



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe final de graduación o titulación previo a la obtención del título de
Licenciada en Turismo y Hotelería**

TEMA:

**“LAS MEDIDAS DE CONTINGENCIA DISEÑADAS ANTE EL
PROCESO ERUPTIVO DEL VOLCÁN TUNGURAHUA Y SU
REPERCUCIÓN EN EL NIVEL DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS
QUE VISITAN EL SECTOR SANTA ROSA DE RUNTÚN CANTÓN
BAÑOS DE AGUA SANTA”**

Autor: Pérez Sánchez Lizbeth Juliana

Tutor: Lcdo. Mg. Núñez Muñoz José Luis

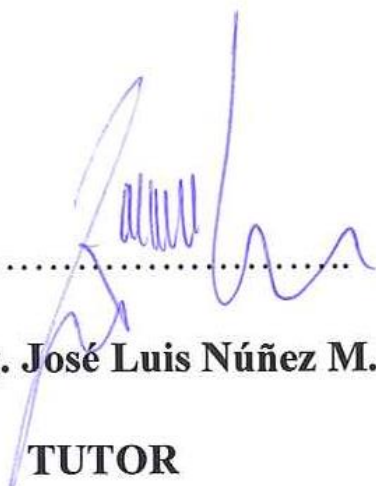
Ambato-Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Lcdo. Mg. José Luis Núñez M. con C.C 1803082849 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LAS MEDIDAS DE CONTINGENCIA DISEÑADAS ANTE EL PROCESO ERUPTIVO DEL VOLCÁN TUNGURAHUA Y SU REPERCUCIÓN EN EL NIVEL DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS QUE VISITAN EL SECTOR SANTA ROSA DE RUNTÚN CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA”** desarrollado por la egresada Pérez Sánchez Lizbeth Juliana, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, como científicos y reglamentarios del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.


.....
Lcdo. Mg. José Luis Núñez M.
TUTOR

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien, en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, he llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación.

Las ideas, opiniones y comentarios especializados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Pérez Sánchez Lizbeth Juliana
C.I: 180518013-8
AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema “**LAS MEDIDAS DE CONTINGENCIA DISEÑADAS ANTE EL PROCESO ERUPTIVO DEL VOLCÀN TUNGURAHUA Y SU REPERCUCIÒN EN EL NIVEL DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS QUE VISITAN EL SECTOR SANTA ROSA DE RUNTÙN CANTÒN BAÑOS DE AGUA SANTA**”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de Autor y no se utilice con fines de lucro.



Pérez Sánchez Lizbeth Juliana
C.I: 180518013-8
AUTORA

Al consejo directivo de la facultad de ciencias humanas y de la educación:

La comisión de Estudio y Calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el Tema: “LAS MEDIDAS DE CONTINGENCIA DISEÑADAS ANTE EL PROCESO ERUPTIVO DEL VOLCÀN TUNGURAHUA Y SU REPERCUCIÒN EN EL NIVEL DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS QUE VISITAN EL SECTOR SANTA ROSA DE RUNTÙN CANTÒN BAÑOS DE AGUA SANTA”, presentada por la Srta. Pérez Sánchez Lizbeth Juliana, egresado de la Carrera de Turismo y Hotelería, Promoción Octubre 2015- Marzo 2016, considera que, una vez revisado dicho Trabajo de Investigación, reúne los requisitos básicos, técnicos, científicos y reglamentarios establecidos.

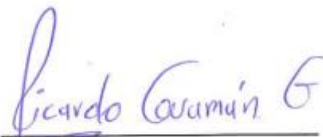
Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el Organismo pertinente para los trámites correspondientes.

Ambato, 20 de mayo del 2016

LA COMISIÓN

.....
Lcdo. Mg. Oscar Abril

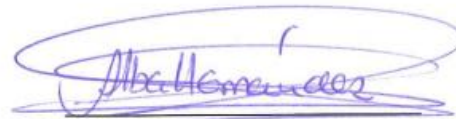
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Lcdo. Mg. Adolfo Ricardo Guamán Guevara

CI: 180283012-3

MIEMBRO



Lcda. Mg. Alba Paulina Hernández Freire

CI: 180369102-9

MIEMBRO

DEDICATORIA

El presente proyecto le dedico primero a Dios por permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi vida.

A mis familiares más cercanos que me han impulsado durante todo este camino para convertirme en una profesional, en especial a mi Madre Cecilia por apoyarme desde el principio y en todo momento, por sus palabras mágicas de superación, que hizo que no me rindiera y por soportar largos momentos de ausencia durante mis estudios, a mi padre Francisco que sin ninguna duda me brindo su mano y apoyo económico para continuar con mi sueño y a mis hermanos Francis por ser mi luz y Jhordy por ser mi Ángel y mi inspiración.

Y como no dedicarle a mi abuelito paterno, Rubén, que sin ser yo una profesional él ya estuvo orgulloso de mi, y pese a que hora ya no está junto a mí, todavía siento su ternura y sus bendiciones.

De manera especial a mi Tío Marcos Pérez por ser mi segundo padre y compartir juntos alegrías y tristezas.

Además, todo mi esfuerzo de este trajinar universitario, lo hice con miras a mi futuro, pero más que todo, por mis hermanos, abuelitos, primos, tíos y más familiares se sientan orgullosos de mí.

Juliana Pérez

AGRADECIMIENTO

Me complace agradecer a mis Padres, ya que, sin el apoyo moral y económico de ellos, no hubiese sido posible alcanzar este triunfo valioso para mí.

Un agradecimiento profundo a mi Tía Jenny Sánchez por su invaluable ayuda en el momento que más necesite, te agradezco por ser tan generosa y desprendida siempre conmigo.

De manera especial a Lic. Mg. Ricardo Guamán quien, con una enseñanza de vida, dio a conocer que con esfuerzo, trabajo y constancia se consigue todo.

A una persona muy especial que me ha brindado su amor, ayuda y comprensión, durante mi etapa universitaria, dándome ánimos y valor para seguir adelante.

Juliana Pérez

ÍNDICE

Portada.....	
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	ii
AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
Al consejo directivo de la facultad de ciencias humanas y de la educación:	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DE TABLAS	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I	3
1.1.- Tema de Investigación	3
1.2.- Planteamiento del problema.....	3
1.2.1.- Contextualización	3
1.2.2.- Análisis crítico	5
1.2.3.- Análisis Crítico	6
1.2.4- PROGNOSIS	7
1.2.5.- FORMULACION DEL PROBLEMA	7
1.2.6.- PREGUNTAS DIRECTRICES	7
1.2.7.- DELIMITACION DEL OBJETIVO DE INVESTIGACION	7
1.2.8.- Delimitación Espacial	8
1.2.9.- Delimitación Temporal	8
1.3.- JUSTIFICACIÓN	9
1.4.- OBJETIVOS	10
1.4.1.- Objetivo General.....	10
1.4.2.- Objetivos Específicos	10
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1.- Antecedentes investigativos.....	11
2.2.- Fundamentación filosófica.....	13
2.3.- Fundamentación legal.....	14
2.7.- Fundamentación teórica variable independiente.....	22
2.7.1.- Fundamentación teórica variable independiente.....	28

2.8.- Fundamentación teórica variable dependiente.....	30
2.8.1.- Fundamentación teórica variable dependiente.....	34
2.9.- Hipótesis	39
3.0.- Señalamiento de variables de hipótesis	39
CAPITULO III.....	40
METODOLOGIA	40
3.1.- Enfoque de la investigación.....	40
3.2.- Modalidad básica de la investigación	40
3.3.- Nivel o tipo de investigación	41
3.4.- Población y Muestra	41
3.5.- OPERACIONALIZACION DE VARIABLES - Variable Independiente: Seguridad turística.....	43
3.6.- OPERACIONALIZACION DE VARIABLES - Variable dependiente: Medidas de Contingencia	44
3.7.- PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	45
3.8.- Plan de procesamiento de la información	45
CAPITULO IV.....	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.1.- Análisis de los resultados.....	46
4.1.1.- Encuestas dirigida a turistas.....	46
4.2.- Verificación de la hipótesis	63
4.2.1.- Planteamiento de la Hipótesis.....	63
4.2.2.- Selección del nivel de significación	63
4.2.3.- Descripción de la población.....	63
4.2.4.- Recolección de datos y cálculo de lo estadístico	65
4.2.5.- Especificación de las regiones de aceptación y rechazo	65
4.2.6.- Especificación de lo estadístico	67
4.3.- CONCLUSIONES	70
4.4.- RECOMENDACIONES	70
4.5.- BIBLIOGRAFIA	71

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Arbol de problemas.....	5
Gráfico 2 Area de investigación.....	8
Gráfico 3 categorización variable independiente-dependiente	19
Gráfico 4 subordinación variable independiente.....	20
Gráfico 5 Subordinación variable dependiente	21
Gráfico 6 señalética direccional	36
Gráfico 7 señalética indicativa	37
Gráfico 8 señalética informativa	38
Gráfico 9 señalética prohibitiva	38
Gráfico 10 pregunta 1.....	47
Gráfico 11 pregunta 2.....	48
Gráfico 12 pregunta 3.....	49
Gráfico 13 pregunta 4.....	50
Gráfico 14 pregunta 5.....	51
Gráfico 15 pregunta 6.....	52
Gráfico 16 pregunta 7.....	53
Gráfico 17 pregunta 8.....	54
Gráfico 18 pregunta 9.....	55
Gráfico 19 pregunta 10.....	56
Gráfico 20 pregunta 11.....	57
Gráfico 21 pregunta 12.....	58
Gráfico 22 pregunta 13.....	59
Gráfico 23 pregunta 14.....	60
Gráfico 24 pregunta 15.....	61
Gráfico 25 pregunta 16.....	62
Gráfico 26 región de rechazo y aceptación	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 población y muestra	41
Tabla 2 operacionalización de variable independiente	43
Tabla 3 operacionalización de variable dependiente	44
Tabla 4 Plan de recolección de información	45
Tabla 5 pregunta 1.....	47
Tabla 6 pregunta 2.....	48
Tabla 7 pregunta 3.....	49
Tabla 8 pregunta 4.....	50
Tabla 9 pregunta 5.....	51
Tabla 10 pregunta 6.....	52

Tabla 11 pregunta 7.....	53
Tabla 12 pregunta 8.....	54
Tabla 13 pregunta 9.....	55
Tabla 14 pregunta 10.....	56
Tabla 15 pregunta 11.....	57
Tabla 16 pregunta 12.....	58
Tabla 17 pregunta 13.....	59
Tabla 18 pregunta 14.....	60
Tabla 19 pregunta 15.....	61
Tabla 20 pregunta 16.....	62
Tabla 21 descripción de la población.....	64
Tabla 22 grados de libertad.....	66
Tabla 23 especificación de lo estadístico frecuencias observadas.....	67
Tabla 24 especificación de lo estadístico frecuencia esperada.....	68
Tabla 25 recolección de datos (chi cuadrado).....	69

INDICE DE ANEXOS

anexos 1 simulacro casa del árbol.....	72
anexos 2 simulacro escuelas baños.....	72

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
MODALIDAD DE ESTUDIOS: PRESENCIAL
RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “Las medidas de contingencia diseñadas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua y su repercusión en el nivel de seguridad de los turistas que visitan el sector Santa Rosa de Runtun cantón Baños de Agua Santa”

AUTORA: Pérez Sánchez Lizbeth Juliana

TUTOR: Lcdo. Mg. José Luis Núñez Muñoz

RESUMEN:

En los últimos años el turismo en Ecuador se ha convertido en un potencial turístico a nivel mundial, en donde la publicidad ha desempeñado un rol de altos rangos, convirtiéndose así en fuentes de empleo, debido que brinda una calidad en seguridad y protección hacia el turista, ofreciendo un servicio de excelencia, por lo tanto Ecuador ha recibido un gran arribo de turistas tanto nacionales e internacionales.

Debido al desarrollo del presente trabajo de investigación se llega a la conclusión que es necesario la creación de un plan de contingencia para atractivos turísticos del sector de Santa Rosa de Runtun, de esta forma salvaguardar la integridad de los turistas y pobladores del lugar.

Además, brindar un servicio nuevo e innovador que cumpla las expectativas y necesidades del visitante, las mismas que podrán disfrutar de diferentes actividades

turísticas contando con las facilidades y seguridades necesarias para disfrutar de los turistas.

Palabras claves: seguridad, calidad, servicio, plan de contingencia, potencial turístico.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se investigará la repercusión que tiene el nivel de seguridad en las medidas de contingencia diseñadas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua del sector Santa Rosa de Runtun, cantón Baños de Agua Santa.

CAPITULO I

En este capítulo se encuentra al problema objeto de estudio en la investigación y por ende se determina la realidad a investigar, analizando, investigando, estudiando aspectos de relevancia como la contextualización analizada de manera macro, meso y micro, la que describe el problema tal como se presenta en la realidad; el análisis crítico que consiste en determinar las causas del problema; la prognosis que edifica una visión de los efectos que se origina el problema investigado; la delimitación del objeto de estudio determinando límites de contenido y tiempo; la formulación del problema, relacionado a las variables; las preguntas directrices, que derivan del problema central y que admitan a desarrollar los objetivos específicos; la justificación, que especifica las razones y motivos para llevar adelante la investigación y por último los objetivos generales y específicos que desarrollan los propósitos para alcanzar la presente investigación.

CAPITULO II

Se identifica el marco teórico el mismo que permite aclarar el objeto de estudio (problema de investigación), los antecedentes investigativos, los cuales permitirán resguardar la investigación, la fundamentación filosófica, en la que se detalla el tipo de paradigma a utilizar, la fundamentación legal, que radica en normativas y leyes vigentes que se encuentran relacionadas con el problema a investigar, las categorías fundamentadas, mismas que detallan el problema y estable relación entre las variables dependientes e independiente.

CAPITULO III

Se enfoca en la metodología, en donde se detalla cómo y con qué se desarrollará la investigación, además se incluye temas relacionadas como el enfoque de la investigación, su modalidad y al mismo tiempo se da a conocer la población y muestra que será parte primordial de la investigación.

CAPITULO IV

El análisis e interpretación de los resultados de las técnicas e instrumentos de investigación utilizados, respaldando la presente investigación y a su vez sustentara la verificación de la hipótesis planteada, además las conclusiones y recomendaciones son clave del establecimiento a las que se ha llegado después del proceso de investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de Investigación

“Las medidas de contingencia diseñadas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua y su repercusión en el nivel de seguridad de los turistas que visitan el sector Santa Rosa de Runtun cantón Baños de Agua Santa”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Ecuador es un país con una vasta riqueza natural y cultural, siendo además el mayor país con biodiversidad por km² del mundo. Así mismo, ofrece atractivos históricos como Quito, gastronómicos y una variedad de culturas y tradiciones. (Urquiza, Turismo del Ecuador, 2015)

En los últimos años el turismo en Ecuador se ha convertido en un potencial turístico a nivel mundial, donde la publicidad ha desempeñado un rol de altos rangos, convirtiéndose así en fuentes de empleo, debido que brinda una calidad en seguridad y protección hacia el turista, ofreciendo un servicio de excelencia, por lo tanto Ecuador ha recibido un gran arribo de turistas tanto nacionales e internacionales que llegan al país.

Según el Consejo Provincial de Tungurahua, en Quero, Tisaleo y Mocha, tiene 31 atractivos de interés turístico que se promocionan a través de las rutas agro turísticas. (El Comercio, 2013).

En estas sendas predominan las comidas típicas y las caminatas por senderos estrechos hacia cascadas escondidas como la Junjun en Quero.

Baños de Agua Santa es famosa por ser una de las ciudades que más visitantes atrae en el Ecuador, por el volcán Tungurahua como atractivo turístico convirtiéndose en una ciudad potencial en turismo, cuenta con el 40% de turistas nacionales y 60% de turistas internacionales que visitan este lugar por sus atractivos culturales, religioso y de aventura, es por eso que es el principal atractivo del cantón, dotada de una alta biodiversidad. (Urquiza, Turismo Baños, 2015)

Es una ciudad apta y perfecta para realizar turismo religioso, natural y de aventura, contando con una infraestructura de calidad e implementos necesarios para cada tipo de actividad, que los visitantes tengan una estadía placentera y sin inconvenientes, garantizando la protección y seguridad hacia el turista, hacer del viaje la mejor experiencia posible del visitante, ante una eventual erupción del volcán Tungurahua.

En el cantón Baños se ha trabajado con respecto a la seguridad de los turistas en caso del volcán Tungurahua, es por eso que el cantón cuenta con un plan de contingencia para los habitantes y turistas, pero las parroquias que cuentan con lugares turísticos no proveen con medidas de contingencia y simulacros, por lo tanto cabe mencionar que es importante un manejo seguro de vida para la variedad de actividades a desarrollar en el cantón Baños y la parroquia Runtun, para así garantizar la seguridad e integridad de los visitantes ante un caso de emergencia.

1.2.2 Análisis crítico

Gráfico 1 Arbol de problemas



Elaborado por: PÉREZ, Juliana (2015)

1.2.3. Análisis Crítico

El desconocimiento de las medidas de contingencia diseñadas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua y su repercusión en el nivel de seguridad de los turistas que visitan el sector Santa Rosa de Runtun, cantón Baños de Agua Santa, ocasiona cierta inseguridad respecto al turismo, por lo cual existe el limitado número de guías profesionales calificados, afectando notablemente al servicio turístico del cantón, debido a esto se nota el inadecuado servicio hacia el turista.

Posteriormente en Baños existe el desarrollo de la actividad turística de forma empírica, dado que agencias de viajes, no cuentan con todos los servicios e implementos básicos y necesarios, de tal manera que se garantice la seguridad a los visitantes, esto ha generado la dificultad de prestación de servicios turísticos en el sector Santa Rosa de Runtun.

Además, la irresponsabilidad de los turistas al contratar una agencia de costo extremadamente bajo, hace que el turismo en el cantón se convierta en monótono, provocando la inseguridad de los turistas durante los tours.

Finalmente, el inadecuado manejo de información sobre eventuales erupciones en lugares turísticos como; ventanas (casa del árbol), Panticucho (vuelo del cóndor, hostel las orquídeas), y (Hostería Luna Runtun), han ocasionado la incertidumbre de prestadores de servicios en caso de catástrofes naturales, de tal manera es importante estar capacitado sobre desastres naturales, para instruir a los visitantes en caso de catástrofes.

1.2.4- PROGNOSIS

En caso de ser negativa la investigación, no se obtendrá la información requerida, además de estar inseguro si las medidas de contingencia diseñadas podría ser un factor importante y relevante para el nivel de seguridad de los turistas que visitan en sector Santa Rosa de Runtun cantón Baños de Agua Santa.

1.2.5.-FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la influencia de las medidas de contingencia diseñadas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua y su repercusión en el nivel de seguridad de los turistas que visitan el sector Santa Rosa de Runtun cantón Baños de Agua Santa?

1.2.6.- PREGUNTAS DIRECTRICES

- ✓ ¿Por qué las medidas de contingencia contribuirán en caso de la erupción volcánica en los sitios turísticos del sector Santa Rosa de Runtun?
- ✓ ¿Cómo influye el nivel de seguridad de los turistas en el desarrollo turístico del sector?
- ✓ ¿Cómo aportaría las medidas de contingencia en los sitios turísticos garantizando la seguridad de los turistas en la erupción volcánica?

1.2.7. DELIMITACION DEL OBJETIVO DE INVESTIGACION

Delimitación del Contenido

Campo: Turismo

Área: medidas de contingencia

Aspecto: nivel de seguridad

1.2.8. Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrollará en el sector Santa Rosa de Runtun del cantón Baños de Agua santa provincia de Tungurahua.

Gráfico 2 Área de investigación



Fuente: Google Earth

Elaborado por: PÉREZ, Juliana (2015)

1.2.9. Delimitación Temporal

La presente investigación se realizará en el periodo octubre 2015- marzo 2016.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es importante debido a que permitirá determinar el nivel de seguridad de los visitantes en los destinos turísticos del sector Santa Rosa de Runtun, con este propósito las autoridades como; GADBAS, MINTUR, GOE y COE siempre están en continuo control sobre el correcto funcionamiento mecánico y físico de los implementos utilizados en deportes extremos y entretenimiento, así también exigen la capacitación, profesionalización y mejoramiento respecto a la protección del cliente.

Además, la indagación cuenta con interés público y privado. Público porque es una falencia para los moradores y visitantes al saber que se encuentran en una zona de relativo riesgo, porque se encuentra cerca al volcán Tungurahua, mismo que lleva 16 años de actividad eruptiva. Privado porque varios propietarios de los nuevos destinos turísticos se sienten afectados por la ausencia de medidas de contingencia adecuadas para este sector.

El sector Santa Rosa de Runtun tiene la oportunidad de brindar otras alternativas turísticas para el cantón, contribuyendo a la descentralización y expansión de nuevas propuestas turísticas como, parque el colibrí y torre al cielo.

Es factible este estudio por lo que no se requiere de mayor inversión, puesto que contamos el apoyo informativo y estadístico por parte del Instituto Geofísico de la Politécnica Nacional y el GAD del cantón Baños de Agua Santa.

Finalmente, el sector Santa Rosa de Runtun cuenta con 4 beneficiarios; ventanas (casa del árbol), Panticucho (vuelo del cóndor, hostel las orquídeas), y (Hostería Luna Runtun), mismos que ofrecen senderos ecoturísticos, juegos extremos, miradores, hospedaje y alimentación. De esta manera se contribuye al crecimiento turístico del sector Santa Rosa de Runtun.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar la situación actual, en cuanto a la seguridad del turista y las medidas de contingencia en el proceso eruptivo del volcán Tungurahua en la parroquia Runtun, cantón Baños de Agua Santa.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar las actuales medidas de contingencia ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua en la parroquia Runtun.
- Determinar las falencias en el nivel de seguridad de los turistas en el cantón Baños, Provincia de Tungurahua.
- Realizar un artículo científico como aporte a la investigación en las medidas de contingencia y su repercusión en el nivel de seguridad de los turistas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

No existe un estudio directo sobre las medidas de contingencia para garantizar la seguridad hacia los turistas en el sector Santa Rosa de Runtun, por lo tanto, se toma como referencia los siguientes trabajos investigativos que guardan cierta relación con la problemática planteada:

“ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LA ACTIVIDAD ERUPTIVA DEL VOLCÁN TUNGURAHUA EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL TURISMO EN EL CANTÓN BAÑOS”

Universidad: Universidad Técnica de Ambato

Facultad: Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera: Carrera de Turismo y Hotelería

Autor: Lara Moreta Margarita Vanessa

Año: 2013

Conclusiones:

- Estudiar la incidencia que tiene la actividad eruptiva del volcán Tungurahua en el Crecimiento Económico del Turismo de los pobladores del cantón Baños, señala que sus conclusiones son:
- La principal actividad económica de los habitantes del cantón Baños es el Turismo, ya que el cantón cuenta con múltiples lugares atractivos para todo tipo de turistas, esto ha hecho que con el pasar del tiempo esta sea la primordial actividad de los baneños, sus negocios tienen muchos años, es decir fueron pasando de generación a generación.

- También mediante sus respuestas podemos confirmar que los habitantes del cantón Baños dependen de los Turistas, ya que de ellos vienen los ingresos económico, por lo que para estas personas los peores años han sido del 2000 al 2002, ya que tuvieron que abandonar el cantón debido al fuerte incremento eruptivo del volcán que por su intensidad se declaró la alerta naranja, obligando a todos los habitantes de Baños a dejar sus hogares y negocios, muchos tuvieron que permanecer en albergues cercanos al cantón, esperando que el volcán se estabilice para poder regresar a sus casas.

Determinar que el análisis de la influencia de la actividad eruptiva del volcán Tungurahua es positivo y negativo; positivo debido que el volcán es parte de otro atractivo más para los turistas y para el cantón, puesto que ofrece su show lleno de fuerza y energía, de esta forma Baños se ha convertido en una ciudad turística y así ayudado al crecimiento económico del cantón; negativo puesto que asumieron el abandono del cantón por el aumento eruptivo del volcán en el año 1999, lo cual perjudico a cada una de la flias baneñas.

También es importante citar como referencia el trabajo de fin de carrera: “ESTUDIO DE AMENAZA, RIESGO Y VULNERABILIDAD DE LA PARROQUIA HUAMBALÓ, CANTÓN PELILEO, FRENTE AL PROCESO ERUPTIVO DEL VOLCÁN TUNGURAHUA”

Universidad: Universidad Internacional SEK

Facultad: Facultad de Ciencias Ambientales.

Autor: Fabrizio Michael Callantes Valarezo

Año: septiembre 2013

Conclusiones:

- La parroquia Huambaló presenta un nivel de amenaza volcánica intermedia, relacionada con la caída de ceniza y cascajo, mismas que son perjudiciales para la salud, así como para las zonas agrícolas y ganaderas.
- La parroquia Huambaló presenta un nivel de vulnerabilidad alto, debido al tipo de infraestructura y ubicación de las viviendas, afectaciones a la salud (especialmente población de la tercera edad y niños), las tomas de agua que se encuentran descubiertas pudiendo verse contaminadas por la caída de ceniza, la exposición de los cultivos frutícolas, hortícolas e invernaderos, las zonas ganaderas (especialmente vacunos lecheros), caprinos, criaderos de porcinos, planteles avícolas y procesadoras de alimentos avícolas, así como criaderos domésticos de animales menores (cuyes, conejos y aves).
- Existe un grado de susceptibilidad medio y alto a deslizamientos en la zona sur oeste de Huambaló, mientras que, en la zona central y norte de la parroquia, el grado de susceptibilidad es bajo o muy bajo.

Es relevante mencionar dicho tema, por la investigación requerida de la Parroquia Huambaló, por ser una amenaza volcánica intermedia, ya que esto afecta a todos los habitantes de dicho sector por la caída de ceniza o cascajos emanados del volcán Tungurahua, por lo tanto, es importante estar preparados sea con planes de contingencia, alarmas y kit de evacuación para el proceso eruptivo del coloso.

2.2 Fundamentación filosófica

El presente análisis se desarrollará en base al paradigma crítico a través de datos e información recolectada por parte del Instituto Geofísico de la Politécnica Nacional y GAD de Baños de Agua Santa, además será propositivo puesto que se planteará la solución a la problemática investigada, ya que, al no tener las medidas de contingencia, no se podrá salvaguardar la seguridad e integridad del turista durante su estadía.

2.3 Fundamentación legal

PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD INTEGRAL

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.” (Ministerio de Cordinación de Seguridad, 2015)

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”. (Ministerio de Cordinación de Seguridad, 2015)

La Ley de Seguridad Pública y del Estado

Art. 11: Literal “d”, De la gestión de riesgos. - La prevención y las medidas para contrarrestar, reducir y mitigar los riesgos de origen natural y antrópico o para reducir la vulnerabilidad, corresponden a las entidades públicas y privadas, nacionales, regionales y locales. La rectoría la ejercerá el Estado a través de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. (Constitución de la republica, 2015)

Reglamento de la Ley de Seguridad Pública y del Estado

(Constitución de la República, 2015) manifiesta

Art. 3.- Del órgano ejecutor de Gestión de Riesgos. - La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos es el órgano rector y ejecutor del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos. 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, socios naturales o antrópicos a nivel nacional e internacional. (pág. 1)

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

(Constitución de la República, 2010) aclara

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

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

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. (párr. 2)

AGENDA SECTORIAL DE LA SECRETARIA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Seguridad Integral

Plan y agendas

2014-2017

(Secretaria de Gestion de Riesgos, 2014-2017) revela

La Secretaría de Gestión de Riesgos (SGR), lidera el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, tiene como objetivo garantizar la protección de las personas y las colectividades ante los efectos negativos de desastres de origen natural o provocado por el ser humano. Cumple sus fines mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos, así como enfrentar y manejar eventos de desastres, recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas.

La Seguridad Integral procura un desarrollo sostenido, con acciones que buscan reducir los riesgos. Esta es una condición indispensable para que los beneficios de las inversiones hechas por los sectores público, privado y comunitario puedan generarse sostenidamente. La gestión de riesgos es una condición necesaria para un desarrollo seguro y sustentable. (pág. 1)

Ley de Seguridad Pública y del Estado, Art. 5.

Agenda Sectorial de Gestión de Riesgos

En esta nueva estructura, el Ministerio Coordinador de Seguridad, asumió la Secretaría del Consejo de Seguridad Pública y del Estado (Cosepe), máximo organismo del Estado en materia de seguridad. Entre las responsabilidades del Ministerio Coordinador están la propuesta de políticas públicas, la planificación integral y la coordinación de los organismos que conforman el Sistema de Seguridad

Pública y del Estado, así como también el seguimiento y la evaluación de las acciones aprobadas en materia de seguridad.

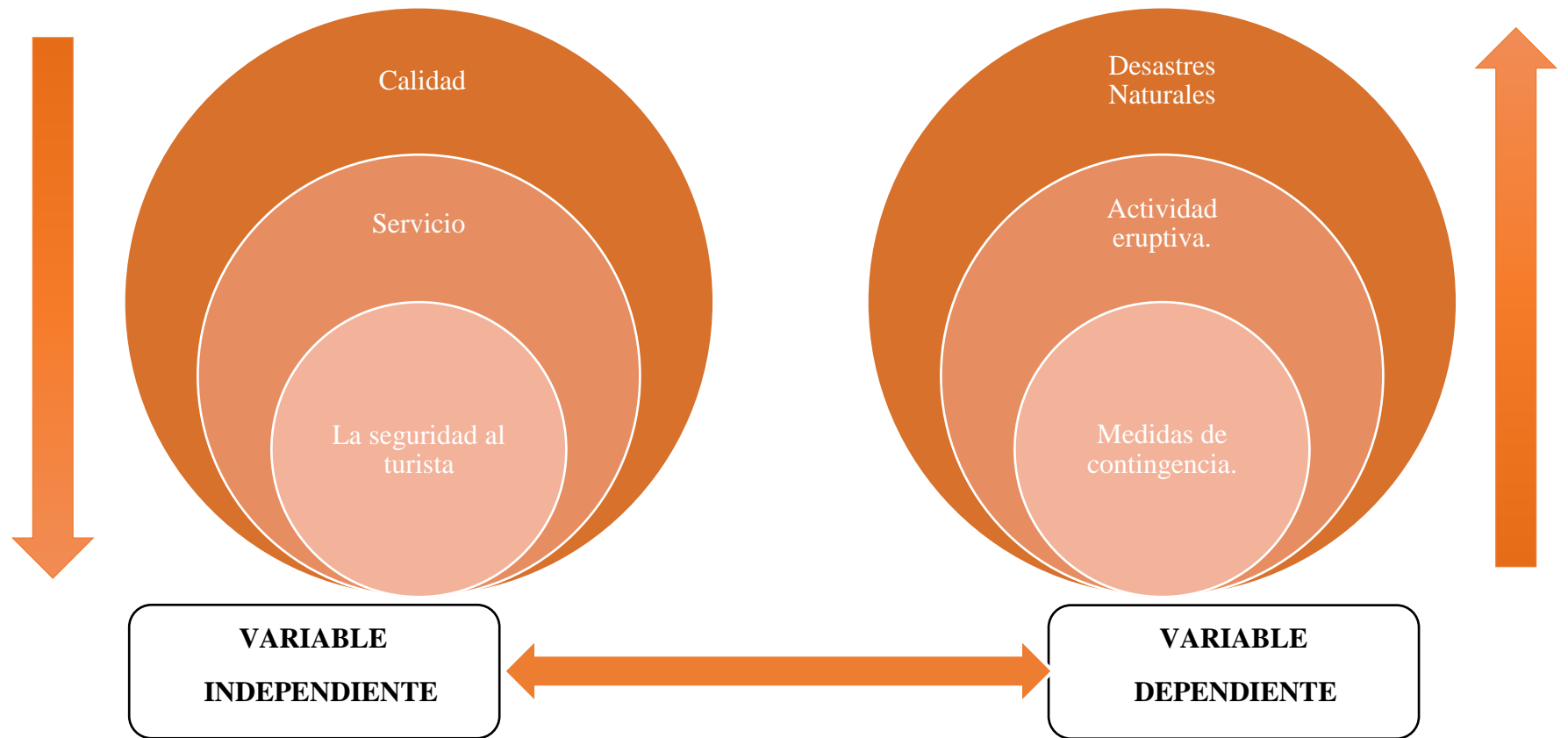
En el seno del Cosepe, el Presidente de la República podrá disponer la participación de cualquier ciudadano, a título personal o como representante de instituciones públicas o privadas, garantizando así la universalización de la seguridad y la necesaria participación ciudadana.

Según el artículo 6 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado, el Cosepe se encuentra conformado por:

- El Presidente de la República, quien lo presidirá.
- Vicepresidente de la República.
- Presidente de la Asamblea Nacional.
- Presidente de la Corte Nacional de Justicia.
- Ministro Coordinador de Seguridad, Secretario del Cosepe.
- Ministro de Defensa Nacional.
- Ministro del Interior.
- Ministro de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.
- Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.
- Comandante General de la Policía Nacional.

2.4 Categorías fundamentadas

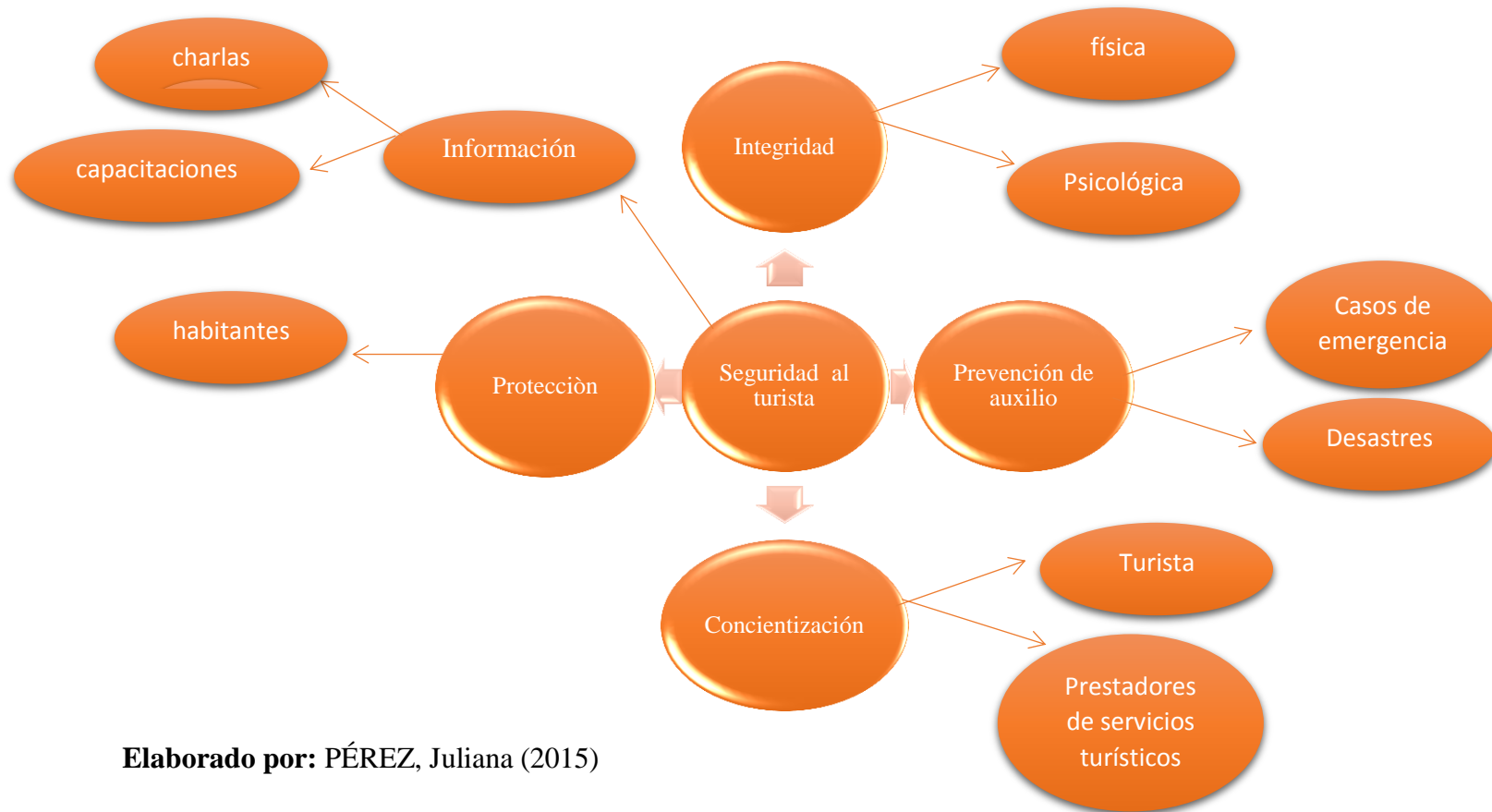
Gráfico 3 categorización variable independiente-dependiente



Elaborado por: PÉREZ, Juliana (2015)

2.5 Subordinación de variable independiente Seguridad al Turista

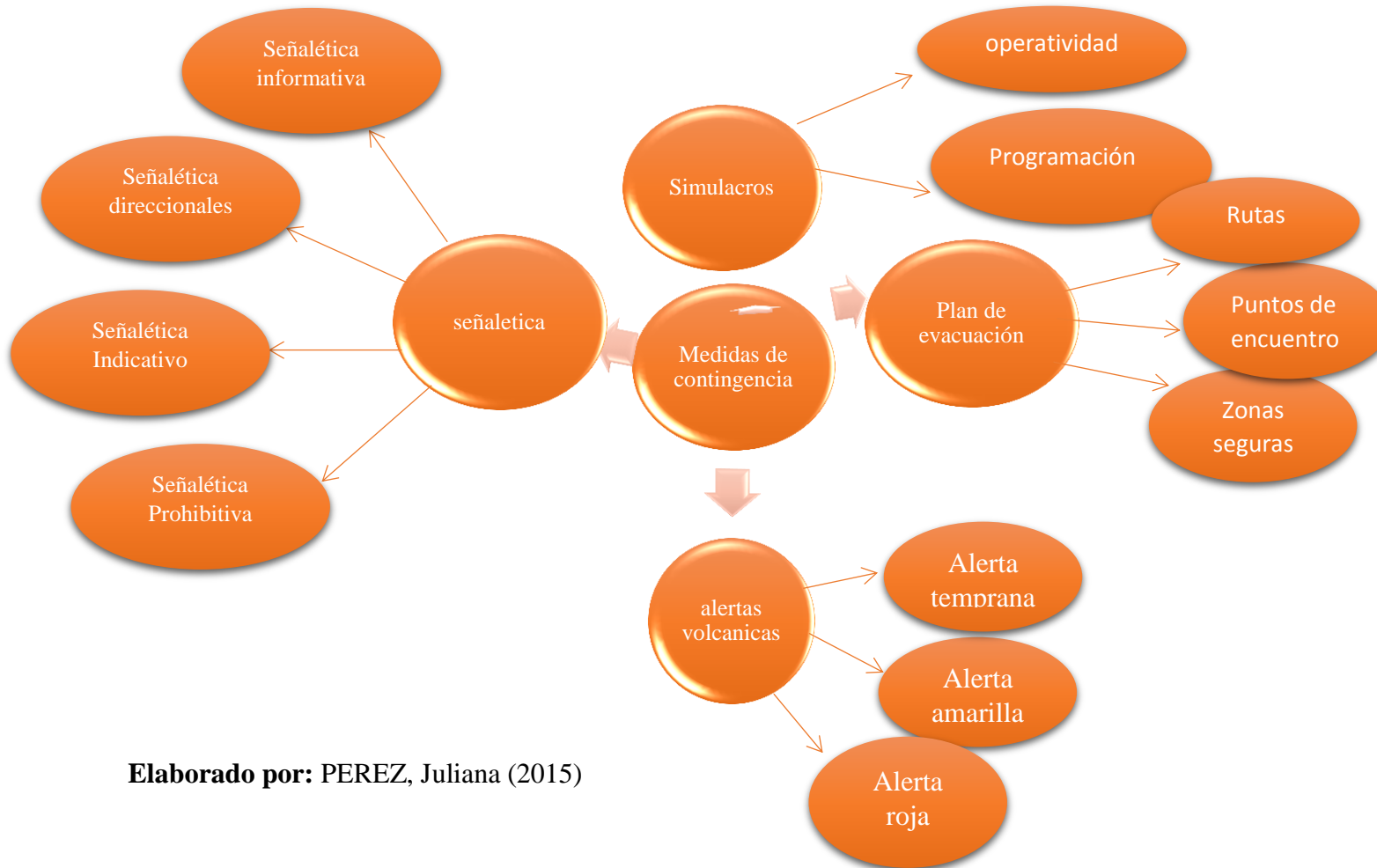
Gráfico 4 subordinación variable independiente



Elaborado por: PÉREZ, Juliana (2015)

2.6.- Subordinación de variable dependiente Medidas de Contingencia

Gráfico 5 Subordinación variable dependiente



Elaborado por: PEREZ, Juliana (2015)

2.7 Fundamentación teórica variable independiente

Calidad

(JURAN, 2012)(p.2) testifica

La calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí: una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.
(p.2)

Según (DEMING, 2012) “Es un sistema de medios para generar económicamente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente en función del sujeto que ha de juzgar el producto o servicios”

“Es la satisfacción de los requisitos de los consumidores del producto o servicio.”
(Ishikawa, 2012)(p.1)

(GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN, 2014) menciona

Características:

Tanto el diseño como la implementación del sistema perteneciente a la gestión de calidad generalmente se encuentran influenciados por diversos tipos de necesidades, objetivos y también por los procesos que se emplean y la envergadura de la estructura que posee la organización, de todas maneras, es importante tener en cuenta que el objetivo de este sistema, no tiene nada que ver con la uniformidad de la estructura correspondiente a los sistemas de control de calidad ni tampoco de la documentación.

Como todo sistema de una empresa, la gestión de calidad, posee algunos que resultan complementarios con los requisitos correspondientes a los productos a los que se dedica a comercializar la empresa. La gestión comercial en una empresa puede ser utilizada por las partes internas y externas que la componen, incluyendo aquellos organismos correspondientes a la certificación que sirven para evaluar las capacidades de la compañía con respecto a cumplir los requisitos que exige el cliente, que exige el reglamento y que exige la misma empresa.

(NORMAS 9001, 2011) certifica

Importancia:

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas. Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada. La calidad engloba a una buena propiedad que garantiza que el producto que ofrece sea consistente, esto no solo se centra en la prestación de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla, es decir si el producto satisface al consumidor, ingresa más recursos y cuesta menos el producto. (p.1)

Servicio

(Jair, 2005) declara que servicio “Es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización.”

De acuerdo a (Hernández, 2009)

La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio.

Las empresas deben fijar estándares de servicio y contar con métodos para medir si cumple las expectativas del consumidor. Los métodos de investigación del grado de satisfacción de los clientes deben tener tres objetivos

- Ayudar a aclarar el entendimiento de la relación histórica entre la empresa y sus clientes.
- Servir para evaluar la satisfacción del cliente respecto a los competidores.
- Entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del cliente.

Aunque la calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, su inspección es complicada, no se puede anticipar al resultado, no tiene vida, su duración es muy corta, se ofrece bajo demanda, depende de muchas personas y por lo común su interrelación la ofrece el personal de menor sueldo.

Los agentes de servicio de atención al cliente deben ser completamente expertos en el departamento/producto/servicio del cual son responsables. Junto a este conocimiento viene la confianza, la cual lleva a la satisfacción al cliente. Si surge una situación en la cual el agente no sabe la respuesta, debe estar dispuesto a admitir su desconocimiento y encontrar la respuesta o remitir al cliente a un representante que sepa la respuesta.

Para trabajar en el servicio de atención al cliente, se debe tener responsabilidad. Ésta es bilateral, ya que cubre la responsabilidad en la concurrencia, el servicio, lealtad y actitud. También cubre la habilidad del agente de tomar responsabilidad por los errores y resultados, sabiendo que sus propias acciones determinan los resultados en situaciones con clientes.

Características del servicio

excelente calidad

precios competitivos

innovación constante

trato amable

respuestas rápidas

comunicaciones oportunas

concertación general (p.1-4)

Es importante mencionar que la calidad de servicio se enfoca a la prestación del servicio y depende de si el servicio ha cubierto o no las necesidades y las expectativas del cliente, respecto al turismo, mientras más se comercialice el producto más conveniente será la venta y compra, sin olvidar las demandas que el visitante o consumidor necesita y de esta forma satisfacer las necesidades del mismo.

Seguridad al turista

“Es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.” (OMT, 2014) (párr.5)

“El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda - un turista o excursionista- y la oferta del destino.” (GRÜNEWALD, 2013)(p.7-8)

(MORALES, 2012) testifica

Características de Seguridad

La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos. La inseguridad que han generado la ola de atentados, guerras y actos de terrorismo tanto en Estados Unidos como en Medio Oriente, y otros países latinoamericanos, nos enfrenta a una realidad que no parece alentadora.

Según datos de la OMT, los viajes-vacaciones representan el 60% o más de las llegadas, frente al 30% de los viajes de negocios. De este modo, la aportación que el turismo realiza a la economía de algunos países, es importantísima.

La Demanda, hoy, no solo exige variación en las ofertas, destinos novedosos, aventuras, sino fundamentalmente, seguridad.

Esta propuesta de carácter interinstitucional e interdisciplinario tiene como objetivo colaborar para la gestión de la seguridad en los destinos y en las empresas turísticas a través de acciones de información, prevención, concientización y educación. El Sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas -SISDyET es una herramienta que apunta a generar un mejor conocimiento sobre esta temática y es una herramienta que forma parte de la Red interamericana de Seguridad Turística que la Organización de los Estados Americanos –OEA- está conformando a través del Programa de Seguridad Turística.

- a) Cambios en las propias estructuras turísticas y factores interno
- b) Cambios en los factores externos que afectan al turismo
- c) Las repercusiones de la seguridad en el turismo (párr. 6-9)

(SEGURIDAD TURISTICA, 2016) afirma

La seguridad al turista es fundamental en una empresa, por la razón de brindar un excelente servicio al turista, tomando en cuenta la seguridad adecuada y precisa para cada actividad que se desarrolle. El concepto de sistemas aplicados a la realidad cotidiana, también en el caso específico de la seguridad turística, plantea que una forma de representar aquellos es a través de “indicadores” una representación simplificada y generalizada de las características principales de una situación del mundo real, o sea, una abstracción de la realidad que se emplea para obtener una imagen conceptual, con la finalidad de reducir la complejidad del mundo material para así poderlo entender. El valor de la aplicación de indicadores está dado por su posibilidad de aplicación para la comprensión del comportamiento de un conjunto de circunstancias en las que no es posible, por razones técnicas, económicas o políticas, experimentar con una situación real. (párr.5-6)

2.7.1 Fundamentación teórica variable independiente (Superordinario Conceptual) “SEGURIDAD AL TURISTA”

Integridad

(Pellegrino, 1993) revela

Etimológicamente, el término integridad proviene del latín integer que significa totalidad, entereza o unidad intacta. Igualmente, integritas, si es sinónimo de totalidad, robustez, salud y buen estado físico, también honestidad y rectitud. Asimismo, de este vocablo deriva el adjetivo integer (intacto, entero, no alcanzado por un mal). Hablar de una persona íntegra es hablar de alguien virtuoso, alguien de quien podemos predecir su comportamiento en situaciones concretas porque prevemos que juzgará prudentemente la forma de actuar más correcta, realizando lo que considera el bien.

“La integridad física y psicológica es una conducta contemplada consiste, en todo caso, en infligir un sufrimiento corporal o mental tendente a humillar a la víctima ante los demás o ante sí misma bien a doblegar su voluntad forzándola a actuar contra su conciencia” (DIEZ, 2008)

Prevención

“Es el conjunto de las estrategias dirigidas a disminuir la frecuencia de ciertos comportamientos, sean estos considerados punibles o no por la ley penal” (REVISTA LATINOAMERICANA DE SEGURIDAD CIUDADANA, 2009, pág. 45)

Concientización

(Bianco, 2010, pág. 2), Señaló

La concientización es aquella acción cultural por la liberación, propia de una acción educativa, que tiende a desmitificar la realidad y a preparar al hombre a actuar en la praxis histórica, en base a la cual la toma de conciencia emerge como intencionalidad y el hombre no es solamente un contenedor de cultura, sino, en el contexto dialectico con la realidad, deviene creador de cultura en un proceso de conocimiento activo, autentico y dinámico.

Turista

(OMT, 2005-2007) “Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación.”.

Protección

“Se entiende por protección a la técnica que tiene como objetivo el proteger al trabajador frente a agresiones externas, ya sean de tipo físico, químico y biológico, que se pueden presentar en el desempeño de la actividad laboral.” (CORTÉS, 2007)

Mediante la concientización, protección y prevención se llega a salvaguardar la vida e integridad de las personas en este caso de los turistas, brindando un bienestar seguro durante el tour o su permanencia, para garantizar un servicio turístico de calidad y seguro.

2.8 Fundamentación teórica variable dependiente

Desastres naturales

"Un desastre es una interrupción seria del funcionamiento de una sociedad, causando pérdidas humanas, materiales o medioambientales amplios que exceden la capacidad de una sociedad afectada reaccionar utilizando sus propios recursos." (ONU, 2013)

“Los desastres naturales ponen en peligro la vida de millones de civiles, especialmente en los países pobres, en los que las infraestructuras son menos sólidas, la densidad de población, elevada y la preparación ante situaciones de urgencia, insuficiente.” (LAS NACIONES UNIDAS Y LA ASISTENCIA HUMANA, 2013)

“Los desastres son definidos como fenómenos que afectan directamente a las personas y/o sectores productivos que provoca daños de consideración a la infraestructura física y de servicios empeoran las condiciones de diversos sectores de la población, alterando su actividad cotidiana.” (ESPINOZA, 1985)

(REVISTAINVI, 2003, págs. 13-29) presenta

Nadie desconoce que en el papel existen normas, leyes, regulaciones, muy bien intencionadas y redactadas, pero también es claro que muchas de estas no apuntan hacia soluciones de largo plazo, o que son letra muerta pues no se aplican. Las razones pueden ser variadas (ignorancia, costos).

Es sabido que para que se apliquen todas las leyes que existen se requeriría un fiscalizador detrás de cada ciudadano, lo cual es inviable y no exento de riesgos. Ante esta realidad surge como tema la discusión (aunque esta ya no cabe a la luz de la experiencia) respecto de la incorporación de estos temas en la educación desde su nivel básico.

Desastres naturales son fenómenos naturales; terremotos, tsunamis, inundaciones, temblores, deslizamientos, erupciones volcánicas, que pueden ser perjudiciales como por ejemplo pérdidas materiales o vidas humanas, de esta manera es importante estar capacitado sobre fenómenos naturales para así salvaguardar vidas humanas.

Este sistema de gestión o de consideración inadecuada de este tipo de situaciones en la planificación, no sólo de gobierno, sino que, de Estado, lleva siempre al plano de las lamentaciones, los reclamos sociales, la insuficiencia de la ayuda y los discursos demagógicos, para terminar nuevamente en la imprevisión real.

Actividad eruptiva

De acuerdo con (HALL, 1999)

El Tungurahua es un estrato-volcán andesítico compuesto, ubicado en la Cordillera Real del Ecuador, 120 km al sur de Quito, 33 km al SE de Ambato y tan sólo a 8 km al Norte de la ciudad de Baños. Es un edificio volcánico de 5020 m de altura con un diámetro basal de 16 km. dividen a este volcán en tres edificios sucesivos, Tungurahua I, II y III, siendo el tercero el edificio actual. Los dos edificios anteriores sufrieron colapsos sectoriales hace 30 y 3 ka, cuyos depósitos de avalancha afloran en los valles de los ríos Chambo y Patate. La actividad del Tungurahua III habría comenzado con la emisión del gran flujo de lava de las Juntas hace aproximadamente 2300 años Desde el año 1300 AD el Tungurahua ha producido erupciones con flujos piro clástico, caídas de ceniza, flujos de lava y lahares, al menos una vez por siglo. El periodo eruptivo actual se inició en 1999 y persiste hasta el momento. Al inicio la erupción actual fue subcontinua caracterizada por explosiones estrombolianas y vulcanianas; y emisiones de gases y ceniza.

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

Desde entonces el volcán ha mantenido episodios de actividad intermitentes con duraciones de pocos días a semanas y pausas en la actividad de hasta 3 meses. La actividad puede iniciarse con fuertes explosiones vulcanianas, como en mayo 2010, diciembre 2012 y Julio 2013; o con explosiones de carácter estromboliano y emisión continua de gases y ceniza. (párr. 1)

Es la evolución de un volcán activo o un proceso que se va dando a diario y se va midiendo la sismicidad interna y externa, salida de ceniza, magma, flujos piro clástico, etc. Con el fin de mantener una ciudad o sector seguro e informado sobre catástrofes naturales como erupciones volcánicas, deslizamientos.

Medidas de contingencia

“La necesidad de planificar y prepararse para prevenir y mitigar los efectos de desastres no es tan evidente, existe una resistencia, por parte de la población en general y clases dirigentes en particular, los desastres de origen natural han ocurrido, ocurren y ocurrirán” (MURRIA, 2008)

Plan de contingencia

(ECURED, 2014) manifiesta

Es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas. En muchos casos es instrumento de gestión para el gobierno de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el dominio del soporte y el desempeño. El plan de contingencia propone una serie de procedimientos alternativos al funcionamiento normal de una organización, cuando alguna de sus funciones usuales se ve perjudicada por una contingencia interna o externa. El plan de contingencia sigue el conocido ciclo de vida iterativo PDCA (plan-do-check-act, es decir, planificar-hacer-comprobar-actuar). (párr.1,2,7)

(MURRIA, 2008, pág. 1) declara

Un plan de contingencia exitoso deberá:

- Reducir el tiempo de reacción ante la emergencia, haya aviso previo (como en el caso de huracanes, tormentas, inundaciones, erupciones volcánicas) o no (como es el caso de terremotos, tornados, deslizamientos, incendios o explosiones).
- Hacer sistemático, ordenado y eficiente lo que, sin un plan debidamente concebido y ensayado, sería arbitrario, caótico e ineficiente.
- Controlar la contingencia a través de decisiones acertadas y acciones coherentes.
- Cumplir con las normativas legales.

Las medidas de contingencia son estrategias o formas para enfrentar situaciones de la naturaleza sea en empresas, instituciones públicas y privadas, para garantizar y salvaguardar la integridad de las personas.

2.8.1 Fundamentación teórica variable dependiente (Superordinación Conceptual) “MEDIDAS DE CONTINGENCIA”

Simulacros

(UPA, 2015, págs. 1-2) señalo

Es un ensayo acerca de cómo se debe actuar en caso de una emergencia, siguiendo un plan previamente establecido basado en procedimientos de seguridad y protección.

Objetivos del Simulacro

Se deben plantear desde tres aspectos principales, siendo estos:

- **Población:** Para identificar el nivel de su preparación, aceptación, cooperación y confianza para responder ante una contingencia.
- **Organización:** Para mejorar el desempeño y revisar la especialización a partir de la capacitación y actualización de los procedimientos ante una contingencia.
- **Instrumentos y Actividades:** Para probar el funcionamiento de alarmas, señalizaciones, extinguidores, así como la coordinación de las brigadas de emergencia y las reacciones de la población a los alertamientos. Funciones de los Brigadistas, dar la señal de Evacuación de las Instalaciones, coordinar las acciones de repliegue cuando sea necesario, ser guías y retaguardias durante el desalojo, llevando a las personas a salvo hacia el punto de reunión, revisando que nadie se quede en las áreas de trabajo.

Plan de evacuación

“Un plan de contingencia contiene aspectos trascendentales como rutas de evacuación, puntos de encuentro, zonas seguras, organización de recursos, sectores vulnerables, amenazas, entre otros aspectos que les permitirá a las familias estar preparadas y saber cómo actuar ante una erupción.” (SGN, 2015)

“El plan de evacuación es la planificación y organización humana para la utilización óptima de los medios técnicos previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias que pudieran derivarse de una situación de riesgo” (JUSTICIA Y SEGURIDAD, 2014)

según (ONEMI, 2015)

Alertas volcánicas

- Alerta temprana preventiva. - Instancia primaria, que implica la vigilancia permanente de las distintas áreas y escenarios de riesgos.
- Alerta amarilla. - Se establece cuando una amenaza crece en extensión y severidad, lo que lleva a suponer que no podrá ser controlada con los recursos locales habituales, debiendo alistarse los recursos necesarios para intervenir, de acuerdo a la evolución del evento destructivo.
- Alerta Roja. - Se establece cuando el evento crece en extensión y severidad, requiriendo la movilización de todos los recursos necesarios y disponibles, para la atención y control del evento destructivo. Una Alerta Roja se puede establecer de inmediato con la amplitud y cobertura necesarias, sin que medie previamente un Alerta Amarilla, según las características de la situación.

(SEÑALES DE SEGURIDAD, 2015, págs. 4-6) ostenta

Señalética

“El conjunto de estímulos que condicionan la actuación del individuo que los recibe frente a unas circunstancias (riesgos, protecciones necesarias a utilizar, etc.) que se pretenden resaltar.”

Tipos de señalética:

- **Direccionales.** - Marcan una dirección o ruta. En general, se trata de sistemas de flechas y se ubican en los debe elegir un camino.

Gráfico 6 señalética direccional



Fuente: Señalética turística en áreas rurales
Elaborado por. - Señalética turística (2013)

- Indicativos. - Se utilizan para señalar espacios, lugares u objetos. Se encuentran por lo general al inicio o final de un trayecto (oficinas, centros comerciales, instituciones, universidades.)

Gráfico 7 señalética indicativa



Fuente: Señalética turística en áreas rurales
Elaborado por. - Señalética turística (2013)

- Informativos. - Brindan información específica y detallada sobre asuntos, horarios, recorridos, instrucciones. Se trata, en general, de textos

Gráfico 8 señalética informativa



Fuente: Señalética turística en áreas rurales
Elaborado por. - Señalética turística (2013)

- Prohibitivos. - Indican zonas de peligro y prohibición. Se acompañan, por lo general, de pictogramas y textos de advertencia.

Gráfico 9 señalética prohibitiva



Fuente: Señalética turística en áreas rurales
Elaborado por. - Señalética turística (2013)

CARACTERÍSTICAS DE LA SEÑALETICA

La señalética identifica, regular y facilitar el acceso a los servicios requeridos por los individuos en un entorno definido.

Es un sistema optativo de acciones, las necesidades particulares determinan el sistema.

El sistema debe ser creado o adaptado en cada caso particular.

Las señales son consecuencia de los problemas específicos.

Las señales deben ser normalizadas y homologadas por el diseñador del programa y producidas especialmente.

Se supedita a las características del entorno.

Aporta factores de identidad y diferenciación.

Refuerza la imagen pública.

Se prolonga en los programas de identidad más amplios.

2.9 Hipótesis

Las medidas de contingencia diseñadas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua y su repercusión en el nivel de seguridad de los turistas que visitan el sector Santa Rosa de Runtun cantón Baños de Agua Santa.

3.0 Señalamiento de variables de hipótesis

Variable independiente: Seguridad de los turistas.

Variable dependiente: Medidas de contingencia.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación mantiene un enfoque cualitativo y cuantitativo. Cualitativo porque busca determinar las variables dependiente e independiente, pudiendo ser positivos o negativos, porque se investiga el impacto que ocasiona el desnivel que tiene los lugares turísticos con respecto a la seguridad de los visitantes del sector Runtun, cantón Baños de Agua Santa.

Cuantitativo porque se contará con datos estadísticos, por parte de fuentes pertinentes sobre la población del sector, obteniendo así un resultado significativo.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Modalidad de campo. - Se determina el lugar en donde se concentra la mayor cantidad de turistas, en este caso la casa del árbol, vuelo del cóndor, luna runtun y hostel las orquídeas, también se aplicará encuestas a los propietarios del lugar turístico para conocer la realidad del lugar.

Otra forma son los simulacros en los lugares ya mencionados para identificar las problemáticas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua. (anexo 1-2)

Modalidad bibliográfica. - Puesto que fue parte importante y fundamental en la presente investigación brindando mayor información y respaldo por parte de Entidades públicas como la Secretaria de Gestión de Riesgos (SGR), COE cantonal, COE provincial, Instituto Geofísico de la Politécnica Nacional (IGEPN) y libros, documentos, sitios web para ampliar los conceptos y criterios de varios autores.

3.3 Nivel o tipo de investigación

El presente proyecto contiene un tipo de indagación exploratorio porque se analizará sobre elementos (simulacros) que se desarrollarán los diferentes componentes de la comunidad de Santa Rosa de Runtun, por lo tanto implicara en la práctica; de tipo descriptivo puesto que por medio de las fuentes de investigación a las que se acudió, se pudo realizar una representación más específica de lo que se ha averiguado, por lo tanto ayudará al conteo estadístico del cantón y los eventos a presentarse.

3.4 Población y Muestra

3.4.1.- Población

En esta investigación se aplica una encuesta dirigida a los prestadores de servicios turísticos y turistas, al ser una población que se encuentra directamente con los atractivos turísticos.

Tabla 1 población y muestra

ATRACTIVO TURÍSTICO	NÚMERO DE PERSONAL	CARGO A DESEMPEÑAR	
Luna Runtun	9	Olivier Currat Carmen Luna	Propietario Gerente General Ventas y recepción Contabilidad Recursos Humanos Camarería Alimentos y bebidas Spa Mantenimiento

Casa del árbol	8	Carlos Sánchez Francisco Pérez Lupe Sánchez Gabriel Sánchez Jenny Sánchez Guillermo Merino Teresa Ubilluz Vinicio Sánchez	Propietario y Vigía del V.T. diseño y planificación contabilidad marketing jurídico mantenimiento Cocina Ventas
Vuelo del cóndor	3	Herminia Guevara Raúl Pullugando Paulina Pullugando	Propietaria Propietario Mantenimiento
Hostal las orquídeas	5	Mayra Peralvo Olivier Peralvo Clelia Guevara Sandra Guevara Paulina Peralvo	Gerente Chef Cocinera Camarera Mantenimiento
TOTAL	25	Personas relacionadas con turismo	

Elaborado por: PEREZ, Juliana (2015)

3.4.2.- Muestra

Debido al número de prestadores de servicios y turistas que visitan los atractivos turísticos del sector Santa Rosa de Runtun, no se aplicara formula. Se trabajará con la totalidad de los individuos (111)

3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES - Variable Independiente: Seguridad turística

Tabla 2 operacionalización de variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
La seguridad turística 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. (Turística, 2015)	Seguridad de protección	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro • Simulacros • Plan de contingencia 	1.- ¿Con que frecuencia ha realizado simulacros referentes a la seguridad del visitante en este destino turístico? Semanal Mensual Trimestral 2.- ¿Existe un plan de contingencia que garantice la seguridad en casos de una emergencia? Si No Talvez 3.- ¿Cree Ud. que los lugares turísticos de Runtun deberían tener medidas de contingencia para el proceso eruptivo del volcán Tungurahua? Si No Talvez	Simulacros Encuestas Capacitaciones Encuesta al turista
	Visitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Lugares turísticos • Medidas de contingencia • Nivel de seguridad turística 	4.- ¿Cómo calificaría el nivel de seguridad en este destino turístico? Alto Medio Bajo 5.- Cree usted que es necesario la presencia de entidades de socorro para este lugar turístico garantizando la seguridad del visitante? Si No Talvez	Encuesta al turista
	Prestadores de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Socorro turístico • Afluencia turística • Destino turístico 	6.- ¿Considera usted como positivo o negativo que el proceso eruptivo del volcán Tungurahua aporta al incremento de la afluencia turística? Positivo Negativo 7.- ¿Considera usted que el GAD de Baños impulsa medidas necesarias para brindar seguridad hacia los turistas destinados para este sector? Si No Talvez	Encuesta al turista

Elaborado por. - PEREZ, Juliana (2015)

3.6.- OPERACIONALIZACION DE VARIABLES - Variable dependiente: Medidas de Contingencia

Tabla 3 operacionalización de variable dependiente

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas. (Definición.De, 2008-2015)</p>	Plan preventivo	<ul style="list-style-type: none"> • Vías alternas • Equipo de seguridad (mascarillas, gorras, gafas) • Caso de emergencia • Lugares seguros • Albergues 	<p>8.- ¿Con que frecuencia los visitantes le pregunta de la existencia de un plan preventivo para este sector?</p> <p>Semanal Mensual Trimestral</p> <p>9.- ¿Considera Ud. que se debe tener un plan de contingencia para este lugar en caso de emergencia?</p> <p>Si No Talvez</p> <p>10.- ¿En caso de una eventual erupción del volcán Tungurahua que medidas de contingencia tomaría Ud.?</p> <p>Acudir a una zona segura Refugiarse en un albergue Correr a un lugar seguro</p>	<p>Simulacros a turistas y propietario</p> <p>Encuestas</p> <p>simulacros</p> <p>Encuesta al turista</p>
	Estructura estratégica		Situación de emergencia	

Elaborado por: PEREZ, Juliana (2015)

3.7.- PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la presente investigación se implementará los siguientes elementos:

Tabla 4 Plan de recolección de información

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Encontrar las falencias del objetivo
¿Sobre qué aspecto?	Nivel de Seguridad
¿Quién?	Srta. Juliana Pérez Sánchez
¿A quienes?	Turistas que visitan el sector
¿Cuándo?	Periodo octubre 2015 – marzo 2016
¿Dónde?	Lugares turísticos de Runtun, cantón Baños
¿Cuántas veces?	Varias veces
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas y simulacros
¿Con qué?	Cuestionarios al turista y personal

Elaborado por: PEREZ, Juliana (2015)

3.8.- Plan de procesamiento de la información

- Se aplicará encuestas a los visitantes que se encuentren en los lugares turísticos de Runtun ante una posible erupción
- Se realizará simulacros en los lugares turísticos de Runtun ante una posible erupción
- Se recogerá toda la información obtenida mediante encuestas y simulacros para después aplicar la respectiva tabulación.

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.- Análisis de los resultados

La encuesta está dirigida a 111 personas de las cuales el 77% son turistas (86 personas) y 23% son servidores turísticos del sector de Runtun (25) prestadores de servicios, cantón Baños de Agua Santa, la información fue recogida durante la primera semana de noviembre de 2015, establecida en el feriado de finados, posterior a la aplicación de la misma se obtuvieron los siguientes resultados:

Interpretación de Datos:

ENCUESTA #1

4.1.1.- Encuestas dirigida a turistas

Las encuestas fueron aplicadas a 86 turistas

Pregunta 1.- Con respecto a su seguridad que componentes le gustaría que se aplique a este sector en caso de una eventual erupción del volcán Tungurahua?

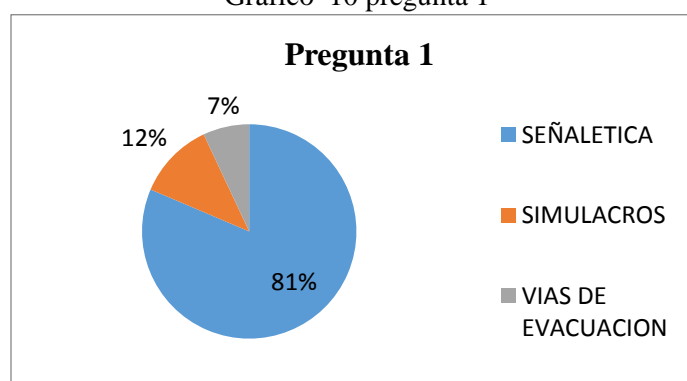
Tabla 5 pregunta 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Señalética	70	81,40
Simulacros	10	11,62
Vías de evacuación	6	6,98
TOTAL	86	100,00

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 10 pregunta 1



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis:

Del 100% de turistas encuestados, el 81% responde que se debería aplicar las señaléticas; mientras que el 12% responde a simulacros; y el 7% piensa que se debería aplicar las vías de evacuación ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua.

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos, se deduce que se debería aplicar señalética ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua y así garantizar la seguridad e integridad de los visitantes.

Pregunta 2. ¿Cómo calificaría el nivel de seguridad en este destino turístico?

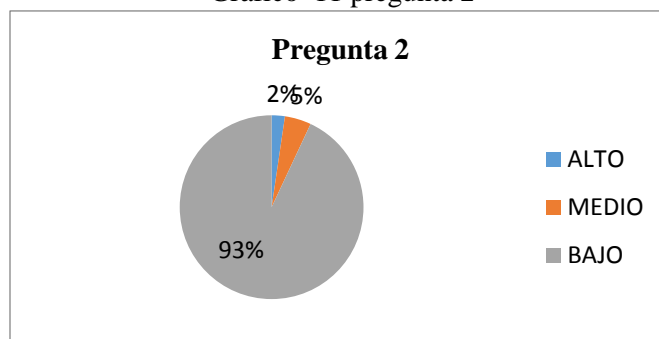
Tabla 6 pregunta 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	ALTERNATIVA
Alto	2	2,33
Medio	4	4,65
Bajo	80	93,02
TOTAL	86	100,00

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 11 pregunta 2



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis:

Del 100% total de turistas encuestados, el 93% califica con un nivel bajo al lugar turístico de Runtun; el 5% responde con un nivel medio; mientras que el 2% considera que tiene un nivel alto.

Interpretación:

Respecto a los datos obtenidos es notorio que los viajeros le califican con un nivel bajo, el cual no es satisfactorio, puesto que el destino turístico no cuenta con un nivel de calidad y excelencia para satisfacer las necesidades de los visitantes.

Pregunta 3.- ¿Cree usted que los lugares turísticos de Runtun deberían tener medidas de contingencia para el proceso eruptivo del volcán Tungurahua?

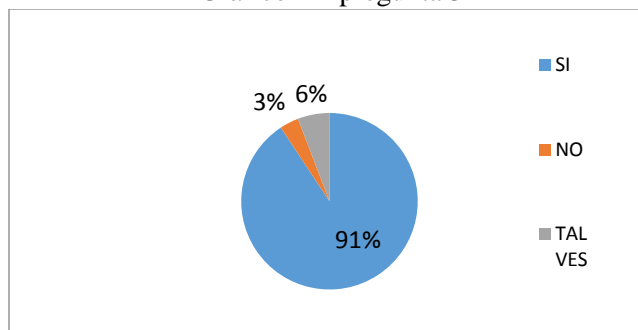
Tabla 7 pregunta 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	78	90,70
No	3	3,49
Tal ves	5	5,81
TOTAL	86	100,00

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 12 pregunta 3



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis:

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 91% manifiesta que está de acuerdo que se debería tener un plan de contingencia para cada destino turístico; el 6% responde que quizá se debería tener un plan de contingencia; mientras tanto el 3% restante manifiesta que no es necesaria.

Interpretación:

El plan de contingencia podría llegar a ser una buena alternativa para garantizar la seguridad e integridad a los turistas, de esta manera estar preparados ante una eventual erupción del volcán Tungurahua.

Pregunta 4.- ¿En caso de una eventual erupción del volcán Tungurahua que medidas de contingencia tomaría usted?

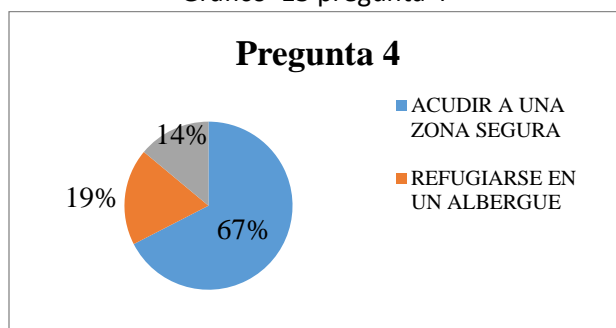
Tabla 8 pregunta 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
acudir a una zona segura	58	67,44
refugiarse en un albergue	16	18,60
buscar un lugar desolado	12	13,95
TOTAL	86	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 13 pregunta 4



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas el 14% responde que correrían a un lugar seguro para salvaguardar sus vidas; el 19% expone lo contrario que se refugiaría en un albergue, mientras tanto el 67% acudiría a una zona segura.

Interpretación: Con respecto a los datos obtenidos es notorio que en caso de una eventual erupción del volcán Tungurahua, los turistas acudirán a una zona segura, es por eso que se debería implementar una zona de seguridad en cada destino turístico para garantizar la seguridad e integridad de los turistas.

Pregunta 5.- ¿Con que frecuencia se realiza simulacros referentes a las medidas de contingencia ante un caso de emergencia sobre el volcán Tungurahua?

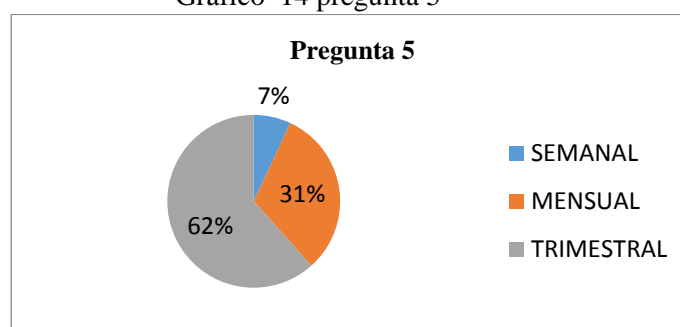
Tabla 9 pregunta 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	6	6,98
Mensual	27	31,39
Trimestral	53	61,63
TOTAL	86	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 14 pregunta 5



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos, el 7% manifiesta que realiza simulacros semanalmente en caso de una emergencia, el 31% realiza simulacros mensualmente; mientras que el 62% realiza simulacros trimestralmente referentes a las medidas de contingencia ante un caso de emergencia sobre el volcán Tungurahua.

Interpretación:

En este punto se permite visualizar que la mayoría de turistas realizan simulacros cada 3 meses, para de esta manera estar capacitados referentes a las medidas de contingencia ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua.

Pregunta 6.- ¿Considera usted que el GAD de Baños impulsa medidas necesarias para brindar seguridad a los turistas que acuden a este sector?

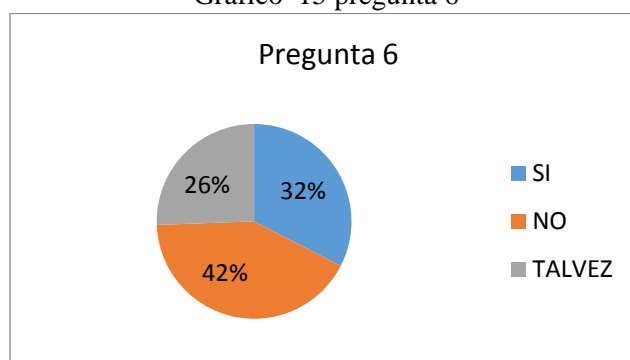
Tabla 10 pregunta 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	32,56
No	36	41,86
Talvez	22	25,58
TOTAL	86	100,00

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Grafico 15 pregunta 6



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis:

Del 100% de personas encuestadas el 42 % considera que el GAD de Baños no impulsa medidas necesarias para brindar la seguridad de los turistas, el 32% manifiesta que el GAD de Baños si impulsa las medidas necesarias y el 26% responde que es poca la ayuda que brinda el GADBAS para garantizar la seguridad de los visitantes en los lugares turísticos.

Interpretación:

Las medidas necesarias que impulsa el GAD de Baños, a través de los resultados obtenidos se permite observar que el 42% de visitantes manifiestan que el GAD de Baños no impulsa las medidas necesarias para salvaguardar la vida de los turistas.

Pregunta 7.- Cree usted que es necesario la presencia de entidades de socorro para este lugar turístico para garantizar la seguridad del visitante?

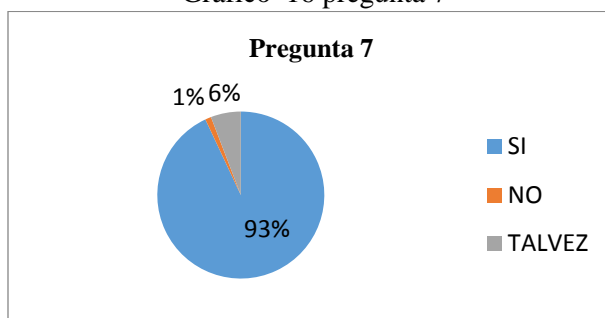
Tabla 11 pregunta 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	80	93,02
No	1	1,16
Talvez	5	5,82
TOTAL	86	100,00

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 16 pregunta 7



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis:

Del 100% de visitantes encuestados, el 93% piensa que es necesaria la presencia de entidades de socorro para cada lugar; el 1% considera que no es obligatoria la figura de socorros; mientras que el 6% manifiesta que quizá sean necesarias.

Interpretación:

En este punto se visualiza que la mayoría de los turistas consideran que si es necesaria la presencia de entidades de socorro para salvaguardar la seguridad del visitante lo que ratifica el propósito de solución para la problemática planteada.

Pregunta 8.- ¿Conoce usted si este sitio turístico cuenta con medidas de contingencia?

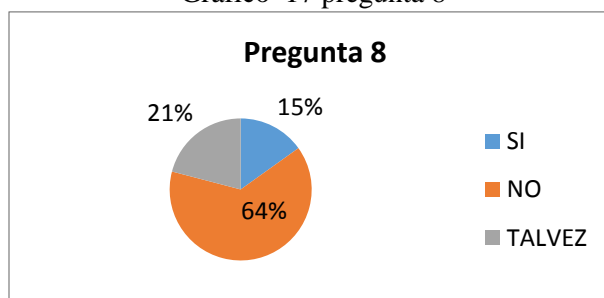
Tabla 12 pregunta 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	15,12
No	55	63,95
Talvez	18	20,93
TOTAL	86	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 17 pregunta 8



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis:

El 15% asegura que si cuenta con medidas de contingencia los destinos turísticos; el 21% restante no está seguro de contar con las medidas respectivas; y el 64% desconocen sobre las medidas de contingencia para cada destino turístico.

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados desconocen de las medidas de contingencia de los lugares turísticos, lo que ratifica el propósito de solución para la problemática expuesta con anterioridad.

ENCUESTA #2

4.1.2.- Encuestas dirigida al personal de los destinos turísticos

Las encuestas están dirigidas a 27 personas de los destinos turísticos.

Pregunta 1.- ¿Considera usted que se debe tener un plan de contingencia para este lugar en caso de emergencia?

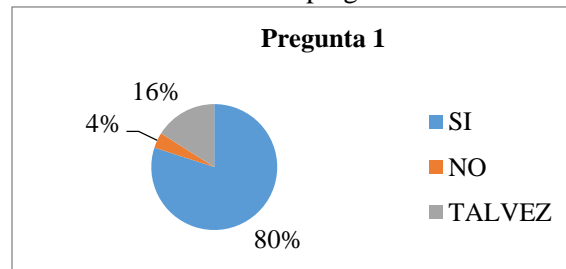
Tabla 13 pregunta 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	80
No	1	4
Tal ves	4	16
TOTAL	25	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 18 pregunta 9



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis:

Según los resultados de las encuestas el 80% manifiesta que se debería tener un plan de contingencia; el 16% responde que quizá el lugar turístico cuenta con un plan; mientras que el 4% restante decide que no debería existir un plan de contingencia para destino.

Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos, el plan de contingencia si influiría para el mejoramiento de seguridad e integridad hacia el turista, siendo así un lugar positivo hacia los turistas.

Pregunta 2.- ¿Existe un plan de contingencia que garantice la seguridad en casos de una emergencia?

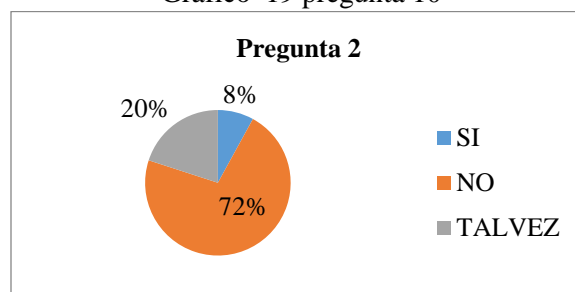
Tabla 14 pregunta 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	8
No	18	72
Tal ves	5	20
TOTAL	25	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 19 pregunta 10



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis. -

Del 100% de visitantes encuestados, el 72% manifiesta que es negativo la existencia de un plan de contingencia; el 20% responde que quizá cuente con las medidas de contingencia; y el 8% restante asegura que si existe un plan de contingencia para garantizar la seguridad e integridad de los turistas.

Interpretación. -

La mayor parte del personal turístico manifiesta que no existe un plan de contingencia para salvaguardar la vida de los visitantes, lo cual es y necesario aplicar las medidas de contingencia adecuadas para cada destino, lo que ratifica el propósito de solución para la problemática planteada.

Pregunta 3.- ¿Con que frecuencia ha realizado simulacros referentes a la seguridad del visitante en este destino turístico?

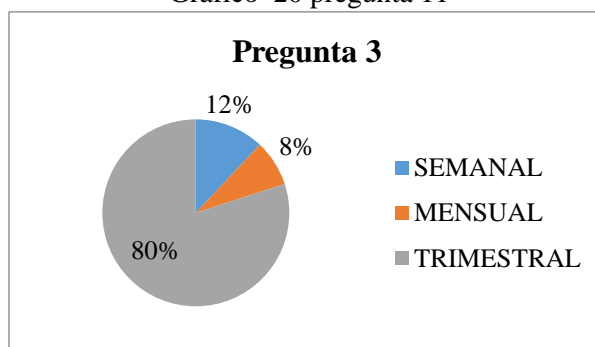
Tabla 15 pregunta 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	3	12
Mensual	2	8
Trimestral	20	80
TOTAL	25	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 20 pregunta 11



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis. -

Del 100% de las opiniones encuestadas; el 80% concluye que la frecuencia que se hace simulacros es trimestralmente, el 12% manifiesta que la frecuencia es semanalmente; y el 8% restante considera que ejecuta los simulacros mensualmente.

Interpretación. -

Se considera que los prestadores de servicios están capacitados trimestralmente, en base a la seguridad del visitante en los lugares turísticos, por lo tanto, este resultado ayuda a la problemática encontrada anteriormente.

Pregunta 4.- ¿Con que frecuencia los visitantes le pregunta de la existencia de un plan preventivo para este sector?

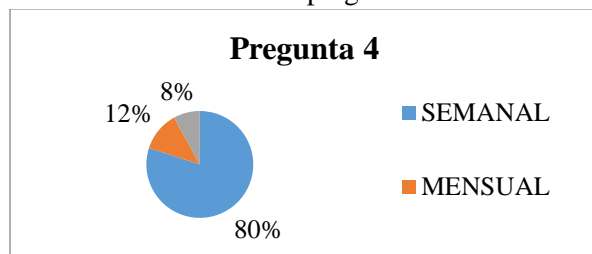
Tabla 16 pregunta 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEMANTAL	20	80
MENSUAL	3	12
TRIMESTRAL	2	8
TOTAL	25	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 21 pregunta 12



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis. -

Del 100% del sondeo encuestado; el 80% del personal manifiesta que los visitantes preguntan semanalmente sobre la existencia de las medidas de contingencia para los destinos turísticos de Runtun; el 12% afirman que lo hacen mensualmente; mientras el 8% responden que la frecuencia es trimestralmente.

Interpretación. -

En este punto es notorio que los turistas preguntan a menudo sobre las medidas de contingencia que deberían tener cada lugar, es por eso que, con dicho resultado, ratifica el propósito de solución para la problemática encontrada.

Pregunta 5.- ¿Considera usted como positivo o negativo que el proceso eruptivo del volcán Tungurahua aporta al incremento de la afluencia turística?

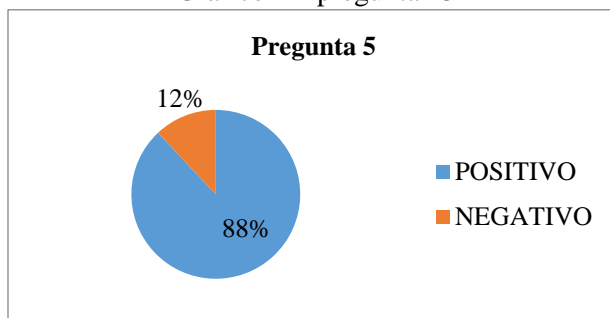
Tabla 17 pregunta 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	22	88
Negativo	3	12
TOTAL	25	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 22 pregunta 13



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis. -

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el 88% considera positivo el aporte al incremento de actividad turística; mientras que el 12% afirma que es negativo.

Interpretación. -

En este caso se puede visualizar que la gran mayoría de personal turístico, manifiesta que es positivo el proceso eruptivo del volcán Tungurahua para incrementar la afluencia turística en los lugares turísticos.

Pregunta 6.- ¿Con que frecuencia reciben capacitaciones respecto a la seguridad de los turistas de este sitio turístico para actuar en casos de alguna catástrofe natural en relación al volcán Tungurahua?

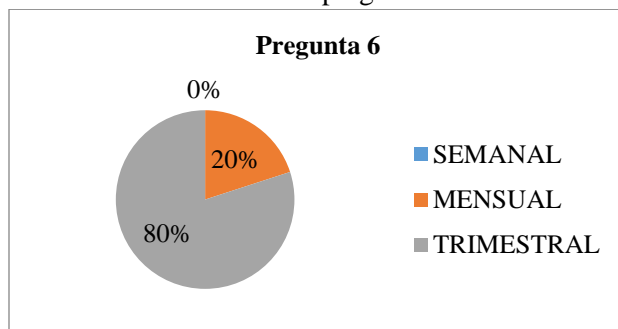
Tabla 18 pregunta 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	0	0
Mensual	5	20
Trimestral	20	80
TOTAL	25	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 23 pregunta 14



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis. - De acuerdo a las respuestas obtenidas el 80% manifiesta que reciben trimestralmente capacitaciones respecto a la seguridad hacia los visitantes de este sitio turístico para actuar en casos de alguna catástrofe natural en relación al volcán Tungurahua; y el 20% responde que son mensualmente las capacitaciones.

Interpretación. - En este punto se visualiza que la gran mayoría de entrevistados realiza trimestralmente capacitaciones para garantizar la seguridad e integridad de los turistas en casos de catástrofes naturales.

Pregunta 7.- ¿Estaría usted preparado para aplicar las medidas de contingencia en caso de una erupción del volcán Tungurahua?

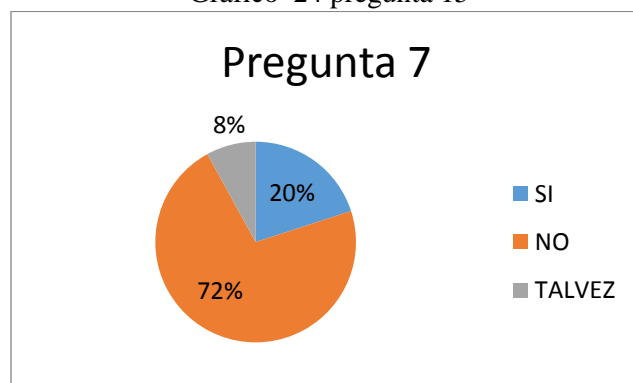
Tabla 19 pregunta 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	5	20
no	18	72
talvez	2	8
TOTAL	25	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 24 pregunta 15



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis. - Del 100% del sondeo; el 72% manifiesta que no está preparado para capacitar sobre las medidas de seguridad hacia los turistas para de esta manera hacer su estadía confortable y segura hacia los visitantes; el 20% declara que si está en capacidad de instruir; mientras que el 8% considera que quizá capacite en base a las medidas de seguridad

Interpretación. - De acuerdo a los resultados se considera de las opiniones manifestadas que se siente capaz de instruir a los visitantes, en caso de una erupción del volcán Tungurahua y así salvaguardar la integridad y seguridad de los turistas.

Pregunta 8.- ¿Considera usted que los lugares turísticos de este sector deberían tener medidas de contingencia ante una eventual erupción del volcán Tungurahua

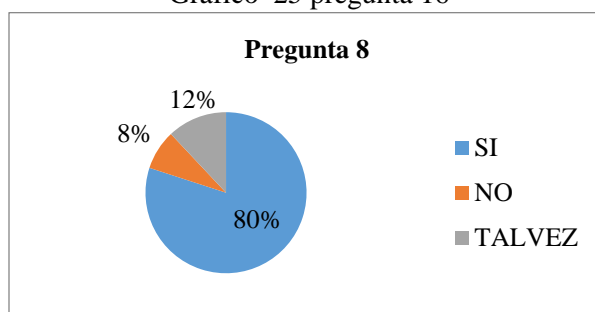
Tabla 20 pregunta 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	80
NO	2	8
TALVEZ	3	12
TOTAL	25	100

Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico 25 pregunta 16



Elaborado por: PEREZ, Juliana, (2015)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis. -

El 80% revela que si se deberían tener medidas de contingencia ante una eventual erupción del volcán Tungurahua; el 12% manifiesta inseguro; mientras que el 8% restante asegura que no se debería tener medidas de contingencia.

Interpretación. -

De acuerdo a los datos obtenidos manifiesta que su mayoría de servidores turísticos deberían tener medidas de contingencia ante una eventual erupción del volcán Tungurahua, para de esta manera hacer el bienestar del visitante placentero y seguro ante un caso de emergencia, lo que fortalece la intención de solución para la problemática expuesta con anterioridad.

4.2. Verificación de la hipótesis

En el presente trabajo investigativo, para la verificación de la hipótesis se utilizará el método estadístico, conocido como chi-cuadrado (χ^2).

4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis

H₀ (Hipótesis nula) Las medidas de contingencia diseñadas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua **NO** repercuten en el nivel de seguridad de los turistas que visitan Runtun cantón Baños de Agua Santa.

H₁ (Hipótesis alternativa) Las medidas de contingencia diseñadas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua **SI** repercuten en el nivel de seguridad de los turistas que visitan Runtun cantón Baños de Agua Santa.

4.2.2 Selección del nivel de significación

Se utilizará el nivel de $\alpha=0.05$ para la verificación de la presente hipótesis.

4.2.3 Descripción de la población

Se realizó 111 encuestas a turistas y prestadores de servicios, en la parroquia Runtun del cantón de Baños de Agua Santa.

Tabla 21 descripción de la población

ATRACTIVO TURÍSTICO	NÚMERO DE PERSONAL	CARGO A DESEMPEÑAR	
Luna Runtun	9	Olivier Currat Carmen Luna	Propietario Gerente General Ventas y recepción Contabilidad Recursos Humanos Camarería Alimentos y bebidas Spa Mantenimiento
Casa del árbol	8	Carlos Sánchez Francisco Pérez Lupe Sánchez Gabriel Sánchez Jenny Sánchez Guillermo Merino Teresa Ubilluz Vinicio Sánchez	Propietario y Vigía del V.T. diseño y planificación contabilidad marketing jurídico mantenimiento Cocina Ventas
Vuelo del cóndor	3	Herminia Guevara Raúl Pullugando Paulina Pullugando	Propietaria Propietario Mantenimiento

Hostal las orquídeas	5	Mayra Peralvo Olivier Peralvo Clelia Guevara Sandra Guevara Paulina Peralvo	Gerente Chef Cocinera Camarera Mantenimiento
TOTAL	25	Personas relacionadas con turismo	

Elaborado por: PÉREZ, Juliana (2015)

4.2.4.- Recolección de datos y cálculo de lo estadístico

Para el efecto se utilizará la siguiente formula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde

χ^2 = chi cuadrado

Σ = sumatoria

O = frecuencia observada

E = frecuencia esperada

4.2.5.- Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 4 filas y 2 columnas.

χ^2 T= Chi cuadrado tabula

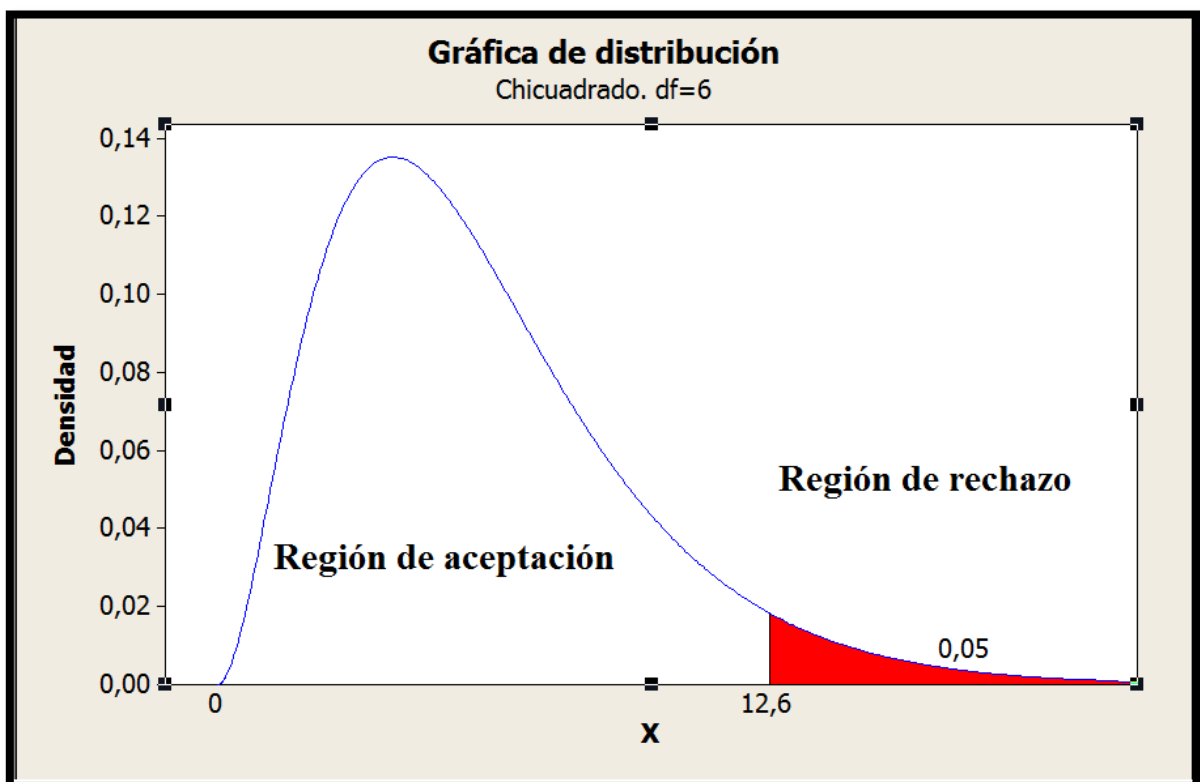
Tabla 22 grados de libertad

GRADOS DE LIBERTAD		
	FILAS	COLUMNAS
gl	(4-1)	(3-1)
gl	3	2
gl	3*2	
gl	6	
		$X^2_T = 12,59$

Elaborado por: PÉREZ, Juliana (2015)

Se procede a determinar los grados de libertad, considerando el cuadro tiene 4 filas y 3 columnas, obteniendo una respuesta de 12,59 y con un nivel de significación de 0,05.

Gráfico 26 región de rechazo y aceptación



Elaborado por: PÉREZ, Juliana (2015)

4.2.6.- Especificación de lo estadístico

Para lo cual se expresará en un cuadro de contingencia con el cual se determina las frecuencias observadas.

Tabla 23 especificación de lo estadístico frecuencias observadas

	FRECUENCIA OBSERVADA			
PREGUNTA	OPCIÓN 1	OPCIÓN 2	OPCIÓN 3	SUMATORIA
1.- ¿Existe un plan de contingencia que garantice la seguridad en casos de una emergencia	20	1	4	25
2.- ¿Con que frecuencia ha realizado simulacros referentes a la seguridad del visitante en este destino turístico?	2	18	5	25
3.- ¿Considera usted que se debe tener un plan de contingencia para este lugar en caso de emergencia?	5	6	14	25
4.- ¿Con que frecuencia los visitantes le pregunta de la existencia de un plan preventivo para este sector?	20	2	3	25
TOTAL	47	27	26	100

Elaborado por: PÉREZ, Juliana (2015)

Una vez determinadas las frecuencias observadas y con los resultados obtenidos, se procede a establecer las frecuencias esperadas.

Tabla 24 especificación de lo estadístico frecuencia esperada

	FRECUENCIA ESPERADA			
PREGUNTA	OPCION 1	OPCION2	OPCION3	SUMATORIA
1.- ¿Existe un plan de contingencia que garantice la seguridad en casos de una emergencia	11,75	6,75	6,5	25
2.- ¿Con que frecuencia ha realizado simulacros referentes a la seguridad del visitante en este destino turístico?	11,75	6,75	6,5	25
3.- ¿Considera usted que se debe tener un plan de contingencia para este lugar en caso de emergencia?	11,75	6,75	6,5	25
4.- ¿Con que frecuencia los visitantes le pregunta de la existencia de un plan preventivo para este sector?	11,75	6,75	6,5	25
TOTAL	47	27	26	100

Elaborado por: PÉREZ, Juliana (2015)

Tabla 25 recolección de datos (chi cuadrado)

O	E	O -E	(O - E)²	(O-E)² /E
20	11,75	8,25	68,06	5,79
1	6,75	-5,75	33,0625	4,90
4	6,5	-2,5	6,25	0,96
2	11,75	-9,75	95,06	8,09
18	6,75	11,25	126,5625	18,75
5	6,5	-1,5	2,25	0,35
5	11,75	-6,75	45,56	3,88
6	6,75	-0,75	0,5625	0,08
14	6,5	7,5	56,25	8,65
20	11,75	8,25	68,06	5,79
2	6,75	-4,75	22,5625	3,34
3	6,5	-3,5	12,25	1,88
				62,47

Elaborado por: PÉREZ, Juliana (2015)

Como se puede observar $X^2C = 62,47$ es mayor que $X^2T = 12,59$; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa “Las medidas de contingencia diseñadas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua **SI** repercuten en el nivel de seguridad de los turistas que visitan Runtun cantón Baños de Agua Santa.”

4.3. CONCLUSIONES

- Las medidas de contingencia diseñadas para la parroquia Runtun no son las adecuadas ante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua.
- Los propietarios de los establecimientos dedicados a la actividad turística, coinciden que no están capacitados para afrontar un desastre natural relacionado con el proceso eruptivo del volcán Tungurahua.
- Las autoridades parroquiales no trabajan coordinadamente con las seccionales en beneficio de la población.
- Entre las falencias detectadas se puede determinar la falta de implementos necesarios tales como: mascarillas, gorras, gafas, que no son suministrados por las autoridades correspondientes.
- La ausencia de señalética adecuada en los sitios turísticos ubicados en la parroquia Runtun, para el proceso de evacuación.

4.4.- RECOMENDACIONES

- Establecer un lugar estratégico que garantice la seguridad e integridad de los turistas.
- Poner en práctica las medidas de contingencia que se proponen en el plan de contingencia de Baños de Agua Santa, con su respectiva operacionalización de riesgos, lo cual contribuirá a la parroquia Santa Rosa de Runtun.

4.5 BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

acnur. (2011). *acnur*.

Alberto, N. M. (2013). *repositorio*. Tratto da http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5201/1/Tth_2013_134.pdf

Bianco, C. G. (2010). DICCIONARIO DEL PENSAMIENTO ALTERNATIVO II. *CECIES*.

Comunicólogos. (2003-2014). *Comunicólogos*. Tratto il giorno 12 08, 2015 da <http://www.comunicologos.com/t%C3%A9cnicas/se%C3%B1al%C3%A9tica/>

Constitución de la Republica. (2015). Del sistema de seguridad pública y del Estado, de los órganos ejecutores. In *ESTADO, REGLAMENTO A LA LEY DE SEGURIDAD PUBLICA Y DEL* (p. 2). Quito.

Constitución de la republica. (2015). Reglamento a la ley de seguridad publica . Quito.

Contitución de la Republica. (2010). *Codigo Organico Organizacion Territorial*. Quito.

CORTÉS, J. M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo*.

COSTA, J. (s.d.). COSTA, Juan. *Instituto Costa Juan*.

DEMING, E. (2012, 04). *Deming*. Tratto il giorno 11 23, 2015 da gestion de calidad: <http://jose-gestioncalidad.blogspot.com/p/autores-de-la-calidad.html>

DIEZ, P. (2008). Diez, Picaso. 236.

ECURED. (2014). *Ecured*. Tratto da http://www.ecured.cu/Plan_de_contingencia

ECURED. (s.d.). *ECURED*. Tratto il giorno 11 15, 2015 da http://www.ecured.cu/index.php/Plan_de_contingencia

El Comercio. (2013, July 1). *El Comercio*. Tratto il giorno 12 08, 2015 da <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/tungurahua-cuenta-31-atractivos-turisticos.html>

GALVEZ, W. (s.d.). desastres y situaciones de emergencia. In G. Wilfredo, *desastres y situaciones de emergencia* (p. 8-9).

GALVEZ, W. (s.d.). *Desastres y situaciones de emergencia*. Tratto da <http://www.reeme.arizona.edu/materials/desastres%20y%20situaciones%20de%20emergencia.pdf>

Geissert. (2003). Geissert.

- GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN. (2014). *Gestion y administracion de empresas*. Tratto da <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-de-calidad.html>
- Grünewald, A. L. (s.d.). *La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda*.
- GRÜNEWALD, L. (2013). TURISMO PARA TODOS. *fundacion turismo para todos*, 7-8. Tratto da <http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/seguridad-01fecaph.pdf>
- HALL, M. (1999, Julio). *Science Direct*. Tratto il giorno 12 08, 2015 da <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0377027399000475>
- Hernández, C. A. (2009). Red de revistas. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 460.
- IGEPN. (2015). *instituto geofisico politecnica nacional*. Tratto il giorno 11 15, 2015 da <http://www.igepn.edu.ec/tungurahua>
- Ishikawa. (2012, 04). *Gestion de calidad*. Tratto il giorno 11 23, 2015 da <http://jose-gestioncalidad.blogspot.com/>
- Jair, D. O. (2005). revision del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal* , 64.
- JURAN, J. (2012, 9 22). *Maestros de la calidad*. Tratto da <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-joseph-juran.html>
- JUSTICIA Y SEGURIDAD. (2014). *Buenos Aires Ciudad*. Tratto da <http://www.buenosaires.gob.ar/emergencias/planes-de-evacuacion>
- LAS NACIONES UNIDAS Y LA ASISTENCIA HUMANA. (2013, 05). *Las naciones unidas y la asistencia humana*. Tratto da <http://www.un.org/es/humanitarian/overview/disaster.shtml>
- LASCARES, D. (1995). *evacuación*. Tratto il giorno 11 15, 2015 da http://www.izt.uam.mx/proteccion_civil/MANUAL__Evac_Instal.pdf
- Ministerio de Cordinación de Seguridad. (2015). MARCO NORMATIVO Y DE PLANIFICACION. Quito.
- MORALES, S. (2012, 08 09). *Análisis del concepto de Seguridad Turística*. Tratto da <http://www.integrando.org.ar/turismo/seguridad01.htm>
- Moreta, M. V. (2011). *repositorio*. Tratto da <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1969/1/TE0016.pdf>
- MURRIA, J. (2008). Planes de contingencia para enfrentar desastres: una necesidad impostergable. *Reduccion de desastres en las americas*, 1.

- Musi, V. J. (2011). *national Geographic*. Tratto da <http://www.nationalgeographic.es/medio-ambiente/desastres-naturales/volcano-safety-tips>
- Nacional, I. G. (2015). *Instituto Geofísico de la Politécnica Nacional*. Tratto da <http://www.igepon.edu.ec/informes-volcanicos/tungurahua/tung-especiales>
- Navarro, F. y. (1994). Revisión del concepto de calidad del servicio. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*. Universidad Nacional de Colombia, 175.
- NORMAS 9001. (2011). *Herramientas para sistema de calidad*. Tratto da <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>
- OMT. (2005-2007). *Organización mundial de turismo*. Tratto il giorno 11 15, 2015 da <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- OMT. (2014, 01 14). Tratto da http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39
- ONEMI. (2015). *Ministerio del Interior y seguridad pública*. Tratto il giorno 11 24, 2015 da <http://www.onemi.cl/tipos-de-alertas/>
- ONU. (2013). *Desastres Naturales*.
- ONU. (s.d.). Definición de prevención. *ONU*.
- PATHS, I. (2015, 07 29). *lesson paths*. Tratto da <http://www.lessonpaths.com/learn/i/desastres-naturales-en-planos-subterrneos/desastre-natural-wikipedia-la-enciclopedia-libre>
- Portal educativo. (2015). *Tiposde.org*. Tratto il giorno 11 15, 2015 da <http://www.tiposde.org/cotidianos/549-tipos-de-senales/>
- REVISTA LATINOAMERICANA DE SEGURIDAD CIUDADANA. (2009). *Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*. 45.
- REVISTAINVI. (2003). EN TORNO A LOS DESASTRES NATURALES: TIPOLOGÍA, CONCEPTOS Y REFLEXIONES. *REVISTAINVI*, 13-29.
- Salud, O. P. (2000). *LOS DESASTRES*.
- Seaman. (1999). *Actividad eruptiva de Volcanes*.
- Secretaría de Gestión de Riesgos. (2014-2017). *Agenda Sectorial de Gestión de Riesgos*. Quito.
- SEGURIDAD TURISTICA. (2016). *Red interamericana de gestión de la seguridad turística*. Tratto da <http://portal.seguridadturistica.org/>
- SEÑALES DE SEGURIDAD. (2015). *la importancia de las señalesde seguridad*. 4-6.

- SGN. (2015, 10 22). *Secretaria Gestion de Riesgos*. Tratto il giorno 11 15, 2015 da <http://www.gestionderiesgos.gob.ec/tag/cotopaxi/>
- Turismo Tungurahua*. (s.d.). Tratto il giorno 10 15, 2015 da <http://www.codeso.com/TurismoTungurahua.html>
- Turismo, D. d. (s.d.). *udea*. Tratto il giorno 11 15, 2015 da http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/men_udea/pluginfile.php/28871/mod_resource/content/0/PrestadoresServiciosTuristicos-Definiciones.pdf
- Turística, R. I. (2015). *portal de seguridad Turistica*. Tratto il giorno 12 3, 2015 da http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39
- Turísticas, s. i. (s.d.). *sistema integral de seguridad para destinos y empresas turísticas* . Tratto da http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39
- UPA. (2015). universidad politecnica de aguas calientes. *simulacro de evacuacion*, 1-2.
- Urquizo, J. (2015, Julio 12). Turismo del Ecuador. (J. Perez, Intervistatore)
- VALENCIA, J. (2003). *SEÑALÉTICA TURÍSTICA INTERPRETATIVA Y SU*. Ambato.

ANEXOS

anexos 1 simulacro casa del árbol



Elaborado por. - PEREZ, Juliana (2016)

anexos 4 simulacro escuelas baños



Elaborado por. - PEREZ, Juliana (2016)

