la Gestión de Riesgos, a través de niveles políticos, legales, etc.

2.4.10.- Análisis de las vulnerabilidades y riesgos de Baños frente a la Amenaza Volcánica

La cercanía de Baños al Tungurahua es evidentemente el factor que genera mayor vulnerabilidad ante la actividad eruptiva del volcán, sin embargo hay otros aspectos mucho más específicos que deben ser tomados en cuenta para entender la vulnerabilidad de Baños, cabe destacar que la información presentada a continuación se presenta de manera general para el Cantón Baños y no se habla de forma exclusiva de la ciudad, sin embargo dentro del contexto del Cantón y de la parroquia de Baños hay varios factores que se aplican para el caso específico de la ciudad, ya que ella forma parte de ambas jurisdicciones.

El primer aspecto que se va a analizar en este punto de la investigación son los factores territoriales que en Baños generan vulnerabilidad para posteriormente analizar las amenazas y grados de exposición que caracterizan a Baños.

Factores Territoriales que Generan vulnerabilidad

En esta sección se analiza entre otras cosas los elementos estratégicos que caracterizan el desarrollo del cantón en general, comenzando con la situación de pobreza que corresponde a niveles de vulnerabilidad media debido sobre todo a las áreas rurales (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011, págs. 15,16)

Otro de los factores que generan vulnerabilidad, son las actividades económicas que se desarrollan en Baños, ya que prácticamente es el Turismo el principal generador de ingresos en la ciudad, y debido a ello, la afectación de la afluencia de turistas por la existencia de un evento volcánico, puede afectar de manera dramática la economía de Baños.

Además de estos factores socioeconómicos, es importante analizar otros aspectos que muestren características que de alguna manera influyan en la implementación de la Gestión de Riesgos en Baños y es el caso de su modelo de desarrollo que es analizado a continuación.

Caracterización del modelo de desarrollo de Baños: En este punto se analizan entre otras cosas los objetivos estratégicos del cantón plasmados en el Plan de Desarrollo del mismo, que son los siguientes:

- Desarrollo del Turismo, Servicios y área Agropecuaria, que son los sectores de desarrollo económico más importantes
- Mejorar calidad de servicios de educación y salud
- Mejoramiento de servicios básicos y equipamiento de áreas recreativas (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011, pág. 16).

Considerando ello, se han desarrollado varios planes, programas y proyectos operativos que giran en torno a estos objetivos. Y con relación a la Gestión de Riesgos, existe de manera adicional un Plan de contingencia de prevención para desastres volcánicos, pero que se encuentra aislado a las demás actividades. Ello se observa debido a que la implementación territorial de los objetivos estratégicos de Baños se los realizaría dentro de territorios expuestos a amenazas sísmicas, de deslizamientos y eventos volcánicos, sin embargo, no se evidencia que en estos elementos se haya incorporado la variable gestión del riesgo como herramienta que apoye al proceso de toma de decisiones (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011, pág. 17).

Esto lo reafirma el encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos en Baños, Xavier Mayorga, ya que asegura que cada uno de los Planes elaborados en el Cantón se centra en su ámbito y aún no se ha incorporado la variable Gestión de Riesgos en ninguno de ellos, existe el Plan de Contingencia pero como un elemento aislado de la Gestión de Riesgos.

Además de ello es importante un considerar un factor que constituye una debilidad importante en Baños y es que:

Baños, debido a su proximidad al volcán Tungurahua, ha mantenido un proceso constante de preparación ante erupciones, ha sido evacuado en 3 veces y las consecuencias no han sido significativas para el área urbana. Esta situación ha llevado a que la población tenga un nivel de convivencia muy cercano con esta amenaza y que el nivel de riesgo tienda a ser desestimado por la población, sectores productivos y nivel político (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011, pág. 17).

Es decir que por parte de la población de la ciudad de Baños, no se toma el tema de riesgos con la seriedad que debe ser tomado, y este factor constituye un elemento sin duda adverso para poder desarrollar la Gestión de Riesgos en la zona de una manera adecuada.

A continuación es importante analizar el nivel de exposición que tiene la ciudad de Baños frente al volcán y frente a una posible erupción del mismo.

Exposición de Baños ante la amenaza volcánica

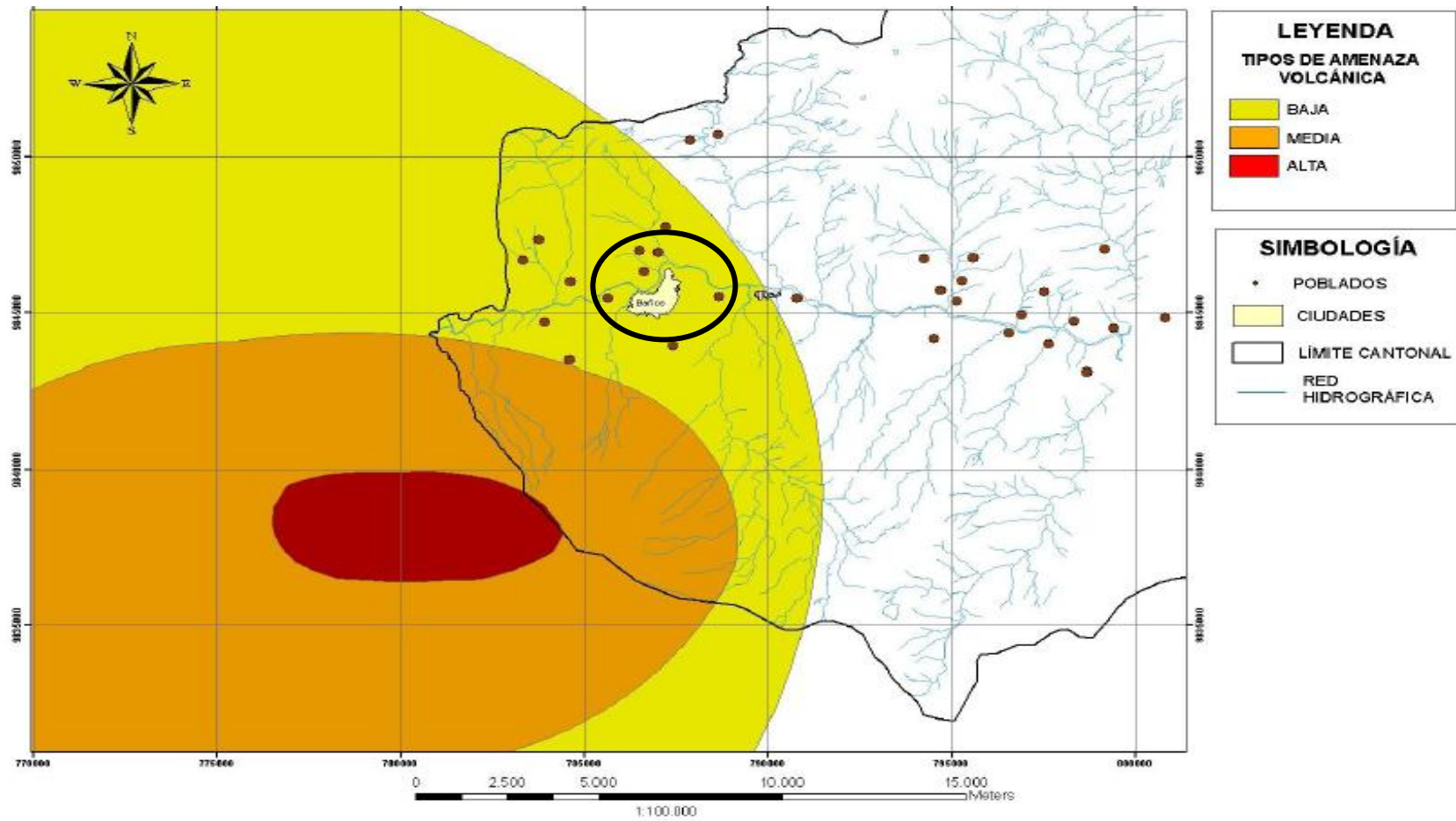
En primer lugar se detallará la exposición que tiene Baños frente a la amenaza volcánica y los peligros que se derivan de ella, y justamente por eso a continuación se describen ciertos aspectos acerca de este factor que afecta el área urbana de Baños:

El área urbana de Baños queda al pie del volcán por lo que todos los barrios asentados a orillas de quebradas son sectores en alto riesgo, no sólo por la llegada de los flujos de piroclastos y la ceniza, sino por el arrastre de lahares, los cuales han causado mayores daños por causa de los desbordamientos. Toda la parroquia Baños, excepto la zona urbana oriental está en la zona de mayor riesgo (Segura Troya, 2009, pág. 124).

Con estos datos se muestra que Baños está expuesta a un a varios riesgos derivados de la actividad volcánica del Tungurahua, por su ubicación tan cercana al mismo, estos riesgos son la caída de flujos piroclásticos, ceniza y lahares.

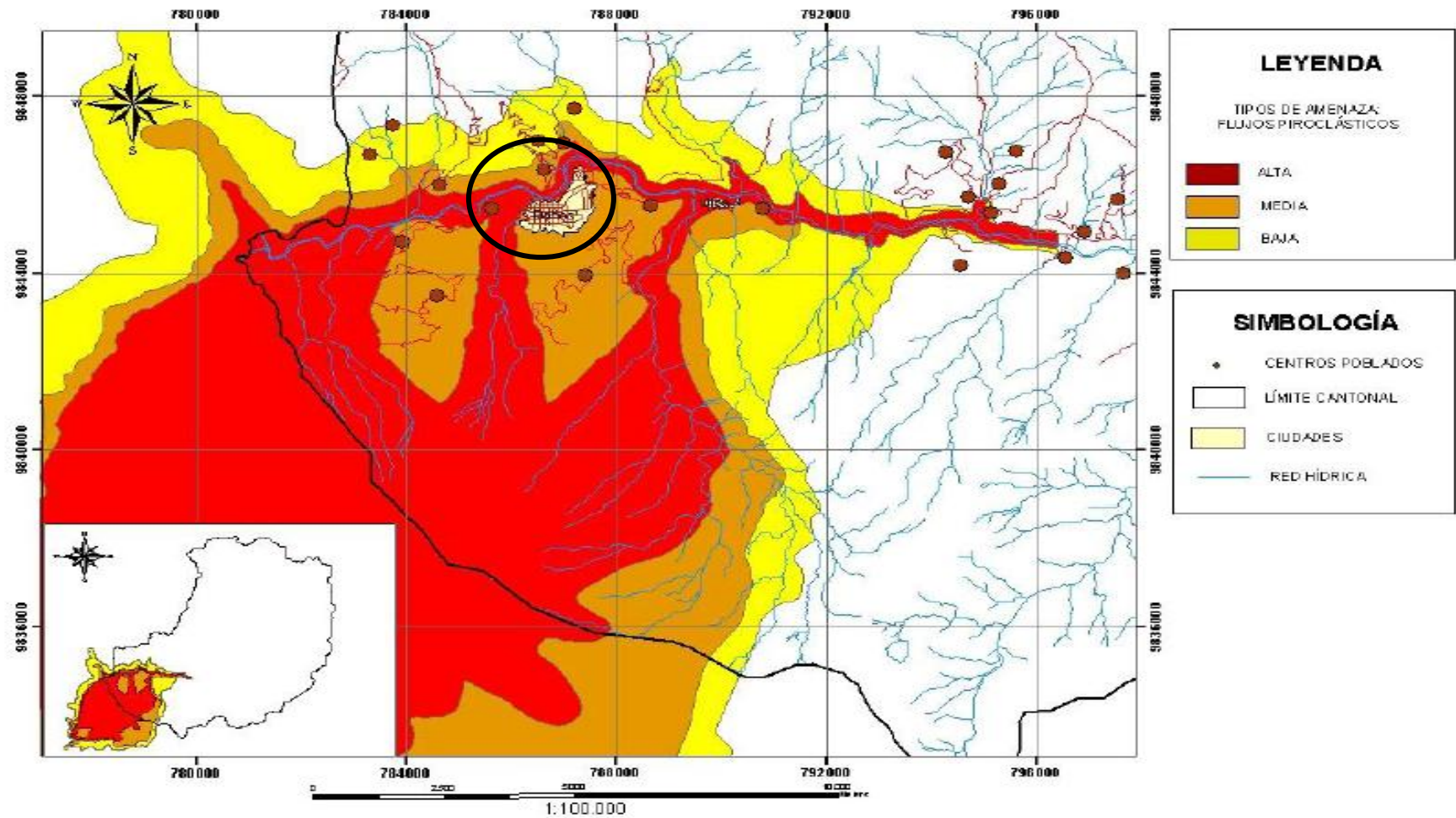
Además de la información teórica es importante analizar los siguientes gráficos, en los que se muestra, por un lado las amenazas volcánicas a las que está expuesta Baños y por el otro se aprecia de manera más directa la cercanía de la ciudad al volcán Tungurahua y las zonas de mayor riesgo de la misma.

Gráfico N.- 9 Mapa de Amenazas volcánicas por caída de ceniza en el Cantón Baños



Fuente: Comité de Operaciones de Emergencias de Baños, 2012

Gráfico N.- 10 Mapa de amenazas volcánicas por flujos piroclásticos, flujos de lavas y lahares en el Cantón Baños



Fuente: Comité de Operaciones de Emergencias de Baños, 2012

Gráfico N.- 11 Mapa de Riesgos de Baños de Agua Santa



Fuente: Comité de Operaciones de Emergencias de Baños, 2012

En el gráfico N.- 9 se observa a la ciudad de Baños dentro del círculo negro y se concluye que en general se ubica en una zona de vulnerabilidad baja respecto a la caída de ceniza, sin embargo en el Gráfico N.- 10 en el que se muestra las amenazas volcánicas por flujos piroclásticos, flujos de lavas y lahares la ciudad de Baños, ubicada en el círculo negro, se muestra más vulnerable presentando un nivel medio rodeado por zonas de niveles de alto riesgo.

Además de ello, en el gráfico N.- 11 se observa que la ciudad tiene una proximidad importante al volcán y por ello su gran vulnerabilidad ante esta amenaza, además se puede apreciar que las áreas consideradas de mayor riesgo son las de las quebradas de Bascún, Ulba y la zona de Juive Grande.

Tanto de manera teórica, como gráfica se puede ver que si existe exposición de Baños ante la amenaza volcánica, que tiene que ver principalmente con la cercanía que posee la ciudad con relación al volcán, sin embargo cabe destacar que Baños justamente por esa cercanía podría estar mucho más expuesta a una destrucción derivada de los procesos volcánicos del Tungurahua, sin embargo según el encargado de la unidad de Gestión de Riesgos de Baños, producto de las misma actividad del volcán, a través de los años se ha formado una meseta denominada el Calvario, la cual constituye una protección natural para la ciudad y ha permitido que la afectación en casos de erupciones no sea tan grande como debería.

A continuación dentro del tema de la Situación de Vulnerabilidad del Cantón es importante conocer las vulnerabilidades relacionadas con exposición a esta amenaza.

Vulnerabilidades relacionadas con la exposición a la amenaza volcánica

En este punto se analizará la vulnerabilidad física estructural de edificaciones y redes vitales de Baños frente a un posible evento eruptivo.

Vulnerabilidad física estructural de edificaciones urbanas: Respecto a este tipo de vulnerabilidad, las edificaciones del cantón y especialmente de la Ciudad de Baños presentan los siguientes datos:

Los resultados demuestran que más de la mitad de las edificaciones urbanas de Baños (54%) presentan índices de vulnerabilidad ante volcanismo intermedio, el 32% bajos y el 14% presenta índices altos. (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011, pág. 23).

Es decir que evidentemente la ubicación de Baños la hace vulnerable a la actividad volcánica del Tungurahua y este factor se agudiza por los tipos de construcción que existe en la zona.

Vulnerabilidad física estructural de redes vitales: La red de agua potable en sus procesos de captación, conducción y tratamiento así como sus colectores son vulnerables ante los diversos peligros derivados de la actividad volcánica del Tungurahua. Además de ello, ante experiencias anteriores la mayor afectación respecto a otras redes vitales, se aprecia en la destrucción de puentes, vías y

viviendas localizadas en las cercanías de las quebradas así como caída de ceniza con afectaciones sobre los cultivos y la ciudad en general.

Cabe recalcar que se conoce el paso de los flujos piroclásticos en áreas específicas y vías que conectan la ciudad. En el caso de la red vial se ha realizado reposición de puentes y reparación de vías tras las erupciones volcánicas del Tungurahua, en general, en la red vial la vulnerabilidad es moderada debido a la falta de alternativas viales que conecten la ciudad.

En general en Baños el sistema más afectado sería el del alcantarillado ya que ante el posible colapso de su línea de descargas este quedaría sin posibilidad de evacuar sus aguas por lo tanto, con una debilidad en saneamiento y posible contaminación de otras aguas. Existe la falta de personal calificado, equipos y maquinaria necesaria para la atención de emergencias (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011, pág. 36).

Es decir que en cuanto a procesos de recuperación y en general frente a emergencias volcánicas, se ven problemas en las redes de agua, alcantarillado y redes viales, lo cual implica pensar que no hay una preparación suficiente en casos de emergencias

2.5.- CONCLUSIONES

- La Provincia de Tungurahua, ubicada en centro de la serranía del país, posee varias características destacables, dentro del ámbito económico, su clima agradable, combinado con una tierra bastante fértil han permitido un desarrollo agrícola importante, a lo cual se suma un gran nivel de desarrollo comercial que se han convertido en las actividades de mayor representatividad en Tungurahua.
- En cuanto a factores relativos a la educación se observa que existe una tasa de analfabetismo en la Provincia de Tungurahua que se sitúa en 7.5 siendo superior a la tasa nacional que es de 6,8 y es importante destacar que el cantón con la tasa más baja (4.74) es el de Baños, además de que dicho Cantón posee el promedio más alto en cuanto a años de escolaridad en la población, lo cual es resultado evidentemente del desarrollo que ha alcanzado Baños gracias al turismo, ya que esta actividad requiere de gente preparada para poder desarrollarse de una manera adecuada.
- Otro factor importante que debe ser considerado es el hecho de que el desarrollo social en la provincia se ha medido en cuanto a la cantidad de hogares en extrema pobreza, los cuales en Tungurahua constituyen un 18,1% que es una cifra inferior al promedio general del país sin embargo constituye un porcentaje poco deseado. A pesar de ello es interesante pensar que el cantón Baños vuelve a destacar en este sentido, debido a que el porcentaje menor de hogares en extrema pobreza se encuentra en el

cantón Baños con 7.1%, lo cual indica nuevamente que se trata de un Cantón con mayor desarrollo.

- Como ya se ha analizado, uno de los cantones de mayor importancia de la Provincia de Tungurahua es el Cantón Baños, dentro del cual se ubica la ciudad del mismo nombre, considerada como uno de los centros turísticos de mayor importancia en todo el país, y esto se evidencia en el hecho de que, en Baños la actividad económica con mayor importancia es el turismo que acapara más casi el 90% de sus ingresos.
- En el cantón de Baños existen varios factores que lo hacen importante y justamente uno de ellos, es el hecho de que se encuentra atravesado por una vía arterial que une la Región Sierra con la Amazonía, además de que posee una infraestructura adecuada tanto para la población residente como para los turistas.
- Uno de los elementos que caracterizan a Baños, es su convivencia con una amenaza potencial que es la actividad del volcán Tugurahua, que ha afectado durante años a sus poblaciones aledañas encontrándose entre ellas la ciudad de Baños, lo cual implica evidentemente que la ciudad presenta vulnerabilidad en diversas dimensiones, que implica varios aspectos tanto físicos, como sociales e institucionales. La actividad del volcán afecta el normal desarrollo de la ciudad y con ello el turismo de igual manera, lo cual crea otro nivel de vulnerabilidad, que se basa en la completa afectación de la economía de la ciudad.

CAPÍTULO III

LA GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS

3.1.- INTRODUCCIÓN

El presente capítulo permitirá tener una visión clara de la situación actual de la Gestión de Riesgos en la Ciudad de Baños, y esto se efectuará a través de un análisis que permita en primer lugar conocer las políticas que se aplican en Baños y que apoyen al proceso y de forma adicional la institucionalidad que se encarga de poner en práctica la Gestión de Riesgos en el este territorio.

Posteriormente se analizarán la parte operativa, lo que implica conocer las actividades que cumplen en la actualidad los actores involucrados en el proceso, especialmente del Comité de Operaciones de Emergencias, que es el encargado en mayor escala de dar cumplimiento al Plan de Contingencia, el cual contiene la mayor parte de los elementos operativos que deben efectuarse como parte de la Gestión de Riesgos en Baños.

Posteriormente se efectuará un análisis de cómo se ha contemplado el turismo dentro del Proceso de Gestión de Riesgos, y que tanto se ha avanzado en la relación de estos dos elementos.

Finalmente se establecerán conclusiones basadas en todos estos análisis, detectando las falencias y resaltando las acciones coherentes que se están implementando en la actualidad dentro de Baños.

3.2.- HISTORIA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS

A continuación se va a analizar cómo se ha trabajado en Baños con respecto a la Gestión de Riesgos en los últimos años, y con ello entender en qué punto se encuentra el proceso en la actualidad. El siguiente cuadro mostrará de manera cronológica el desarrollo de este proceso.

Cuadro N.- 7 Historia de la Gestión de Riesgos en Baños



Fuente: Entrevista efectuada en Baños al encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos del Municipio, Octubre 2012

Elaborado por: La Autora

De esta manera es fácil concluir que la Gestión de Riesgos ha tenido una serie de altibajos en Baños, que no han permitido que el proceso tenga una evolución estable, se puede decir que a finales de 2011 y a ya en el año 2012 se empieza verdaderamente a trabajar de una manera permanente y dando un mayor apoyo al proceso.

Es por ello que a continuación se analizarán tres ámbitos importantes que permitirán comprender cómo se encuentra el proceso en la actualidad y se trata de las políticas, la parte institucional y la parte operativa aplicada para el año 2012.

3.3.- POLÍTICAS EXISTENTES EN BAÑOS RELATIVAS A LA GESTIÓN DE RIESGOS

En el Capítulo I se estableció que la Gestión de Riesgos es un proceso descentralizado en nuestro país, que se debe ejecutar en cada uno de los territorios, siendo los municipios los principales responsables de ello. Es así que en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del municipio de Baños, que se encuentra por aprobar y que tendrá vigencia durante el período 2012-2027, se han establecido directrices en los siguientes Sistemas: Ambiental, Económico, Socio-Cultural, Asentamientos Humanos, Movilidad, Conectividad y Energía y, Político Institucional. Dentro del Sistema Ambiental se han planteado ciertas políticas y una de ellas justamente indica una relación directa con la Gestión de Riesgos, pues plantea lo siguiente:

“Minimizar la vulnerabilidad de la ciudadanía y del territorio, implementando medidas de prevención, mitigación y de seguridad a efecto de garantizar a la

población cantonal un territorio seguro” (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2011, pág. 356).

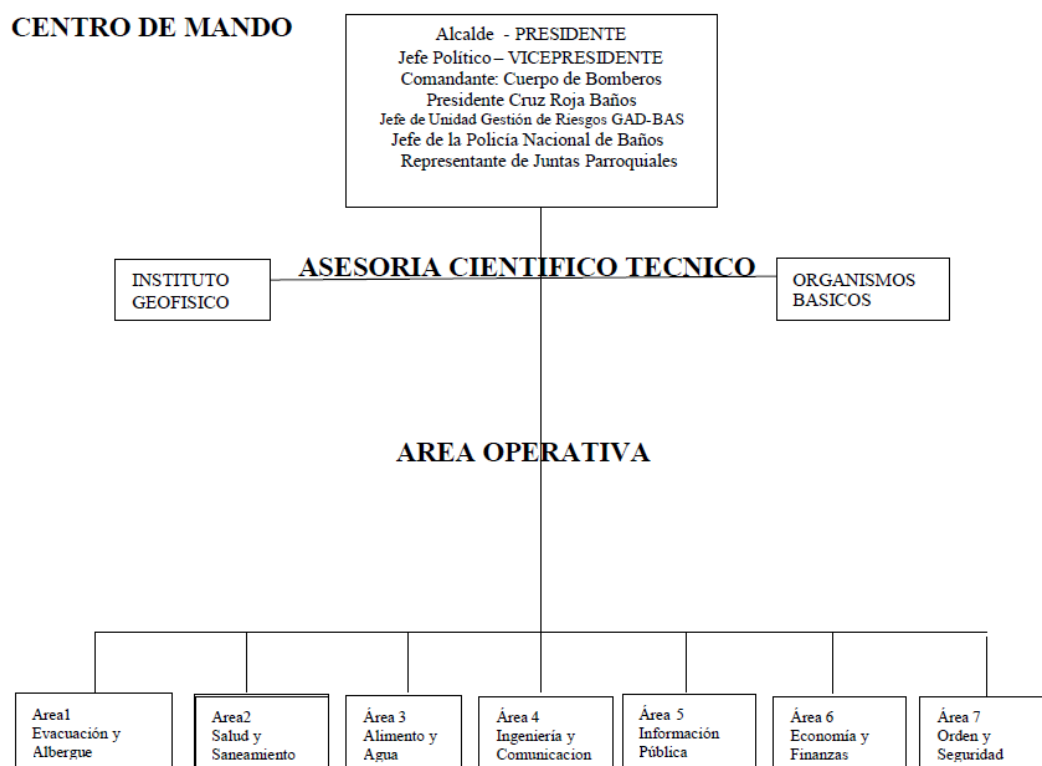
Esta política evidentemente muestra un interés por la implementación dentro del Cantón de Baños en general y por consiguiente dentro de la ciudad del mismo nombre, de un proceso que abarque aspectos que permitan hablar de una prevención, mitigación, seguridad en general, indicando que se contemple aspectos relativos a la vulnerabilidad, lo cual permite entender que se debe implementar un proceso de Gestión de Riesgos en Baños.

3.4.- INSTITUCIONALIDAD DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS

Hay que recordar lo visto en el capítulo I en donde en teoría se analizaba que al ser los Gobiernos descentralizados los que tienen una gran responsabilidad en su territorio, necesitaban de las Unidades de Gestión de Riesgos- UGR, que trabajan dentro de los Comités de Gestión de Riesgos - CGR (los mismos, que cuando se declara una situación de Emergencia se activan como Comités de Operaciones de Emergencias – COE, mayormente conocido de esta forma en Baños), para poder emprender las acciones que respondan el proceso en el Territorio, es así que una parte del Comité de Gestión de Riesgos, o mejor conocido en Baños como Comité de Operaciones de Emergencias- COE trabaja en la parte relativa a la toma de decisiones y otra parte junto con la Unidad de Gestión de Riesgos colabora en el ámbito operativo. Observemos a continuación, un organigrama que permite ver cómo se estructura el del Comité de Gestión de Riesgos, o Comité de Operaciones de Emergencias en Baños.

Gráfico N.- 12

Organigrama COE Baños



Fuente: (Comité de Gestion de Riesgos Baños de Agua Santa, 2011)

Es decir que este organigrama nos presenta a los miembros del COE de Baños que son los siguientes:

- Presidente del COE (Alcalde de Baños)
- Vicepresidente (Jefe Político)
- Representante del Cuerpo de Bomberos
- Representante de la Policía Nacional

- Representante de la Cruz Roja Cantonal
- Unidad de Gestión de Riesgos GADBAS
- Representante Juntas Parroquiales

Por esto justamente el encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos de Baños, afirma que son las autoridades del Cantón los actores principales en la Gestión de Riesgos debido a que por más que existan muchos esfuerzos de las diversas personas, si las autoridades no permiten la ejecución de las acciones referentes a la Gestión de Riesgos, nada ocurre.

Además de ello se observa la existencia de varias áreas que son también importantes para el desarrollo de la Gestión de Riesgos y son las siguientes.

Áreas Operativas

- Área 1: Evacuación y Albergues
- Área 2: Salud y Saneamiento
- Área 3: Alimentos y Agua MAGAP
- Área 4: Ingeniería y Vías de Comunicación
- Área 5: información pública
- Área 6: Economía y Finanzas
- Área 7: Orden y Seguridad

Además de estas áreas, el COE necesita ayuda externa para poder ejecutar de manera adecuada sus funciones, y así requiere de un asesoramiento técnico

científico que es responsabilidad de otras instituciones como vemos a continuación.

Asesoramiento Técnico-Científico.

- Instituto Geofísico Escuela Politécnica Nacional
- Organismos Básicos (Bomberos, Cruz Roja y Policía)

De esta manera funciona la parte institucional de la Gestión de Riesgos, a través del Comité de Gestión de Riesgos o mejor conocido como COE, que se encuentra presidido por la máxima autoridad del territorio que es el alcalde y requiere del apoyo externo de otras instituciones, es decir necesita de una coordinación adecuada para poder funcionar correctamente.

Una vez que se ha especificado de forma general el estamento que se encarga principalmente de la Gestión de Riesgos en Baños, es importante conocer en qué lugar se encuentra el proceso dentro del Municipio, sobre todo porque se nota una relación importante considerando que es el alcalde el que preside el Comité de Operaciones de Emergencias.

Posición de la Gestión de Riesgos en el diseño Orgánico Funcional del Gobierno Municipal de Baños: La gestión del Gobierno Municipal del cantón Baños de Agua Santa se basa en la administración por procesos. Se pueden identificar como elementos generales a aquellos que desarrollan procesos de decisión política, administrativos, operativos, de asesoría y de apoyo (Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011, pág. 48)

Como se observará a continuación la Gestión de Riesgos se ubica dentro de los elementos de asesoría en el municipio:

Cuadro N.- 8

Elementos que componen al Gobierno Municipal de Baños

Elementos de decisión política	Elementos administrativos	Elementos operativos	Elementos de asesoría	Elementos de apoyo
Alcaldía	Gestión administrativa	Gestión, planificación y administración territorial	Comisiones permanente y especiales	Patronato Municipal de amparo social
Consejo		Gestión de obras públicas	Asesoría jurídica	Comunicación institucional
		Gestión de saneamiento ambiental	Auditoría interna	Secretaria
		Gestión de turismo sostenible	Riesgos y seguridad ciudadana	Gestión financiera
		Gestión de balnearios		

Fuente: Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, 2011

Esto implica que al ubicarse la gestión del riesgo en los niveles de asesoría del organigrama, permite garantizar la incorporación de dicho proceso dentro de toda la agenda municipal, además que el nivel que posee la Gestión de Riesgos en

dentro del Municipio permite que, esta instancia sugiera y controle que los otros componentes involucren el proceso como variable de toma de sus decisiones y esto en general es positivo, si se toma el asunto con la seriedad adecuada. Además de ello, el presupuesto asignado desde el municipio para el desarrollo a la Gestión de Riesgos en Baños, según Xavier Mayorga, jefe de la Unidad de Gestión de Riesgos, es de \$35000 dólares, lo cual se considera una cifra limitada para que se puedan cumplir con las actividades de Gestión de Riesgos durante 12 meses, considerando que la situación del volcán es bastante irregular, lo que supone varios gastos en diferentes actividades.

El siguiente punto que se va a analizar es la parte que incluye los aspectos operativos que se están implementando en Baños actualmente para conocer que tan avanzado se encuentra el proceso en Baños

3.5.- ASPECTOS OPERATIVOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS

Para poder proceder al análisis del ámbito operativo actual referente a la Gestión de Riesgos en Baños, es importante empezar por analizar los aspectos teóricos que son la base que contienen los aspectos que deben implementarse para poder responder al proceso de una manera operativa adecuada y es por ello, que a continuación se va a analizar el Plan de Contingencia ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua, que dentro de la planificación cantonal, según la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (2011) es la única herramienta que se encuentra orientada, directamente, a la Gestión del Riesgo en Baños.

3.5.1.- Plan de Contingencia del Cantón Baños de Agua Santa, ante el Proceso Eruptivo del Volcán Tungurahua

El Plan de Contingencia para el cantón Baños de Agua Santa, frente al proceso eruptivo del volcán Tungurahua, ofrece lineamientos sobre prevención, reducción, mitigación, reacción, rehabilitación y reconstrucción, que podrían soportar los habitantes de la ciudad de Baños de Agua Santa, en un determinado momento.

Toda la actividad del volcán Tungurahua de los últimos años ha hecho necesaria la presencia de la capacitación y preparación en Baños de Agua Santa; por lo tanto, la aplicación del Plan de Contingencia del COE Cantonal, es prioritario.

A continuación se observa un gráfico en el que se muestra los principales puntos que se tratan en el Plan de Contingencia Cantonal del Baños:

Gráfico N.- 13 Principales Puntos del Plan de Contingencia de Baños



Fuente: Comité de Gestión de Riesgos de Baños de Agua Santa, 2011

Elaborado por: La Autora

En base a este gráfico, se va especificar de manera breve en qué consisten cada uno de estos puntos que forman parte del Plan de Contingencia para poder conocer más a fondo cual es el contenido de dicho documento:

Diagnóstico: En este punto se describe, el Marco Legal que se relaciona con la Gestión de Riesgos que ya se ha analizado anteriormente en el Capítulo I y de igual manera los aspectos ecológico ambientales y socio económicos que se mencionan que ya fueron mencionados en el capítulo II respecto al Cantón Baños.

Análisis de Riesgo: En este punto se puede observar cuadros en donde se efectúa una identificación por zonas de los riesgos que implican la actividad volcánica del Tungurahua.

Recursos Institucionales: En este punto se indica las instituciones que colaboran en casos de presentarse una emergencia, los vehículos, el número de personal, la maquinaria, el equipo y los equipos de intervención y rescate, es así que existen 25 vehículos pertenecientes a varias instituciones que se encuentran disponibles, además de 281 voluntarios igualmente de diferentes áreas e instituciones, 35 equipos de intervención y una cantidad importante de maquinaria y equipos sobre todo de comunicación.

Procedimientos Operativos: En este punto se especifican los procedimientos según las etapas de gestión del riesgo que son reducción, atención, rehabilitación para los siguientes Organismos e Instituciones:

- COE Baños

- Comité de Asesoramiento Técnico-Científico
- Sala de Situación.

Además se especifican actividades específicas en cada etapa de la Gestión de riesgos para las diferentes áreas de Trabajo que forman parte del COE de Baños.

De forma adicional, el Plan de Contingencia de igual manera presenta las actividades de que deben cumplir los Organismos Básicos:

- Policía Nacional
- Cruz Roja Ecuatoriana Filial Baños de Agua Santa
- Cuerpo de Bomberos

Otros organismos adicionales que tienen labores específicas antes durante y después de un evento volcánico, son los siguientes.

- Organismos de Apoyo: Escuela de Formación de Soldados de la Fuerza Terrestre.
- Unidades Parroquiales de Gestión del Riesgo

Instrucciones de Coordinación: Las instrucciones de coordinación son necesarias para entender de qué manera deben trabajar las diversas instituciones y organismos antes, durante y después de una emergencia, y justamente en ese punto en general se especifica que la intervención de varios organismos es vital para la ejecución de las actividades que son parte de la Gestión de Riesgos, debe haber una coordinación adecuada y una colaboración permanente para que todo esto se genere de manera adecuada.

Administrativas y Logísticas: En este punto se especifica algunos elementos sobre el personal que puede intervenir en los diferentes procesos y otros sobre logística en el que se expone ciertos aspectos referentes al manejo y adquisición de equipos, productos y recursos.

Dirección y Comunicaciones: Aquí, sobre todo se expone la ubicación del COE y los elementos que son esenciales respecto a la comunicación, los medios empleados sobre todo en emergencias que son el sistema telefónico, fax, radio y celular.

Organigrama COE-Baños: En este punto se presenta el organigrama del COE de Baños que ya fue expuesto en un punto anterior.

Diagrama de las redes de radio de Comunicaciones: En este punto, se observa que las redes de radio de comunicaciones son amplias y se centran en un punto denominado loma grande desde el cual se envía las señales a otros puntos importantes, entre esos la ciudad de Baños.

Diagrama de Flujograma de Información: En dicho diagrama se observa que son varias las partes involucradas en el flujograma de información, ya que los equipos de monitoreo y vigías emiten los estados del volcán al Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica, y en forma simultánea se informa al repetidor y al COE, para poder iniciar con la activación de las sirenas.

Protocolos: Con relación a este punto, el plan muestra un diagrama que explica los protocolos que se siguen es respuesta a los sistemas de alerta temprana.

Además se especifican los aspectos relativos a los siguientes protocolos:

- Protocolos de activación de sirenas en eventos reales.
- Protocolo de comprobación de sirenas o simulacros.

Capacitación: En este punto se especifica los temas y subtemas en los que se deben centrar las capacitaciones y las actividades que se deben establecer para poder lograr el proceso.

El siguiente elemento que se presenta en el Plan de Contingencia, son los procedimientos de actuación frente a determinados peligros derivados de la actividad volcánica.

Procedimientos de Actuación: Con relación a este particular, se presentan cuadros que contienen un análisis del peligro, la vulnerabilidad existente, las consecuencias que podrían presentarse, las acciones de respuesta, los responsables de las mismas y las fortalezas con las que se cuenta en cada zona.

En este punto existe un enfoque en tres tipos de peligros, los flujos piro clásticos, lahares y caída de ceniza. Únicamente en el primer caso se habla de dos etapas, la de prevención y atención, los demás peligros son tratados de manera general, la información presentada respecto a este punto no es lo suficientemente organizada para una buena comprensión y parecería estar incompleta debido a la ausencia de fases para cada peligro.

De forma general se puede decir que el Plan de Contingencia Cantonal que, como ya se había mencionado, es la única herramienta que posee Baños en materia de

Gestión de Riesgos, posee varios aspectos que evidentemente son importantes para analizar entre otras cosas, los roles de los actores y los recursos con los que cuenta Baños frente a una emergencia, pero de la misma manera se observan ciertas deficiencias en algunos puntos, en los que la información está incompleta o es algo limitada.

Uno de los principales responsables de la ejecución de este Plan de Contingencia es el Comité de Operaciones de Emergencias (COE) que ya fue especificado anteriormente, pero a continuación se especificará ya de manera directa las actividades que debe cumplir y las que ya se han realizado.

3.5.2.- Actividades implementadas en la actualidad como respuesta a la Gestión de Riesgos

Conocemos entonces que en la actualidad la Gestión de Riesgos está contemplada como un elemento importante dentro del municipio, y que cuenta con una herramienta teórica (Plan de Contingencia), que sustenta todo lo que debe hacerse en el proceso, ahora lo interesante es conocer en la realidad que tanto se ha implementado para poder responder al proceso de la Gestión de Riesgos.

Para poder lograr este objetivo, se han realizado una serie de entrevistas al representante de la unidad de Gestión de Riesgos del CGR cantonal de Baños, uno de los principales encargados de asegurar que el proceso de Gestión de Riesgos se cumpla en la realidad, lo cual permitió identificar que tanto está trabajando el Comité de Gestión de Riesgos o COE, en base a cada una de las actividades que se le han asignado dentro del Plan de Contingencia, y en general

cómo se manejan puntos importantes del proceso como son las capacitaciones, simulacros y los proceso de coordinación con otras instituciones que apoyan al COE.

En primer lugar se va a establecer, lo que a la fecha, el Comité de Operaciones de Emergencias COE, ha implementado, efectuando un análisis en base a lo que contiene el Plan de Contingencia para el año 2012, en el cual se han estipulado las actividades para dicho estamento, enfocadas en tres fases: una de preparación donde se aplica la Gestión de Riesgos correctiva y prospectiva, otra de respuesta y una de rehabilitación, en las que se aplica la Gestión de Riesgos reactiva. A fin de comprender como se maneja en proceso en la actualidad es conveniente únicamente el análisis de las actividades de la fase de preparación ya que las otras dos por obvias razones no son actualmente implementadas.

Fase de Reducción: (Antes) En esta fase que es la etapa previa y de preparación, en donde se aplica la Gestión de Riesgos correctiva y prospectiva, se han estipulado varias actividades, que se mostrarán a continuación y se especificará en cada una de ellas que tanto ha hecho el COE respecto a dicho elemento, es decir su nivel de implementación a la fecha.

- Actualizar el Plan de Contingencia para el cantón Baños de Agua Santa, ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua, de conformidad con la orientación que imparta el Presidente del COE.

Nivel de Implementación: A la fecha y referente a ese punto, el COE busca actualizar al menos una vez al año el Plan de Contingencia sin embargo

durante los 8 primeros meses del 2012 todavía no se ha actualizado dicho instrumento.

- Mantener reuniones del COE por lo menos una vez al mes, con el objetivo de dar un seguimiento a las acciones desarrolladas por parte de las áreas en lo que estipula este plan, puede ser el primer miércoles de cada mes a las 09h00.

Nivel de Implementación: A la fecha, las reuniones del Comité de Gestión de Riesgos son permanentes y se cumplen de forma mensual, en lo posible con todos los integrantes del COE tal y como se estipula en el Plan de Contingencia.

- Mantener la coordinación permanente con la Unidad Provincial de Gestión del Riesgo de Tungurahua.

Nivel de Implementación: Este punto no se cumple debido a que existe muy poca coordinación entre el COE y la Unidad Provincial de Gestión de Riesgos, ya que según lo que afirma el encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos del COE de Baños, la Unidad Provincial toma decisiones de forma unilateral lo cual complica la relación entre ambas instancias.

- Mantener el sistema de Alerta Temprana operativo a su plena capacidad. 1 prueba cada 2 meses.

Nivel de Implementación En la actualidad se efectúan pruebas constantes sobre todo del funcionamiento y alcance de las sirenas para realizar las correcciones que sean necesarias, a pesar de que no son precisamente cada dos meses.

- Previa una constante vigilancia, determinar claramente los sectores de más alto Riesgo.

Nivel de Implementación: En la actualidad, la vigilancia es constante por parte de la Unidad de Gestión de Riesgos, frente a cualquier evento anormal, ya que se constata personalmente el estado de la zona y los sectores de más alto riesgos se encuentran perfectamente identificados incluso se especifica cada uno de ellos en el Plan de Contingencia Cantonal

- Capacitación en tema de gestión de riesgo a todos los integrantes del COE y áreas.

Nivel de Implementación: A la fecha, podría decirse que existe una cierta deficiencia en temas de capacitación no sólo para los integrantes el COE sino para la población en general debido a que al retorno de los pobladores a la ciudad en el año 2000, existieron tantas capacitaciones que las personas sintieron que ya no había necesidad de continuar con dichos procesos de preparación, además en cuanto a los integrantes del COE existe problemas para capacitar al Jefe de la Policía que es un elemento clave en el COE debido a que dicho puesto no es fijo y al capacitar a una persona que permanecerá de manera temporal en Baños implica el desperdicio de recursos

- Difusión del plan de contingencia a toda la población.

Nivel de Implementación: Con relación a la difusión del Plan de Contingencia, el Municipio hace esfuerzos por difundir ciertos aspectos del mismo a través de mensajes de radio y además dicho Plan se encuentra

disponible en la Página Web del municipio para que cualquier persona pueda tener acceso al mismo.

- Determinar las posibles zonas o locales de refugio temporal y Albergue para ubicar a la Población que puede ser afectada, rotular las zonas de refugio.

Nivel de Implementación: A la fecha, existe una plena identificación de los refugios temporales en los que se debe ubicar a la población en caso de erupciones y cada uno de los refugios se encuentran rotulados así como las vías para llegar a ellos indicando su dirección y la distancia a la que se ubican.

Gráfico N.- 14

Rotulación de los Refugios Temporales



Fuente: La Autora

- Tomar las acciones pertinentes para reubicar definitivamente a la población asentada en zonas de alto riesgo.

Nivel de Implementación: Este punto que corresponde a una Gestión de Riesgos correctiva, ya desde hace 2 años se ha iniciado un proceso de reubicación y de hecho una de las zonas aledañas a la ciudad (considerada de mayor riesgo) denominada Juive Grande ya fue evacuada y se reubicó a su población hacia una zona de mayor seguridad denominada Río Blanco, este proceso se ha efectuado gracias al apoyo del Estado quien a través

del MIDUVI ha contribuido a la construcción de viviendas para la población reubicada.

Además de ello se conoce que debido a las amenazas latentes y por el desastre ocurrido con el deslave del río Chinchin, los moradores del sector tuvieron que ser reubicados en la parroquia de Río Negro. El sector identificado para la construcción del reasentamiento de los pobladores, se encuentra aproximadamente a unos 120 metros de distancia hacia el río Pastaza.

- En coordinación con el Municipio prohibir la edificación de viviendas en áreas peligrosas, de acuerdo con las Ordenanzas locales, centros turísticos ubicados en estos sectores.

Nivel de Implementación: En la actualidad, este punto que responde a una Gestión de Riesgos prospectiva, no se encuentra en vigencia en la actualidad sin embargo dentro del nuevo Plan de Ordenamiento Territorial que entraría en vigencia en el 2012 y tiene una duración de 15 años, se establecen los siguientes puntos que permitirán ejecutar este elemento:

“El PDOT establece acciones para el control de riesgos en prevención y mitigación de desastres (terremotos, erupciones volcánicas, deforestación, deslaves, construcciones en zonas de riesgo)”. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2011, p.359).

Y en base a ello dentro de la clasificación del suelo en Baños establece la existencia de un suelo no Urbanizable que se define de la siguiente manera:

Son las áreas de protección y reserva estratégica que garantizan el equilibrio ecológico, la sostenibilidad y la vida, constituyen el soporte básico de los recursos naturales, la biodiversidad, la producción agrícola, los páramos, los recursos forestales, las reservas hídricas y los procesos ecológicos que deben ser preservados. Incluye además las áreas de riesgo que se suscitan por causas naturales. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2011, p.371).

Es decir que en estas zonas no se podría efectuar ningún tipo de construcción y en el Plan ya se establece la ubicación de dichos suelos.

- Solicitar los recursos necesarios para atender la Emergencia.

Nivel de Implementación: Este punto se enfoca ya en una etapa en la que la emergencia ya haya ocurrido, sin embargo los recursos necesarios se tiene plenamente identificados para poder solicitarlos de forma previa si es necesario y durante la emergencia.

- Realizar la señalética vertical y horizontal y dar un mantenimiento adecuado cada tres meses.

Nivel de Implementación: La señalética vertical se encuentra colocada y en general en buen estado, sin embargo la señalética horizontal hasta el mes de mayo del año 2012 se encontraba bastante deteriorada como se observa en la siguiente foto:

Gráfico N.- 15

Estado de la señalética Horizontal mes de Mayo 2012



Fuente: La Autora

Sin embargo para el mes de agosto se observó una evidente mejora en el estado de la señalética ya que había sido pintada nuevamente como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico N.- 16

Mejoramiento de la señalética Horizontal mes de Agosto 2012



Fuente: La Autora

A pesar de que este mantenimiento no se lo efectúa cada tres meses como lo estipula el Plan de Contingencia, se lo hace generalmente cada 8 meses.

- Elaborar protocolos definidos en el área de telecomunicaciones.

Nivel de Implementación: Existen varias deficiencias en el área de Telecomunicaciones debido a una falta de coordinación adecuada sobre lo que realmente se debe hacer en el caso de proporcionar información pero se está buscando llegar a consensos para trabajar de una manera adecuada en esta área.

De acuerdo a ello, se mostrará a continuación un cuadro que sintetice, esta información y muestre el grado de implementación de las actividades que debería ejecutar el COE, según el Plan de Contingencia:

Cuadro N.- 9

Actividades establecidas en el Plan de Contingencia para el Comité de Operaciones de Emergencias y su nivel de implementación

Actividad	Culminado	En proceso	Sin Implementar
Actualizar el Plan de Contingencia para el cantón Baños			✓
Mantener reuniones del COE por lo menos una vez al mes	✓		
Mantener la coordinación permanente con la Unidad Provincial de Gestión del Riesgo de Tungurahua			✓
Mantener el sistema de Alerta Temprana operativo a su plena capacidad. 1 prueba cada 2 meses.	✓		
Previa una constante vigilancia, determinar claramente los sectores de más alto Riesgo.	✓		
Capacitación en tema de gestión de riesgo a todos los integrantes del COE y áreas.		✓	
Difusión del plan de contingencia a toda la población.		✓	
Determinar las posibles zonas o locales de refugio temporal y Albergue para ubicar a la Población que puede ser afectada, rotular las zonas de refugio.	✓		
Tomar las acciones pertinentes para reubicar a la población asentada en zonas de alto riesgo.	✓		

En coordinación con el Municipio prohibir la edificación de viviendas en áreas peligrosas, de acuerdo con las Ordenanzas locales, centros turísticos ubicados en estos sectores.		✓	
Realizar la señalética vertical y horizontal y dar un mantenimiento adecuado cada tres meses.	✓		
Elaborar protocolos definidos en el área de telecomunicaciones.			✓

Elaborado por: La Autora

En general se observa que prácticamente un 75% de las actividades de la fase de preparación, ya se han cumplido o se encuentran en un proceso de implementación existen ciertas deficiencias pero como lo afirma el encargado de la Gestión de Riesgos en Baños, Xavier Mayorga, en el año 2012 la Gestión de Riesgos apenas se está tomando fuerza nuevamente ya que en Gestiones de alcaldes anteriores, el proceso fue menospreciado, lo cual indica más bien que el saldo es positivo y que de manera paulatina se trabajará en las deficiencias existentes en la actualidad.

Al conocer las diferentes actividades que debe cumplir el COE se puede concluir que su intervención es de suma importancia para poder ejecutar la Gestión de Riesgos en Baños. Existen varias actividades en la etapa de preparación que se están implementado exitosamente, y ciertas actividades que muestran falencias sin embargo el balance es positivo.

De forma adicional se observó que dentro del COE existen 7 áreas operativas relacionadas con aspectos específicos como: Evacuación y Albergues, Salud y

Saneamiento, Alimentos y Agua, Ingeniería y Vías de Comunicación, Información pública, Economía y Finanzas, Orden y Seguridad que en la actualidad se encuentran funcionando y las actividades que deben cumplir se ejecutan en un 80% ya que existen todavía ciertas deficiencias según el encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos de Baños, Xavier Mayorga. Además de las áreas operativas, en la actualidad, también funciona para beneficio del Comité de Gestión de Riesgos- CGR, la sala de situación, en donde se recopila toda la información de cualquier evento relativo al volcán y en base a ello, se toman las decisiones desde los niveles altos del CGR.

El siguiente punto a analizar es el relativo a la capacitación en Baños que es un aspecto importante dentro de la Gestión de Riesgos y se aborda de manera independiente y exclusiva en el plan de contingencia Cantonal de Baños.

Procesos de Capacitación: En la actualidad en Baños, la capacitación constituye una debilidad en el Proceso de Gestión de Riesgos, porque el proceso no se da con la frecuencia que debería darse, esto debido a que en el retorno de la población a la ciudad en el año 2000 se saturó a las personas con capacitaciones y por ello se dejó de hacerlo durante mucho tiempo y el proceso apenas se está retomando en los últimos años.

Adicional a ello, según el Plan de Contingencia Cantonal son los siguientes temas los que deben considerarse para la capacitación en Baños: manejo de la ceniza, contaminación del agua, medidas de auto protección y manejo de Lahares o flujo de lodo, y respecto a ello Xavier Mayorga el encargado de la Unidad de Gestión

de Riesgos afirma que se plantea capacitación anual para cada tema y en el 2012 ya se efectuaron capacitaciones para cada uno de estos puntos.

Además dentro del aspecto relativo a la capacitación existen otros aspectos que se especifican en el plan que deben considerarse:

- Iniciar capacitación a las autoridades y miembros del COE que es un aspecto que ya se ha hecho anteriormente pero no de una forma constante.
- Realizar la evaluación y de perfiles de las instituciones para establecer los instructores y facilitadores. Como las capacitaciones ya se han efectuado evidentemente este punto ya está cubierto.
- Establecer un sistema que permita la capacitación estudiantil de los alumnos de los quintos cursos en temas de gestión de riesgo aplicables a cada institución. Este punto es un proyecto que no se ha ejecutado, debido entre otras cosas a que depende de las autoridades del ámbito educativo la aprobación de esta iniciativa. (Comité de Gestion de Riesgos Baños de Agua Santa, 2011, pág. 85)

La capacitación es un aspecto trascendental para preparar a los diferentes actores dentro de la Gestión de Riesgos, y se observa que en Baños se busca la capacitación a diferentes niveles que van desde el más alto que lo representa el COE, hasta otros niveles más menores en donde se contempla a los estudiantes de Colegio, sin embargo, se observa que en la realidad este proceso no se encuentra en los mejores niveles en Baños, aunque se está tratando de

implementar de una manera paulatina para asegurar la preparación de la población y de las autoridades.

Junto con la capacitación, otro de los componentes importantes dentro del proceso que se está estudiando y que se van a analizar a continuación, es el relativo a la información.

Sistema de Comunicación e Información: Como se puede corroborar en el capítulo I, en la Gestión de Riesgos uno de los factores claves que permiten el éxito del proceso, es el referente a la información, es importante por ello conocer qué tipo de datos se proporciona a la comunidad y a través de qué medio se lo hace, ya que esta es una de las principales formas de preparar a las personas en una etapa de prevención, como parte del proceso de Gestión de Riesgos.

En Baños, según el encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos de Baños, la principal forma que se está aplicando para proporcionar información a la comunidad son los mensajes impartidos en la radio local del Cantón denominada “El Santuario de tu música” en el dial 98.7 FM, dichos mensajes forman parte de una campaña denominada “Si estamos preparados, estamos protegidos”, como aporte de la Radio local de Baños en coordinación con el Comité de Gestión de Riesgos del Municipio, cabe resaltar los mensajes son difundidos una vez que el volcán entre en actividad, es decir que no se trata de una campaña permanente.

Existen un total de 14 mensajes diferentes que se transmiten en la radio local de Baños, cuyo contenido varía, pero en general se trata de recomendaciones que se hace a la población para que se encuentre preparada frente a una erupción del

volcán Tungurahua. A continuación se especifica el contenido de cada uno de los mensajes que se transmiten en este medio de comunicación:

1. Conozca con anticipación los riesgos del volcán, lo que debe hacer en caso de una erupción mayor, capacítese, conozca las vías de evacuación asegúrese de que pueda usarlas, reconozca los sitios de seguridad o albergues, conozca las señales de alarma y sepa qué hacer si escucha el sonido de las sirenas, practique el plan de evacuación con su familia o con su barrio, siempre esté preparado. El más grande peligro en una situación de emergencia es el miedo, este se apodera de sus acciones. Ante una emergencia, si se pone nervioso, serénese y actúe conscientemente, respire profundamente, una acción bajo tensión incontrolada, podría afectar a muchas personas, esto usualmente se presenta por la desinformación, es hora de que usted se capacite y sepa que hacer en caso de una emergencia, recuerde que junto a usted, están los suyos.
2. En caso de evacuación, lleva tu mochila para tres días, debe contener agua fresca, alimentos enlatados, abrelatas, dulces y galletas, velas, fósforos, mascarillas, guantes, gafas, ropa impermeable, un botiquín, linterna con dos juegos de pilas, radio portátil con dos juegos de pilas, ropa abrigada para cambiarse. La mochila con tu botiquín siempre debe estar lista, prepárala y tenla a mano para evacuar.
3. En caso de una erupción del volcán, alejémonos de las zonas de mayor riesgo y por las vías de evacuación dirijámonos a las zonas de seguridad o albergues. Recuerde la señal de alarma es el sonido de las sirenas. Los

albergues están en Santa Ana, Pititig alto y la Ciénega. Las zonas de mayor riesgo son las quebradas, los ríos y puentes.

4. Conozca el Plan de emergencia que tiene elaborado el COE, interétese, si está capacitado e informado puede salvar su vida, la de los suyos y la de sus semejantes, haga su propio plan y revíselo constantemente, practique con su familia en su trabajo o vecinos, a través de simulacros, tenga presente que los simulacros son necesarios para refrescar conocimientos, no está demás comentarlos con sus amigos y familia
5. Esté atento a cualquier síntoma de actividad volcánica, sean estos movimientos sísmicos, ruidos subterráneos lanzamiento de gases, deslaves en montañas, comportamiento raro de los animales, entre otros y haga conocer oportunamente a las autoridades a fin de que puedan tomar las medidas preventivas necesarias.
6. La ceniza del volcán nos puede afectar, se dañan los cultivos, se contamina el aire, se contamina el agua, se tapan las alcantarillas, organice a su familia o su comunidad, protéjase de la ceniza, cubra con plásticos, paja, madera y otro material de la zona las captaciones de agua, tanto de consumo de las personas como de los animales, recoja la ceniza de sus patios, no lave los patios o la mande por las alcantarillas.
7. Tenga a mano sus documentos personales, coloque una identificación con el nombre y dirección pegada con cinta adhesiva en la ropa de los niños pequeños, aliste su mochila con un radio, pilas linterna, velas fósforo y

botiquín de primeros auxilios, coloque cintas adhesivas o tablas en los vidrios de sus ventanas, esté atento a la información oficial.

8. Siempre esté atento al sonido de las sirenas, la señal continua significa un evento real, y la intermitente pruebas o un simulacro, las sirenas están ubicadas en el Cuerpo de Bomberos, Ulba, la Policía Nacional y el Salado y se activarán para su seguridad.
9. Para reducir los efectos de la ceniza, evitemos respirarla, para ello se debe utilizar mascarilla, o una toalla mojada sobre nariz y boca y cubramos nuestros ojos con gafas o lentes especiales, si se va a utilizar agua contaminada para el lugar, ciérrala, limpie la vegetación de la ceniza para que el ganado al comerla no se enferme.
10. Los simulacros sirven para actualizar nuestros planes personales, familiares, institucionales, de barrios, para recordar cómo debemos actuar en un hecho real, participemos con seriedad y responsabilidad, así sabremos qué hacer en caso de una emergencia mayor, vivamos junto al volcán bien preparados.
11. Un botiquín de primeros auxilios debe contener: analgésicos, sales de hidratación, suero fisiológico, gaza, algodón, cotonetes, vendas de tela, esparadrapo, curitas, tijera, alcohol, agua oxigenada, mascarillas de tela y suficiente medicamentos, si en casa hay enfermos en tratamientos, tu botiquín en la mochila siempre debe estar lista prepárala y tenla a mano para cualquier evacuación.

12. Manténgase alerta cuando conduce su vehículo en zona de lahares o flujos de lodo, la corriente de agua, piedras, arena y otros materiales buscan vías de escape, pudiendo aparecer intempestivamente pudiendo arrastrar su vehículo, cubriéndolo y hasta empujándolo a quebradas o precipicios.
13. No escuche rumores, ni usted desinforme propagando los rumores, escuche solamente las informaciones oficiales de los técnicos y de las autoridades a través de los medios de comunicación, si tenemos dudas informémonos con esta emisora, en las oficinas de la defensa civil o de los organismos básicos, el rumor solo acarrea malos entendidos y causa mayores problemas que la misma emergencia (Comité de Gestión de Riesgos, 2012).

Se observa que cada uno de estos mensajes tiene datos sumamente valiosos, que contribuyen a preparar a la población, se indica lo que deben hacer y lo que deben tener listo en caso un evento adverso relativo al volcán. Además se está incitando a la población a que se informe, que se capacite, que participe en el proceso ya que ellos son uno de los actores principales en la Gestión de Riesgos.

Además de los mensajes de radio, el internet es otra de las herramientas que puede ser un medio, a través del cual la población logre obtener información importante, como se observa a continuación.

Internet: Adicional a los mensajes transmitidos en la radio, en la página del municipio de Baños <http://www.municipiobanos.gob.ec/> se puede acceder al vínculo denominado COE Cantonal, en donde se observan varios datos relativos

al Comité de Operaciones de Emergencias y se puede adicionalmente obtener el Plan de Contingencia Cantonal vigente en la actualidad, es así, que esta constituye otra manera con la cual la población podría obtener información acerca de todo lo que se debe hacer y lo que las autoridades están cumpliendo para precautelar la seguridad de todas las personas considerando la amenaza que representa la actividad del volcán Tungurahua. (Municipio de Baños de Agua Santa, 2012).

El sistema de información y comunicación que emplea la Gestión de Riesgos en Baños, se basa en estos dos componentes, que por un lado comprenden varias recomendaciones que se brinda a través de la radio, cuando se activa el volcán, para preparar a la población en caso de cualquier eventualidad con el volcán, y por otro lado, para poder difundir el Plan de contingencia que maneja el Municipio a través del internet, y ello indica que a pesar de los esfuerzos del Comité de Gestión de Riesgos, la campaña de información actual no es suficiente ya que no existe un flujo permanente de información que es el que necesita una población expuesta todo el tiempo a una amenaza como es un volcán activo.

A continuación se va a analizar una de las actividades que forman parte del proceso operativo, y que están contempladas en el plan de contingencia de Baños, que constituye un elemento esencial para preparar a la comunidad frente a emergencias y visualizar, las deficiencias del proceso de respuesta en general y se trata de un simulacro de movilización efectuado en la ciudad.

Análisis del Simulacro de Movilización efectuado en Mayo de 2012: Es importante aclarar que dentro del Plan de Contingencia cantonal para el año 2012 se estipuló que deber realizarse cuatro ejercicio prácticos de evacuación de la población, con un promedio de 1 cada tres meses, sin embargo el COE se ha planteado una meta de dos simulacros en el 2012 debido a que como lo afirma Xavier Mayorga, el encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos en Baños, este proceso de ejercicios de evacuación se está retomando después de más de dos años, lo cual implica una implementación paulatina para poder con el tiempo incrementar su frecuencia, es decir, crear de a poco una cultura en la población sobre la participación en este tipo de ejercicios, y a continuación se realizará un análisis justamente del primer simulacro efectuado en Baños para el año 2012.

En la ciudad de Baños, el 10 de abril del 2012 el Comité de Operaciones de Emergencias hizo el siguiente anuncio:

Con el objetivo de medir la capacidad de respuesta de los Baneños y de las autoridades cantonales, se programó para la segunda semana de mayo (entre 7 al 11) del 2012, un simulacro de movilización, dando cumplimiento al Plan de Contingencia Cantonal.

La ciudadanía en general deberá estar preparada para realizar este simulacro, ya que según resolución del COE no se dará a conocer el día ni la hora para la movilización (Comité de Operaciones de Emergencias, 2012).

Con toda la expectativa que generó este evento, sobre todo por no conocer exactamente el día ni la hora en la que se efectuaría, el día jueves 10 de Mayo a

las 8 y 10 am aproximadamente las sirenas de la ciudad sonaron continuamente, lo que indicaba que el simulacro había iniciado, varias personas (mayormente pertenecientes a instituciones educativas) se dirigían a la vías de evacuación guiados por miembros de la policía nacional, de manera ordenada las personas avanzaron hasta uno de los refugios temporales y se mantuvieron durante unos pocos minutos, posteriormente cuando ya todas la personas que participaron habían arribado al refugio se procedió a permitir el retorno las personas a sus actividades normales.

Gráfico N.- 17

Simulacro de Movilización de Baños Mayo 2012



Fuente: La Autora

Gráfico N.- 18

Simulacro de Movilización de Baños Mayo 2012



Fuente: La Autora

Según una revista relacionada con el turismo, publicada en el internet, más de 10 mil habitantes caminaron por las calles destinadas para la evacuación hasta los Refugios Temporales, muchos de los cuales no llevaban los tres elementos necesarios para realizar este tipo de actividades como son: la mascarilla, gorra y gafas. “Este simulacro nos ha permitido ver cuáles son nuestras falencias y las rectificaciones que debemos asumirlas como COE Cantonal y como ciudadanía”, señaló José Luis Freire, Presidente del COE. Luego del simulacro de movilización, el COE Cantonal se reunió en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos y analizó las falencias como aciertos de cada área, a fin de corregirlas y ponerlas en práctica en los próximos simulacros. “La población debe estar consiente que ahora

debemos prepararnos más y actualizar nuestros planes de contingencia, ya que se dará otro simulacro sin aviso previo, estamos analizando la posibilidad de realizarlo en la noche y de ser posible en época de feriado, a fin de analizar la reacción de los Baneños y turistas que siempre nos visitan”, acotó el Presidente del COE (Revista Digital de Turismo y Cultura Sierra Centro, 2012) .

Miembros del COE, la Policía Nacional, Cruz Roja, El alcalde y demás funcionarios municipales participaron en el simulacro.

Los aspectos positivos de este simulacro son varios, entre ellos se puede decir que la realización de este ejercicio denota un serio compromiso por parte del COE para ejecutar las acciones establecidas en el Plan de Contingencia, y lo hace interesante debido a que no se dio a conocer ni el día ni la fecha del mismo, ya que se buscó el factor sorpresa que es característico de una emergencia, y permite ver la reacción inmediata de los diferentes actores, sobre todo de la comunidad.

Los aspectos negativos del simulacro son también varios, en primer lugar la mayor parte de la población que participó fueron estudiantes llevados por sus instituciones educativas, no hubo una participación real de toda la comunidad, y mucho menos de los turistas, la mayoría de los cuales ni siquiera fueron informados de la actividad, además como ya se mencionó anteriormente las personas que participaron no llevaban los instrumentos adecuados.

En general se observan aspectos tanto positivos como negativos en este ejercicio, lo importante es que de alguna manera el simulacro sirve para establecer las

fortalezas y las debilidades de la preparación de la comunidad y los diferentes actores frente a una emergencia y las autoridades se muestran comprometidas para una mejora continua no sólo con este aspecto relativo a la Gestión de Riesgos sino con todo el proceso en general.

Esto se demuestra además, debido que los meses posteriores al ejercicio, como lo publicó la revista digital de turismo y cultura sierra centro (2012), para cumplir con una de las recomendaciones que hicieron los veedores del simulacro, como es la instalación de otras sirenas para tener mayor cobertura en el sonido que producen las mismas, el martes 7 de agosto se realizó la prueba de una sirena que se instaló en uno de los lugares céntricos de Baños. Se pidió a la población que el día de la prueba esté pendiente para que emitan sus comentarios y para que se ayuden a seleccionar el lugar en el cual debe instalar la sirena.

Es decir que además de efectuar el ejercicio, las conclusiones sirvieron para poder implementar otras acciones y esto demuestra que no se busca únicamente cumplir con las actividades estipuladas en el plan de contingencia, sino que se está buscando una mejora continua en todos los sentidos.

Una vez que se ha analizado el ámbito operativo, implementado en Baños, es también importante, analizar adicionalmente, la parte de coordinación existente entre el COE y otras instituciones que apoyan a esta instancia para que cumpla con sus objetivos.

3.5.3.- Coordinación y apoyo externo empleado en la Gestión de Riesgos

Además de lo mencionado, el COE necesita ayuda externa para poder ejecutar de manera adecuada sus funciones, y así requiere de un asesoramiento técnico científico que es responsabilidad de otras instituciones como vemos a continuación:

- Instituto Geofísico Escuela Politécnica Nacional
- Organismos Básicos (Bomberos, Cruz Roja y Policía)

Respecto a esto se puede decir que el Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica monitorea constantemente al volcán y emite informes diarios del mismo, trasmite esta información al COE e incluso publica los informes diarios en su página web, lo cual facilita la toma de decisiones.

Respecto a los Organismos Básicos, el encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos de Baños manifestó que tanto el Cuerpo de Bomberos como la Cruz Roja actualmente trabajan de una manera adecuada y cumplen las funciones que apoyan a la Gestión de Riesgos con acciones como la Capacitación a su personal y la elaboración de su propio Plan de Contingencia, sin embargo existen ciertas deficiencias con los miembros de Policía debido a la rotación de su personal, aunque de manera general se puede decir que se está trabajando en las debilidades existentes.

El siguiente punto a analizar es probablemente uno de los más importantes debido que se trata de los aspectos que desde la Gestión de Riesgos involucran al Turismo.

3.6.- PLAN DE CONTINGENCIA DE BAÑOS: TRATAMIENTO DEL TURISMO

Como ya se había aclarado en puntos anteriores, el Plan de Contingencia Cantonal es la única herramienta que tiene la Gestión de riesgos y que abarca todo lo que debe hacerse para poder ejecutar este proceso, es por ello que en este instrumento se ha buscado los elementos que de alguna manera involucren al turismo y den lineamientos sobre cómo actuar para precautelar esta actividad.

Es así, que dentro del Plan de Contingencia, se han encontrado tres puntos específicos que tratan acerca del Turismo y lo hacen con diferentes objetivos.

1.- En primer lugar tenemos que dentro de las actividades que se han estipulado para el COE en la fase de preparación se establece lo siguiente:

- En coordinación con el Municipio prohibir la edificación de viviendas en áreas peligrosas, de acuerdo con las Ordenanzas locales, centros turísticos ubicados en estos sectores (Comité de Gestión de Riesgos Baños de Agua Santa, 2011, pág. 46).

Es interesante observar que en teoría se busca prohibir que Centros Turísticos se edifiquen en zonas de Riesgo, aunque en la actualidad no se está ejecutando todavía esta disposición existe la intención de que dentro del nuevo

Plan de Ordenamiento Territorial se incorpore este elemento y apoye este punto como se observa a continuación:

A nivel urbano el eje en el ordenamiento urbano ha sido el tema de riesgos naturales. Ante una posible erupción volcánica la zona de Baños de Agua Santa es considerada como una zona de máximo riesgo, factor que puede afectar la actividad turística. Por tanto, la zonificación debe establecer unas zonas de seguridad y prohibir todo tipo de construcciones en zonas de alto riesgo (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2011, pág. 370).

Es interesante ver cómo aquí se contempla al turismo y se apoya el hecho de prohibir las edificaciones en zonas de riesgo, lo cual implica que este aspecto no sólo es una idea del Plan de Contingencia, ya que a nivel Municipal se está incorporando esta variable dentro de esta herramienta que es la base fundamental para la planificación de Baños.

2.- El segundo punto que habla acerca del turismo en el Plan de Contingencia, se ubica dentro de las actividades estipuladas para el COE, pero dentro de una etapa de preparación, en la que se afirma que:

Los turistas serán ubicados en las canchas de Santa Ana y Nuevo Baños (Comité de Gestión de Riesgos Baños de Agua Santa, 2011, pág. 47).

Respecto a ello, llama la atención ver que en una de las etapas, que es la de atención, se hace una mención especial sobre el lugar en donde deben ser

ubicados los turistas en teoría frente a un evento volcánico, y esto es debido a que en las zonas aledañas a las canchas de Santa Ana y Nuevo Baños, según el encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos de Baños, existe infraestructura hotelera que permitiría albergar a los turistas y precautelar su seguridad.

3.- El tercer punto que toca el tema turístico, se ubica dentro del Plan de Contingencia como parte de los procedimientos de actuación, dentro de dicho punto se analiza en uno de los cuadros referentes a los flujos de lodo, un aspecto relativo al turismo como se observa a continuación

Cuadro N.- 10 Amenazas: Erupción volcánica Flujo de lodo

Peligro	Vulnerabilidad	Consecuencias	Acciones de Respuesta	Responsables	Fortalezas
Flujos de lodo lahares	Población del cantón Baños y de la Amazonía	Problema socioeconómico o por ausencia de turismo y suspensión momentánea de las actividades normales	Difusión y promoción turística encaminada a la reactivación	Cámara de turismo dpto. Turismo Dpto. Comunicación cámara de comercio	Organización comunitaria e interinstitucional. Personal capacitado sistema de comunicación integrado del COE Baños. Vehículos y Equipos de la STGR baños y del cuerpo de Bomberos de Baños. Sistema de Monitoreo por parte Del IGPN y vigías de La localidad

Fuente: Comité de Gestión de Riesgos de Baños de Agua Santa, 2011.

Se observa entonces que respecto al turismo, se efectúa un enfoque relacionado a una etapa posterior a la manifestación de este peligro y se considera que puede

haber una afectación económica importante por la disminución de esta actividad para lo cual se propone como respuesta una adecuada difusión y promoción turística encaminada a la reactivación, responsabilizando de ello a la Cámara de turismo, departamento de Turismo, departamento de Comunicación y Cámara de Comercio. Este punto especifica acciones enfocadas a una etapa posterior a una emergencia y se lo hace de manera bastante general.

Estos tres elementos constituyen aspectos teóricos, debido a que los dos últimos, forman parte de la fase de respuesta y a la fase de recuperación que se implementarían en el caso de una erupción real, el primero si forma parte de la etapa de preparación, pero como ya se señaló anteriormente, hasta la actualidad no se ha implementado.

A pesar de ello, es importante entender que la Gestión de Riesgos, además de precautelar la seguridad de la población local, termina beneficiando de manera general al turismo ya que de forma indirecta se precautela también a las personas que visitan la ciudad, si el proceso se desarrolla de una manera adecuada.

3.7.- CONCLUSIONES:

- Se pudo observar que el Municipio se ha preocupado por la ejecución de la Gestión de Riesgos, y el tema se aborda de una manera transversal en Baños ya que todos deben contemplar el asunto e implementarlo. Aunque en la realidad se observa que se aborda el tema de manera aislada. Adicionalmente de forma interna en cuestiones administrativas se designa presupuesto y personal que cada vez es mayor para poder contribuir con el proceso, en cuanto a temas de planificación se han elaborado herramientas como el Plan de Contingencia que es la base teórica para el desarrollo del proceso, y en el ámbito operativo el Comité de Operaciones de Emergencias que es la instancia del municipio con mayor responsabilidad en tema, se muestra con un mayor compromiso para poder llevar a cabo la Gestión de Riesgos.
- Justamente en el ámbito operativo, es importante destacar que respecto a las actividades que El Comité de Operaciones de Emergencias COE debe cumplir para apoyar al proceso, dentro de la etapa de preparación, se concluye que aproximadamente en un 75% ya se han ejecutado, lo que indica que aunque se muestran todavía debilidades, el balance es positivo considerando que el proceso está retomándose después de muchos años, por el reciente apoyo mostrado por las nuevas autoridades del territorio.
- De manera externa y de forma más específica en aspectos relativos a la coordinación, es interesante analizar cómo con instituciones como el Geofísico de la Escuela politécnica, se mantiene una coordinación

adecuada y muy útil para poder responder a la Gestión de Riesgos monitoreando la amenaza que es el volcán Tungurahua, sin embargo con los representantes de la Secretaría de Riesgos en la Provincia, no existe una coordinación adecuada, y la relación es prácticamente nula, lo cual es negativo ya que la coordinación es un asunto importante para poder desarrollar el proceso de manera adecuada.

- A pesar de los aciertos que se ha tenido respecto al proceso, existen ciertas deficiencias relacionadas sobre todo con el hecho de que a uno de los principales actores que debe intervenir en la Gestión de Riesgos, como se observó en el capítulo I, que es la población, no se le involucra de manera activa y permanente con el proceso, solo se lo hace cuando la actividad del volcán aumenta considerablemente, la mayor parte de las acciones son efectuadas por los miembros competentes del Comité de Operaciones de Emergencia y a eso se resume el proceso.
- Respecto a una de las actividades más relevantes efectuadas para apoyar a la Gestión de Riesgos, que es el simulacro de movilización efectuado en la Ciudad, se sacaron conclusiones positivas y negativas, ya que a pesar de que se trata de una iniciativa importante en respuesta al cumplimiento del Plan de Contingencia, existen deficiencias relacionadas sobre todo, con el hecho de que le gente desestima el peligro al que se encuentra expuesta y con ello no le da la importancia que tiene verdaderamente el proceso de Gestión de Riesgos y las actividades que forman parte del mismo. Además, aquí pudo evidenciarse una falta de coordinación entre la Gestión de

Riesgo y el área del turismo debido a se suministró muy poca información acerca del simulacro a los turistas y ello generó temor y confusión, además de que muy pocas personas relacionadas con el sector turístico participaron del ejercicio, lo cual es negativo.

- De manera general se observa que desde la Gestión de Riesgos y específicamente el Plan de Contingencia Cantonal, existe muy poca intervención respecto al área del turismo, y los pocos elementos existentes respecto al tema, contienen información muy general y apenas abarca una pequeña parte de lo que debería hacerse desde la Gestión de Riesgos para apoyar al turismo frente a la actividad volcánica del Tungurahua, sin embargo hay que considerar que aunque existe poca intervención directa desde la Gestión de Riesgos hacia el turismo, muchas de las acciones que se implementan en dicho proceso, terminan beneficiando al sector ya que toda la ciudad tiene relación con el mismo.

CAPÍTULO IV

EL TURISMO Y LA GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS

4.1.- INTRODUCCIÓN

El presente capítulo se desarrollará con la intención de conocer cómo a la gestión turística se ha incorporado la gestión de riesgos en la ciudad de Baños. Y para iniciar este estudio es importante conocer las generalidades del Turismo en Baños y la importancia que tiene el sector en la ciudad.

Posteriormente es importante conocer la afectación que ha tenido el sector turístico debido a los eventos volcánicos anteriores, lo que permitiría de alguna manera entender la importancia que tiene la incorporación de la gestión de riesgos dentro de la Gestión Turística.

Además de ello, en este capítulo, se establecerá mediante un análisis de los principales actores del turismo en Baños, su contribución en este proceso que busca incorporar elementos relativos a la Gestión de Riesgos en el Turismo, y con ello se conocerá además las herramientas que cada uno de ellos ha empleado para poder lograr este objetivo.

Y finalmente se establecerá conclusiones de toda la información analizada, las mismas que permitirán determinar la situación actual de la Gestión de Riesgos dentro del Turismo.

4.2.- BREVE RESEÑA HISTÓRICA DEL TURISMO EN BAÑOS

Evidentemente la Historia del Turismo en Baños es bastante extensa y existen varios datos que se podrían presentar, sin embargo, a continuación se muestra una pequeña síntesis del tema:

La ciudad de Baños muestra indicios de turismo a partir de las primeras peregrinaciones que se dieron hacia la pequeña iglesia décadas atrás, así como también a las fuentes de aguas termales que las personas consideraban como una fuente de energía. A partir de la década de los setenta empieza a considerarse al turismo como una buena alternativa para el desarrollo de la ciudad, mientras que en la década de los 80 se incrementa el flujo de turistas nacionales y extranjeros, apareciendo también nuevos servicios turísticos. Finalmente en la década de los 90 se da un crecimiento acelerado del flujo turístico y de los servicios turísticos.

A partir de este fenómeno, en la ciudad de Baños se han adecuado balnearios termales con todos los servicios complementarios para su uso, balnearios naturales y senderos hacia distintos miradores y cascadas. Además gracias a las ideas emprendedoras de las agencias operadoras de servicios turísticos, el visitante nacional y extranjero disfruta de varias actividades como son tours en chiva, paseos a caballo, bicicleta y demás deportes de aventura (Municipio de Baños de Agua Santa, 2009, págs. 2,3).

Se observa que Baños desde hace ya algunas décadas muestra el interés por el desarrollo de esta actividad debido a que evidentemente siempre ha contado con

recursos que la hacen interesante, los mismos que han llegado con el tiempo a convertirse en atractivos que motivan el desplazamiento de una gran cantidad de Turistas como será analizado más adelante.

En los siguientes puntos analizaremos las políticas y la institucionalidad de Baños referentes al turismo, para posteriormente descubrir cuál es la situación actual del sector en la ciudad y proseguir con los siguientes análisis que lo vinculen con la Gestión de Riesgos.

4.3.- POLÍTICAS RELATIVAS AL TURISMO EN BAÑOS

Primeramente cabe aclarar que el literal g) del artículo 54 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010), indica que: “Es función del gobierno autónomo descentralizado municipal la de regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal”. Lo que indica que es el Municipio, el principal responsable del Turismo en Baños y considerando ello, dentro de las políticas que se encuentran especificadas en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial que se aplicará de 2012 a 2027 y que se encuentra por aprobar en la actualidad, existe una que tiene relación directa con el Turismo y que estipula lo siguiente: “Consolidar, diversificar y fomentar la actividad turística y recreativa del cantón, en mancomunidad y/o consorcio con el Ministerio de Turismo, el H. Gobierno Provincial, el Sector Turístico Cantonal y la comunidad baneña” (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2011, pág. 356).

Entonces esta política nos indica que para el período 2012 – 2027 se busca implementar acciones que refuercen y mejoren la actividad turística en Baños, y se especifica incluso que hay que trabajar con otros actores importantes como son el Ministerio de Turismo, el Gobierno Provincial Tungurahua, el Sector Turístico Cantonal y la comunidad de Baños indicando con ello, la importancia que tiene la coordinación a todo nivel para este sector.

4.4.- INSTITUCIONALIDAD DEL TURISMO EN BAÑOS

Recordando que la gestión del Gobierno Municipal del cantón Baños de Agua Santa se basa en la administración por procesos. El área del Turismo es abordada dentro del Municipio de Baños Agua Santa en un nivel de elementos relativos a procesos operativos.

Para poder trabajar en este sector se ha creado un departamento de Turismo, en el cual trabajan 5 personas, una en la dirección, otro encargado de la jefatura de Marketing, un inspector de turismo, una persona que labora en la oficina de información turística y una secretaria.

Gracias a una entrevista efectuada al director del departamento de turismo de Baños, Enrique Mayorga, se llegó a conocer que el presupuesto asignado al turismo a nivel municipal es de \$400000 anuales.

4.5.- EL TURISMO EN LA CIUDAD DE BAÑOS

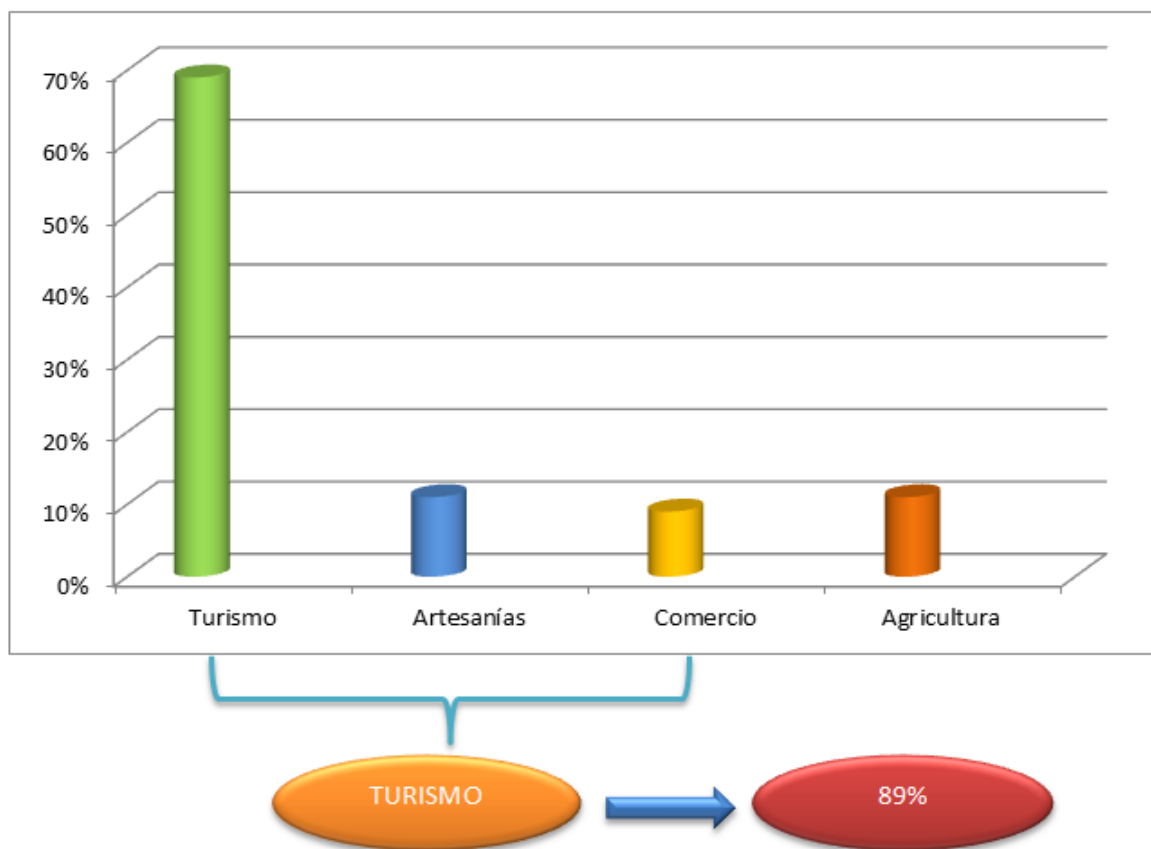
Existen varios puntos que pueden destacarse acerca del Turismo en la ciudad de Baños, pero para poder abordar este tema es importante iniciar con el análisis de la importancia que tiene esta actividad en la actualidad dentro de la ciudad.

4.6.1.- Importancia del Turismo para la ciudad de Baños

Para hablar del Turismo en la actualidad es importante recordar que, según los datos económicos planteados por el Municipio de Baños, el turismo representa casi el 90% de las actividades económicas de la ciudad.

Gráfico N.- 19

Porcentaje del Turismo dentro de las actividades económicas de Baños



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2011.

Elaborado por: La Autora

Con este gráfico es importante destacar que dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2011), se estipula que en Baños, el Turismo acapara un 69% de las actividades económicas de la ciudad, que además se vincula con las artesanías que tienen un 11% y el comercio con un 9%, en las afueras de la ciudad la agricultura es otra actividad económica que posee un porcentaje de 11%.

Es decir que si se analiza que la venta de artesanías se deriva de la actividad turística y el comercio de una manera indirecta también lo hace se puede concluir que el Turismo estaría ocupando casi el 90% de las actividades económicas de la ciudad, lo cual indica que se trata de una actividad que sostiene a la ciudad de Baños y su importancia por este motivo es inmensa.

4.6.2.- La Oferta de Baños

Baños sin duda ha desarrollado la actividad turística debido a la gran cantidad de atractivos que tiene para ofrecer, los mismos que pueden satisfacer gustos bastante variados. La ciudad ofrece a sus visitantes un número importante de atractivos naturales y culturales, tales como balnearios termales con todos los servicios complementarios, una variedad de miradores, además de Iglesias, museos, un zoológico, paseos nocturnos en Chiva, además de una interesante propuesta gastronómica.

En las afueras de la ciudad existen varias de cascadas de diversas dimensiones que incluso han dado lugar a la creación de la Famosa Ruta de las Cascadas, y además de ello en los alrededores también se oferta una gran cantidad de

deportes extremos como Rafting, Kayaking, Puenting, Canyoning, Escalada, Downhill y Paseos con cuadrones.

Otro de los atractivos que se pueden apreciar al llegar a Baños sin duda es el volcán Tungurahua que constituye un elemento importante para el turismo, ya que puede apoyarlo o puede afectarlo, esto debido a que incluso el volcán en erupción puede constituir un atractivo único o a su vez puede generar un grado de temor tan grande en los turistas, que afecten la actividad turística en toda la zona.

De manera general, se puede decir que en esta ciudad y sus alrededores se desarrolla un Turismo de salud, Turismo religioso, Turismo natural, Turismo cultural y Turismo de aventura. Todos estos elementos han hecho de Baños una ciudad que es capaz de combinar el descanso, la aventura y la diversión en un solo lugar, dándole con ello las herramientas para convertirse en uno de los destinos más importantes de todo el Ecuador

Prestadores de Servicios Turísticos en Baños: Con respecto a la planta turística, Baños de Agua Santa, cuenta con 154 establecimientos de alojamiento registrados, 2139 habitaciones y 5060 plazas, de los cuales el 9% corresponden a hoteles, el 73% a hostales, 3% a hosterías y el 15% a pensiones, de esta cantidad de establecimientos hoteleros, el 20% corresponden a primera y segunda categoría y el restante 80% a tercera categoría. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2011, págs. 149, 369).

Además de ello, en Baños existen 51 operadores de turismo, 17 tiendas de artesanías y 2 galerías.

Dentro de la categoría de alimentación, en Baños existen 92 restaurantes, 3 picanterías y 4 pizzerías, además de 18 cafeterías, 9 fuentes de soda y 21 lugares para la venta de dulces y alfeñiques.

Existen 31 establecimientos de recreación en Baños, 11 Discotecas, 15 Bares y 5 Karaokes (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2011, págs. 149, 150).

Cuadro N.- 11

Número de Prestadores de Servicios Turísticos en Baños

Número de Prestadores de Servicios Turísticos en Baños	
Alojamiento	154
E. Recreación	31
Agencias	51
Alimentación	147
Artesanías	17
Total	400

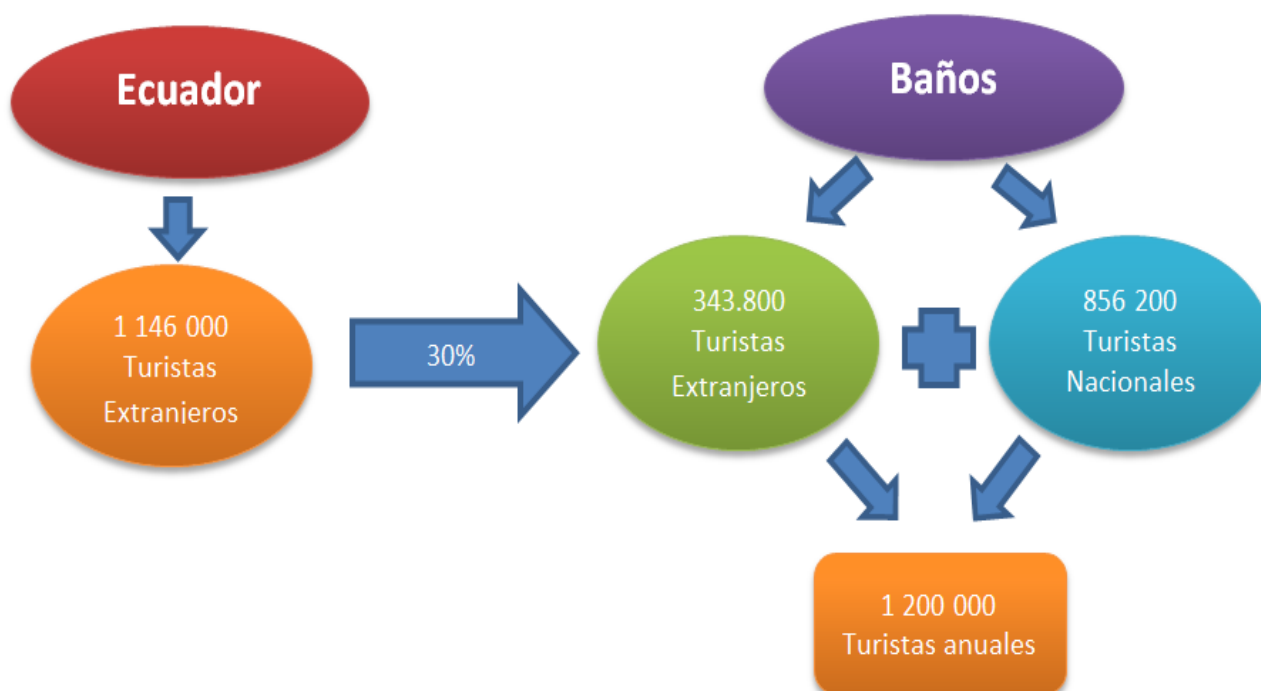
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2011.

Se observa que existe un número importante de establecimientos de alojamiento, así como los de alimentación, y un número también significativo de operadores de turismo considerando que Baños no es una ciudad grande, y ello permite concluir que Baños es una ciudad turística por excelencia lo cual se demuestra en la gran cantidad de establecimientos que posee que atienden a la demanda existente.

4.6.3.- Turistas que ingresan a Baños de forma anual

De acuerdo a datos emitidos por el Director del departamento de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa, de manera referencial, a la ciudad de Baños de Agua Santa anualmente ingresan 1'200.000 turistas entre nacionales y extranjeros, dato que ha sido obtenido de acuerdo a la información referencial recopilada por el Ministerio de Turismo del Ecuador y el dato proporcionado por la Tesorería del Municipio de Baños en base a los ingresos a balnearios.

Gráfico N.- 20 Ingreso de Turistas Nacionales y Extranjeros a Baños



Fuente: Departamento de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa, 2012

Elaborado por: La Autora

Hay que especificar que según datos del Ministerio de Turismo del Ecuador sostienen que el año 2011 nuestro país recibió un aproximado de 1'146.000 turistas procedentes de diferentes destinos a nivel mundial, de los cuales la Dirección de Turismo del Municipio de Baños estima que un 30% visitaron Baños de Agua Santa. Es decir el flujo anual de turismo extranjero para este cantón es de 343.800 turistas, la diferencia en relación al 1'200.000 serían turistas nacionales.

Es decir que el número de turistas nacionales es bastante alto sin embargo considerar que un 30% de los turistas que ingresan al país, se desplazan hacia Baños es un porcentaje también importante, lo cual demuestra nuevamente el desarrollo que ha alcanzado Baños en materia turística.

Considerar que existe esta gran afluencia de turistas a Baños de forma anual, nos da una idea aún más clara de lo importante que es esta actividad para la zona, pero además de ello es importante conocer los establecimientos que atienden a esta importante demanda.

Esto además permite ratificar que el Turismo es fundamental en la ciudad de Baños, la mayor parte de la población tiene una relación indirecta con esta actividad y la infraestructura en su mayoría se destina al Turismo. Sin embargo se conoce que el turismo es una actividad sensible que se afecta muy fácilmente por factores externos, éste es el caso de amenazas naturales como las erupciones del volcán Tungurahua que ha afectado en los últimos 12 años y que han generado pérdidas económicas importantes en Baños por la disminución de la afluencia de turistas a la ciudad, y es por ello que este punto será analizado a continuación.

4.6.- AFECTACIÓN AL SECTOR TURÍSTICO EN ERUPCIONES VOLCÁNICAS ANTERIORES

A continuación se presenta parte de un estudio efectuado para determinar la afectación del Sector Turístico en Baños con relación a erupciones pasadas, más específicamente la del año 2006 que repercutió enormemente en dicho sector.

Sector Turismo

Para el turismo es importante el flujo de personas y, las consecuencias de la erupción del año 2006 que ocasionó una gran manifestación de lahares que cubrieron en su totalidad el sector de la Pampa en Baños y se dio una evacuación voluntaria de ciertas zonas, el 14 de Julio y 16 de Agosto, lo que generó una histeria nacional e internacional respecto de la actividad del volcán al igual que en el año 1999, suscitando una crisis socioeconómica interna importante en Baños. En general, la ciudad perdió la calidad de destino turístico.

En este estudio para medir el grado de afectación del sector turístico se realizó una segmentación por tipo de negocio identificándose el sector hotelero, de restaurants, agencias de viajes y servicios como el Santuario de la Virgen de Baños, las escuelas de español, los spas, las galerías, servicios de entretenimiento, las aguas termales etc., todas estas categorías incluyen tanto a los grandes como a los negocios pequeños y muy posiblemente todos son negocios familiares, excepto algunos balnearios que son negocios municipales y el Santuario que tiene índole religiosa

Sector Hotelero

Al sector hotelero, por tener una infraestructura instalada de alta inversión le fue imposible trasladarse hacia otros lugares esto causó la pérdidas económicas enormes a causa de la pérdida del mercado y de los puestos de trabajo, pérdidas que repercutieron en la estabilidad social con la desintegración y la afectación emocional de las familias.

Sector restaurantes

Es obvio decir que la pérdida de mercado incidió en el cierre de los negocios por pérdida en el potencial de ventas.

Sector Agencias de Turismo

Su afectación fue alta ya que cerraron el 50% de agencias para trasladar la actividad a otros sectores geográficos.

Varios servicios turísticos

Entre estos servicios, 128 familias se vieron afectadas, en el grupo se destaca con mucha nitidez el Santuario de la Virgen de Baños, principal motor económico, además de las termas que ofrece Baños (Segura Troya, 2009, pág. 134)

Además de estos niveles de afectación es importante conocer las acciones que se emprendieron para buscar la reactivación del sector después del evento volcánico.

Recursos activados para superar la crisis resiliencia

- Las capacidades activadas se refieren a la migración, el uso de ahorro, el crédito y la venta de sus activos. La mayor capacidad de reacción fue su habilidad para reabrir el mercado.
- Con el fin de lograr la reactivación económica el sector aplicó medidas para recuperar el mercado en la cual primaron las administrativas como la reducción de personal y la baja de precios así como medidas financieras como el crédito. Otra capacidad importante fue el mercadeo para vender a nivel local y nacional las bondades de Baños y el atractivo de una erupción volcánica con seguridad.
- La capacidad de reacción de los restaurantes al parecer estuvo supeditada a la capacidad de reacción y recuperación del sector hotelero.
- El sector de servicios demostró su potencialidad al diversificar sus servicios explotando atractivos del entorno geográfico de Baños dando impulso a actividades de aventura (Segura, 2009, p. 136)

Cuadro N.- 12

Cuadro de Síntesis de Afectación del sector Turístico

CATEGORIZACION SOCIOECONOMICA SECTOR TURISMO					
No.	GRUPO	CANTIDAD LOCALES	CANTIDAD FAMILIAS	PERDIDAS POR ERUPCION	QUE HICIERON ANTE LAS PERDIDAS
1.	Hoteles	150	1.200	Reducción del número de turistas y por tanto de huéspedes Económicas Desintegración familiar Afectación emocional	Reducción de personal Endeudamiento Movilización social Bajar precios
2.	Restaurantes	120	960	Reducción del número de comensales	Perdida de inversión en insumos Cerrar No pagar arriendos
3.	Agencias	40	320	Económicas Migración de Guías	50% de agencias cerraron temporalmente Migraron a otros destinos Se diversificaron creando otros atractivos
4.	Varios: Santuario, SPAs, galerías, escuelas de español, servicios de entretenimiento, balnearios de aguas	16	128		Innovación en productos, por ejemplo el spa con piedras volcánicas
<p>Baños perdió:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La calidad de destino turístico por ejemplo el ascenso al volcán Tungurahua era obligado para los andinistas • 60% en ingresos económicos <p>En general se redujeron los gastos</p>					

Fuente: Segura, 2009.

Se concluye con esta información que la afectación fue importante para todos los servidores turísticos, llevando a la quiebra incluso a varios negocios y afectando a un gran porcentaje de la población debido a que evidentemente el turismo es la principal actividad económica en la ciudad. Sin embargo se observa que existieron muchos esfuerzos para poder reactivar el Turismo, a nivel individual en cada negocio con sus propios medios para evitar el cierre del mismo y a nivel macro buscando una diversificación en los atractivos y una promoción que busque reactivar el Turismo en Baños.

Esto demuestra la imperiosa necesidad de establecer medidas de Gestión de Riesgos que se puedan aplicar desde el Turismo para poder evitar al máximo por un lado las afectaciones a personas relacionadas con el turismo, y por el otro la afectación de la imagen del destino, provocando una disminución de turista por el temor de los peligros derivados de una erupción volcánica.

Por ello a continuación efectuaremos un análisis de las medidas que hasta la actualidad se han implementado en Baños, que buscan la incorporación de medidas relativas a la Gestión de Riesgos.

4.7.- LA GESTIÓN DE RIESGOS DENTRO DEL TURISMO

Hay que destacar que en el Turismo frente a una amenaza como es una erupción volcánica en este caso, hay dos tipos de factores que se deben considerar, por un lado el de la aplicación de la Gestión de Riesgos para poder preparar a la población que se relaciona con el turismo, evitar pérdidas frente a una emergencia y poder asegurar la resiliencia ante un evento volcánico; y por otro lado un aspecto

clave es el de la información y promoción que permite evitar una afectación mayor de la percepción que tiene el turista sobre el destino y la invitación a que se visite el lugar ofreciendo las medidas de seguridad necesarias para que los Turistas puedan sentirse tranquilos efectuando un desplazamiento hacia dicho lugar a pesar de las amenazas naturales existentes.

En Baños existen ciertas iniciativas que han permitido desde el Turismo aplicar la Gestión de Riesgos y cada una de ellas se analizarán a continuación para establecer si ello es suficiente para garantizar una verdadera sostenibilidad en Baños.

4.7.1.- Actividades Implementadas por los Diferentes Actores Relacionados con el Turismo

En este punto se van a especificar qué es lo que hace los principales actores que se relacionan con el ámbito turístico en Baños para poder incorporar elementos de la Gestión de Riesgos en este sector

1.- Municipio de Baños

El primer actor que vamos a analizar y el más importante en este proceso es el Municipio, ya que cómo se especificó en puntos anteriores es el encargado de regular, controlar y promover la actividad turística en Baños cual indica que es el elemento fundamental en el desarrollo del sector al igual que en la Gestión de Riesgos y entonces desde su Gestión es clave la implementación de acciones para poder coordinar estos dos elementos.

Y justamente esto se evidencia en una de las herramientas implementadas recientemente por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños que contempla la incorporación desde el turismo de aspectos relativos a la Gestión de Riesgos.

Ordenanza que establece los requisitos para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento de los establecimientos Turísticos en el Cantón de Baños de Agua Santa: El día 25 de abril de 2012 en el Cantón Baños de Agua Santa se da a conocer la Ordenanza que establece los requisitos para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento de los establecimientos Turísticos, establecida por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

Como lo establece el artículo 2 de la ordenanza, su objeto es la fijación de los requisitos para la habilitación de los establecimientos que prestan servicios turísticos en la jurisdicción de este cantón, mediante la emisión de la Licencia Única Anual de Funcionamiento. Dicha Licencia, como se estipula en el artículo 6, constituye la autorización legal otorgada a todos los establecimientos turísticos que funcionan, trabajan u operan en el cantón Baños de Agua Santa, otorgada por el GADBAS.

Previo a la obtención de esta Licencia, toda persona natural o jurídica que preste servicios turísticos deberá cumplir con los requisitos establecidos en la ordenanza. Existen requisitos generales para todos los establecimientos considerados turísticos que consisten en diversos certificados, pagos, listados etc. Sin embargo

existen también ciertos requisitos para cada tipo de establecimiento, y entre esos diversos requisitos para cada uno de ellos se contempla la siguiente disposición relativa a la Gestión de Riesgos:

Para Alojamiento, Establecimientos de Alimentos y Bebidas (se excluye Bares, Peñas y Discotecas), Centros Recreacionales:

- Plan de contingencia y Seguridad actualizado del establecimiento aprobado por la Unidad de Gestión de Riesgos del GADBAS.

Para Agencias de Viajes:

- Plan de Contingencia y Seguridad actualizado sobre operación turística aprobado por la Unidad de Gestión de Riesgos del GADBAS (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños, 2012, págs. 8, 9).

Es decir que los establecimientos Turísticos tienen la obligación de presentar un Plan de Contingencia, para poder renovar la Licencia Única Anual de Funcionamiento y con ello seguir operando, este Plan que contendrá evidentemente medidas de preparación, de atención en el caso de una emergencia y de rehabilitación, otorgando evidentemente todas las medidas de seguridad a sus turistas.

Este Plan de Contingencia debe ser previamente entregado a la Unidad de Gestión de Riesgos de Baños para ser analizado y aprobado, verificando efectivamente que contenga las medidas más adecuadas para precautelar la

seguridad de todas las personas involucradas en el establecimiento, antes, durante y después de un evento volcánico.

Según el encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos de Baños, para poder implementar de manera adecuada esta iniciativa, poco tiempo después de emitida esta ordenanza, se efectuó una inducción a los prestadores de servicios turísticos, en la que se les ofreció algunos lineamientos, sobre cómo elaborar este Plan de Contingencia.

Los actores principales en esta iniciativa son por un lado los establecimientos Turísticos, la Unidad de Gestión de Riesgos de Baños y con ella el Municipio que es el que planteó la iniciativa; y se hace necesaria una coordinación entre actores importantes del área del Turismo y por otro lado de los encargados de la Gestión de Riesgos del lugar, lo cual fue planteado por la OMT en los lineamientos para una adecuada gestión de las situaciones de crisis y que se vieron en el capítulo I, en donde se estipula que tanto el sector público como el privado deben trabajar en medidas preventivas para garantizar la seguridad del turista.

Mensajes de Radio dirigidos a los Prestadores de Servicios Turísticos:

Recordando que, según lo que se establece en el Código de ética para el turismo que se vio en el capítulo I, los profesionales del turismo en cooperación con las autoridades públicas, velarán por la seguridad, de quienes recurran a sus servicios y por ello, además de exigir un plan de Contingencia, el Municipio a través del Comité de Gestión de Riesgos o Comité de Operaciones de Emergencia (si es el caso), trasmite mensajes en la radio local de Baños, cuando el volcán se activa,

dentro de una campaña denominada “Si estamos preparados, estamos protegidos”, con varios mensajes destinados a la prevención y preparación para la comunidad, pero existe uno específico que se destina a los prestadores de servicios turísticos, que contiene la siguiente información:

“Si usted es propietario de un lugar que acoge a turistas, coloque a la vista un mapa de las zonas de riesgo, las zonas de seguridad, las vías de evacuación, la ubicación de los albergues. Distribuya en su negocio trípticos de información y seguridad, el turista informado, bien atendido que sabe que velamos por su seguridad es un turista agradecido. La seguridad de los Turistas y Baneños es responsabilidad de todos, colaboremos capacitando al turista.” (Comité de Gestión de Riesgos, 2012).

Con esto, se está dando indicaciones de lo que deben hacer las personas que tienen un contacto más directo y real con los turistas, ya que para el municipio los prestadores de servicios turísticos, constituyen una de las principales herramientas para poder brindar información y preparar a los turistas en caso de cualquier evento adverso, el problema de esta iniciativa como ya se había mencionado antes respecto a los mensajes de radio, es que únicamente se transmiten cuando el volcán se activa y no se trata de algo permanente.

Trípticos para los Turistas con información enfocada en la prevención: En Baños, el Municipio a través de su departamento de Turismo, ha preparado trípticos que contienen ciertas recomendaciones que deben seguir los turistas para garantizar su seguridad así como se muestra a continuación:

Gráfico N.- 21

Tríptico “Baños Ciudad Segura y Capacitada” Lado A



Fuente: (Municipio de Baños de Agua Santa, 2012)

En este lado del Tríptico se muestran las siguientes recomendaciones:

1. Manténgase atento a las informaciones emitidas por el presidente del COE Cantonal. No de importancia a rumores.
2. Si está lloviendo en la parte alta del volcán sea consciente de la posibilidad de que se generen flujos de lodo o lahares, los mismos pueden la carretera entre el puente las Juntas y Baños, en este caso no salga de la ciudad y

manténgase atento a las informaciones que emitan las autoridades por la radio 98.7 FM 960 AM.

3. Si usted escucha activarse las sirenas: **Si es pausado significa simulacro o prueba y si es continuo significa evacuación**, para lo cual siga la señalización por las vías de evacuación hacia los puntos de menor riesgo (ver mapa, zonas de refugio temporal).
4. Si está cayendo ceniza utilice gafas, gorra y cúbrase la nariz con una mascarilla o tela húmeda, las personas con alergia o asma no deben exponerse a la misma, en especial niños y ancianos.
5. Conozca y cumpla las recomendaciones que le brindan las autoridades que velan por su seguridad.

Se observa entonces que son varias las recomendaciones que se hacen a los turistas, sobre todo enfocándose en la etapa en la que ya se ha manifestado la erupción volcánica. Y se busca mantener la calma entre los turistas ya que la mala información puede traer graves consecuencias, además se efectúa recomendaciones sobre lo que deben llevar y cómo deben actuar, pidiendo que se revise el mapa que se encuentra en el lado posterior del tríptico y que se observa a continuación:

Gráfico N.- 22

Tríptico “Baños Ciudad Segura y Capacitada” Lado B



Fuente: Municipio de Baños de Agua Santa, 2012

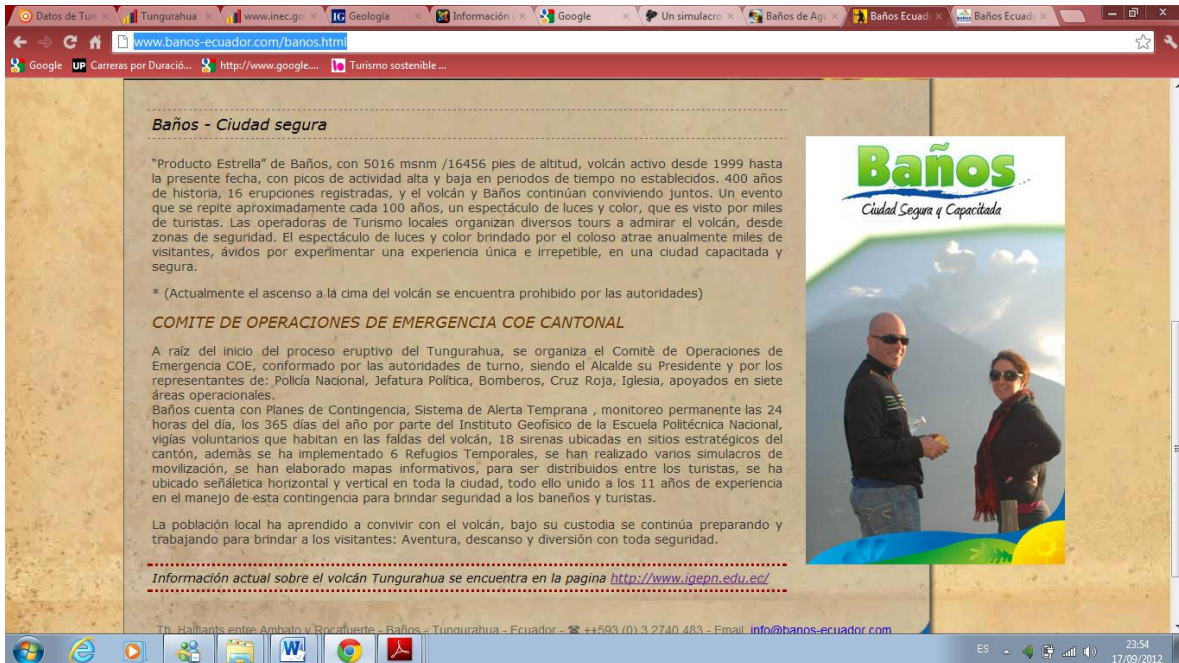
En este lado se muestra un mapa de la ciudad que tiene establecidas las zonas de riesgo, los refugios temporales, la señalética existente con su significado, lo cual permite a los turistas que observen el mapa identificar las zonas en donde no deben estar en casos de erupciones y los lugares a donde deben ir, lo cual es sencillo ya que las calles se vuelven unidireccionales y la señalética en toda la ciudad es abundante y bastante clara.

Como se observa esta es una herramienta bastante útil para poder suministrar información a los turistas, el problema de este tríptico es que únicamente es entregado en los puntos de información turística, y es el turista que debe acercarse y solicitarlo para poder acceder a él, no se trata de un documento que se reparte de manera permanente entre los turistas que se encuentran en Baños.

Información disponible en la página web oficial de Baños: Sin duda, otro de los factores que contribuye en la actualidad a la decisión de un turista en el momento de escoger un destino, es la información suministrada en las páginas web. Y es por ello que el municipio de Baños, en la página oficial de la Ciudad ha colocado información valiosa para los turistas relativa a la Gestión de Riesgos y el volcán Tungurahua como se analiza a continuación:

Gráfico N.- 23

Página web de Baños



Fuente: Página web banos-ecuador.com, 2012

Entre los diferentes contenidos que presenta la página web oficial de Baños, existe una opción denominada "Baños ciudad Segura", lo cual se observa en el gráfico 23 y allí se presenta primeramente información relativa al volcán y de manera adicional, muestra los siguientes datos:

Comité de Operaciones de Emergencia COE Cantonal

A raíz del inicio del proceso eruptivo del Tungurahua, se organiza el Comité de Operaciones de Emergencia COE, conformado por las autoridades de turno, siendo el Alcalde su Presidente y por los representantes de: Policía

Nacional, Jefatura Política, Bomberos, Cruz Roja, Iglesia, apoyados en siete áreas operacionales.

Baños cuenta con Planes de Contingencia, Sistema de Alerta Temprana , monitoreo permanente las 24 horas del día, los 365 días del año por parte del Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional, vigías voluntarios que habitan en las faldas del volcán, 18 sirenas ubicadas en sitios estratégicos del cantón, además se ha implementado 6 Refugios Temporales, se han realizado varios simulacros de movilización, se han elaborado mapas informativos, para ser distribuidos entre los turistas, se ha ubicado señalética horizontal y vertical en toda la ciudad, todo ello unido a los 11 años de experiencia en el manejo de esta contingencia para brindar seguridad a los bañeros y turistas.

La población local ha aprendido a convivir con el volcán, bajo su custodia se continúa preparando y trabajando para brindar a los visitantes: Aventura, descanso y diversión con toda seguridad.

Información actual sobre el volcán Tungurahua se encuentra en la página <http://www.igepn.edu.ec/> (Departamento de Turismo de Baños, 2012).

Se puede observar que la información que se puede encontrar en la página web de Baños, especifica varios aspectos referentes al proceso de Gestión de Riesgos que se aplica en la ciudad como es la conformación del COE, la información existente, los mapas, simulacros etc. Dando una firme impresión de que Baños es

una ciudad completamente segura por el grado de preparación existente en referencia al proceso eruptivo del volcán Tungurahua.

Finalmente existe un vínculo que abre de inmediato una página adicional del Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica del Ecuador, en la cual se puede acceder a los informes diarios del volcán emitidos por dicho instituto y de esta manera el Turista se mantendrá informado con datos confiables y conocerá la situación real del volcán Tungurahua.

De manera adicional, en la misma página web existe otro elemento sumamente interesante, ya que en la parte superior de la misma se presenta una opción denominada “Baños en Tiempo real como se observa a continuación:

Gráfico N.- 24

Página web de Baños, opción “Baños en tiempo real”



Fuente: (Departamento de Turismo de Baños, 2012)

Una vez que se accede a esta opción, se puede observar tres tipos de imágenes que se transmiten desde diversas cámaras, una de ellas muestra el centro de la ciudad y las dos restantes ubicadas en lugares especiales que permiten observar al volcán Tungurahua en directo.

Gráfico N.- 25

Página web de Baños, Imagen del Volcán Tungurahua en vivo



Fuente: Página web banos-ecuador.com, 2012

Estas imágenes en tiempo real permiten observar en cualquier momento la situación del volcán y hacerlo de forma directa a través de las imágenes en vivo que ofrecen estas web cam ubicadas en puntos estratégicos, lo cual contribuye mayormente a que los turistas se informen de mejor manera sobre el estado del volcán pudiendo constatarlo con sus propios ojos. Según una entrevista efectuada al director del departamento de turismo de Baños, Enrique Mayorga, las cámaras y esta opción en internet, se implementaron debido a que de esta forma los turistas podrán apreciar lo que ocurre con el volcán y de manera simultánea, cómo la

ciudad convive con completa normalidad frente a esta amenaza y esto generará una imagen positiva acerca de Baños.

Esta última iniciativa tiene relación con lo que como se planteó en el capítulo I, en el que se estableció que uno de los lineamientos que ofrece la OMT respecto a la gestión de Crisis, es el referido a la utilización de la investigación con eficacia para generar confianza y en general la importancia de la información para poder combatir la crisis y aquí justamente se busca suministrar datos a los turistas para que ellos tengan una percepción positiva de la ciudad a la que se van a desplazar.

Estas son las acciones que el Municipio ha implementado para poder de alguna manera incorporar a la Gestión de Riesgos dentro de la Gestión Turística, se han emitido ordenanzas, se ha elaborado material escrito y se busca suministrar información a través del internet, lo cual indica que si existe la preocupación del Municipio para abordar el tema mediante ciertas actividades concretas que se están implementando.

A continuación se analizará la contribución que ha hecho otro de los actores que también tiene una relación directa con el sector turístico, como principal rector a nivel nacional de esta actividad y es el Ministerio de Turismo.

2.- Ministerio de Turismo

En el territorio existe un delegado del Ministerio de Turismo, al cual se entrevistó y afirmó que el Ministerio ha aportado con el tema mediante la colocación de mapas en la ciudad, que muestran datos útiles que deben conocer los turistas para estar

preparados en caso de una erupción volcánica, como se observa en la siguiente imagen:

Gráfico N.- 26

Mapas instalados en los Parques de la Ciudad de Baños



Fuente: La Autora

Este mapa que al igual que el Tríptico elaborado por el municipio posee el lema de “Baños ciudad segura y capacitada”, que es el mensaje que se busca dar al turista. El mapa contiene una mezcla de datos que por un lado muestran los atractivos importantes de Baños, y por otro señalan las zonas de riesgos, los

refugios temporales, teléfonos de emergencia y la señalética existente con su respectivo significado.

Esta es otra forma de apoyar a la preparación de los turistas, ya que es importante que ellos conozcan las vías de evacuación y las zonas que constituyen refugios temporales para que puedan tener una idea clara de a dónde deben dirigirse.

Una vez que se conoce lo que han hecho los principales actores pertenecientes al sector público, el siguiente punto que va a ser analizado es el rol que ha tenido la cámara de Turismo como empresa privada en Baños la ciudad de Baños.

3.- Cámara de Turismo

De igual manera en el capítulo I se observó que era necesario según la OMT en Gestión de Crisis la intervención tanto del sector público como del Privado, por ello es importante analizar la contribución de esta entidad, en el proceso que venimos analizando. En la Cámara de Turismo se efectuó una entrevista a la Liliana Pozo, persona encargada de la atención al público en el lugar y allí se obtuvieron los siguientes datos: La Cámara de Turismo es una empresa privada sin fines de lucro, que nació como una asociación empresarios que decidieron unirse, formando un gremio. La cámara de turismo es la representante de la actividad turística privada de Baños y agrupa a varios Prestadores de Servicios Turísticos que se encuentren afiliados a la misma. En la actualidad la cámara cuenta con 85 socios que varían entre hoteles, restaurantes, agencias de viajes, bares y discotecas y otros complejos turísticos varios, estos socios efectúan un pago

mínimo y reciben beneficios relacionados principalmente con publicidad que se les hace gracias a la cámara.

La cámara de Turismo además se encuentra coordinando capacitaciones conjuntamente con el Municipio, sin embargo se afirma que dichas capacitaciones en el año 2012, por ejemplo, no han tenido relación con aspectos referentes a la Gestión de Riesgos, los cursos se han enfocado en la calidad a la atención de los turistas y temas de seguridad pero enfocados en deportes extremos. Sin embargo observemos a continuación, los aportes que esta empresa privada ha hecho:

Logo de la Cámara de Turismo: La Cámara de Turismo aporta de algunas maneras al tema de la prevención y además contribuye con uno de los lineamientos que da la OMT respecto a cómo manejar una Gestión de Crisis, y es el hecho de la información que se le da al turista para evitar que esto genere una afectación al destino, y esto se observa en el slogan de la Cámara, que dice: “Cámara de Turismo Baños, un destino seguro”. Desde allí se vende la idea de que Baños es un destino al que se puede visitar sin preocupaciones porque habrá las condiciones de seguridad adecuadas para ello.

Información ubicada en la cartelera de su Oficina: De igual manera, en la oficina en la que funciona la Cámara, se han ubicado en la cartelera principal unos documentos en donde primeramente se informa es estado diario del volcán y por otro lado se puede observar un afiche en donde se describe las razones por las que el Turista debe considerar que Baños es un destino seguro, se expone los sistemas de monitoreo y de comunicación así como las instituciones que se

encargan de manejar el tema de Gestión de riesgos y las fortalezas de la población en cuanto al tema resaltando sus conocimientos y la existencia y equipamiento de refugios temporales y zonas de seguridad, además se efectúan recomendaciones sobre lo que debe hacer el turista en caso de que se presenten peligros volcánicos como caída de ceniza y lahares.

Así como se observa a continuación:

¿POR QUÉ BAÑOS ES UN DESTINO SEGURO?

El COE Cantonal le ofrece cinco razones para que su estadía sea grata, segura y amena.

SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

1.- Vigías

- Ubicados en diferentes puntos en las laderas del volcán.
- Observan e informan permanentemente al Instituto Geofísico.
- Conocen cómo se manifiesta el volcán.
- Monitorean las 24 horas del día en la zona.

2.- El Observatorio

- Del Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional.
- Especialistas, vulcanólogos y equipos técnicos, monitoreando al volcán desde el sector de Guadalupe, las 24 horas al día.

- Recibe el reporte permanente de los vigías e informa de la situación diaria del volcán.

3.- Comité de Operaciones de Emergencias COE Baños

- Lo conforman los Organismos Básicos de la Defensa Civil e Instituciones de la localidad.
- Capacita e instruye a la población, para actuar en situaciones de emergencia.
- Determina y señala rutas de evacuación y zonas de menor riesgo.
- Mantiene reuniones permanentes para la toma oportuna de decisiones.
- Emite información oficial respecto al volcán.

4.- Población Capacitada

- Convive con el proceso eruptivo durante años, sabe lo que debe hacer.
- Cuenta con planes de contingencia familiar e institucional.
- Conoce e identifica señales de alarma y zonas de menor riesgo.
- Capacidad de reacción antes, durante y después de un evento adverso.
- Su conocimiento le permite orientar a turistas nacionales y extranjeros

5.- Refugios Temporales y áreas rurales seguras

- Con equipamiento básico que garantiza su seguridad, hasta que cambie la condición de riesgo.
- San Vicente, I.P.E.D, Santa Ana, La Ciénega, El Aguacatal y la Escuela de Policía son los refugios temporales en Baños.
- Río Blanco, Río Verde y Río Negro son áreas rurales seguras.
- Utilice la Calle Juan Montalvo que es la principal vía de evacuación.
- Tanto los refugios temporales cuanto las áreas rurales seguras cuentan con servicios básicos.

LE RECOMENDAMOS

En caso de caída de Ceniza

- Conduzca su vehículo a baja velocidad.
- Utilice mascarilla, gorra, gafas.
- Manténgase en un lugar cubierto.
- Si tiene enfermedades alérgicas, extreme cuidados

En caso de Lahares

- Puede que se cierre la vía momentáneamente.
- Encolúmense al costado derecho de la vía y en la zona segura que se le indicará.
- Obedezca las instrucciones de los Agentes de Policía.

- No haga doble columna.
- Al momento de habilitarse la circulación, mantenga la columna y no rebase.
- El orden le da la rapidez, las imprudencias causan accidentes.

Ahora que usted conoce por qué Baños es un destino seguro

Le invitamos a que disfrute de todos y cada uno de los atractivos naturales de este Pedazo de Cielo, que es... Baños de Agua Santa. COE Cantonal de Baños. (Cámara de Turismo Baños, 2012)

Los datos entregados son valiosos y sirven para dar la tranquilidad que el turista necesita y su vez de alguna manera se los prepara dándoles recomendaciones lo cual es sumamente positivo.

Información enviada a los socios de la Cámara: Además de ello, en cuánto al aporte de la Cámara de Turismo con temas relativos a la Prevención en caso de una erupción, lo que se hace es enviar diariamente correos a cada uno de sus socios, informándoles acerca del estado del Volcán Tungurahua, ya que existe un proceso de comunicación permanente con el Comité de Gestión de Riesgos y el Municipio de Baños, lo cual les permite a ellos mantener informados a sus miembros sobre cualquier eventualidad.

Adicionalmente, a los Prestadores de Servicios Turísticos afiliados, se les envía correos electrónicos con mapas de la ciudad en donde es posible observar la ubicación de refugios y zonas de riesgo.

Material entregado a los turistas: La Cámara de Turismo ha elaborado material impreso publicitario y también unos trípticos que contienen información de los socios de la cámara y un mapa turístico en donde se identifica además de los atractivos, las zonas de riesgos y de refugio, este material se reparte a los turistas que se acercan a la oficina.

Así podemos concluir que, el sector privado también está aportando de diferentes maneras para contribuir tanto a la prevención, como a la imagen del destino y a la tranquilidad que se les da a los turistas, indicándoles que se encuentran en un lugar plenamente seguro.

4.7.2.- Seguridad que se ofrece al Turista en Baños

Cómo ya se ha observado en varios de los puntos anteriores e incluso en el Capítulo anterior son varias las acciones que se han venido implementando como respuesta a la Gestión de Riesgos, y esto implica que varias de las medidas que se aplican en Baños, contribuyan a dar seguridad al Turista.

Y es así que son los siguientes elementos que el Comité de Gestión de Riesgos afirma que contribuyen a que el turista esté resguardado ante una erupción volcánica:

- Sistemas de alerta temprana (Vigilancia permanente, alarmas, etc.)
- Señalización vertical y horizontal en toda la ciudad, que muestra vías de evacuación y ubicación de refugios temporales.

- Existencia de Refugios Temporales totalmente equipados en caso de erupciones.
- Población preparada con experiencia en el tema.
- Zonas de seguridad establecidas para ubicación de turistas con infraestructura adecuada.
- Prestadores de Servicios Turísticos preparados con planes de contingencia en sus establecimientos.
- Información impresa existente (Trípticos) con medidas que deben considerar los turistas para precautelar su propia seguridad.
- Informes diarios del estado del volcán, cámaras web con vista en tiempo real del volcán Tungurahua.

Es decir que recopilando varias de las cosas que se han implementado desde la gestión de riesgos específicamente, y desde el turismo, son varios los elementos que existen en Baños y que contribuyen a brindar seguridad tanto a la población como a los turistas que se desplacen hacia Baños, ya que de hecho por ejemplo la señalética que se mantiene en buen estado sirve principalmente para los turistas, ya que los pobladores conocen muy bien a dónde deben trasladarse en caso de alguna eventualidad con el volcán.

El siguiente aspecto que se analizará es el referente a la información que recibe el turista sobre el tema que estamos analizando.

4.7.3.- Información suministrada a los turistas para su preparación

Cómo se expuso en el capítulo I respecto a los lineamientos que ofrece la OMT en cuanto a la Gestión de Crisis, que se aplica también para este tipo de riesgos, se observó que la comunicación es un tema crucial, para poder preparar a los turistas adecuadamente en caso de un evento adverso, en puntos anteriores donde se han visto los roles de los diferentes actores, ya se ha descrito algunos aspectos, recordemos de manera general a cada uno de ellos:

- Existe un tríptico que contiene las medidas de seguridad que los turistas deben conocer y aplicar, si ocurre una erupción volcánica y un mapa de la ciudad que ayuda a identificar los refugios, vías de evacuación y zonas de riesgo.
- Existen mapas en forma de letreros grandes en la ciudad igualmente que muestran zonas de riesgos, vías de evacuación y refugios.
- La información que se encuentra disponible en la cartelera de la Cámara de Turismo, en donde se dan las razones de por qué Baños es una ciudad segura y además se brindan recomendaciones para preparar a los turistas en caso de que se presenten ciertos peligros volcánicos, como caída de ceniza y descenso de lahares. Además de ello, la Cámara de Turismo entrega información con datos de establecimientos turísticos y mapas donde, de igual manera se identifica las zonas de riesgos y refugios.

Adicionalmente las autoridades de Turismo en el territorio y los encargados del proceso de Gestión de Riesgos afirman que son los prestadores de servicios

turísticos, los principales encargados de suministrar información a sus clientes sobre el estado del volcán y las medidas que deben conocer y ejecutar para estar seguros en caso de una erupción volcánica, y afirman además, que de hecho esa es una de las finalidades por las que se les está exigiendo el Plan de Contingencia en cada uno de los establecimientos, puesto que la información debe ser parte de esta herramienta de planificación antes, durante y después de un evento adverso relativo al volcán y de manera adicional como ya se mencionó anteriormente, se transmiten mensajes en la radio en los que se pide a los prestadores de servicios turísticos que contribuyan a la preparación de los turistas, porque ellos son factores clave en el proceso.

Se observa que son varios los medios que permiten proporcionar información a los turistas, sin embargo más adelante mediante el estudio de la percepción de los turistas, se medirá si estas acciones son suficientes para que todos ellos verdaderamente se informen y que los datos sean útiles en temas de prevención que se apliquen a la realidad en casos de una eventual erupción.

4.7.4.- Publicidad destinada a evitar afectación del turismo por presencia del volcán

Otro de los puntos importantes que ha establecido la OMT, como se presentó en el capítulo I dentro de la Gestión de Crisis, es que tanto en la fase previa como en la posterior a un crisis, se debe estar preparado para poner en marcha actividades promocionales, se debe usar la promoción de manera imaginativa y utilizar la

investigación con eficacia para generar confianza y considerando ello, lo que se ha hecho en Baños al respecto es lo siguiente:

- Como ya anteriormente se expuso, la página web oficial de Baños cuya principal finalidad es la de promocionar la ciudad, ofrece datos importantes sobre el estado del volcán incluso imágenes en vivo del mismo y las medidas de seguridad que ofrece la ciudad a los turistas, lo cual indica que se quiere generar confianza a través de este medio.
- Existen además, páginas web adicionales a la oficial que muestran el vínculo de estado del volcán, donde se traslada automáticamente a la página del Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica, y allí se puede ver el informe diario del estado del volcán, lo cual da información real ya que muchas veces las noticias de este tipo de eventos son sobredimensionadas. Esto se puede encontrar en la página banios.com y banios.net, las cuales a la fecha, son algunas de las primeras páginas web que aparecen en los buscadores cuando se ingresa la opción de Baños Ecuador, estas iniciativas son herramientas promocionales que pretende utilizar la investigación o datos reales para generar confianza.
- El eslogan que se maneja en la actualidad para Baños es el siguiente: “Baños ciudad segura y capacitada” y en este sentido existe también apoyo por parte de la Cámara de Turismo, ya que en cada material elaborado por esta entidad privada aparece un eslogan que dice lo siguiente: “Baños, un destino seguro”, así se está buscando proyectar una imagen positiva de la ciudad en temas de seguridad que mayormente se refieren al volcán.

Además de estos puntos, cabe destacar un aspecto importante que a nivel de publicidad, se está manejando en Baños, y que busca lograr una percepción totalmente positiva de los turistas en relación al volcán.

El volcán Tungurahua y su actividad eruptiva, un atractivo turístico pocas veces visto: La publicidad que se maneja en torno a la ciudad de Baños, ha dado un giro que permite mostrar al volcán Tungurahua como uno de los atractivos emblemáticos de la ciudad, especialmente cuando su actividad volcánica se incrementa, esto se evidencia por ejemplo en los datos existente en la página web oficial de Baños en donde se muestra la siguiente información:

Baños - Ciudad segura

“Producto Estrella” de Baños, con 5016 msnm /16456 pies de altitud, volcán activo desde 1999 hasta la presente fecha, con picos de actividad alta y baja en periodos de tiempo no establecidos, 400 años de historia, 16 erupciones registradas, y el volcán y Baños continúan conviviendo juntos. Un evento que se repite aproximadamente cada 100 años, un espectáculo de luces y color, que es visto por miles de turistas. Las operadoras de Turismo locales organizan diversos tours a admirar el volcán, desde zonas de seguridad. El espectáculo de luces y color brindado por el coloso atrae anualmente miles de visitantes, ávidos por experimentar una experiencia única e irrepetible, en una ciudad capacitada y segura (Departamento de Turismo de Baños, 2012).

Respecto a esta información se puede destacar, la intención de transmitir información al turista presentando a la principal amenaza como el mayor atractivo que se puede visitar en la zona, resaltado por supuesto las condiciones de seguridad existentes para poder apreciar la belleza del proceso eruptivo del Volcán Tungurahua.

Adicionalmente existe una campaña lanzada en momentos en donde la actividad del volcán aumenta, la cual se denomina “Temporada Volcánica”, dicha campaña aparece en medios escritos sobre todo (revistas), en la radio, televisión, en internet, mayormente en redes sociales, la intención de “Temporada volcánica” es incitar a los turistas a que visiten Baños para disfrutar del espectáculo que brinda el volcán Tungurahua cuando su nivel de actividad se incrementa.

Este tipo de iniciativas a nivel publicitario pretenden conseguir un efecto positivo de algo que evidentemente puede ser negativo, es interesante cómo se desarrolla una propuesta en donde se pretende cambiar la percepción que un turista puede tener de una amenaza, como es un volcán activo, hacia algo que le interese presenciar, pues es un espectáculo impresionante.

4.8.- CONCLUSIONES

- El Turismo evidentemente es la actividad económica de mayor representatividad en Baños, y por ello su afectación trae consecuencias devastadoras para toda la ciudad, considerando que prácticamente toda la población de una manera directa o indirecta obtiene ingresos gracias al Turismo y el elemento externo que principalmente afecta este sector, es la actividad volcánica del Tungurahua, y existen evidencias que cuando dicha actividad incrementa, la afectación se siente de forma inmediata ya que el turismo de por si es una actividad bastante sensible. Es allí donde entra la importancia de la Gestión de Riesgos como un factor que apoye a la estabilidad del Turismo en Baños y con ello a la estabilidad de la economía de la ciudad.
- Se han aplicado algunas medidas que desde el turismo apoyan a la Gestión de Riesgos, el hecho de que el Municipio sea el principal líder en el proceso de gestión de Riesgos y del Turismo a su vez, le da una protagonismo en este proceso, pero hay que destacar que la actuación de varios actores implicados en el turismo es necesaria para lograr que la Gestión de Riesgos incida en la Gestión turística, se ha visto un aporte importante por parte del Municipio que evidentemente tienen una responsabilidad muy grande en el tema, sin embargo tanto entidades públicas siendo el caso del Ministerio de Turismo, como privadas (Cámara de Turismo), se ven comprometidas con todo este proceso y contribuyen a su manera para que se pueda lograr resultados efectivos.

- Se ha demostrado que se está trabajando en varios sentidos, pero con un especial énfasis en torno a los prestadores de servicios turísticos para que puedan tanto informar al turista, como responder de la manera adecuada en caso de un evento adverso relacionado al volcán, precautelando no sólo su propia seguridad, sino la de los turistas con los que tiene contacto.
- Las medidas que se han implementado como respuesta a la Gestión de Riesgos en Baños, constituyen el principal respaldo, que tiene la ciudad para mostrarse como un destino seguro, que busca el bienestar tanto de su población como de los turistas se encuentran en ella, en caso de un evento adverso. Es así que la publicidad que maneja el municipio en su página web y la cámara de turismo en su oficina, muestran estos datos relativos a lo que hace por ejemplo el Comité de Gestión de Riesgos en Baños, con la intención de demostrar el grado de seguridad de la ciudad e incrementar la confianza del turista.
- La publicidad es un aspecto clave en este tipo de casos, en donde un territorio turístico debe enfrentarse a una amenaza natural, según la OMT, y se observa que los esfuerzos hechos en Baños en este aspecto, no pretenden minimizar el hecho, por el contrario lo muestran como algo importante, como un atractivo que se debe visitar, pues un volcán en actividad es un espectáculo que pocas veces puede ser apreciado.
- Se puede concluir que se han ejecutado varios aspectos que responden a la Gestión de Crisis planteada por la Organización Mundial de Turismo, sin embargo, lo que se ha implementado en Baños corresponde a un

porcentaje mínimo de que realmente debe ocurrir para poder responder a este proceso, las acciones realizadas no responden a un proceso amplio de planificación que permita al turismo contemplar la Gestión de Riesgos en Baños, lo cual indica que existe todavía ciertas deficiencias.

CAPÍTULO V

PERCEPCIÓN DE LOS PRINCIPALES ACTORES

5.1.- INTRODUCCIÓN

El presente capítulo se basará en un estudio que permita ver la percepción y la actuación de algunos de los principales actores que tienen de alguna manera relación con la implementación de la Gestión de Riesgos en la Gestión turística.

Se efectuarán una entrevista a la máxima autoridad del territorio para poder conocer su percepción sobre el tema y cómo se ha contribuido desde su gestión para poder hacer efectivo todo este proceso.

Posteriormente se efectuarán encuestas a los prestadores de servicios turísticos para conocer, que tanto saben y que tanto aplican sus conocimientos en la realidad, para informar y para precautelar la seguridad de los turistas.

De manera adicional se efectuarán encuestas tanto a los turistas nacionales como a los extranjeros para conocer por un lado su percepción de la seguridad existente en Baños respecto al volcán, y para determinar su grado conocimiento sobre temas de prevención determinando cómo ha llegado a conocer estos datos y quién se los ha suministrado.

Las tabulaciones de todos estos instrumentos aplicados, servirán para poder establecer conclusiones que reflejen lo que verdaderamente está ocurriendo en Baños en base a lo que saben y están haciendo los implicados más directos en el tema que son las autoridades, prestadores de servicios turísticos y turistas.

5.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La contemplación de la Gestión de Riesgos dentro del Turismo implica un grado de conocimiento y compromiso importante por parte de varios actores incluso los propios turistas. Lo cual debe ser medido por medio de preguntas efectuadas a través de encuestas y entrevistas que permitan determinar los aciertos y las falencias existentes en la actualidad dentro de la ciudad considerando estos aspectos.

Baños es una ciudad Turística desde cualquier punto de vista y la importancia de este sector, implica precautelar al máximo la seguridad de las personas que se desplazan hasta este sitio, lo cual, obliga a la contemplación de la Gestión de Riesgos, por la actividad del volcán Tungurahua, desde el sector turístico, debiendo trabajar desde niveles superiores (autoridades) hasta los actores directos como son los prestadores de servicios turísticos y con los mismos turistas para asegurar que el objetivo se cumpla.

5.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se establecerán, los objetivos tanto general, como específicos que permitan conocer, realmente que es lo que se busca con el desarrollo del presente capítulo.

Objetivo General: El objetivo de este estudio es constatar si existe una adecuada incorporación de la Gestión de Riesgos dentro del Turismo en Baños, midiéndola a través de los conocimientos las acciones y la percepción de los principales actores involucrados en el proceso

Objetivos específicos:

1. Conocer el punto de vista de las autoridades respecto a la incidencia que presenta la Gestión de Riesgos en el turismo, además de determinar cuáles es su conocimiento y en base a ello, su contribución en este proceso.
2. Determinar el conocimiento que tienen los prestadores de servicios turísticos respecto a la Gestión de Riesgos, y establecer el compromiso que muestran con este proceso en base a las acciones que han emprendido y los instrumentos que manejan para contribuir con el tema.
3. Conocer la situación del turista que visita la ciudad de Baños, respecto cuestiones relativas a la Gestión de Riesgo, especialmente en las relacionadas con el suministro de información para su preparación en casos de erupciones volcánicas.

5.4.- METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL ESTUDIO

El tipo de investigación que se aplicará será exploratoria debido a que este tipo de estudios no se han aplicado con anterioridad en la ciudad de Baños. Además la investigación descriptiva también será útil para poder justamente describir cada uno de los aspectos que resulten de este estudio y permitan conocer el actual estado del turismo en relación a la Gestión de Riesgos.

Este tipo de estudio se enfocará en la recolección de información primaria, a través de encuestas efectuadas tanto a prestadores de servicios turísticos como a turistas que se encuentren visitando la ciudad de Baños, además de una entrevista al alcalde del Baños como máxima autoridad del territorio. La

información secundaria, que ya ha sido especificada a lo largo de la tesis, con datos tomados sobre todo de documentos publicados por parte del Municipio de Baños, los cuales servirán para poder determinar el universo y posterior cálculo de la muestra.

El primer elemento que se va a exponer en la entrevista efectuada en el mes de mayo de 2012 al actual alcalde de Baños, para conocer su percepción y aporte sobre el tema que se está tratando.

5.5.- ENTREVISTA

Se ha considerado necesario dentro de este estudio efectuar una entrevista a la máxima autoridad de Baños, que es el alcalde del Cantón, el mismo que, cómo se ha detallado anteriormente es al mismo tiempo el presidente del Comité de Operaciones de Emergencia de Baños.

Objetivo de la entrevista: Conocer si la Gestión de la máxima autoridad del Territorio, se encuentra preocupada y actuando en referencia a lo que debería hacerse para involucrar la Gestión de Riesgo dentro del Turismo, además de determinar cuál es su percepción acerca de la situación actual de este tema en Baños.

Aplicación de la entrevista: La entrevista fue efectuada al señor José Luis Freire, alcalde del Cantón Baños, el día jueves 10 de mayo de 2012. La reunión fue posible, una vez que había concluido el simulacro de movilización que se efectuó en la ciudad en respuesta al cumplimiento del Plan de Contingencia de erupciones volcánicas del año 2012.

Entrevista al Alcalde de Baños

Al ser la Gestión de Riesgos y el turismo dos elementos tan importantes dentro de Baños, ¿Cuál se considera que es la incidencia de la una frente a la otra? ¿Qué se está haciendo desde su gestión para garantizar resultados positivos en este sentido?

La Gestión nuestra se basa en retomar el cumplimiento de los planes de contingencia, para Baños contempla por ejemplo dos ejercicios de movilización cada año, el día de hoy (10 de Mayo 2012) hemos realizado uno sin dar a conocer exactamente la hora ni la fecha, se planea hacer otro ejercicio nocturno de igual manera sin que la población tenga conocimiento de la fecha del mismo. Esto debido a que simulacros anteriores se han efectuado en el momento en que la población estimaba conveniente para comodidad de todas las personas, sin embargo hay que recordar que los Baneños hemos tenido que vivir eventos reales como la erupción del 16 de agosto del 2006, la misma que ocurrió a la medianoche con lluvia y sin energía eléctrica, entonces es por ello se ha decidido efectuar ejercicios de movilización sin prevenir a la gente para medir la capacidad de respuesta de todos.

La gente tiene que estar consiente que nos estamos preparando, no sólo de manera interna sino de manera externa, se debe conocer esto, ya que la idea es darles a los turistas la sensación de que están en una ciudad en la que sus habitantes están relativamente preparados, yo no sé cuánto conocimiento tenemos exactamente sobre esto, lo que si estoy seguro es que a nivel nacional

somos los mejor preparados del país, por ejemplo me gustaría conocer frente a una reactivación del volcán Guagua Pichincha qué tan preparada se encuentra la gente que habita en uno de los desfogues naturales del volcán que es la avenida Mariana de Jesús en Quito o las poblaciones aledañas al volcán Cotopaxi como son Salcedo, Latacunga, San Rafael, o el Valle de los Chillos, en este momento somos nosotros los afectados pero todos deberían estar preparados, ya que somos un país expuesto a varios riesgos sísmicos, volcánicos, entre otros.

¿Cómo se ha afectado el Turismo por la presencia del volcán y su actividad eruptiva, y qué medidas se han tomado al respecto?

Desde que empezó el proceso eruptivo del volcán, los primeros meses posteriores a un evento fueron siempre difíciles, la gente no venía por los temores. Ahora con promoción, todo ha mejorado, ha influido lo que la gente por si misma va percibiendo, e incluso el hecho de que los turistas por iniciativa propia se desplazan para ver el espectáculo del volcán.

Anteriormente se manejaban campañas con la intención de tapar, ocultar o minimizar lo que realmente pasaba, dando la sensación de que nada podría ocurrir, ahora las cosas han cambiado, ese discurso se ha modificado, incluso el año pasado se manejó una campaña llamada “Vívelo en vivo” que consistía en no negar el hecho, sino más bien indicar a la gente que es un fenómeno natural que se presenta cada 100 años que se lo puede disfrutar, y ahora tenemos los afiches y una campaña denominada “Temporada Volcánica”, que es similar a la temporada de ballenas, que la tenemos en la costa, cada vez que el volcán se

active en los medios se dice en Baños inició la temporada volcánica, ven visítanos, entonces se ha buscado transformar esto en un producto turístico.

En caso de una erupción volcánica, ¿Existe una preparación adecuada, para que a través de los prestadores de servicios turísticos, pueda garantizarse la seguridad de la gente que se encuentre en Baños, y que exista una entrega de información adecuada incluso antes de la emergencia?

En la actualidad estamos exigiendo que para obtener los permisos de funcionamiento, cuenten con planes de contingencia, y esto implica por ejemplo que en un restaurante, en un hotel deben tener equipos suficientes para los turistas, si un hotel tiene capacidad para 100 personas se le exige que cuente con 100 mascarillas y demás equipos. Además de ello, la gente debe mantener informado a sus clientes, ya que si la situación es difícil es mejor que la gente tenga conocimiento de ello, sin llegar a alarmarles por supuesto.

De esta manera se concluye que la máxima autoridad del cantón que se encuentra desempeñando el cargo desde septiembre de 2011, se encuentra comprometido con el proceso de Gestión de Riesgos, y se evidencia en el ámbito operativo del proceso no sólo con la ejecución de los simulacros sino en general con el cumplimiento del Plan de Contingencia y con la implementación de este proceso en el ámbito turístico, ya que la iniciativa de la emisión de la ordenanza estudiada anteriormente, viene desde el municipio y se observó que varias de las acciones más importantes se han aplicado gracias a este estrato.

5.6.- ENCUESTA

Para lograr los objetivos que se han planteado con este estudio, se deberá aplicar dos tipos de encuestas, una dirigida a los Turistas tanto nacionales como extranjeros que se encuentren visitando la ciudad y otra para los prestadores de servicios turísticos que operan en Baños.

El contenido de las encuestas estará resumido en una parte introductoria en poder iniciar con las preguntas que serán dicotómicas, abiertas y mayormente de opción múltiple.

Encuesta para Turistas: La encuesta para los turistas tiene los siguientes objetivos:

- Determinar qué tan informados se encuentran los Turistas al momento de llegar a Baños y que tipo de información es la que se les proporciona, una vez que se encuentran en la ciudad, identificando si dichos datos son útiles para la preparación de los Turistas en caso de erupciones Volcánicas.
- Determinar quién suministra la información, a través de que medio se lo hace y cómo esto influye en la percepción que el turista tiene respecto a la actividad del volcán Tungurahua y de la seguridad que la ciudad ofrece.

En base a ello, se elaboraron la preguntas que fueron incluidas en las encuestas para los turistas, las respuestas de las cuales serán muy útiles para poder establecer conclusiones sobre la investigación.

Encuesta para Establecimientos Turísticos: La encuesta para los diferentes establecimientos turísticos existente en la ciudad de Baños tiene los siguientes objetivos:

- Medir el Grado de conocimiento que tienen los prestadores de servicios turísticos, en cuanto a factores relativos a medidas de seguridad y Gestión de Riesgos en General.
- Determinar qué tan preparados y comprometidos se encuentran los prestadores de servicios turísticos respecto a acciones que permitan precautelar la seguridad de los Turistas en caso de una eventual erupción volcánica.

Considerando estos objetivos, las preguntas elaboradas, se enfocan en determinar que tanto sabe el prestador de servicios turísticos, buscando de manera simultánea conocer cómo ha obtenido la información y a través de quién lo ha hecho, identificando además si se encuentra preparado para una posible erupción, si cuenta con los instrumentos suficientes y si son adecuadas las medidas que ha planeado ejecutar en caso de una emergencia.

5.7.- DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y TAMAÑO DE LAS MUESTRAS

Al tener dos tipos de encuestas que deben aplicarse para poder desarrollar esta investigación, se debe determinar dos universos, uno de turistas y otro para prestadores de servicios turísticos, que servirán a la vez para determinar dos tipos de muestras diferentes, que se aplique para cada caso.

Universo de Prestadores de Servicios Turísticos: Recordando los datos extraídos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Baños (2011), que se encuentra en proceso de aprobación y que se ejecutaría en el periodo, 2012-2027, en el análisis del turismo en la ciudad, se estimó que son 400 los prestadores de servicios turísticos que operan en la actualidad en Baños. Lo cual nos indica que se trata de un universo finito.

Determinación del Tamaño de la muestra de prestadores de Servicios Turísticos: Al tratarse de un universo finito, la fórmula que se emplea para poder efectuar el cálculo de la muestra es la siguiente:

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

n = Tamaño de la Muestra

Z= Nivel de Confianza de la muestra 95% = 1,96

N= Universo

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= Margen de error 5% (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (400)}{(0.05)^2 * (400 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{384.16}{1.96}$$

$$n = 196$$

El método que será utilizado será el aleatorio simple, ya que los prestadores de servicio Turísticos encuestados serán seleccionados al azar, dejando la posibilidad de que cualquiera de ellos pueda ser encuestado, se trate de un hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.

Universo de Turistas: Recordando los datos expuestos anteriormente en la parte relativa al turismo en Baños, el departamento de turismo del Municipio estima que alrededor de 1200000 turistas se desplazan de forma anual a Baños. Por lo cual podemos concluir que se trata de un universo infinito.

Determinación del Tamaño de la muestras en Turistas: La fórmula que se aplica para universos infinitos es la siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q}{e^2}$$

K= nivel de confianza 2

p= Probabilidad a favor 0.5

q= Probabilidad en contra 0.5

e= Margen de error 5% (0.05)

$$n = \frac{2^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{1}{0.05^2}$$

$$n = 400$$

Con ello se concluye que debe efectuarse 400 encuestas a los turistas de la Ciudad de Baños. La forma en la que se aplicaran las encuestas será dividiendo a los turistas en nacionales y extranjeros, siguiendo el mismo patrón que muestran las estadísticas que se presentaron en puntos anteriores, en las que se observa que del 1200 000 personas que se desplazan a Baños para hacer turismo, el 71% son turistas nacionales y un 29% representan turistas extranjeros, de esta manera se podrá tabular de manera independiente las encuestas hechas a estos dos tipos de Turistas.

Aplicando dichos porcentajes, el 71% de 400 (número total de encuestas a aplicarse), representa una cantidad de 284 encuestas que se aplicarán a turistas nacionales, y el 29% de 400 resulta una cantidad de 116 encuestas para aplicarse en turistas extranjeros.

5.8.- TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

En primer lugar se presentarán las tabulaciones de las encuestas realizadas a los prestadores de servicios turísticos, posteriormente las tabulaciones de las encuestas hechas a los turistas nacionales y finalmente las de los extranjeros.

5.8.1.- Tabulación Encuestas de establecimientos Turísticos

A continuación se presentará la tabulación de las 196 encuestas hechas a establecimientos turísticos que operan la ciudad de Baños, en cada una de las preguntas, se elaborará un cuadro en donde se pueda apreciar las opciones, el número de respuestas y el porcentaje que aplica para dicho número, de manera adicional se elaborará un gráfico que permita visualizar más fácilmente los porcentajes de las respuestas y finalmente para cada una de las preguntas habrá una interpretación seguida de su conclusión respectiva.

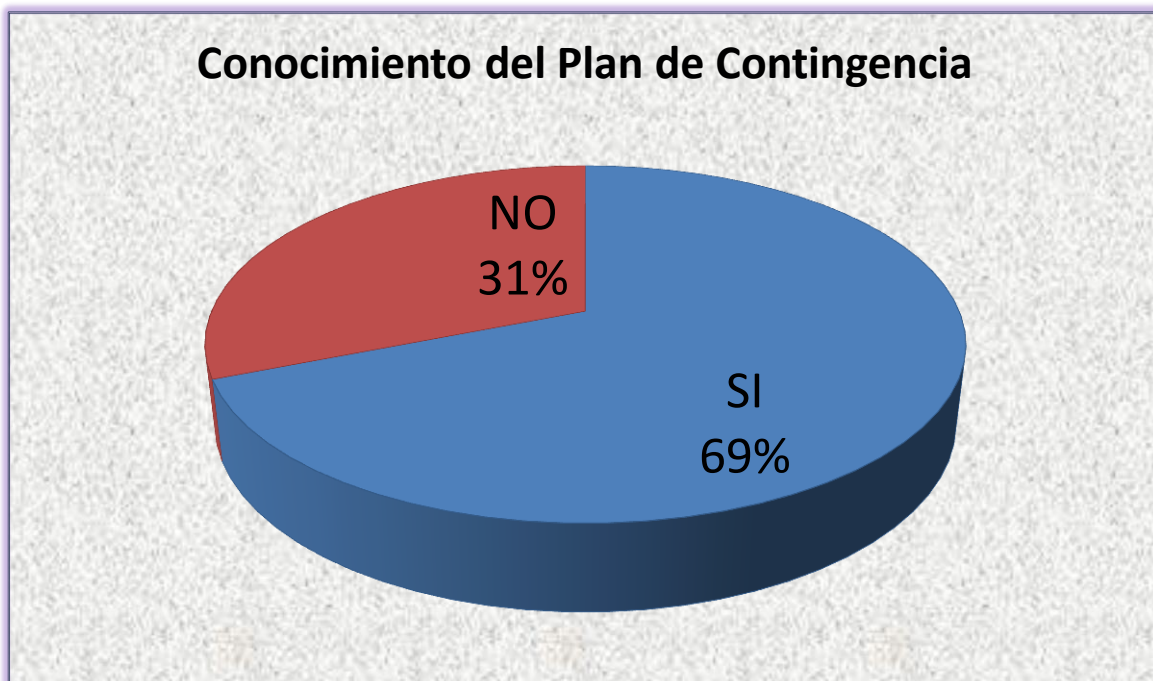
1.- ¿Conoce usted el contenido del Plan de Contingencia de Baños para erupciones volcánicas, vigente para este año?

Cuadro N.- 13 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 1

Opción	Número	Porcentaje
Si	136	69%
No	60	31%
Total	196	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 27 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 1



Elaborado por: La autora

Interpretación: De los 196 prestadores de servicios turísticos encuestados, 136 de ellos, es decir un 69% afirman si conocer el Plan de Contingencia de Baños para erupciones volcánicas, y 60 de los encuestados es decir un 31% no conocen su contenido.

Conclusión: Se observa que la tendencia es positiva ya que aparentemente la mayoría de los prestadores de servicios turísticos conocen el contenido del Plan de Contingencia Cantonal que es la herramienta fundamental que se tiene en Baños para poder desarrollar la gestión de riesgos, lo cual implica que toda la población debe conocerlo y con mayor énfasis los prestadores de servicios

turísticos, ya que son los principales actores en caso de una erupción pues son ellos son los que mayor contacto tienen con los turistas en todo momento.

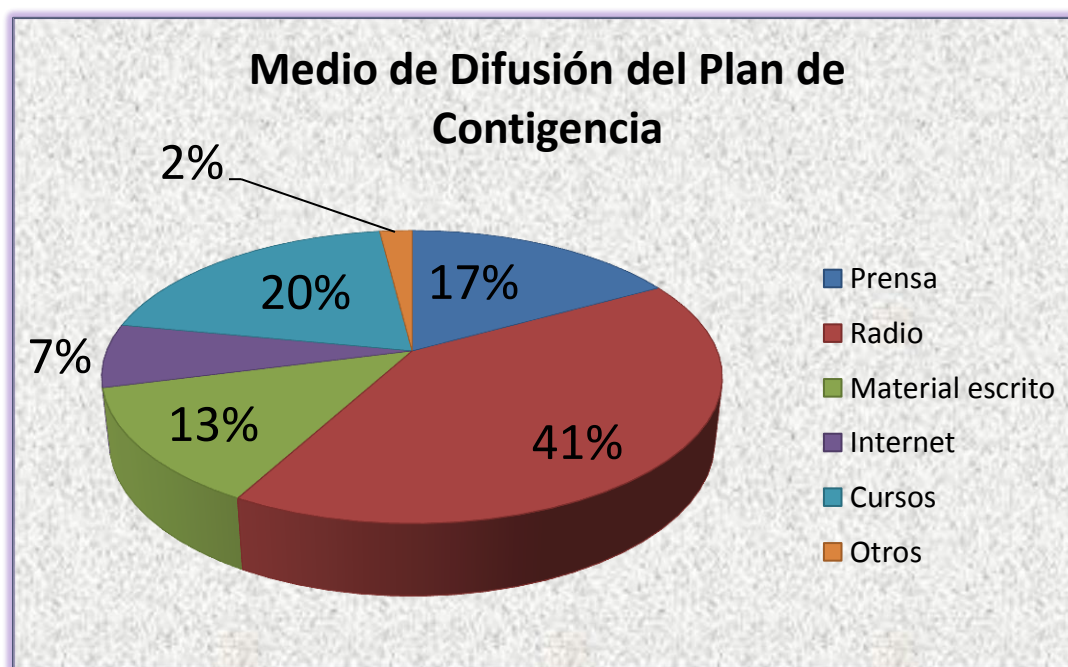
1.1.- ¿A través de que medio llegó a conocerlo?

Cuadro N.- 14 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 1.1

Opción	Número	Porcentaje
Prensa	34	17%
Radio	82	41%
Material escrito	27	13%
Internet	14	7%
Cursos	40	20%
Otros	4	2%
Total	201	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 28 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 1.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: De los 136 prestadores de servicios turísticos que afirmaron conocer el Plan de Contingencia de Baños, 82 de ellos es decir un 41% afirmaron haberlo hecho a través de la radio, 40 respuestas es decir un 20% indicaron que lo conocieron a través de los cursos, un 17% a través de la prensa, un 13% a través de material escrito, 14 prestadores de servicios turísticos es decir un 7% afirmaron haber conocido el plan de contingencia a través del internet y un 2% afirmó haber lo hecho a través de la televisión.

Conclusión: El medio por el cual afirma la mayoría afirma haber llegado a conocer el Plan de Contingencia, es la radio pues como se vio en el capítulo III son varios los mensajes que se transmiten a través de ese medio, sin embargo, lo que se ofrece allí son recomendaciones para la población pero no se especifica el contenido del Plan de Contingencia, y en general, prácticamente el único medio por el cual pudieron haber tenido acceso al plan de contingencia es el internet ya que allí se encuentra todo el documento y fueron apenas un 7% los que afirmaron haberlo llegado a identificar de esta manera, lo cual demuestra que realmente no existe un conocimiento real de esta herramienta.

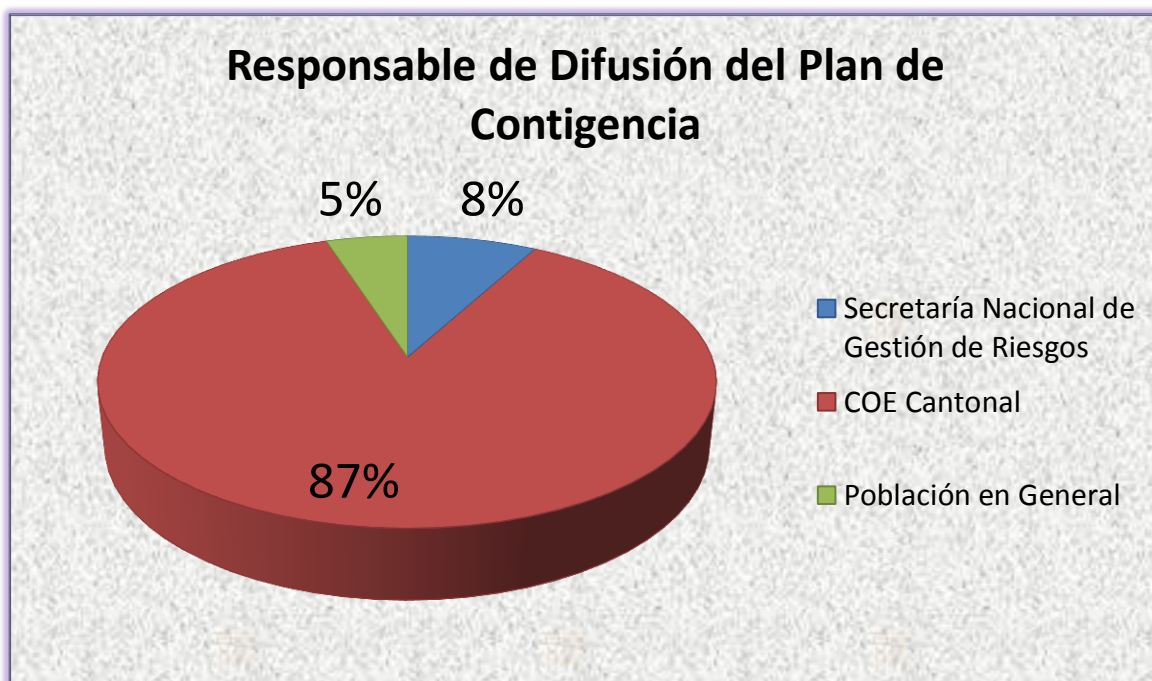
1.2.- ¿Quién ha sido responsable de su difusión?

Cuadro N.- 15 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 1.2

Opción	Número	Porcentaje
Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	13	8%
COE Cantonal	134	87%
Población en General	7	5%
Otros	0	0%
Total	154	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 29 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 1.2



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta se observa que el 87% de las respuestas afirman que es el Comité de Operaciones de Emergencias y con ello el Municipio, el principal responsable de la difusión del Plan de Contingencia Cantonal, además un 8% afirma que la Secretaría de Nacional de Gestión de Riesgos también es responsable del tema y apenas un 5% ve a la población como otro actor para este punto específico.

Conclusión: Se concluye que es el municipio a través del COE el principal responsable de la difusión de esta herramienta tan importante para la Gestión de Riesgos, a pesar de que todavía se ven deficiencias en este sentido ya que no existe un verdadero conocimiento del Plan de Contingencia en la población y tanto la secretaría de riesgos, como la población deben contribuir en este punto.

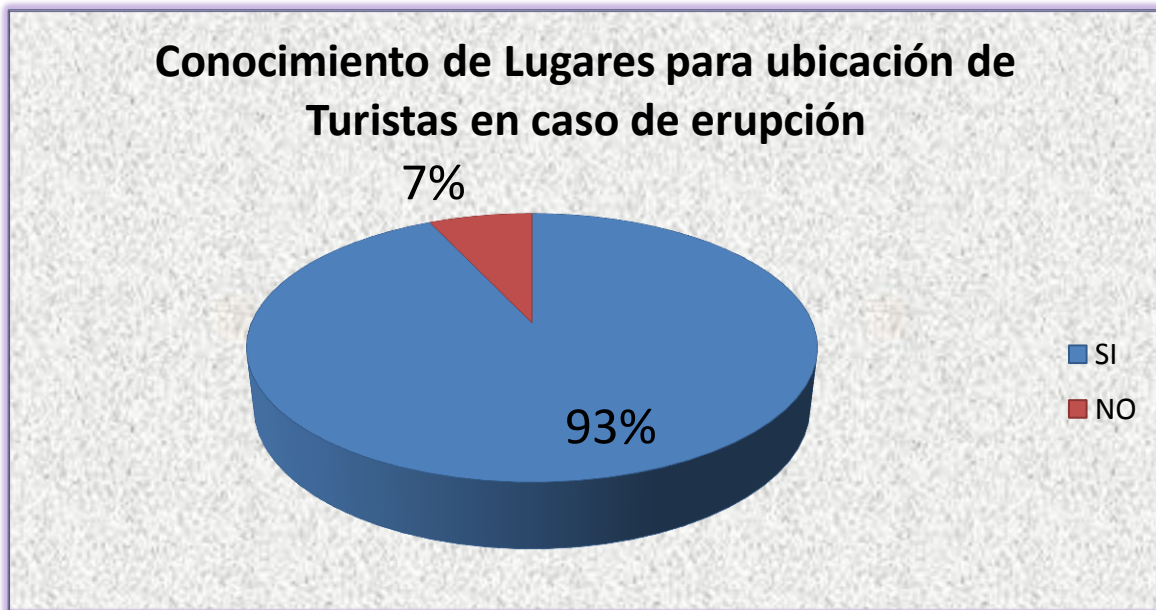
2.- ¿Conoce usted los lugares específicos que se han determinado dentro del Plan de Contingencia Cantonal, para la ubicación de los turistas en casos de erupciones volcánicas?

Cuadro N.- 16 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 2

Opción	Número	Porcentaje
Si	183	93%
No	13	7%
Total	196	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 30 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 2



Elaborado por: La autora

Interpretación: Se observa que 183 de los 196 prestadores de servicios turísticos encuestados, es decir un 93% afirma conocer el lugar que dentro del Plan de Contingencia de Baños se ha determinado para la ubicación de los turistas en casos de erupciones volcánicas y se ven apenas 13 respuestas, es decir un 7% que afirman no tener conocimiento sobre este punto.

Conclusión: Esta pregunta permite determinar el conocimiento que tienen los prestadores de servicios turísticos sobre este punto en particular que es tan importante en caso de una erupción ya que da la orientación de qué hacer con los turistas en ese momento para precautelar su seguridad, y se observa con la respuesta que los prestadores de servicios turísticos tienen conocimiento sobre

este particular, ahora lo interesante será conocer si efectivamente dicho conocimiento es el acertado y esto se mide en la siguiente pregunta.

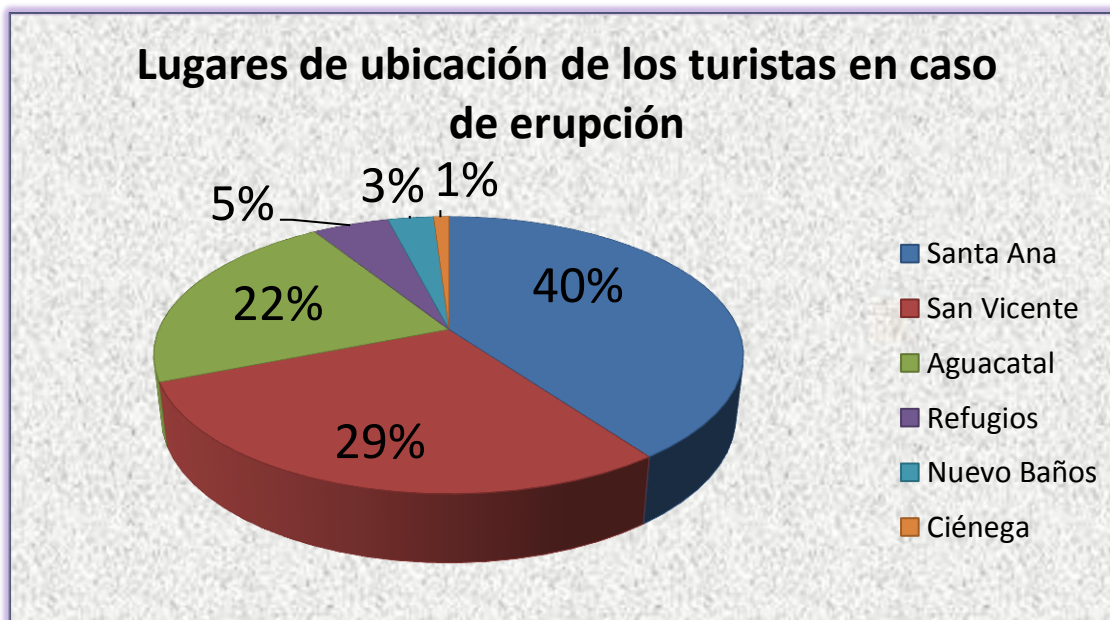
2.1.- ¿Cuáles?

Cuadro N.- 17 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 2.1

Opción	Número	Porcentaje
Santa Ana	121	40%
San Vicente	87	29%
Aguacatal	65	22%
Refugios	16	5%
Nuevo Baños	9	3%
Ciénega	4	1%
Total	302	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 31 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 2.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: De las respuestas que dieron los prestadores de servicios turísticos que afirmaron conocer los lugares donde se debe ubicar a los turistas en caso de una erupción, según el Plan de Contingencia, un 40% afirmó que era Santa Ana el lugar adecuado, un 29% afirmó que era San Vicente, un 22% el Aguacatal, un 5% los refugios en general, un 3% Nuevo Baños, y un 1% la Ciénega.

Conclusión: Recordando que según el Plan de Contingencia Cantonal, los lugares en donde se debe ubicar a los turistas son Santa Ana y Nuevo Baños que son dos zonas aledañas, se ve que en un porcentaje importante respondieron que Santa Ana era el lugar más adecuado y aunque un porcentaje muy bajo afirmó que Nuevo Baños era el sitio indicado, al ser dos zonas tan cercanas puede tomarse las respuestas de Santa Ana válidas para las dos opciones y ello ya es positivo, pues se ve que los prestadores de servicios turísticos saben a dónde se debe dirigir a los turistas, sin embargo hubieron otras respuestas que aunque no están mal en teoría pues se tratan de zonas de seguridad, no son los lugares específicos que se han destinado para los turistas debido a que la infraestructura es más adecuada para acogerlos.

3.- Como prestador de servicios turísticos, ¿Ha recibido algún tipo de información o indicación en el último año, por parte del Municipio para prepararlo en caso de una eventual erupción volcánica?

Cuadro N.- 18 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 3

Opción	Número	Porcentaje
Si	129	66%
No	67	34%
Total	196	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 32 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 3



Elaborado por: La autora

Interpretación: Se observa que 129 de los encuestados, es decir un 66% afirma si haber recibido algún tipo de información o indicación en el último año, por parte del Municipio para prepararlo en caso de una eventual erupción volcánica y 67 encuestados, es decir un 34% afirma que no ha recibido nada.

Conclusión: Esta pregunta sirve para determinar si el municipio como actor clave de todo el proceso de Gestión de Riesgos y turismo, se encuentra preparando a los prestadores de servicio turísticos que son factores claves en temas operativos del proceso. Se puede concluir que la mayor parte de los prestadores de servicios turísticos afirman que si reciben información por parte del Municipio en temas de prevención y lo interesante es conocer de manera adicional de qué se trata la información que se suministra.

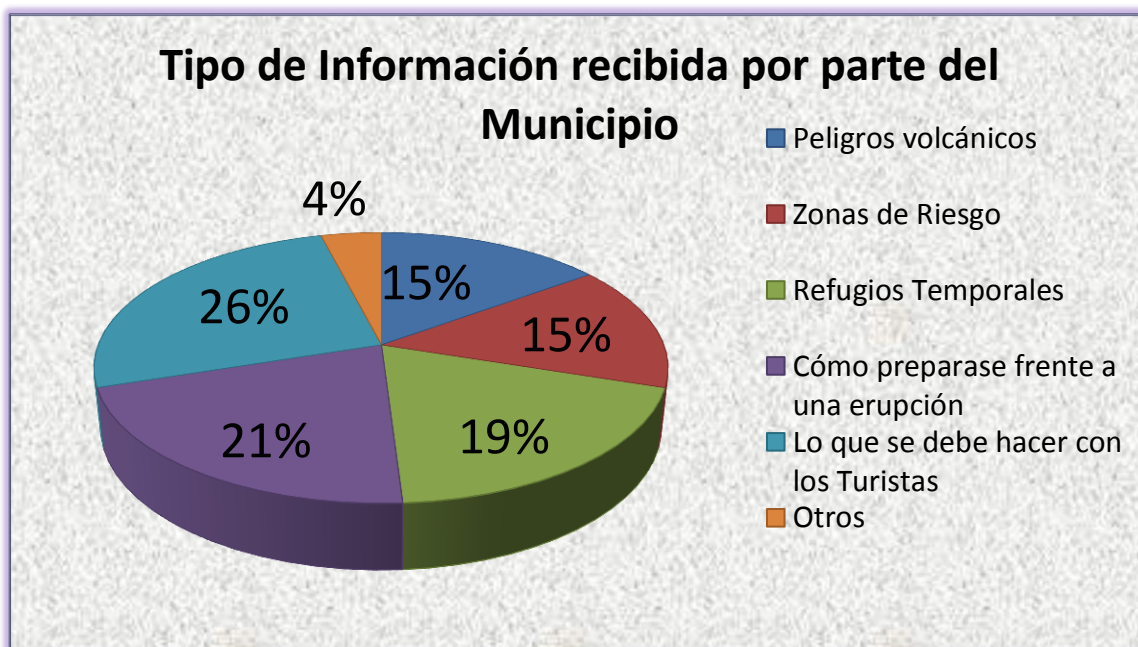
3.1.- La información recibida se relaciona con:

Cuadro N.- 19 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 3.1

Opción	Número	Porcentaje
Peligros volcánicos	49	15%
Zonas de Riesgo	48	15%
Refugios Temporales	62	19%
Cómo preparase frente a una erupción	69	21%
Lo que se debe hacer con los Turistas	83	26%
Otros	12	4%
Total	323	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 33 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 3.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: Los prestadores de servicios turísticos que afirmaron haber recibido indicaciones por parte del municipio en temas de prevención relativos al volcán, respondieron que la información que se les proporcionó fue relacionada con lo que deben hacer con los turistas en un 26%, un 21% sobre cómo prepararse frente a una erupción, un 19% sobre los refugios temporales, un 15% sobre las zonas de riesgo, otro 15% sobre peligros volcánicos y un 4% que se divide entre vías de evacuación, simulacros, plan de contingencia y señalización.

Conclusión: Se puede ver que es bastante variada la temática de la información suministrada a los prestadores de servicios turísticos, todos los temas son importantes para poder hablar de una preparación que se enfoque en la prevención evitando poner en riesgo la integridad de los turistas y de los mismos

prestadores de servicios turísticos, sin embargo aún el tema de capacitación debe ser fortalecido en Baños sobre todo con un enfoque específico para los prestadores de servicios turísticos.

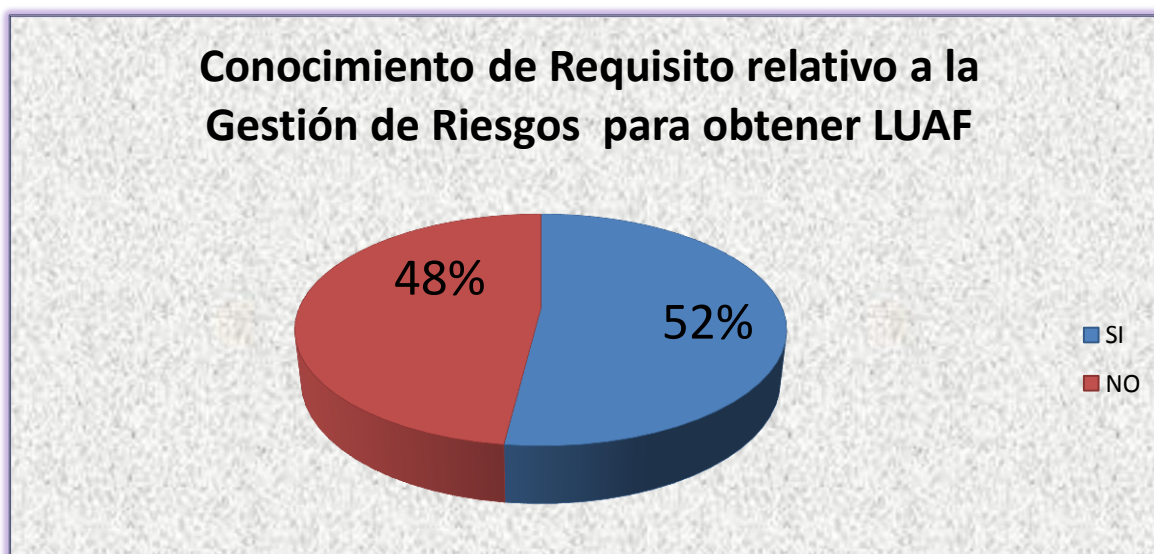
4.- ¿Tiene usted conocimiento de la ordenanza emitida en el mes de Abril de 2012, que establece los requisitos para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento, y que tiene un requisito muy específico relativo a la Gestión de Riesgos?

Cuadro N.- 20 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 4

Opción	Número	Porcentaje
Si	102	52%
No	94	48%
Total	196	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 34 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 4



Elaborado por: La autora

Interpretación: Un 52% de los prestadores de servicios turísticos respondieron que si conocen de la ordenanza emitida en el mes de Abril de 2012, que establece los requisitos para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento, y que tiene un requisito muy específico relativo a la Gestión de Riesgos y un 48% afirman no tener conocimiento sobre el tema.

Conclusión: Se evidencia que no es positivo que casi la mitad de los encuestados no tengan conocimiento de esta ordenanza, después de varios meses de haber sido emitida ya que es un tema que les interesa porque los requisitos que allí se especifican son los que ellos deben cumplir necesariamente para poder seguir operando.

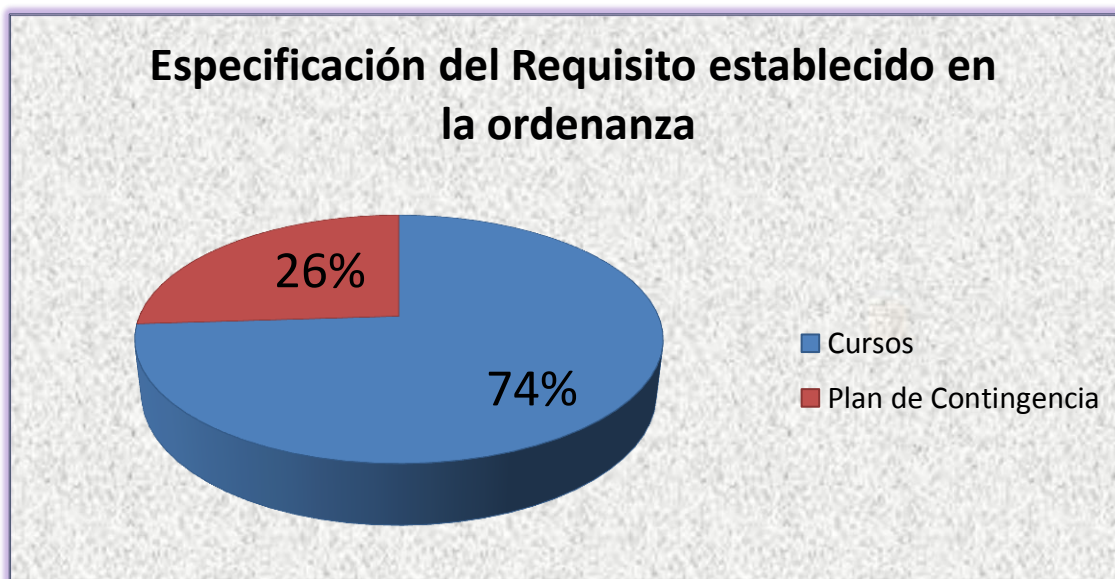
4.1.- ¿En qué consiste dicho requisito?

Cuadro N.- 21 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 4.1

Opción	Número	Porcentaje
Cursos	75	74%
Plan de Contingencia	27	26%
Total	102	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 35 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 4.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: De los 102 prestadores que afirmaron que si conocían sobre la ordenanza, un 74% afirmó que el requisito que se establece en ella relativo a la Gestión de Riesgos, se refiere a la aprobación de ciertos cursos que dicta el municipio anualmente y apenas un 26% es decir 27 respuestas afirmaban que el requisito consistía en presentar un plan de contingencia para cada uno de los establecimientos turísticos.

Conclusión: Esta respuesta permite ver de manera más clara la desinformación existente en Baños respecto a esta ordenanza, ya que aunque prácticamente la mitad de los prestadores afirmó que tenía conocimiento sobre el tema, se ve que fue apenas un 13% de todos los 196 prestadores encuestados, los que verdaderamente conocían sobre el Plan de Contingencia que solicitará el Municipio para poder obtener la licencia anual de funcionamiento para el año

2013, los que afirmaron que el requisito era la aprobación de cursos, lo hicieron debido a que los días previos a la encuesta, circuló un comunicado sobre los cursos que debía aprobar para obtener la licencia, sin embargo dichos cursos tenían varias temáticas y ninguna se relacionaba con la gestión de riesgos.

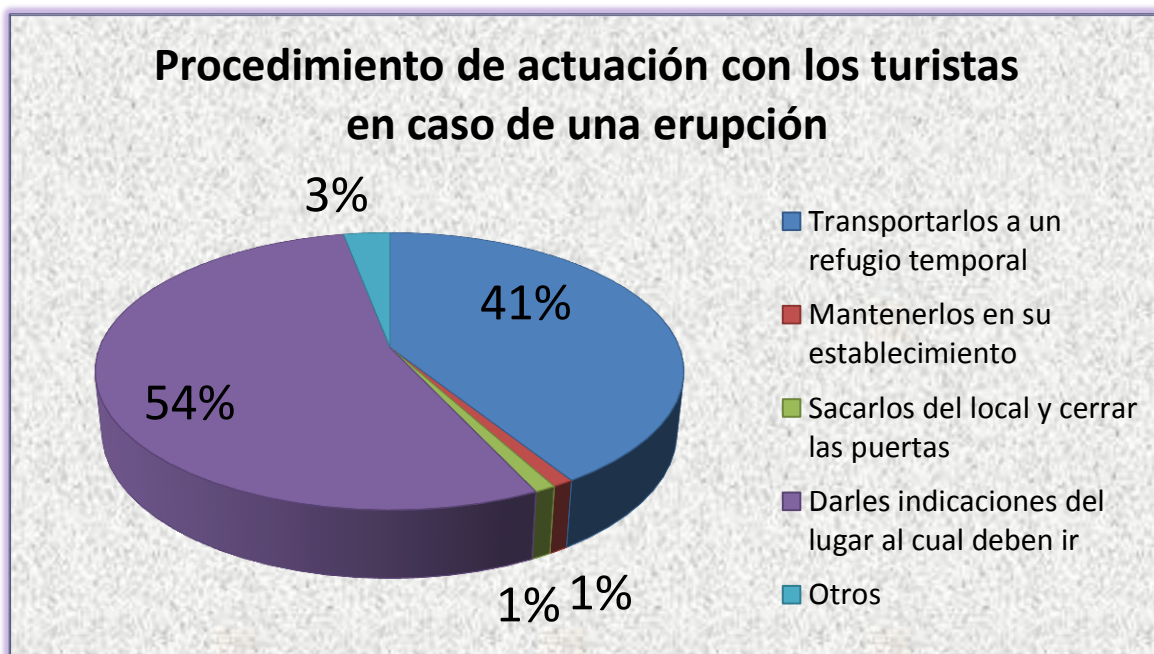
5.- ¿Qué haría con los Turistas que se encuentren en su establecimiento en el momento de una erupción volcánica?

Cuadro N.- 22 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 5

Opción	Número	Porcentaje
Transportarlos a un refugio temporal	94	41%
Mantenerlos en su establecimiento	2	1%
Sacarlos del local y cerrar las puertas	2	1%
Darles indicaciones del lugar al cual deben ir	127	54%
Otros	7	3%
Total	232	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 36 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 5



Elaborado por: La autora

Interpretación: Las respuestas de lo que harían los prestadores de servicios turísticos con los turistas, en caso de una erupción volcánica arrojaron que un 54% les darían indicaciones del lugar al que deben dirigirse, un 41% los transportarían a un refugio temporal, un 1% los mantendrían en su establecimiento, otro 1% los sacarían del local y cerrarían las puertas y un 3% afirman que aplicarían su plan de contingencia.

Conclusión: En esta pregunta la respuesta más acertada era la de transportar a los turistas a un refugio temporal ya que en teoría cada prestador de servicios turísticos debería hacerse cargo de los turistas que se encuentren en su establecimiento en el momento de una erupción, sin embargo se observa que solo un 41% se inclinaron hacia esta opción, la siguiente opción más escogida fue la de

dar indicaciones al lugar donde deben ir, que aunque no es inapropiado puede que en la práctica no se cumpla adecuadamente en un momento de confusión, por ello la planificación y elaboración de protocolos debe primar, y las otras dos opciones que son totalmente erróneas y pueden poner en riesgo la integridad de los turistas. Algo importante que se desprende de esta pregunta es que aunque son pocos, hay algunos prestadores que afirman pondrían en marcha su plan de contingencia que sería la respuesta ideal, aunque por el momento no se puede esperar esta opción considerando que la mayoría ni siquiera sabe que debe presentar un plan de contingencia, lo que indica que muy difícilmente lo tendrán establecido.

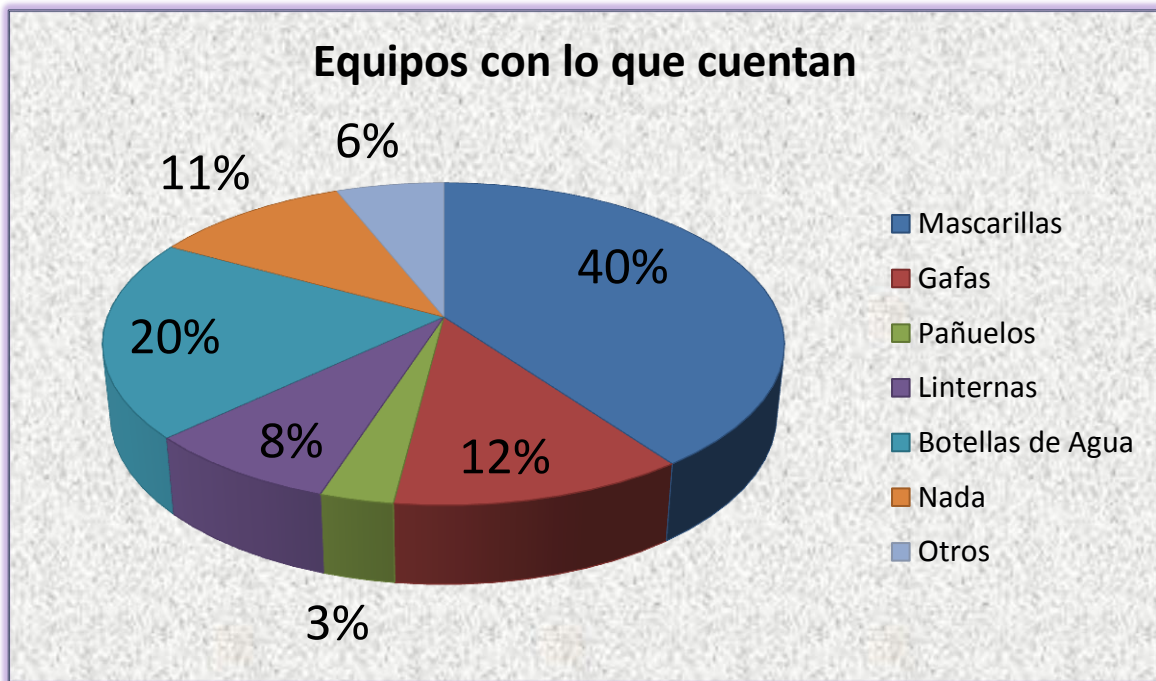
6.- ¿Con qué tipo de equipos cuenta usted para proporcionar a los turistas que se encuentren en su establecimiento, en el momento de una erupción volcánica?

Cuadro N.- 23 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 6

Opción	Número	Porcentaje
Mascarillas	127	40%
Gafas	38	12%
Pañuelos	11	3%
Linternas	25	8%
Botellas de Agua	65	20%
Nada	35	11%
Otros	19	6%
Total	320	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 37 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 6



Elaborado por: La autora

Interpretación: Los equipos con los que cuentan los prestadores de servicios turísticos para proporcionar a los turistas que se encuentren en sus establecimientos, en el momento de una erupción volcánica son los siguientes: 40% mascarillas, 20% botellas de agua, un 12% gafas, un 8% linternas, 3% pañuelos, un 6% (opción otros) que afirma contar con un botiquín, cascos, guantes y velas, y un 11% afirman no tener ningún equipo para proporcionar a los turistas en caso de una erupción

Conclusión: En esta pregunta se puede concluir que no sólo se debería tener mascarillas en los establecimientos turísticos, en la misma cantidad que se posee este instrumento, se debe contar con todos los demás equipos y con los

suficientes de acuerdo a la capacidad que posee cada establecimiento, además es totalmente inaceptable que un 11% de los encuestados no cuenten con ningún equipo para poder brindarle a los turistas en caso de una erupción lo cual debería ser controlado.

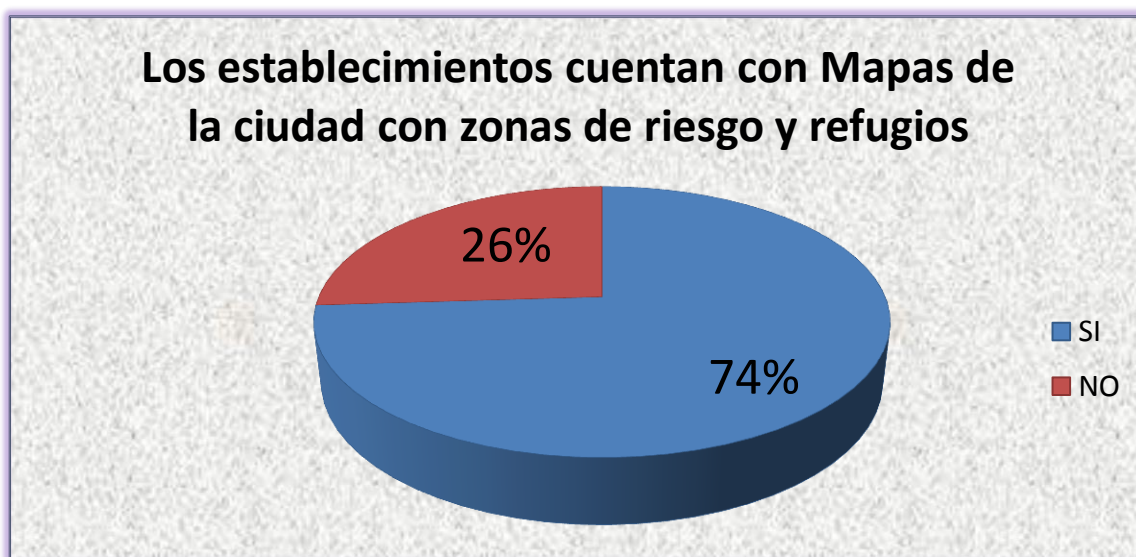
7.- ¿Cuentan ustedes en su establecimiento con mapas de la ciudad, en donde se identifiquen las zonas de riesgo y los refugios temporales?

Cuadro N.- 24 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 7

Opción	Número	Porcentaje
Si	145	74%
No	51	26%
Total	196	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 38 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 7



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta se puede ver que un 74% de los prestadores de servicios turísticos encuestados afirman que si cuentan en su establecimiento con mapas de la ciudad, en donde se identifiquen las zonas de riesgo y los refugios temporales y un 26% respondieron que no los poseen.

Conclusión: Esto es muy positivo, debido a que la mayoría cuenta con mapas en los que se ubica las zonas de riesgo y refugios temporales, los mismos que pueden ayudar a los turistas a identificar estas zonas, contribuyendo de manera indirecta al suministro de información que se le da al turista.

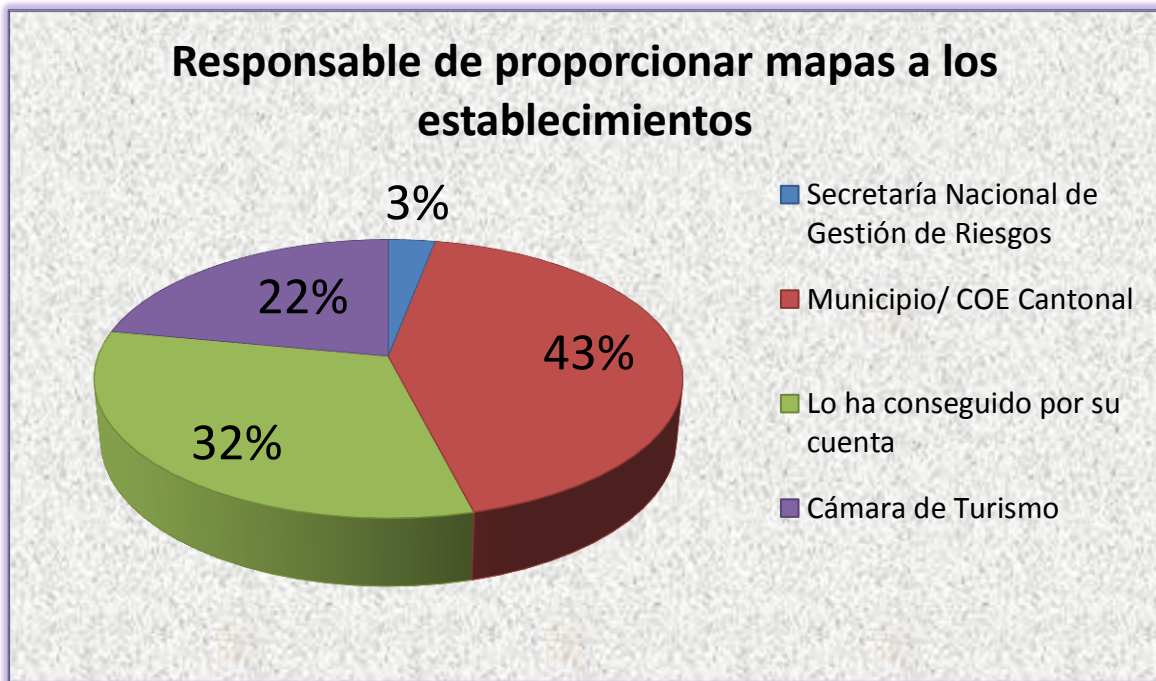
7.1.- ¿Quién se lo ha proporcionado?

Cuadro N.- 25 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 7.1

Opción	Número	Porcentaje
Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	5	3%
Municipio/ COE Cantonal	67	43%
Usted lo ha conseguido por su cuenta	49	32%
Cámara de Turismo	34	22%
Otros	0	0%
Total	155	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 39 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 7.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta se ve un 43% afirma que ha sido el municipio el que les ha proporcionado los mapas, un 32% afirma que los ha conseguido y los ha comprado por su cuenta, un 22% ha recibido el mapa gracias a la cámara de turismo, y un 3% afirma que ha sido la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos la que les ha entregado los mapas.

Conclusión: El municipio es un actor importante en este sentido y se observa que si ha proporcionado estos mapas a muchos prestadores de servicios turísticos, sin embargo no ha sido suficiente ya que muchos han tenido que conseguirlo por cuenta propia o la cámara de turismo se los ha proporcionado, así como en una

mínima escala la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, lo importante es que se debe asegurar que todos posean estas herramientas en sus establecimientos.

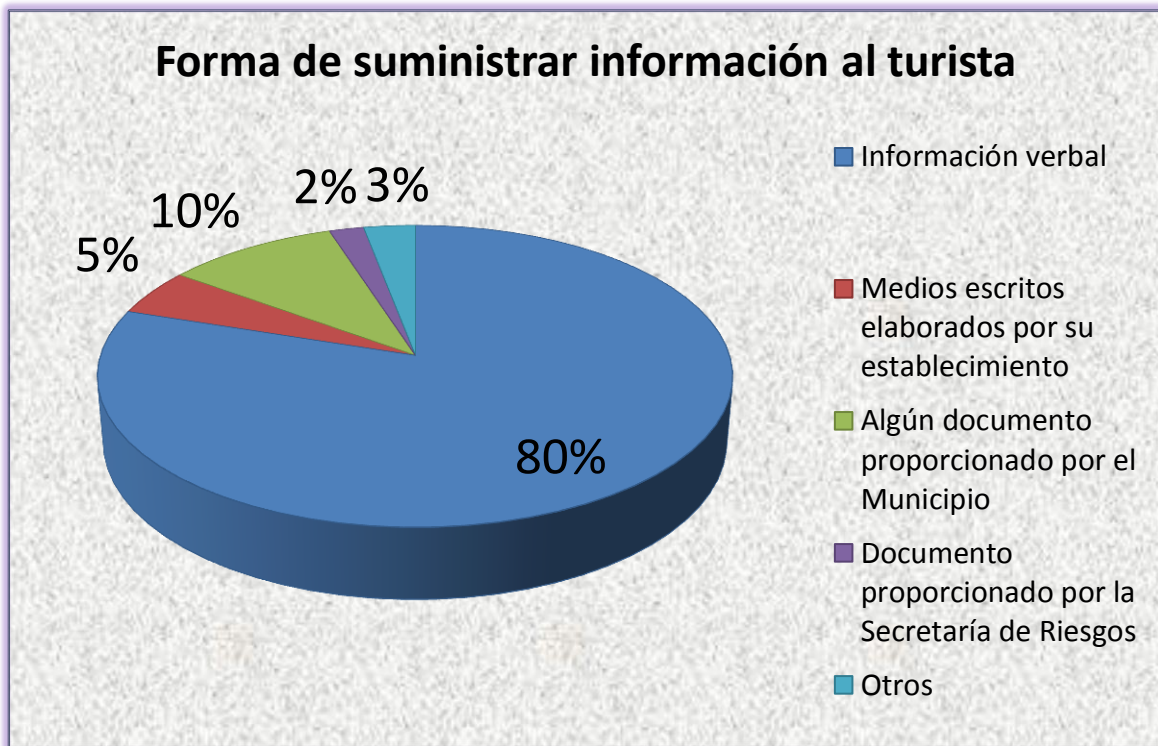
8.- ¿Qué medio utiliza en su establecimiento, para dar a conocer el estado del volcán y las medidas que deben tomar los turistas frente a una posible erupción volcánica?

Cuadro N.- 26 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 8

Opción	Número	Porcentaje
Información verbal	160	80%
Medios escritos elaborados por su establecimiento	9	5%
Algún documento proporcionado por el Municipio	20	10%
Documento proporcionado por la Secretaría de Riesgos	5	2%
Documento proporcionado por la Cámara de Turismo	0	0%
Otros	7	3%
Total	201	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 40 Encuesta Prestadores de Servicios Turísticos, pregunta 8



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta se ve que el 80% de los prestadores de servicios turísticos encuestados emplean únicamente información verbal para dar a conocer el estado del volcán y las medidas que deben tomar los turistas frente a una posible erupción volcánica para estar seguros, un 10% lo hacen a través de documentos proporcionados por el municipio, un 5% lo hace a través de medios escritos elaborados por su establecimiento, un 2% afirma que entrega documentos proporcionados por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos y un 3% contestó que simplemente que no da este tipo de información.

Conclusión: Se ve que la entrega de información por parte de los prestadores de servicios turísticos es informal y se afirma que si se da indicaciones, se lo hace verbalmente, muy pocos entregan documentos ya sean proporcionados por alguna entidad o elaborados por ellos mismos, el problema de esta entrega verbal de información es que no es una verdadera garantía de que se están proporcionando datos a los turistas.

Estos fueron los datos recabados gracias a la tabulación de las encuestas efectuadas a los prestadores de servicios turísticos, a continuación se procederá a analizar los datos que se derivaron de la tabulación de las encuestas a los turistas nacionales.

5.8.2.- Tabulación Encuestas de Turistas Nacionales

Se efectuaron 284 encuestas a los turistas nacionales, y a continuación se presenta la tabulación de cada una de las preguntas, a través de un cuadro que muestra cantidades y porcentajes así como gráficos que reflejen el contenido del cuadro, y culminar con una interpretación y conclusión derivada de la misma.

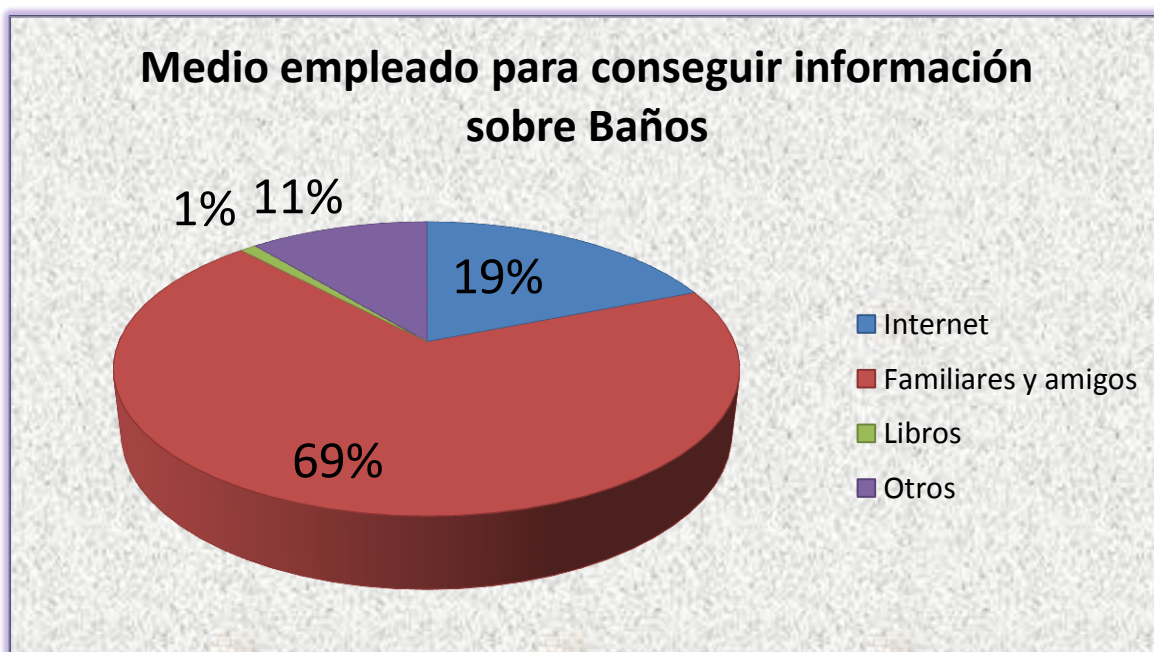
1.- ¿Qué medio utilizó para conseguir información acerca Baños, antes de visitar la ciudad?

Cuadro N.- 27 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 1

Opción	Número	Porcentaje
Internet	54	19%
Familiares y amigos	198	69%
Libros	3	1%
Otros	30	11%
Total	285	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 41 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 1



Elaborado por: La autora

Interpretación: Con las respuestas dadas respecto al medio que utiliza el turista para conseguir información de Baños antes de visitar la ciudad, se observa que el 19% de los turistas utilizan el internet, un 69% se informan a través de familiares y amigos, un 1% lo hace a través de libros y el 11% restante corresponde a turistas que afirmaron recibir información a través de publicidad y por medio de su lugar de trabajo.

Conclusión: Se puede concluir fácilmente que la mayor parte de los turistas nacionales llegan a Baños con información suministrada por referencias de otras personas, no existe una búsqueda exhaustiva de información de su parte para conseguir datos antes de desplazarse a la ciudad, el segundo medio más usado es el internet aunque igualmente muestra un porcentaje relativamente bajo, y es prácticamente nula la opción de buscar datos en libros respecto a la ciudad.

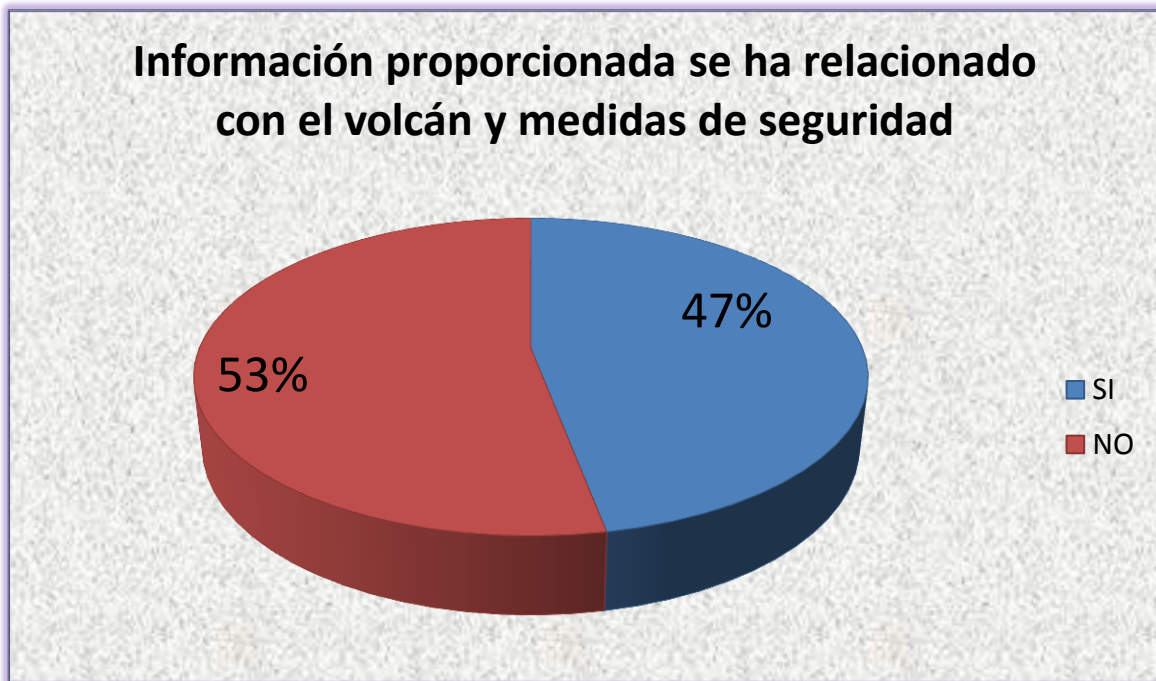
1.1.- ¿A través de ese medio se le proporcionó información actualizada relativa al volcán o la medidas que debe tomar para estar seguro, frente a la actividad volcánica?

Cuadro N.- 28 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 1.1

Opción	Número	Porcentaje
Si	133	47%
No	151	53%
Total	284	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 42 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 1.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta, se observa que un 53% de los turistas afirma no haber recibido información actualizada del volcán o la medidas que debe tomar para estar seguro frente a la actividad volcánica y un 47% afirma si haberla recibido por el medio que empleó para conseguir datos de Baños antes de desplazarse a la ciudad.

Conclusión: Se observa que las respuestas están divididas, aunque la tendencia se inclina un poco hacia la desinformación, ya que un poco más de la mitad de los turistas no han recibido datos del volcán o la medidas de seguridad respecto a esta amenaza, antes de desplazarse hasta Baños, lo cual es negativo ya que

debería existir disponibilidad de información para el turista incluso antes de llegar a la ciudad.

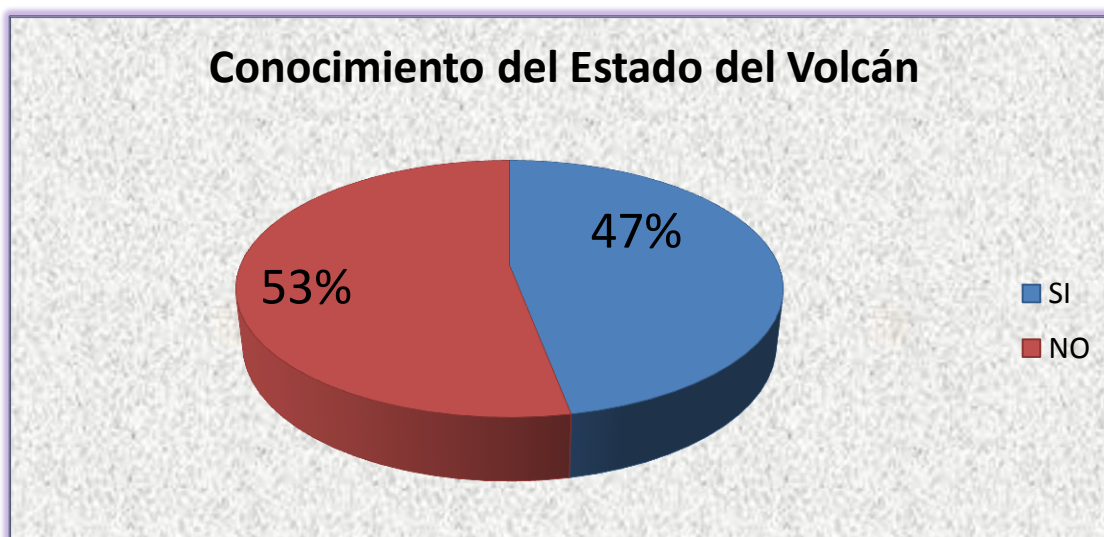
2.- ¿Conoce usted el actual estado del Volcán Tungurahua?

Cuadro N.- 29 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 2

Opción	Número	Porcentaje
Si	134	47%
No	150	53%
Total	284	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 43 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 2



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta, al igual que en la anterior un 53% afirma no conocer el estado del volcán y un 47% afirma tener claro que es lo que pasa con el Tungurahua en la actualidad.

Conclusión: Con estos datos, se observa de igual manera una pequeña diferencia entre los porcentajes de las respuestas, aunque la respuesta negativa predomina ligeramente, e indica que un poco más de la mitad de los turistas no conocen el estado del volcán, lo cual es preocupante debido a que es el mismo turista el que no se interesa por conocer este dato que es crucial respecto al lugar en donde se encuentran. Además es importante destacar que muchos de los turistas afirmaban conocer el estado del volcán porque recientemente había aumentado su actividad y hubo una gran cobertura en los medios, lo que indica que probablemente si esto no se habría dado, los porcentajes se habrían inclinado hacia la desinformación respecto a este punto.

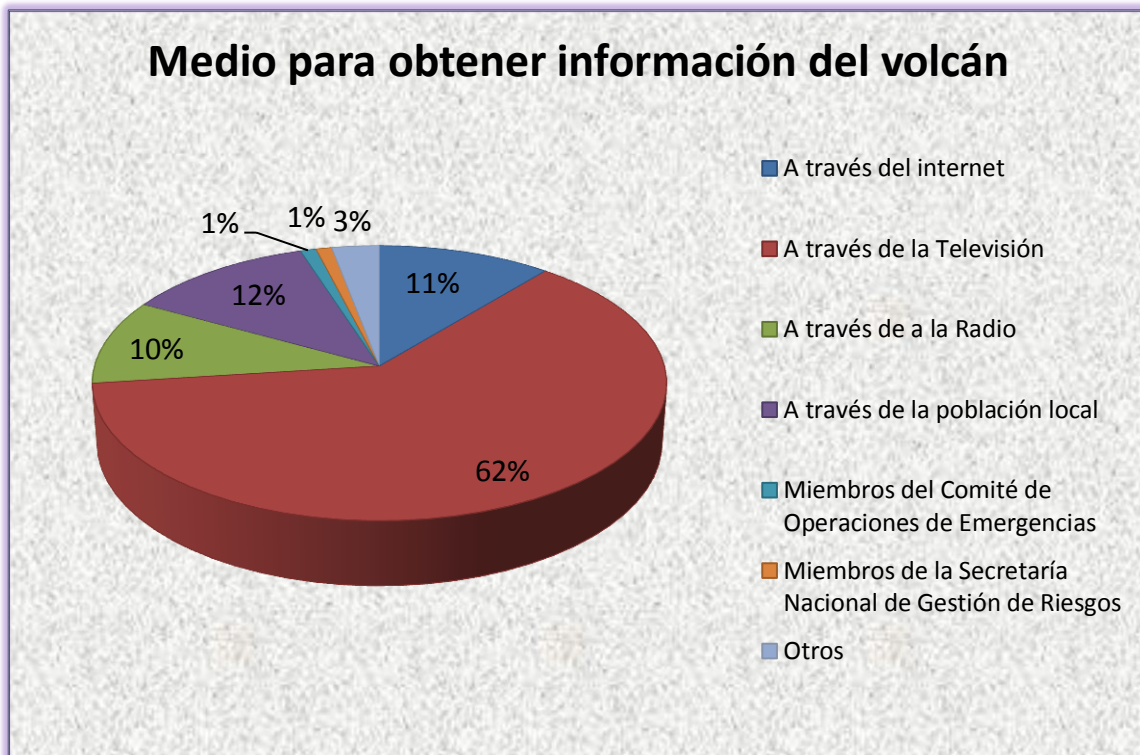
2.1.- ¿Cómo obtuvo la información?

Cuadro N.- 30 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 2.1

Opción	Número	Porcentaje
A través del internet	17	11%
A través de la Televisión	95	62%
A través de a la Radio	16	10%
A través de la población local	18	12%
Miembros del Comité de Operaciones de Emergencias	1	1%
Miembros de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	1	1%
Otros	5	3%
Total	153	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 44 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 2.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: De los turistas que afirmaron estar informados respecto al estado del volcán, un 62% indicó que llegó a conocerlo a través de la televisión, 12% a través de la población local, un 11% a través del internet, un 10% a través de la radio y el porcentaje restante dividido entre los Miembros del Comité de Operaciones de Emergencias, Miembros de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, familiares, amigos y prensa escrita.

Conclusión: Con estos datos, se concluye que los turistas llegaron a conocer el estado del volcán, mayormente a través de la televisión, ya que como se señaló en la interpretación de la pregunta anterior, se dio un reciente aumento de la

actividad del volcán y hubo una gran cobertura de los medios respecto al tema, además de ello, un porcentaje pequeño afirma haber conocido el tema gracias a la población local, otros a través del internet y existen otras pocas respuestas divididas.

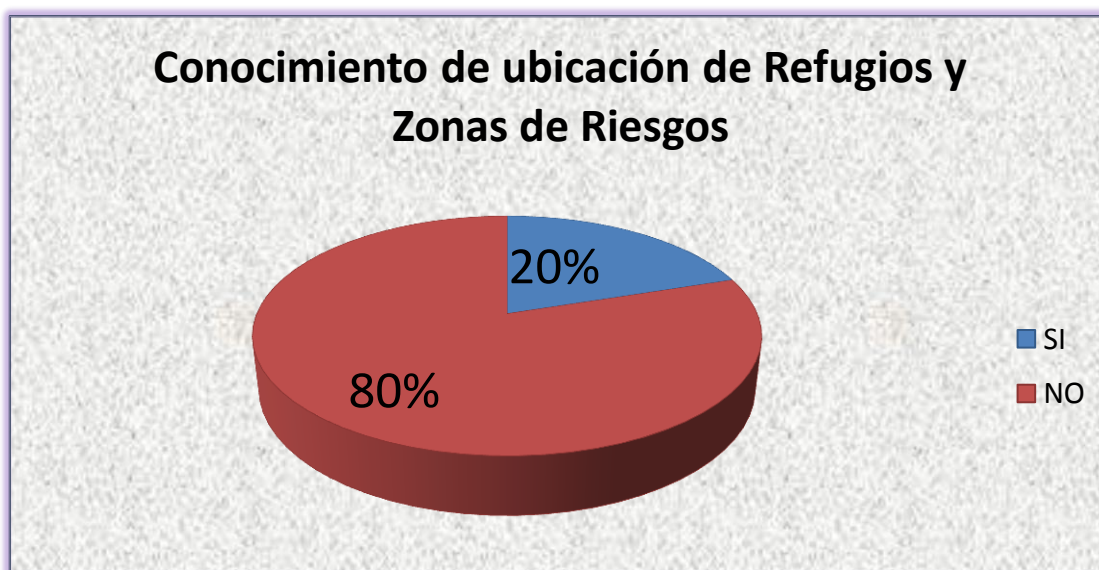
3.- ¿Conoce la ubicación de los refugios temporales y las zonas de Mayor Riesgo, ante una erupción volcánica en Baños?

Cuadro N.- 31 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 3

Opción	Número	Porcentaje
Si	57	20%
No	227	80%
Total	284	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 45 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 3



Elaborado por: La autora

Interpretación: De acuerdo a las respuestas dadas por los turistas, 227 de los 284 encuestados afirma no conocer la ubicación de los refugios temporales y las zonas de Mayor Riesgo en Baños, lo cual representa un 80% y 57 turistas (20%) respondieron que si los conocían.

Conclusión: Existe un gran nivel de desinformación respecto a este punto que es fundamental para que las personas que se encuentren en Baños, se mantengan seguras frente a una erupción del volcán. Hablar de un 80% de turistas que no conocen la ubicación de refugios, ni zonas de riesgo es hablar de una gran vulnerabilidad que los hace susceptibles en caso de una emergencia.

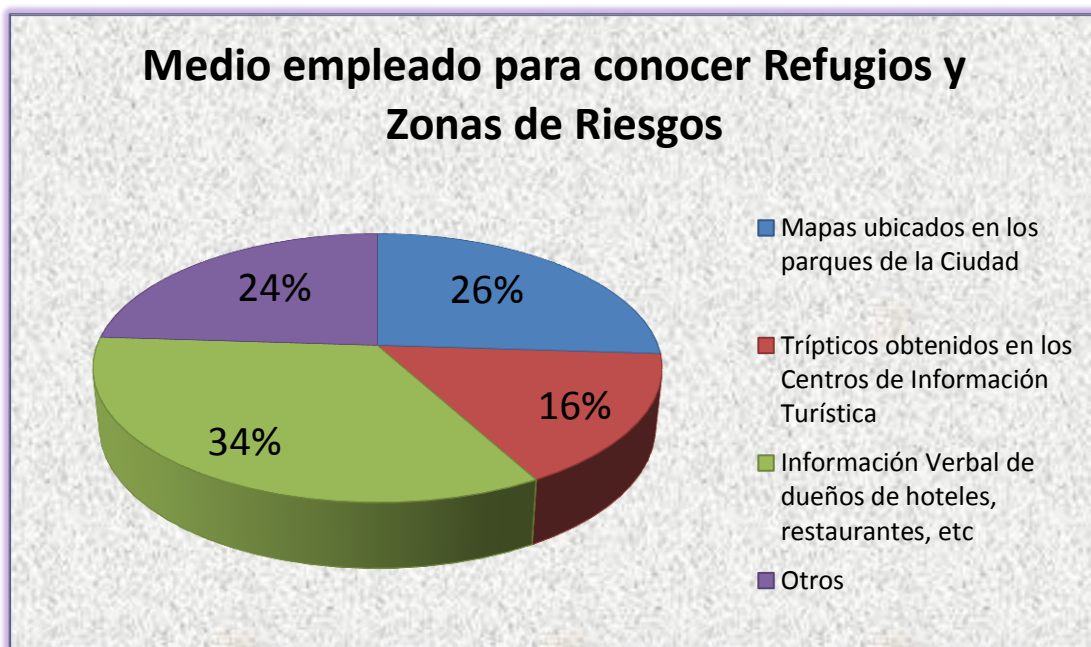
3.1.- A través de qué medio llegó a identificarlos:

Cuadro N.- 32 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 3.1

Opción	Número	Porcentaje
Mapas ubicados en los parques de la Ciudad	15	26%
Trípticos obtenidos en los Centros de Información Turística	9	16%
Información Verbal de dueños de hoteles, restaurantes, etc	20	34%
Otros	14	24%
Total	58	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 46 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 3.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: De los 57 turistas que afirmaron que conocían la ubicación de refugios y zonas de riesgo en Baños, un 34% indicó que llegó a identificarlos a través de la información verbal que le suministraron los prestadores de servicios turísticos, un 26% a través de los mapas ubicados en los parques de la ciudad, un 16% afirman haber recibido trípticos en los centros de información turística y un 24% afirma conocer estos lugares gracias a la señalética existente, a guías turísticos de la ciudad, familiares, y medios de comunicación.

Conclusión: De los pocos turistas nacionales que conocen los refugios y las zonas de riesgo, existen respuestas divididas respecto a cómo llegaron a obtener la información respecto al tema, sin embargo se observa una pequeña inclinación a la opción de los prestadores de servicios turísticos como portavoces de este

punto y ello ratifica la importancia de estos actores en el proceso a pesar de que no existe una adecuada contribución por parte de ellos respecto al tema, lo cual se evidencia en la desinformación que hay en los turistas en este punto. Existe también un número repartido de personas que afirmaron haber obtenido información gracias a mapas de la ciudad, trípticos y otros medios, que pueden ser una herramienta a potenciar en el futuro.

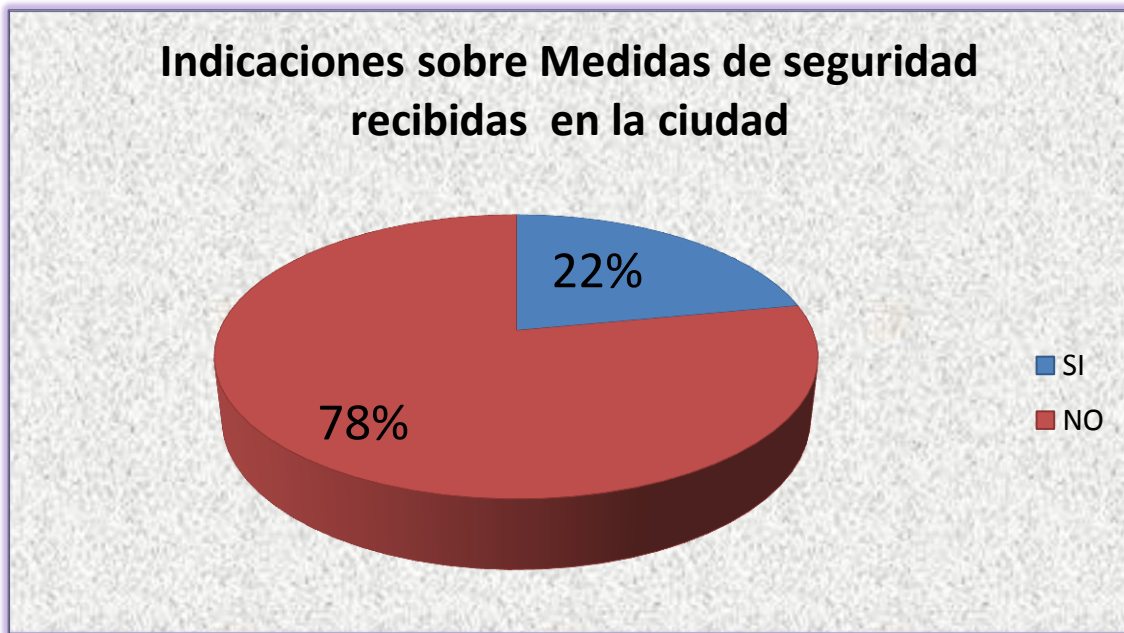
4.- Dentro de la ciudad, ¿Se le ha dado algún tipo de indicación acerca de las medidas que debe tomar para precautelar su seguridad en caso de una erupción volcánica?

Cuadro N.- 33 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4

Opción	Número	Porcentaje
Si	62	22%
No	222	78%
Total	284	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 47 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta, 62 turistas (22%) afirmaron haber recibido indicaciones dentro de la ciudad sobre las medidas que debe tomar para precautelar su seguridad en caso de una erupción volcánica, y un 78% es decir 222 personas afirman no haber recibido ningún tipo de información relativa al tema.

Conclusión: Esta pregunta permite evidenciar un factor que es sumamente importante, en cuanto a la Gestión de Riesgos en el turismo, y se trata del tema de la información, que es decisiva para poder preparar a la gente que se expone a una amenaza como es un volcán activo, se observa que un 78% que es un porcentaje muy alto de turistas no ha recibido ninguna indicación de qué hacer en

una erupción, a pesar de que es importante, que el flujo e información sea permanente y una vez más la desinformación es un factor evidente.

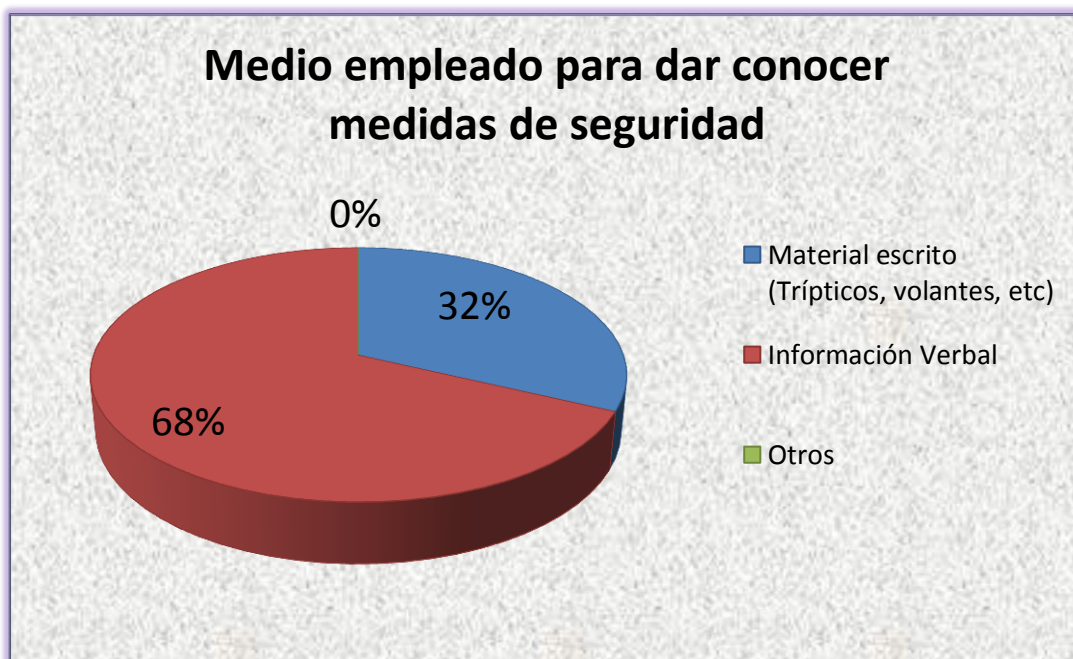
4.1.- ¿A través de que medio lo han hecho?

Cuadro N.- 34 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4.1

Opción	Número	Porcentaje
Material escrito (Trípticos, volantes, etc)	20	32%
Información Verbal	42	68%
Otros	0	0%
Total	62	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 48 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: De los 62 turistas que respondieron que si se les ha dado indicaciones de qué debe hacer en caso de una erupción, 42 es decir un 68% afirmaron que se lo ha hecho a través de información verbal, y un 32% ,es decir 20 turistas, respondieron que se lo hizo a través de material escrito.

Conclusión: Se observa entonces que de la poca cantidad de turistas informados, la mayoría de ellos recibió información de manera informal, es decir se les dio indicaciones de forma verbal, lo que indica una vez más que, de la escasa información que se proporciona en Baños al turista, la mayoría se lo hace de esta manera. Además de ello, apenas 20 personas afirman haber recibido algún documento escrito que les guíe respecto a dichas indicaciones.

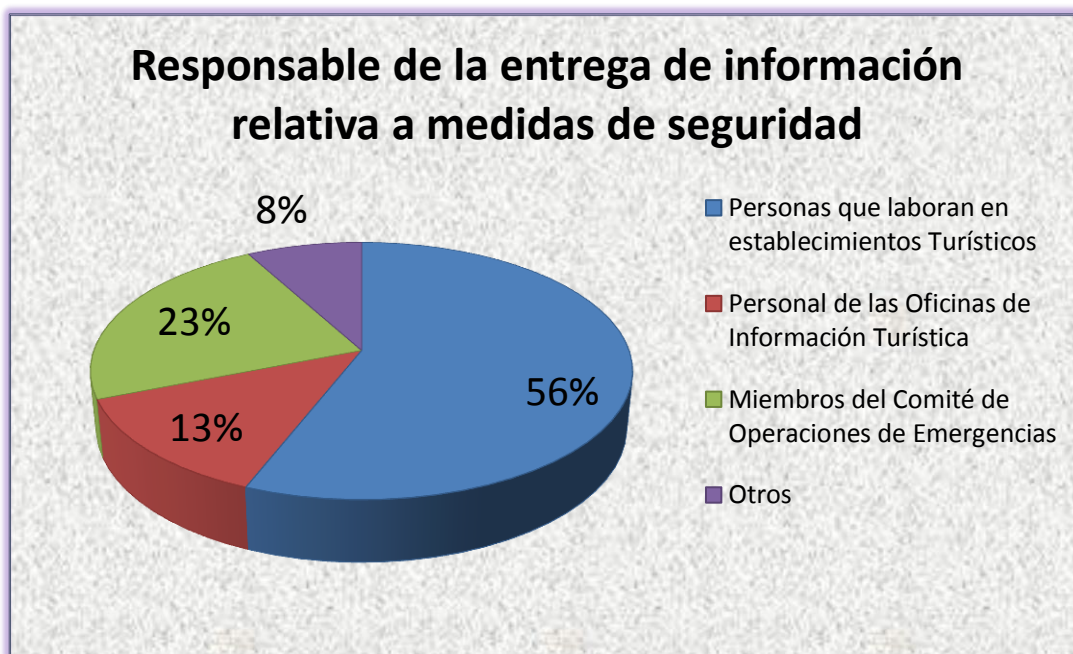
4.2.- ¿Quién le ha proporcionado la información o el material escrito?

Cuadro N.- 35 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4.2

Opción	Número	Porcentaje
Personas que laboran en establecimientos Turísticos	35	56%
Personal de las Oficinas de Información Turística	8	13%
Miembros del Comité de Operaciones de Emergencias	14	23%
Miembros de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	0	0%
Otros	5	8%
Total	62	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 49 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 4.2



Elaborado por: La autora

Interpretación: De igual forma, de los 62 turistas que respondieron que si se les ha dado indicaciones de qué debe hacer en caso de una erupción, un 56% (35 turistas) afirma que han sido los prestadores de servicios turísticos, los que les han dado dichas indicaciones, además 8 turistas es decir un 13% respondió que ha sido el personal de las oficinas de información turística quién les ha informado, y un 23% afirma que han sido los miembros del Comité de Operaciones de Emergencias lo que se han encargado de proporcionar la información, en la opción otros existió un 8% de turistas que afirmaron que han sido familiares, guías y la población local los que les han dado las indicaciones.

Conclusión: En este punto al igual que en preguntas anteriores se puede ver que son los prestadores de servicios turísticos los que han conseguido mayores

resultados al respecto aunque es muy poco lo que se ha hecho en general sobre el tema de la información, los miembros del COE también han contribuido en una pequeña parte con este punto y hay otros medios que se han empleado pero que muy poco han conseguido.

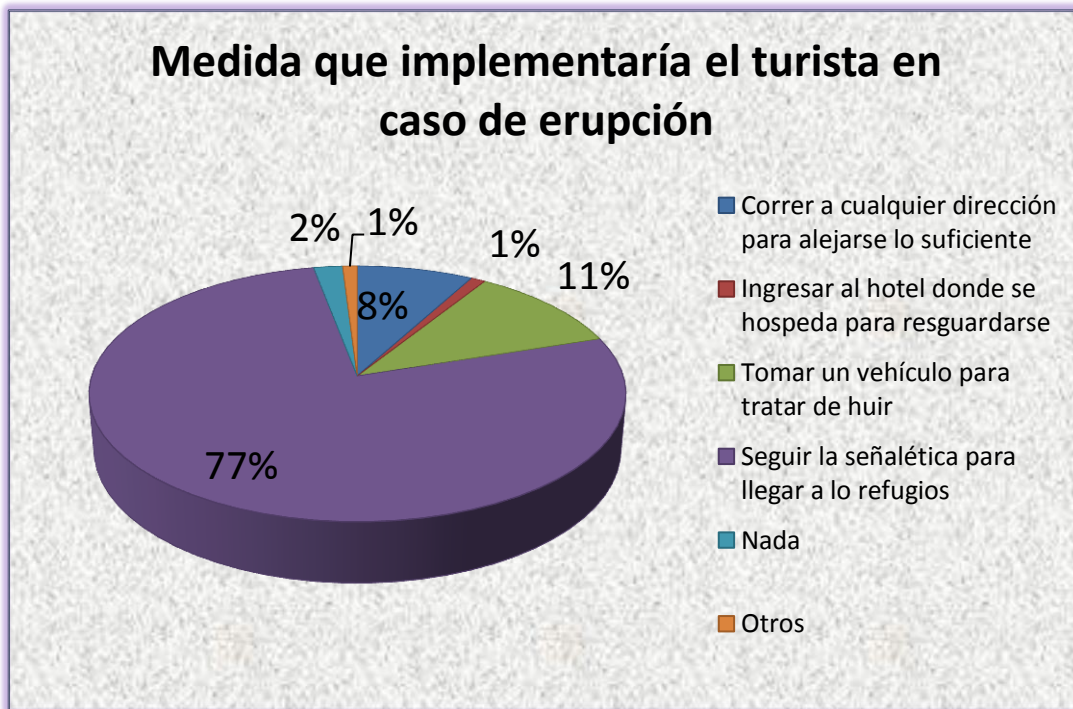
5.- En caso de una erupción volcánica, ¿qué es lo que usted haría?

Cuadro N.- 36 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 5

Opción	Número	Porcentaje
Correr a cualquier dirección para alejarse lo suficiente	22	8%
Ingresar al hotel donde se hospeda para resguardarse	3	1%
Tomar un vehículo para tratar de huir	32	11%
Seguir la señalética para llegar a lo refugios	219	77%
Nada	5	2%
Otros	3	1%
Total	284	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 50 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 5



Elaborado por: La autora

Interpretación: Respecto a lo que el turista nacional haría en caso de una erupción, 219 personas es decir un 80% respondieron que seguirían la señalética para llegar a los refugios, un 11% afirmó que tomaría un vehículo para tratar de huir, un total de 22 turistas, lo que representa un 8% afirmó que trataría de correr en cualquier dirección para tratar alejarse lo suficiente y en porcentajes muy bajos respondieron que ingresarían su hotel para resguardarse (1%), o no harían nada (2%), en la opción otros (1%) se afirmó que preguntarían qué es lo que deben hacer, o no saben exactamente cómo reaccionarían en ese momento.

Conclusión: Esta pregunta permitió conocer cómo procederían los turistas, en caso de una erupción volcánica, y si dichas acciones son las más adecuadas para

este tipo de eventos, un porcentaje muy alto de turistas afirmó que seguirían la señalética para llegar a los refugios, lo cual evidentemente es la opción más adecuada, pero hay que recordar que según la pregunta anterior la mayor parte de turistas no conoce la ubicación de los refugios, lo cual podría ser una dificultad en un momento de confusión en medio de una emergencia, otra de las respuestas dadas indican que algunos turistas no están preparados para un evento de este tipo, ya que afirman que tomarían un vehículo para tratar de huir y hacerlo sería peligroso para los transeúntes que se encuentren en la calle y para los mismos turistas que intenten esta medida ya que los puentes que se encuentran en las afueras de la ciudad son lugares de alto riesgo por los lahares, otra opción que fue elegida por el 8% de los turistas fue la de correr a cualquier dirección para alejarse lo suficiente, pero esta medida tampoco es adecuada ya que se debe tener claras las vías de evacuación para poder dirigirse a las zonas de seguridad, además otro pequeño porcentaje de los turistas afirma que ingresaría al hotel para resguardarse o simplemente no haría nada, lo cual es negativo porque estas medidas no son seguras desde ningún punto de vista.

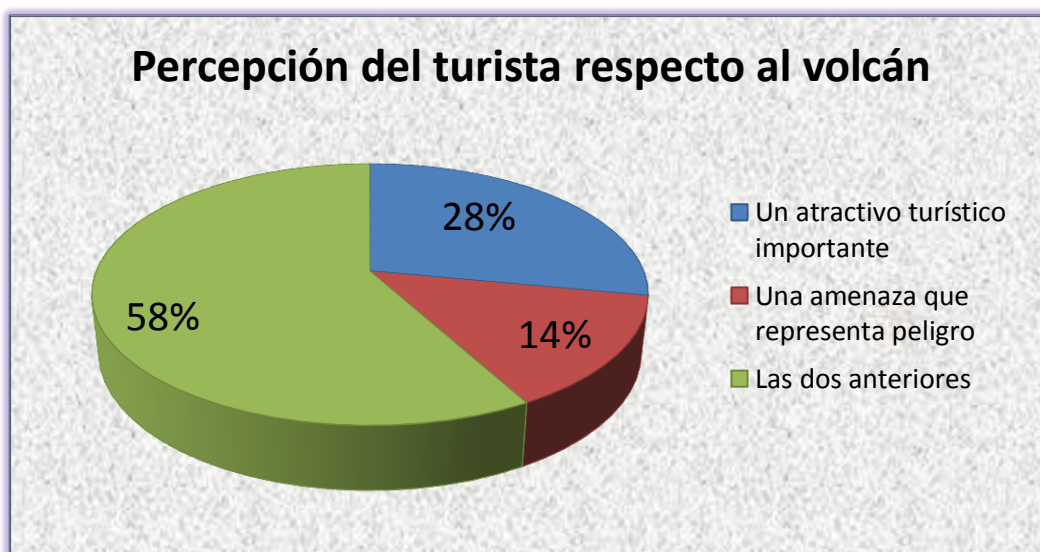
6.- Considera usted que el volcán Tungurahua y su actividad eruptiva, dentro de la ciudad de Baños constituye:

Cuadro N.- 37 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 6

Opción	Número	Porcentaje
Un atractivo turístico importante	79	28%
Una amenaza que representa peligro	41	14%
Las dos anteriores	164	58%
Total	284	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 51 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 6



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta, en relación a la percepción que tiene el turista respecto al volcán, 79 personas que representan un 28% del total de las respuestas respondieron que consideran al volcán un atractivo importante de la

zona, un 14% es decir 41 turistas ven al volcán como una amenaza que representa peligro, y el 58% de los encuestados es decir 79 turistas consideran que es un atractivo importante y a la vez una amenaza que representa peligro.

Conclusión: Esta pregunta es importante para poder conocer la percepción que tiene el turista respecto al volcán, y con ello, saber si esto puede afectar la imagen de Baños como destino, y si considera que el volcán es un punto en contra, considerando que se ubica tan cerca de la ciudad, pero en las respuestas, se observa que la imagen que se tiene al respecto no es totalmente negativa, pues un 28% afirma que el volcán es un atractivo importante, apenas un 14% considera que es una amenaza y la mayor parte lo ve como una amenaza pero a la vez no deja de ser un atractivo, y esto se puede aprovechar para potenciar la campaña del municipio que pretende promocionar la actividad del volcán para que los turistas se motiven y lo vean como algo positivo y con ello se opaque el peligro que representa esta amenaza.

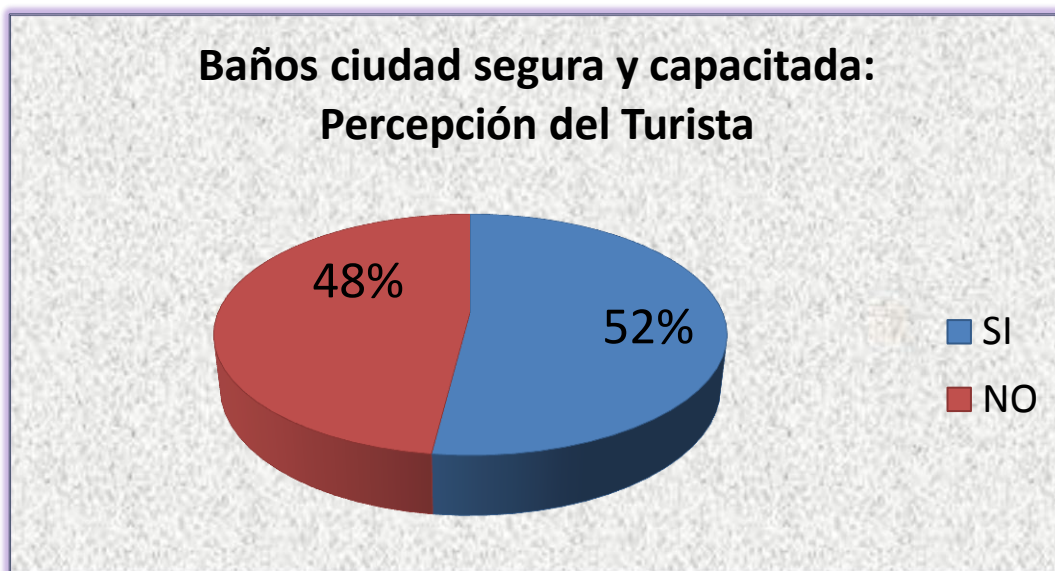
7.- En relación al volcán ¿Considera usted que Baños es una ciudad segura y capacitada?

Cuadro N.- 38 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 7

Opción	Número	Porcentaje
Si	148	52%
No	136	48%
Total	284	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 52 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 7



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta, en la que se busca saber si el turista considera que Baños es una ciudad segura y capacitada, 148 turistas es decir el 52% afirma que si tiene esta percepción de la ciudad, y un 48% (136 turistas) afirma que no considera que Baños es una ciudad segura y capacitada.

Conclusión: Recordando que la frase “Baños, ciudad segura y capacitada”, es el slogan que se maneja como parte de la promoción de la ciudad, se busca conocer con esta pregunta si de verdad la percepción del turista, ratifica esta frase y con ello, conocer si la imagen que se tiene respecto a Baños es a favor o en contra, en base a lo que los turistas han experimentado y lo que han percibido en la ciudad, los resultados arrojaron una opinión dividida, pues apenas un poco más de la mitad afirma que Baños si es una ciudad segura y capacitada y el 48% afirma que no lo es, pero será interesante analizar las razones por las que da esta respuesta,

de todas maneras considerando que prácticamente no se les ha dado información la tendencia es positiva.

7.1.- ¿Por qué?

En esta pregunta se efectuarán dos tipos de tabulaciones, una para las respuestas afirmativas y otras para las negativas.

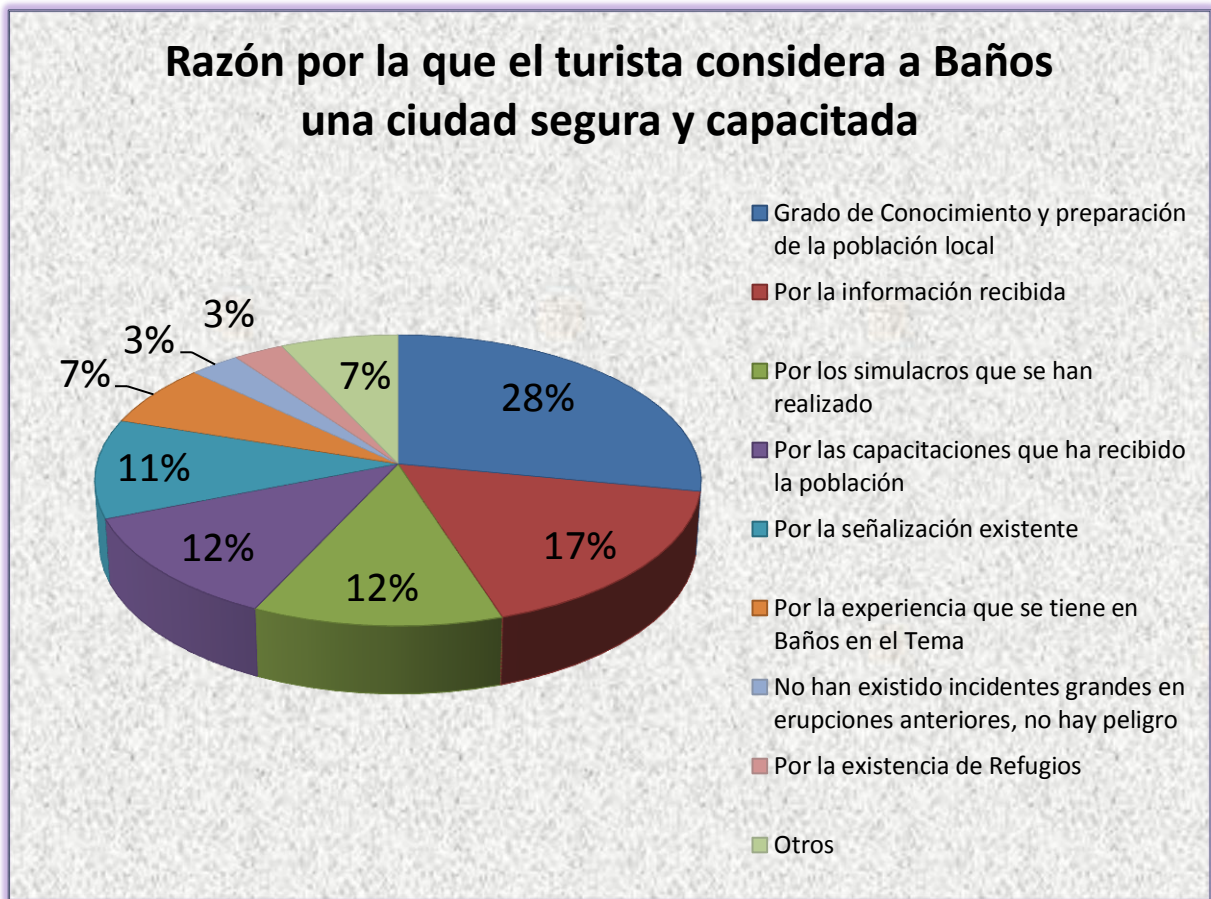
Tabulación para respuesta si en pregunta 7

Cuadro N.- 39 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 7.1 respuesta si

Opción	Número	Porcentaje
Grado de Conocimiento y preparación de la población local	46	28%
Por la información recibida	28	17%
Por los simulacros que se han realizado	19	12%
Por las capacitaciones que ha recibido la población	20	12%
Por la señalización existente	17	11%
Por la experiencia que se tiene en Baños en el Tema	12	7%
No han existido incidentes grandes en erupciones anteriores, no hay peligro	5	3%
Por la existencia de Refugios	5	3%
Otros	12	7%
Total	164	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 53 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 7.1 respuesta si



Elaborado por: La autora

Interpretación: de los 148 turistas que respondieron que consideran que Baños es una ciudad segura y capacitada, un 28% lo hicieron debido a que consideran que la población tiene un buen grado de preparación y conocimiento, un 17% lo hace por la información que ha recibido en la ciudad, un 12% por los simulacros que se efectúan en la ciudad para la preparación de la población, otro 12% porque considera que si se han dado varias capacitaciones en la ciudad, un 11% por la señalización existente, un 7% por la experiencia que tienen en Baños en estas

cuestiones y un 3% por la existencia de refugios, otro 3% porque considera que no se han dado mayores incidentes en erupciones anteriores, el último 7% se divide entre varias opciones entre las que se destacan la organización de autoridades, la ubicación del cráter del volcán y porque no lo consideran peligroso.

Conclusión: Son varias las razones que han motivado a los turistas a pensar que Baños es una ciudad segura y capacitada y principalmente debido a que considera que los residentes están preparados e informados y esto les da una sensación evidente de seguridad, además de la información proporcionada, los simulacros efectuados, entre otras razones diversas relacionadas evidentemente con lo que se ha hecho desde la Gestión de Riesgos para la comunidad y que terminan apoyando de manera indirecta al turismo.

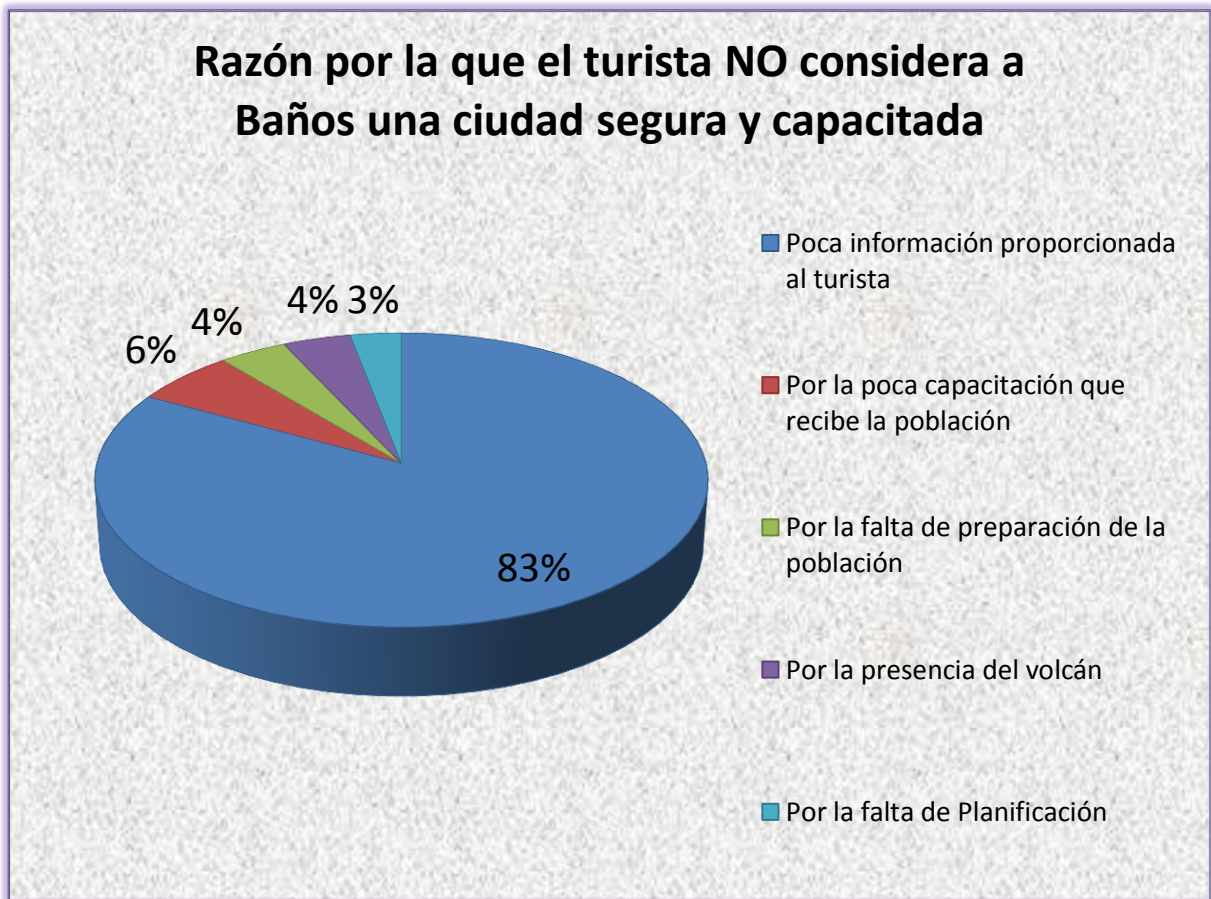
Tabulación para respuesta no en pregunta 7

Cuadro N.- 40 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 7.1 respuesta no

Opción	Número	Porcentaje
Falta de información que se da al turista	116	83%
Por la poca capacitación que recibe la población	9	6%
Por la falta de preparación de la población	5	4%
Por la presencia del volcán	5	4%
Por la falta de Planificación	4	3%
Total	139	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 54 Encuesta Turistas Nacionales, pregunta N.- 7.1 respuesta no



Elaborado por: La autora

Interpretación: Son varias las razones por las que 136 turistas afirmaron que no consideraban que Baños es una ciudad segura y capacitada, un 86% de las respuestas se relacionaban con la poca información que se proporciona al turista, un 6% por la falta de capacitación que recibe la población, un 4% por la falta de preparación y conocimiento de la población, un 4% por la presencia del volcán y un 3% por la falta de planificación.

Conclusión: La poca información que se proporciona al turista es la principal razón por la que la imagen de la ciudad, de hecho en un gran porcentaje esa fue la respuesta de los turistas y ello además genera una imagen de poca planificación, preparación y capacitación de la población que fueron respuestas también dadas en un menor porcentaje.

A continuación, se presenta la tabulación de las encuestas efectuadas a los turistas extranjeros, aquí se reflejará los resultados y las diferencias existentes entre los turistas nacionales y extranjeros, sobre ciertos aspectos específicos.

5.8.3.- Tabulación Encuestas realizadas a Turistas Extranjeros

Se efectuaron 116 encuestas a los turistas extranjeros, y a continuación se presenta la tabulación de cada una de las preguntas, de igual manera que en la tabulación para turistas nacionales, con un cuadro con datos y un gráfico que los refleja, seguidos de una interpretación y conclusiones.

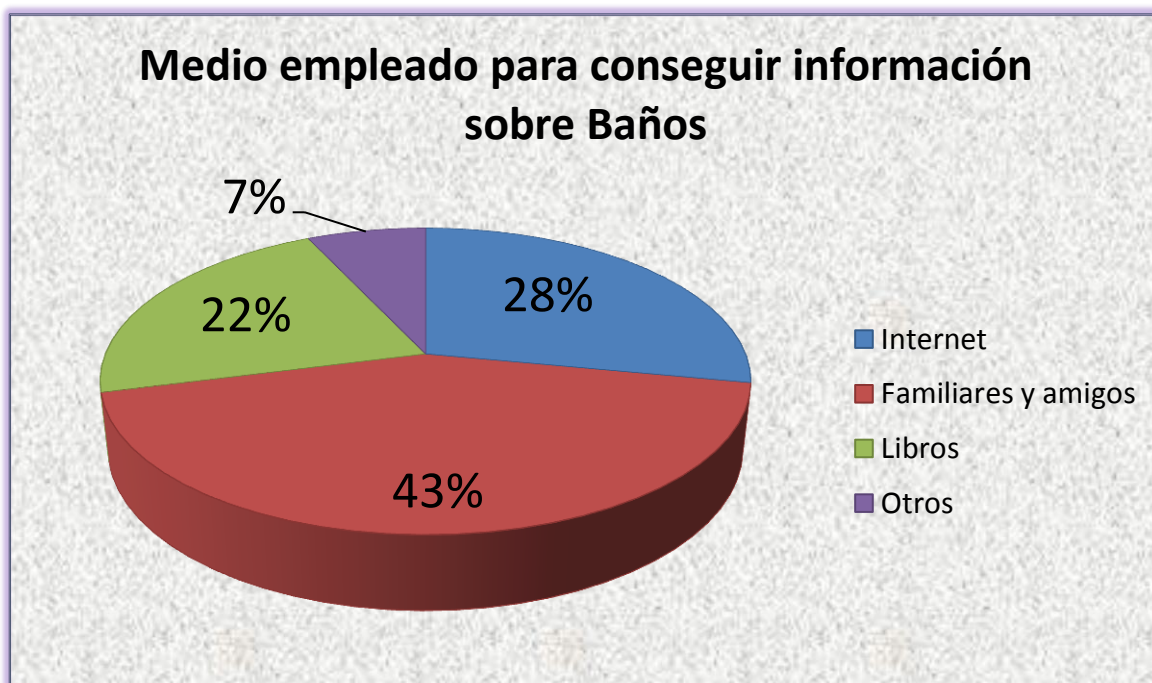
1.- ¿Qué medio utilizó para conseguir información acerca Baños, antes de visitar la ciudad?

Cuadro N.- 41 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 1

Opción	Número	Porcentaje
Internet	39	28%
Familiares y amigos	59	43%
Libros	30	22%
Otros	9	7%
Total	137	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 55 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 1



Elaborado por: La autora

Interpretación: Los turistas extranjeros se informan en un 43% (59 respuestas) a través de familiares y amigos, 39 turistas, es decir un 28% usan el internet para conseguir información de Baños antes de visitar la ciudad, un 22% lo han hecho por medio de libros, y un 7% lo ha hecho a través de revistas.

Conclusión: Al igual que en el caso de los turistas nacionales son los familiares y amigos quienes proporcionan información de Baños antes de que las personas se desplacen hacia la ciudad, de igual manera la segunda opción es el internet, se diferencia en el hecho de que los libros muestran un porcentaje mayor en los turistas extranjeros y en otras opciones las revistas aparecen como un nuevo elemento utilizado para conseguir información.

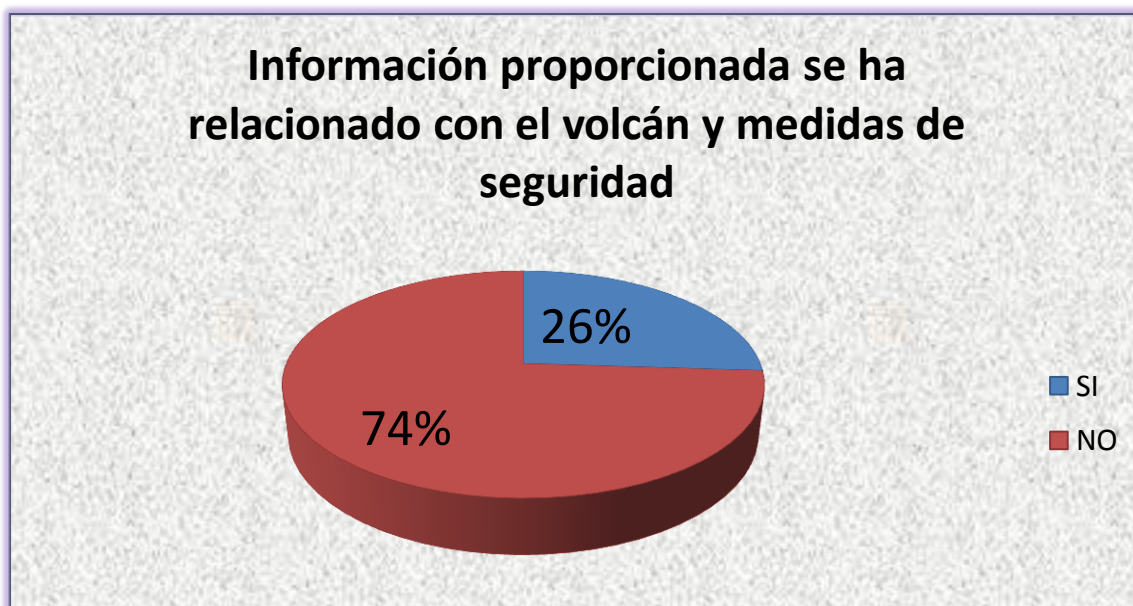
1.1.- ¿A través de ese medio se le proporcionó información actualizada relativa al volcán o la medidas que debe tomar para estar seguro, frente a la actividad volcánica?

Cuadro N.- 42 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 1.1

Opción	Número	Porcentaje
Si	30	26%
No	86	74%
Total	116	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 56 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 1.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: En las respuestas se evidencia que 86 de los turistas, es decir un 74% afirma no haber recibido información actualizada relativa al volcán o las medidas que debe tomar para estar seguro frente a la actividad volcánica (en el

medio mencionado en la pregunta anterior), y un 26% afirma si haber recibido este tipo de información.

Conclusión: Se observa que de la información que se les ha proporcionado a los turistas extranjeros en relación a Baños, muy poco tiene relación con el volcán y las medidas de seguridad que deben contemplar para estar seguros frente a una erupción, punto que debería ser prioritario al momento de proporcionar datos referentes a Baños.

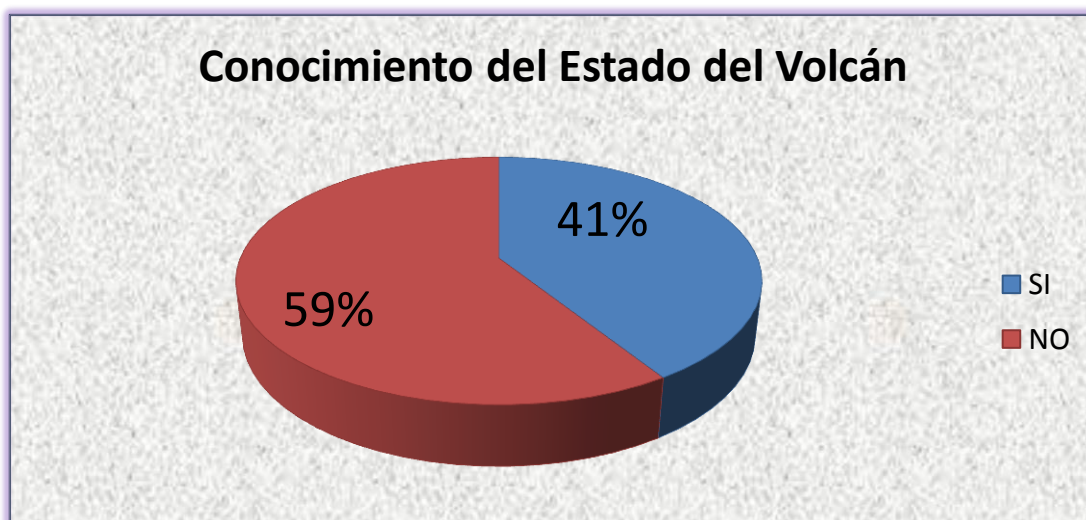
2.- ¿Conoce usted el actual estado del Volcán Tungurahua?

Cuadro N.- 43 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 2

Opción	Número	Porcentaje
Si	48	41%
No	68	59%
Total	116	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 57 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 2



Elaborado por: La autora

Interpretación: El 41% de los turistas extranjeros, es decir 48 turistas afirman conocer el actual estado del volcán y el número restante es decir el 59% respondieron no conocer esta información.

Conclusión: Se concluye entonces que la desinformación es más evidente en este tipo de turistas, ya que más de la mitad de los encuestados no saben el estado del volcán, no se han interesado en informarse y tampoco se les ha proporcionado datos respecto al tema.

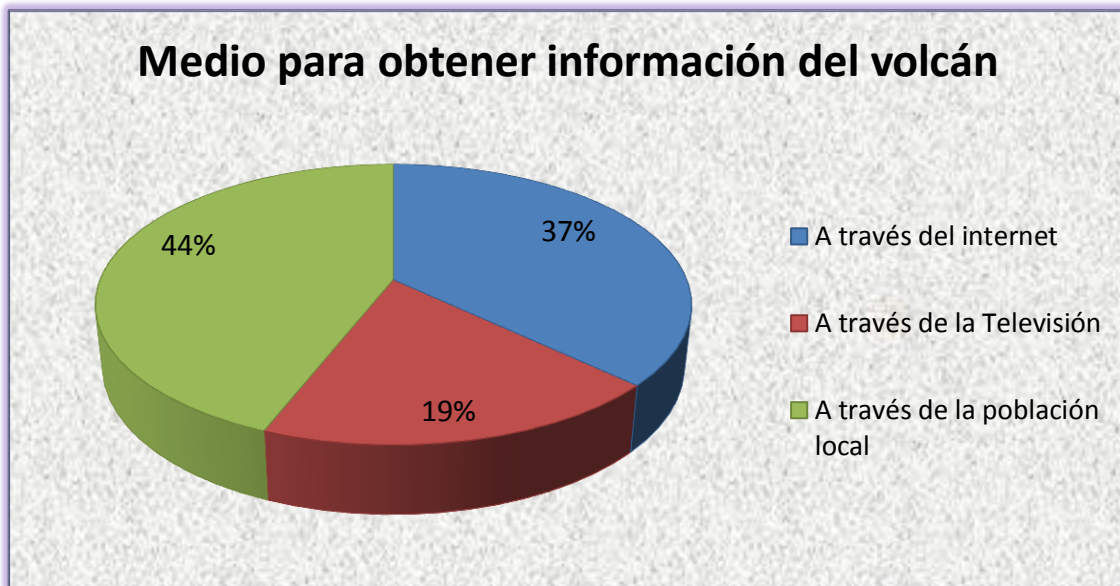
2.1.- ¿Cómo obtuvo la información?

Cuadro N.- 44 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 2.1

Opción	Número	Porcentaje
A través del internet	18	37%
A través de la Televisión	9	19%
A través de a la Radio	0	0%
A través de la población local	21	44%
Miembros del Comité de Operaciones de Emergencias	0	0%
Miembros de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	0	0%
Otros	0	0%
Total	48	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 58 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 2.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: De los 48 turistas extranjeros que afirmaron conocer el estado del volcán, 21 de ellos, es decir un 44% respondió que lo hizo gracias a la población local, un 37% a través del internet y un 17% a través de la televisión.

Conclusión: Se concluye que la información que se da a los turistas extranjeros especialmente la referida al volcán, llega principalmente gracias a la población local, el internet y la televisión son elementos adicionales, aquí se puede ver una nueva diferencia con respecto a los turistas nacionales debido a que ellos obtuvieron este tipo de información de manera principal a través de la televisión.

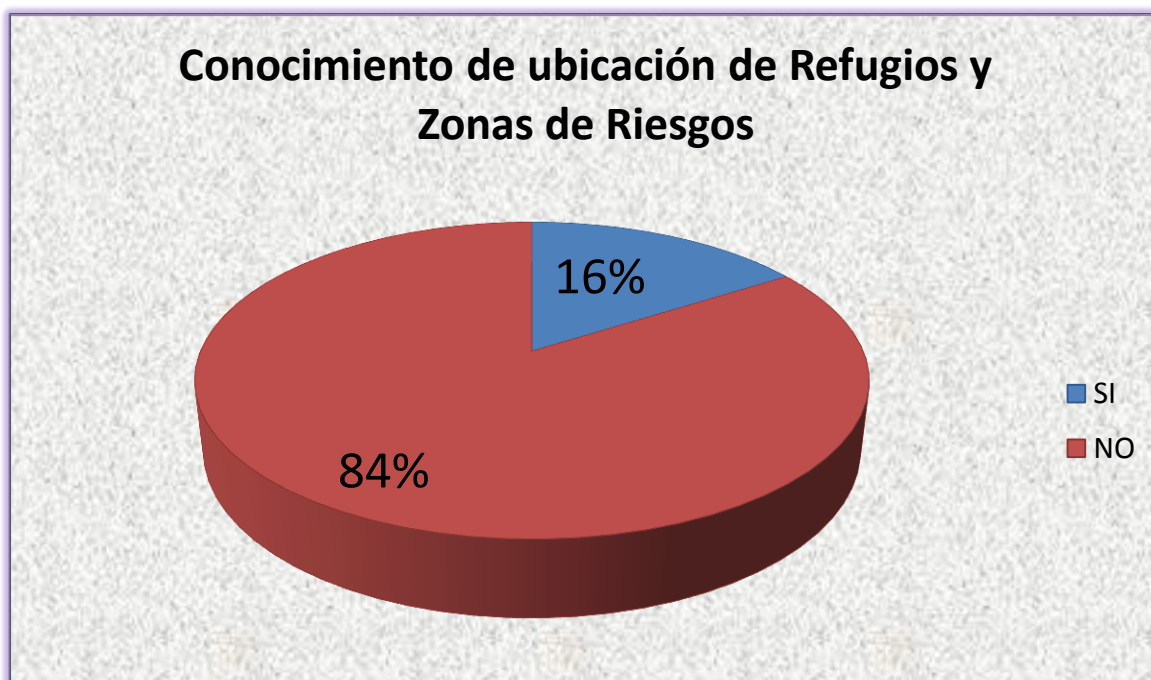
3.- ¿Conoce la ubicación de los refugios temporales y las zonas de Mayor Riesgo, ante una erupción volcánica en Baños?

Cuadro N.- 45 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 3

Opción	Número	Porcentaje
Si	18	16%
No	98	84%
Total	116	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 59 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 3



Elaborado por: La autora

Interpretación: Las respuestas de esta pregunta reflejan que 98 de los 116 turistas extranjeros encuestados es decir, un 84% no conoce la ubicación de los

refugios y las zonas de riesgo en Baños y apenas 18 turistas es decir un 16% afirman si conocer estos lugares.

Conclusión: Esta pregunta es importante debido a que el conocimiento de estos lugares puede ser decisivo para que los turistas puedan mantenerse seguros en caso de una erupción sabiendo a donde deben dirigirse y de donde deben alejarse, y los resultados reflejan al igual que en los turistas nacionales una gran vulnerabilidad por el desconocimiento y la desinformación existentes.

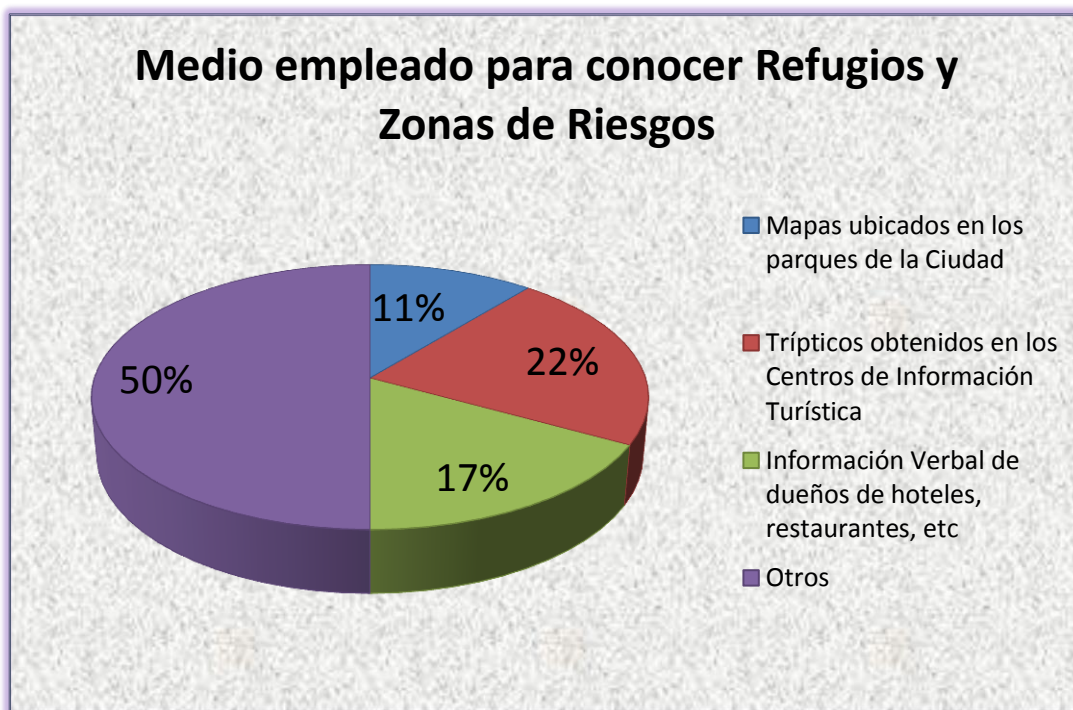
3.1.- A través de qué medio llegó a identificarlos:

Cuadro N.- 46 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 3.1

Opción	Número	Porcentaje
Mapas ubicados en los parques de la Ciudad	2	11%
Trípticos obtenidos en los Centros de Información Turística	4	22%
Información Verbal de dueños de hoteles, restaurantes, etc	3	17%
Otros	9	50%
Total	18	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 60 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 3.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: De los 18 turistas que afirmaron conocer la ubicación de los refugios y zonas de riesgo, un 22% es decir 4 de ellos respondieron haberlo hecho gracias a trípticos obtenidos en los centros de información turística, un 17% (3 turistas), los llegaron a conocer gracias a información verbal de prestadores de servicios turísticos, y apenas 2 personas es decir un 11% lo hicieron a través de mapas ubicados en parques de la ciudad, las 9 respuestas restantes es decir el 50% de las respuestas afirmaban que la información se les había dado gracias a guías turísticos (6 respuestas) y amigos (3 respuestas).

Conclusión: Esta pregunta permite ver que las respuestas de los pocos turistas que afirman estar informados respecto a la ubicación de refugios y zonas de

riesgos en Baños, son bastante variadas en cuanto a cómo obtuvieron estos datos, pues son muchas las maneras como lo hicieron, unos pocos a través de los medios empleados por el municipio, otros por los mapas que existen en los parques, otros por la información de los prestadores turísticos, etc., no existe una tendencia definida y de todas maneras cuando se decida dar un impulso al tema todos los medios serán válidos para dar información.

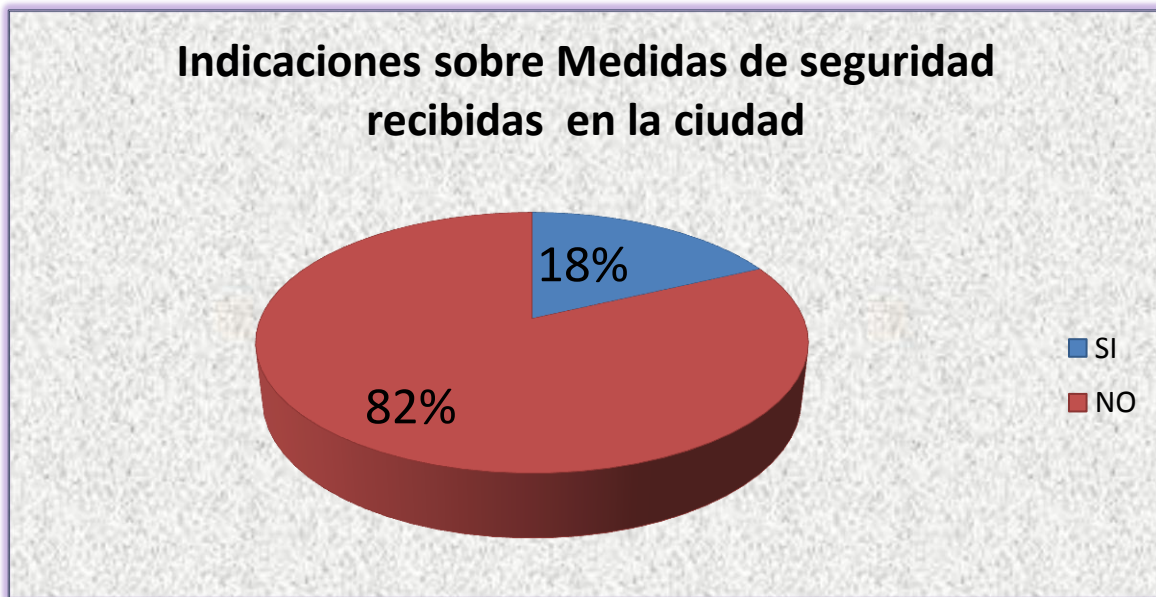
4.- Dentro de la ciudad, ¿Se le ha dado algún tipo de indicación acerca de las medidas que debe tomar para precautelar su seguridad en caso de una erupción volcánica?

Cuadro N.- 47 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4

Opción	Número	Porcentaje
Si	21	18%
No	95	82%
Total	116	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 61 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta 95 turistas, es decir un 82% afirmaron no haber recibido en la ciudad, ningún tipo de indicación acerca de las medidas que debe tomar para precautelar su seguridad en caso de una erupción volcánica y apenas 21 de los encuestados, es decir un 18% afirmó que si le había proporcionado esta información.

Conclusión: Es fácil concluir que al igual que en los turistas nacionales, es muy poca la información que se proporciona en la ciudad para preparar a la gente que visita Baños, sobre lo que debe hacer en caso de que un evento adverso se presente, lo cual es totalmente negativo ya que siendo Baños una ciudad que convive con esta amenaza y acoge a tantos turistas debe brindarles seguridad a través de la preparación y la información.

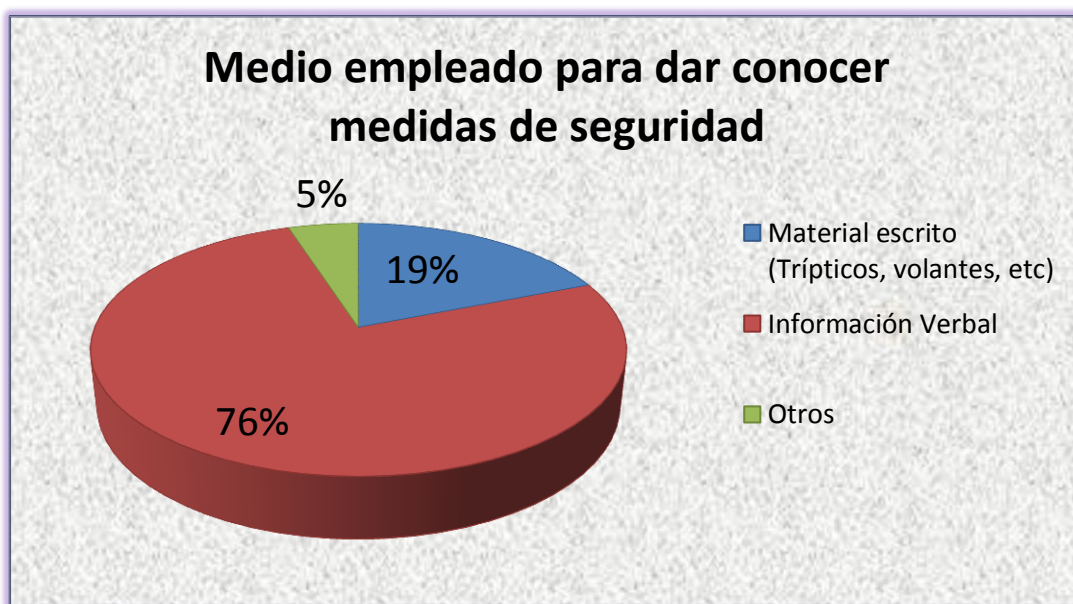
4.1.- ¿A través de que medio lo han hecho?

Cuadro N.- 48 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4.1

Opción	Número	Porcentaje
Material escrito (Trípticos, volantes, etc)	4	19%
Información Verbal	16	76%
Otros	1	5%
Total	21	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 62 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4.1



Elaborado por: La autora

Interpretación: De las 21 respuestas de los turistas que afirmaron haber recibido información referente a medidas de seguridad frente al volcán, un 76% afirmaron que se les dio las indicaciones a través de información verbal, un 19% a través de material escrito y en otros (5%) a través de la señalética existente en Baños.

Conclusión: Se puede comprobar una vez más que de lo poco lo que se informa al turista, la manera principal para hacerlo en la actualidad en Baños es a través de información verbal, ya que es bastante informal la entrega de información, muy poco es el material escrito que reciben los turistas y es probablemente por la falta de difusión del mismo.

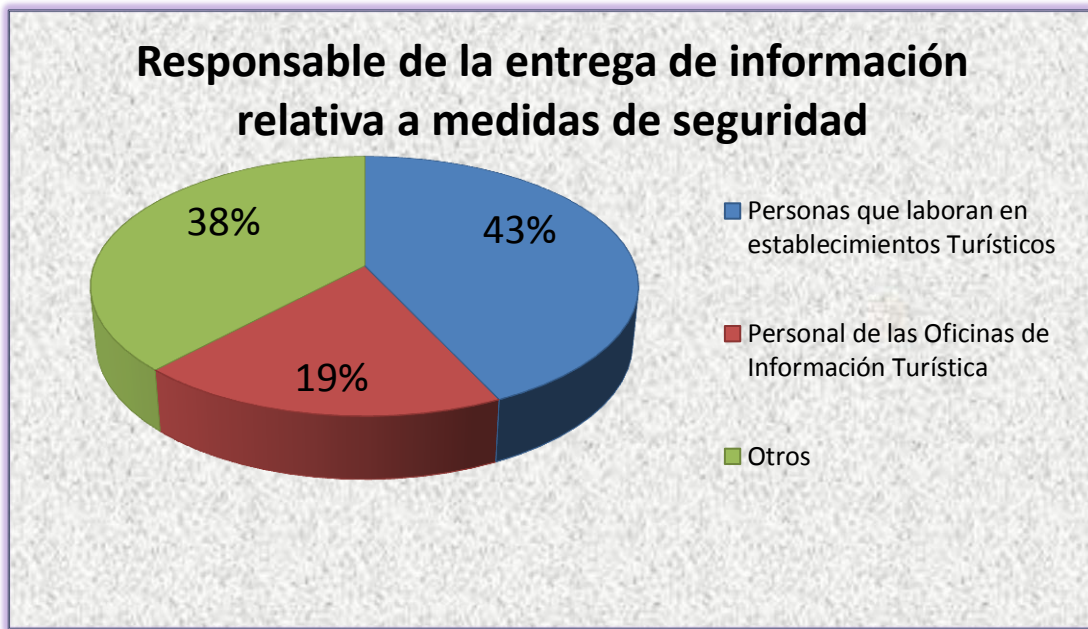
4.2.- ¿Quién le ha proporcionado la información o el material escrito?

Cuadro N.- 49 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4.2

Opción	Número	Porcentaje
Personas que laboran en establecimientos Turísticos	9	43%
Personal de las Oficinas de Información Turística	4	19%
Miembros del Comité de Operaciones de Emergencias	0	0%
Miembros de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	0	0%
Otros	8	38%
Total	21	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 63 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 4.2



Elaborado por: La autora

Interpretación: Al igual que en la pregunta anterior, de los 21 turistas que respondieron que si habían recibido información referente a medidas de seguridad respecto al volcán, un 43% afirmó que el quién les había dado estos datos eran los prestadores de servicios turísticos, un 19% el personal de la oficinas de información turística y un 38% que afirmó que habían sido los guías turísticos, los taxistas, y la misma señalética de las calles, la que les había permitido conocer estos datos.

Conclusión: Se puede concluir nuevamente que aunque no es mucho lo que se hace para informar al turista, el medio más empleado para hacerlo en la actualidad en Baños y probablemente el más práctico son los prestadores de servicios turísticos que tienen un mayor contacto con los turistas todo el tiempo, además de

que es importante potenciar el suministro de material en los centros de información turística, motivar para que los guía turísticos continúen informando sobre estos aspectos a los turistas y hacer que toda la población se involucre ya que como se vio en las respuestas, incluso los taxistas pueden contribuir al respecto.

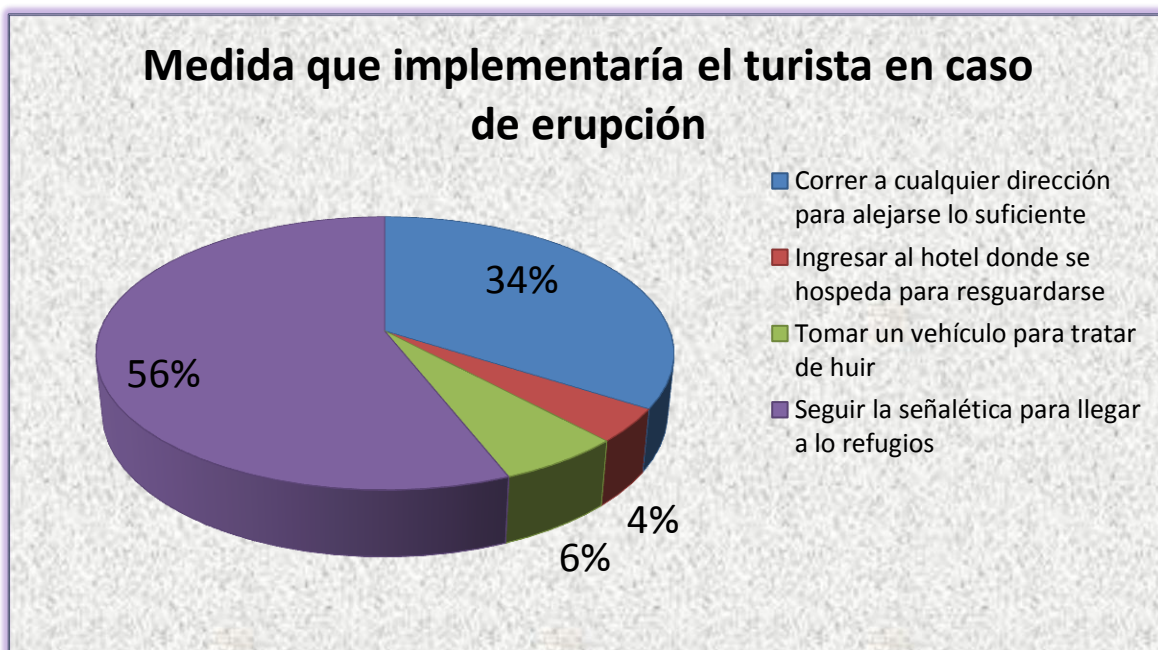
5.- En caso de una erupción volcánica, ¿qué es lo que usted haría?

Cuadro N.- 50 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 5

Opción	Número	Porcentaje
Correr a cualquier dirección para alejarse lo suficiente	39	34%
Ingresar al hotel donde se hospeda para resguardarse	5	4%
Tomar un vehículo para tratar de huir	7	6%
Seguir la señalética para llegar a lo refugios	65	56%
Nada	0	0%
Otros	0	0%
Total	116	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 64 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 5



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta, que busca conocer que es lo que el turista haría en caso de una erupción, se observa que un 56% de los turistas extranjeros seguirían la señalética para llegar a los refugios, un 34% correrían a cualquier dirección para alejarse lo suficiente, un 6% tomarían un vehículo para tratar de huir y un 4% ingresarían a su hotel para resguardarse.

Conclusión: De la misma manera que en las respuestas de los turistas nacionales, la opción indicada es la que se seleccionó en la mayor escala pues evidentemente se debe seguir la señalética para tratar de llegar de manera inmediata a los refugios en caso de una erupción, el factor preocupante es que si el turista no está informado y no conoce donde se ubican los refugios, en el caso de una emergencia el desconocimiento puede retardar la reacción de las

personas y esto los expone a peligros, sin contar con que un 44% de las respuestas indican opciones totalmente equivocadas que ponen en riesgo la vida de los turistas, lo cual es resultado del desconocimiento existente.

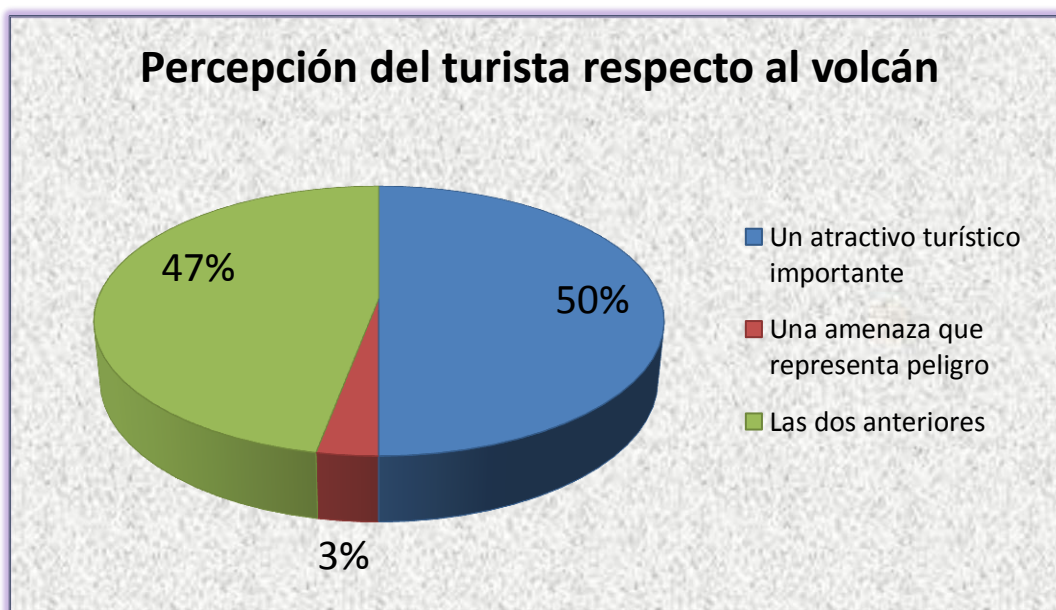
6.- Considera usted que el volcán Tungurahua y su actividad eruptiva, dentro de la ciudad de Baños constituye:

Cuadro N.- 51 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 6

Opción	Número	Porcentaje
Un atractivo turístico importante	58	50%
Una amenaza que representa peligro	3	3%
Las dos anteriores	55	47%
Total	116	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 65 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 6



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta, se observa que 58 de los turistas extranjeros, es decir un 50% ven al volcán como un atractivo importante, un 3% de los turistas lo ven como una amenaza que representa peligro y un 47% es decir 55 de los encuestados, lo ven como un atractivo y como una amenaza.

Conclusión: En base a estas respuestas puede considerarse que la tendencia respecto a la percepción que tiene el turista en relación al volcán es positiva ya que a pesar de ser una amenaza, se lo visualiza en mayor escala como un atractivo, e incluso si lo perciben como una amenaza, no deja de ser al mismo tiempo un atractivo para el turista extranjero y esto puede jugar a favor de Baños en cuestiones turísticas, ya que la amenaza puede ser transformada en oportunidad.

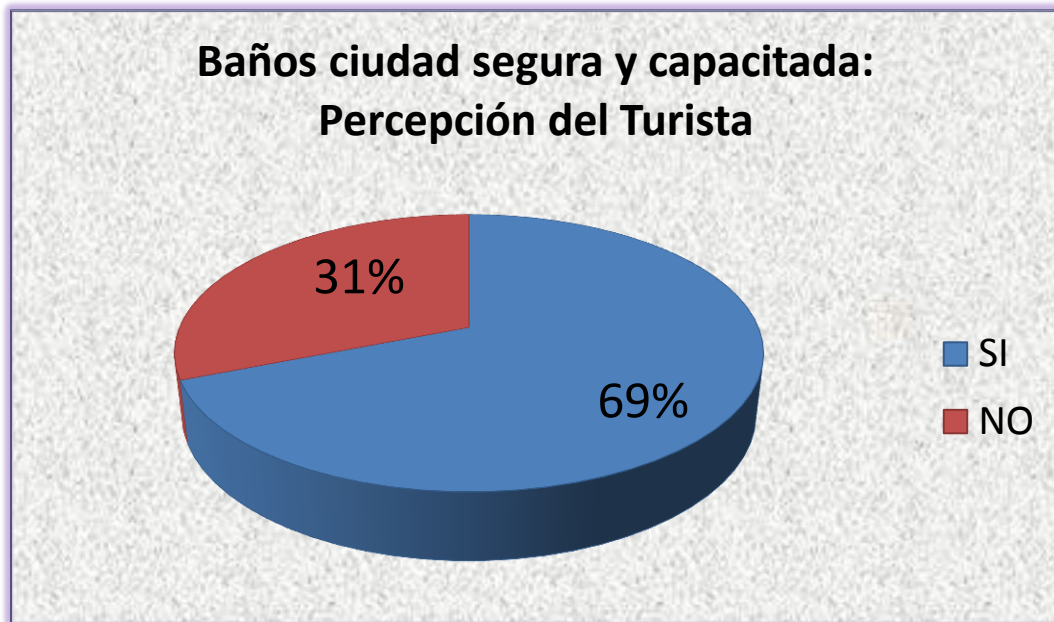
7.- En relación al volcán ¿Considera usted que Baños es una ciudad segura y capacitada?

Cuadro N.- 52 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 7

Opción	Número	Porcentaje
Si	80	69%
No	36	31%
Total	116	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 66 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 7



Elaborado por: La autora

Interpretación: En esta pregunta se observa que 80 de los 116 turistas extranjeros, es decir un 69% considera que Baños es una ciudad segura y capacitada y un 31%, es decir 36 turistas afirman que no consideran a la ciudad segura ni capacitada.

Conclusión: Con esta pregunta se observó justamente que el turista extranjero tiene una imagen mucho más positiva de la que manifestó el turista nacional, pues casi un 70% considera que Baños es segura en relación al volcán y además que si existe capacitación, lo cual es bueno.

7.1.- ¿Por qué?

En esta pregunta se efectuarán dos tipos de tabulaciones, una para las respuestas afirmativas y otras para las negativas.

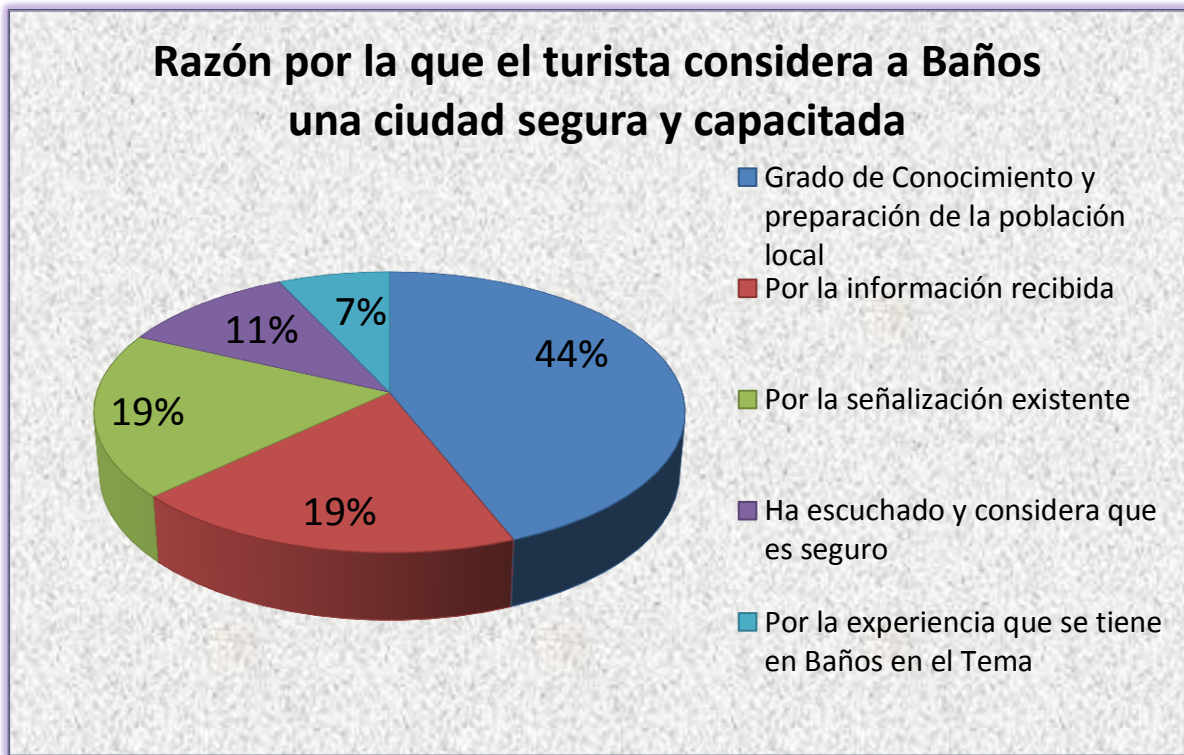
Tabulación para respuesta si, en pregunta 7

Cuadro N.- 53 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 7.1 respuesta si

Opción	Número	Porcentaje
Grado de Conocimiento y preparación de la población local	35	44%
Por la información recibida	15	19%
Por la señalización existente	15	19%
Ha escuchado y considera que es seguro	9	11%
Por la experiencia que se tiene en Baños en el Tema	6	7%
Total	80	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 67 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 7.1 respuesta si



Elaborado por: La autora

Interpretación: De los 80 turistas que afirmaron que consideran que Baños es una ciudad segura y capacitada, 35 de ellos, es decir un 44% afirmó que daban esa respuesta por el grado de conocimiento y preparación que tiene la población, 15 turistas es decir un 19%, lo hacía por la información que habían recibido, otro 19% por la señalética existente, y nueve respuestas es decir un 11% por que han escuchado y consideran que es seguro, y un 7% debido a que consideran que se tienen una gran experiencia respecto al tema en Baños.

Conclusión: Es interesante ver que a pesar de que no se le ha dado mucha información al turista, su imagen en general de la ciudad es positiva, incluso

afirman la mayoría de los que comparten este pensamiento, que la población está preparada y tienen un buen grado de conocimiento, existen otros factores que hacen que la gente tenga esta percepción de Baños, es el caso de la señalética existente, la información entregada, la experiencia que se tiene respecto al tema, etc., es decir es un conjunto de elementos que pueden ser aprovechados para mantener y mejorar la imagen que se tiene de Baños como destino en cuanto a seguridad.

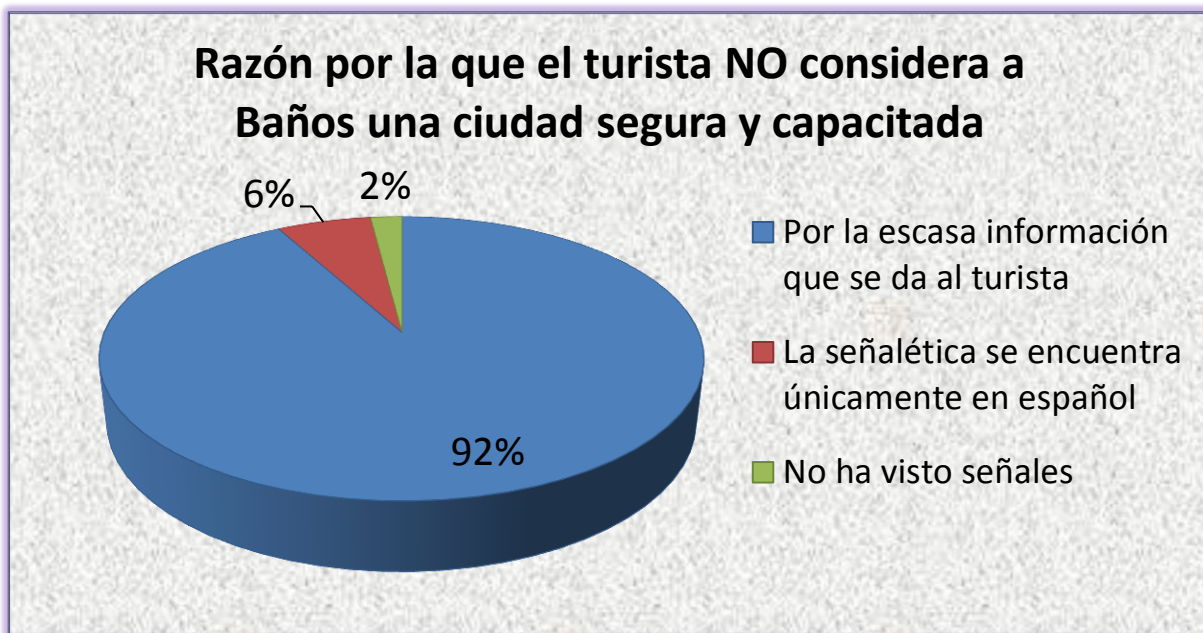
Tabulación para respuesta no, en pregunta 7

Cuadro N.- 54 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 7.1 respuesta no

Opción	Número	Porcentaje
Falta de información que se da al turista	33	92%
La señalética se encuentra únicamente en español	2	6%
No ha visto señales	1	2%
Total	36	100%

Elaborado por: La autora

Gráfico N.- 68 Encuesta Turistas Extranjeros, pregunta N.- 7.1 respuesta no



Elaborado por: La autora

Interpretación: Hay que recordar que fueron 36 turistas extranjeros, los que afirmaron que no consideraban a Baños, una ciudad segura y capacitada, de ellos, 33 respuestas es decir un 92% fueron dadas afirmando que su respuesta se debía a la escasa información que se proporcionaba a los turistas, dos respuestas que representan un 6% debido a que afirmaban que la señalética solo se encontraba en español y una respuesta que afirmaban que no había visto ninguna señal respecto al volcán.

Conclusión: Al igual que en las encuestas de los turistas nacionales el principal motivo por el que el turista cuestiona la seguridad que se le ofrece en Baños y el grado de preparación de la población, es por la poca información que se le proporciona, concluyéndose que este es un factor decisivo en cuestiones de

afectación de la imagen de la ciudad. Otro factor interesante que aparece en las respuestas y que aunque muestra un porcentaje pequeño, se trata de un aspecto verdaderamente fundamental, y es que la señalética existente en Baños se maneja sólo en el idioma español, lo cual es negativo ya que existen muchos turistas extranjeros que no dominan nuestro idioma y esto los hace más vulnerables en caso de una erupción, por lo que debería considerarse efectuar las correcciones pertinentes en este sentido.

Se ha podido extraer una gran cantidad de información y conclusiones derivadas tanto de la entrevista efectuada en Baños, pero especialmente de las encuestas hechas a turistas nacionales y extranjeros y a los mismos prestadores de servicios turísticos, conociendo datos que son útiles para para poder establecer conclusiones que ayuden a determinar qué tanto se ha avanzado en el proceso de incorporación de la Gestión de Riesgos, en el turismo.

5.10.- CONCLUSIONES:

Este estudio permitió conocer de una manera más directa lo que está ocurriendo en la realidad en Baños con los principales actores que permiten la contemplación de la Gestión de Riesgos desde el Turismo, y han sido varias las enseñanzas que se desprendieron de este estudio, las mismas que se detallan a continuación.

- Uno de los actores principales en el proceso que es el alcalde de Baños, José Luis Freire, posee conocimientos amplios sobre el tema, debido a que su papel es protagónico especialmente en la Gestión de Riesgos ya a que su mandato implica tener un puesto como presidente del COE de Baños, estos conocimientos han dado pie a varias acciones que como se vio en el capítulo III y IV a partir de su mandato se han implementado, en relación tanto a la Gestión de Riesgos como a la implementación del proceso en el turismo.
- En general muchos de los prestadores de servicios turísticos desconocen el Plan de Contingencia para erupciones volcánicas que maneja Baños, siendo un punto desfavorable, pues este documento posee datos importantes que toda la población debe conocer y con más razón los prestadores de servicios turísticos que tienen un rol protagónico en caso de una emergencia, sin embargo el desconocimiento es aún más profundo con respecto al requisito que deben presentar para obtener su licencia de funcionamiento y que se trata de un Plan de Contingencia por cada establecimiento; y probablemente fruto de toda la falta de información que afecta a estos actores, su compromiso con respecto a los turistas en caso

de una erupción no es precisamente el esperado, pues dar indicaciones de que es lo que deben hacer, no es suficiente ya que cada establecimiento debe asegurarse que el turista esté a salvo, trasladándolo a los refugios preferentemente.

- Un aspecto favorable es que respecto a los prestadores de servicios turísticos, es que existe conocimiento acerca de los lugares donde se debe ubicar a los turistas en caso de erupción, la mayoría cuenta con equipos para proporcionar a los turistas en esas situaciones, además de que la mayoría cuenta mapas de la ciudad con zonas de riesgo y refugios temporales, lo cual es un buen inicio para poder hablar de una contribución de esta parte del sector hacia la incorporación de la Gestión de Riesgos desde el turismo, y más aun considerando que ellos son un punto clave en cuestiones operativas frente a una emergencia.
- Existe un suministro prácticamente nulo de información que permita al turista conocer lo que debe hacer en caso de una erupción, sin embargo si algún dato se les ha dado, la contribución ha venido en mayor escala a través de los prestadores de servicios turísticos, quienes, como se ha visto a lo largo de la investigación son los actores más efectivos en cuestiones de difusión de la información por el constante contacto que tienen con los turistas.
- La información que manejan los turistas nacionales y extranjeros es heterogénea en términos de que existen puntos que el primer grupo maneja de manera más clara que el otro, como es el caso del estado del volcán por

ejemplo, sin embargo en general el conocimiento de estos dos tipos de turistas es limitado, lo cual genera en ellos, niveles altos de vulnerabilidad por la desinformación.

- Con respecto a la actitud que se debe tomar en caso de una erupción, los turistas poseen intenciones que son adecuadas para la situación, sin embargo, la falta de conocimiento evidente en ellos, hacen cuestionar qué tan fácil puede ser que el turista reaccione de la mejor manera si nunca se le ha dado las indicaciones de lo que debe hacer.
- La imagen que tienen los turistas nacionales y extranjeros en relación al volcán es positiva ya que existe una tendencia que se inclina a verlo más como un atractivo que como una amenaza, lo cual puede ser aprovechado por la campaña que se maneja a nivel de municipio, que busca publicitar la actividad volcánica como un atractivo importante de Baños. Además de ello, la percepción que los turistas tienen respecto a Baños es igualmente positiva, pues se considera a Baños como una ciudad segura y capacitada, lo cual indica que el slogan que maneja el municipio para promocionar la ciudad, como se vio en el capítulo anterior ha causado un impacto positivo y debe continuar proyectándose y potenciándolo para la promoción de la ciudad.
- El municipio ha participado de varias maneras en el proceso, pues ha proporcionado información e indicaciones relativas a la prevención a muchos de los prestadores de servicios turísticos, e incluso se les ha suministrado mapas de la ciudad donde se aprecia vías de evacuación,

zonas de riesgo y refugios temporales, en una pequeña cantidad, los turistas si han recibido trípticos que contienen información valiosa para su preparación, y aunque es muy pequeño el porcentaje, estos trípticos son el documento más completo que puede entregarse a los turistas, lo que hace necesaria su difusión permanente.

- Existen ciertas inconsistencias en todo el proceso, pues a pesar de que por ejemplo la mayoría de los prestadores de servicios turísticos, cuentan mapas en su establecimiento con las zonas de riesgo y refugios temporales, la mayoría de turistas no conocen la ubicación de ninguno de ellos, lo cual indica que los mapas no son vistos por los turistas; otro ejemplo de esta inconsistencia es que a pesar de que los prestadores de servicios turísticos dan indicaciones de manera verbal, prácticamente los turistas no han recibido ningún tipo de indicación en la ciudad, lo cual permite resaltar algunas deficiencias que deben ser corregidas para asegurar que la información sea suministrada correctamente de forma permanente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Con toda la información recabada a lo largo de la presente investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- La Gestión de Riesgos se define como un proceso complejo pues abarca un conjunto de acciones que responden a etapas enfocadas principalmente en prevención y reducción de los riesgos, pero que abarca incluso fases de rehabilitación y reconstrucción, dicho proceso necesita de la contribución del sector público y privado, para poder funcionar de manera adecuada. La Gestión de Riesgos se relaciona con el desarrollo sostenible y por ello busca el beneficio de las comunidades vulnerables que se encuentran expuestas a amenazas. El tema se ha abordado de forma internacional a través de varias conferencias, tratados, estrategias, etc. de los cuales el principal es el Marco de Acción de Hyogo pues se encuentra vigente en la actualidad y muchos países incluyendo el nuestro, se han comprometido para la implementación de sus directrices. A nivel nacional la Gestión de Riesgos se ha tratado a través de instrumentos como la Constitución desde el año 2008, lo cual lo muestra como un punto tratado dentro de las Políticas de Estado y en el Plan Nacional del Buen Vivir, donde se evidencia como parte de las Políticas de Gobierno, haciendo de este proceso un punto importante en el país en la actualidad, además de ello se

lo menciona en Códigos como el COOTAD, la Ley de Seguridad Pública y su reglamento.

- Un aspecto destacable sobre este proceso, es que la Gestión de Riesgos se enfoca principalmente en dos componentes: la amenaza y la vulnerabilidad que dan como resultado el factor riesgo. En cuanto a amenazas, existen las causadas por acciones perpetradas por el ser humano y las naturales, dentro de las cuales se encuentran sucesos como erupciones volcánicas, que constituyen un riesgo de origen natural para las comunidades que se vuelven vulnerables debido a su cercanía o exposición a dicho factor, este es el caso de la Ciudad de Baños y es por ello, que esta investigación fue importante, considerando que Baños y su exposición a la actividad volcánica se puede visualizar como un referente en nuestro país para el desarrollo de la Gestión de Riesgos.
- Hay que considerar adicionalmente, que la implementación de la Gestión de Riesgos es necesaria también, con miras a un enfoque que se acople a varios sectores, como es el caso del Turismo, el cual se puede ver afectado por varias situaciones que impliquen la manifestación de amenazas de diferente naturaleza y considerando ello, desde su postura, la Organización Mundial de Turismo, ente rector de la actividad turística a nivel mundial, se ha preocupado del tema presentando aportes en términos de un proceso denominado Gestión de Crisis, dentro del cual se considera a los riesgos como un tipo de crisis que afectan al sector turístico, la OMT efectúa recomendaciones que pueden ser aplicadas en base a etapas, de forma

similar como se desarrolla la Gestión de Riesgos, antes, durante y después de un evento adverso, buscando un mínima afectación del destino sobre todo por la imagen de seguridad que presenta el mismo. Por todo ello, se considera este aporte, como el principal lineamiento que posee el sector en este sentido.

- Baños es una ciudad que además haber sido clave para esta investigación como referente del Desarrollo de la Gestión de Riesgos por su cercanía a uno de los volcanes más activos del Ecuador, es importante debido que presenta un gran desarrollo turístico que ha sido posible gracias a la variedad de sus atractivos, además de sus servicios e infraestructura, aspectos que han convertido a este sector en el principal motor económico de la ciudad, pues Baños es uno de los destinos más visitados del país. Dándose entonces un evidente encuentro entre el Sector Turístico y la Gestión de Riesgos, en un mismo territorio y por tanto un enlace de estos dos componentes como aspectos fundamentales para desarrollo y bienestar de la población de Baños.
- La Gestión de Riesgos en Baños es un proceso que se ha significado un esfuerzo a nivel institucional y operativo con la Conformación del Comité de Gestión de Riesgos y su respectiva unidad de Gestión de Riesgos, lo cual ha supuesto la designación de personal y presupuesto para estos fines, además, a nivel de planificación ha sido necesaria la elaboración de herramientas como el Plan de Contingencia Cantonal como la base teórica del proceso y a nivel de coordinación y apoyo externo, se ha visto un

aporte de varias instituciones entre las que están los Organismos Básicos de Baños y el Instituto Geofísico del Ecuador para poder desarrollar el proceso de forma adecuada. La Gestión de Riesgos ha mostrado un verdadero desarrollo en Baños especialmente en los últimos meses, ya que desde su implementación en el año 2008, se han presentado una serie de altibajos que han dilatado su implementación en la ciudad. En la actualidad y gracias al apoyo y compromiso del alcalde José Luis Freire, el Comité de Gestión de Riesgos ha cumplido con las actividades correspondientes a la fase de preparación en un porcentaje de casi 75% lo cual demuestra un avance importante en cuestiones operativas, sin embargo existen todavía varios aspectos que deben fortalecerse para poder hablar de un proceso que funcione de una manera totalmente adecuada, uno de ellos es la capacitación que es fundamental para preparar a la población y además es necesario reforzar el tema relativo a la participación de la comunidad en este proceso.

- Según lo que se ha estudiado respecto a la Gestión de Riesgos, se conoce que este proceso debe actuar como un eje transversal que se incorpore en todos los niveles y procedimientos en un territorio, sin embargo en la realidad esta es una de las mayores debilidades presentes en Baños respecto al tema, pues la Gestión de Riesgos se ha presentado como un elemento aislado, desarrollándose prácticamente de forma independiente con un enfoque centrado en la población pero sin una permanente y evidente coordinación con el ámbito turístico por ejemplo.

- Al considerar que prácticamente el 90% de los ingresos que percibe Baños provienen del sector turístico, permite dimensionar la importancia de esta actividad para la población, y es por ello que la afectación que ha tenido el turismo en erupciones anteriores ha representado crisis económicas de dimensiones importantes, que han afectado a prácticamente toda la población, y esto demuestra la necesidad existente en Baños de la implementación de elementos relativos a la Gestión de Riesgos en el ámbito turístico, para asegurar la resiliencia de los actores que se vinculan con este sector, precautelando la seguridad de los turistas en caso de erupciones y con ello poder demostrar que las personas pueden desplazarse a Baños incluso en épocas de gran actividad volcánica, sabiendo que existen las condiciones de seguridad para poder estar tranquilos y disfrutar de su visita.
- Un hecho evidente es que la Gestión de Riesgos en la actualidad incide en la Gestión Turística en la ciudad de Baños, y esto puede evidenciarse tanto a nivel público como privado. Las acciones emprendidas para lograr este objetivo, se han liderado principalmente por el Municipio de Baños, que ha destinado esfuerzos, por un lado para buscar que la información que es factor fundamental en la Gestión de Riesgos, llegue a los turistas y por otro para lograr que se prepare y con ello se involucre a los prestadores de servicios turísticos en el proceso, como principales responsables de asegurar la preparación y protección de los turistas en casos de emergencias.

- La incidencia que ha tenido la Gestión de Riesgos en el Turismo, se ha evidenciado también en términos de coordinación, pues el Municipio se ha visto apoyado por otros actores importantes en el Turismo en Baños, es el caso del Ministerio de Turismo y sobre todo a nivel privado por la Cámara de Turismo que tiene un contacto mucho más permanente con una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos, esta institución ha su manera ha contribuido preparando a sus socios y repartiendo información al turista con datos útiles relativos a la prevención.
- Un aspecto básico que se ha visto en el proceso de Gestión de Riesgos dentro del Turismo es el sistema de información y comunicación, como un aspecto central en este proceso, el cual se ha empleado con un enfoque tanto en los prestadores de servicios turísticos, como en los mismos turistas, y aunque los diferentes actores se encuentran emprendiendo acciones en este sentido entregando material y empleando otras medidas para buscar que la información llegue a las personas, todo este sistema presenta deficiencias pues existe desconocimiento sobre temas relativos a la Gestión de Riesgos, el cual es mucho más marcado en los turistas, lo cual los vuelve vulnerables por la desinformación tanto de la situación con el volcán, como de las medidas que deben tomar para estar seguros frente a una posible erupción.
- La mayoría de las acciones emprendidas en Baños para asegurar que la Gestión de Riesgos incida en la Gestión turística, son recientes y su resultados probablemente podrán ser evidentes de manera favorable a

largo plazo, pues en la actualidad es muy poco el avance sobre todo en términos de suministro de información, y ello, a pesar de que son varias las acciones que se han implementado, las cuales van desde instrumentos complejos como ordenanzas que exigen a los prestadores de servicios turísticos Planes de Contingencia para sus negocios, hasta instrumentos simples como material impreso para la difusión de información entre los turistas.

RECOMENDACIONES

En base a la información que se ha presentado en esta investigación y sobre todo a las deficiencias detectadas gracias a la misma, sería interesante que se contemplen las siguientes recomendaciones para varios de los actores que intervienen en todo este proceso:

Para el Municipio de Baños:

- La Gestión de Riesgos y la Gestión Turística deben estar enlazadas de manera permanente, se observa que existen varios esfuerzos por sacar adelante a la Gestión de Riesgos en Baños, pero el proceso tiene un enfoque muy centrado en la población, y sería importante que se trabaje contemplando el área del turismo, de igual manera el sector turístico a nivel de municipio especialmente, no sólo debe centrarse en temas de promoción, de mejoramiento de la calidad etc., que son aspectos evidentemente importantes que no deben descuidarse, pero si es elemental que exista

desde este sector una visión que incorpore a la Gestión de Riesgos en esta área que es parte esencial de Baños.

- La labor del Municipio también puede ser mejorada en ciertos aspectos, por ejemplo es importante que se mejore y aumente la difusión de material escrito referente a medidas de prevención que deben conocer los turistas. Respecto a ello, es importante que no solo se entregue esta información cuando el volcán esté activo, la campaña debería ser permanente y el material no sólo debe estar disponible en las oficinas de información turística, deberían poder repartirse por ejemplo en los establecimientos turísticos ya que así facilitaría el acceso del turista a esta información.
- Es importante que se trabaje más constantemente en la preparación de los prestadores de servicios turísticos, que son una vía mucho más fácil y directa para llegar al turista, de esta manera se puede generar un verdadero compromiso de su parte para poder ser parte de todo el proceso.
- Uno de los puntos derivados de las encuestas, referente al conocimiento por parte de los turistas del estado del volcán, reveló que los turistas especialmente los extranjeros no tienen conocimiento de este particular, que es importante para que incluso ellos mismos puedan buscar prepararse frente a un evento volcánico, por ello es importante que en uno de los instrumentos empleados para visitar la ciudad que es el internet, pueda mostrarse de una manera más visible la opción que permite conocer el estado del volcán y con ello lograr que sean más turistas los que manejen este dato que es esencial para alguien que se desplaza hasta Baños.

- La elaboración de un Plan de Contingencia exclusivo para el sector turístico, sería una iniciativa importante, que debería crearse con la colaboración conjunta entre los responsables de la Gestión de Riesgos y los responsables del sector turístico en Baños, esta herramienta permitiría establecer procedimientos de actuación mucho más claros, y a la vez podría ser útil para medir resultados de una manera más eficiente, lo que garantizaría una incidencia aún mayor de la Gestión de Riesgos dentro de la Gestión Turística.
- Respecto a lo que podría hacer el Municipio a través de su Comité de Gestión de Riesgos existe un punto importante relativo a la señalética tanto horizontal como vertical que se ubica en la ciudad, pues dicha señalética debería mostrar las indicaciones o significado no sólo en idioma español, considerando la gran cantidad de turistas extranjeros que permanentemente se encuentran en la ciudad y muchas veces no dominan nuestro idioma, sería importante que los datos, puedan mostrarse simultáneamente en inglés, asegurando que todos puedan comprender exactamente el significado de esta señalética, que lo que busca precautelar la seguridad de las personas indicando datos importantes como vías de evacuación, zonas de seguridad, refugios, etc.

Para la Cámara de Turismo:

- Al ser una institución representativa en la parte turística en Baños, es necesario que además de las acciones emprendidas, se muestre un

compromiso aún mayor con la Gestión de Riesgos, que puede verse reflejado en acciones que permitan por ejemplo difundir la información que se muestra en la cartelera de la Cámara, que posee datos relevantes sobre prevención o hacer que dicha información se ubique en lugares más visibles y en formas más llamativas, asegurando que los turistas que visiten la Cámara puedan tener acceso visual mucho más efectiva a estos datos.

Para la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos:

- Debe existir una mayor coordinación y vigilancia de este ente rector en relación con el proceso Gestión de Riesgos en Baños, para asegurar que el proceso se desarrolle de una manera favorable, incluso debería existir un apoyo de la Secretaría, con el proceso enfocado en ciertos sectores específicos como es el caso del Turismo en Baños, pues en este tipo de territorios, el enfoque en la comunidad no es suficiente para asegurar su bienestar frente a los riesgos, es necesario contemplar su entorno que en este caso implica un vínculo sumamente fuerte con la actividad turística.

Para el sector hotelero:

- Es importante buscar opciones sobre la forma en la que se puede asegurar que la información llegue al turista de una manera oportuna, se ha visto que son los prestadores de servicios turísticos los voceros más importantes que tiene la ciudad para preparar a los turistas, con esa base, se puede buscar que los establecimientos hoteleros, por ejemplo, coloquen en cada habitación, junto con reglamento del hotel donde se especifica aspectos

como el check in y check out, las medidas de seguridad que deben conocer los turistas para aplicar en caso de erupciones volcánicas y así se aseguraría que los turistas tengan de una manera práctica el acceso a este tipo de información que puede ser muy valiosa, en casos de emergencia.

Para la población de Baños:

- Al verse involucrada la población de Baños en su gran mayoría con el Turismo es importante que se informe, transmita sus conocimientos, y pueda ponerlos en práctica, logrando que el proceso de Gestión de Riesgos sea verdaderamente implementado por todos los actores en Baños y esto pueda constituirse en la base que permita el desarrollo de la actividad turística en base a una oferta sólida que permita transformar la imagen de Baños en un lugar seguro, sobre todo por la preparación de la población.

BIBLIOGRAFÍA:

- Comité de Operaciones de Emergencias Baños de Agua Santa. (2012). *Comité de Operaciones de Emergencias*. Baños.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños. (2012). *Ordenanza que establece los requisitos para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento de los establecimientos Turísticos en el Cantón de Baños de Agua Santa*. Baños.
- *La Agenda 21*. (1995). Recuperado el 12 de Junio de 2012, de Foro para un Turismo Sostenible: <http://www.jmarcano.com/turisos/sostenible/agenda21.html>
- *Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado*. (2012). Quito.
- Amonzabel, J. (s.f.). *Manual de Seguridad Turística*. Recuperado el 14 de 07 de 2012, de Boletín - Turístico.com: <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/S/page,2/>
- Andina, C. (2009). *Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres y su enfoque en el turismo*. Recuperado el 25 de 06 de 2012, de comunidadandina.org: <http://www.comunidadandina.org/predecan/doc/libros/EAPAD+ESP.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2009). *Ley de Seguridad Pública del Estado*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Recuperado el 03 de Mayo de 2012, de Asamblea Nacional del Ecuador: <http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/Constitucion-2008.pdf>
- Bustillos, J. (2010). *Transición del Estilo Eruptivo durante las erupciones andesíticas en sistema abierto: "Contribución al Estudio de los depósitos de ceniza del Volcán Tungurahua"*.
- Cámara de Turismo Baños. (2012). Afiche colocado en Cartelera. Baños, Tungurahua.
- Canalis, X. (Julio - Agosto de 2010). *Empresas y destinos tendrán que utilizar Twitter para gestionar las crisis*. Recuperado el 20 de 07 de 2012, de

hosteltur.com:

<http://static.hosteltur.com/web/uploads/2011/01/f4e47cd3204390b7.pdf>

- Comité de Gestión de Riesgos. (2012). Mensajes de Radio. *Mensajes de Radio destinados a la población*. Baños, Tungurahua, Ecuador .
- Comité de Gestión de Riesgos. (2012). Mensajes de Radio . *Mensajes de Radio dirigido a Prestadores de Servicios Turísticos*. Baños, Tungurahua, Ecuador.
- Comité de Gestion de Riesgos Baños de Agua Santa. (2011). *Plan de Contingencia del Canton Baños de Agua Santa, ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua año – 2012*. Baños.
- Comunidad Andina. (2009). *Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres* . Recuperado el 3 de Mayo de 2012, de <http://www.comunidadandina.org/predecan/doc/libros/EAPAD+ESP.pdf>
- Comunidad Andina. (2009). *Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina*. Recuperado el 03 de Mayo de 2012, de <http://www.comunidadandina.org/predecan/>
- Comunidad Andina. (2012). *Comité Andino para la Prevención y Atención de Desastres*. Recuperado el 2 de Mayo de 2012, de http://www.caprade.org/caprade/index.php?option=com_content&view=article&id=1
- Cooper, C., Fletcher, J., Alan, F., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2007). *El Turismo, Teoría y Práctica*. Madrid: Síntesis.
- Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo. (2010). *Incorporar la Gestión del Riesgo en la Planificación Territorial Orientaciones para el nivel municipal*. Lima: Lucen Perú.
- Cornejo, P. (2009 de Septiembre de 2009). Recuperado el 1 de 06 de 2012, de SECRETARÍA NACIONAL DE GESTION DE RIESGOS: LA ESTRATEGIA ECUATORIANA PARA LA GESTION DE RIESGOS: http://www.oosa.unvienna.org/pdf/unspider/Ecuador2009_presentations/day1/Microsoft_PowerPoint_-_LA ESTRATEGIA ECUATORIANA PARA LA GESTION DE RIESGOS.pdf

- Departamento de Turismo de Baños. (2012). *Baños Ciudad Segura*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2012, de Sitio Oficial de Turismo de Baños: <http://www.banos-ecuador.com/banos.html>
- Díaz Palacios, J., Chuquisengo, O., & Ferradas, P. (2005). *Gestión de Riesgo en los Gobiernos Locales*. Lima, Perú: Soluciones Prácticas.
- Efrén Reyes, O. (2001). *Baños del Tungurahua desde sus orígenes al Cabildo*. Ambato: Valverde Editores.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa. (2011). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Baños , Tungurahua, Ecuador.
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (s.f.). *Aspectos Generales de Tungurahua*. Recuperado el 15 de 06 de 2012, de Gobierno Provincial de Tungurahua, Tierra de Oportunidades: <http://www.tungurahua.gob.ec/>
- Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica del Ecuador. (2010). *Servicio Social de Sismología y Volcanología*. Recuperado el 01 de 06 de 2012, de Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica del Ecuador: <http://www.igepn.edu.ec/index.php/volcan-tungurahua/geologia.html>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (19 de Abril de 2012). *Fascículo Provincial Tungurahua*. Recuperado el 16 de Junio de 2012, de Resultados del Censo 2010 de población y vivienda en el Ecuador: http://www.inec.gob.ec/cpv/descargables/fasciculos_provinciales/tungurahua.pdf
- Lavell, A. (1997). *Viviendo en Riesgo, Comunidades vulnerables y prevención de desastres en América Latina* . Recuperado el 25 de 04 de 2012, de La Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina: http://www.desenredando.org/public/libros/1994/ver/ver_todo_nov-20-2002.pdf
- Lavell, A. (2003). *La Gestión Local del Riesgo Nociones y Precisiones en torno al concepto y la práctica*.
- Mandke, P. (s.f.). *Integrando la Gestión de Desastres en la Planificación*. Recuperado el 20 de 07 de 2012, de Foro para el Turismo Sostenible: <http://www.jmarcano.com/turisos/sostenible/desastre3.html>

- Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. (2011). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito: V&M Gráficas.
- Ministerio de Turismo. (s.f.). *Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador*. Recuperado el 10 de 05 de 2012, de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: http://www.google.com.ec/#hl=es-419&gs_rn=1&gs_ri=serp&pq=plandetur%202020%20pulgaci%C3%B3n&cp=15&gs_id=56&xhr=t&q=Plandetur%202020%20ecuador&es_nrs=true&pf=p&tbo=d&sclient=psy-ab&oq=Plandetur+2020+&gs_l=&pbx=1&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.&fp=5121aee3894e
- Municipio de Baños de Agua Santa. (2009). *Inventario del Cantón Baños*. Baños.
- Municipio de Baños de Agua Santa. (2012). *COE Cantonal*. Recuperado el 05 de Mayo de 2012, de Sitio Web Municipio Baños de Agua Santa: http://www.municipiobanos.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=289&Itemid=161
- Municipio de Baños de Agua Santa. (2012). Tríptico “Baños Ciudad Segura y Capacitada”. Baños, Tungurahua.
- Naciones Unidas. (1994). *Conferencia Mundial sobre Reducción de Desastres*. Recuperado el 1 de Mayo de 2012, de Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción de Riesgos de Desastres: <http://www.eird.org/fulltext/Yokohama-strategy/YokohamaEspa%F1ol.pdf>
- Naciones Unidas. (2001). *Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres*. Recuperado el 1 de Mayo de 2012, de Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres: <http://eird.org/esp/acerca-eird/marco-accion-esp.htm>
- Naciones Unidas. (2002). *Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 2 de Mayo de 2012, de Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de Argentina: <http://www.ambiente.gov.ar/infoteca/aea/descargas/johannesburgo01.pdf>
- Naciones Unidas. (2005). *Conferencia Mundial sobre Reducción de Desastres, Marco de Acción de Hyogo*. Recuperado el 02 de Mayo de 2012, de Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de

Desastres: <http://www.eird.org/cdmah/contenido/hyogo-framework-spanish.pdf>

- Narváez, L., Lavell, A., & Pérez Ortega, G. (2009). *La Gestión del Riesgo de Desastres: Un enfoque basado en procesos*. Lima: Pull Creativo.
- Organización Mundial de Turismo. (1991). *Medidas Recomendadas para la Seguridad en Turismo*. Recuperado el 20 de Junio de 2012, de CAPTUR: <http://www.captur.com/boletin/155may06/pdf/seguridad%20en%20turismo.pdf>
- Organización Mundial de Turismo. (2001). *Red y Grupo de Seguridad del Turismo*. Recuperado el 16 de Junio de 2012, de Programa Ejecutivo sobre Seguridad Turística y Hotelera: http://www.centralamerica-smallhotels.com/seguridad/seguridad_t.htm
- Organización Mundial de Turismo. (2012). Rol de las academia frente a los desafíos del turismo en el contexto regional y mundial. Quito.
- Organización Mundial de Turismo. (2012). Seguridad Turística en las Américas. *Amenazas para el Desarrollo del Turismo en las Américas*. Lima.
- Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *Seguridad Turística*. Recuperado el 20 de 09 de 2012, de Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística: <http://portal.seguridadturistica.org/>
- Organización Mundial de Turismo, Naciones Unidas. (2001). *Código de Ética Mundial para el Turismo*. Recuperado el 16 de Junio de 2012, de <http://www.turismo-sostenible.org/docs/codigo-etico-en-el-turismo.pdf>
- Pérez de las Heras, M. (2004). *Manual de Turismo Sostenible, cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. Madrid: Mundi - Prensa.
- Programa de las Naciones Unidas para el medio Ambiente; Organización Mundial de Turismo . (2006). *Por un Turismo más sostenible, Guía para responsables políticos* .
- Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina; Cooperación Técnica Alemana. (2006). *Incorporación del Análisis del Riesgo en los procesos de Planificación e inversión pública en América Latina y el Caribe*. Lima.

- Revista Digital de Turismo y Cultura Sierra Centro. (02 de Agosto de 2012). *Baños de Agua Santa pone a prueba la ubicación de una nueva una sirena*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2012, de Revista Digital de Turismo y Cultura Sierra Centro: <http://www.sierracentro.com/2012/08/02/banos-de-agua-santa-pone-a-prueba-la-ubicacion-de-una-nueva-una-sirena>
- Revista Digital de Turismo y Cultura Sierra Centro. (10 de Mayo de 2012). *Simulacro de Evacuación se realizó en Baños de Agua Santa con 10 mil participantes*. Recuperado el 15 de Junio de 2012, de Revista Digital de Turismo y Cultura Sierra Centro: <http://www.sierracentro.com/2012/05/10/un-simulacro-de-evacuacion-se-realizo-en-banos-de-agua-santa-con-10-mil-participantes>
- *Declaración de la Haya sobre el Turismo*. (s.f.). Recuperado el 12 de 06 de 2012, de Historia y Teoría del Turismo: <http://turismohistoria.blogspot.com.es/2008/12/declaracin-de-la-haya-sobre-el-turismo.html>
- Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. (2011). *Análisis de Vulnerabilidad del Cantón Baños de Agua Santa*. Quito.
- Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. (2012). *Manual del Comité de Gestión de Riesgos*. Guayaquil: Dirección de gestión de la Información, Difusión y Soporte de la Subsecretaría de Construcción Social para la Gestión de Riesgos de la SNGR.
- Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. (2012). *Valores, Visión, Misión*. Recuperado el 13 de 06 de 2012, de Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos: <http://www.riesgos.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 - 2013*. Recuperado el 6 de Mayo de 2012, de Secretaría Nacional de Planificación: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf
- Secretaría Nacional de Planificación de Desarrollo. (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Recuperado el 05 de Mayo de 2012, de Secretaría Nacional de Planificación de Desarrollo: <http://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-para-el-buen-vivir-2009-2013/>
- Segura Troya, M. (2009). *Los Escenarios de Riesgo de la zona De influencia del Volcan Tungurahua*.

- Vera Rebollo, F. (2003). Riesgos naturales en la actividad turística. *Revista de Ciencias Sociales: Los procesos de riesgo con origen natural: una constante en la relación entre hombre y medio*, 159 -176.
- Vieira, L. M. (1991). *Baños* (Tercera ed.). Guayaquil: Síntesis.

ANEXOS

ANEXO 1: FORMATO DE ENCUESTA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

El objetivo de esta encuesta es determinar el grado de conocimiento y preparación existente por parte de los prestadores de servicios turísticos, respecto a la Gestión de Riesgos en la ciudad de Baños, los datos recopilados serán usados con fines académicos.

1.- ¿Conoce usted el contenido del Plan de Contingencia de Baños para erupciones volcánicas, vigente para este año?

Si..... No.....

¿A través de que medio llegó a conocerlo?

Prensa

Radio

Material escrito

Internet

Cursos

Otros, especifique

¿Quién ha sido responsable de su difusión?

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos

COE Cantonal

Población en General

Otros, especifique

2.- ¿Conoce usted los lugares específicos que se han determinado dentro del Plan de Contingencia Cantonal, para la ubicación de los turistas en casos de erupciones volcánicas?

Si..... No.....

¿Cuáles?.....

3.- Como prestador de servicios turísticos, ¿Ha recibido algún tipo de información o indicación en el último año, por parte del Municipio para prepararlo en caso de una eventual erupción volcánica?

Si..... No.....

La información recibida se relaciona con:

- Peligros volcánicos
- Zonas de Riesgo
- Refugios Temporales
- Cómo prepararse frente a una erupción
- Lo que se debe hacer con los Turistas
- Otros, especifique

4.- ¿Tiene usted conocimiento de la ordenanza emitida en el mes de Abril de 2012, que establece los requisitos para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento, y que tiene un requisito muy específico relativo a la Gestión de Riesgos?

Si..... No.....

¿En qué consiste dicho requisito?.....

.....
.....

5.- ¿Qué haría con los Turistas que se encuentren en su establecimiento en el momento de una erupción volcánica?

- Transportarlos a un refugio temporal
- Mantenerlos en su establecimiento
- Sacarlos del local y cerrar las puertas
- Darles indicaciones del lugar al cual deben ir
- Otros, especifique

6.- ¿Con qué tipo de equipos cuenta usted para proporcionar a los turistas que se encuentren en su establecimiento, en el momento de una erupción volcánica?

- Mascarillas
- Gafas
- Pañuelos
- Linternas
- Botellas de Agua
- Nada

¿Otros? ¿Cuáles?

7.- ¿Cuentan ustedes en su establecimiento con mapas de la ciudad, en donde se identifiquen las zonas de riesgo y los refugios temporales?

Si..... No.....

¿Quién se lo ha proporcionado?

Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos

Municipio/ COE Cantonal

Usted lo ha conseguido por su cuenta

Cámara de Turismo

Otros, especifique

8.- ¿Qué medio utiliza en su establecimiento, para dar a conocer el estado del volcán y las medidas que deben tomar los turistas frente a una posible erupción volcánica?

Información verbal

Medios escritos elaborados por su establecimiento

Algún documento proporcionado por el Municipio

Documento proporcionado por la Secretaría de Riesgos

Documento proporcionado por la Cámara de Turismo

Otros, especifique

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 2: FORMATO DE ENCUESTA PARA TURISTAS NACIONALES

El objetivo de la presente encuesta es determinar la cantidad de información que maneja el turista que se encuentra en Baños respecto al volcán Tungurahua y su actividad eruptiva, así como las medidas de seguridad que se debe tener en cuenta respecto a esta amenaza. De forma adicional se busca conocer quién proporciona la información y a través de que medio se lo hace. Los datos recopilados serán usados con fines académicos.

1.- ¿Qué medio utilizó para conseguir información acerca Baños, antes de visitar la ciudad?

Internet
Familiars y amigos
Libros
Otros, especifique

¿A través de ese medio se le proporcionó información actualizada relativa al volcán o la medidas que debe tomar para estar seguro, frente a la actividad volcánica?

Si..... No.....

2.- ¿Conoce usted el actual estado del Volcán Tungurahua?

Si..... No.....

¿Cómo obtuvo la información?

A través del internet
A través de la Televisión
A través de a la Radio
A través de la población local
Miembros del Comité de Operaciones de Emergencias
Miembros de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos
Otros, especifique

3.- ¿Conoce la ubicación de los refugios temporales y las zonas de Mayor Riesgo, ante una erupción volcánica en Baños?

Si..... No.....

A través de qué medio llegó a identificarlos:

Mapas ubicados en los parques de la Ciudad

Trípticos obtenidos en los Centros de Información Turística

Información Verbal de dueños de hoteles, restaurantes, etc

Otros, especifique.....

4.- Dentro de la ciudad, ¿Se le ha dado algún tipo de indicación acerca de las medidas que debe tomar para precautelar su seguridad en caso de una erupción volcánica?

Si..... No.....

¿A través de que medio lo han hecho?

Material escrito (Trípticos, volantes, etc)

Información Verbal

Otros, especifique.....

¿Quién le ha proporcionado la información o el material escrito?

Personas que laboran en establecimientos Turísticos (Hoteles, restaurantes, etc)

Personal de las Oficinas de Información Turística

Miembros del Comité de Operaciones de Emergencias

Miembros de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos

Otros, especifique.....

5.- En caso de una erupción volcánica, ¿qué es lo que usted haría?

Correr a cualquier dirección para alejarse lo suficiente

Ingresar al hotel donde se hospeda para resguardarse

- Tomar un vehículo para tratar de huir
- Seguir la señalética para llegar a lo refugios
- Nada
- Otros, especifique

6.- Considera usted que el volcán Tungurahua y su actividad eruptiva, dentro de la ciudad de Baños constituye:

- Un atractivo turístico importante
- Una amenaza que representa peligro
- Las dos anteriores

7.- En relación al volcán ¿Considera usted que Baños es una ciudad segura y capacitada?

Si..... No.....

¿Por qué?.....

¡Gracias por su colaboración!

**ANEXO 3: FORMATO DE ENCUESTA PARA TURISTAS EXTRANJEROS
SURVEY FOR TOURISTS**

The aim of this survey is to know the quantity of information that the tourists handle about Tungurahua volcano and its volcanic activity, as well as the security measures to be safe considering this threat. Also, it is important to know how and who provides the information in the city. The information collected will be used for academic purposes

1.- ¿How did you get information about Baños, before traveling to the city?

- Internet
- Relatives and friends
- Books
- Other, specify

Did you find updated information about the volcano or the security measures to be safe during a possible volcanic activity, through this source?

Yes..... No.....

2.- Do you know the current status of the Tungurahua volcano?

Yes..... No.....

How did you get the information?

- Internet
- Television
- Radio
- Local residents
- Members of the Emergency Operations Committee
- Members of the National secretaryship of risk management.....
- Other, specify

3.- Do you know the location of the temporary shelters and high risk areas, during a volcanic eruption in Baños?

Yes..... No.....

How did you get that information?

- Maps located in the city parks
- Leaflets obtained in Tourist Information Centers
- Verbal information from owners of hotels, restaurants, etc.
- Other, specify

4.- In the city, have you received any information about the security measures you must take during a volcanic eruption?

Yes..... No.....

How did you receive the information?

- Written material (brochures, flyers, etc.)
- Verbal information
- Other, specify

Who gave you the information?

- Staff of tourist establishments (Hotels, restaurants, etc)
- Staff of Tourist Information Centers
- Members of the Emergency Operations Committee
- Members of the National secretaryship of risk management
- Other, specify

5.- What would you do in case of a volcanic eruption?

- Run in any direction to get far away and be safe
- Go to the hotel where you are lodged to be safe
- Take a car to try to flee

Follow the signs and arrive at the shelters

Other, specify

6.- You consider that Tungurahua volcano and its eruptive activity in the city of Baños is:

An important touristic attraction

A threat that represents a big danger

Both

7 .- Do you think Baños is a safe and prepared city? (About the volcano)

Yes.....

No.....

Why?

.....
.....
.....
.....

Thank you!

ANEXO 4: CARTELERA DE LA CÁMARA DE TURISMO DE BAÑOS



ANEXO 5: TRÍPTICO BAÑOS CUIDAD SEGURA Y CAPACITADA

**ANEXO 6: CD CON LOS MENSAJES DE AUDIO TRASMITIDOS EN LA
RADIO LOCAL COMO PARTE DE PREVENCIÓN DENTRO DEL PROCESO
DE GESTIÓN DE RIESGOS EN BAÑOS**