



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA:

“LAS REDES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA EN EL ÁREA URBANA DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Licenciado en Comunicación Social

AUTOR:

Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

TUTOR:

Dr. Mg. Miguel Ángel Chicaiza Morales

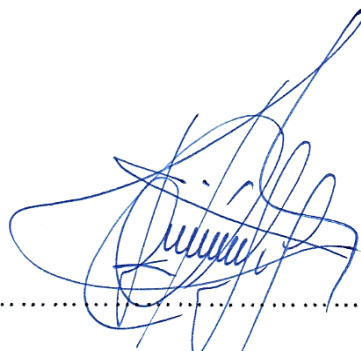
Ambato – Ecuador

2017

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación del tema: **“LAS REDES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA EN EL AREA URBANA DEL CANTON BAÑOS DE AGUA SANTA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, del Sr. Wilson Alcides Guamán Sinchiguano, egresado de la carrera de Comunicación Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 28 de Junio de 2017



.....

Dr. Mg. Miguel Chicaiza

AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el Trabajo de Investigación: “**LAS REDES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA EN EL ÁREA URBANA DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, y propuestas son de responsabilidad del autor.

Ambato, 28 de Junio del 2017



Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

050349676-2

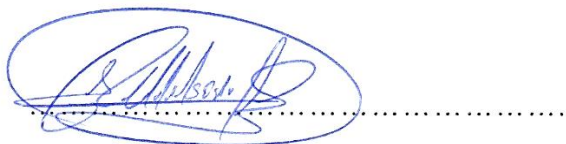
AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 28 de Junio del 2017



Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

050349676-2

AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado aprueban el Trabajo de Investigación sobre el tema **“LAS REDES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA EN EL ÁREA URBANA DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, presentado por el Sr. Wilson Alcides Guamán Sinchiguano, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato.....2017

Para constancia firma:

.....

Presidente

.....

Miembro Calificador

.....

Miembro Calificador

DEDICATORIA

A mi madre Rosa María Sinchiguano Camalle y a mi padre Marcelo Guamán Cando por convertirse en ejemplo de esfuerzo, persistencia y generosidad. Seres humanos llenos de nobleza pura, con sus enseñanzas comprendí el valor del amor por los demás, quienes a su vez, más que ser padres, han sido amigos y guías en el camino de la vida y excelentes maestros en la escuela de los valores.

A mis hermanos y hermanas por ser pilares importantes que guiaron mi vida por el camino de la esperanza, la unión y los valores. Así mismo a mis sobrinos, quienes han sido la fuente de inspiración para seguir adelante y con sus sonrisas y alegrías han llenado mi vida de la fuerza motriz más poderosa; la felicidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme en el camino de la vida y enseñarme a valorar cada gota de esfuerzo que los demás hicieron para lograr el objetivo hoy cumplido.

Un agradecimiento muy especial a mis maestros, amigos y familiares que en la etapa universitaria formaron parte esencial para forjar no sólo el conocimiento, sino también, el valor por la amistad y la lucha mancomunada sin importar las dificultades.

ÍNDICE GENERAL

A. PÁGINAS PRELIMINARES	Página
PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
AUTORÍA DEL TRABAJO	III
DERECHOS DEL AUTOR	IV
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT.....	XIV

B. TEXTO

INTRODUCCIÓN	1
--------------------	---

CAPITULO I EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
CONTEXTUALIZACIÓN	1
MACRO	1
MESO.....	5
MICRO.....	7
ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	9
ANÁLISIS CRÍTICO	10
PROGNOSIS	11
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
PREGUNTAS DIRECTRICES	12
DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	12
JUSTIFICACIÓN	13
INTERÉS POR INVESTIGAR.....	13
IMPORTANCIA TEÓRICO PRÁCTICA.....	14
UTILIDAD (BENEFICIARIOS)	14
IMPACTO.....	15

FACTIBILIDAD.....	15
OBJETIVOS	16
OBJETIVO GENERAL.....	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	18
FUNDAMENTACIÓN.....	21
FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	21
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	21
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	28
CONSTELACIÓN DE IDEAS	29
VARIABLE INDEPENDIENTE.....	29
MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	31
MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	65
HIPÓTESIS.....	91
SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	91

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	92
MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	92
INVESTIGACIÓN DE CAMPO	93
INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA DOCUMENTAL.....	93
NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	93
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	94
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	95
PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	98
PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	99

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS DE RESULTADOS	100
VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	143
ANÁLISIS REPRESENTATIVOS	144
CAPÍTULO V	146
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	146
CONCLUSIONES	146
RECOMENDACIONES	146

CAPÍTULO VI LA PROPUESTA

TEMA:	148
ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	148
JUSTIFICACIÓN	149
OBJETIVOS	151
ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	152
FACTIBILIDAD SOCIO CULTURAL	152
FACTIBILIDAD TÉCNICA – TECNOLÓGICA	152
FUNDAMENTACIÓN	153
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	153
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	157
FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....	161
FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA	162
FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA	162
MODELO OPERATIVO	163
ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	164
PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	164
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	165
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	169
ANEXOS	
PAPER	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	95
CUADRO 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	97
CUADRO 3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	98
CUADRO 4 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	99
CUADRO 5 ANÁLISIS DE RESULTADOS - GÉNERO	100
CUADRO 6 ANÁLISIS DE RESULTADOS - EDAD.....	102
CUADRO 7 ANÁLISIS DE RESULTADOS - MEDIOS	103
CUADRO 8 ANÁLISIS DE RESULTADOS - INFORMACIÓN	106
CUADRO 9 ANÁLISIS DE RESULTADOS – ZONA DE ALTO RIESGO	109
CUADRO 10 ANÁLISIS DE RESULTADOS – NIVEL DE RIESGO.....	110
CUADRO 11 ANÁLISIS DE RESULTADOS –REDES SOCIALES	112
CUADRO 12 ANÁLISIS DE RESULTADOS – USO DE REDES	115
CUADRO 13 ANÁLISIS DE RESULTADOS – HORAS DE USO DE REDES SOCIALES	118
CUADRO 14 ANÁLISIS DE RESULTADOS – INFORMACIÓN EN REDES SOCIALES.....	121
CUADRO 15 ANÁLISIS DE RESULTADOS – ACCESO A TECNOLOGÍAS	124
CUADRO 16 ANÁLISIS DE RESULTADOS – SUBIR INFORMACIÓN EN REDES	126
CUADRO 17 ANÁLISIS DE RESULTADOS – UTILIDAD DE REDES SOCIALES.....	128
CUADRO 18 ANÁLISIS DE RESULTADOS – NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REDES.....	131
CUADRO 19 ANÁLISIS DE RESULTADOS – NIVEL DE CONFIANZA EN REDES	133
CUADRO 20 ANÁLISIS DE RESULTADOS – FORMATOS DE LA INFORMACIÓN	136
CUADRO 21 ANÁLISIS DE RESULTADOS – REDES ANTE EMERGENCIAS	138
CUADRO 22 ANÁLISIS DE RESULTADOS – COMPROBACIÓN DE INFORMACIÓN	140
CUADRO 23 ANÁLISIS DE RESULTADOS – FUENTES OFICIALES Y NO OFICIALES	142
CUADRO 24 FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA	153
CUADRO 25 MODELO OPERATIVO	163
CUADRO 26 FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA	164

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS	9
GRÁFICO 2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	28
GRÁFICO 3 CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE INDEPENDIENTE	29
GRÁFICO 4 CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE DEPENDIENTE	30
GRÁFICO 5 ANÁLISIS DE RESULTADOS - GÉNERO.....	100
GRÁFICO 6 ANÁLISIS DE RESULTADOS - EDAD.....	102
GRÁFICO 7 ANÁLISIS DE RESULTADOS - MEDIOS	104
GRÁFICO 8 ANÁLISIS DE RESULTADOS - INFORMACIÓN	107
GRÁFICO 9 ANÁLISIS DE RESULTADOS – ZONA DE ALTO RIESGO.....	109
GRÁFICO 10 ANÁLISIS DE RESULTADOS – NIVEL DE RIESGO	110
GRÁFICO 11 ANÁLISIS DE RESULTADOS – REDES SOCIALES.....	113
GRÁFICO 12 ANÁLISIS DE RESULTADOS – USO DE REDES SOCIALES.....	116

GRÁFICO 13 ANÁLISIS DE RESULTADOS – HORAS DE USO DE REDES SOCIALES	119
GRÁFICO 14 ANÁLISIS DE RESULTADOS – INFORMACIÓN EN REDES SOCIALES.....	122
GRÁFICO 15 ANÁLISIS DE RESULTADOS – ACCESO A TECNOLOGÍAS	124
GRÁFICO 16 ANÁLISIS DE RESULTADOS – SUBIR INFORMACIÓN EN REDES	126
GRÁFICO 17 ANÁLISIS DE RESULTADOS – UTILIDAD DE REDES SOCIALES.....	129
GRÁFICO 18 ANÁLISIS DE RESULTADOS – NIVEL DE SATISFACCIÓN EN REDES	131
GRÁFICO 19 ANÁLISIS DE RESULTADOS – NIVEL DE CONFIANZA EN REDES SOCIALES	134
GRÁFICO 20 ANÁLISIS DE RESULTADOS – FORMATOS DE LA INFORMACIÓN	136
GRÁFICO 21 ANÁLISIS DE RESULTADOS – REDES ANTE EMERGENCIA.....	138
GRÁFICO 22 ANÁLISIS DE RESULTADOS – COMPROBACIÓN DE INFORMACIÓN	140
GRÁFICO 23 ANÁLISIS DE RESULTADOS – FUENTES OFICIALES Y NO OFICIALES	142
GRÁFICO 24 PROPUESTA – LOGOTIPO PARA PÁGINA DE FACEBOOK	165
GRÁFICO 25 PROPUESTA – CREACIÓN PÁGINA DE FACEBOOK.....	165
GRÁFICO 26 PROPUESTA – CONTENIDO PARA PÁGINA DE FACEBOOK	166
GRÁFICO 27 PROPUESTA – PUBLICACIÓN DE CONTENIDO EN FACEBOOK.....	166
GRÁFICO 28 PROPUESTA – CREACIÓN APLICACIÓN DE ANDROID.....	167
GRÁFICO 29 PROPUESTA – CREACIÓN APLICACIÓN DE ANDROID.....	167

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo investiga las redes sociales y la comunicación en situaciones de emergencia en el área urbana del Cantón Baños de la provincia de Tungurahua. Herramientas que actualmente se las consideran como nuevos medios de comunicación, incluso algunos expertos, aseguran que superan a los medios tradicionales como la TV, radio o prensa escrita gracias a sus utilidades.

En los últimos años, las redes sociales desarrollaron un interés constante al momento de establecer estrategias en la gestión de situaciones de emergencia, permitiendo la interacción entre ciudadanos, comunidades y entidades de auxilio.

La comunicación, en su concepto más básico, “es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones para lograr comprensión y acción” (FUAM, 2012). Sin embargo, estas tecnologías han desarrollado nuevas formas de realizar dicha actividad, ahora no sólo se informa y se recibe información, también se interactúa con ella o comparte a millones de personas en pocos segundos. Se busca aprovechar estas características a fin de gestionar efectivamente los recursos necesarios para enfrentar una emergencia.

Una situación de emergencia es un evento imprevisible que requiere acciones; antes, durante y después, a fin de minimizar daños materiales y humanos. Las redes sociales permiten mantenerse informados en todas las etapas del suceso otorgando soportes para el intercambio, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información.

Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp y demás redes que ofrecen velocidad en los mensajes representan ventajas o desventajas frente a cualquier tipo de emergencias dependiendo de su uso, siendo esto el esqueleto de análisis en el presente trabajo de investigación.

PALABRAS CLAVE: situaciones de emergencia, comunicación, información, redes sociales.

ABSTRACT

This paper investigates the role of social networks and communication in emergency situations in the urban area of Cantón Baños in the province of Tungurahua. Tools that are now considered as new media, including some experts, say that they surpass traditional media such as TV, radio or print media thanks to its utilities.

In recent years, social networks have developed a constant interest in establishing strategies in the management of emergency situations, allowing interaction between citizens, communities and relief agencies.

Communication, in its most basic concept, "is the process by which we transmit and receive data, ideas, opinions to achieve understanding and action" (FUAM, 2012). However, these technologies have developed new ways of carrying out this activity, now not only information and information is received, also interacts with it or shared with millions of people in a few seconds. It seeks to take advantage of these characteristics in order to effectively manage the resources needed to face an emergency.

An emergency situation is an unpredictable event that requires action; Before, during and after in order to minimize material and human damages. Social networks allow us to be informed at all stages of the event by providing support for the exchange, processing, storage and dissemination of information.

Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp and other networks that offer speed in the messages represent advantages or disadvantages to any type of emergencies depending on their use, being this skeleton of analysis in the present research work.

KEY WORDS: emergency situations, communication, information, social networks.

INTRODUCCIÓN

La investigación se desarrolla con el objetivo de determinar la función que asumen las redes sociales y la comunicación en situaciones de emergencia en la parte urbana del Cantón Baños de Agua Santa de la provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO I

En este capítulo se plantea el problema de investigación, mismo que establece las variables con las cuáles se estudiará a fondo el tema. De la misma forma se realiza una contextualización a nivel macro, meso y micro en Ecuador, Tungurahua y el Cantón Baños respectivamente.

CAPÍTULO II

Se toma como referencia investigaciones previas que ayuden de soporte a este estudio, mismo que se fundamenta en aspectos filosóficos, legales y amplía con una respectiva conceptualización de las categorías.

CAPÍTULO III

Se detalla la modalidad, enfoque y nivel de investigación, así como determinar una muestra basado en un número específico de habitantes, lo que permitirá mayor exactitud en la aplicación de la encuesta. Se realiza la Operacionalización de las variables y el plan de recolección y procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV

Se tabulan y analizan los datos obtenidos como resultado de la aplicación de la encuesta. Con los mismos datos, se verifica la hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones que derivan de los resultados obtenidos en la investigación.

CAPÍTULO VI

Se plantea una propuesta de solución al problema: creación y socialización de una aplicación para Android y una página oficial de Facebook exclusivos para información sobre situaciones de emergencia en donde se incluyan todos los datos necesarios para enfrentarla adecuada y oportunamente.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Géneros de Comunicación

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Tema

“LAS REDES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA EN EL ÁREA URBANA DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Planteamiento del problema

¿Qué función asumen las redes sociales y la comunicación en situaciones de emergencia en el área urbana del Cantón Baños de Agua Santa de la Provincia de Tungurahua?

Luego de algunos años del advenimiento de las redes sociales y su actualización constante que provee al usuario un sinnúmero de elementos que le permiten comunicarse con varios internautas alrededor del mundo, las expectativas de estos se han modificado y actualizado día tras día.

Actualmente ya no sólo se lee información, sino que se interactúa con ella, se concurre en opiniones sobre el contenido multimedia que la red ofrece al internauta en cualquier parte que se encuentre, sobrepasando las líneas de limitación social, económica o cultural. Se comparte contenidos, critica y se informa en cuestión de segundos.

Sin duda cada persona se ha convertido en un ente generador de información que incluso supera a los medios como la TV o el medio impreso a raíz del llamado

periodismo ciudadano en donde algunos medios según (Carbonell, 2014) deben “evolucionar o morir”.

Sin embargo, esta constante evolución también puede generar un cargamento informativo demasiado grande y poco fácil de asimilar y determinar lo real de lo falso.

La ciudad de Baños es un sector que se encuentra en constante riesgo de desastres naturales y si bien es cierto, la completa información sobre la situación que se esté presentando es vital a fin que se reduzcan los tiempos de acción ante una situación emergente que facilite la búsqueda de rutas de escape, planes de contingencia, evacuación, sitios seguros, presencia de entidades de auxilio, etcétera.

Las redes sociales deben ser un ente de apoyo para dicho fin puesto que por medio de ellas se ejerce comunicación con mayor convergencia que años anteriores.

Por ello se pretende estudiar los mecanismos que dicha población emplea para comunicarse en situación de emergencia y las facilidades que ofrecen estas tecnologías y la comunicación en dicho contexto.

Contextualización

Macro

Las redes sociales se activaron con fines de ayuda y solidaridad tomando el papel de medios de información y comunicación, e incluso de apoyo en búsqueda de personas que desaparecieron el pasado 16 de abril del 2016 luego que un terremoto de 7.8 grados en la escala de Richter afectara gran parte del Ecuador, especialmente en la zona costera, dejando más de seiscientas pérdidas humanas, más de treinta mil albergadas y una pérdida económica que según el presidente Rafael Correa ascendería a más 3.300 millones de dólares sumándose a eso el 7,7% de decrecimiento de PIB (ElTelegrado, 2016)

La característica de inmediatez de las redes sociales apoyadas de las tecnologías de información y comunicación (TICS) y el uso de internet fue vital momentos después de haber sucedido el sismo. Las líneas telefónicas y varios medios de comunicación colapsaron, sin embargo varias formas de comunicación se pudieron activar en estas redes, principalmente en búsqueda de familiares y amigos de quienes se encontraban en las Provincias de Manabí y Esmeraldas que fueron las más afectadas.

No obstante el advenimiento de las redes sociales en nuestro país y su uso en situaciones como la que se acaba de explicar, han marcado varias circunstancias positivas y negativas, varios medios de comunicación se vieron obligados a transportar este cargamento de información a la web y buscar que la ciudadanía sepa lo sucedido. El hecho que cualquier persona pueda publicar en este medio produjo la existencia de información falsa, generado incertidumbre y mayor miedo en la población.

Basados en esta concepción, es vital entender el rol que las redes sociales y la comunicación están tomando en nuestro ámbito social, pues, es un medio al que cada día se incluyen más personas y cada niño, joven o adulto tiene un nuevo Smartphone con acceso a internet y redes sociales, donde interactúan, se informan y comunican algo constantemente.

La evolución tecnológica y comunicacional en Ecuador tiene sus orígenes durante la segunda etapa presidencial de Gabriel García Moreno. Ecuador inició la era de las telecomunicaciones en el año de 1871 en donde se decreta el servicio telegráfico en el país:

“El mismo que se llevó a cabo gracias a la instalación en 1867 del primer cable submarino concesionado a la empresa Norte Americana All América Cable, el mismo que permitía la comunicación internacional de telegrafía” (Sarango & Villazhañay, 2013).

Y en 1874 empieza el tendido de la primera red telegráfica en el Ecuador, empezando con la primera etapa de 78 kilómetros como prueba para el servicio de

los ferrocarriles en la provincia del Guayas. Dicha red fue extendida en 1882 para después contratar a la empresa Central and South American Telegraph para la recepción y transmisión de los partes telegráficos. Llegando así el primer mensaje telegráfico entre Quito y Guayaquil el 9 de Julio de 1884, uniendo la Sierra con las Costa y declarándose en la actualidad dicha fecha como el día Nacional de las Telecomunicaciones en Ecuador. (Sarango & Villazhañay, 2013)

Desde esa fecha hasta la actualidad las tecnologías fueron evolucionando aparatosamente. En 1955 ya llegaron los equipos de radio, así mismo en 1980 comienzan las instalaciones de fibra óptica que permiten el tráfico de datos, video y audio, que son la materia prima de internet y las redes sociales actualmente, esta primera inicio a utilizarse en nuestro país en la década de los noventas, brindando el servicio a través de la misma línea telefónica, luego “llego internet en 1991 a través de EcuaneX, siendo el avance lento y paulatino debido a los altos costos” (Sarango & Villazhañay, 2013).

Sin embargo, en los primeros años tuvo algunos problemas, a más de los costos y el manejo de idiomas, lo principal fue la cultura y el analfabetismo digital. No obstante, en el 2008 el Gobierno Nacional destino parte del presupuesto, así como políticas y proyectos para eliminar esta brecha y la era digital tomo mayor fuerza en terreno Ecuatoriano que hasta la fecha suman miles de usuarios que apoyados de tecnologías para acceder a internet evolucionan al mismo tiempo que lo hacen las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube, entre otras.

Con el advenimiento de las TIC, estas brechas se redujeron aún más. En Ecuador:

El 18,1% de los hogares tiene al menos un computador portátil, 9,1 puntos más que lo registrado en 2010. Mientras el 27,5% de los hogares tiene computadora de escritorio, 3,5 puntos más que en 2010. El 86,4% de los hogares posee al menos un teléfono celular, 36,7 puntos más que lo registrado en el 2010. El 28,3% de los hogares a nivel nacional tienen acceso a internet, 16,5 puntos más que en el 2010. En el área urbana el crecimiento es de 20,3 puntos, mientras que en la rural de 7,8

puntos. El 28,3% de los hogares tiene acceso a Internet, de ellos el 43,7% accede a través de modem o teléfono, 9,8 puntos menos que en 2012. (INEC, 2013)

Ecuador sigue avanzando a pasos agigantados en cuanto a herramientas tecnológicas de comunicación e información. Estas ofrecen velocidad, contenidos multimedia e ilimitadas opciones que permiten acceder a la información y compartirla en cuestión de segundos, lo cual llama la atención de los internautas, por lo cual buscan acceder a dispositivos que les permitan conectarse a las redes.

(INEC, 2014) afirma que: “El 16,9% (1'261.944) de las personas de cinco años y más que tienen celular poseen un teléfono inteligente (Smartphone), lo que representa un crecimiento de 141% frente al 2011”

Los gobiernos locales y nacionales han destinado esfuerzos para la digitalización y actualmente el acceso a redes sociales como medios de comunicación son uno de los sistemas tecnológicos más usados en Ecuador y el papel que cumplieron cuando suscitó el Terremoto del pasado 16 de Abril muestra que la comunicación puede ser gestionada en estos canales, sin embargo se debe entender la magnitud de esta actividad en donde sin duda, se requiere de habilidades que eviten información perjudicial para quienes se encuentran afectados por una emergencia.

Se debe tener en cuenta que las redes sociales no solo podrían, sino que deberían ser un ente de cultivo de conocimiento y difusión del mismo para a posteriori difundir información que pueda ser de utilidad para el internauta y preservar su seguridad en este contexto.

Según (Cascales , Real, & Benito, 2011) estas redes “concebidas con el propósito de interconectar usuarios que comparten aficiones, amistades, ideas, fotografías, videos y elementos multimedia de todo tipo, han crecido hasta la hipertrofia, engullendo una buena parte del tráfico de información en la red”.

No solo se debe entender la cantidad de usuarios o la velocidad de conexión, sino; qué y cómo se trasmite por este canal. La escritura para la red puede ser igual o más

compleja que para el medio impreso debido a la inmediatez que esta exige y los llamados periodistas ciudadanos, que son quienes al tener un Smartphone, Tablet o cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet pueden publicar con alta facilidad y es necesario cuidar lo que se publica porque pueden ayudar o generar más catástrofes.

(INEC, YOUTUBE, 2014) Dio a conocer que “el 39% de la población Ecuatoriana mayor a 15 años tiene activa una cuenta en alguna red social”.

Esto muestra la fuerza que las redes sociales han tomado a nivel país. Lo importante es conocer si es papel que estas desempeñan en una situación de emergencia responde a las necesidades de la sociedad en este contexto o a pesar de ser una herramienta que provee mucha información instantánea y parecería estar dejando atrás a la Radio, Tv y prensa escrita, no es lo que el usuario necesita para informarse, o simplemente está siendo mal utilizada y aun nuestra población continúa con algún nivel de ignorancia tecnológica.

Dichas circunstancias se ponen en análisis en el presente trabajo, mismo que busca investigar el uso que la población antes citada le da a estas herramientas para comunicarse en una emergencia.

Meso

(INEC, 2013) Asegura que: “en la Provincia de Tungurahua hay un 45.5% de usuarios que utilizaron internet en el 2013”.

Siendo casi la mitad y teniendo en cuenta que en el año 2009 el 27,10% usaba este medio, el cual ascendió a 29,20% en el 2010, a 34,10% en el 2011 y a 37,70% en el 2012 (INEC, 2012).

Las generaciones actuales van abandonando el medio impreso, la radio o la TV para recurrir al medio digital que ofrece la web y se insertan a prisa en las redes sociales. Generaciones anteriores, a pesar de no haber nacido en la era del mundo digital,

también iniciaron su mudanza al mundo de Facebook, Twitter, Instagram, etcétera, con el fin de recolectar información.

En el 2011 el 6.8% de los Tungurahuenses tenían un teléfono inteligente (Smartphone), cifra que aumentó a 10.9% en el 2012 y el 60.1% utilizó su teléfono inteligente para acceder a redes sociales en el 2011 (INEC, 2012)

El uso de estas herramientas se ha vuelto determinante en cada año de la historia de un determinado sector, no solo de Tungurahua o el país, sino a nivel mundial. Estas han sido vitales en la apertura de redes de comunicación e información en situaciones emergentes.

Más que sólo tener inmediatez es importante la veracidad sin sesgar la realidad de la emergencia. “El reto es ir conformando una serie de perfiles de usuarios que nos aseguren dos grandes objetivos: credibilidad y rigor en el análisis” (Carbonell, 2014).

Sin embargo, este primer reto es de arduo trabajo y cuidado conseguir y mantener, pues un error es un devenir de abismales pérdidas de credibilidad.

Credibilidad que se la ha relacionado con la lealtad y más allá de eso el compromiso periodístico para con los lectores. En el caso de esta investigación, más que eso, las características de humanidad deberían hacerse presentes. No obstante “si la lealtad es para cualquier otro que no sea el lector, oyente o telespectador, no se está ejerciendo periodismo sino que se están haciendo otras cosas (por ejemplo propaganda, publicidad, negocios)” (Roig, 2006).

Las redes sociales proveen un elevado cargamento informativo para medios de comunicación, entidades públicas y privadas y principalmente para “periodistas comunitarios” que apoyados de las TIC pueden acceder a internet desde cualquier lugar y subir información que se esté generando en su entorno, pues, según (Carbonell, 2014) “cada persona que tenga un teléfono celular con cámara puede convertirse de pronto en una fuente noticiosa de gran relevancia”.

El reto es tener cuidado en lo que se sube cuando se da una emergencia. El “periodista ciudadano” tiene más datos y posibilidades multimedia, pero así mismo, tiene mayor facilidad de incrustar datos falsos que no ayudan a los afectados por el desastre.

Micro

El 17 de Octubre de 1999 el pueblo de Baños de Agua Santa, ubicado en la Provincia de Tungurahua pasó una de las mayores emergencias provocadas por la erupción del Volcán Tungurahua. “En esa fecha, más de 22 mil personas fueron obligadas a salir de sus casas, terrenos con cultivos y negocios, debido al repentino despertar del volcán Tungurahua” (Eltelegrafo, 2015).

Los efectos de dicho fenómeno hizo que las autoridades tomaran la decisión de evacuar de forma inmediata la ciudad de Baños y principalmente los sectores más cercanos al Volcán. “La población evacuada se desplazó a diferentes lugares del país y la mayor parte fue ubicada en refugios temporales, en Ambato y Riobamba” (Montes, y otros).

Varias familias que se vieron obligadas a salir de sus casas de forma inmediata tuvieron que dejar animales, enceres domésticos, objetos personales etcétera, con la incertidumbre de perder lo que tenían.

La inmediatez en hacer llegar la información a los Bañemos era importante y podía marcar un antes y después en la seguridad de la población. La información es vital para que la localidad actúe de forma adecuada y ubicar familiares, puntos de encuentro, lugares seguros, sectores de abastecimiento, rutas de evacuación, entre otros.

La época aún no se encontraba en un alto auge tecnológico en donde las redes sociales y las TIC eran el día a día de este Cantón e informarse con inmediatez no era fácil.

Actualmente esto ha cambiado, a la vista se evidencia que el uso de tecnologías como redes sociales es elevado. Sin embargo, se debe analizar si teniendo estas facilidades, es suficiente para apoyar en situaciones de emergencia.

Según una encuesta realizada por (Valverde, 2015) “los operadores turísticos se promocionan de mayor manera en internet, a través del uso de redes sociales”. Teniendo en cuenta que la mayor parte de la población de esta ciudad se dedica al turismo, se puede deducir que el uso de dichos instrumentos es alto, de tal manera la investigación es viable.

Las redes sociales también son de utilidad para visitantes en caso de algún tipo de desastre natural o antrópico.

Un millón de turistas al año visitan Baños de Agua Santa. Esta cifra se registra cada año y supera 5 veces al número de personas que anualmente llegan al Archipiélago de Galápagos. Alemanes, italianos, españoles, estadounidenses, canadienses, argentinos y chilenos encabezan la lista de visitantes. (Eltelegrafo, 2015)

Por ello, el presente trabajo de investigación pretende realizar un profundo análisis acerca del uso redes sociales y la comunicación para gestionar la información en una posible emergencia. Investigar falencias y proponer posibles soluciones que ayuden a maximizar el uso de estas a fin que vayan en beneficio de la ciudadanía y sirvan de ejemplo a otras localidades del País.

Árbol de problemas

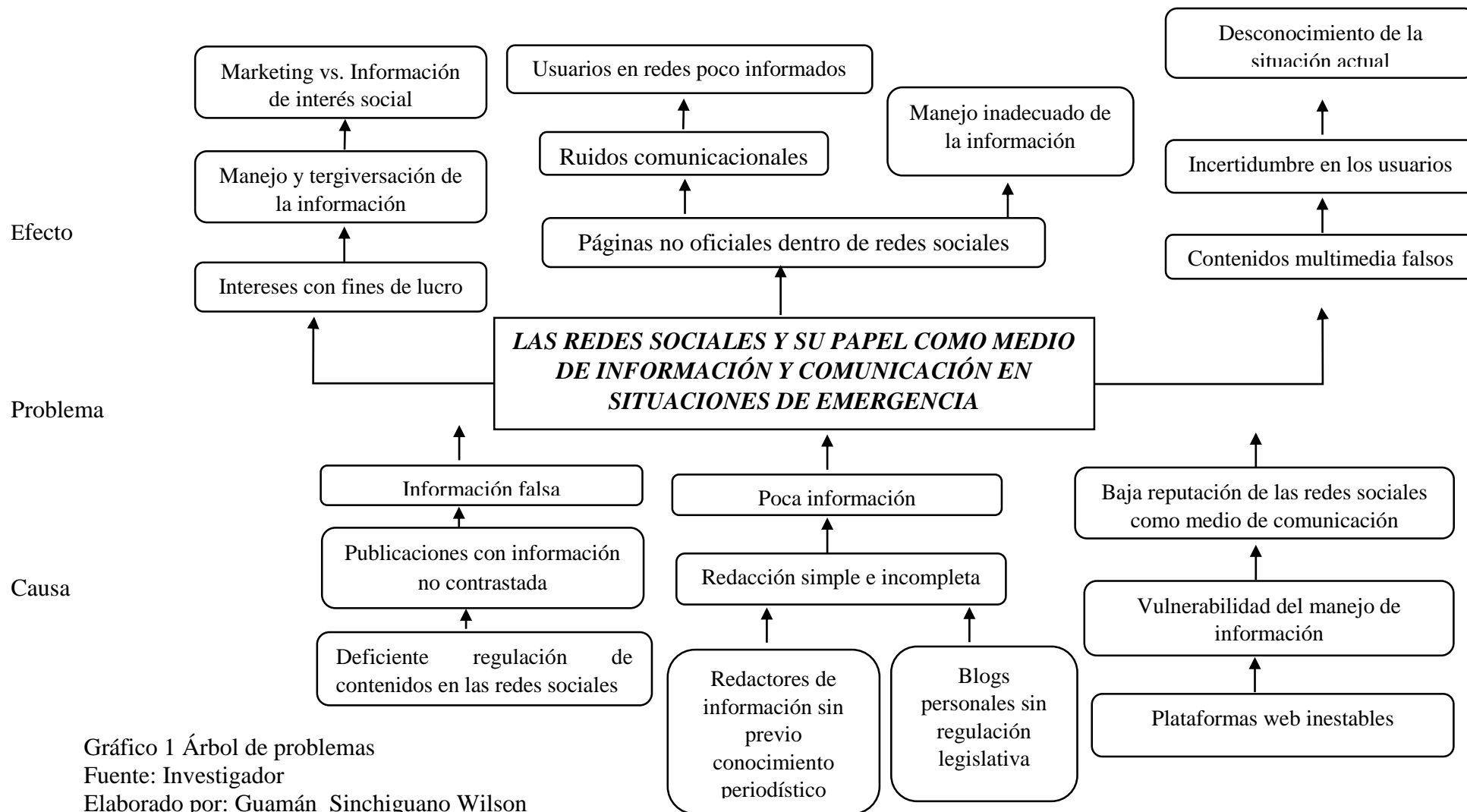


Gráfico 1 Árbol de problemas
 Fuente: Investigador
 Elaborado por: Guamán Sinchiguano Wilson

Análisis crítico

Las redes sociales tienen alto nivel de influencia en el actuar de las personas, apoyadas de las TIC, han logrado abarcar casi todos los rincones donde habita nuestra población.

El presente análisis crítico se hace en base a la realidad social donde el advenimiento tecnológico de redes como Facebook, Twitter, Instagram, Hi5, etcétera, han marcado un antes y un después en situaciones emergentes. Es necesario investigar el uso que cada internauta le da al contenido informativo y comunicacional que este medio ofrece.

Si bien, la Ley Orgánica de Comunicación de Ecuador plantean normas deontológicas para quienes participen en el proceso comunicacional, las redes sociales no están dentro de los medios que esta regula a pesar de ser una herramienta que provee un alto contenido informativo.

De tal forma, basados en fines de lucro de grupos o entes individuales se sube información falsa con páginas no oficiales que generan tergiversación en el contenido que, para quienes atraviesen una emergencia, puede resultar catastrófico.

Los contenidos multimedia que ofrecen las redes sociales son atractivos para el usuario pero, quienes no tengan clara la forma de usarlas en una emergencia podrían quedar vulnerables a cometer errores en el manejo de la información, la cual es frágil en la web, lo cual puede desatar incertidumbre sobre la realidad existente.

Esta investigación plantea una aproximación a las redes sociales y la comunicación, así como el uso que los usuarios de la ciudad antes citada le dan. Conocer nuevas formas de potenciación cuando se presente una emergencia, podríamos llamarlo incluso, planes de contingencia digitales en las redes sociales.

Si bien estas pueden ser útiles, el tema plantea buscar brechas que aún no han sido superadas por la población en cuanto su apropiado uso y generar su respectiva propuesta de solución.

Prognosis

En el objetivo 4 del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 se busca el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

Que importante es basarse en algo como la potenciación del conocimiento. En este caso, la comprensión y adecuado uso de redes sociales y comunicación es vital al momento de enfrentar catástrofes similares al terremoto del 16 de Abril del 2016, la erupción del volcán Cotopaxi casi a finales del 2015 o las constantes actividades del volcán Tungurahua que ponen en riesgo a la ciudadanía.

De no investigarse este tema: la incertidumbre, la desinformación, el desconocimiento de las formas de actuar al momento de la emergencia y el buscar culpables por parte de la población en los gobiernos locales o nacionales continuará y la ciudadanía no podrá estar preparada para plantear estrategias en la web que si bien es cierto como dice (Carbonell, 2014) “si estas fueran otro país, sería el segundo más poblado del mundo”

La ciudad de Baños y la población en general deben apuntar a ser iguales y mejores en el manejo de estas tecnologías en relación con países que duplican el número poblacional.

Por ejemplo, un condado norteamericano ya emplea un sistema que le permite contactar con todos los ciudadanos del lugar a través de su teléfono fijo, Smartphone o redes sociales. De estas últimas, se está trabajando también en extraer información útil para poder mejorar la coordinación y las labores de emergencia. (Borja, 2016)

De considerarse el presente estudio, este ayudará ante una emergencia puesto que el tiempo de acción ante la misma es vital y, con el conocimiento adecuado, la

población conseguirá usar esta tecnología para potenciarlas a su favor y de esa forma estar preparada antes, durante y después de la catástrofe.

De no tomar en cuenta esta investigación, la localidad no podrá enfrentar de manera efectiva una emergencia y los entes de auxilio no contarán con apoyo ciudadano que es vital al momento de gestionar la información que ayude a superar la alerta y se eviten o reduzcan pérdidas humanas y materiales.

Formulación del problema

¿Qué función asumen de las redes sociales y la comunicación en situaciones de emergencia en el área urbana del Cantón Baños de Agua Santa de la Provincia de Tungurahua?

Preguntas directrices

¿Las redes sociales son adecuadas para informarse en situaciones de emergencia?

¿Cómo se utilizan las redes sociales en una emergencia en el área urbana del cantón Baños?

¿Cómo potenciar el uso de redes sociales frente a situaciones de emergencia en el área urbana del cantón Baños?

Delimitación del objeto de investigación

Campo: Comunicación Social

Área de investigación: Comunicación Digital

Línea de investigación: Géneros de Comunicación

Aspecto: Redes sociales y situaciones de emergencia

Delimitación espacial: La investigación se llevará a cabo en el área urbana del Cantón Baños de la provincia de Tungurahua

Delimitación temporal: Durante el año 2017

Unidades de observación:

- Habitantes del Cantón Baños
- Comité de operaciones de Emergencias Cantonal (COE CANTONAL)
- Instituto Geofísico
- Secretaría de Gestión de Riesgos Zonal 3 (SGR)

Justificación

Interés por investigar

La investigación se realizará por la importancia de preservar la seguridad ciudadana y potenciar el uso de redes sociales para este fin teniendo en cuenta que una correcta comunicación en todos los niveles permite respuestas inmediatas y reduce los efectos de una emergencia.

Se analizarán los temas de gestión de riesgos, uso y acceso a tecnologías, medios de comunicación masivos, importancia de la información y comunicación, periodismo ciudadano, entre otros temas que aportaran en la investigación para determinar qué aspectos deben mejorar en los procesos comunicativos.

Se determinaran las necesidades de planificar y plantear estrategias que ayuden a generar conocimiento sobre el adecuado actuar poblacional en redes sociales ante una emergencia, motivando a la ciudadanía a la participación activa y llevar a cabo los objetivos planteados.

Importancia teórico práctica

La investigación contribuirá a los múltiples estudios relacionados al uso de las redes sociales en emergencias que se llevan a cabo en otros sectores del país y el mundo.

Las redes sociales son fuentes de información con múltiples opciones en apoyo de quienes buscan una comunicación más eficaz, rápida y con características multimedia, pero en situaciones emergentes, de darse un uso inadecuado, podrían generar ruidos comunicacionales lo cual produce efectos negativos.

Los aportes teórico-prácticos adquieren relevancia. Es imprescindible apearse al pensamiento de autores que plantearon un modelo comunicativo que, con el advenimiento de estas tecnologías, sus conceptos se han visto modificados en su forma, no es su contenido ni fin. Algunos plantean como indispensable la necesidad de potenciar estas herramientas para ayudar a la ciudadanía ante una emergencia.

La investigación contribuye a tomar las medidas respectivas con el fin de fortalecer el conocimiento sobre el uso adecuado de estas herramientas y reducir brechas de comunicación en redes sociales.

Utilidad (Beneficiarios)

El presente estudio se generará a favor de la ciudadanía de la parte urbana del Cantón Baños de Agua Santa.

Estudiar estas tecnologías tomando en cuenta que una situación emergente se puede generar en cualquier parte del mundo, la investigación también beneficiará a la sociedad en general, organizaciones de apoyo, gobiernos parroquiales, cantonales, nacionales, incluso mundiales puesto que es de ayuda a los múltiples planes que otras ciudades y países del mundo están incluyendo en las redes con el fin de evitar o reducir los daños que puede causar un desastre natural o antrópico.

Impacto

En el proceso de búsqueda de información durante las etapas de una emergencia, los internautas se remontan más a redes sociales para mantenerse informados y en contacto con los demás usuarios.

El estudio adquiere su impacto basado en esta lógica, es positiva para sus usuarios, quienes pueden adquirir beneficios si son víctimas de algún tipo de desastre.

A pesar que Facebook, Twitter, YouTube, etcétera, ofrezcan velocidad y cantidad exuberante de información sobre lo acontecido, las brechas digitales no permiten una efectiva gestión de datos, lo cual genera incertidumbre e incorrecto actuar de la ciudadanía ante un desastre.

Tomando en cuenta estos detalles, la investigación busca fortalecer el conocimiento sobre redes sociales, formas apropiadas de comunicación dentro de ellas, educación en redes y establecer estrategias que permitan solventar las necesidades informativas en las etapas de una emergencia.

Factibilidad

La formulación de la metodología de la investigación es el resultado de los procesos de estudio basados en la teoría, que en este caso, toma en cuenta conceptos que aporten en la comprensión de la realidad social, facilitando la elaboración de informes e instrumentos que ayuden a mejorar la comprensión de los objetivos de la investigación y el apoyo del mismo a los procesos de transición social.

Al ser un tema de actualidad, la metodología resulta accesible por la cantidad de información sobre el tema, mismo que tomará como grupo a investigarse a la parte urbana del Cantón Baños por su vulnerabilidad de sufrir algún desastre.

Gracias a la facilidad que ofrece la tecnología, resulta factible el acceso a tratados, leyes u ordenanzas sobre el tema, pero es vital destacar que las redes sociales no

están reguladas en nuestro país, por lo cual se pretende educar a la ciudadanía, no así, generar ejemplos de leyes o reglamentos que la controlen.

La Constitución del Ecuador del año 2008 y la Ley Orgánica de Comunicación son los principales cuerpos legales que soportarán la investigación debido al interés que el gobierno de nuestro país ha generado para que la población tenga derecho al acceso a una información veraz, verificada y contrastada y sea un aporte a la ciudadanía.

La investigación, al ser de amplio contenido teórico y práctico, necesita ser comprobada con instrumentos de investigación como la encuesta, para lo cual los gastos planificados resultan accesibles y se hace teniendo en cuenta la importancia de apoyar en los procesos de solución del problema planteado.

De igual manera, la Universidad Técnica de Ambato, junto con la Carrera de Comunicación Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales apoya a fortalecer el desarrollo de investigaciones que vayan en pos de la ciudadanía formando profesionales líderes competentes con pensamiento crítico y visión humanista con base en la academia.

Objetivos

Objetivo General

Determinar cuál es la función que asumen las redes sociales y la comunicación en situaciones de emergencia en la parte urbana del Cantón Baños de Agua Santa de la provincia de Tungurahua.

Objetivos específicos

- Investigar si las redes sociales son medios adecuados de información y comunicación en situaciones de emergencia.

- Identificar cómo se han utilizado las redes sociales en una situación emergente por parte de las personas de la parte urbana del cantón Baños.
- Plantear una propuesta de solución destinada a potenciar el uso de las redes sociales en apoyo de quienes podrían enfrentar situaciones emergentes en el área urbana del cantón Baños.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes investigativos

En la provincia de Tungurahua o el Cantón Baños no existen investigaciones al respecto del tema planteado en el presente documento. En el resto del mundo así como en Ecuador, son pocos los estudios referentes a las redes sociales en situaciones de emergencia, sin embargo hay algunos que se asemejan, mismos que se citan en el siguiente apartado:

1. Tesis Doctoral

Investigador: Pablo Alejandro Acuña

Tema: Una arquitectura para el uso de las redes sociales por agencias gubernamentales en la gestión de emergencias.

Lugar y Fecha: Leganés, Madrid – España, 2014. Universidad Carlos III de Madrid

Conclusiones:

Esta tesis doctoral presenta el diseño y desarrollo de una arquitectura tecnológica para facilitar la utilización de las redes sociales por agencias gubernamentales durante la gestión de situaciones de emergencia. Se desarrolla la solución a partir de un conjunto de requerimientos identificados para la utilización de las redes sociales como un canal de comunicación bidireccional entre agencias gubernamentales y los ciudadanos en situaciones de emergencia. La arquitectura desarrollada y sus componentes, a través del cumplimiento de los requerimientos definidos, ayudan a resolver los problemas principales de la utilización de las redes sociales por agencias gubernamentales en la gestión de situaciones de emergencia, haciendo más eficiente la utilización de los recursos humanos y tecnológicos existentes de las agencias gubernamentales, minimizando la sobrecarga de información generada en las redes

sociales e incrementando la confianza en el contenido generado en este tipo de situaciones.

2. Trabajo de fin de Master en análisis y gestión de emergencias y desastres

Investigador: Alba Gonzales Díaz

Tema: Uso de las Redes Sociales en desastres

Lugar y Fecha: Oviedo, Julio, 2014. Universidad de Oviedo

Conclusiones:

- El manejo de una información fiable es la base de las estrategias de prevención, reduciendo el efecto negativo de un desastre sobre la población.
- El uso de las redes sociales, difunden de manera más rápida la información y ayudan a localizar a las víctimas.
- Las redes sociales se han convertido en herramientas esenciales por su bajo coste, su facilidad de uso y su capacidad de crecimiento, siendo de gran ayuda cuando las líneas telefónicas se colapsan.
- Facebook tiene un sistema de comunicación más amplio que cualquiera de las otras dos redes sociales, ya que tiene un chat instantáneo y permite video llamadas. Twitter permite el envío de mensajes con una duración máxima de 140 caracteres.
- El punto álgido del uso de las redes sociales en situaciones de emergencias, se comenzó a visionar durante las protestas iraníes de 2009.
- En el Tifón de Filipinas, Facebook creó una herramienta mediante la cual se hacían donaciones de diez euros para ayudar a los damnificados.
- Las redes sociales son importantes durante la fase de alerta, para informar sobre los peligros del evento.
- Durante la fase de reconstrucción y rehabilitación, son clave para que las víctimas puedan reconstruir sus medios de vida porque proporcionan la rápida comunicación bidireccional entre los afectados y las organizaciones.

3. Trabajo de fin de Master en análisis y gestión de emergencias y desastres

Investigador: Cristina Benavides Rodríguez

Tema: Análisis del uso de las Redes Sociales en desastres

Lugar y Fecha: Oviedo, Julio, 2016. Universidad de Oviedo

En este trabajo se ha analizado el uso real de las redes sociales en diez desastres naturales de los últimos cinco años, demostrando, que en la actualidad las redes sociales son una herramienta útil para acortar tiempos, movilizar recursos y mejorar la respuesta al desastre. A través de ellas se solicita ayuda, se informa de la situación de la comunidad afectada, se intenta localizar a personas desaparecidas y se muestran imágenes de los daños de los desastres, en tiempo real y con una expansión a nivel mundial.

Este estudio pone de manifiesto que el número de usuarios de las redes sociales se incrementa cada año. Durante el 2011, la cifra global de usuarios de redes sociales fue de 1,22 billones de personas duplicándose hasta 2.22 billones en el año actual. Se espera que para el año 2018 los usuarios sean más de un tercio de la población mundial.

Además, Durante el análisis de los desastres seleccionados se ha comprobado que en todos ellos hay presencia en Twitter y Facebook.

Conclusiones:

- Las Redes sociales son herramientas útiles y esenciales para facilitar la comunicación durante los desastres y emergencias.
- Las redes sociales ayudan a mejorar los tiempos de respuesta frente al desastre.
- Los organismos internacionales y de ayuda humanitaria utilizan Facebook y Twitter durante los desastres naturales.

- Los 10 desastres naturales seleccionados para el análisis tienen presencia en Facebook y Twitter.
- Los 10 desastres naturales seleccionados para el análisis tienen contenido multimedia en Facebook y Twitter.
- Twitter es la red social más usada durante los desastres naturales seleccionados.
- El uso de Facebook y Twitter durante los desastres naturales se incrementa cada año.
- El uso del Safety Check en Facebook y el Google Finder Person facilitan la búsqueda de personas durante los desastres.

Fundamentación

Fundamentación filosófica

El estudio se ubica en el paradigma crítico-propositivo como una alternativa que permita el estudio y solución del problema con base en los datos obtenidos de la investigación cuantitativa y cualitativa desarrolladas por el investigador y apoyados en las teorías comunicacionales pertinentes siempre basados en las normas éticas y una comunicación para el desarrollo destinados al mejoramiento de la seguridad y vida de la ciudadanía.

Fundamentación legal

Constitución del Ecuador 2008

Título II

Derechos

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección tercera Comunicación e información

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 18.-Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Art. 20.- El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, y el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación.

Art. 25.- Las personas tienen derecho a gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales.

Sección quinta

Educación

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Título VII

Régimen del Buen Vivir

Sección primera

Educación

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Sección séptima

Comunicación social

Art. 384.- El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana. El sistema se conformará por las Instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana.

Ley Orgánica de Comunicación

Título I

Disposiciones preliminares y definiciones

Art. 4.- Contenidos personales en internet.- Esta ley no regula la información u opinión que de modo personal se emita a través de internet. Esta disposición no excluye las acciones penales o civiles a las que haya lugar por las infracciones a otras leyes que se cometan a través del internet.

Capítulo II

Derechos a la comunicación

Sección I

Derechos de libertad

Art. 17.- Derecho a la libertad de expresión y opinión.-Todas las personas tienen derecho a expresarse y opinar libremente de cualquier forma y por cualquier medio, y serán responsables por sus expresiones de acuerdo a la ley.

Art. 19.- Responsabilidad ulterior.- Para efectos de esta ley, responsabilidad ulterior es la obligación que tiene toda persona de asumir las consecuencias administrativas

posteriores a difundir contenidos que lesionen los derechos establecidos en la Constitución y en particular los derechos de la comunicación y la seguridad pública del Estado, a través de los medios de comunicación. Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o de cualquier otra índole a las que haya lugar.

Sección II

Derechos de igualdad e interculturalidad

Art. 35.- Derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación.-Todas las personas tienen derecho a acceder, capacitarse y usar las tecnologías de información y comunicación para potenciar el disfrute de sus derechos y oportunidades de desarrollo.

Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017

Objetivo 3

Mejorar la calidad de vida de la población

Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

Gestión de riesgos

Las vulnerabilidades están asociadas, por definición, a la exposición ante las amenazas de origen antrópico, natural o socio natural y a la capacidad que las sociedades y personas desarrollan para proteger y hacer uso de los beneficios de las inversiones y esfuerzos que realizan a lo largo del tiempo en sus territorios. Uno de los mecanismos más poderosos para reducir sostenidamente la vulnerabilidad es la planificación del desarrollo y el ordenamiento de los usos del territorio; otro es la construcción del sistema de gestión de riesgos, a cuyo cargo esta, entre otros

desafíos, la preparación e implementación de los planes de desarrollo y ordenamiento territorial.

Ecuador es un país con un elevado índice de vulnerabilidad ante factores de origen natural y antrópico. Durante 1900 y 2009 se registraron 65 desastres de gran magnitud (CRED, 2013): el 60%, provocado por fenómenos hidrometeorológicos (sequías, inundaciones, deslizamientos húmedos) y el 40%, por eventos geofísicos (sismos, erupciones volcánicas y deslizamientos secos). Los sismos generaron pérdidas económicas de USD 1 500 millones durante el periodo (SNGR, 2012).

Durante los últimos 25 años, grandes desastres afectaron los países de la región andina. Según la CEPAL (2003), el 33% de las pérdidas directas e indirectas (vidas humanas, infraestructura social y productiva) en la región fue causado por eventos naturales. En nuestro país, el fenómeno de El Niño, durante los episodios más severos (1982- 1983 y 1997-1998), causó pérdidas estimadas por USD 3 900 millones (CAF, 2011).

Los desastres a nivel mundial se duplicaron en las dos últimas décadas y alcanzaron más de 400 por año. La vulnerabilidad ha aumentado en muchos países y Ecuador no es la excepción. Una de sus causas es el incremento de los riesgos urbanos debido a los elevados índices de urbanización, incluyendo asentamientos no planificados e inseguros en áreas inundables, costeras y montañosas (SNGR, 2012).

En el seno de Naciones Unidas, se adoptó el Marco de Acción de Hyogo (MAH) para reducir los riesgos y vulnerabilidades provocados por amenazas naturales. La Asamblea General de las Naciones Unidas llamó a implementar el MAH y reafirmó la importancia del Sistema Multisectorial de la Estrategia Internacional para la Reducción de Riesgos.

Ecuador implementa sostenidamente la gestión de riesgos como política de Estado y demuestra liderazgo en las acciones de reducción de riesgos a nivel nacional, andino y Latinoamericano.

Durante el año 2011, de los 365 días del año, el país vivió 157 días con algún tipo de emergencia o estado de excepción relacionados con eventos adversos (SNGR, 2012). En 2012, la estación invernal afectó principalmente a las provincias de Azuay, El Oro, Esmeraldas, Guayas, Loja, Los Ríos y Manabí, que fueron declaradas en estado de excepción. En el año 2012, las precipitaciones fueron las mayores de los últimos 10 años y se vieron afectadas alrededor de 195 147 hectáreas, lo cual generó costos de al menos USD 237,9 millones (Senplades, 2012).

Los incendios forestales en 2012 afectaron 18 578 hectáreas, en su gran mayoría bosques y pajonales (ex-CLIRSEN, 2012), lo que obligó a declarar en emergencia a nueve provincias. Hubo pocas pérdidas en vidas y materiales, pero la afectación a la biodiversidad y a los ecosistemas fue significativa.

El mandato constitucional establece que el esfuerzo de gestión de riesgos en el país tiene como propósito operativo minimizar la condición de vulnerabilidad. Para el efecto, el Estado ecuatoriano construye un nuevo marco normativo y de planificación y el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos.

Categorías Fundamentales

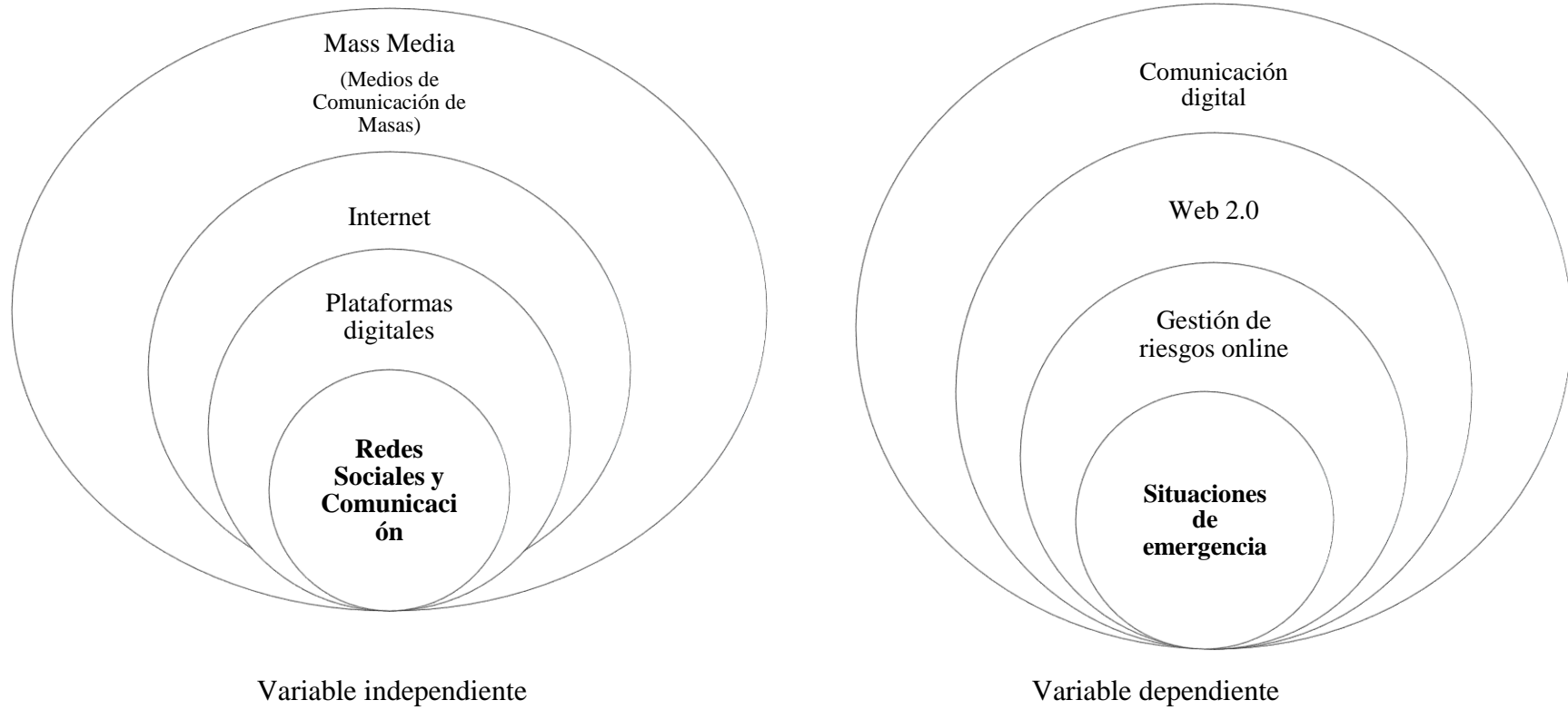


Gráfico 2 Categorías fundamentales
Fuente: Investigador
Elaborado por: Wilson Guamán Sinchiguano

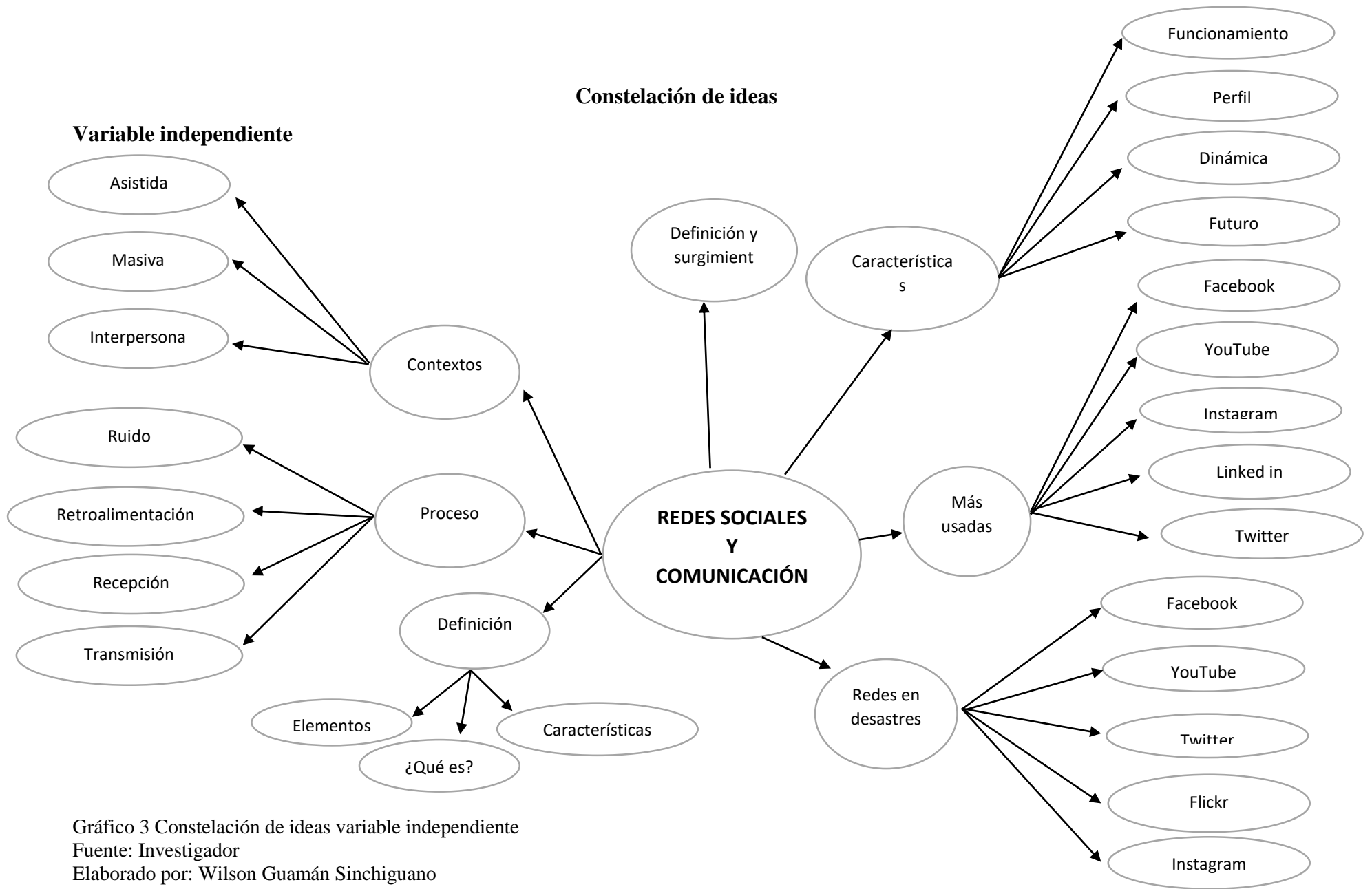


Gráfico 3 Constelación de ideas variable independiente
 Fuente: Investigador
 Elaborado por: Wilson Guamán Sinchiguano

Variable dependiente

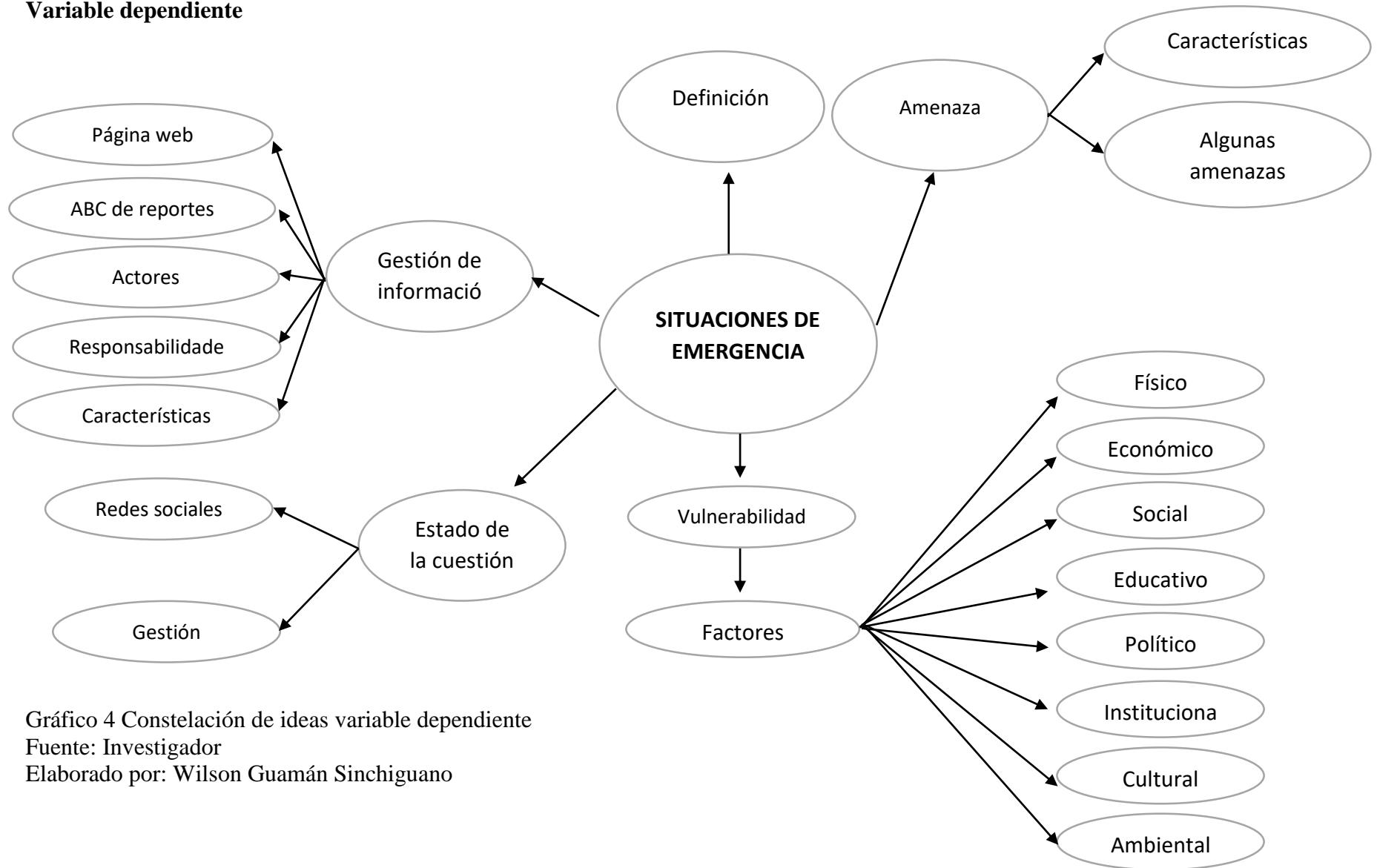


Gráfico 4 Constelación de ideas variable dependiente
Fuente: Investigador
Elaborado por: Wilson Guamán Sinchiguano

Marco conceptual de la variable independiente

MASS MEDIA O MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE MASAS

Son medios por los cuales se transmite la información a un amplio número de receptores conocido como “masas”.

Medios como la TV, radio, prensa escrita, libros, etcétera., han sido considerados por años como medios tradicionales; sin embargo, en los tiempos actuales, estos han evolucionado y, apoyados de la tecnología, alcanzaron mayor número de audiencias hasta convertirse en medios de comunicación masiva o mass media.

Según (Goya, 2012) “Los medios de comunicación masiva son las herramientas para lograr que un sólo emisor se comunique de forma idéntica con millones de receptores al mismo tiempo”

La autora asegura que estos medios tienen como principal finalidad: informar, formar y entretener y así mismo: “los medios masivos son parte de la vida diaria de las personas promedio, otorgan sustento económico a un gran número de la población mundial, y permiten la comunicación a grandes distancias” (Goya, 2012).

Sin embargo autores como (Cobarrubia, 2016) amplían estas funciones y asegura que la comunicación masiva “tiene como finalidad comunicar, informar, educar, transmitir, entretener, formar opinión, enseñar”. Sin embargo, no deja de lado sus efectos negativos como los de conversión, evasión, frustración, manipulación, disfunción narcotizante o excitación colectiva.

Los mass media son el proceso de producción, distribución y consumo de información con un público amplio, heterogéneo y anónimo. “Los medios masivos de comunicación han evolucionado más en los últimos veinte años, que toda la comunicación en general en los últimos dos mil” (Cobarrubia, 2016).

Está presente en nuestra vida diaria, desde que nos levantamos hasta que dormimos, la televisión, radio, cine, prensa, internet, nos proporcionan entretenimiento e información; están ubicados en lugares más privados, en la recámara y sala de nuestra casa; sus productos nos acompañan en el auto, transporte público, trabajo y escuela (...), son punto de referencia para construir la cultura. (Cobarrubia, 2016)

La sociedad actual demanda de información y comunicación permanente y es evidente que en este siglo, los mass media han creado dependencia. Hay mucha información y es necesaria, pues sin esta se frenaría el desarrollo. Sin embargo se debe tener en cuenta que, “más información no significa estar más y mejor informado. Los ciudadanos deben conocer las claves para interpretar la realidad y poseer una actitud crítica, identificar las estrategias empleadas por los medios y ser capaz de rechazar o aceptar una información” (Guzman, 2015)

Clasificación

Los mass media han evolucionado a lo largo del tiempo gracias al apoyo tecnológico. Son muchos, variados y por esta constante evolución existen nuevas clasificaciones:

Medios primarios:

Según (Goya, 2012) “son aquellos que están ligados al cuerpo, no necesitan de ninguna tecnología para su comunicación”. Los considera medios de comunicación masiva porque si un grupo supera los siete integrantes es una “masa. Por ejemplo: un orador puede ser un comunicador masivo.

Medios secundarios:

Requieren del uso de tecnologías para la emisión del mensaje, sin embargo, los receptores no la necesitan. Es decir, cuando las personas transitan por la calle, no es necesario que cuenten con algún aparato especial para recibir la información. Ejemplos: gigantografías, gacetas, periódicos, revistas, etcétera.

Medios terciarios:

“Requieren del uso de técnicas (tecnologías) tanto del emisor de contenidos como del receptor” (Goya, 2012). Es decir, para entender el mensaje, se necesita de un aparato tecnológico Ejemplo: televisión o radio.

Los mass media tienen numerosas conceptualizaciones, son muchos, y su desarrollo va en aumento. Por ello se hace una cuarta clasificación que muestra el avance tecnológico y su intervención en los procesos comunicacionales.

Medios cuaternarios (medios digitales):

Los denominados nuevos medios de comunicación son el producto del avance tecnológico. Permiten que los individuos se comuniquen de manera bilateral y masiva al mismo tiempo, acortan distancias entre individuos y usan lo último de la tecnología para facilitar la comunicación con una alta calidad de emisión y recepción de los mensajes, lo cual resulta de menor calidad con medios incluidos en otras clasificaciones. Ejemplos: internet, celulares, televisión satelital, televisión HD. (Goya, 2012)

Los mass media ya no son sólo la Tv, radio o periódico. En los tiempos actuales el empoderamiento de la información se ha modificado y evolucionado con el apoyo de internet, redes sociales y las tecnologías de información y comunicación (TIC), así lo explica Rosental Calmo, director del Centro Knight para el periodismo de las Américas, citado por Guillermo Franco en su libro “El impacto de las tecnologías digitales en el periodismo y la democracia en América Latina y El Caribe”:

Hay un claro proceso de desintermediación: los individuos no sólo dependen de los periodistas para saber y ser escuchados. Tienen el control: ven, escuchan, dicen lo que quieren cuando y donde quieren. (Franco, 2009)

Sin embargo, también existe una dependencia de las dos partes, por un lado los mass media no existen sin audiencia y viceversa. Así también “los mass media crean el

gran escenario en el que la realidad es narrada y al que hay que acceder para poder existir y actuar socialmente” (Bertolotti, 2009)

Teoría de la aguja hipodérmica y los mass media

Esta teoría se desarrolló entre 1900 y 1940 y dice que los medios de comunicación “inyectan” una información con un contenido que se da por cierto y verídico; es decir, que lo que un medio de comunicación diga (por ejemplo, que se desató una guerra) es cierto y de ninguna manera requiere ser verificado. (Cruz, 2016)

Los medios masivos moldean pensamientos, culturas, tradiciones, atraen extranjerismos, y tal como asegura esta teoría, se adentran en el subconsciente del usuario.

El autor también dice que esto representa peligros porque “jamás pone en entredicho la veracidad de la información que suministran los medios y, por el contrario legitima la capacidad de estos de moldear conductas y de estimular a las masas para que estas respondan” (Cruz, 2016).

Explica que bajo la influencia de los medios, las masas pueden ser manipuladas y a su vez, son considerados un grupo sin criterio y “el individuo se queda impotente para elaborar de forma específica los mensajes que llegan de los medios masivos de comunicación” (Cruz, 2016)

Se llama teoría hipodérmica por cierta semejanza con la aguja hipodérmica: los mensajes se consideran como una medicina inyectada en un cuerpo, que produce sus efectos, pero sin que el paciente pueda controlar los resultados (Terrero, 2006). Y según el autor, en la práctica es una teoría sobre la propaganda.

INTERNET

Uno de los inventos más notables logrado por los seres humanos es sin duda internet. “En términos de cuál es su impacto en la sociedad, ostenta el mismo rango que la

imprensa, el ferrocarril, el telégrafo, el automóvil, la energía eléctrica y la televisión” (Crystal, 2002)

Es un conjunto gigante de redes de computadoras interconectadas que abarca el mundo entero mediante cables de fibra óptica, torres de radio comunicación y satélites. También incluye una inmensa cantidad de información y programas dentro de computadoras conectadas entre sí. Cualquier conexión a internet en el mundo puede acceder a grandes cantidades de información. (Eck, 2002)

Internet no es sólo una innovación tecnológica; es un nuevo tipo de innovación que saca a relucir la verdadera esencia de la tecnología. Hasta ahora, los precursores de este campo han producido dispositivos o aparatos que satisfacen necesidades reconocidas previamente, logrando algunos efectos inesperados. (Dreyfus, 2003)

Efectos que están dejando casi obsoletos a los “medios tradicionales” que según (Carbonell, 2014) “deben evolucionar o morir”.

Incluso (Ruiz, 2013) dice que la TV, radio, diarios, teléfono, la carta o anuncios de todo tipo: “eran los medios de comunicación más o menos tecnológicos. Pero muchos de los cambios han venido por estas tres letras: www”. Mostrando que internet representa un verdadero desarrollo.

Lo que permite la red es literalmente ilimitado, y eso ha llevado a algunos a luchar en favor de cambios antes impensables. Se nos dice, entre otras cosas, que por sus modos de conectar y proveer acceso a información, internet traerá una nueva era de prosperidad económica, que nos llevará al desarrollo de buscadores inteligentes para dar justo con lo que necesitamos, resolver los problemas de educación de masas, conectarnos con toda la realidad, permitirnos una identidad aún más flexible de la que ya podamos tener y, de este modo, dotar de nuevos sentidos a nuestras vidas. (Dreyfus, 2003)

En concordancia con las acepciones del autor antes citado, internet ha demostrado ser un ente de desarrollo constante, pues esta herramienta ha venido a cambiar

abismalmente varios aspectos de la vida diaria, este útil instrumento nos ayuda en cosas tan básicas y variadas como reservar en un restaurante, inscribirse en una unidad educativa, promocionar una revista o la comunicación por medio de correos electrónicos o redes sociales.

Los nuevos dispositivos de comunicación como; tabletas digitales o celulares inteligentes ayudan a masificar esta realidad y cada vez hay más personas conectadas a la red, así (Carbonell, 2014) asegura que “en el mundo hay 2500 millones de personas que utilizan internet”.

En 2020 se calcula que habrá en el mundo 6.000 millones de usuarios de teléfonos celulares, 5.000 millones de usuarios de internet y más de 50.000 millones de dispositivos conectados a la red. (Carbonell, 2014)

Los datos muestran que esta herramienta está siendo cada vez más usada a nivel mundial y en nuestro país por ejemplo: (INEC, 2015) asegura que “el 50.5% de la población de Ecuador ha utilizado internet en los últimos 12 meses. En el área urbana el 58.5% de la población ha utilizado internet, frente al 33.8% del área rural”.

Con esto, también es necesario resaltar el uso que se le da a internet como medio de comunicación e información, pues la herramienta permite acceder a la red en cuestión de segundos y apoyada de las TIC, se ha vuelto indispensable en la vida cotidiana, académica, laboral o personal de cada usuario, es así que “en el 2015 a nivel nacional, el 36.9% de las personas usó internet como fuente de información, mientras el 29.4% lo utilizó como medio de comunicación en general” (INEC, 2015).

Los “Smartphone o celulares inteligentes” por ejemplo, son uno de los dispositivos electrónicos más usados para acceder a internet:

En el 2015 el 55.4% de la población (de 5 años y más) tiene por lo menos un celular activado, 5 puntos más que lo registrado en el 2012. En el área rural el incremento es de 8.3 puntos en los últimos cuatro años. (INEC, 2015)

Según un informe de 2012 “Measuring Information Society” de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), el número total de usuarios de internet en todo el mundo era a finales de 2011 de 2.300 millones, lo que supone el 24% de la población en países en vías de desarrollo, con una mayor penetración en países desarrollados. (UNESCO, 2013)

Internet es una tecnología abierta a todos los usuarios y no discrimina edad, posición social, cultural o económica, y cualquiera puede ofrecer información desde cualquier parte del mundo, pues con la ayuda de las TIC esto es más fácil, tal como asegura (Carbonell, 2014) “el 50% del consumo de datos de internet transmitido a través de banda ancha se hace desde un teléfono celular u otro dispositivo móvil: internet va con nosotros allá donde estemos”.

Incluso por parte de la UNESCO se ha considerado el concepto de “universalidad de internet” por su presencia en todo el mundo y sus múltiples funcionalidades. La misma entidad ha concluido que “internet tiene un enorme potencial para acercar al mundo a la paz, el desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza” (UNESCO, 2013)

En concordancia con este concepto, esta investigación se inclina al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y la potenciación de este tipo de tecnologías ante una situación emergente.

Que mejor que internet para ayudar en la comunicación e información aprovechando su “universalidad” y según (FDCBomberos, 2017) “la democratización de Internet y la expansión de los dispositivos móviles han permitido la multiplicación de los usos de esta tecnología, ganando cada vez más terreno en situaciones de emergencia”.

Y con esto, se debe tener en cuenta que la información es vital en dichas situaciones, la cual sin duda alguna, internet puede proveer en cantidades excepcionales y con gran velocidad.

Según (UNESCO, 2005) “actualmente internet es la red y la fuente de información más grande del mundo” y en la última década su crecimiento, en cuanto a la cantidad de usuarios y volumen de información ha sido asombroso.

(Campos, 2004) Asegura que hoy en día internet es considerado como una herramienta de comunicación o fuente de información y todo depende del interés con el que el hombre se acerque a la red. Así mismo (Castells, 2001) dice que “no es internet lo que cambia el comportamiento, sino que es el comportamiento el que cambia internet”.

Esto quiere decir que internet está modificando los comportamientos al no ser utilizado correctamente en la recolección de información, la cual es de vital importancia en el mundo actual. Gracias a su espacio ilimitado permite contar con mayor volumen de información.

Esta información, sin embargo, suele ser poco confiable y volátil, ya que su permanencia es discrecional. La participación de los receptores, la posibilidad de contextualizar los acontecimientos, los mensajes masivos, grupales o personales, el acceso a la información original, son recursos que están ahí, esperando que cada vez más seamos capaces de sacarles provecho. (Crovi, 2006)

¿Internet es un medio de comunicación?

En nuestro país, internet no es considerado como medio de comunicación, pues así lo dispone la Ley Orgánica de Comunicación. Sin embargo, hay algunos autores que lo consideran con este concepto:

Por ejemplo: (Pérez & Florido, 2003) aseguran que “internet es una herramienta poderosísima como medio de comunicación, como fuente de información y como lugar donde publicar nuevos contenidos y conocimientos”.

Internet es un medio de comunicación complejo y diferente a sus antecesores. Tiene la particularidad y capacidad de combinar dos funciones básicas: ser un canal de

distribución para los medios tradicionales (generalista), y proporcionar un espacio de expresión para emisores emergentes de diversa índole (temáticos o no). (Crovi, 2006)

En el apartado anterior sobre los mass media también se citó a Emilia Domínguez Goya quien en su libro “Medios de Comunicación Masiva” detalló que internet es un medio de comunicación masiva en la cuarta clasificación.

Breve historia de Internet

Internet nació en 1969 como un proyecto de la Agencia de Proyectos de Investigación de Defensa Avanzados de E.E.U.U. (D.A.R.P.A.), con la finalidad de que investigadores y científicos militares ubicados en sitios apartados tuvieran la posibilidad de intercambiar información. Esta red fue denominada ARPANET. En 1984, la fundación Nacional de Ciencias de EEUU (NSF) estableció la NSFNET, utilizando la misma tecnología básica de ARPANET, conectando cinco supercomputadoras en forma regional. A esta red se incorporaron gran cantidad de nuevos usuarios, no siempre con fines científicos, pero interesados en las posibilidades que ofrecía. En los 90, con la caída del muro de Berlín, Internet (como se denomina actualmente esta red) se abrió para todo aquel que se quiera conectar. (UNNE, 2012)

Ventajas y Riesgos

Las características de Internet y sus usos son muy variados y casi ilimitados en el mundo actual. Sin embargo se debe tener en cuenta la forma en que se usa, ventajas y posibles desventajas o riesgos:

Acceso anónimo: al poder mantenerse en el anonimato, le permite al internauta realizar libremente acciones o acceder a información que si se le pidiera una autenticación, no le sería posible.

Acceso permanente: mantenerse conectado prácticamente las 24 horas del día, el usuario es más propenso a cualquier tipo de riesgos en la red que si no son controlados de forma adecuada puede generar varios inconvenientes.

Facilidad de acceso a la información: al entrar en internet se tiene disponible acceso rápido y gratuito a informaciones y servicios no siempre recomendados para los jóvenes, sobre todo para los que están en las primeras etapas formativas. (Delgado Ferrin & Gutierrez Cevallos, 2012)

Facilidad en la transmisión de la información: La red es un medio eficiente para la transmisión de todo tipo de información que produce un efecto multiplicador en aspectos positivos como negativos dentro de la web.

Facilidad de relación interpersonal: el propio anonimato con el que se mueven los internautas permiten que se presenten falsas personalidades y se enmascaren actitudes perversas que quedarían de manifiesto con la presencia física. Esta facilidad en la comunicación interpersonal requiere de una madurez y capacidad de discernimiento de lo que no todos los jóvenes disponen. (Delgado Ferrin & Gutierrez Cevallos, 2012)

Otro autor como (Castells, 2001) asegura que “internet aliena, aísla, lleva a la depresión, al suicidio, a toda clase de cosas horribles”, sin embargo también piensa que internet podría ser un mundo extraordinario de libertad y desarrollo en donde todos se quiere o están en comunidad.

Internet es sin duda un concepto lleno de subjetividad y dependiendo el uso que se le da, puede ser de utilidad en la actual “era de la comunicación”. Puede otorgar información con veracidad y rapidez sobre algún suceso que se de en cualquier parte del mundo, o a su vez, ser destructiva al otorgar un canal donde se puede subir información falsa por su ausencia de control en los contenidos.

PLATAFORMAS DIGITALES

Antes de entrar en este concepto, se detallará de forma independiente las nociones de “plataforma” y “digital” con el fin de contextualizarlo de mejor manera:

Plataforma: se trata de una base o aquello que brinda un soporte que puede ser de forma física o simbólica.

Digital (o virtual): este concepto tiene relación con la tecnología, la cual apoya en la visualización de datos que son ilegibles para el ser humano. Pero que, con la tecnología adecuada, está la transforma de códigos a imágenes, letras, audio o video para que sea legible por las personas.

Es decir, el concepto de digital o virtual se atribuye a lo que no es físico, sino únicamente perceptible auditiva o visualmente con un computador, Tablet u otra tecnología que permita esta visualización. Ejemplo: un Smartphone o Tablet servirá para visualizar un libro digital que si bien no puede ser tocado puede ser leído a través de una pantalla tecnológica.

Ahora pasaremos a conceptualizar estos dos términos en conjunto:

Son considerados como sitios de internet que permiten almacenar, difundir y compartir información por medio de textos, fotos, vides, audios, etcétera.

Las plataformas digitales o virtuales, son software (programas) que dentro de internet son utilizadas para el diseño y desarrollo de soportes de programas que ayudan a mejorar la comunicación y búsqueda de información dentro de la red mundial.

También son “un amplio rango de aplicaciones informáticas instaladas en un servidor cuya función es la de facilitar al profesorado la creación, administración, gestión y distribución de cursos a través de internet” (Rodríguez, 2009).

Es decir, dichas plataformas gestionan la información dentro de internet para el envío y recepción de información con fines principalmente educativos.

Así mismo (Díaz, 2004) dice que las plataformas digitales “suponen –de momento– la mejor forma de organizar el conocimiento, de gestionarlo y crearlo, por una parte mediante el depósito de la información existente y por otra mediante el estímulo de la interactividad entre los protagonistas del aprendizaje”.

La evolución de las plataformas educativas se muestra muy ligada al desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento, y, más en concreto, al de los sistemas educativos, que tienden, progresivamente, a adaptarse a las necesidades reales del mundo laboral. (Becerro, 2009)

Esta herramienta va de la mano de la tecnología, puesto que, es con ella que se desarrolla y maneja para distintos fines, así mismo, estas “incluyen herramientas para facilitar el aprendizaje, la comunicación y la colaboración” (Gómez, 2010).

Inicialmente estas plataformas se crearon con el fin de compartir y receptor conocimientos, pero con el tiempo se desarrollaron y existen algunas que son solo de ocio o para compartir vivencias, como el caso de las redes sociales o plataformas para escuchar música, ver series de TV o películas.

También existen algunas plataformas digitales como las educativas, de negocios, orientadas al contenido empresarial o las plataformas sociales y de publicación.

Las de carácter social se centran en envío y recepción de información de carácter más personal ligado a la cotidianeidad de los usuarios por medio de acciones multimedia como fotos, audio o video dentro del mundo de lo virtual.

Usadas de forma adecuada resultan en beneficio de la sociedad actual. Por ejemplo: algunas que se pueden usar en internet para escuchar, subir o descargar música han logrado tendencia dentro del mundo digital y muestran resultados incluso económicos:

En 2015 los ingresos económicos del negocio musical se dividieron en 45% a través de las plataformas digitales y solo el 39% por las ventas físicas de discos, según datos de la Federación de la Industria Fonográfica (IFPI, según sus siglas en inglés). (ElTelégrafo, 2016)

Esto denota que las personas usan más las plataformas digitales antes que acceder al medio físico y al parecer es lo actual:

Comprar discos físicos se convirtió en un hábito “anticuado” en el mundo, al menos para las nuevas generaciones porque el incremento de las plataformas digitales, con sus opciones de transmisión en línea, conocida como streaming, y las descargas de canciones cambiaron el modo de consumo de los fans. (ElTelégrafo, 2016)

REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN

Redes Sociales (RRSS)

Definición y surgimiento

Son aplicaciones web que permiten la comunicación entre individuos en forma virtual, así mismo, (Sanjurjo, 2014) dice que “son un servicio de comunicación en internet que ha tenido una repercusión en la comunicación de todos nosotros, tanto en la vida personal como profesional”.

Su sistema permite la creación de un perfil en donde se añaden datos personales y luego el sistema te facilita herramientas que permitan la interacción con el resto de usuarios. Dicha interacción inicia enviando “solicitudes de amistad” a tus contactos generándose un alto número de conexiones y formando comunidades en red, en torno a temas e intereses comunes.

El éxito de las RRSS se basa en el intercambio de información y la interacción entre personas, empresas e instituciones a quienes pueden unir amistad, problemas, relaciones comerciales, realización de actividades o eventos, tanto dentro como fuera

de la red, y se ha caracterizado desde el principio por su gran viralidad, su constante crecimiento y la generalización de su uso. (Sanjurjo, 2014)

“En 1997 despertó el mundo de las redes sociales de la mano de SixDegrees.com, como su propio nombre indica se basaba en la teoría de los seis grados” (Sanjurjo, 2014), según la cual todas las personas están conectadas con el mundo por un grupo de no más de seis usuarios.

En el año 2001 hacen aparición otras redes como MiGente, Asian Avenue o Blackplanet que incluían en tu red directamente a tus contactos de correo sin solicitar su permiso. En 2004 surge Facebook que a diferencia con las anteriores sí requerían el consentimiento de esos contactos para añadirlos a tu red, y que, además, establecía diferentes medidas y niveles de privacidad, algo novedoso hasta entonces. (Sanjurjo, 2014)

Actualmente, redes sociales como Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, entre otras, repuntan la lista dentro de la generación digital a la que nos hemos unido casi todos y por medio de las cuales, podemos comunicarnos para casi cualquier cosa.

Características

Las redes crean contextos digitales que permiten potenciar la comunicación con mayor alcance y de alta velocidad, lo que les diferencia de los medios tradicionales.

Las redes son: a) abiertas (en el sentido de que cualquiera puede entrar y de que siempre son accesibles: están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año); b) gratuitas (basta con que se cuente con una conexión a internet para acceder a las redes); c) horizontales (es decir, todas las personas parten de una situación de igualdad; en general y salvo el caso de algunas celebridades, nadie puede abrir su cuenta de Twitter y tener en ese mismo momento miles de seguidores, sino que los mismos se irán sumando en la medida en que se haga un mejor uso de esa red). (Carbonell, 2014)

Funcionamiento de las redes sociales

Según (Scientika, 2015) existen tres funcionamientos básicos de las redes sociales:

1. Construir un perfil personal, privado o público, dentro de un ambiente limitado. Es decir, cada persona puede tener una especie de sitio personal (perfil) dentro de un sitio de mayores dimensiones.
2. Conectarse con un grupo de usuarios con quienes tiene preferencias afines, e interactuar con ellos.
3. Ampliar su red de contactos expandiendo la red utilizando los conocidos de personas afines (o instrumentos dentro de la misma red que revelan preferencias).

Dinámica en redes sociales

Las redes plantean hoy en día un nuevo concepto de interactividad. Las nuevas tecnologías han transformado el modo actual de transmitir y recibir la información. El usuario ya no presenta un comportamiento pasivo, sino que el mismo es el centro de atención. (Naso , Balbi, Di Grazia , & Peri , 2012)

El fenómeno de redes sociales se ha complementado con la reducción de distancias globales y el desarrollo de nuevas tecnologías, especialmente internet. En estas redes, los usuarios pueden enlazarse con personas de todas partes a nivel mundial y dicha forma de vínculos son, en gran medida, similares a los que tienen lugar fuera del mundo virtual.

La forma de funcionamiento de las redes sociales no es simple y se estudia desde diversos campos como la sociología, psicología, política, mercadotecnia, ingeniería y matemáticas, en donde los usuarios buscan sacar partido de algo en común:

Cuando una persona obtiene un beneficio –entendiéndolo como aumento en su bienestar generado por algo tan diverso como el placer de una conversación, hasta relaciones monetarias- seguirá interactuando con la persona. De esta manera se van formando vínculos entre dos individuos o nodos. Si se analiza esto en el agregado, los nodos se comienzan a interconectar, formando redes de gente que obtiene algún beneficio de su interacción. (Scientika, 2015)

Es de esta interacción que se busca sacar ventaja para potenciarlas a fin preparar, generar y aplicar estrategias que permitan enfrentar una emergencia y de esta forma, dichos nodos estén interconectados en busca de un mismo fin.

Perfil de usuario y su desempeño en las redes

Los internautas son variados, heterogéneos y se incluyen todos quienes tienen acceso a las TIC que en la actualidad son casi toda la población. Así mismo, su forma de interactuar en línea es diversa:

Creador: el usuario es creador en las redes sociales si publica contenido en un blog, sube videos o imágenes creados por el mismo.

Conversador: perfil de usuario que siempre está en contacto con amigos, y actualiza su estado en ocasiones.

Crítico/ comentarista: usuario que escribe reseñas sobre algún producto o servicio, contribuyendo con información relevante en foros o dejando comentarios en blogs.

Coleccionista: cuenta con un grupo de sitios predeterminados, sitios webs o fotografías, y hace uso de suscripciones RSS y vota en sitios.

Suscriptor: pertenece a este sitio si visita sus perfiles en las diferentes redes sociales de vez en cuando. No mantiene una interacción constante con sus contactos.

Espectador: sólo se limita a leer blogs, ver imágenes y videos de otros usuarios, leer reseñas o foros.

Inactivos: a pesar de pertenecer a diferentes redes sociales, casi nunca las visita, no actualiza su estado, no ve videos ni imágenes, y casi nunca presta atención a los comentarios que dejan las demás personas.

El futuro de las redes sociales

Varios expertos en este tema concuerdan que las redes sociales se están constituyendo como verdaderos monopolios, en donde la segmentación de estas estarán entre sus principales características donde el individuo podrá desarrollar y mejorar su propio perfil y mostrarse único ante el mundo, conectado en línea a la par del crecimiento de número de usuarios.

(Scientika, 2015) Detalla ciertas generalidades dentro de esta evolución:

1. Facebook puede convertirse en uno de los principales canales de compras en línea en el futuro.
2. El mundo físico y el digital estarán más conectados que nunca.
3. Facebook, Twitter y otras redes sociales serán cada vez más importantes porque son los canales en los que otras empresas puedan crecer y desarrollar sus propias tecnologías.
4. Las compañías como Google, Facebook, y Amazon, están recopilando información sobre cada uno de nosotros; nuestros gustos y disgustos, nuestros intereses y rechazos. En un futuro próximo, las bases de datos serán tan amplias que su uso y legislación deberá de proteger al individuo.

5. La tecnología móvil va a ser la más dominante y la geo localización se desarrollara aún más, lo que permitirá ofrecernos promociones sobre la base de nuestra ubicación geográfica.
6. Las relaciones humanas ya no serán de dependencia física; vamos a entablar amistad y pasar el rato con gente de todo el mundo, todas las clases sociales, las etnias y las creencias.
7. Ya no vamos a ser consumidores de medios pasivos. Los medios de comunicación van a interactuar con nosotros de manera dinámica en todas las plataformas.
8. Las empresas entenderán mejor la forma de medir el mercado en redes sociales y se darán cuenta de que los medios de comunicación social no son un número de gente en sus comunidades, sino más bien un participante que comparte su página y el sentimiento general en línea.
9. Cada vez más habrán nuevas fuentes para cubrir más servicios digitales.

¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas?

Facebook

Facebook sigue estando en la parte alta de nuestra lista de redes sociales más usadas y sube hasta los 1.860 millones de usuarios en todo el mundo. Su cambio de las imágenes por videos parece que funciona, por eso han ido más allá para adentrarse en los videos en directo con Facebook live. (National Geographic, 2017)

(Sanjurjo, 2014) También está de acuerdo en que Facebook “es la red más utilizada y la de más difusión internacional”.

Es en la actualidad, el portal más representativo y usado a nivel mundial donde se pueden tejer redes sociales. Dentro de Facebook, podemos subir imágenes, videos,

crear grupos, utilizar sus diversas aplicaciones, entre otros aspectos más que hacen de esta plataforma, la más exitosa. (Flores, Morán , & Rodríguez, 2009)

No obstante, esta red no determina solo aspectos positivos. Es un espacio para contactar personas conocidas o desconocidas. “Pero su uso no se limita a ello, sino que también puede ser usado (y abusado) para otros fines, algunos de ellos delictivos o ilícitos” (Santamaría, 2017)

Estructura de Facebook como red social

Su funcionamiento y estructura está basado en dos elementos:

1. El perfil:

Los usuarios pueden crear un perfil en donde registran sus datos personales y facilitando la interacción con otros usuarios.

Los elementos básicos de este son la fotografía que permite conocer mayor información del usuario, el acceso restringido de amigos que pueden acceder a la misma, un mapa que mostrará el listado de contenidos que marquemos con me gusta, un registro de actividad, la actualización del estado, datos personales como fecha de nacimiento o lugar de residencia.

2. El muro:

Esto nos muestra todas las publicaciones realizadas por el usuario o sus contactos. El contenido puede variar con formatos audiovisuales o enlaces a otras páginas o contenidos. Esta opción permite hacer preguntas o encuestas y cuando publicamos algo en nuestro muro, aparece también en el de los demás para que ellos puedan interactuar con la información.

Al recibir en nuestro muro una publicación de otro usuario podemos interactuar de diferentes modos; hacer clic en “me gusta”, comentar, compartir con más internautas, eliminar u ocultar el contenido de una determinada persona.

La privacidad y sus diferentes niveles

Esta red permite configurar la privacidad de nuestra página y sus contenidos, construyendo distintos niveles que permiten limitar o permitir el acceso a nuestra página y muro por otros usuarios.

Estos niveles se usan dependiendo de la extensión de difusión que desee para sus contenidos y la herramienta nos permite elegir según (Sanjurjo, 2014), de esta forma:

1. Público: cualquier persona con acceso a internet podrá verla.
2. Amigos: en esta opción sólo podrán ver nuestra página los que nosotros tengamos como amigos dentro de Facebook.
3. Amigos de amigos: con esta opción amplías la posibilidad de que vean tu página tus amigos y también los de ellos.
4. Mejores amigos: aquí estableces una limitación a determinadas personas dentro del grupo de tus amigos en esta red social.
5. Sólo yo: se utiliza para uso estrictamente personal y sin publicidad a ninguno de tus contactos.

Fotos en Facebook

Esta red permite la cantidad de fotos que nos sea posible, “de echo algunos dicen que es la mayor biblioteca fotográfica del mundo” (Sanjurjo, 2014).

Se forma por las fotos que suben los internautas y no lo limita en número. Además le permite agruparlas en álbumes, etiquetar a amigos, geo localizarlas, ser comentadas por otros usuarios, compartidas, que les den “me gusta”, entre otras posibilidades y con alta velocidad.

YouTube

Tal como en años anteriores, los videos tienen mucho peso, de ahí el segundo puesto de YouTube no debía descuidarse, ya que sus competidores crecen a un ritmo bastante elevado, mientras que YouTube sólo ha subido en 25 millones de usuarios. (National Geographic, 2017)

Permite subir, visualizar o descargar una larga lista de productos audiovisuales que podemos localizar por categorías como lo más visto, música, deportes, juegos, películas, etcétera.

Esta red social se ha convertido en una de las más conocidas y usadas a nivel mundial permitiendo su acceso a mayor cantidad de usuarios gracias a su interfaz en varios idiomas y no solicita suscripción para poder visualizar sus contenidos y su manejo es muy sencillo.

Parte del objetivo de YouTube es ampliar su alcance más allá de los navegadores de Internet y permitir a los usuarios descubrir y compartir contenidos en vídeo, por ello está constantemente innovando, mejorando sus herramientas y sus API (interfaz de programación de aplicaciones). Esto incluye el acceso total a su extensa biblioteca de vídeos, una audiencia mundial y la infraestructura de transmisión y alojamiento con la que cuenta el sitio. En síntesis, lo que ofrece a los usuarios es otra forma más de unirse a una comunidad mundial de vídeos y poder participar de forma activa en su comunidad desde cualquier lugar y en cualquier momento. (Urueña, Ferrari, Blanco, & Valdecasa, 2011)

Instagram

Algo que parecía ya desde el año pasado se convierte en realidad en este. Instagram, con 600 millones de usuarios se encuentra en el pódium de redes sociales más usadas, aumentando en 200 millones. De nuevo la explicación puede estar en los videos. (National Geographic, 2017)

Esta red también incluyó los videos en directo y una característica que permite saber quién los está visualizando e interactuar con los otros usuarios. Al contrario que en sus inicios, en este año se aumentó el límite de duración de videos que se pueden subir, hasta un minuto.

La red social permite subir fotografías, retocarlas con colores, marcos o algunos efectos nativos de esta herramienta y compartirlas en otras redes como Facebook o Twitter en donde previamente se han registrado sus contactos.

La activación de su cámara en el móvil permite la captación de imágenes y grabación de videos con inclusión de etiquetas o hashtags que pueden compartirse, y de igual modo verse las publicadas por nuestros amigos o conocidos, o clicar *me gusta*. (Sanjurjo, 2014)

LinKedin

Una plataforma exclusivamente de carácter profesional “no deja de ser una de las redes sociales más importantes con 467 millones de usuarios” (National Geographic, 2017).

Muchas personas que forman parte de LinkedIn no se encuentran en otras redes sociales porque no les interesa exponer su vida al público, subir fotografías o entrar en ellas para hacer comentarios personales; lo que les importa es aprovechar la faceta profesional en red y eso es lo que ofrece LinkedIn. (Sanjurjo, 2014)

Funcionamiento de LinkedIn

El sistema ideado por Hoffman parte de la creación de perfiles profesionales, tanto de profesionales individuales como empresas, que ingresan sus datos mediante un registro gratuito que permite también opciones de pago con mejoras de comunicaciones y diversas opciones adicionales. (Sanjurjo, 2014)

Interacción en LinkedIn

Esta red permite interactuar de varias formas; desde comentarios a trabajos o productos que se puedan presentar con nuestros contactos o la gestión de negocios.

Sus usuarios son diversos; están profesionales como periodistas, publicistas, emprendedores autónomos o comerciales, empresas multinacionales, etcétera.

El fin de LinkedIn es la creación de vínculos profesionales que los usuarios usarán de diversas formas y para finalidades muy variadas desde darse a conocer profesionalmente, contactar otros profesionales o generar una red de contactos de dicha índole.

Twitter

Al momento esta red cuenta con 317 millones de usuarios y es muy utilizada gracias a su inmediatez y la posibilidad de enviar información en tiempo real.

Basada en una idea sencilla pero muy poderosa: un espacio en blanco de 140 caracteres que cada usuario va llenando conforme a sus propios intereses. El sistema permite seguir a las personas que nos interesan y a la vez que te sigan personas que quieran leerte. (Carbonell, 2014)

El número de usuarios va aumentando cada día y en el mundo periodístico se ha transformado en una herramienta imprescindible para mejorar sus alcances con la audiencia.

Twitter se ha convertido en la gran red de información del siglo XXI. Es un canal periodístico de primer orden, en ocasiones, mucho más rápido y revelador que los medios convencionales. Además, Twitter es un termómetro de la opinión pública. (Empar & Miquel, 2013)

Hashtags y trending topics

“Un hashtag es una palabra que hace referencia a un tema de interés y que se precede de una almohadilla (#) con la intención de destacar, diferencia o agrupar comentarios en Twitter sobre dicho tema” (Sanjurjo, 2014). Esto también sirve para etiquetar nuestro tweet e identificarlo con un tema de interés de modo que sea más fácil acceder a él por otros usuarios.

Estilo de redacción en Twitter

El gran atractivo para cualquier usuario de Twitter, y en especial para los periodistas usuarios de esta red, es poder transmitir una información en el mismo momento en que se produce; pero, al tiempo, (...) el peligro es precipitarse y no haber contrastado de forma suficiente la noticia. (Sanjurjo, 2014)

Es recomendable que se sigan para interactuar en esta red las normas de estilo de Twitter. Para ello, hay que cuidar la ortografía, no estamos ante un sms; por lo que, no son admisibles las palabras reducidas típicas de los mensajes cortos. En medios de comunicación estamos ante una redacción periodística que ofrece nuevas posibilidades añadidas como hipertextos o la inclusión de contenidos multimedia; pero, no ha de descuidarse el estilo periodístico. (Sanjurjo, 2014)

Se recomienda no dividir una noticia en tweets porque el lector podría perder interés y la información puede extraviarse produciendo desconexión. La información que se envía o recibe por un tweet debe tener detallada la autoría, de no hacerlo podría vulnerarse los derechos de autor.

Widgets para compartir información

Los medios de comunicación son conscientes de la utilidad de Twitter y la inclusión de widgets en sus páginas web de forma específica que quedan integrados de una forma activa facilitando la interacción y el poder compartir noticias en redes sociales como esta. (Sanjurjo, 2014)

Las redes sociales en tiempo de desastres naturales

Redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, entre otras, tienen un poderoso y masivo alcance para facilitar el intercambio de conocimiento. Por eso ahora es un reto demostrar científicamente, que pueden resultar muy útiles en la prevención, mitigación y el manejo del desastre, así como en la coordinación de ayuda en medio de una crisis humanitaria provocada por un evento (natural o causada por la intervención del hombre). (UAPA, 2014)

El autor asegura que de a poco se empieza a visualizar como herramientas funcionales para detectar necesidades o coordinar acciones en una situación de desastre o emergencia pero de forma aislada y temerosa.

“Especialmente Facebook y Twitter, han dejado de ser espacios para el ocio y la diversión; ahora investigaciones evidencian que están incidiendo en la conducta de los individuos y de los grupos sociales que agrupan estas redes” (UAPA, 2014).

Citaremos cómo funcionan algunas de estas redes sociales en dicho contexto según (Borja, 2016)

Facebook

Debido a su naturaleza, Facebook es el medio ideal para contarles a tus familiares y amigos cercanos como te encuentras. Los videos e imágenes son fáciles de procesar y compartir, siendo referencia para muchos usuarios.

YouTube

En una situación de emergencia, un video puede ayudar a otros a comprender lo que está aconteciendo, además de servir de referencia incluso para medios de comunicación masiva.

Twitter

Debido a su rapidez es quizá la red social de más utilidad en casos de emergencia, además de que puede soportar imágenes y videos. El uso de “hashtags” facilita la búsqueda de información.

Flickr

Debido a su facilidad para compartir imágenes, esta red es perfecta para mostrar a los demás lo que acontece en una emergencia, debido a que la red permite subir material en alta definición y es una gran fuente de consulta pública.

Instagram

Manejo masivo de imágenes y videos cortos para poder mostrar las situaciones en el momento exacto, el uso de “hashtags” también facilita encontrar las imágenes.

¿Las redes sociales son medios de comunicación?

Un medio de comunicación, en su concepto más básico es un instrumento utilizado por la sociedad para informar y comunicar mensajes con formatos textuales, sonoros y audiovisuales.

En la Ley Orgánica de Comunicación, estos medios son las empresas, organizaciones públicas, privadas y comunitarias y personas concesionarias de frecuencias de radio y televisión que prestan el servicio público de comunicación masiva.

Las conceptualizaciones de lo que son los medios se han visto modificados. Sin embargo, decir que las redes sociales son un medio de comunicación, ha generado cuestionamientos subjetivos y algunos expertos en el tema lo consideran como medios masivos de comunicación por sus características informativas e incluso como nuevos medios.

Algunos autores ya redactan sus textos haciendo una clasificación entre “medios de comunicación tradicionales” referidos a la TV, radio y prensa escrita y las redes sociales las nombran como medios de comunicación digitales.

Por ejemplo; Matías Bianchi, en su libro “Comunicación digital y nuevos medios” al hablar de redes sociales se menciona que estas son “un medio de comunicación abierto y colectivo que se centra en encontrar personas para relacionarse con ellas” (Bianchi, 2012).

Lo que caracteriza a esta tecnología para que se la considere como medios de comunicación es la forma como supera a los medios tradicionales, Por ejemplo emite contenidos similares a la TV, pero con la posibilidad de almacenarlo o compartirlo con miles de personas en cuestión de segundos, algo que la TV no ha logrado desde su creación.

Sin embargo, las redes “no se tratan de un medio de divulgación tradicional. En las redes sociales, lo importante es el feedback, atrás quedo la masa de potenciales consumidores que sólo recibían la información con posibilidades casi nulas de retomar datos o hacer aportes” (Matheus, 2014)

Los medios de comunicación tradicionales – prensa escrita, radio y televisión, como manifestaciones de la sociedad industrializada – empiezan a ser sustituidos por nuevos medios de interrelación en interacción comunicativa. Un espacio en el que las redes sociales ocuparán un lugar preminente (...) porque empieza a demostrar en cualidades y cantidad una superación a sus predecesores. (Chaves, 2011)

COMUNICACIÓN

La comunicación es, ante todo, un proceso de intercambio, que se complementa o perfecciona cuando se han superado todas las fases que intervienen en el mismo. Como muchos procesos, el de la comunicación puede ser interrumpido en cualquiera de sus fases, o suspendido, en función de una serie de factores desencadenantes de unas u otras reacciones. (Ongallo, 2007)

Los conceptos de comunicación han ido evolucionando a lo largo del último siglo y esto se ha dado gracias al avance de las TIC, los medios de comunicación que cada vez se incluyen más en la web o las redes sociales, apoyadas de internet, etcétera y según (Dominick, 2006) “la comunicación entre la gente es frágil”.

El avance de la tecnología incrementaron el alcance y velocidad de los procesos comunicacionales, pero según Slammer, citado en (Dominick, 2006) “la comunicación se puede hacer más frágil cuando las máquinas están implicadas”.

La comunicación es un elemento básico generador de la sociabilidad, es a través de ella que el hombre se nutre y preserva su carácter como ser eminente de convivencia, además de promover la solidaridad social y el espíritu cooperativo entre los grupos. (FUAM, 2012)

Pero... ¿Qué es comunicar?

Según (Ongallo, 2007):

Comunicar es intercambiar. De hecho, en sentido estricto, comunicar es entregar a alguien algo propio, por lo general, una información. Los significados más utilizados del vocablo comunicación, en los términos del lenguaje coloquial, pueden ser los siguientes:

- a. Proceso según el cual un emisor transmite una información a un receptor.
- b. Relación interhumana según la cual dos o más individuos pueden entenderse.

“La comunicación supone entonces el diálogo, lo cual implica que cada uno de los interlocutores acepta al otro como persona diferente y autónoma” (Ongallo, 2007).

Elementos que intervienen en la comunicación

Luego de estudiar y analizar las bases en donde se apoya teóricamente la comunicación y que han sido descritas por años por autores como Laswell quien propuso un modelo básico de comunicación, se han desarrollado sus elementos.

Es así que según (Ongallo, 2007), desde el punto de vista de su investigación: “este esquema ilustra de una forma clara lo que puede dar en llamarse las cuestiones elementales del proceso de la comunicación”:

1. El *quien*, que no es más que el sujeto emisor, el que transmite la información, consciente o inconscientemente.
2. El *qué*, que en la mayoría de autores coincide con el mensajes, con el contenido intrínseco de la comunicación.
3. El *por qué* o componente causal del proceso.
4. El *para quién*, que puede ser catalogado, con matices, como receptor. Las reservas pueden venir dadas por la involuntariedad de la recepción por un aparte y por las barreras a la comunicación. En ciertos casos, el destinatario final del mensaje no es quien realmente lo recibe.
5. El *con que efectos*, que está en estrecha relación con la intencionalidad de la emisión del mensaje.

El proceso de la comunicación

Según (Dominick, 2006) “en un nivel general, para que ocurra la comunicación se necesita lo siguiente”:

1. Una fuente
2. Un proceso de codificación
3. Un mensaje
4. Un canal
5. Un proceso de decodificación
6. Un receptor
7. Potencial para la retroalimentación
8. Posible ruido o interferencia

Transmisión del mensaje

“Para empezar, la fuente inicia el proceso al tener una idea o pensamiento que desea transmitir a otra entidad. Por su puesto que las fuentes tienen diferentes capacidades de comunicación” (Dominick, 2006). La fuente puede ser un sólo individuo, grupo u organizaciones.

La **codificación** se refiere a la actividad por la que atraviesa la fuente para traducir los pensamientos y las ideas de forma que pueden ser percibidos por los sentidos. Cuando tenemos algo que decir, la lengua y el cerebro trabajan juntos –por lo general- para formar palabras y enunciados. (Dominick, 2006)

Este proceso de codificación en la comunicación puede darse una o varias veces.

El **mensaje** es el producto físico real codificado por la fuente. Al hablar, nuestro discurso es el mensaje. Cuando escribimos una carta a la familia, el mensaje es lo que está en el papel. Cuando un canal de televisión presenta *Los Simpson* o *Malcolm*, los programas son el mensaje. (Dominick, 2006)

Las personas generalmente se permiten elegir gran cantidad de mensajes, ya sean simples o complejos, para enviar o recibir con mayor control en algunos que en otros.

“Los **canales** se refieren a la forma en que el mensaje viaja hacia el receptor. Las ondas sonoras transportan la palabra hablada, la luz transporta mensajes visuales” (Dominick, 2006). Y la radio, por ejemplo, hace llegar el sonido a través del aire con radiaciones electromagnéticas hasta un receptor que lo transforma en ondas sonoras.

Recepción de mensajes

“El proceso de **decodificación** es el opuesto al de codificación; consiste en actividades que traducen o interpretan mensajes físicos a una forma que signifique algo para el receptor” (Dominick, 2006).

Seres humanos y maquinas pueden ser considerados como decodificadores y en un acto de comunicación, puede darse en varias etapas, en donde unos lo hacen mejor que otros. Ejemplo; una reportera envía una noticia, ella decodifica de una manera diferente que el director de noticias o el lector final. Vemos tres niveles en donde este proceso es diferente y existe subjetividad.

El **receptor** es el objetivo del mensaje y su meta final. Puede ser una sola persona, un grupo, una institución o incluso un conjunto de personas grande y anónimo. En la actualidad, la gente con más frecuencia es receptora que emisora de mensajes. (Dominick, 2006)

Retroalimentación

“Este término se refiere a aquellas respuestas del receptor que forman y alteran los mensajes subsecuentes de la fuente. La retroalimentación representa la inversión del flujo de comunicación” (Dominick, 2006). La fuente original se vuelve el receptor; en tanto que este segundo, se vuelve una nueva fuente.

La retroalimentación es trascendental para el receptor porque le permite cambiar algunos elementos en el proceso de comunicación. Este proceso tiene aspectos positivos y negativos. La positiva proviene cuando el receptor estimula el

comportamiento comunicativo y la negativa pretende cambiar la comunicación o terminarla.

Ruido

Los expertos en comunicación lo definen como cualquier cosa que interfiera con la llegada del mensaje. Un ligero ruido quizá sea imperceptible, mientras que demasiado ruido puede evitar que el mensaje llegue a su destino en primer término. Hay por lo menos tres tipos de ruido: semántico, mecánico y del entorno. (Dominick, 2006)

El semántico es cuando se manejan diferentes significados por varias personas sobre el mismo tema, es decir, la alta subjetividad o jergas manejadas de acuerdo al contexto.

El ruido mecánico se da cuando existe algún problema con la máquina que permite realizar el acto de comunicación. Ejemplo: daños en el equipo de antenas de radio o TV.

El ruido de entorno o ambiental, son fuentes de ruido externas al proceso de comunicación, pero aun así, causan interferencia. “Este tipo de ruido a veces puede estar fuera de control del comunicador” (Dominick, 2006).

La retroalimentación es importante en la reducción de las consecuencias del ruido y si este aumenta, la fidelidad disminuye. Por el contrario, a mayor retroalimentación inmediata entre emisor y receptor, mayor oportunidad de resolver el ruido.

Contextos de la comunicación

Comunicación interpersonal

Es donde una persona o grupo interactúa con otra sin dispositivos mecánicos (tecnología). “La fuente y el receptor en esta forma de comunicación se encuentran

físicamente cercanos” (Dominick, 2006). Hablar con un compañero de clase o trabajo, participar en una conferencia, etcétera.

En este contexto de la comunicación, la fuente o el receptor pueden ser uno o varios individuos.

La codificación es por lo común un proceso de un solo paso que se realiza cuando la fuente transforma los pensamientos en discurso y/o gesticulaciones; para este fin se dispone de varios canales. El receptor es capaz de ver, escuchar e incluso oler y tocar la fuente. No es muy fácil para el receptor dar por terminados los mensajes, pero se producen sin problemas. (Dominick, 2006)

Estos mensajes pueden ser privados o públicos, dirigidos a un objetivo específico y la codificación también es un proceso que se realiza en un sólo paso por los receptores. La retroalimentación se da de forma inmediata a través de canales auditivos o visuales, donde el ruido puede ser semántico o del entorno.

Comunicación interpersonal asistida por máquinas

En este entorno, la comunicación interpersonal es cuando se da con uno o varios individuos, pero con ayuda mecánica, es decir, con tecnología. Su característica principal es que la fuente y el receptor están separados en tiempo y espacio. Las máquinas o tecnologías permiten almacenar el mensaje en papel, audio o en alguna herramienta que presta internet y las TIC, permitiendo que el mensaje pueda volver a ser leído o escuchado luego de un tiempo.

En este contexto, la codificación puede ser sencilla o compleja, dependiendo de la máquina o tecnología que se use para la transmisión del mensaje, los cuales pueden variar mucho y donde estos, serán públicos o privados. Ejemplo; en redes sociales la codificación, así como la variación del mensaje es muy simple o complejo, dependiendo del punto de vista del receptor y de los niveles de seguridad del usuario de esa red será un mensaje para uno o muchos y la retroalimentación será inmediata o diferida.

El ruido en esta forma de comunicación, puede ser semántico, del entorno como en la comunicación interpersonal o por fallas en la máquina involucrada.

“En el futuro, la comunicación asistida por máquinas será más importante. Los nuevos medios de comunicación móvil, como los teléfonos celulares, los asistentes personales digitales, y las computadoras laptop se volverán más y más populares” (Dominick, 2006). Y el alcance de la comunicación personal se irá ampliando.

Comunicación masiva

Este es el contexto más importante de la comunicación y, a pesar de no estar bien determinada su diferencia con la comunicación asistida por máquinas, es la de mayor interés.

“La comunicación masiva se refiere al proceso por el cual una organización compleja produce o transmite mensajes públicos, con la ayuda de uno o más instrumentos que están dirigidos audiencias grandes, heterogéneas y dispersas” (Dominick, 2006).

Sin embargo, estos detalles no están muy claros para considerar a la comunicación masiva como tal, y surgen preguntas como ¿Qué tan grandes, heterogéneas o dispersas deben ser las audiencias? o ¿Qué tan compleja debe ser la organización? Por ejemplo, una gigantografía puede ser considerada como una comunicación asistida por máquinas o al mismo tiempo como comunicación masiva por el número de receptores.

La línea divisoria es imprecisa y lo es más cuando se habla de internet. Sin embargo para la mayoría de los estudiosos de este tema la comunicación masiva se reduce en; varios mensajes y varios receptores.

La comunicación de masas implica la posibilidad de transmitir mensajes a millones de personas al mismo tiempo y no es sólo un mero acto de comunicar. Este desarrollo procedente de las últimas décadas ha acelerado, globalizado y masificado la comunicación gracias al aporte tecnológico.

Marco conceptual de la variable dependiente

COMUNICACIÓN DIGITAL

Al hablar de este tema indudablemente se inmiscuyen las nuevas tecnologías, desarrollo o evolución y la globalización del conocimiento dentro de lo digital, lo cual ha posibilitado un amplio espectro para hacer comunicación, dejando de lado a los medios tradicionales para ir por lo que en este siglo se lo ha llamado como el “boom tecnológico” con el fin de comunicarse.

En sí, la comunicación digital:

Está generando cambios en las relaciones del hombre con la sociedad, o del sujeto con el objeto que asiste a un cambio de época, que va de la modernidad a la postmodernidad, lo que según Manuel Castells, llama “una sociedad en la red”: nuevos planteamientos y formas de abordar esta realidad presente en el proceso globalizador. (Latuff & Nakhoul, 2012)

El autor añade que la comunicación es un fenómeno que ha alcanzado grandes logros y quebrantos y que por su lado la comunicación digital reúne esas características y añade lo que le otorga la tecnología.

Es decir, no es otra cosa que la fusión de la comunicación tradicional que evolucionó con un empuje tecnológico donde se concentra un mismo espacio de lenguaje, pero con nuevas innovaciones tecnológicas, las cuales según (Latuff & Nakhoul, 2012) “han producido insospechables capacidades de transformación de las sociedades”.

Así mismo asegura que la comunicación ha progresado por tres fenómenos que han transformado cualitativamente la relación humana: “en primer lugar, la masiva reproducibilidad técnica de los mensajes, en segundo la progresiva irrelevancia de la variable distancia espacial y temporal; y por último la codificación de los antes inmodificables como sonidos e imágenes” (Latuff & Nakhoul, 2012).

Actualmente el usuario intenta buscar las noticias y contrastarlas en medios diferentes, y esto es cada vez más fácil gracias al apoyo tecnológico, lo que se resume en una comunicación digital.

La información y medios de comunicación se han adaptado en su mayoría, a estas nuevas tendencias, que lejos de frenar, avanzan a gran velocidad ajustándose a la nueva era tecnológica.

Si se trata de la emisión de informaciones resulta evidente que los medios asumen una mayor difusión que es proporcionada por la versión digital de sus contenidos como consecuencia de la implantación de la comunicación digital en la mayoría de ellos. (Sabés & Veron, 2016)

La comunicación ha pasado a ser digital en más de un 80% en los últimos años. Primero la informática y después internet han propagado, extendido y, en cierta manera, facilitado un formato con el que nos podemos comunicar de forma más rápida y práctica. (Dávila, 2016)

Así mismo (Dávila, 2016) asegura que la comunicación digital “es aquella que transmite la información a través de símbolos”. Y por lo tanto, esta comunicación se ha vuelto esencial en el mundo actual.

Autores como (Núñez, 2005) aseguran que la comunicación digital no es solo subir información, él dice que este concepto es más competente para periodistas o comunicadores profesionales puesto que los internautas no cuentan con el conocimiento adecuado para hacer comunicación en la web. Sin embargo, asegura que “cada cibernauta es un periodista actual o potencial y mucha gente lo ejerce, sin mayor formalidad y, mucho menos criterios y metodología” (Núñez, 2005).

De allí la “comunicación digital”, derivada de la comunicación social pero dirigida a toda persona inteligente que produce y distribuye mensajes como apoyo a su actividad económica, cultural o individual. Desde nuestras venerables madres que envían recomendaciones y PowerPoint sobre el yoga tántrico, hasta el comerciante

que ofrece una lista de precios. Incluye al activista que quiere apoyar la organización social y al periodista mismo que no encuentra como segmentar una lista de correos. (Núñez, 2005)

Como vemos la comunicación digital está en todo contexto y para todos, presentándose en esquemas interpersonal y masivo. Es decir para beneficio individual y de las masas. Y de la misma forma el autor advierte que la comunicación digital no es perfecta y percibe la existencia de obstáculos y/o amenazas y dice que:

La “comunicación digital” es poderosa pero, igualmente, dispersa. Con internet penetrando en la juventud y en estratos más populares, con instrumentos más fáciles de usar, blogs y páginas personales, amén de boletines y cadenas, la cantidad de contenidos producidos por no-periodistas crece como espuma. (Núñez, 2005)

(Mónica Viada, 2014) Concuerta en que: “La comunicación digital es un fenómeno tan vertiginosamente cambiante que modifica las modalidades de producción y circulación y la relación entre medios y sus receptores” y similar a las afirmaciones de Fernando Núñez, citado anteriormente, asegura que dicha comunicación está ligada a la práctica profesional del comunicador y demanda actualización, habilidades y valores.

Como vemos la comunicación digital no parece ser tan sencilla y, en sí, comunicar no es tan simple como lo han asegurado estos autores, de hecho:

La comunicación es un elemento básico generador de la sociabilidad, es a través de ella que el hombre se nutre y preserva su carácter como ser eminente de convivencia, además de promover la solidaridad social y el espíritu cooperativo entre los grupos. (FUAM, 2012)

De tal manera que la comunicación digital; al abarcar un mayor número de espectadores, y todos al mismo tiempo conectados en la red para interactuar con la información, la actividad comunicacional se ve obligada a evolucionar y ajustarse al

cambio digital puesto que; “el presente y complejo mundo de la comunicación digital está determinado por desarrollos tecnológicos” (Arango-Forero, 2013), lo que viene siendo la esencia de esta nueva forma de la comunicación en este siglo, sin embargo:

El gran cambio no ha sido solamente de orden tecnológico. Ha revolucionado, además, la tendencia de una comunicación centrada institucionalmente en los medios (media centrista), para definirla socialmente en escenarios de redes abiertas y colaborativas, otorgando al usuario no solo la posibilidad de seleccionar sus formas de acceder a los contenidos, sino permitiéndole combinar naturalmente, en un mismo dispositivo, mensajes de naturaleza mediática con aquellos de orden estrictamente personal. (Arango-Forero & Roncallo-Dow, 2013)

Comunicación digital y Ciberperiodismo

“Ciberperiodismo es, por encima de todo, periodismo” (Campo, y otros, 2010).

También conocido como periodismo digital, es un nuevo concepto ligado a la era de las comunicaciones y el desarrollo tecnológico. Es evidente que la expansión de la comunicación tiene base a través de dicho desarrollo, misma que no se puede tomar a la ligera.

Se trata del periodismo que se concibe “desde” y “para” un medio digital, especialmente internet. El ciberperiodismo hace referencia al uso del medio digital (internet u otras redes telemáticas) y de las posibilidades del mismo en la creación, distribución y almacenamiento de información. (Campo, y otros, 2010)

Si bien existen autores que han nombrado a los usuarios de internet o redes sociales como ciberperiodistas o periodistas ciudadanos, se debe entender que el hecho de hacer periodismo y gestionar la comunicación en la web, (en donde se desempeña el ciberperiodismo) requiere de herramientas y conocimientos propios de un experto en el área con la responsabilidad de conectar el mundo de la información con los receptores, evitando brechas en el objetivo principal que es informar con veracidad.

En casos de situaciones de emergencia, ya se ha dicho que una buena información es vital para enfrentarla y generar beneficios, sin embargo, mal manejada, podría desatar desastres más graves que el primero.

Por ello es importante que el ciberperiodismo sea manejado por quienes tienen el adecuado conocimiento y cuentan con las herramientas, las cuales sepan manejar efectivamente para este fin, pues:

El ciberperiodismo exige a los profesionales de la información nuevas habilidades y competencias que van desde la asimilación de destrezas en el manejo de herramientas de software hasta la adquisición de una serie de contenidos de índole teórico-práctica sobre los fundamentos y pautas de redacción de los mensajes periodísticos destinados a ser difundidos en la red. (Tejedor, 2006)

¿Qué no es ciberperiodismo?

Según (Campo, y otros, 2010), ciberperiodismo: “no es reproducir en un soporte digital materiales de naturaleza informativa que ya han sido publicados previamente en un soporte analógico y que, por tanto, carecen de la actualidad necesaria en los mensajes ciberperiodísticos”.

Tampoco es “aplicar en un medio digital rutinas de producción de mensajes informativos, parámetros de diseño de materiales periodísticos, entre otros, ideas para otros soportes” (Campo, y otros, 2010).

“No es una herramienta de gestión de contenidos por sí misma (weblogs, photoblogs, buscadores, wikis, entre otros), sino que depende de la naturaleza de los contenidos que parecen en los mismos” (Campo, y otros, 2010).

WEB 2.0

Es un concepto que se refiere a las aplicaciones de internet que son modificadas gracias a la intervención social con usuarios más activos que suben o descargan información e interactúan con ella.

En 2004, se acuñó el término web 2.0 al interior de O'Reilly Media, empresa Californiana fundada en 1978 por el Irlandés Tim O'Reilly y dedicada principalmente a la organización de eventos (...), publicación de materiales impresos (como libros y manuales) y sitios web; todos ellos relacionados principalmente con la computación y los negocios en redes de computo. (Pérez Salazar, 2011)

El mismo autor, asegura que la web 2.0 no es más que la evolución de la web 1.0, la cual se trataba de “conectar personas”, pero que la gran mayoría no sabe el significado de este término.

“Si para ti la web 2.0 es sinónimo de blogs y wikis, entonces esto es gente en contacto con gente, pero desde el principio de eso se trataba la web” (Pérez Salazar, 2011). Así mismo asegura que el significado de este término está ligado al uso de estándares desarrollados por las personas y hacer que las acciones de los usuarios sean más inmediatas considerándola como un espacio de interacción, lo cual constituye lo que realmente es la web: “un espacio interactivo en el que la gente pudiera relacionarse”

Por su parte, (Flores, Morán , & Rodríguez, 2009) aseguran que “aunque no existe un claro acuerdo sobre su significado, podemos afirmar que el término “web 2.0” representa la evolución de las aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones web enfocadas en el usuario final”. Añaden que no se trata de una nueva tecnología pero si de actitud de participación y colaboración de los usuarios a fin de suministrar mejores datos.

“La primera etapa del internet facilitaba el acceso a una gran cantidad de información pero existía en su uso una limitada capacidad del usuario para enviarla, manejarla y

transformarla” (Maldonado, 2015). Por ello evolucionó puesto que en sus inicios la web primitiva o 1.0, se caracterizaba por ser unidireccional, es decir, que la información que se subía a internet no tenía retroalimentación.

Con el fin de eliminar esas brechas para los millones de usuarios que actualmente suben, recolectan y retroalimentan la información, esta dio un salto muy grande y mejoró en cuanto a herramientas para desarrollar web, conexiones a internet y múltiples tecnologías que desarrollen mejoras en la navegación.

(Palchevich, 2008) Asegura que no se debe definir a la web 2.0 como un producto o servicio acabado sino que “debemos considerarla más bien, como la web convertida en una plataforma de comunicación y trabajo colectivo, en constante cambio”.

Además asegura que son un vinculado de aplicaciones y servicios que promueven la participación, creación, publicación y disseminación de contenidos.

A más de ello (Palchevich, 2008) detalla algunas ventajas de la web 2.0:

- Accesible y disponible a bajos costes
- Gratuita
- Fácil de implementar y usar
- Aceptada por la mayoría de los internautas
- Promueve la participación
- Posibilita el aprovechamiento del saber y trabajo colectivos
- Optimiza los tiempos y costos de acceso y navegación

A diferencia de la web 1.0 donde el contenido era subido por un productor de información y el usuario se limitaba a leer, la web 2.0 se refiere a una tendencia donde el contenido de la red es elaborado por una comunidad de usuarios que comparten, transforman contenidos y socializan, por eso se dice que esta es una web social. (Bianchi, 2012)

Según (Fumero & Roca, 2007) la web 2.0 “es la promesa de una visión realizada”. Una red que se ha convertido en un espacio para todos los agentes sociales que da soporte a formar parte de la sociedad de la información, la comunicación y el conocimiento.

Los conceptos sobre este tema pueden ser variados o complejos por abordar todas las variables que mezclan entorno, tecnología, usos, aplicaciones, comunicación, información, entre otros. Sin embargo:

Podemos considerar como web 2.0 todas aquellas utilidades y servicios de internet que se sustentan en una base de datos, la cual puede ser modificada por los usuarios del servicio, ya sea en su contenido (añadiendo, cambiando o borrando información o asociando metadatos a la información existente), bien en la forma de presentarlos o en contenido y forma simultáneamente. (Ribes, 2007)

Considerado por un paradigma de la sociedad de la información, la web 2.0 puede ser apreciada como una interfaz que amplía de forma considerable las herramientas interactivas en la socialización del conocimiento e información, que relacionadas con la tecnología, puede promover la interactividad entre los usuarios.

Gracias a la cantidad de usuarios y usos de esta herramienta, se destinaron recursos para desarrollar nuevas aplicaciones en la web 2.0 subsanando algunas limitaciones que esta tenía en sus inicios y que hoy están desapareciendo. Algunas de estas aplicaciones son Google, Flickr, los wikis y blogs y según (Pérez Salazar, 2011): “a ellos se pueden agregar sitios que facilitan la administración de redes sociales como Facebook y Twitter”.

Según (Treré, 2014) “las plataformas web 2.0 ofrecen experiencias enriquecedoras a los usuarios convirtiéndolos en prosumidores”. Es decir; productores y consumidores de información.

Quienes acceden a la web 2.0 ya no sólo adquieren información, sino que interactúan, critican, en la red y pasan a tener voz y voto y como usuarios, dejamos

de ser pasivos, “al contrario, buscamos tomar parte en el proceso de toma de decisiones, influir a los demás con nuestras opiniones, expresar nuestros gustos e intereses...Y todo eso es posible gracias al nuevo altavoz: la web 2.0” (Gilibets, 2013).

Así mismo (Treré, 2014) añade que “algunos estudiosos han argumentado que los rasgos interactivos de las tecnologías web 2.0 ofrecen posibilidades sin precedentes para participar de manera democrática y el empoderamiento individual”. De la misma manera, (Gilibets, 2013) dice que “gracias al potencial de la viralización de las herramientas 2.0, el contenido se vuelve accesible y al alcance de todas aquellas personas que buscan información de referencia”.

También (Bianchi, 2012) critica que esta transformación “ha tenido diferentes consecuencias, pero la más importante es que el usuario de internet ha pasado de ser un sujeto pasivo y aislado, a ser el protagonista”. Y asegura que esto se dio en la era de la información y relata una característica importante de la web 2.0: “es más sencilla, con ella no se necesita tener grandes conocimientos tecnológicos para usar las plataformas online” (Bianchi, 2012).

(Zanoni, 2008) Asegura que “somos nosotros los que opinamos, jerarquizamos, clasificamos y generamos audiencias detrás de los cientos de servicios que, en su conjunto, forman la llamada web 2.0”. Así mismo dice que más allá del avance tecnológico la diferencia con la web 1.0 es que en la actualidad, cada uno es parte esencial de la sociedad de la información. “En la web 2.0 el usuario abandona su rol pasivo frente a los contenidos y se lanza a la red para aportar y compartir lo propio” (Zanoni, 2008).

GESTIÓN DE RIESGOS ONLINE

Antes de entrar en el tema en sí, explicaremos un poco el significado de “gestión”:

Etimológicamente proviene del latín “gestus” que hace referencia a actitud, movimiento o gesto de las partes del cuerpo.

También se puede entender como acción o proceso que, de forma planificada y bien estructurada, lleven a alcanzar los objetivos planteados de un individuo o entidad coordinando los esfuerzos que sean necesarios interna o externamente.

Además, la podemos conceptualizar como una práctica en respuesta a situaciones que se presenten en el entorno, administrando los recursos humanos o materiales que logren efectos en el fenómeno que se esté desarrollando.

Ya comprendido esto, entendemos por “gestión de riesgos” al proceso a seguir con el fin de identificar, cuantificar y analizar los niveles de probabilidad de efectos y pérdidas que son resultado de un desastre, sea este de carácter natural o antrópico (efectuadas por la acción humana). También se planifican las acciones de respuesta para prevenir, corregir y/o reducir las consecuencias del fenómeno.

Es el proceso planificado, concertado, participativo e integral de reducción de las condiciones de riesgo de desastres de una comunidad, una región o un país. Implica la complementariedad de capacidades y recursos locales, regionales y nacionales y está íntimamente ligada a la búsqueda del desarrollo sostenible. Es el conjunto de decisiones administrativas, de organización y conocimientos operacionales para implementar políticas y estrategias con el fin de reducir el impacto de amenazas naturales y desastres ambientales y tecnológicos. (Monsalve, García, & Martínez, 2014)

Ahora, debemos entender que esta estructura de planificación para enfrentar un desastre o situación de emergencia también puede ser constituida en línea, es decir, dentro de internet. Pues, el desarrollo de internet y las TIC se han sumado al apoyo

en la gestión de riesgos y la información que estas proveen son vitales para la prevención, mitigación, preparación, respuesta, rehabilitación y reconstrucción.

Su carácter multimedia e instantáneo, su cobertura mundial y su capacidad casi sin límite para desarrollar sistemas virtuales de archivo de datos, los convierte en un medio efectivo para comunicarse con la comunidad internacional, los donantes y las agencias de cooperación. También, para rendir cuentas a través de formatos altamente interactivos, como chats y blogs. (OMS, 2009)

No cabe duda que el medio online es más rápido en envío de información antes, durante y después de un desastre o situación de emergencia, lo cual permite gestionar de mejor forma los recursos de las entidades de apoyo a la ciudadanía.

Según (OMS, 2009) el carácter multimedia de estos medios; “les permite publicar: audios con testimonios, videos sobre las acciones de respuesta y también textos de análisis o historias de vida”, lo cual ayudará a destinar los esfuerzos de una forma más planificada y efectiva en apoyo de las víctimas.

Gestión de la información:

Es inevitable el hecho que una buena información para gestionar riesgos es imprescindible, así como su inmediatez, podría salvar vidas y/o evitar mayores desastres y en ese momento lo que la población necesita saber es; según (Gutiérrez, 2011):

¿Qué sucedió y/o que puede pasar?

¿Qué otros riesgos se pueden presentar?

¿Qué debo hacer para proteger mi salud y la de mi familia?

Gestionar la información es vital, puesto que le permite a la población actuar de manera efectiva ante un desastre, logrando modificar su planificación y mejorarla en bien de quienes están en medio de este fenómeno.

Gestión de riesgos en redes sociales

A nadie se le escapa la influencia que están teniendo las redes sociales en la gestión de emergencias y desastres en los últimos tiempos. La normalización del uso de los teléfonos móviles inteligentes o Smartphone, las propias redes sociales y las tecnologías colaborativas han contribuido a favorecer nuestra participación en las emergencias y catástrofes naturales. (Arias, s.f.)

De la misma forma (Couldrey & Herson, 2011) aseguran que “unas buenas prácticas de gestión de la información conforman los cimientos de los procesos de toma de decisiones y de coordinación cuando la comunidad internacional se involucra en los procesos de ayuda ante catástrofes”.

También añaden que la gestión de datos o información dentro de este contexto, es un reto, “ya que representa peligros físicos para los proveedores de la información y exige una gestión activa de la misma” (Couldrey & Herson, 2011).

Así mismo en cuanto a la comunicación, es decir, mensajes que van y la existencia de un feed back, durante una situación de riesgo, los canales de información son de vital importancia y deben ajustarse al tipo de receptor. Es por ello, que en la actualidad las redes sociales han tomado alta potencialidad, pues sus usos se han generalizado. “La comunicación a través de las redes sociales supone en la actualidad un aspecto clave de la gestión de la comunicación durante una crisis y, por ende, la gestión exitosa de la propia crisis” (Cerdá, 2016)

En el entorno de gestión de riesgos, la información, comunicación y sus canales dentro de la web son capaces de marcar un antes y un después para la población. Tal como lo han asegurado por siglos varios autores “quien tiene la información tiene el poder”. En este caso, el poder estaría siendo ejercido a través de las páginas web, redes sociales o el conocido fenómeno www con el fin de apoyar en casos de emergencia.

Por lo tanto, es a través de estas redes sociales que el público en general puede retroalimentarse de manera tal que esté mejor informado y preparado para enfrentar los desastres. De ahí la importancia de las herramientas sociales como fuente de información. (Hidalgo & Araya, 2015)

SITUACIONES DE EMERGENCIA

“Una emergencia es una situación imprevisible que requiere de acciones de respuesta para minimizar posibles daños humanos y materiales” (Acuña, 2014).

La etimología de emergencia proviene del latín *emergens*. Probablemente la primera palabra que se indicó para referirse a un estado de emergencia fue CQD, “Come Quickly, Distress” que significa “vengan rápido, problemas” fue la primera señal de socorro utilizada en las transmisiones telegráficas que se originó en 1.904 hasta principios del siglo XX, en la Conferencia Internacional de la Comunicación Inalámbrica del Mar en Berlín en 1.906, en el que se aprobó un nuevo código más sencillo, el SOS adoptado casi un año antes por Alemania, comenzando la lenta desaparición del CQD. (Villalibre, 2013)

¿Qué es una amenaza?

“Factor de origen natural o humano, al que esté expuesto una comunidad, que puede poner en peligro la vida, los bienes o incluso el funcionamiento del propio sistema” (Ministerio de Educación, 2015).

Ecuador es un país rico y variado que cuenta con mar, bosques, montañas, ríos y recursos como petróleo e industrias.

Tener estos recursos también nos vuelve más propensos a que seamos afectados por los riesgos, con sus terribles consecuencias económicas, sociales, ambientales o, incluso, la pérdida de vidas humanas. Por ejemplo si vivimos a la orilla del mar podemos ser afectados por un maremoto o tsunami, si vivimos cerca de un volcán, podemos sufrir daños si este inicia un proceso de erupción. (Ministerio de Educación, 2015)

Amenazas de origen natural: son generadas por la naturaleza como erupciones volcánicas, sismos, tsunamis o huracanes.

Las **amenazas socio naturales** son las que surgen como resultado de la interrelación entre las prácticas de los seres humanos con el ambiente natural; existe cuando las prácticas sociales inadecuadas amplían la posibilidad de que ocurran eventos dañinos. Así, por ejemplo, un deslizamiento en un determinado lugar puede estar causado por la tala de árboles, que suceda durante mucho tiempo en ese lugar y sus alrededores. (Ministerio de Educación, 2015)

Amenazas antrópicas: son causadas de forma directa por la actividad humana: explosiones, derrames de componentes tóxicos, contaminación de los recursos naturales o guerras.

Algunas amenazas

(Ministerio de Educación, 2015) Detalla y explica sobre algunas de las amenazas anteriormente mencionadas:

Sismo, (temblor, terremoto): son fuentes o débiles movimientos de la corteza terrestre que se originan en el interior de la Tierra. Sentimos que el suelo tiembla y, según su duración o fuerza pueden llegar a destruir lo construido por el ser humano.

Maremoto o tsunami: serie de olas marinas gigantes que arremeten contra las costas y que son provocadas por terremotos, erupciones volcánicas o deslizamientos en el fondo del mar.

Erupción volcánica: explosiones o emisiones de lava, ceniza y gases tóxicos, que salen del interior de la Tierra a través de los volcanes.

Inundación: presencia de grandes cantidades de agua que el suelo no puede absorber, provocada por fuertes lluvias o desbordamientos de ríos crecidos.

Incendio: fuegos intensos que destruyen bosques, selvas o casas. Estos incendios, cuando se salen de control, pueden esparcirse y afectar amplias zonas forestales o pobladas.

Sequía: prolongado periodo (meses o años) durante el cual, una zona de la Tierra no recibe agua de lluvia, lo que causa graves daños a los cultivos, los animales y las personas. Pueden, incluso, provocar muertes.

Plagas: calamidad que afecta a un pueblo o comunidad, por ejemplo, una inmensa cantidad de insectos o parásitos que pueden destruir los cultivos.

Derrame tóxico: cuando se vierte o riega sustancias que son tóxicas y afectan gravemente la vida de plantas, animales e, incluso, personas, por ejemplo, el derrame de hidrocarburo, vertidos industriales no tratados, derrames agroquímicos.

Pandemia: es una epidemia que afecta al mismo tiempo a muchos países en el mundo. Al ser producida por un virus nuevo, puede ocasionar un cuadro clínico de mayor severidad, porque la población no tiene defensas para el nuevo virus.

Vulnerabilidad

Factor interno de un sistema expuesto a una amenaza, cuando es sensible a ella y tiene baja capacidad de adaptación o recuperación. Por ejemplo, si las personas construyen casas sin respetar las normas de resistencia para sismos, están más expuestas a sufrir daños graves si se presenta un sismo. Se construyen casas cerca de quebradas o en las laderas de un volcán, estas casas serán las primeras en destruirse en un deslizamiento de tierra o por los flujos piroplásticos, producto de una erupción. (Ministerio de Educación, 2015)

Factores de vulnerabilidad

(Ministerio de Educación, 2015) Describe y explica ocho factores:

Factor físico: depende de si estamos ubicados en áreas propensas y si es que los elementos expuestos a la amenaza no son lo suficientemente resistentes. De eso dependerá que seamos más o menos afectados. Un ejemplo de vulnerabilidad física es un centro educativo que haya sido construido en el cauce o muy cerca de un río. En época de lluvias, el caudal del río crece y esa zona tiene más probabilidad de ser inundada.

Factor económico: la pobreza incrementa la vulnerabilidad. Los sectores económicamente más abatidos son los más vulnerables. Las personas y las poblaciones más pobres viven en el desempleo, con ingresos mínimos o tienen dificultad o imposibilidad de mandar a sus hijos a los centros educativos, más dificultades tendrá para recuperarse y reconstruirse si un desastre la causa daños.

Factor social: la vulnerabilidad también depende de la organización de la sociedad. (...) Si se llevan bien, se organizan y dan prioridad a los intereses de la comunidad por sobre los de unos pocos individuos; están en mejor capacidad de enfrentar las consecuencias de un desastre y pueden reaccionar con mayor rapidez.

Factor educativo: se refiere a la educación deficiente o a la pobre cobertura educativa en una comunidad. Un centro educativo, por ejemplo, se vuelve vulnerable si los docentes, alumnos y administrativos no tienen conocimientos sobre las causas, los efectos y las razones por las cuales se presenta un desastre.

Factor político: tiene que ver con la poca importancia que las autoridades le den a la gestión de riesgos y con el nivel de autonomía que tiene una comunidad para manejar sus recursos y para tomar decisiones sobre las cosas que le afectan.

Factor institucional: está relacionado con las debilidades y dificultades que tienen las instituciones para hacer gestión de riesgos.

Factor cultural: tiene que ver con los patrones de pensamiento y acción con que los diferentes grupos humanos entienden la naturaleza y los fenómenos sociales. Estos patrones generalmente afectan el entendimiento de los riesgos y la manera de enfrentarlos. Por ejemplo, hay persona que aceptan correr cualquier riesgo confiando en la buena suerte, hay otros que explican las desgracias como la acción de fuerzas

dañinas inevitables, pero también hay otras personas que usan la información científica, y la experiencia para protegerse de los peligros y para decir que riesgos quieren correr y que riesgos no.

Factor ambiental: hay un aumento de la vulnerabilidad cuando los seres humanos se centran en la explotación inadecuada y la destrucción de los recursos naturales.

Gestión de las situaciones de emergencia

“Las situaciones de emergencia no siempre acaban de forma trágica. Las posibilidades de que eso ocurra pueden reducirse en gran medida si la emergencia se gestiona bien a partir de la fase de preparación”.

Estado de la cuestión

Gestión de emergencias

Es la acción de respuesta ante una situación imprevisible generada por causas naturales o humanas con el fin de minimizar daños o pérdidas humanas y/o materiales y recuperar la normalidad luego de un fenómeno.

Generalmente, la gestión de emergencias puede dividirse en 4 fases, donde actividades, tareas y responsables varían dependiendo de las necesidades de cada una:

La fase de **preparación**, constituyen los planes de emergencia definiendo responsables, procedimientos y actividades que se activaran en uno de estos casos, e involucra identificar riesgos y vulnerabilidades para posibles fenómenos y correspondientes planes de acción y respuesta.

En la fase de **recuperación** se intenta volver el área afectada a un estado de normalidad por medio de acciones de recuperación, habilitar el regreso de ciudadanos y la rehabilitación de medios de comunicación, transporte, negocios locales, etcétera.

Mitigación, es la fase que tiene como objetivo, la prevención y reducción a largo plazo de los efectos negativos de un desastre en eventos futuros, incluyendo medidas económicas, legales, institucionales y sociales basados en experiencias de eventos pasados.

Las fases de gestión de emergencias componen un proceso cíclico en donde cada una alimenta a la siguiente con nuevos productos y requieren la acción colaboración y coordinación de un vinculado de personas y agencias gubernamentales que ejecutan actividades en un entorno dinámico que puede añadir complejidad a la gestión de la crisis.

Medios sociales en la gestión de situaciones de emergencia

Estos medios se han posicionado como un canal de comunicación eficiente que permita que personas y organizaciones obtengan información sobre una determinada situación. “Westbrook” citado en (Acuña, 2014), asegura que:

En la última década, los medios sociales han beneficiado a la gestión de emergencias en dos principales tareas: informar a ciudadanos involucrados o interesados acerca de una situación de emergencia, y permitir a los ciudadanos participar activamente con datos, tareas y conocimientos que pueden ser útiles.

En otras palabras, los medios sociales han creado un canal de comunicación bidireccional entre los ciudadanos y las agencias gubernamentales involucradas en la gestión de situaciones de emergencia.

Varios estudiosos de este tema coinciden en la viabilidad de la utilización de los medios sociales en las fases de la gestión de una situación de emergencia.

Redes sociales en la gestión de emergencias

El uso de las redes sociales en situaciones de emergencia aumentó en los últimos años permitiendo a organismos gubernamentales y no gubernamentales,

comunidades y ciudadanos obtener y enviar información sobre dicha situación con alta velocidad.

Esta herramienta puede ser útil durante todas las etapas en la gestión de emergencias.

Durante las fases de preparación y mitigación puede servir para difundir información a la ciudadanía sobre los planes de preparación ante un posible fenómeno y construir redes de comunicación

En las etapas de respuesta y recuperación, las redes sociales son un canal de comunicación que permiten difundir avisos sobre inminentes casos de emergencia a ciudadanos, entidades de gobierno, comunidades, entre otros.

De esta manera, las redes sociales proporcionan una plataforma de intercambio de información y conocimiento entre los involucrados y afectados en una situación de emergencia, que incluyen agencias gubernamentales encargadas de la gestión de emergencias, organizaciones no gubernamentales, comunidades de práctica, comunidades de voluntarios, medios masivos de comunicación, el sector privado y la ciudadanía en general. Por estas razones, existe un alto interés a nivel académico y profesional para comprender las necesidades y aspectos a mejorar en la utilización de estas plataformas en situaciones de emergencia, entender el comportamiento de los usuarios y proponer soluciones para el procesamiento de la información generada. (Acuña, 2014)

¿Cómo se gestiona la información durante una emergencia o desastre?

Características de la información en situaciones de desastre

Garantizar que la información que circula sea clara y refleje las necesidades prioritarias de la población afectada es uno de los mayores desafíos en las primeras horas luego de un desastre o situación de emergencia.

Las situaciones de desastre o emergencia grave suelen traer consigo caos y confusión. Los mecanismos habituales de gobierno y gerencia de las instituciones se alteran produciendo obstáculos y dificultades para obtener y generar información. Si

bien estos factores implican una limitante, nunca debe ser una justificación para no producir y circular información. (OPS, 2009)

Es probable que la información no sea fiable o suficiente en las primeras horas luego de una emergencia y, en esta etapa, el reto es garantizar que la misma sea clara y baya en apoyo de las necesidades de los afectados. El segundo desafío es que esta, se actualice y produzca frecuentemente.

Algunos puntos esenciales a tener en cuenta:

- “El manejo de la información será más exitoso en la medida en que se planifiquen y preparen los mecanismos para su recopilación, producción y divulgación” (OPS, 2009).
- En una situación de desastre o emergencia es indispensable que se conozcan y contacten de antemano a las fuentes de información más fiables. Saber cuáles son los mecanismos de intercambio de información utilizados ayuda a convertirlos en fuente de datos para el trabajo de comunicación y gestión de información. (OPS, 2009)
- Es recomendable disponer mapas, estudios de vulnerabilidad, estadísticas de población, indicadores socio-económicos, datos históricos y todo tipo de información útil sobre desastres, que ayuden a comprender el impacto de la emergencia.
- Para la comunidad internacional, la información es la demanda número uno. Gobiernos, agencias de cooperación y organismos de ayuda humanitaria precisan conocer el impacto del desastre y las necesidades de la población. Muchas de ellas desplazan su propio personal al área afectada para obtener información de primera mano.
- La misma prioridad es para los medios nacionales e internacionales, quienes buscan cifras, imágenes, opiniones de expertos, testimonios de la población, información sobre la acción de las autoridades ante la emergencia y

organismos nacionales e internacionales, así como el uso que se da a la ayuda internacional.

- Los comunicadores del equipo de respuesta tienen como tarea recopilar y convertir en información clara y comprensible los reportes técnicos producidos por profesionales de diversas disciplinas.

Responsabilidades del equipo de respuesta en la gestión de la información y la comunicación.

“En una emergencia, la recopilación, producción y divulgación de información es clave tanto interna como externamente” (OPS, 2009).

Si se produce y circula información a tiempo, las probabilidades de decisiones oportunas y efectivas serán mayores y la información se convertirá, en la base de los mensajes que se dirijan a la población afectada y a la opinión pública en general.

Siempre que sea posible y de acuerdo con la complejidad de la emergencia, los equipos regionales de respuesta contarán con una persona experta o con un equipo de trabajo en el tema. Sus principales funciones estarán centradas en la recopilación procesamiento y publicación de la información asociada con el desastre. (OPS, 2009)

Dependiendo de la situación, las potenciales funciones para la persona o grupo responsable de la gestión de la información y comunicación es grande:

- Recopilar información técnica sobre desastres producida por autoridades, equipos de respuesta de desastre u otras organizaciones.
- “Coordinar las acciones de intercambio, divulgación y distribución oportuna y eficiente de la información, tanto a nivel interno como a través del circuito de actores del sistema nacional e internacional de respuesta a desastres” (OPS, 2009).

- Promover, facilitar y/o producir recursos multimedia como; fotografías, mapas gráficos, videos, informes de prensa, entre otros que documenten el impacto de la emergencia y ayuden en las acciones de respuesta.
- Apoyar en el desarrollo e implementación de planes de comunicación para enfrentar la emergencia e incluya la elaboración, producción y divulgación de materiales de información.

Consejos para evitar problemas en la gestión de la información

- Los mecanismos de recolección y análisis de información deben ser compartidos con el equipo que participen en esas funciones con métodos, formatos y procedimientos fáciles de asimilar.
- “Tener información excesiva y confusa puede ser tan delicado como no tenerla. Busque siempre el equilibrio entre la oportunidad (rapidez) y cantidad/calidad de la información” (OPS, 2009).
- “Para garantizar que la información este siendo útil y no subutilizada, busque retroalimentación de las autoridades o instituciones que la reciben y establezca procedimientos claros y periódicos de distribución y monitoreo” (OPS, 2009).
- Si la tecnología o medios de comunicación son ineficientes o inexistentes en el lugar de la emergencia, se deben buscar sistemas alternativos que permitan obtener, producir y circular la información.
- “Trate de los excesos de protagonismo en el manejo de la emergencia. La anticipación de sensibilidades políticas y su adecuado control pueden marcar la diferencia en la recopilación y difusión de la información” (OPS, 2009).
- La planificación y trabajo previo permite anticipar escenarios complejos y organizar recursos de forma eficiente, así como ayudar en el manejo de situaciones en las que se trabajen con personas con poca experiencia en la gestión de información.

Actores y fuentes de información sobre desastres y emergencias

El primer paso para acceder a la información sobre el desastre es conocer los actores y los mecanismos técnicos y gerenciales que intervienen en la gestión de una emergencia. Sus roles centrales son coordinar la emergencia y tomar las decisiones políticas y técnicas para garantizar una respuesta eficaz y oportuna. Los COE actúan siempre de acuerdo a la información disponible y están organizados bajo criterios sectoriales. (OPS, 2009)

Entre las entidades más importantes como fuente de información están el centro de operaciones de emergencia (COE), las salas de situación, o espacios de información articulados por la cooperación internacional y, aunque estas entidades no estén funcionando en su totalidad, en las primeras instancias de una emergencia deben ser las primeras fuentes de información.

COE o centro de operaciones de emergencia

Es un mecanismo de articulación, conducción y toma de decisiones para la gestión de la emergencia basado en términos de políticas y técnicas con respuesta eficaz y oportuna, actúan siempre de acuerdo a la información disponible y están organizados bajo criterios sectoriales.

“Los COE disponen de un local estable, y deben estar equipados con los recursos tecnológicos y humanos necesarios para dar un seguimiento riguroso a cada detalle de la respuesta a la emergencia” (OPS, 2009).

La sala de situación

“Es una herramienta técnica de recolección y análisis de información en apoyo a la toma de decisiones del COE. Es el sitio que recibe, sistematiza, procesa y divulga la información” (OPS, 2009). Físicamente puede no tener nexos con el centro de operaciones de emergencia, pero su unión es vital para enfrentar una situación.

Para el equipo de respuesta, esta sala debe ser un punto de recolección, análisis y divulgación de información.

Información clave que recogen el COE y la sala de situación según (OPS, 2009):

- Porcentaje de población afectada (por edad, sexo, ubicación, etcétera).
- Necesidades prioritarias de la población (cubiertas y no cubiertas)
- Porcentaje de la población que ha recibido algún tipo de ayuda.
- Estado de los servicios básicos en la zona afectada.
- Principales acciones del Estado y de las organizaciones internacionales.

La cooperación internacional

“En situaciones de desastre, equipos y expertos internacionales intervienen en apoyo a los gobiernos, usualmente en coordinación con las autoridades nacionales y con las agencias de cooperación ya presentes en el país afectado” (OPS, 2009).

Estos actores también han hecho de la información, la materia prima en la toma de decisiones, donde saber cómo y cuánto intervenir son resultados de información fiable, clara y de calidad para enfrentar el impacto del desastre y las posibles soluciones.

La movilización de recursos

Los mecanismos para obtener fondos humanitarios son múltiples y obedecen a los intereses y procedimientos de los principales donantes internacionales. En todos ellos, la calidad de la información es un elemento clave para movilizar recursos. Contribuir a completar las solicitudes de financiamiento puede ser otra de las tareas de los responsables de gestión de información. Es importante familiarizarse con los formatos y procesos administrativos antes de que llegue la emergencia. (OPS, 2009)

ABC de los reportes de situación

Son informes, usualmente diarios que describen el status, impacto, necesidades de la población y las acciones llevadas a cabo en una emergencia. Conocidos como SITREP (Situation Report, por sus siglas en inglés), estos deben presentar hechos, no conjeturas, lo que los convierte en una fuente de información confiable sobre el estado del desastre.

Para un equipo de respuesta ante emergencias, la producción del SITREP es una actividad prioritaria, pues, “es ahí donde se recogen los resultados de la evaluación de daños y necesidades que permitirán que se tome decisiones para responder a los requerimientos de la población afectada” (OPS, 2009).

Preguntas básica a las que responde el SITREP según (OPS, 2009):

- ¿Cuál es el estado de la zona afectada por el desastre?
- ¿Cuál es la población afectada?
- ¿Hay sectores, grupos o comunidades más afectadas o vulnerables?
- ¿Cuál es el impacto en la salud de las personas?
- ¿Cómo impacta en las condiciones sanitarias y los servicios de salud?
- ¿Cuáles son las principales necesidades?
- ¿Cuáles necesidades han sido cubiertas?
- ¿Qué no se necesita?
- ¿Qué hace el sector salud y cuáles serán sus acciones inmediatas?
- ¿Cuál es la capacidad del estado para responder al desastre o emergencia?
- ¿El estado ha solicitado ayuda externa?

Tipos de SITREP

En la práctica, tan pronto como la evaluación de daños y necesidades lo permita, se debe detallar y procesar la información para luego publicarla y actualizarla constantemente en los SITREP.

Informes preliminares: se generan desde el inicio hasta las posteriores 48 horas del desastre y se caracterizan por ser más breves y sintéticos. Es común que en esta etapa exista escasa, confusa, parcial o incompleta información. El valor de este informe es explicar lo mejor posible anticipando las tendencias de respuesta.

Informes complementarios: son posteriores a las primeras horas de la emergencia y explican la evolución de la situación dando mayor cobertura y detalle sobre las áreas técnicas y geográficas distinguiendo las de mayor y menor afectación.

“Los reportes de situación constituyen un mecanismo que permite hacer visibles en la fase de respuesta, a la vez que le permiten a la comunidad mantenerse informada, fortaleciendo una cultura de transparencia y rendición de cuentas” (OPS, 2009).

Preparación de un página web sobre le emergencia

“Durante una emergencia, las páginas web deben convertirse en un sitio de referencia y preferencia para quienes demandan reportes y análisis sobre las necesidades de la población y los avances en la respuesta” (OPS, 2009).

Deben actualizarse constantemente y siempre que sea posible, asignarse un profesional técnico y comunicador que den mantenimiento a la estructura y contenido, anticipando mecanismos eficientes de revisión y aprobación de la información con formatos y estructuras temáticas, de tal forma, que al momento de publicarla se reduzca la improvisación y se facilite la organización.

Contar con una página web facilita el flujo de la información entre las entidades inmiscuidas en la respuesta ante la emergencia, entre los medios de comunicación y la comunidad en general, además de facilitar la cultura de rendición de cuentas y transparencia.

“Cada vez más, se convierte en una fuente de información básica para donantes, para la comunidad internacional en general e incluso para la población del país que –

afectada o no- desea conocer los mecanismos y las acciones de respuesta” (OPS, 2009).

Hipótesis

HIPÓTESIS NEGATIVA = (H0)

La ciudadanía del área urbana del Cantón Baños no usa adecuadamente las redes sociales y la comunicación para enfrentar una situación de emergencia.

HIPÓTESIS ALTERNA = (H1)

La ciudadanía del área urbana del Cantón Baños usa adecuadamente las redes sociales y la comunicación para enfrentar una situación de emergencia.

Señalamiento de variables

Variable Independiente: Redes sociales y comunicación

Variable dependiente: Situaciones de emergencia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque de la investigación

Esta investigación se basa en el paradigma crítico propositivo debido a su carácter práctico que busca soluciones al problema planteado.

Es crítico porque cuestiona y analiza las condiciones y contextos donde se desarrolla la problemática, estudiará las estrategias comunicacionales dentro de las redes sociales como aporte fundamental en una situación de emergencia en el Cantón Baños de la Provincia de Tungurahua.

La investigación no se detiene en la observación, sino que plantea una propuesta adecuada con alternativas que den solución al problema diagnosticado; se cuestionarán causas y efectos alrededor del mismo, involucrando a la población, entidades relacionadas con el estudio y al investigador.

La metodología empleada en esta investigación es cuali-cuantitativa. Debido a las necesidades que exige el tema sobre “las redes sociales y la comunicación en situaciones de emergencia en la zona urbana del Cantón Baños de Agua Santa de la Provincia de Tungurahua”; será cuantitativa porque mediante la encuesta permitirá la comprobación de la hipótesis a través de los resultados y es cualitativa puesto que se realizará una descripción detallada de la realidad de la problemática basada en el análisis.

Modalidad básica de la investigación

La modalidad es de campo puesto que se realizará en el lugar donde se desarrolla el fenómeno, mediante la técnica de la encuesta con el uso de un cuestionario. Además se utilizará la investigación bibliográfica-documental que se detalla a continuación:

Investigación de campo

Se aplica directamente a las fuentes primarias. “Para que exista investigación de campo, es necesario acudir al lugar donde ocurre el fenómeno” (Piloña, Gupia práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo, 2016). Es precisa para observarlo, describirlo, analizarlo, determinar cómo y porque ocurre el fenómeno; para establecer las variables de causa y efecto con el fin de recolectar la información pertinente.

Para este estudio, la investigación se realizó con los actores del área urbana del Cantón Baños utilizando la encuesta como herramienta de recolección de datos con el fin de registrar sistemáticamente la información referente al problema de estudio.

Investigación Bibliográfica Documental

Utiliza fuentes secundarias que son textos o documentos y es necesario señalar que estos, no precisamente son escritos:

Estos pueden ser reportajes audiovisuales (videos), películas que narran un determinado evento o suceso real; grabaciones en cassettes, CDs, DVDs, expedientes de determinados archivos, periódicos, revistas, páginas electrónicas (web), etcétera. Se fundamenta en conocimientos previos ya publicados o plenamente conocidos. (Piloña, Gupia práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo, 2016)

Nivel o tipo de investigación

Es exploratorio descriptivo y de asociación de variables por la necesidad de confrontar la problemática desde diferentes aspectos.

Exploratoria puesto que se identificaron variables y se planteó una hipótesis de trabajo, analizando y contextualizando de manera global. Además, se realizó una

descripción de la problemática, detallando las particularidades y características sociales en torno al tema de investigación.

En la asociación de variables se logrará establecer la correlación y correspondencia entre estas y la realidad, lo que permitirá establecer una alternativa de solución.

Población y muestra

La población del área urbana del Cantón Baños de la provincia de Tungurahua en el segmento de 15 a 49 años es de 7.080 según (INEC, 2010) y se utilizará la siguiente fórmula, la cual permitirá determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Nz^2P(1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2p(1 - P)}$$

n= Tamaño de la muestra.

P= Probabilidad de ocurrencia = 50% = 0,5

Q= Probabilidad de no ocurrencia = 50% = 0,5

N= Población = 6.393

e= Error de muestreo = 5% = 0,05

Z = Nivel de confiabilidad 95% (1.96)

$$\frac{7080(1.96)^2 0,5(0,5)}{(7080 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 0,5(0,5)}$$

$$\frac{7080(3.84)(0.25)}{7079(0.0025) + 0.96}$$

$$\frac{6796.75}{18.6575}$$

$$n= 364$$

Operacionalización de variables

Variable dependiente: situaciones de emergencia

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es un evento imprevisible que se torna fuera de control, dependiendo de su origen provocado por el impacto de un desastre, el cual puede ser de origen natural u antrópico. Una situación de emergencia puede ser enfrentada en tres fases; antes, durante y después del evento.	Origen	Zona geográfica	¿Considera que Baños está en una zona de alto riesgo?	Encuestas Cuestionario
	Impacto	Factores	¿Cómo considera el riesgo que puede sufrir Baños ante un desastre o emergencia?	
	Fases	Gestión	¿Cree que las redes sociales ayudan a enfrentar una emergencia; antes, durante y después?	

Cuadro 1 Operacionalización de la variable dependiente

Fuente: Investigador

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Variable independiente: redes sociales y comunicación

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Actualmente, son considerados como nuevos medios de comunicación masiva que permiten el intercambio multimedia de información e interacción entre varios internautas dentro de internet. También son una nueva forma de hacer comunicación dentro de la web, con herramientas que permiten conectar mayor cantidad de personas alrededor del mundo.	Medios de comunicación masiva	Transmisión y recepción de información con número elevado de usuarios.	- En casos de una emergencia, ¿Qué medio usa para informarse sobre ella? - ¿Envía o recibe información en redes sociales cuando se da una emergencia?	Encuestas
	Información	Emisor	¿Envía o recibe información en redes sociales cuando se da una emergencia?	
		Medio	¿Tiene acceso a tecnologías para enviar o recibir información al momento de una emergencia?	
		Receptor	¿Sabe cómo subir información clara y útil en redes sociales cuando se da una emergencia?	
Interacción	Subir, bajar y la modificar información.	- ¿Las redes sociales han sido útiles para enviar o recibir información sobre una situación de emergencia? - ¿Comprueba la información que		

			<p>encuentra en redes sociales con otros medios o fuentes cuando se da una emergencia?</p> <p>- ¿Sabe cómo diferenciar entre las publicaciones de fuentes oficiales y las no oficiales sobre casos de emergencia en redes sociales?</p>	
	Intercambio multimedia	Envío y recepción de información que incluyan fotos, video y audio.	¿Qué formatos debe tener la información que se transmite en redes sociales sobre una emergencia, para que sea más confiable?	

Cuadro 2 Operacionalización de la variable independiente

Fuente: Investigador

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Plan de recolección de la información

Para la ejecución de esta investigación se utilizarán las técnicas e instrumentos que se detallarán a continuación:

TÉCNICAS DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Técnicas de campo: Encuestas	Cuestionario

Cuadro 3 Plan de recolección de la información
Fuente: Investigador
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Plan de recolección de la información

Preguntas básicas

REGUNTAS	EXPLICACIÓN
Preguntas básicas	Información
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
¿De qué personas u objetos?	La recolección de información se aplicará a los habitantes del área urbana del Cantón Baños
¿Sobre qué aspectos?	Sobre las redes sociales y la comunicación en situaciones de emergencia
¿Quién/quienes?	El autor de la investigación
¿Cuándo?	La recolección de la información se llevará a cabo en Mayo del 2017
¿Dónde?	En el área urbana del Cantón Baños de la Provincia de Tungurahua
¿Cuántas veces?	De acuerdo al tiempo que la investigación lo amerite
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionarios y otros materiales de recolección de datos

Cuadro 4 Plan de recolección de la información

Fuente: Investigador

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de resultados

ENCUESTA APLICADA A LA POBLACIÓN DEL ÁREA URBANA DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

PREGUNTA N° 1

1. Género

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	161	44%
FEMENINO	203	56%
TOTAL	364	100%

Cuadro 5 Análisis e interpretación de resultados - género

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

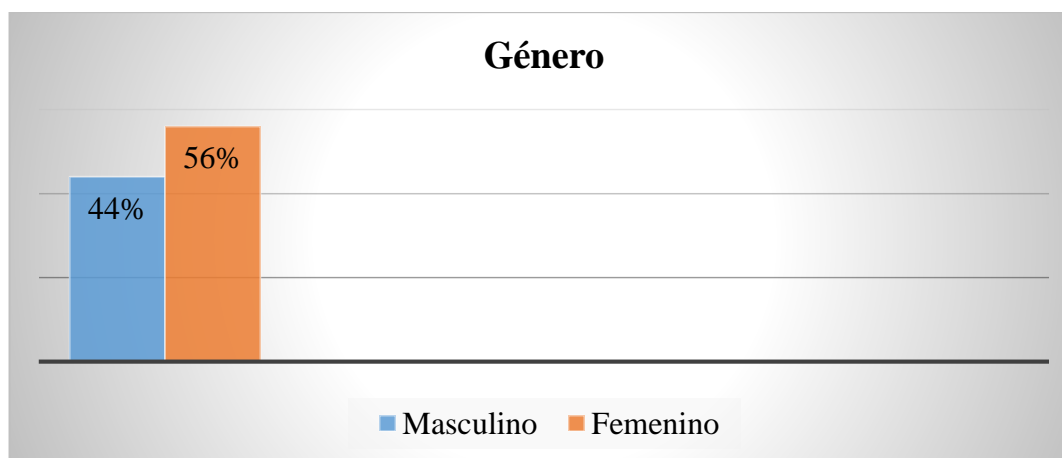


Gráfico 5 Análisis e interpretación de resultados - género

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – género

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

De los 364 encuestados; el 56% son de género femenino, mientras que el 44% son de género masculino.

Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos, el mayor porcentaje de la población encuestada la ocupan las mujeres y el menor, lo hacen los hombres.

PREGUNTA N° 2

2. Edad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15 18 años	94	26%
19 a 25 años	152	42%
26 a 35 años	71	19%
36 a 49 años	47	13%
TOTAL	364	100%

Cuadro 6 Análisis e interpretación de resultados - edad

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

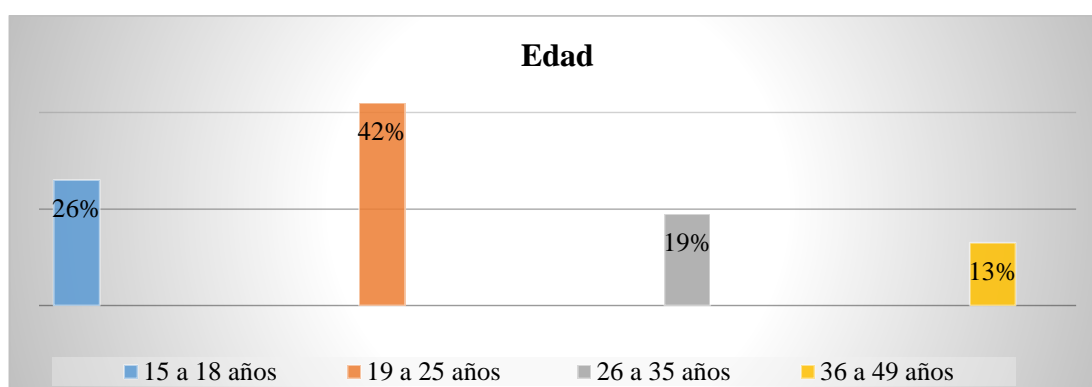


Gráfico 6 Análisis e interpretación de resultados - edad

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – edad

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

De los 364 encuestados; el 42% tienen entre 19 a 25 años, el 26% entre 15 a 18, el 19% entre 26 a 35 y finalmente, el 13% entre 36 a 49 años.

Interpretación

De los datos registrados, se puede observar variación en los mismos. Sin embargo, la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de 19 a 25 y entre 15 a 18 años, lo cual nos muestra que el trabajo se inclina más a adolescentes y jóvenes.

PREGUNTA N° 3

3. En casos de una emergencia (terremotos, erupción volcánica, etcétera). ¿Qué medio usa para informarse sobre ella?

ALTERNATIVA	Televisión		Radio		Internet		Prensa escrita		Redes sociales	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nada	94	23%	77	21%	74	20%	180	49%	114	31%
Poco	152	21%	90	25%	89	25%	91	25%	87	24%
Lo suficiente	71	38%	93	25%	83	23%	61	17%	94	26%
Mucho	47	18%	104	29%	118	32%	32	9%	69	19%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 7 Análisis e interpretación de resultados - medios

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

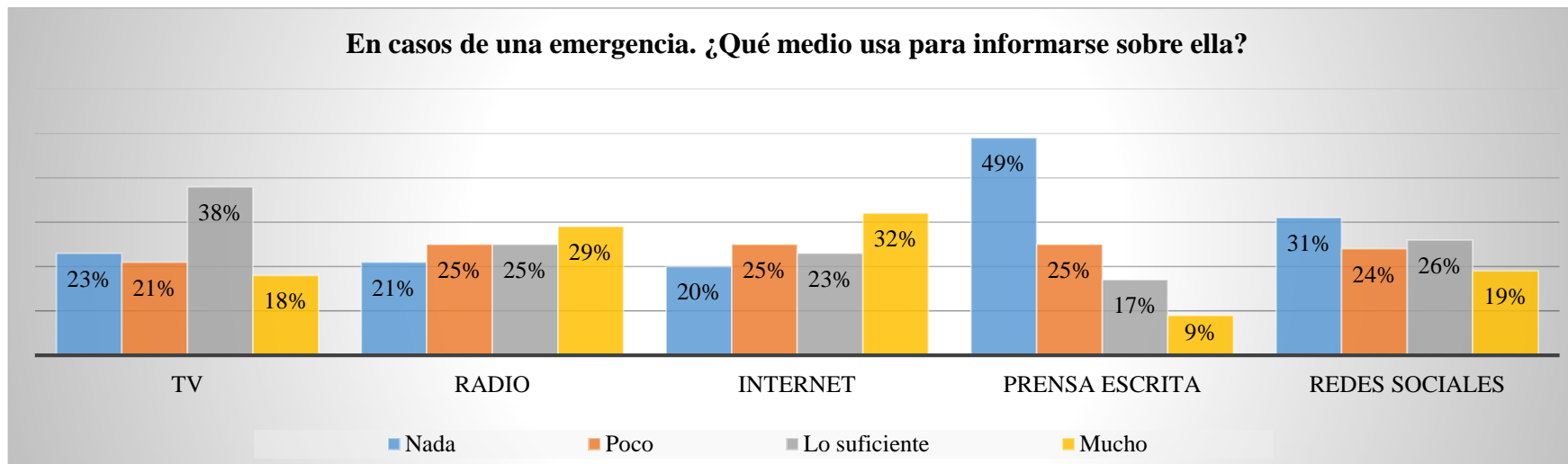


Gráfico 7 Análisis e interpretación de resultados - medios

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – medios

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

De los 364 encuestados podemos observar que en la opción “Televisión”: El 23% no usa este medio para informarse en caso de una emergencia, el 21% la usa poco, el 38% lo suficiente y el 18% mucho. Así mismo el 21% no usa la radio para dicho fin, el 25% poco, el otro 25% lo suficiente y el 29% mucho. En la opción “internet”; el 20% no lo usa para esta acción, el 25% poco, el 23% lo suficiente y el 32% mucho. El 49% del total de encuestados no usa la prensa escrita para obtener esta información, el 25% lo hace poco, el 17% lo suficiente y el 9% mucho. Finalmente, el 31% no usa las redes sociales para este objetivo, el 24% lo hace poco, el 26% lo suficiente y el 19% mucho.

Interpretación

De los datos obtenidos se puede determinar que la mayor parte de los encuestados prefiere informarse “mucho” por internet o la radio en caso de una emergencia. La mayoría de quienes aseguran que se informarían “lo suficiente” eligen televisión, redes sociales y la radio. Esto nos da a conocer que las redes sociales no son el medio más utilizado para este fin, lo cual de acuerdo al resto de la investigación se podrá determinar las razones. Así mismo, al momento de la encuesta, un gran número de personas afirmaron que la radio tiene alta influencia y ha generado credibilidad en sus receptores y las redes por el contrario son utilizadas para otro fin.

PREGUNTA N° 4

4. ¿Qué información conoce en caso de una emergencia?

ALTERNATIVA	Rutas de escape y protección		Ubicación de albergues		Lugares de abastecimiento de víveres		Ubicación de entidades de auxilio		Otras	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nada	34	9%	69	19%	69	19%	69	19%	259	71%
Poco	93	26%	75	21%	75	21%	75	21%	59	16%
Lo suficiente	151	41%	175	48%	175	48%	175	48%	46	13%
Mucho	86	24%	45	12%	45	12%	45	12%	0	0%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 8 Análisis e interpretación de resultados - información

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

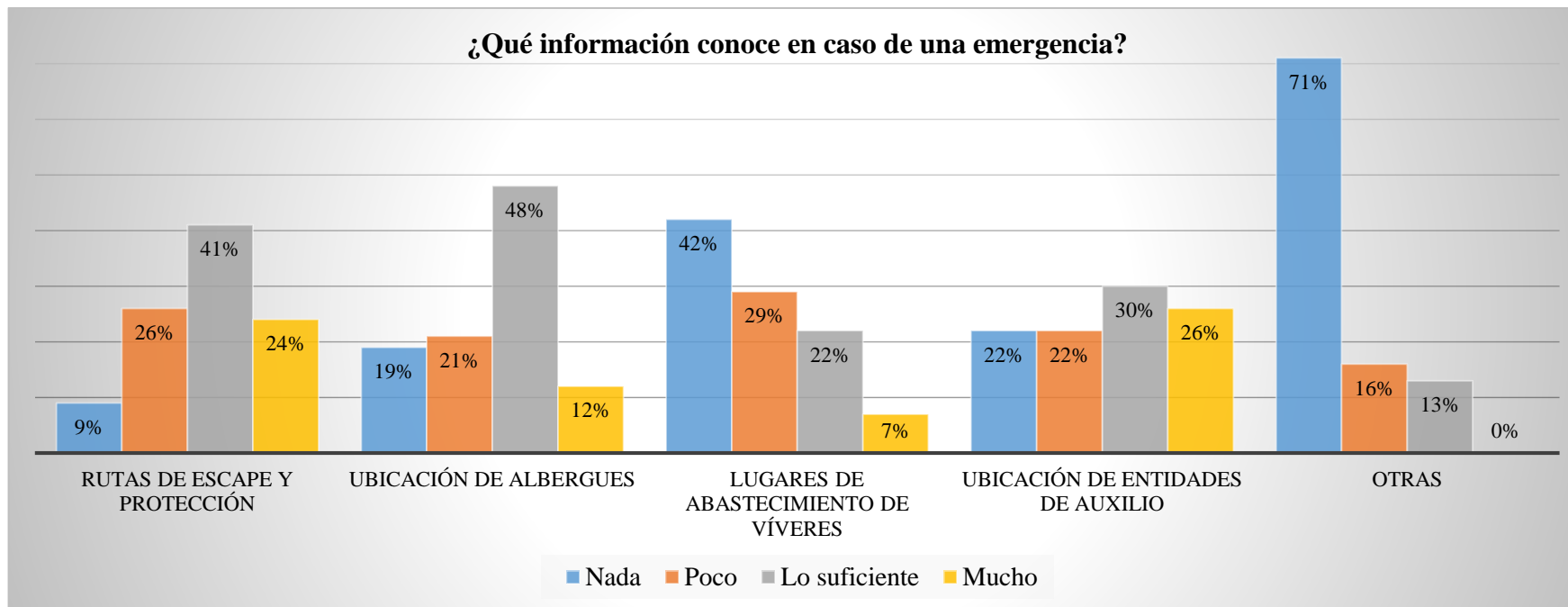


Gráfico 8 Análisis e interpretación de resultados - información
 Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – información
 Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

De los 364 encuestados, el 9% no conoce las rutas de escape y protección en caso de generarse una situación de emergencia, el 26% conoce poco, el 41% lo suficiente y el 24% mucho. Así mismo, el 19% del mismo total, no sabe sobre ubicación de albergues, el 21% sabe poco, el 48% lo suficiente y, el 12% mucho. En cuanto a lugares de abastecimiento de víveres; el 42% no sabe de este tema, el 21% poco, el 22% lo suficiente y el 7% conoce mucho. El 22% no conoce sobre la ubicación de entidades de auxilio, el 21% poco, el 30% lo suficiente y el 26% mucho. El 71% no conoce sobre la ubicación de entidades de auxilio, el 16% poco, el 13% lo suficiente y el 0% mucho.

48% lo suficiente y el 12% mucho. Finalmente, el 71% del total de encuestados no conoce sobre otro tipo de información en caso de generarse una situación de emergencia, el 16% poco, el 13% lo suficiente y el 0% conoce mucho.

Interpretación

Podemos observar que existe suficiente conocimiento por parte de la población encuestada sobre datos importantes que ayuden a la misma a enfrentar una emergencia; como rutas de escape y protección, ubicación de albergues y entidades de auxilio. En cuanto a lugares de abastecimiento de víveres, la mayoría no conoce o conoce poco, pues supera la mitad del total de encuestados. Finalmente un número muy alto no sabe sobre otro tipo de información como; dar aviso a familiares oportunamente, prevenir a los demás de lo sucedido, o lugares de reunión, pues algunos encuestados afirmaron conocer dicha información.

PREGUNTA N° 5

5. ¿Considera que Baños está en una zona de alto riesgo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	206	57%
No	158	43%
TOTAL	364	100%

Cuadro 9 Análisis e interpretación de resultados – zona de alto riesgo

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

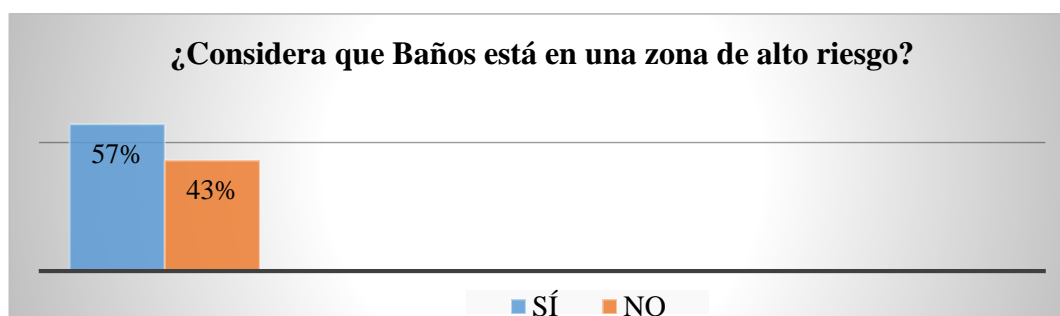


Gráfico 9 Análisis e interpretación de resultados – zona de alto riesgo

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – zona de alto riesgo

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

De los 364 encuestados, el 57% considera que Baños está en una zona de alto riesgo y el 43% asegura que no.

Interpretación

La mayoría de los encuestados tiene total conciencia del alto riesgo que representa la ciudad en la cual habitan, lo que permite deducir que para ellos, es muy probable que Baños pueda sufrir repentinamente una situación de emergencia y para objetos de este estudio, es pertinente la presente investigación. Así mismo, es necesario recalcar que casi la mitad de los consultados no tiene conciencia del peligro que representa

vivir en una ciudad cercana a un Volcán en actividad y con un número alto de erupciones.

PREGUNTA N° 6

6. ¿Cómo considera el riesgo que puede sufrir Baños ante un desastre o emergencia?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casi nada	33	9%
Moderado	169	47%
Alto	107	29%
Muy alto	26	7%
Catastrófico	29	8%
TOTAL	364	100%

Cuadro 10 Análisis e interpretación de resultados – nivel de riesgo

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

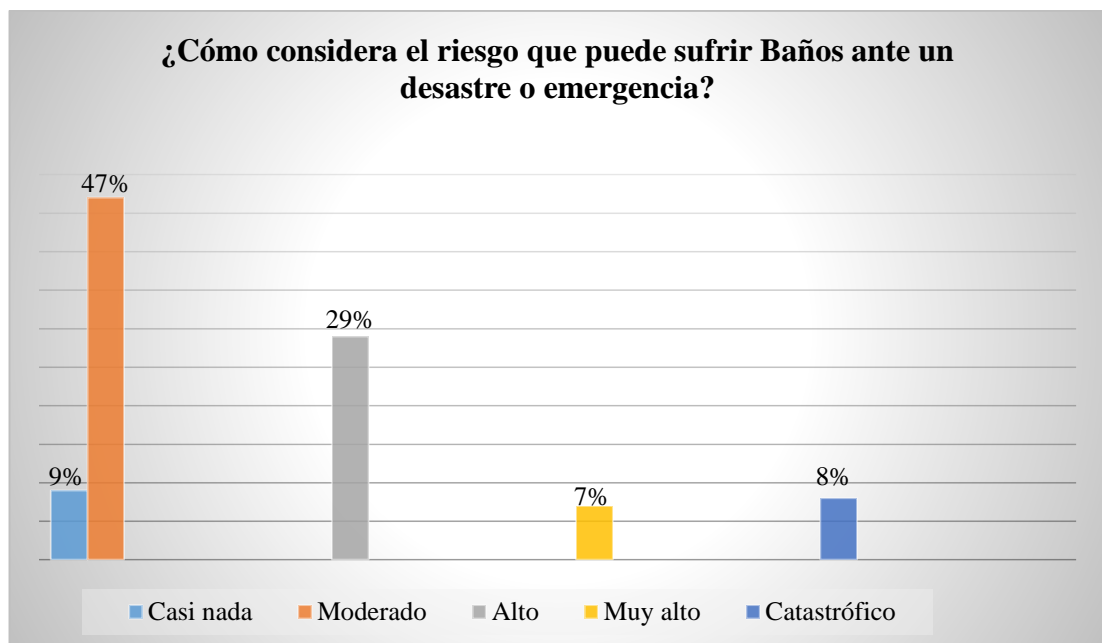


Gráfico 10 Análisis e interpretación de resultados – nivel de riesgo

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – nivel de riesgo

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

De los 364 encuestados, el 9% considera que el riesgo que puede sufrir Baños ante un desastre o emergencia es casi nada, el 47% dice que podría ser moderado, el 29% dice que sería alto, el 7% considera que sería muy alto y el 8%, que sería catastrófico.

Interpretación

La mayor parte de los encuestados considera que Baños puede sufrir una emergencia con daños moderados o altos y un número muy reducido dice que serían muy altos o catastróficos.

Los habitantes consideran un desastre con daños manejables y sin amplio espectro. A esto se añade que en su gran parte, las personas encuestadas afirmaron que la única emergencia que temen es la erupción del volcán Tungurahua y no asimilaron la posibilidad de un terremoto u otro fenómeno natural o de origen antrópico, por lo cual se nota la poca conciencia de un desastre similar o mayor al ocurrido en otros sectores del mundo o el país como el terremoto el 16 de Abril del 2016, lo cual fue catastrófico.

PREGUNTA N° 7

7. ¿Usa redes sociales?

ALTERNATIVA	Facebook		Twitter		Instagram		YouTube		Watsapp		Skype		Otras	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Nunca	62	17%	232	64%	216	59%	97	27%	82	23%	258	71%	314	86%
Casi nunca	27	7%	62	17%	62	17%	24	6%	45	12%	15	13%	15	4%
A veces	61	17%	42	11%	58	16%	83	23%	66	18%	37	10%	35	10%
Todos los días	214	59%	28	8%	28	8%	160	44%	171	47%	22	6%	0	0%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 11 Análisis e interpretación de resultados –redes sociales

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

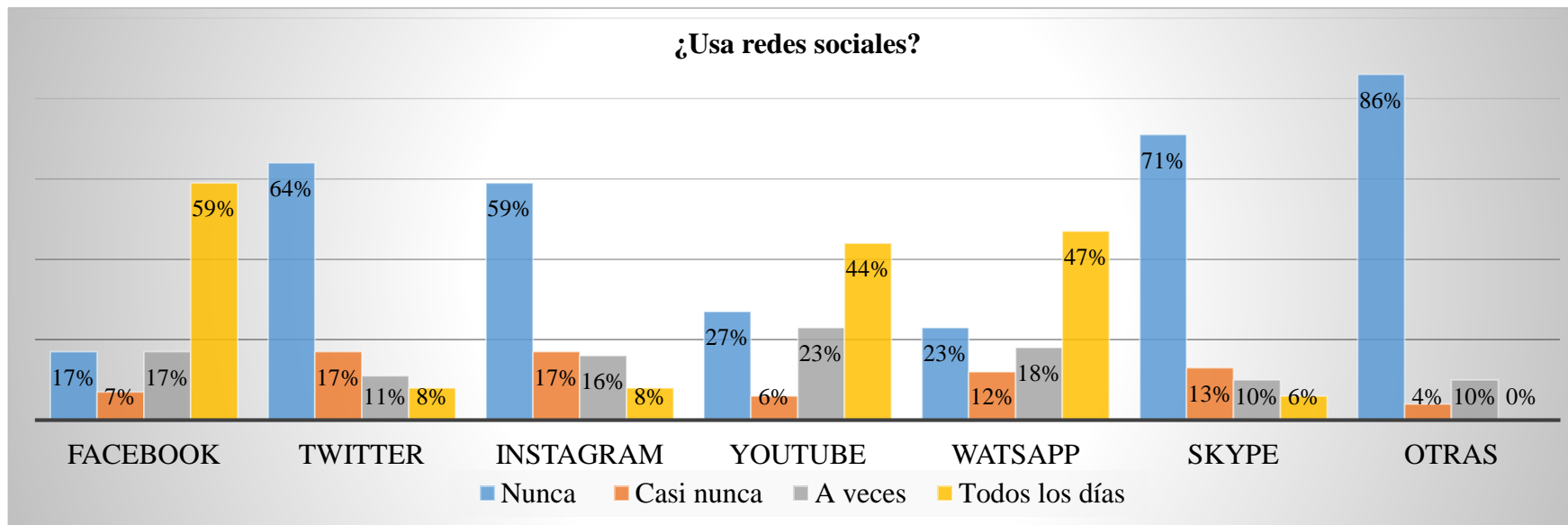


Gráfico 11 Análisis e interpretación de resultados – redes sociales

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – redes sociales

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

De los 364 encuestados; el 17% nunca usa la red social Facebook, el 7% casi nunca, el 17% a veces y el 59% todos los días. Así mismo, del total de encuestados; el 64% no utiliza Twitter, el 17% casi nunca, el 11% a veces y el 8% todos los días. El 59% nunca usa la red social Instagram, el 17% casi nunca, el 16% a veces y el 8% todos los días. El 27% no usa YouTube, el 6% casi nunca, el 23% a veces y el 44% todos los días. El 23% del total de consultados; no utiliza Whatsapp, el 12% casi nunca lo hace, el 18% a veces y el 47% todos los

días. El 71% no usa Skype, el 13% casi nunca, el 10% a veces y el 6% todos los días. El 86% del total de encuestados no utiliza alguna otra red social, el 4% casi nunca, el 10% a veces y finalmente, nadie, es decir el 0% usa todos los días.

Interpretación

De los datos obtenidos podemos determinar que el uso de Facebook, Whatsapp y YouTube son muy altos en relación a las demás redes sociales. También se toma en cuenta que ninguna de ellas tiene un uso muy alto comparado con otras ciudades, lo que en la actualidad sería ideal puesto que estas herramientas, según el marco teórico de esta investigación, son útiles para informar y generar comunicación. Sin embargo en el área urbana del Cantón Baños, su uso es muy bajo, especialmente en personas que superan los 30 años, pues el grupo etario consultado en su gran mayoría son adolescentes y jóvenes y, los adultos consultados, aseguraron que no usan redes sociales por cuestiones de tiempo y acción laboral en el campo del turismo o transporte.

PREGUNTA N° 8

8. ¿Para qué usa las redes sociales?

ALTERNATIVA	Trabajar		Estudiar		Entretenimiento		Para informarse		Para subir información		Comunicarse con amigos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nada	130	36%	217	60%	100	27%	92	25%	116	32%	87	24%
Poco	157	43%	72	20%	93	26%	126	35%	150	41%	64	18%
Mucho	77	21%	75	20%	171	47%	146	40%	98	27%	213	58%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 12 Análisis e interpretación de resultados – uso de redes sociales

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

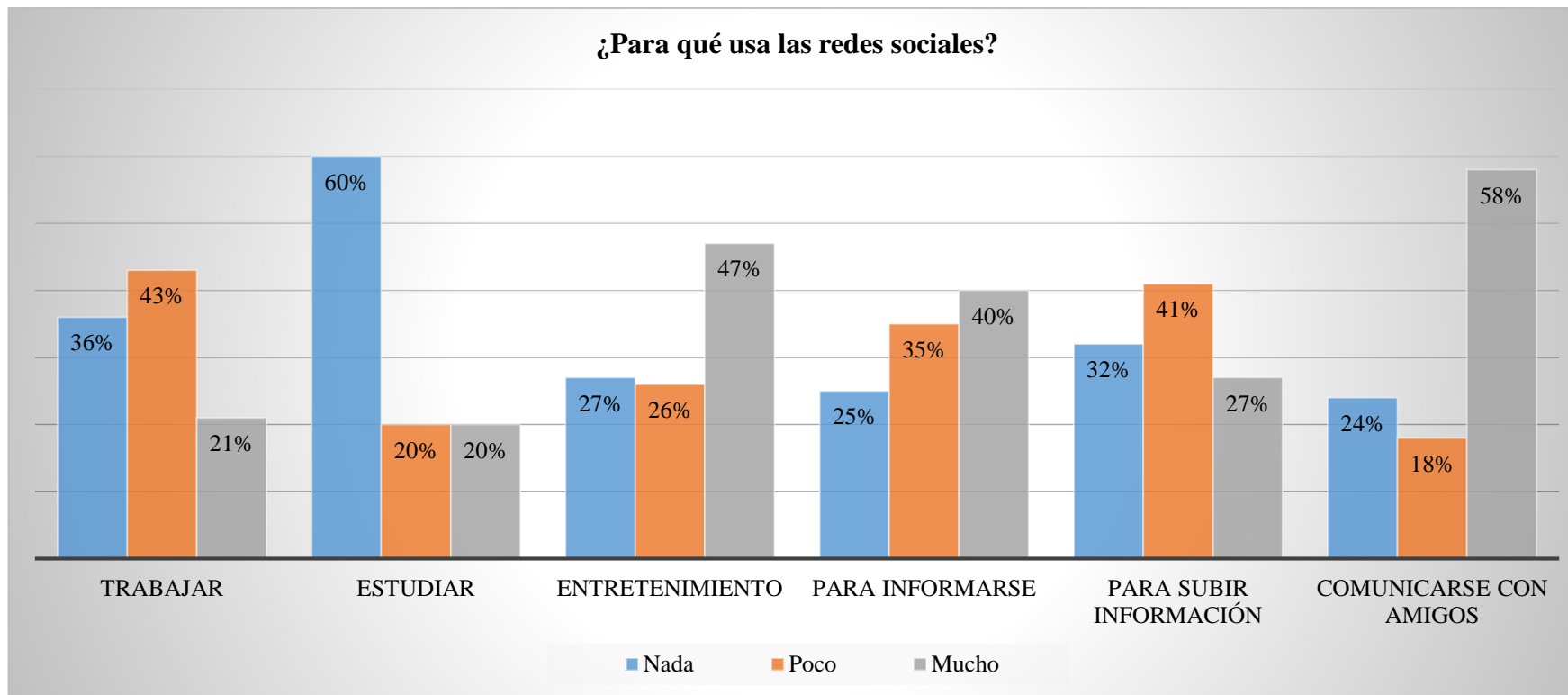


Gráfico 12 Análisis e interpretación de resultados – uso de redes sociales
 Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – uso de redes sociales
 Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

El 36% de los 364 encuestados no utiliza las redes sociales para trabajar, el 43% las usa poco y el 21% mucho. De la misma forma, el 60% del total de consultados no utiliza dicha herramienta para estudiar, el 20% lo hace poco, y el otro 20% mucho. El 27% no las usa para entretenimiento, el 26% poco y el 47% mucho. El 25% del total de personas encuestadas no las utiliza para informarse, el 35% poco y el 40% mucho. El 32% no accede a redes sociales para subir información, el 41% poco y el 27% mucho. El 24% de los 364 encuestados no utiliza las redes sociales para comunicarse con amigos, el 18% la usa poco y el 58% mucho.

Interpretación

De los datos obtenidos, podemos determinar que la población encuestada se inclina en su mayoría al uso de redes sociales para comunicarse con amigos, entretenerse e informarse. Al momento de la encuesta, varias personas aseguraron que las actividades turísticas a las que se dedican, no les permiten hacer un uso más personalizado de estas, por lo cual, como en la pregunta anterior se observó, Facebook, Whatsapp y YouTube son las más utilizadas y en esta pregunta complementaron que es para chatear con sus contactos, ver algunas noticias que suben los mismos “solo cuando es interesante o muy importante” y buscar videos o fotos que les entretenga.

PREGUNTA N° 9

9. ¿Cuántas horas al día ingresa a redes sociales?

ALTERNATIVA	Facebook		Twitter		Instagram		YouTube		Watsapp		Skype		Otras	
	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Menos de 1 hora	47	13%	73	20%	83	23%	59	16%	59	16%	59	16%	29	8%
1 a 2 horas	33	9%	24	7%	45	12%	54	15%	52	14%	29	8%	16	5%
3 a 4 horas	102	28%	19	5%	10	3%	67	18%	63	17%	18	5%	5	1%
Más de 4 horas	120	33%	16	4%	10	3%	87	24%	108	30%	0	0%	0	0%
No la utilizo	62	17%	232	64%	216	59%	97	27%	82	23%	258	71%	314	86%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 13 Análisis e interpretación de resultados – horas de uso de redes sociales

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

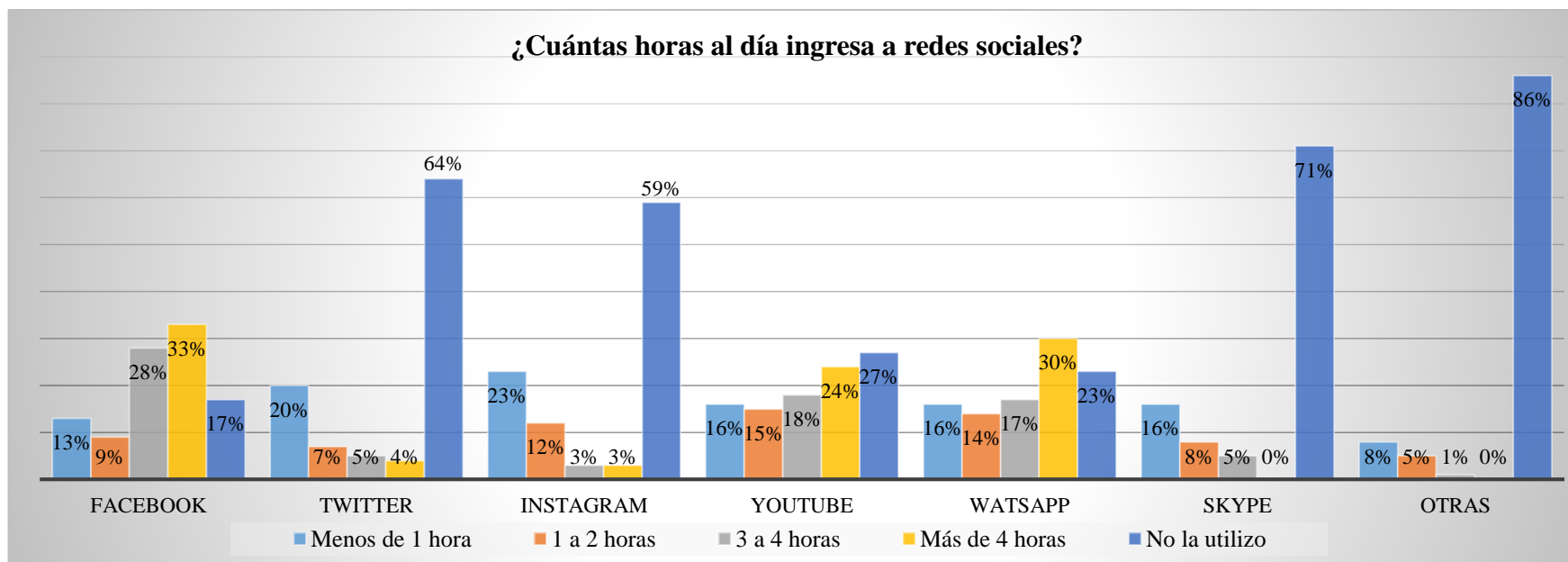


Gráfico 13 Análisis e interpretación de resultados – horas de uso de redes sociales
Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – horas de uso de redes sociales
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

El 13% de los 364 encuestados utiliza Facebook menos de una hora en el día, el 9% lo hace de 1 a 2 horas, el 28% de 3 a 4 horas, el 33% más de 4 horas y el 17% no las utiliza. Así mismo, el 20% del total de encuestados utiliza Twitter menos de una hora al día, el 7% lo hace de 1 a 2 horas, el 5% la usa de 3 a 4 horas, el 4% lo hace por más de 4 horas y el 64% no la utiliza. El 23% utiliza Instagram menos de una hora al día, el 12% de 1 a 2 horas, el 3% de 3 a 4 horas, el otro 3% más de 4 horas y el 59% no la usa. El 16% de los

encuestados utiliza YouTube menos de una hora al día, el 15% de 1 a 2 horas, el 18% de 3 a 4 horas, el 24% más de 4 horas y el 27% hace uso de ella. El 16% accede a Whatsapp menos de 1 hora al día, el 14% de 1 a 2 horas, el 17% de 3 a 4 horas, el 30% más de 4 horas y el 23% no la usa. El 16% de los 364 encuestados usa Skype menos de 1 hora en el día, el 8% de 1 a 2 horas, el 5% de 3 a 4 horas, 0% más de 4 horas y el 71% no accede a esta red. El 8% de los encuestados utiliza alguna otra red social menos de 1 hora durante el día, el 5% de 1 a 2 horas, el 1% de 3 a 4 horas, ninguna persona, es decir el 0% la usa por más de 4 horas y finalmente, el 86% no la utiliza.

Interpretación

Como podemos ver, los datos son muy variados, sin embargo se puede apreciar que Facebook, Whatsapp y YouTube son las redes sociales más utilizadas por un tiempo de tres a cuatro horas e incluso, superior a cuatro durante el día por un mayor número de usuarios. El resto de redes citadas en este apartado, tienen un uso demasiado bajo y las pocas personas que la utilizan, no superan, en su mayoría, el uso de una a dos horas al día. La población encuestada ha mencionado que las redes sociales como Twitter, Instagram o Skype no cumple con sus expectativas y es por ellos que las usa poco y por un lapso muy reducido, así mismo, quienes mencionaron “otras” redes sociales citaron LinkedIn, Google+ o Pinterest que otorga otras funciones en el área profesional o de comercialización, lo cual tiene sentido teniendo en cuenta sus actividades turísticas y de negocios.

PREGUNTA N° 10

10. ¿Envía o recibe información en redes sociales cuando se da una emergencia?

ALTERNA TIVA	Facebook		Twitter		Instagram		YouTube		Watsapp		Skype		Otras	
	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Nunca	108	30%	257	71%	279	77%	262	72%	181	50%	321	88%	338	93%
Casi nunca	68	19%	44	12%	51	14%	38	11%	73	20%	31	9%	17	5%
A veces	117	32%	43	12%	21	6%	48	13%	73	20%	12	3%	9	2%
Siempre	71	19%	20	5%	13	3%	16	4%	37	10%	0	0%	0	0%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 14 Análisis e interpretación de resultados – información en redes sociales

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

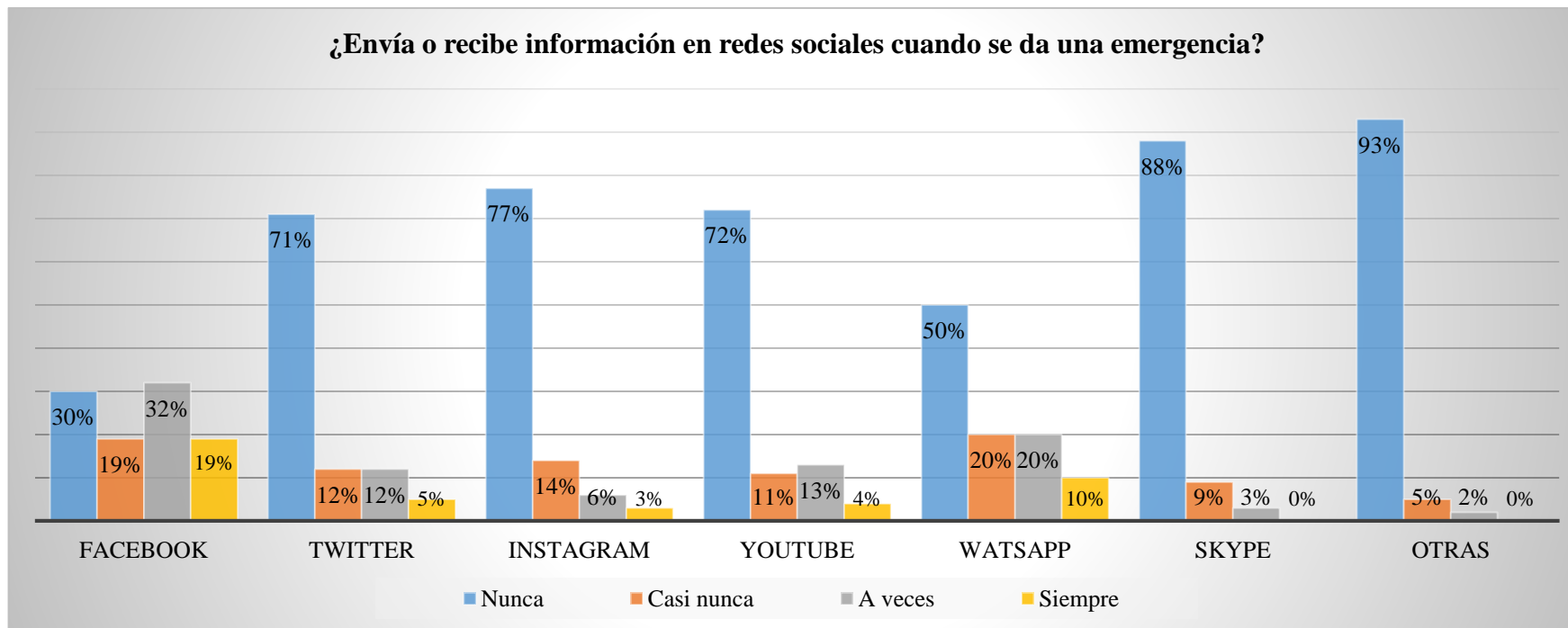


Gráfico 14 Análisis e interpretación de resultados – información en redes sociales

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – información en redes sociales

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

El 30% de los 364 encuestados no usa Facebook para enviar o recibir información en casos de una emergencia, el 19% casi nunca, el 32% a veces y el otro 19% siempre. Así mismo, del total de encuestados, el 71% no utiliza Twitter para endicho fin, el 12% casi nunca, el otro 12% a veces y el 5% siempre. El 77% no accede a Instagram para enviar o recibir información en una emergencia, el 14% casi nunca, el 6% a veces y el 3% siempre. El 72% no utiliza YouTube para esta actividad, el 11% casi nunca, el 13% a veces y el 4%

siempre. El 50% nunca usa Whatsapp para dicha finalidad, el 20% casi nunca, el otro 20% a veces y el 10% siempre. El 88% de los 364 encuestados nunca usa la red social Skype para esta actividad, el 9% casi nunca, el 3% a veces y el 0% siempre. El 93% nunca utiliza otra red social para enviar o recibir información en una emergencia, el 5% casi nunca, el 2% a veces y el 0% siempre.

Interpretación

Como podemos observar, Facebook y Whatsapp son las redes sociales utilizadas para enviar o recibir información cuando se da una emergencia. Sin embargo, a pesar de ser las redes más usadas en este apartado, estas no representan una cifra considerable, pues Facebook apenas supera el 50% de los encuestados y Whatsapp no alcanza a hacerlo. Las otras redes como Twitter o Instagram también se usan para este fin, pero la cantidad de usuarios de redes que lo hacen es muy bajo. Lo cual nos lleva a determinar que las personas no están muy preparadas para gestionar la información al momento de una emergencia en redes sociales, lo cual es grave, puesto que según esta investigación, estas herramientas apoyan mucho al momento de informar en este contexto

PREGUNTA N° 11

11. ¿Tiene acceso a tecnologías para enviar o recibir información al momento de una emergencia?

ALTERNATIVA	Celular		Laptop		Tablet		Otras	
	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Nada	27	7%	202	56%	203	56%	300	82%
Muy poco	73	20%	52	14%	55	15%	50	14%
Poco	104	29%	66	18%	60	16%	0	4%
Mucho	160	44%	44	12%	46	13%	14	0%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 15 Análisis e interpretación de resultados – acceso a tecnologías

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

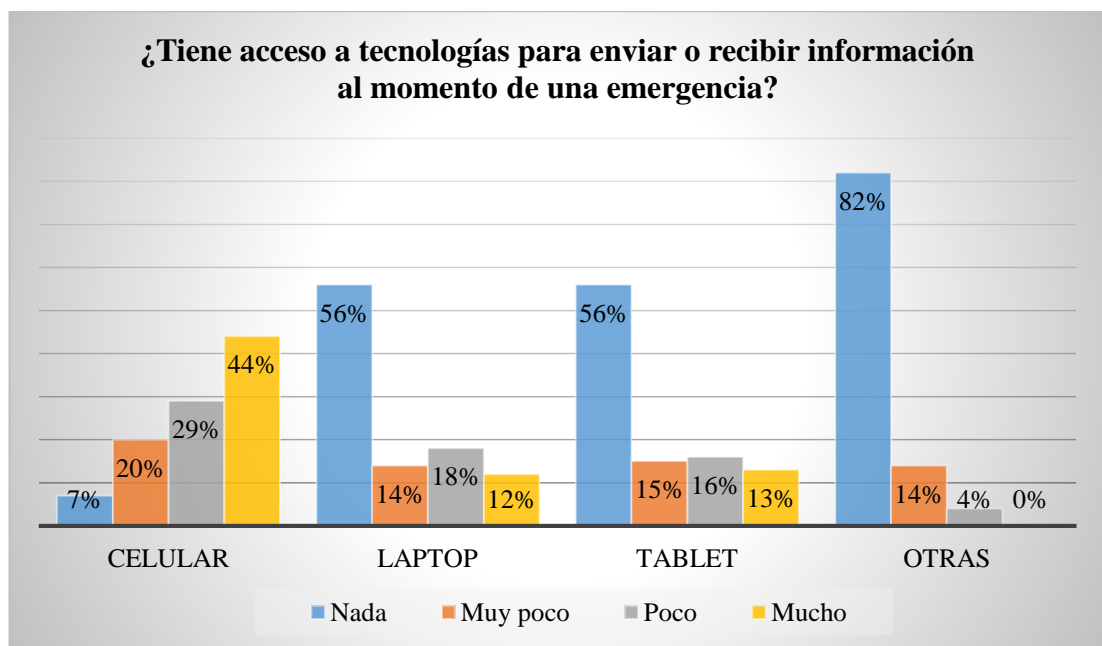


Gráfico 15 Análisis e interpretación de resultados – acceso a tecnologías

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – acceso a tecnologías

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

El 7% de los 364 encuestados no cuenta con un celular para enviar o recibir información al momento de una emergencia, el 20% tiene muy poco acceso a esta tecnología, el 29% poco y el 44% mucho. Así mismo el 56% del total de encuestados no tiene una laptop para dicho fin, el 14% tiene muy poco acceso, el 18% poco y el 12% mucho. El 56% no tiene una Tablet, el 15% muy poco, el 16% poco y el 13% mucho. El 82% de los 364 consultados no tiene acceso a otro tipo de tecnologías para enviar o recibir información al momento de una emergencia, el 14% muy poco, el 0% poco y el 4% accede mucho.

Interpretación

Como podemos ver, la mayor parte de consultados, cuenta con un celular para enviar o recibir información al momento de una emergencia y el uso de laptop, Tablet y otro tipo de tecnologías es muy bajo. Esto nos ayuda a determinar que el uso de móviles como es una equipo celular (o también llamado Smartphone) es lo ideal al momento de informar o informarse en una emergencia. Las personas consultadas mencionaron que con el auge tecnológico permite que esta herramienta sea parte de su día a día y al momento de generarse una emergencia, estarían con el mismo a su disposición, sin embargo, algunas personas también afirmaron, que no siempre cuentan con un plan de datos que les permita acceder a internet y por consecuencia a redes sociales, por lo que este, solo les serviría para realizar llamadas y/o enviar mensajes de texto y no acceder a las opciones multimedia y otras funciones que otorgan las redes sociales.

PREGUNTA N° 12

12. ¿Sabe cómo subir información clara y útil en redes sociales cuando se da una emergencia?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada	44	12%
Casi nada	83	23%
Muy poco	50	14%
Poco	32	9%
Sólo lo necesario	130	35%
Mucho	25	7%
TOTAL	364	100%

Cuadro 16 Análisis e interpretación de resultados – subir información en redes
 Fuente: Encuesta
 Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

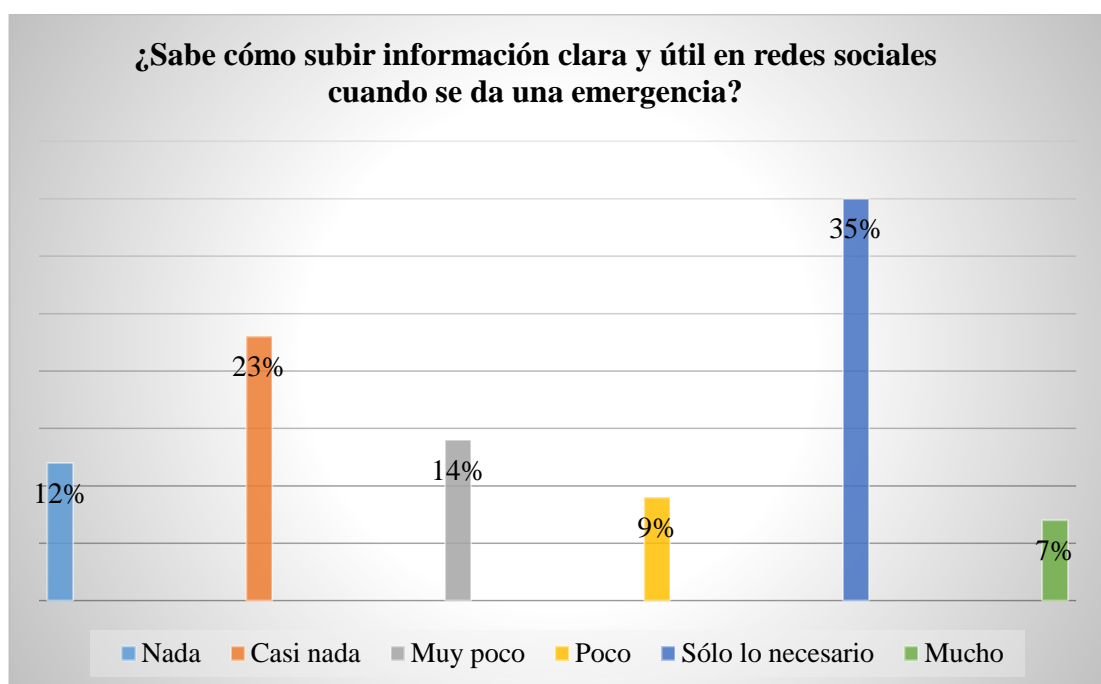


Gráfico 16 Análisis e interpretación de resultados – subir información en redes
 Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – subir información en redes
 Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

El 12% de los 364 encuestados no sabe cómo subir información clara y útil en redes sociales cuando se da una emergencia, el 23% sabe casi nada, el 14% muy poco, el 9% poco, el 35% solo lo necesario y el 7% sabe mucho sobre este tema.

Interpretación

De los datos obtenidos podemos ver que la mayor parte de encuestados, sabe sólo lo necesario para subir información clara y útil en redes sociales cuando se da una emergencia, un número muy reducido sabe mucho sobre este tema, y si sumados quienes eligieron las opciones; nada, casi nada, muy poco y poco, vemos que este porcentaje los supera, lo que muestra que no existe el conocimiento necesario para informar en redes sociales sobre una situación de emergencia, lo cual es algo alarmante teniendo en cuenta la importancia de informarse de forma veraz y oportuna en dicho contexto.

PREGUNTA N° 13

13. ¿Las redes sociales han sido útiles para enviar o recibir información sobre una situación de emergencia?

ALTERNA TIVA	Facebook		Twitter		Instagram		YouTube		Watsapp		Skype		Otras	
	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%
Nada	90	25%	259	71%	284	78%	242	67%	183	50%	331	91%	349	96%
Muy poco	75	21%	44	12%	36	10%	38	10%	61	17%	19	5%	15	4%
Poco	93	25%	43	12%	33	9%	58	16%	68	19%	14	4%	0	0%
Mucho	106	29%	18	5%	11	3%	26	7%	52	14%	0	0%	0	0%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 17 Análisis e interpretación de resultados – utilidad de redes sociales

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

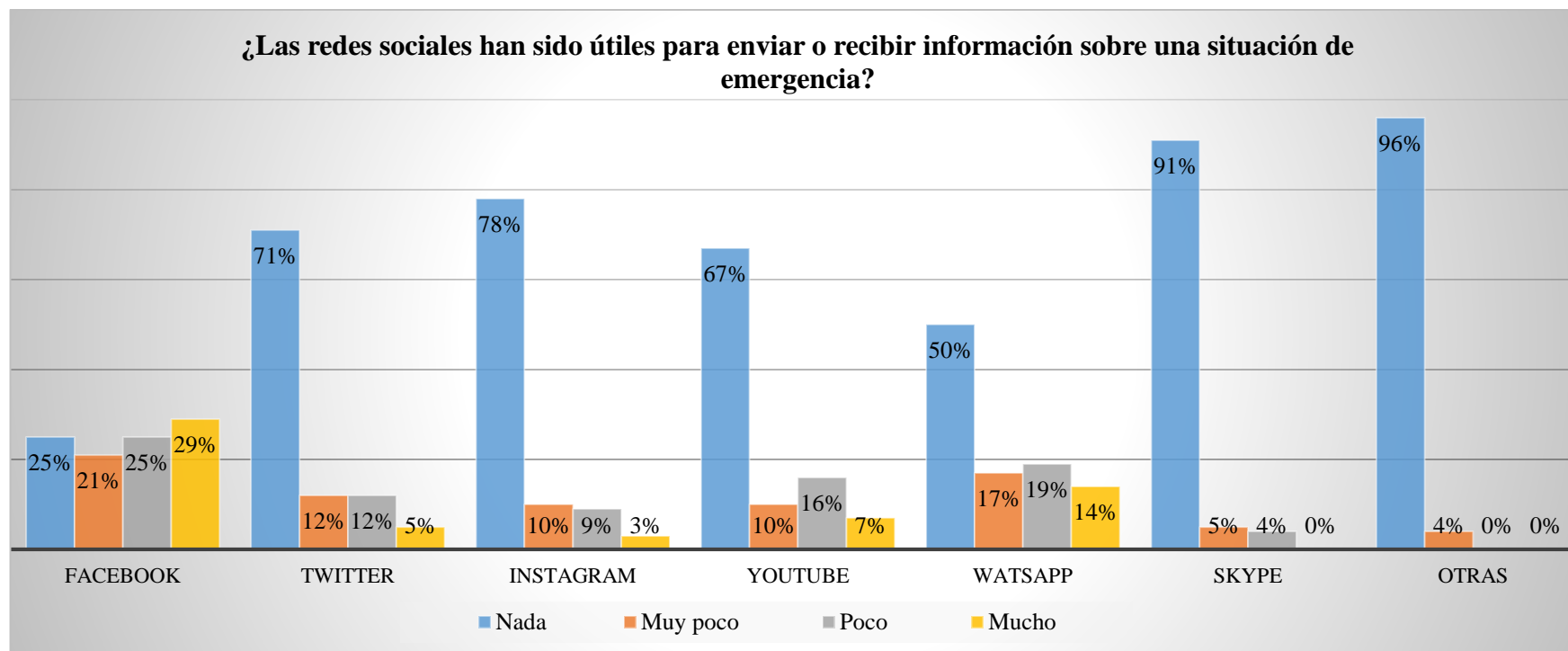


Gráfico 17 Análisis e interpretación de resultados – utilidad de redes sociales

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – utilidad de redes sociales

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

El 25% de los 364 encuestados considera que Facebook no es útil para enviar o recibir información sobre una situación de emergencia, el 21% considera que es muy poco útil, el otro 25% dice que es poco útil y el 29% dice que mucho. Así mismo, del total de encuestados, el 71% asegura que Twitter no es útil para este fin, el 12% dice que es muy poco útil, el 12% afirma que es poco útil y el

5% muy útil. El 78% asevera que Instagram no es útil para dicho fin, el 10% dice que muy poco, el 9% poco y el 3% mucho. El 67% considera que YouTube no es útil para esta actividad, el 10% muy poco, el 16% poco y el 7% mucho. El 50% de los 364 encuestados considera que Whatsapp no es útil para este objetivo, el 17% muy poco, el 19% poco y el 14% mucho. El 91% de los consultados asegura que Skype no es útil para enviar o recibir información sobre una situación de emergencia, el 5% dice que muy poco, el 4% poco y, ninguna persona, es decir el 0% dice que mucho. El 96% aseguran que otras redes sociales no son útiles para dicha finalidad, el 4% expresa que son muy poco útiles y ningún encuestado, es decir el 0% dice que poco y mucho.

Interpretación

De los datos obtenidos podemos ver que Facebook es la única red social que supera al menos el 50% del total de encuestados que aseguran que las redes sociales han sido útiles para enviar o recibir información sobre una situación de emergencia. Sin embargo, hay que tener en cuenta que este número tampoco es muy alto, pues solo un 29% dice que ha sido muy útil y el 25% que representaría apenas una cuarta parte asegura que ha sido poco útil. Las demás redes tienen un número muy bajo de usuarios que aseguran la utilidad de estas en dicho contexto. Esto nos permite determinar la poca confianza que tiene la población encuestada en estas herramientas.

PREGUNTA N° 14

14. La información que recibe en redes sociales sobre una emergencia es:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No es satisfactoria	88	24%
Poco Satisfactoria	139	38%
Satisfactoria	82	23%
Muy satisfactoria	55	15%
TOTAL	364	100%

Cuadro 18 Análisis e interpretación de resultados – nivel de satisfacción en redes

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

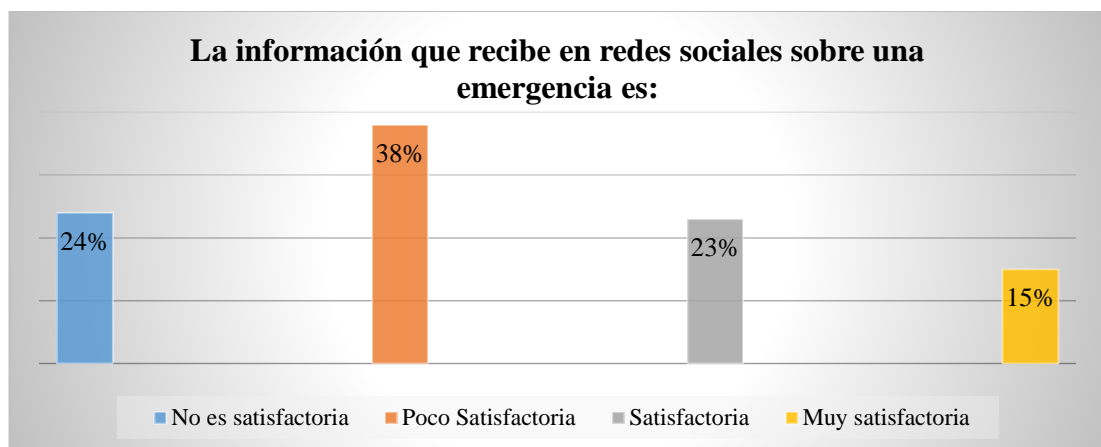


Gráfico 18 Análisis e interpretación de resultados – nivel de satisfacción en redes

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – nivel de satisfacción en redes

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

El 24% de los 364 encuestados asegura que la información que recibe en redes sociales sobre una emergencia no es satisfactoria, el 38% dice que es poco satisfactoria, el 23% afirma que es satisfactoria y el 15% indica que es muy satisfactoria.

Interpretación

De los datos obtenidos, podemos ver que hay variación de opiniones en los mismos, sin embargo, la mayor parte de los encuestados asegura que la información que recibe en redes sociales sobre una emergencia es poco satisfactoria, así mismo le siguen quienes consideran que no es satisfactoria, después con un valor similar, están las personas que afirman que es “satisfactoria”. Esto demuestra que la información podría no estar siendo bien manejada en redes lo cual genera amplia variedad de concepciones sobre este tema. De igual manera, quienes consideran que esta información es muy satisfactoria es un porcentaje muy bajo, lo que determina que las redes sociales no están dejando satisfechos a los usuarios, por lo que es necesaria esta investigación a fin de cambiar esta realidad.

PREGUNTA N° 15

15. ¿Confía en la información que sus contactos suben en redes sociales, cuando se da una emergencia?

ALTERNA TIVA	Facebook		Twitter		Instagram		YouTube		Watsapp		Skype		Otras	
	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%
Nada	108	30%	272	75%	305	84%	258	71%	188	52%	342	94%	348	96%
Muy poco	96	26%	38	10%	35	10%	58	16%	73	20%	22	6%	16	4%
Poco	119	33%	30	8%	24	6%	30	8%	56	15%	0	0%	0	0%
Mucho	41	11%	24	7%	0	0%	18	5%	47	13%	0	0%	0	0%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 19 Análisis e interpretación de resultados – nivel de confianza en redes sociales

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

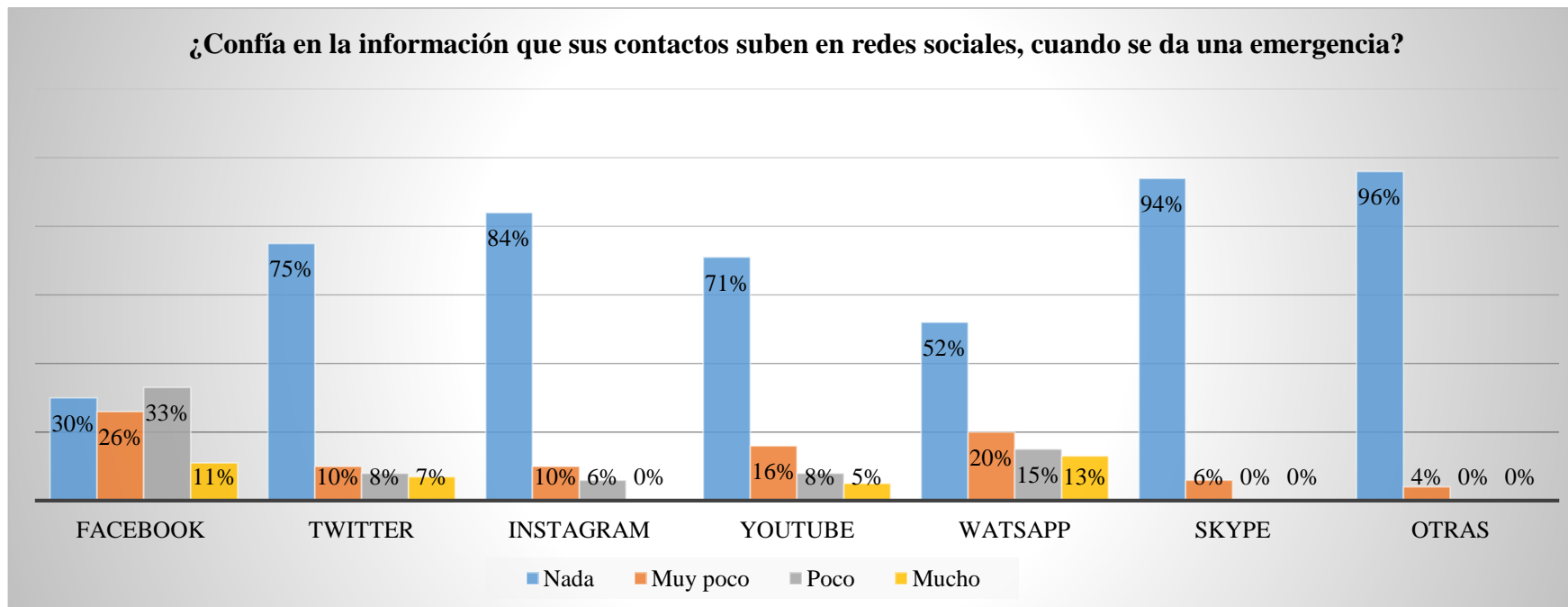


Gráfico 19 Análisis e interpretación de resultados – nivel de confianza en redes sociales
Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – nivel de confianza en redes sociales
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

El 30% de los 364 encuestados no confía en la información que sus contactos de Facebook sube a esta red social cuando se da una emergencia, el 26% confía muy poco, el 33% poco y el 11% mucho. De la misma forma, el 75% del total de encuestados no confía en la información que sus contactos suben en Twitter, el 10% muy poco, el 8% poco y el 7% mucho. El 84% no confía en la información que sus contactos suben en Instagram, el 10% muy poco, el 6% poco y ninguna persona, es decir el 0% confía mucho. El 71% no confía en

la información de YouTube, el 16% muy poco, el 8% poco y el 5% mucho. El 52% no confía en la información de sus contactos en Whatsapp, el 20% muy poco, el 15% poco y el 13% mucho. El 94% no confía en dicha información en Skype, el 6% muy poco y el los ítems poco y mucho nadie confía, lo que representa el 0%. El 96% no confía en la esa información subida por sus contactos en otras redes sociales, el 4% cofia muy poco y el los ítems poco y mucho no existe ninguna persona que elija dichas opciones, lo que representa el 0%.

Interpretación

Como podemos ver, la población encuestada asegura confiar en la información que sus contactos suben en redes sociales cuando se da una emergencia; solo en Facebook y Whatsapp, sin embargo, estos valores son muy bajos y en mayor parte, el nivel de confianza es de muy poco y poco, puesto que el valor “mucho” no alcanza ni la cuarta parte del valor total en estas dos redes y las demás citadas en este apartado, son un valor insuficiente. Esto nos da a entender que no se genera información con niveles básicos de credibilidad, además de ello, al momento de la encuesta, las personas aseguraron no confiar en redes sociales por la existencia de información falsa compartida por sus amigos o conocidos, lo cual no les permite basarse en dicha información para enfrentar una emergencia.

PREGUNTA N° 16

16. ¿Qué formatos debe tener la información que se transmite en redes sociales sobre una emergencia, para que sea más confiable?

ALTERNATIVA	Audio		Video		Fotografías		Texto	
	Frec	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Nada	52	14%	41	11%	67	18%	93	26%
Poco	66	18%	42	12%	52	14%	73	20%
Sólo lo necesario	104	29%	130	36%	94	26%	122	33%
Mucho	142	39%	151	41%	151	42%	76	21%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 20 Análisis e interpretación de resultados – formatos de la información

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

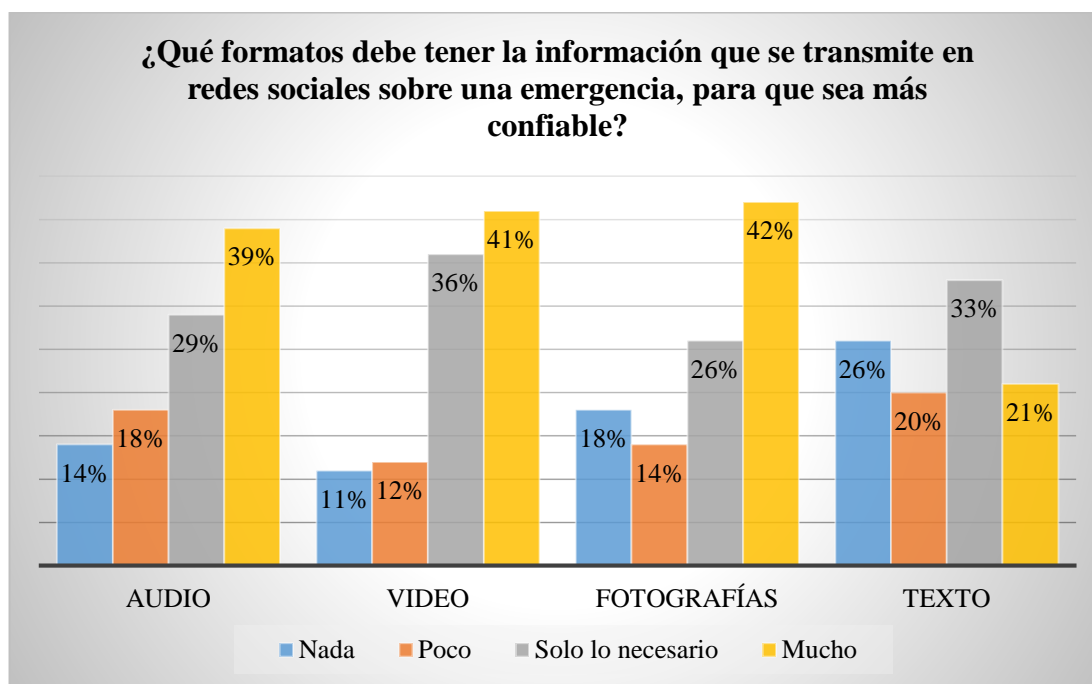


Gráfico 20 Análisis e interpretación de resultados – formatos de la información

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – formatos de la información

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

De los 364 encuestados el 14% asegura que la información que se transmite en redes sociales no debería tener formato de audio para que sea más confiable, el 18% asegura que debería tener poco, el 29% solo lo necesario y el 39% mucho. De la misma forma, del total de encuestados, el 11% dice que no debería tener formato de video, el 12% asegura que debe tener poco del mismo, el 36% afirma que debe tener solo lo necesario y el 41% mucho. En cuanto al formato de fotografías; el 18% expresa que no debería transmitirse en el mismo, el 14% indica que poco, el 26% dice que solo lo necesario y el 42%, mucho. Finalmente, el 26% de los consultados, afirma que no debería tener formato de texto, el 20% dice que poco, el 33% solo lo necesario y el 21% mucho.

Interpretación

De los datos obtenidos, podemos ver que existe variedad de opiniones y todos los formatos utilizados para transmitir información en redes sociales generan confianza y son muy útiles para los usuarios de redes sociales. Sin embargo, el formato de fotografía y video son los más confiables o más usados según los criterios de las personas consultadas. Así mismo al momento de la encuesta un número alto de personas afirmó confiar más en estos formatos porque el texto o el audio no les permite ver lo sucedido y es mejor observarlo que escuchar o leer la información. Esto nos demuestra que las opciones multimedia que ofrecen las redes sociales genera mayor atención en usuarios de las mismas y es allí en donde se debe enfocar esta investigación de ser pertinente hacerlo.

PREGUNTA N° 17

1. ¿Cree que las redes sociales ayudan a enfrentar una emergencia?

ALTERNATIVA	Antes de la emergencia		Durante la emergencia		Después de la emergencia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nada	52	14%	92	25%	86	24%
Muy poco	66	18%	111	30%	71	19%
Poco	104	29%	86	24%	77	21%
Mucho	142	39%	75	21%	130	36%
TOTAL	364	100%	364	100%	364	100%

Cuadro 21 Análisis e interpretación de resultados – redes ante emergencias

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

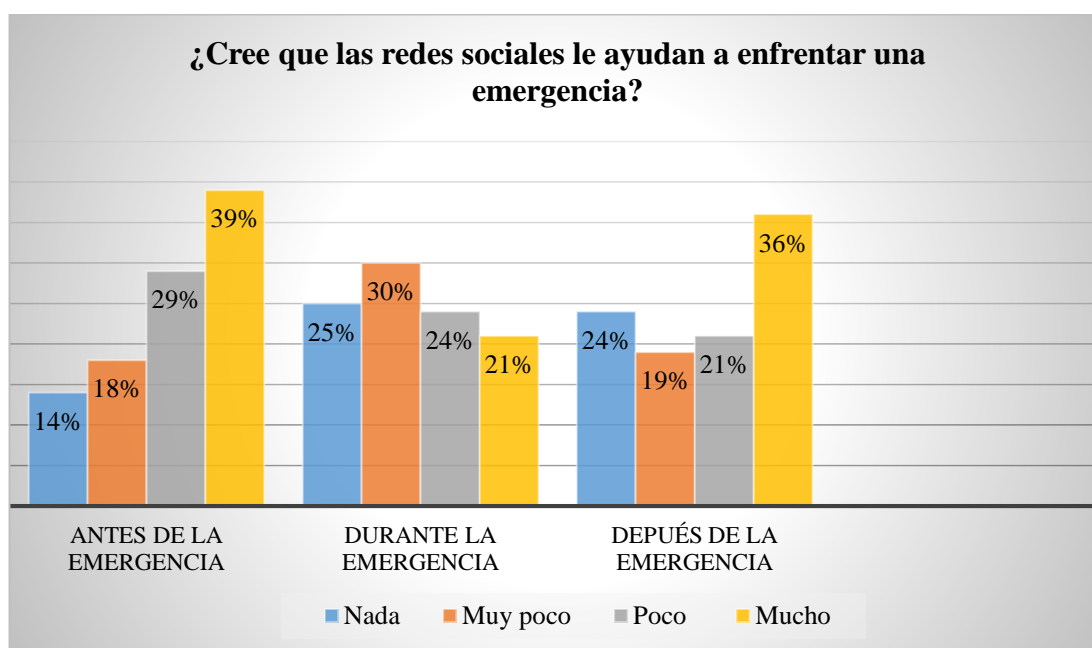


Gráfico 21 Análisis e interpretación de resultados – redes ante emergencia

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – redes ante emergencia

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

De las 364 personas encuestadas, el 14% considera que las redes sociales no ayudan a enfrentar una emergencia antes de la misma, el 18% asegura que ayuda muy poco, el 29% dice que lo hace poco y el 39% mucho. De la misma forma, el 25% del total de encuestados considera que estas herramientas no ayudan a enfrentar una emergencia durante la misma, el 30% dice que muy poco, el 24% poco y el 21% mucho. Finalmente, el 24% considera que las redes sociales no ayudan a enfrentar la emergencia después de generada la misma, el 19% piensa que ayudan muy poco, el 21% dice que lo hace poco y el 36% mucho.

Interpretación

Podemos observar que a consideración de la mayor parte de encuestados, las redes sociales ayudan a enfrentar una emergencia, sin embargo, aseguran que esto se daría antes y después, pues pocas personas aseguran que ayudaría durante la misma. Sin embargo, de acuerdo a estos datos, podemos ver que a consideración de la población del área urbana del Catón Baños, las redes sociales son de ayuda, pero no le dan un uso o no han generado estrategias que ayuden a mejorar esta acción, pues al momento de la encuesta, varias personas afirmaron que las redes sociales ayudarían, pero detallan que ellos no hacen uso de estas para dicho fin, pues solo es un criterio, no una realidad.

PREGUNTA N° 18

2. ¿Comprueba la información que encuentra en redes sociales con otros medios o fuentes cuando se da una emergencia?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	104	29%
Casi nunca	107	29%
A veces	96	26%
Siempre	57	16%
TOTAL	364	100%

Cuadro 22 Análisis e interpretación de resultados – comprobación de información

Fuente: Encuesta

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

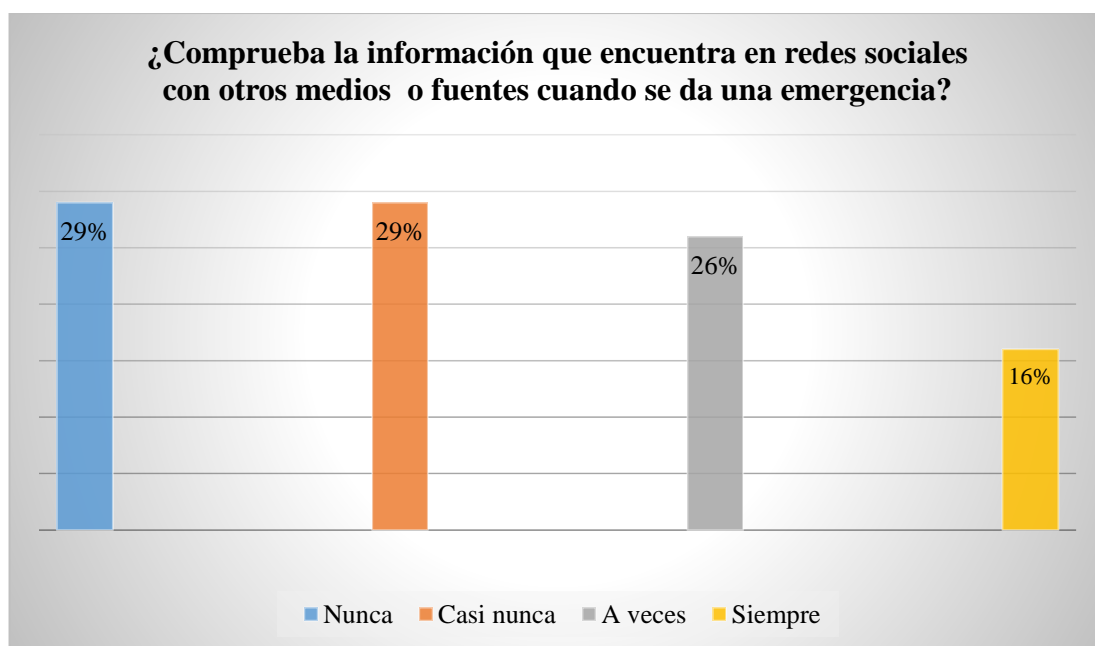


Gráfico 22 Análisis e interpretación de resultados – comprobación de información

Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – comprobación de información

Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

De los 364 encuestados, el 29% nunca comprueba la información que encuentra en redes sociales con otros medios o fuentes cuando se da una emergencia, el otro 29% casi nunca lo hace, el 26% lo hace a veces y el 16% siempre.

Interpretación

Podemos observar que la mayor parte de los encuestados nunca y casi nunca comprueban la información que encuentran en redes sociales con otros medios u otras fuentes cuando se da una emergencia, le siguen con un valor similar quienes aseguran hacer esta actividad a veces, y finalmente quienes la comprueban siempre, pero este último es un número muy bajo. Estos datos nos dan a conocer que la mayor parte de los usuarios de redes sociales podrían estar expuestos a obtener información falsa, lo cual podría ser perjudicial en caso de una emergencia y se muestra una vez más la pertinencia de intervenir con esta investigación.

PREGUNTA N° 19

3. ¿Sabe cómo diferenciar entre las publicaciones de fuentes oficiales y las no oficiales sobre casos de emergencia en redes sociales?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada	73	20%
Casi nada	51	14%
Muy poco	80	22%
Poco	51	14%
Sólo lo necesario	74	20%
Mucho	35	10%
TOTAL	364	100%

Cuadro 23 Análisis e interpretación de resultados – fuentes oficiales y no oficiales
Fuente: Encuesta
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

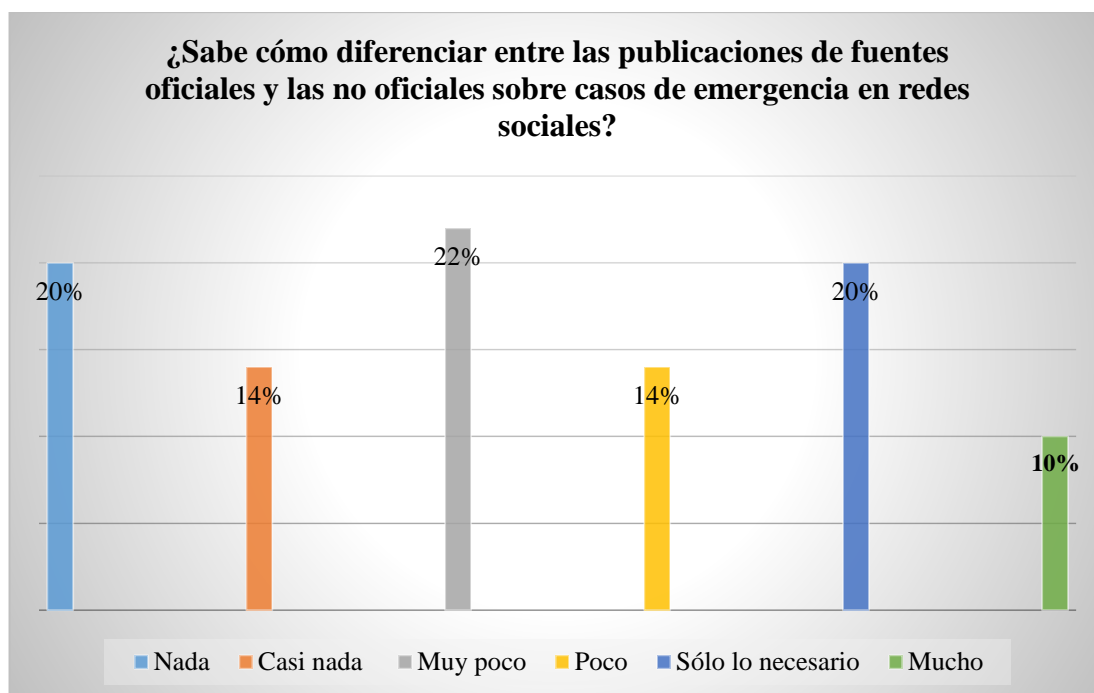


Gráfico 23 Análisis e interpretación de resultados – fuentes oficiales y no oficiales
Fuente: Cuadro: análisis e interpretación de resultados – fuentes oficiales y no oficiales
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Análisis

El 20% de los 364 encuestados no sabe cómo diferenciar entre las publicaciones de fuentes oficiales y las no oficiales sobre casos de emergencia en redes sociales, el 14% sabe casi nada, el 22% muy poco, el 14% poco, el 20% solo lo necesario y el 10% conoce mucho sobre este tema.

Interpretación

Según los datos obtenidos, al investigar si los encuestados saben cómo diferenciar entre las publicaciones de fuentes oficiales y las no oficiales sobre casos de emergencia en redes sociales, podemos ver variedad de opiniones. Sin embargo si sumamos quienes conocen solo lo necesario y mucho son 109 personas, pero sí de la misma forma lo hacemos con quienes no saben realizar esta actividad, quienes saben casi nada, muy poco y poco, son 255 personas, lo cual muestra el limitado conocimiento para diferenciar las fuentes en redes sociales que a su vez se traduce en el limitado conocimiento para diferenciar entre publicaciones reales y falsas. Esto puede representar un riesgo, teniendo en cuenta la importancia de información veraz en estas circunstancias.

Verificación de la hipótesis

HIPÓTESIS ALTERNA = (H1)

La ciudadanía del área urbana del Cantón Baños usa adecuadamente las redes sociales y la comunicación para enfrentar una situación de emergencia.

HIPÓTESIS NEGATIVA = (H0)

La ciudadanía del área urbana del Cantón Baños no usa adecuadamente las redes sociales y la comunicación para enfrentar una situación de emergencia.

Análisis representativos

De acuerdo a los resultados que refleja la encuesta aplicada al área urbana del Cantón Baños de la Provincia de Tungurahua se puede llegar a verificar la hipótesis tomando en cuenta todas las preguntas planteadas, puesto que cada una es un complemento necesario para la investigación, sin embargo, se toman como referencia mayoritaria las siguientes:

- En casos de una emergencia. ¿Qué medio usa para informarse sobre ella?
- ¿Usa las redes sociales?
- ¿Para que usa las redes sociales?
- ¿Confía en la información que sus contactos suben en redes sociales cuando se da una emergencia?
- ¿Cree que las redes sociales ayudan a enfrentar una emergencia?
- ¿Comprueba la información que encuentra en redes sociales con otros medios o fuentes cuando se da una emergencia?

De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación se puede determinar que el área urbana del Cantón Baños hace mucho uso de las redes sociales, especialmente Facebook, Watsapp y YouTube. No obstante se debe tener en cuenta que el uso de estas herramientas no es demasiado alto, y no alcanza números cercanos al 100% por lo cual la mayor parte prefiere informarse en la radio o internet sobre una situación de emergencia. Además de ello se evidencia que su uso se inclina al entretenimiento y contactar con amigos, así como las acciones laborales, por lo cual su uso es menor para enviar o recibir información.

Así mismo, vemos que a pesar de contactar con amistades, no confían en la información que estos suben cuando se da una emergencia pero aun así, reflexionan y aseguran que las redes sociales pueden ayudar a enfrentarla, principalmente antes y después de la misma, también aseguran que estas herramientas son de utilidad al momento de enviar o recibir información en emergencias, pero un número muy bajo

de personas comprueba esta información con otras fuentes lo que los estaría exponiendo a ser víctimas de información falsa.

En resumen, podemos ver que las redes sociales son un medio muy utilizado, pero no están siendo bien manejados, por lo cual no genera suficiente credibilidad en sus usuarios y no existe verdadera comunicación por lo que, al momento de una emergencia, podrían no ser útiles para esta población de no cambiar esta realidad y gestionar la comunicación e información dentro de estas herramientas, de tal forma que ayuden a enfrentar adecuada y oportunamente una situación de emergencia, pues según la investigación realizada en el marco teórico de este estudio, son de amplio apoyo especialmente en catástrofes altas donde los medios tradicionales pierdan comunicación con sus receptores por daños en sus estructuras. Por estas razones se acepta la hipótesis negativa: La ciudadanía del área urbana del Cantón Baños no usa adecuadamente las redes sociales y la comunicación para enfrentar una situación de emergencia.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Las redes sociales más usadas en el área urbana del Cantón Baños son Facebook, Whatsapp y YouTube, se usan para entretenimiento y contactar amigos. Sin embargo no generan suficiente credibilidad en sus usuarios, puesto que a pesar de creer que estas herramientas ayudarían a enfrentar una situación de emergencia, pocos la usan para informarse sobre la misma.
- Un segmento mayoritario de la población se encuentra expuesta a procesar información falsa o no pertinente en una situación de emergencia, puesto que muchos de ellos no comprueban la información en redes sociales, no sabe cómo diferenciar entre publicaciones oficiales y no oficiales o conoce muy poco sobre como subir información clara y útil al momento de una emergencia.
- Mediante la investigación, se llega a la conclusión que las redes sociales son un medio adecuado para enfrentar una situación de emergencia, pero la población del área urbana del Cantón Baños no las asimila de esta forma, lo cual nos permite determinar la necesidad de plantear estrategias que ayuden a cambiar esta realidad.

Recomendaciones

- Generar mayor credibilidad en redes sociales incluyendo a las entidades gubernamentales y no gubernamentales en la gestión de páginas oficiales que generen información permanente al momento de una situación de emergencia

- de tal forma que los usuarios de estas, puedan acceder a ellas con facilidad y seguridad en sus datos.
- Las autoridades del cantón deberán implementar un experto en redes sociales y gestión de planes de contingencia online que permitan establecer conexiones con usuarios de redes sociales. Así como ampliar o retomar los planes gubernamentales de digitalización y eliminación de analfabetismo digital que ayude a conocer más detalles sobre redes sociales y sus utilidades en situaciones de emergencia.
- Creación y socialización de una página oficial y autorizada de Facebook, YouTube y/o grupo de Whatsapp exclusivo para información sobre situaciones de emergencia en donde se incluyan todos los datos necesarios para enfrentarla adecuada y oportunamente.
- Creación y socialización de una aplicación para Android, iOS u otros sistemas operativos que manejan los celulares actuales (Smartphone) y permita al usuario de redes sociales recibir una notificación o alerta cuando se de una emergencia y esta se conecte mediante una dirección electrónica (link) a su red social, donde estará toda la información importante para enfrentar la emergencia.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Tema:

Creación y socialización de una aplicación para Android y una página oficial de Facebook exclusivos para información sobre situaciones de emergencia en donde se incluyan todos los datos necesarios para enfrentarla adecuada y oportunamente.

Entidad ejecutora

Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Comunicación Social.

Beneficiarios

Habitantes del área urbana del Cantón Baños de Agua Santa de la Provincia de Tungurahua.

Director del proyecto

Investigador: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Tiempo estimado

Tercer trimestre del año 2017

Antecedentes de la propuesta

Luego de analizados los resultados de la investigación, se puede determinar que los habitantes del área urbana del Cantón Baños de la provincia de Tungurahua no usan adecuadamente las redes sociales con el fin de lograr enfrentar una situación de emergencia.

Podemos ver que existe uso de redes sociales, las cuales, en su mayoría, están enfocadas al entretenimiento o contactarse con amigos y a pesar de existir uso diario por largas horas, no existe suficiente credibilidad en las mismas para determinar

actividades o acciones estratégicas basadas en la información que estas herramientas otorgan en una situación de emergencia.

Por estos detalles, se ve la necesidad de intervenir con el presente estudio que ayude estratégicamente a cambiar el concepto que la ciudadanía tiene sobre las redes sociales, puesto que, a pesar de existir variados y amplios usos de las mismas, muchas personas no la usarían como medio de información prioritaria en una situación de emergencia y según los datos de este estudio, las redes sociales son, en este siglo, el medio más factible para enfrentar o estar preparados ante emergencias por las utilidades que otorgan y que los medios tradicionales no han logrado desde su creación como las redes lo han hecho en corto tiempo.

La población que ha sido parte de esta investigación, esta consiente de las utilidades que otorgan las redes sociales, así también consideran que estas serían de beneficio al momento de enfrentar una emergencia. Sin embargo, en otros datos dan a conocer que no confían en la información que en estas se encuentra o en quienes la comparten por este canal, por lo cual no las consideran como prioridad al momento de recolectar información al momento de una situación de emergencia.

Esta realidad nos muestra la necesidad de generar información y comunicación más técnica y característica de un experto en gestión de las mismas, en este caso, un ciberperiodista que genere comunicación y/o planes de contingencia online en redes sociales que permitan apoyar en el actuar humano ante una emergencia. De esta forma se estará ayudando a la población a estar bien informada, sabrá cómo actuar al momento de generado este escenario, su mentalidad sobre lo que son las redes sociales y como se pueden usar en estas circunstancias ira mejorando.

Justificación

Esta propuesta pretende mejorar la credibilidad y uso de las redes sociales y la comunicación en los habitantes del área urbana del Cantón Baños de la Provincia de Tungurahua, puesto que en la investigación se determinó que no usan estas herramientas adecuadamente para enfrentar una situación de emergencia.

Se trata de la creación de una aplicación que funcionara en los teléfonos inteligentes actuales con sistema operativo Android, misma que al momento de generado una emergencia podrá, por medio de la gestión de un experto en comunicación y gestión de planes de contingencia online, enviar una notificación de alerta a todos los usuarios que la hayan previamente instalado en sus dispositivos, luego la aplicación re direccionará mediante dirección electrónica a una página específica (que también se incluye en esta propuesta) en donde se encontrará toda la información importante sobre lo que está sucediendo y como debe actuar la ciudadanía para enfrentarla y preservar su seguridad.

Esto se crea con el fin de incluir a todos los usuarios de redes sociales, se debe tomar en cuenta que al ser una propuesta de solución, la misma deberá ser socializada y mejorada a futuro en su fase de aplicación con los recursos económicos y materiales que estas requieren y a los cuales el investigador deberá limitarse, sin embargo, la opción de solución es ambiciosa de tal forma que pretende socializar con el GAD de Baños de Agua Santa, para que ellos, con los recursos necesarios, puedan mejorarla, gestionarla y aplicarla como parte de sus planes de emergencia.

Uno de los objetivos es que los usuarios de redes sociales puedan acceder a la información de forma segura, clara, veraz y útil antes, durante y después de una emergencia mediante la creación de esta aplicación y su respectiva página de Facebook que les permita estar informados y como consecuencia, saber enfrentar adecuadamente una emergencia.

El interés radica porque la ciudadanía tiene poca confianza las redes sociales como fuente útil para enfrentar una situación de emergencia y acuden principalmente a los medios tradicionales.

Es necesario detallar que no se está menospreciando la labor de estos, sin embargo, se admite que en situaciones de emergencias graves como el terremoto del 16 de Abril del 2016 que destruyó gran parte de la Costa Ecuatoriana, los medios tradicionales pueden quedar afectados en sus instalaciones y no permiten difundir información, detalle que tiene menor probabilidad de sucederle a los medios que

permiten acceder a redes sociales gracias a su tecnología, lo que las pone como herramienta indispensable, siempre y cuando se use de manera adecuada.

Los beneficiarios de la creación de esta propuesta serán los habitantes del Cantón Baños, cabe destacar que el estudio se realizó en el área urbana y es a ellos a quienes se enfocaría dicho plan, pero de ser factible, se pretende otorgar los permisos de administración de este plan al departamento de comunicación de la municipalidad de dicho Cantón, quienes podrán ampliar sus beneficiarios o de ser el caso, y si la primera autoridad lo permite, el investigador podrá pasar a formar parte de este departamento quien gestionaría y generaría más planes que permitan que estas herramientas ayuden incluso a nivel nacional, ya con los recursos que otorguen las entidades que acojan dicha propuesta.

Objetivos

Objetivo General

Proponer la creación y socialización de una aplicación para Android y una página oficial de Facebook exclusivos para información sobre situaciones de emergencia en donde se incluyan todos los datos necesarios para enfrentarla adecuada y oportunamente.

Objetivos específicos

- Socializar la propuesta con los usuarios de redes sociales del área urbana del Cantón Baños y autoridades de la municipalidad.
- Generar información pertinente sobre temas de gestión de situaciones de emergencia para la aplicación y página que se creará.
- Promover el uso de la aplicación de Android y la página de Facebook en otras redes sociales como Twitter, Instagram, Whatsapp, etcétera, por medio de publicidad que se transmitirá en estas redes.

Análisis de factibilidad

Factibilidad socio cultural

La factibilidad de la propuesta de creación de una aplicación para Android y una página oficial de Facebook exclusivos para información sobre situaciones de emergencia, se basa en el resultado de la aplicación de la encuesta a los habitantes del área urbana del Cantón Baños de la Provincia de Tungurahua.

Innovar es importante en la actual era de las comunicaciones y el boom tecnológico y, según la investigación, la mayor parte de los encuestados hace uso de redes sociales, especialmente de Facebook, pero también deben evolucionar y mejorar su uso que ayude a fin de enfrentar una situación de emergencia con estas herramientas.

A pesar que la mayoría usa estas redes, no es un número muy elevado para este fin y se ha podido determinar que no existe un punto claro sobre el uso que se puede dar a redes sociales al momento de una emergencia lo que se resume en que, la población de este contexto, no usa dichas herramientas de forma adecuada para enfrentar esta situación, lo cual hace factible a esta propuesta.

También es factible, puesto que se pretende proponer este plan al GAD de Baños, quienes podrán destinar el presupuesto necesario para ejecutar esta propuesta a carta cabal, mismos que están apoyados por leyes y reglamentos que rigen en Ecuador a fin de preservar la seguridad ciudadana, eliminación de brechas digitales, mejorar la calidad de vida, generar proyectos que ayuden a la población a enfrentar situaciones que pongan en riesgo su vida, entre otras.

Factibilidad técnica – tecnológica

Técnica

Comunicador: 903.53 \$

Programador y diseñador multimedia/web: 402.54\$

Tecnológica

DETALLE	INVERSIÓN
Computadora	1.500,00
Conexión a internet	45,00
Software	500,00
Suministros de oficina	200,00
Muebles de oficina	800,00
TOTAL	3045,00

Cuadro 24 Factibilidad tecnológica

Fuente: investigación

Elaborado por: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Factibilidad financiera

La propuesta de solución generada ante el problema investigado requiere de una inversión que la podrá asumir el departamento financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de la Provincia de Tungurahua. Ente que tiene como obligación invertir en planes que ayuden a desarrollar y mejorar el buen vivir en la ciudadanía.

El total a invertirse serían 4351.07 \$. Se debe detallar que esta inversión sería inicial, pues la inversión técnica requiere de inversión prolongada así como los demás planes que se vayan desarrollando.

Fundamentación

Fundamentación teórica

Teniendo en cuenta que las redes sociales son, en la actualidad, herramientas útiles para informar y comunicar en todas las etapas de una emergencia, se ha planteado la propuesta de solución antes detallada, misma que también se fundamenta en

cuestiones teóricas que nos ayudaran a fortalecer su entendimiento, importancia y pertinencia:

Las redes sociales en desastres

“El uso de las redes sociales, resulta de gran ayuda en casos de desastre, no sólo como fuente de información, sino también como un método de búsqueda de las personas desaparecidas, ya que cuentan con numerosas aplicaciones internas” (González, Uso de las redes sociales en desastres, 2014).

Es evidente que estas tecnologías proporcionar las herramientas necesarias que reducen las brechas que permiten el intercambio informativo con rapidez, efectividad y especificidad entre el público afectado por una emergencia y los entes de auxilio.

Existen casos de éxito en los que se han empleado las RRSS y las comunidades en la red para alertar, movilizar, coordinar e informar a la población ante una emergencia (...). Sirva como ejemplo el condado de Ventura, en California, que está utilizando Apps móviles, Smartphones, y Twitter para poder comunicarse con los residentes ante un incendio forestal o un terremoto. (Borja, Las redes sociales en tiempos de desastres naturales, 2016)

Otro ejemplo, el terremoto de 7.8 grados que dejó grandes pérdidas humanas y materiales el años pasado en Ecuador.

El terremoto que tuvo lugar el sábado 16 de abril tomó por sorpresa a no pocos medios impresos locales, exhibiendo su limitada capacidad de respuesta ante la situación de emergencia. El domingo 17, las primeras planas de algunos medios impresos consignaban el retiro del cantante mexicano Vicente Fernández. Inclusive, la televisión local se mostró desbordada por la magnitud del desastre y la respuesta informativa fue tardía. (Islas, 2016)

En cambio las redes sociales reaccionaron con rapidez, y además asumieron un relevante papel en materia de vinculación y enlace ciudadano. Facebook, por

ejemplo, habilitó la herramienta safety check, que permite confirmar, a través de una notificación, si se encuentran a salvo los usuarios o conocidos que residen en el país afectado, en esta caso Ecuador. (Islas, 2016)

Por su inmediatez y capacidad de difusión con formatos multimedia, estos instrumentos tecnológicos se han convertido de a poco, en una herramienta de comunicación clave en casos de emergencia, que a su vez, han empezado a remplazar a los medios tradicionales.

Como parte del proceso de comunicación, es de vital importancia el dedicar recursos y esfuerzos a su gestión durante una crisis, pero no se debe olvidar ni el antes ni el después. Es más, se debe tener en cuenta que las mismas redes pueden ser el canal donde se origine o desencadene dicha crisis. (Cerdá, 2016)

Importancia de la información en situaciones de emergencia

De la misma forma que actúan las redes sociales, se puede observar que los usuarios de estas, han desarrollado su forma de uso. Más que solo leer, escuchar o ver el contenido; se opina, comparte y distribuye la información que se sube a estas plataformas y tal como si fuera un experto en comunicación y periodismo el usuario toma fotos, graba videos, redacta noticias e informa en cuestión de segundos.

Sin embargo, se debe tener cuidado con lo que se informa y con la información que se observa en redes. La información ha demostrado se indispensable al momento de una emergencia, pero, “aunque la inmediatez de las noticias sea importante, tiene mayor relevancia la veracidad de los hechos que informemos” (Borja, 2016).

“El manejo de información fiable forma parte de las medidas de prevención utilizadas en situaciones de emergencia, y es útil antes, durante y después de la catástrofe” (González, Uso de las redes sociales en desastres, 2014).

La importancia de la información no solo está en su rapidez, sino también, en su credibilidad, relevancia, eficacia, pertinencia, contraste y realidad en los hechos. Pues en redes sociales no toda la información genera aspectos o reacciones positivas.

Tomado nuevamente el ejemplo del terremoto del 16 de Abril del 2016 en Ecuador;

A través de los chats telefónicos de Whatsapp fue difundido un audio en el cual, un supuesto socorrista anunció que en menos de un mes se volvería a resentir un terremoto. Como este audio generó mayor temor en la población, voceros del Instituto Geofísico del Ecuador se vieron en la necesidad de responder, calificando el relato como falso e infundado. (Islas, 2016)

Como este, podríamos ver varios ejemplos de información que, en lugar de ayudar, pueden generar incertidumbre y más emergencias al usar la información de forma inadecuada. Por ello, la importancia de generar posibles soluciones como la que en este estudio se ha explicado.

Beneficios de las redes sociales en situaciones de emergencia

Según (Calvimontes, 2011) las redes sociales ayudan:

Antes:

- Ayudan a las personas a estar mejor preparadas para un desastre.
- Ayudan a las comunidades a comprender el grado en que las organizaciones van a mantenerlas al tanto.

Durante:

- Sirven para comunicarse directamente con los residentes afectados por el desastre, sus familias, recibir reportes y datos de las organizaciones de voluntariado.

- Facilitan el control de rumores, ya que el público puede acudir a las organizaciones para la validación de los mensajes.
- Proporcionan la capacidad de compartir información tan pronto como esté disponible.

Después:

- Une a la comunidad, puesto que todos pueden intercambiar su experiencia sobre el evento.
- Hacen que la información acerca de la ayuda se pueda dispersar y compartir fácilmente.
- Ofrecen la posibilidad de publicar fotos de daños y de coordinar rápidamente los esfuerzos de recuperación.

Los recursos que ofrecen las redes sociales, bien gestionadas, pueden ser de utilidad para enfrentar una emergencia. Estos datos y ejemplos muestran la relevancia que tienen estas tecnologías en los tiempos actuales y la necesidad de aprender más sobre ellas. Por lo cual, se nota la importancia de mejorar el uso que actualmente se da a estas herramientas en el contexto de esta investigación.

Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador 2008

Sección tercera

Comunicación e Información

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Art. 25.- Las personas tienen derecho a gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales

Sección novena

Gestión del riesgo

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

1. Identificar los riesgos existentes y potenciales, internos y externos que afecten al territorio ecuatoriano.

2. Generar, democratizar el acceso y difundir información suficiente y oportuna para gestionar adecuadamente el riesgo.

4. Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción, informar sobre ellos, e incorporar acciones tendientes a reducirlos.

5. Articular las instituciones para que coordinen acciones a fin de prevenir y mitigar los riesgos, así como para enfrentarlos, recuperar y mejorar las condiciones anteriores a la ocurrencia de una emergencia o desastre.

6. Realizar y coordinar las acciones necesarias para reducir vulnerabilidades y prevenir, mitigar, atender y recuperar eventuales efectos negativos derivados de desastres o emergencias en el territorio nacional.

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

Título VII

Régimen del Buen Vivir

Sección primera

Educación

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Ley Orgánica de Comunicación

TÍTULO I

Disposiciones preliminares y definiciones

Art. 4.- Contenidos personales en internet.- Esta ley no regula la información u opinión que de modo personal se emita a través de internet. Esta disposición no excluye las acciones penales o civiles a las que haya lugar por las infracciones a otras leyes que se cometan a través del internet.

CAPÍTULO II

Derechos a la comunicación

SECCIÓN I

Derechos de libertad

Art. 19.- Responsabilidad ulterior.- Para efectos de esta ley, responsabilidad ulterior es la obligación que tiene toda persona de asumir las consecuencias administrativas posteriores a difundir contenidos que lesionen los derechos establecidos en la Constitución y en particular los derechos de la comunicación y la seguridad pública del Estado, a través de los medios de comunicación. Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o de cualquier otra índole a las que haya lugar.

SECCIÓN II

Derechos de igualdad e interculturalidad

Art. 35.- Derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación.-Todas las personas tienen derecho a acceder, capacitarse y usar las tecnologías de información y comunicación para potenciar el disfrute de sus derechos y oportunidades de desarrollo.

Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017

OBJETIVO 3

Mejorar la calidad de vida de la población

Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

Gestión de riesgos

Las vulnerabilidades están asociadas, por definición, a la exposición ante las amenazas de origen antrópico, natural o socio natural y a la capacidad que las sociedades y personas desarrollan para proteger y hacer uso de los beneficios de las inversiones y esfuerzos que realizan a lo largo del tiempo en sus territorios. Uno de los mecanismos más poderosos para reducir sostenidamente la vulnerabilidad es la planificación del desarrollo y el ordenamiento de los usos del territorio; otro es la construcción del sistema de gestión de riesgos, a cuyo cargo esta, entre otros desafíos, la preparación e implementación de los planes de desarrollo y ordenamiento territorial.

Ecuador es un país con un elevado índice de vulnerabilidad ante factores de origen natural y antrópico. Durante 1900 y 2009 se registraron 65 desastres de gran magnitud (CRED, 2013): el 60%, provocado por fenómenos hidrometeorológicos (sequías, inundaciones, deslizamientos húmedos) y el 40%, por eventos geofísicos (sismos, erupciones volcánicas y deslizamientos secos). Los sismos generaron pérdidas económicas de USD 1 500 millones durante el periodo (SNGR, 2012).

Fundamentación Axiológica

Dentro de esta investigación, no se deja a un lado los procesos de desarrollo del ser humano, mismo que basado en la práctica de los valores como la responsabilidad, honestidad, veracidad y procesos éticos en el quehacer profesional al momento de informar y comunicar, desarrolle la recolección de datos importantes y pertinentes que apoyen al mejoramiento en la calidad de vida y la seguridad de las personas inmiscuidas en este estudio.

Fundamentación Epistemológica

Los temas que en esta investigación se desarrollan se deben a fundamentos teóricos, argumentaciones, técnicas y recursos ampliamente discutidos y estudiados con criterio formado y visión constructivista para que, en su aplicación, puedan ser aplicados y logren las expectativas planteadas.

Fundamentación Pedagógica

Se pretende que el aprendizaje sea una construcción notoria y viva del saber, para ello, este proceso debe ser sistemático, planificado y pertinente, en donde se promueva el cultivo del conocimiento, el desarrollo de los procesos que construyen y desarrollan la actividad educativa y de eliminación de brechas informativas, comunicacionales, tecnológicas, científicas, entre otras.

Modelo operativo

FASE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Socialización	Socializar la propuesta a los miembros del GAD Municipal del Cantón Baños, puesto que es a esa población a quienes se dirige la investigación	-Reuniones con los directivos de la entidad. -Presentar la propuesta sobre la creación de la aplicación para Android y la página de Facebook	-Humanos -Materiales -Tecnológicos	Investigador	17 de Junio, 2017
Planificación	Determinar los objetivos y estrategias de la propuesta.	-Creación de la página. -Diseño del modelo base de la aplicación de Android que servirá para su creación final. -Generar los contenidos que se publicarán en la página	-Humanos -Materiales -Tecnológicos	Investigador	1 semana
Proponer	Presentar a la ciudadanía la información.	Publicitar la página y la aplicación en otras Facebook y otras redes sociales	-Humanos -Materiales	Investigador	1 semana

Cuadro 25 Modelo operativo
Elaborado por: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Administración de la propuesta

Será gestionada por el investigador, quien a su vez, generará los modelos básicos para su creación final. Esto se propondrá ante las autoridades o personal autorizado del departamento de comunicación de dicha entidad con el fin de aplicarlo a cabalidad y con los recursos necesarios.

Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Investigador, autoridades y habitantes del Cantón Baños
¿Por qué evaluar?	Para identificar el alcance e impacto de la propuesta
¿Para qué evaluar?	Para medir el grado de factibilidad de la propuesta
¿Qué evaluar?	Los objetivos establecidos
¿Quién evalúa?	El investigador
¿Cuándo evaluar?	Al finalizar la aplicación del modelo operativo
¿Cómo evaluar?	Mediante los resultados de la aplicación de la propuesta
¿Con qué evaluar?	Con técnicas e instrumentos de investigación de campo, observación.

Cuadro 26 Factibilidad tecnológica

Fuente: investigación

Elaborado por: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Desarrollo de la propuesta: creación de la aplicación para Android y página de Facebook

Creación de logotipo para la página y aplicación de Android



Gráfico 24 Propuesta – logotipo para página de Facebook
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Creación de la página de Facebook



Gráfico 25 Propuesta – Creación página de Facebook
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Creación de contenido para la página de Facebook

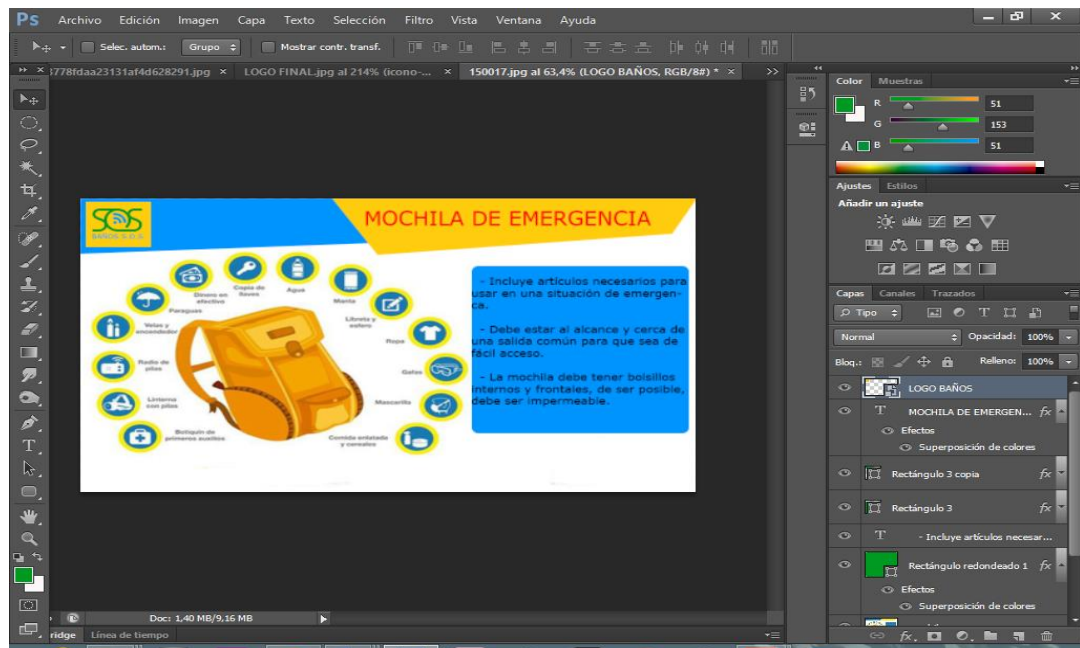


Gráfico 26 Propuesta – Contenido para página de Facebook
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Publicación de contenido en la página de Facebook



Gráfico 27 Propuesta – publicación de contenido en Facebook
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

Diseño del modelo de creación y funcionamiento de la aplicación para dispositivos Android

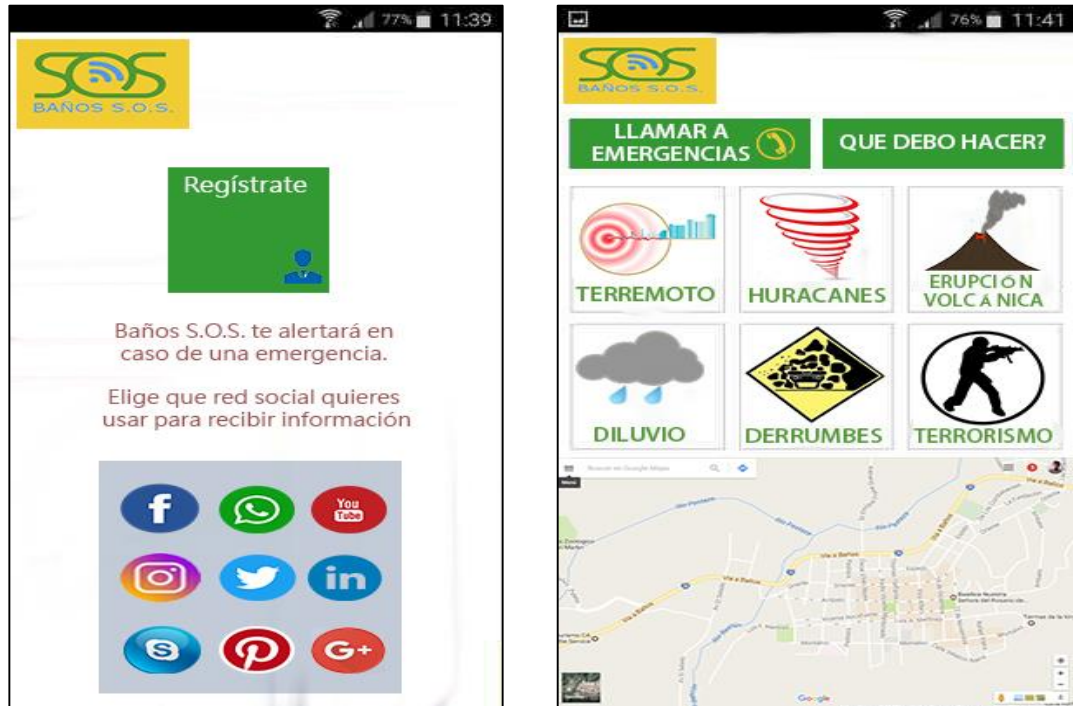


Gráfico 28 Propuesta – Creación aplicación de Android
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

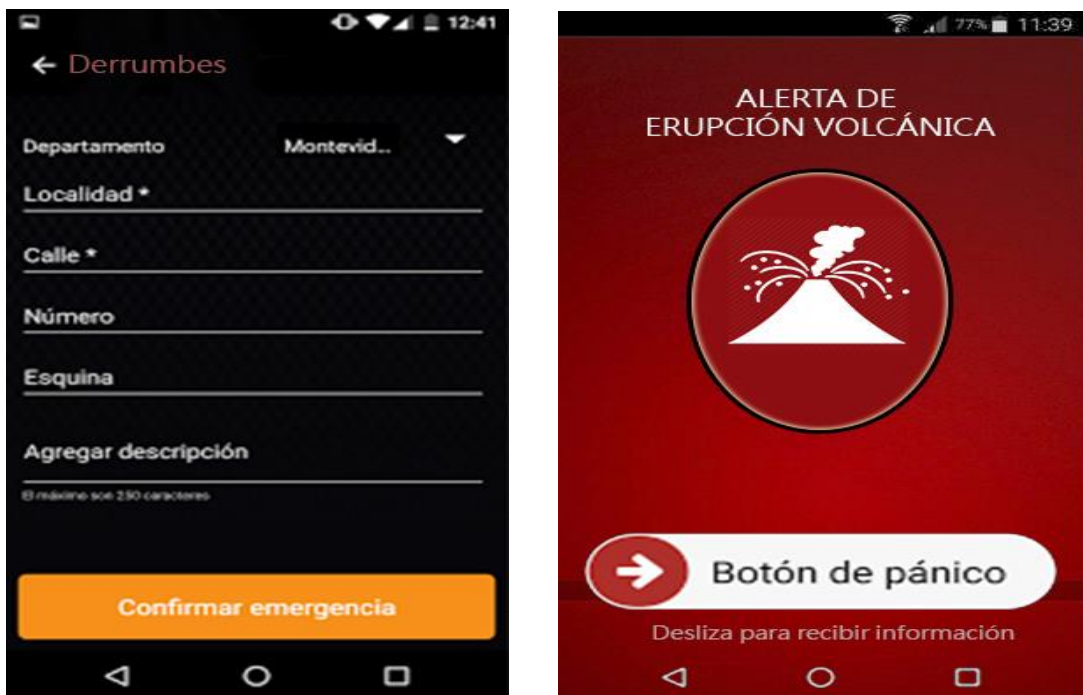


Gráfico 29 Propuesta – Creación aplicación de Android
Elaborado: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

La aplicación para dispositivos Android y la página de Facebook oficial para información sobre situaciones de emergencia se desarrollan con el fin de llegar al mayor número de usuarios de esta red social. No se descartan a quienes usan otras redes, pero se trabaja inicialmente en dicha página que recolecta información sobre alguna emergencia suscitada en el área geográfica delimitada en el estudio.

La aplicación consiste de la siguiente manera:

Al momento de generada una emergencia, se activará una notificación de alerta muy diferente a las usuales, esta logrará que el equipo celular emita señales de vibración y sonidos similares a una llamada de voz en donde el usuario deberá deslizar su dedo sobre el anuncio y podrá acceder mediante una dirección electrónica (link) a la página oficial (Baños S.O.S.) en donde encontrará toda la información sobre lo sucedido, rutas de escape, líneas de emergencia, planes de gestión de emergencias que le permitan actuar adecuadamente, mapas que lo guiarán por rutas de escape, lugares de abastecimiento de víveres, lugares de entidades de auxilio y más información que la persona o personas encargadas de gestionar la página y la aplicación hayan publicado.

Además, el usuario podrá estar informado todo el tiempo por medio de imágenes, videos, o cualquier información que se siga publicando en la página.

Adicionalmente, la aplicación le permitirá al usuario alertar sobre una posible emergencia como terremotos o erupciones volcánicas accediendo a uno de los botones donde se encuentra una lista de las posibles emergencias que podrían suscitarse y realizará un registro con su nombre, número de celular, zona geográfica de la emergencia, etcétera, que les permitirá a las entidades de auxilio localizarlo con mayor facilidad, comprobar la información y acudir a su ayuda.

Además de ello, podrá contactar a entidades de auxilio oprimiendo en el botón “llamar a emergencias” y tendrá acceso a información importante para saber cómo debe actuar ante una emergencia de esa naturaleza oprimiendo en el botón “¿Qué debo hacer?”

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acuña, P. A. (2014). *UNA ARQUITECTURA PARA EL USO DE LAS REDES SOCIALES POR AGENCIAS GUBERNAMENTALES EN LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS*. Madrid, España. Recuperado el 7 de Mayo de 2017, de http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/20306/tesis_pablo-alejandro_acuna_ruano_2014.pdf?sequence=1
2. Arango-Forero, G. (2013). Comunicación digital: una propuesta de análisis desde el pensamiento complejo. *Palabra Clave*, 1. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <http://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/3560/3266>
3. Arango-Forero, G., & Roncallo-Dow, S. (2013). Social media and new audiences as a new challenge for traditional and new media industries.
4. Arias, E. (s.f.). *EnriqueAriasM*. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de Gestión de Emergencias 2.0: Las redes sociales: <http://www.enriquearias.com/gestion-de-emergencias-2-0-las-redes-sociales/>
5. Barrios, A. (2009). Los jóvenes y la red: usos y consumos de los nuevos medios en la sociedad de la información y la comunicación. 270-271.
6. Becerro, S. D. (Mayo de 2009). INTRODUCCIÓN A LAS PLATAFORMAS VIRTUALES EN LA ENSEÑANZA. *Temas para la educacion(2)*, 1. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd4920.pdf>
7. Bertolotti, P. (2009). Conceptos básicos comunicación digita. Recuperado el 27 de Abril de 2017, de <http://argos.fhycs.unam.edu.ar/bitstream/handle/123456789/152/Conceptos%20Comunicacion%20digital.pdf?sequence=4>
8. Bianchi, M. (2012). *Comunicacion Digital y Nuevos Medios*. ADS Asuntos del Sur. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de https://issuu.com/noejimenez7/docs/comunicacion_digital
9. Borja, S. (2016). Las redes sociales en tiempos de desastres naturales. *Revista Emprendedores*, 36.
10. Borja, S. (Mayo/Junio de 2016). Tragedia y solidaridad. *Revista emprendedores(75)*, 36-37. Recuperado el 6 de Mayo de 2017

11. Calvimontes, J. (04 de Octubre de 2011). *El Blog de Donare*. Obtenido de El Blog de Donare: <https://donareblog.wordpress.com/2011/10/04/en-caso-de-emergencia-usa-las-redes-sociales/>
12. Campo, I., Esquivel, F., Forga, M., Gaviri, J., Giraldo, S., Larrondo, A., . . . Paulo, J. (2010). *Libro de Estilo para Ciberperiodistas; Más de 100 recomendaciones sobre el día a día del ciberperiodismo*. Santo Domingo, República Dominicana: ITLA. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de <https://escrituraperiodisticamultimedia.files.wordpress.com/2012/10/libro-ciberperiodismo-completo.pdf>
13. Campos, E. M. (10 de Septiembre de 2004). INTERNET Y SOCIEDAD: RELACIÓN Y COMPROMISO DE BENEFICIOS COLECTIVOS E INDIVIDUALES. *Revista Digital Universitaria*, 5(8), 3. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de http://www.revista.unam.mx/vol.5/num8/art49/sep_art49.pdf
14. Carbonell, M. (2014). *La vida en línea: el impacto de las redes sociales en todo lo que hacemos*. Quito, Pichincha, Ecuador: LLC Editora Jurídica. Recuperado el Abril de 2017
15. Cascales, A., Real, J., & Benito, B. (Diciembre de 2011). Las redes sociales en internet. 38.
16. Castells, M. (Febrero - Septiembre de 2001). Internet y la Sociedad Red. *La factoría*(14-15), 7. Obtenido de http://www.cabuenes.org/03/documentos/cursos/globalizacion/bloque2/glob_blq2_08.pdf
17. Cerdá, I. (Abril de 2016). Las redes sociales en la gestión de crisis: decálogo de buenas prácticas. *Monografía 2*. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de <http://www.icerda.org/media/files/noticias/2016%20IC%20Monografia%20.pdf>
18. Chaves, A. P. (Junio de 2011). Los nuevos medios de comunicación social: las redes sociales. Recuperado el Mayo de 2017, de https://www.researchgate.net/publication/277266276_Los_nuevos_medios_de_comunicacion_social_las_redes_sociales
19. Cobarrubia, J. (Julio de 2016). La comunicación en masas. *IUTS*, 5. Obtenido de <https://issuu.com/joselonginoscobarrubia/docs/revista.pptx>
20. Couldrey, M., & Herson, M. (2011). Respuesta 2.0 ante catástrofes. *Revista Migraciones Forzadas*(38). Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de <http://www.fmreview.org/sites/fmr/files/FMRdownloads/es/pdf/RMF38/RMF38.pdf>

21. Crovi, D. (100 de Junio de 2006). ¿ES INTERNET UN MEDIO DE COMUNICACIÓN? *Revista Digital Universitaria*, 7(6), 4. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de http://www.revista.unam.mx/vol.7/num6/art46/jun_art46.pdf
22. Cruz, Y. (3 de Noviembre de 2016). Medios de comunicacion masivos. 9. Recuperado el Abril de 2017, de https://issuu.com/yarelicruz6/docs/medios_de_comunicacion_masivos.docx
23. Crystal, D. (2002). *El Lenguaje e Internet*. Madrid: The Press Syndicate of the University of Cambridge .
24. Dávila, O. (2 de Abril de 2016). Comunicación digital. 1. Recuperado el 4 de Mayo de 2017
25. Delgado Ferrin , G. M., & Gutierrez Cevallos, M. E. (2012). *Manual del uso del Internet y Herramientas Tecnológicas*. Manabí, Ecuador: UTM.
26. Diaz, M. C. (2004). Gestión y generación del conocimiento mediante el uso de plataformas digitales de formación. *Revista Complutense de Educación*, 15. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0404120139A/16308>
27. Dominick, J. (2006). *La diámica de la Comunicación Masiva. Los medios en la era digital*. Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 6 de Mayo de 2017
28. Dreyfus, H. L. (2003). Acerca de Internet. *Coleccion Nuevas Tecnologias y Sociedad*, 15.
29. Eck, M. (2002). *La internet por dentro y por fuera*. New York, USA: Editorial Buenas Letras.
30. ElTelegrafo. (9 de JUNIO de 2016). *EL TELEGRAFO*. Obtenido de Cifra de muertos por terremoto en Ecuador asciende a 668: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/ecuador/3/cifra-de-muertos-por-terremoto-en-ecuador-asciende-a-688>
31. Eltelegrafo. (25 de Enero de 2015). Un millón de turistas al año visitan Baños de Agua Santa (Infografía). *El Telegrafo*, pág. 1. Obtenido de El Telegrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional-centro/1/un-millon-de-turistas-al-ano-visitaban-banos-de-agua-santa-infografia>
32. ElTelégrafo. (28 de Diciembre de 2016). Plataformas digitales lideran los ingresos de la industria musical. pág. 1. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/espectaculos/22/plataformas-digitales-lideran-los-ingresos-de-la-industria-musical>

33. Emol. (29 de Octubre de 2011). *Emol tecnología*. Obtenido de Estudio revela el uso de las redes sociales en situaciones de emergencia: <http://www.emol.com/noticias/tecnologia/2011/10/29/510384/el-uso-de-las-redes-sociales-en-situaciones-de-emergencia.html>
34. Empar, P., & Miquel, L. (2013). *Las redes sociales y CCOO*. Obtenido de https://issuu.com/autonomicas/docs/1716962-las_redes_sociales_y_ccoo__
35. FDCBomberos. (15 de Febrero de 2017). *FDCBomberos*. Obtenido de FDCBomberos: <http://www.fdcbomberos.com/noticia/detalle/tecnologia-e-internet-en-situaciones-de-emergencia>
36. Flores, J. J., Morán, J., & Rodríguez, J. (2009). LAS REDES SOCIALES. *Enlace Virtual*(1), 1. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de http://mc142.uib.es:8080/rid=1HY8TVVCBB-15599LW-1S6Z/redes_sociales.pdf
37. Franco, G. (2009). *El impacto de las tecnologías digitales en el periodismo y la democracia en America Latina y el Caribe*. Austin, Texas: Open Society Fundation .
38. FUAM, F. (2012). *Manual de comunicación para investigadores*. Madrid, España. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <http://fuam.es/wp-content/uploads/2012/10/INTRODUCCION.-La-Comunicacion.-Principios-y-procesos.pdf>
39. Fumero, A., & Roca, G. (2007). *Web 2.0*. España: Omán Impresores. Recuperado el 4 de Mayo de 2017
40. Gilibets, L. (23 de Octubre de 2013). *General: Tendencias, novedades, noticias y tips del mundo de General*, Digital. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de El prosumidor: cómo es y cómo se comporta: <http://comunidad.iebschool.com/iebs/general/prosumidor/>
41. Gomez, M. (2010). *Estudio, desarrollo, evaluación e implementación del uso de plataformas virtuales en entornos educativos en bachillerato, eso y programas específicos de atención a la diversidad: programas de diversificación curricular*. Madrid, España: UAM. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de http://bibliografia.eovirtual.com/RodriguezA_2010_Estudio_TD.pdf
42. Gonzales, J. (2012). De ciberculturas, cibercultur@s y un pasito para atrás. *Consejo Mexicano de Ciencias Sociales*, 7.
43. González, A. (2014). *Uso de las redes sociales en desastres*. Oviedo. Recuperado el 6 de Junio de 2017, de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/28756/6/Gonz%C3%A1lez-D%C3%ADaz-A_Uso_Red_Sociales_en_Desastres.pdf

44. González, A. (2014). *Uso de las redes sociales en desastres*. Oviedo. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/28756/6/Gonz%C3%A1lez-D%C3%ADaz-A_Uso_Red_Sociales_en_Desastres.pdf
45. Goya, E. D. (2012). *Medios de Comunicación Masiva*. Mexico: Red Tercer Milenio.
46. Gutiérrez, V. (2011). *Introducción a la Comunicación de Riesgo*. Organización Panamericana de la Salud, Bolivia. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=14521&Itemid=270
47. Guzman, G. (2 de Noviembre de 2015). Obtenido de <http://masasmétodosyautores.blogspot.com/2015/>
48. Hernández, R. (25 de Octubre de 2011). *Acontecer Digital*. Obtenido de Roberto Hernández Sampieri visitó la UNED: <http://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/sociedad?start=212>
49. Hidalgo, M., & Araya, R. (Diciembre de 2015). Redes sociales como fuentes de información en la gestión de riesgo de desastres. *En torno a la prevención*(15). Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de <http://www.relaciger.org/revista/pdf/spa/doc1502/doc1502-contenido.pdf>
50. INEC. (2010). *FICHA DE CIFRAS GENERALES*. Recuperado el 12 de Mayo de 2017
51. INEC. (2010). *FICHA DE CIFRAS GENERALES*.
52. INEC. (2012). *Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S) 2012*. ECUADOR: INEC.
53. INEC. (2013). *Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S) 2013*. ECUADOR.
54. INEC. (2014). *1,2 millones de ecuatorianos tienen un teléfono inteligente (Smartphone)*. ECUADOR.
55. INEC. (2014). *1,2 millones de ecuatorianos tienen un teléfono inteligente (Smartphone)*. ECUADOR.
56. INEC. (2014). *1,2 millones de ecuatorianos tienen un teléfono inteligente (Smartphone)*. ECUADOR.
57. INEC. (2014). *1,2 millones de ecuatorianos tienen un teléfono inteligente (Smartphone)*. ECUADOR.

58. INEC. (13 de ABRIL de 2014). *YOUTUBE*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=fvjhb1AkYwk>
59. INEC. (2015). *Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S) 2015*. Ecuador.
60. Islas, O. (22 de Abril de 2016). Redes sociales en el terremoto de Ecuador. *Redes sociales en el terremoto de Ecuador*. Recuperado el 6 de Junio de 2017, de <http://www.eluniversal.com.mx/entrada-de-opinion/columna/octavio-islas/techbit/2016/04/22/redes-sociales-en-el-terremoto-en>
61. Kapuscinski, R. (2003). *Los cinco sentidos del periodista*. España: Fundacion para un nuevo Periodismo Iberoamericano.
62. Latuff, L., & Nakhoul, S. (2012). La comunicación digital en la sociedad del conocimiento. *Nuevos medios de comunicación y prácticas culturales en Siglo XXI*, 2. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <https://unexpo.files.wordpress.com/2012/02/sociedadconocimiento.pdf>
63. Luque, D. (13 de Septiembre de 2011). *ENTER.CO*. Obtenido de REDES SOCIALES TOMAN FUERZA EN EMERGENCIAS: <http://www.enter.co/cultura-digital/redes-sociales/las-redes-sociales-toman-fuerza-en-momentos-de-emergencias/>
64. Maldonado, K. M. (1 de Septiembre de 2015). La Web 2.0 y sus servicios como herramientas en el entorno educativo del siglo XXI. *Revista Digital Universitaria*, 16(9), 1. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <http://www.revista.unam.mx/vol.16/num9/art76/#>
65. Matheus, M. (10 de Abril de 2014). Las redes sociales, los nuevos medios de comunicación. *Colegio Nacional de Periodistas*. Recuperado el Mayo de 2017, de <http://cnpcaracas.org/2014/04/noticias/las-redes-sociales-los-nuevos-medios-de-comunicacion/>
66. Ministerio de Educación. (2015). *Plan Institucional de Emergencias para Centros Educativos. Preparémonos para manejar mejor las emergencias y desastres*. Ecuador. Recuperado el 7 de Mayo de 2017, de http://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Plan_Emergencias_CE-FINAL.pdf
67. Mónica Viada, A. E. (2014). *Periodismo en la web: lenguajes y herramientas de la narrativa digital*. Argentina: Editorial Brujas. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/1675/2014%20Periodismo%20en%20la%20web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

68. Monsalve, E., García, C., & Martínez, L. (2014). La gestión de riesgo y la Universidad. Cátedra complementaria en gestión de riesgo de desastre en un programa de ingeniería. *Nuevos escenarios en la enseñanza de la ingeniería*. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <https://www.acofipapers.org/index.php/ei/2014/paper/view/750/272>
69. Montes, P., Yepes, H., Ruiz, M., Molina, C., Ramón, P., & Hall, M. (s.f.). *Tungurahua*. Quito: Casilla 2759.
70. Naso , F., Balbi, M., Di Grazia , N., & Peri , J. (25 de Junio de 2012). *La importancia de las Redes sociales en el ámbito educativo*. Recuperado el 2017, de SEDICI: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/18296>
71. National Geographic. (20 de Febrero de 2017). Redes Sociales. *National Geographic*. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de https://issuu.com/jacobomonsalvecadavid/docs/redes_sociales
72. Núñez, F. (2005). *Guía de Comunicación Digital*. Caracas: Apal@ncar. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001523/152390s.pdf>
73. OMS, O. (2009). *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: guía para equipos de respuesta*. Panamá. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de http://www.paho.org/chi/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=guias-para-desastres&alias=19-gestion-de-la-informacion-y-comunicacion-en-emergencias-y-desastres&Itemid=1145
74. Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación. Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. (Vol. 2). Madrid, España: Dykinson. Recuperado el 6 de Mayo de 2017, de <http://www.galeon.com/anacoello/parte1lib3.pdf>
75. OPS, O. (2009). *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta*. Panamá. Recuperado el 8 de Mayo de 2017, de http://www.paho.org/chi/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=guias-para-desastres&alias=19-gestion-de-la-informacion-y-comunicacion-en-emergencias-y-desastres&Itemid=1145
76. Palchevich, D. R. (2008). Nuevas tecnologías Web 2.0: Hacia una real democratización de la información y el conocimiento. 7. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <http://eprints.rclis.org/11814/1/Rodriguez-DianaTRABAJOelis.pdf>
77. Pérez Salazar, G. (Mayo-Agosto de 2011). La Web 2.0 y la sociedad de la información. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 56(12), 4.

- Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/421/42119790004.pdf>
78. Pérez, A., & Florido, R. (Diciembre de 2003). Internet: un recurso educativo. *Eticanet*, 8. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero2/Articulos/Intrecedu.pdf>
79. Piloña, G. (2016). *Guía práctica sobre Métodos y Técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala. Obtenido de <https://eps2017blog.files.wordpress.com/2017/02/guc3ada-prc3a1ctica-sobre-mc3a9todos-y-tc3a9cnicas-de-investigacic3b3n-documental-y-de-campo.pdf>
80. Piloña, G. (2016). *Gupia práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. (G. Editores, Ed.) Guatemala. Recuperado el 11 de Mayo de 2017, de <https://eps2017blog.files.wordpress.com/2017/02/guc3ada-prc3a1ctica-sobre-mc3a9todos-y-tc3a9cnicas-de-investigacic3b3n-documental-y-de-campo.pdf>
81. Ribes, X. (2007). La Web 2.0. El valor de los metadatos y de la inteligencia colectiva. *TELOS*, 1. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de http://ddd.uab.cat/pub/artpub/2007/106682/telos_a2007n73p36.pdf
82. Rodriguez, J. S. (Enero de 2009). PLATAFORMAS DE ENSEÑANZA VIRTUAL PARA ENTORNOS EDUCATIVOS. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*(34), 3. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/368/36812036015.pdf>
83. Roig, N. A. (17 de Junio de 2006). *Revista Latina de Comunicación Social*. Obtenido de Los valores del periodismo en la convergencia digital: civic journalism y quinto poder: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/200609Almiron.htm>
84. Ruiz, J. Q. (2013). *Educacion, tecnología y mass media*. Barcelona: Fundacion Maria Teresa Rodo. Recuperado el 26 de Abril de 2017, de <https://issuu.com/marianagelvels/docs/educacion-tecnologia-y-mass-media>
85. Sabés, F., & Veron, J. (2016). *La comunicación del presente mas alla de las pantallas*. (A. d. Aragón, Ed.) Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <http://www.congresoperiodismo.com/pdf/libro2016.pdf>
86. Sanjurjo, B. (2014). *Manual de internet y redes sociales*. Madrid, España: Dykinson, S.L. Recuperado el 6 de Mayo de 2017
87. Santamaría, E. (2017). *Facebook*. Obtenido de <https://issuu.com/armandoaguilar57/docs/facebook>

88. Sarango, W., & Villazhañay, X. (2013). La banda ancha en el Ecuador, su desarrollo y las expectativas de crecimiento hacia el futuro. *La banda ancha en el Ecuador, su desarrollo y las expectativas de crecimiento hacia el futuro*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
89. Scientika. (2015). *Manual de uso de redes sociales*. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de https://issuu.com/scientika/docs/manual_de_redes_apg
90. Tejedor, S. (3 de Julio de 2006). La enseñanza del ciberperiodismo: Hacia una transversalidad mixta. 2. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de <http://www.ehu.es/zer/hemeroteca/pdfs/zer21-13-tejedor.pdf>
91. Terrero, J. M. (2006). Teorías de comunicación. *UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO - NÚCLEO GUAYANA* -, 71. Recuperado el 27 de Abril de 2017, de http://www.riial.org/espacios/teoriacom/teoriacom_docbase.pdf
92. Treré, E. (2014). Movimientos sociales, redes sociales y Web 2.0: el caso del Movimiento por la Paz con Justicia y Dignidad. *COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD*, 27(1), 2. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <https://search.proquest.com/docview/1524710551?accountid=36765>
93. UAPA, R. E. (2014). *Redes Sociales y Gestión del Riesgo en República Dominicana*. Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado el 6 de Mayo de 2017, de https://issuu.com/ceinetsanchez/docs/educacion_superior_2014_version_f
94. UNESCO. (2005). *Las tecnologías de la información y comunicación en la enseñanza*. Montevideo, Uruguay: Ediciones Trilce.
95. UNESCO. (2013). *Universalidad de Internet: un medio para crear sociedades del conocimiento y la agenda de desarrollo sostenible después de 2015*. Recuperado el 2017, de http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/internet_universality_es_01.pdf
96. UNNE, F. d. (2012). *Internet y Correo electrónico* .
97. Valverde, A. (2015). “*LA OFERTA TURÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE INGRESOS DE LOS OPERADORES TURÍSTICOS DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA*”. Baños.
98. Villalibre, C. (2013). *Concepto de urgencia, emergencia, catástrofe y desastre: revisión histórica y bibliográfica*. Oviedo. Recuperado el 8 de Mayo de 2017, de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/17739/3/TFM%20cristina.pdf>

99. Zanoni, L. (2008). *El imperio digital: el nuevo paradigma de la comunicación 2.0*. Argentina: EDICIONES B. Recuperado el 4 de Mayo de 2017, de <http://blogdelmedio.com/wp-content/uploads/2010/06/leandro-zanoni-el-imperio-digital-2009.pdf>

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DEL ÁREA URBANA DEL CANTÓN
BAÑOS DE AGUA SANTA

Objetivo: Recabar información que sustente la elaboración del proyecto de investigación: “Las redes sociales y la comunicación en situaciones de emergencia en el área urbana del Cantón Baños de Agua Santa de la Provincia de Tungurahua”.

Investigador: Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

1. Género.

Masculino

Femenino

2. Edad

15 a 18

19 a 25

26 a 35

36 a 49

3. En casos de una emergencia (terremotos, erupción volcánica, etc). ¿Qué medio usa para informarse sobre ella?

TV	Nada	Poco	Lo suficiente	Mucho	Prensa escrita	Nada	Poco	Lo suficiente	Mucho
Radio	Nada	Poco	Lo suficiente	Mucho	Redes sociales	Nada	Poco	Lo suficiente	Mucho
Internet	Nada	Poco	Lo suficiente	Mucho					

4. ¿Qué información conoce en caso de una emergencia?

Rutas de escape y protección	Nada	Poco	Lo suficiente	Mucho
Ubicación de albergues	Nada	Poco	Lo suficiente	Mucho
Lugares de abastecimiento de víveres	Nada	Poco	Lo suficiente	Mucho
Ubicación de entidades de auxilio	Nada	Poco	Lo suficiente	Mucho
Otros	Nada	Poco	Lo suficiente	Mucho

5. ¿Considera que Baños está en una zona de alto riesgo?

Sí

No

6. ¿Cómo considera el riesgo que puede sufrir Baños ante un desastre o emergencia?

Casi nada	Moderado	Alto	Muy alto	Catastrófico
-----------	----------	------	----------	--------------

7. ¿Usa redes sociales?

Facebook	Nunca	Casi nunca	A veces	Todos los días
Twitter	Nunca	Casi nunca	A veces	Todos los días
Instagram	Nunca	Casi nunca	A veces	Todos los días
YouTube	Nunca	Casi nunca	A veces	Todos los días
Watsapp	Nunca	Casi nunca	A veces	Todos los días
Skype	Nunca	Casi nunca	A veces	Todos los días
Otras	Nunca	Casi nunca	A veces	Todos los días

8. ¿Para qué usa las redes sociales?

Trabajar	Nada	Poco	Mucho	Para informarse	Nada	Poco	Mucho
Estudiar	Nada	Poco	Mucho	Para subir información	Nada	Poco	Mucho
Entretenimiento	Nada	Poco	Mucho	Comunicarse con amigos	Nada	Poco	Mucho

9. ¿Cuántas horas al día ingresa a redes sociales?

Facebook	Menos de 1 hora	1 a 2 horas	3 a 4 horas	más de 4 horas	No la utilizo
Twitter	Menos de 1 hora	1 a 2 horas	3 a 4 horas	más de 4 horas	No la utilizo
Instagram	Menos de 1 hora	1 a 2 horas	3 a 4 horas	más de 4 horas	No la utilizo
YouTube	Menos de 1 hora	1 a 2 horas	3 a 4 horas	más de 4 horas	No la utilizo
Watsapp	Menos de 1 hora	1 a 2 horas	3 a 4 horas	más de 4 horas	No la utilizo
Skype	Menos de 1 hora	1 a 2 horas	3 a 4 horas	más de 4 horas	No la utilizo
Otras	Menos de 1 hora	1 a 2 horas	3 a 4 horas	más de 4 horas	No la utilizo

10. ¿Envía o recibe información en redes sociales cuando se da una emergencia?

Facebook	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
Twitter	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
Instagram	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
YouTube	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
Watsapp	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
Skype	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre

Otras

Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
-------	------------	---------	---------

11. ¿Tiene acceso a tecnologías para enviar o recibir información al momento de una emergencia?

Celular

Nada	Muy poco	Poco	
------	----------	------	--

Tablet

Nada	Muy poco	Poco	
------	----------	------	--

Laptop

Nada	Muy poco	Poco	
------	----------	------	--

Otros

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

12. ¿Sabe cómo subir información clara y útil en redes sociales cuando se da una emergencia?

Nada	Casi nada	Muy poco	Poco	Sólo lo necesario	Mucho
------	-----------	----------	------	-------------------	-------

13. ¿Las redes sociales han sido útiles para enviar o recibir información sobre una situación de emergencia?

Facebook

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Watsapp

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Twitter

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Skype

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Instagram

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Otras

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

YouTube

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

14. La información que recibe en redes sociales sobre una emergencia es:

Satisfactoria	Muy satisfactoria	Poco satisfactoria	No es satisfactoria
---------------	-------------------	--------------------	---------------------

15. ¿Confía en la información que sus contactos suben en redes sociales, cuando se da una emergencia (erupción volcánica, terremotos, etc.)?

Facebook

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Watsapp

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Twitter

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Skype

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Instagram

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Otras

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

YouTube

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

16. ¿Qué formatos debe tener la información que se transmite en redes sociales sobre una emergencia, para que sea más confiable?

Audio

Nada	Poco	Sólo lo necesario	Mucho
------	------	-------------------	-------

Fotografías

Nada	Poco	Sólo lo necesario	Mucho
------	------	-------------------	-------

Video

Nada	Poco	Sólo lo necesario	Mucho
------	------	-------------------	-------

Texto

Nada	Poco	Sólo lo necesario	Mucho
------	------	-------------------	-------

17. ¿Cree que las redes sociales le ayudan a enfrentar una emergencia?

Antes de la emergencia

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Durante la emergencia

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

Después de la emergencia

Nada	Muy poco	Poco	Mucho
------	----------	------	-------

18. ¿Comprueba la información que encuentra en redes sociales con otros medios o fuentes cuando se da una emergencia?

Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
-------	------------	---------	---------

19. ¿Sabe cómo diferenciar entre las publicaciones de fuentes oficiales y las no oficiales sobre casos de emergencia en redes sociales?

Nada	Casi nada	Muy poco	Poco	Sólo lo necesario	Mucho
------	-----------	----------	------	-------------------	-------

PAPER

“LAS REDES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA EN EL ÁREA URBANA DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Wilson Alcides Guamán Sinchiguano

wilsonjma92@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación tiene el propósito de analizar la importancia y función que asumen las redes sociales y la comunicación en situaciones de emergencia. También se analiza el uso que le dan los usuarios de estas herramientas en el área urbana del Cantón Baños ante dichas circunstancias.

Los datos del estudio determinan que las redes sociales son instrumentos útiles para mantenerse informados antes, durante y después de un desastre natural o antrópico.

En las etapas de una emergencia se requiere de información inmediata, precisa, pertinente, que apoye en las labores de gestión de recursos humanos, económicos y materiales y permita que ciudadanía y entidades de auxilio reaccionen de forma efectiva a fin de minimizar los efectos de dicho escenario.

Dentro de esta realidad, las redes sociales y las tecnologías de información y comunicación son los mejores aliados para mantenerse en contacto con el resto de personas, pudiendo enfrentar de forma precisa un acontecimiento como este.

Teniendo en cuenta estas variantes, el trabajo se fundamenta en aspectos legales, teóricos, axiológicos y datos pertinentes mediante la aplicación de encuestas que permitieron comprobar la hipótesis y posterior a ello generar una propuesta de solución viable y efectiva para el objeto de estudio.

ABSTRACT

The present research aims to analyze the importance and role of social networks and communication in emergency situations. It also analyzes the use of users of these tools in the urban area of Canton Baths in these circumstances.

The data from the study determine that social networks are useful tools to keep informed before, during and after a natural or anthropic disaster.

In the stages of an emergency, immediate, accurate, relevant information is required to support human, economic and material resources management and enable citizens and aid agencies to react effectively to minimize the effects of such stage.

Within this reality, social networks and information and communication technologies are the best allies to keep in touch with other people, being able to face precisely such an event.

Given these variants, the work is based on legal, theoretical, axiological and relevant data by applying surveys that allowed to test the hypothesis and post it to generate a proposal for a viable and effective solution to the object of study.

INTRODUCCIÓN

Las redes sociales han logrado avances incuestionables y se han convertido en un canal de comunicación complementario entre usuarios y entes de auxilio. Estos últimos pueden difundir información sobre sus procedimientos de mitigación y respuesta, alertas a ciudadanía sobre evacuación, recuperación, restauración y solicitudes de apoyo. Por su lado, la ciudadanía puede contactar a familiares, informar de su localización y ser muy específicos con elementos multimedia, así como desarrollar planes de apoyo para los afectados.

El acceso a estas plataformas permite desarrollar redes de comunicación y contactos de forma ilimitada. Sin embargo, la cantidad de usuarios e información existente, requiere estrategias para eviten la tergiversación o el manejo de contenidos falsos que generen brechas comunicacionales o alteren la realidad, lo cual representa un conjunto de retos y

dificultades relacionados principalmente con el conocimiento y uso de nuevas tecnologías para enfrentar emergencias.

Se han registrado casos sobre su utilidad, por ejemplo; en el terremoto de Haití, 2010:

Twitter fue una de las redes sociales más utilizadas por las personas que se encontraban en la isla, tanto como la fuente de información para el exterior como herramienta útil para la localización de víctimas. Para ello, se crearon los siguientes hashtags: #HelpHaití, #Haití o #Earthquake. (González, Uso de las redes sociales en desastres, 2014)

Facebook, a través de los grupos “Earthquake Haití”; “Unidos por Haití”: “Emergencia Haití Terremoto”; “Colabora con Haití”; “Haití Emergencia Humana” también sirvió como plataforma informativa. Se habilitaron, páginas que donaban un euro por cada fan conseguido. (González, Uso de las redes sociales en desastres, 2014)

Basados en las ventajas que permiten estas redes al momento de enfrentar una emergencia, esta investigación recoge los datos necesarios que permitan conocer sobre su uso en el área urbana del Cantón Baños a fin de conocer si la población está consciente de su utilidad en este contexto.

De acuerdo con estudios y experiencias de otros sectores del mundo, se ha mostrado que Facebook, Twitter y más, son esenciales para informar antes, durante y después de un desastre. Lo que quiere esta investigación es que la población que se ha estudiado también esté preparada y asuma la realidad de las nuevas tecnologías haciendo uso efectivo y estratégico con el fin de reducir daños y pérdidas humanas o materiales.

Por su ubicación geográfica y al tener cerca un Volcán activo, Baños necesita de planes de contingencia y tratamiento específico de la información para estar preparados. Las redes sociales son un medio o canal adecuado de difusión, permite que la información llegue de forma inmediata y los contenidos multimedia ayudan con mejor contextualización.

“Tal ha sido la relevancia que estos medios han tomado en la actualidad, que han informado, advertido y recomendado a millones de personas, sobre hechos catastróficos” (Emol, 2011).

Por ejemplo; “en 2009, dos jóvenes atrapados en un desagüe de aguas pluviales utilizaron Facebook para pedir ayuda en lugar de llamar a servicios de emergencia desde sus teléfonos móviles” (Emol, 2011).

Según (Luque, 2011) “Facebook es el sitio más popular como medio para enterarse sobre alguna emergencia”.

METODOLOGÍA

La investigación se realizó con un proceso de carácter cuali-cuantitativo; cuantitativo porque se orienta a la medición del problema de investigación basado en números obtenidos a través de la encuesta que permitió la comprobación de la hipótesis planteada y cualitativa por cuestiones analíticas manejadas por parte del investigador y los procesos que han permitido determinar conclusiones y recomendaciones, es decir, se manejó un enfoque mixto.

Las investigaciones con estos enfoques consisten en la integración sistemática de los dos métodos; cuantitativo y cualitativo en el mismo estudio a fin de lograr un contexto más completo del fenómeno de estudio.

Según (Hernández, 2011) “el enfoque mixto es como un matrimonio, dos paradigmas distintos, pero en la práctica son complementarios”.

La importancia de analizar los datos necesarios que permitan explicar el fenómeno y sus razones de ser han permitido basarse en dicho enfoque. Las redes sociales y la comunicación en situaciones de emergencia requirieron de minuciosa investigación puesto que estas, representan una gran cúpula de información.

“Es el planteamiento del problema el que te va a dictar que método usar” (Hernández, 2011). El autor asegura que cuando se requiere profundizar y tener amplitud en la

información es cuando necesitas de los métodos mixtos, por ello la utilización de este en el presente documento.

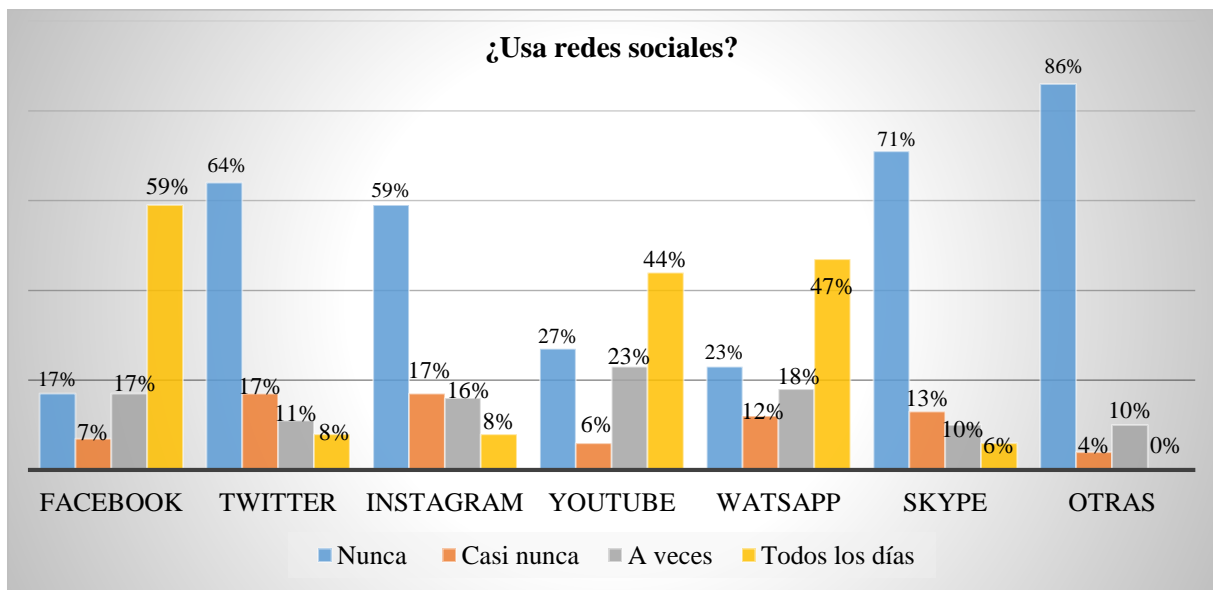
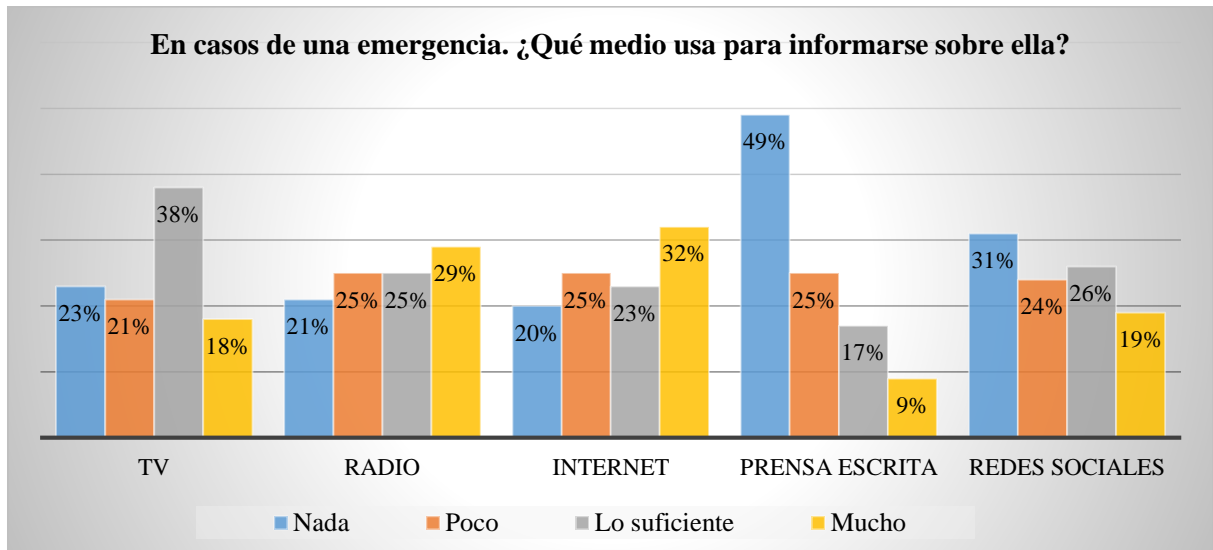
Las modalidades que se tomó en cuenta son principalmente bibliográfica – documental y de campo. Esta última hace referencia a la recolección de los datos directamente en el área geográfica donde ocurre el fenómeno de estudio. “Para que exista investigación de campo, es necesario acudir al lugar donde ocurre el fenómeno” (Piloña, Guía práctica sobre Métodos y Técnicas de investigación documental y de campo, 2016).

La investigación bibliográfica y documental por su parte, recaba información obtenida de libros, revistas, artículos científicos, periódicos, archivos electrónicos, entre otros que sirven de soporte a la investigación con las contribuciones científicas del pasado y algunos del presente que permitan contextualizar los datos investigados.

Para iniciar esta investigación se consideró como muestra a la población del área urbana del Cantón Baños en el segmento de 15 a 49 años donde se encuentran 7.080 habitantes según (INEC, FICHA DE CIFRAS GENERALES, 2010). Luego se aplicó la fórmula que permite obtener el número de personas que deben ser encuestadas; resultando un total de 364 ciudadanos y ciudadanas.

De esta forma, se verificó la hipótesis realizando un análisis de resultados y se concluye que la ciudadanía del área urbana del Cantón Baños no usa adecuadamente las redes sociales y la comunicación para enfrentar una situación de emergencia, lo que permite plantear una adecuada propuesta de solución basada en los resultados obtenidos.

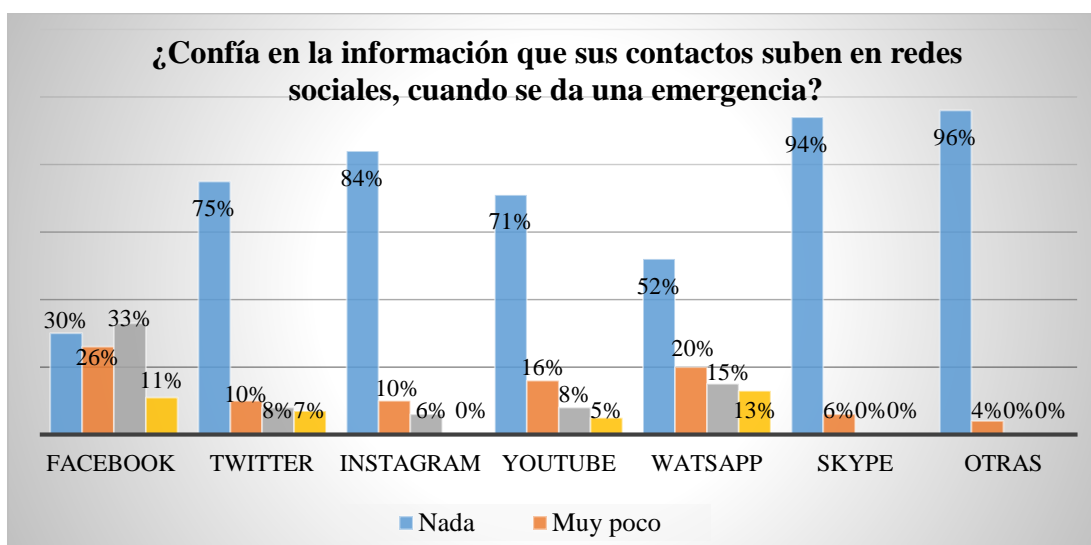
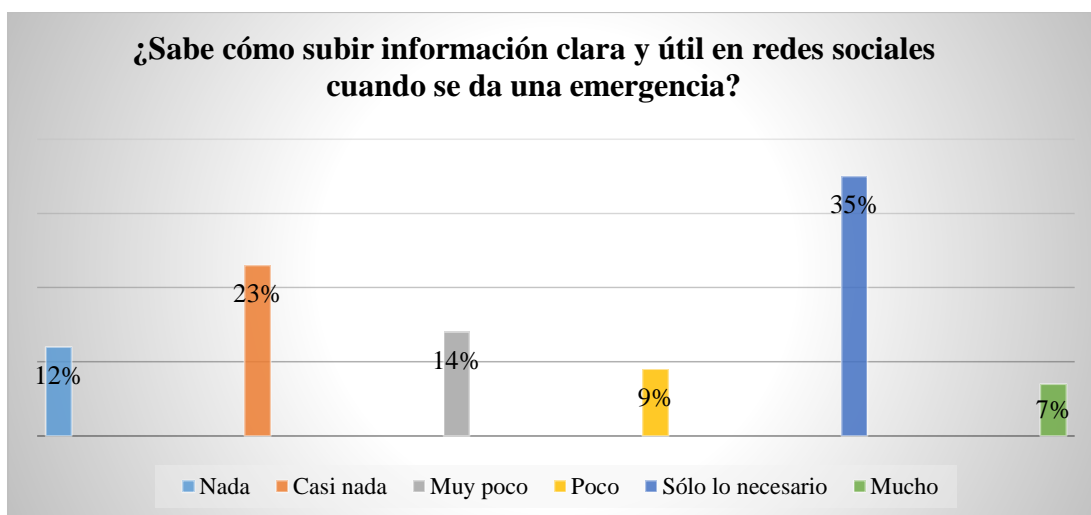
RESULTADOS



Existe uso de redes sociales, Facebook, Whatsapp y YouTube serían las principales, sin embargo, hay un número elevado de personas que no las utilizan o casi nunca lo hacen.

Al momento de informarse sobre una situación de emergencia, estas herramientas no son las más usadas, menos de la mitad de encuestados las usa para este fin. Internet es el más ocionado seguido de la radio. Se incurre más en la información digital pero las redes sociales están por debajo del resto de medios, lo que muestra la importancia de aplicar la propuesta generada en la investigación.

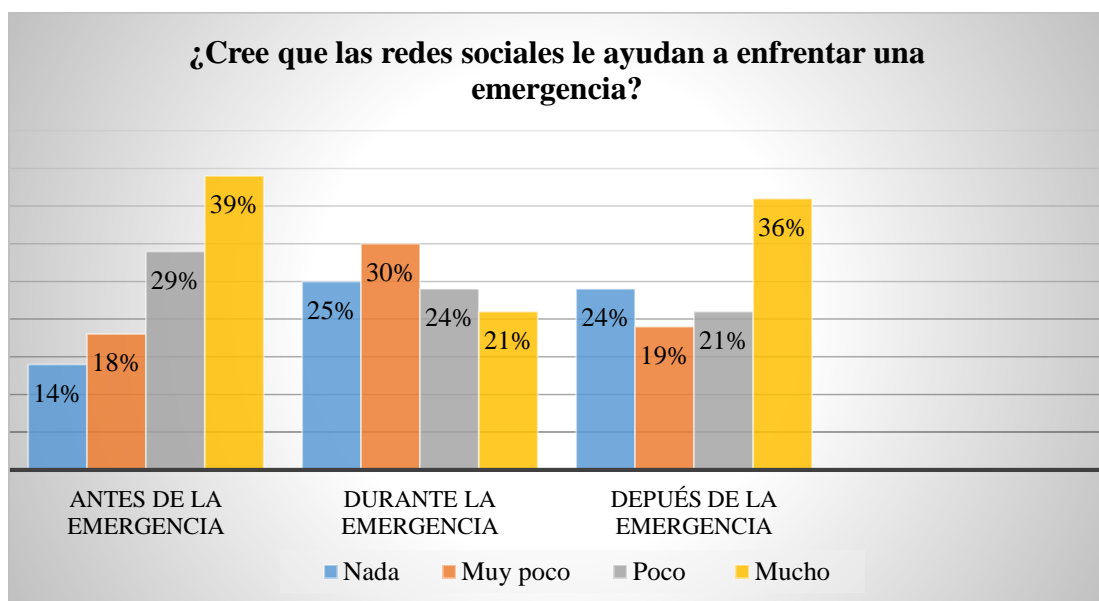
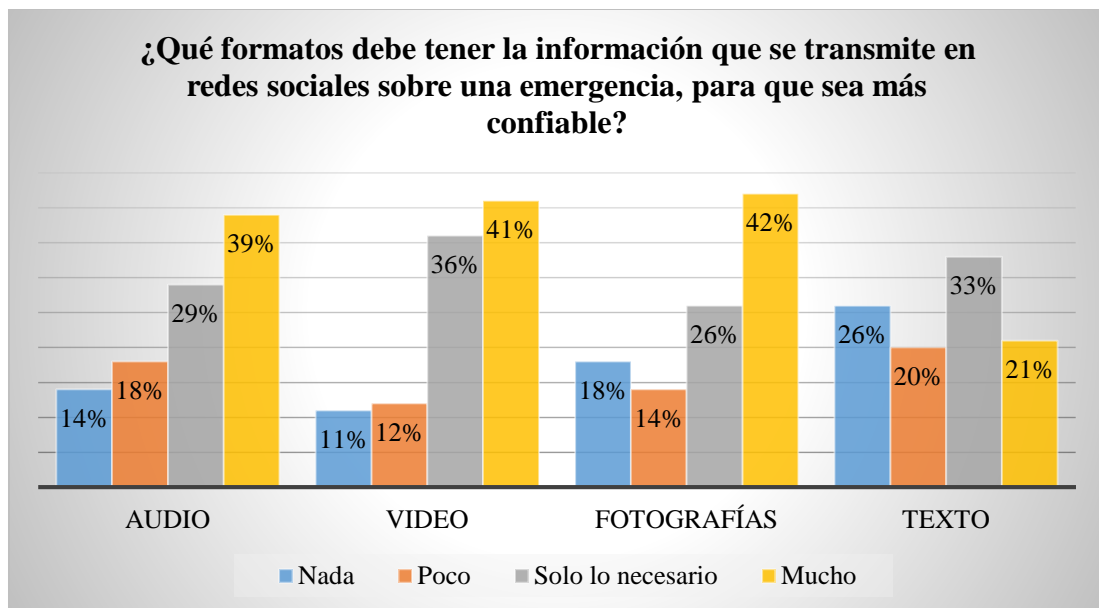
Cabe destacar que no se quiere desprestigiar a los medios tradicionales o pretender que sea mejor informarse por los digitales, no obstante, se puede ver que en estos casos, las redes sociales permiten estar informados de forma más rápida y lo que se busca es aprovechar al máximo sus utilidades.



La mayor parte de esta población conoce sólo lo necesario para subir información clara y útil en redes sociales cuando se da una emergencia. Sin embargo este número no llega a la mitad del número total, lo cual es grave desde el punto de vista de esta investigación puesto que si generara una emergencia, los usuarios podrían estar expuestos a manejar información falsa, poco oportuna, adecuada o pertinente.

No existe la suficiente confianza en redes sociales y se puede recurrir a la hipótesis que; es por este limitado conocimiento al momento de informar que las redes sociales no alcanzan la credibilidad necesaria.

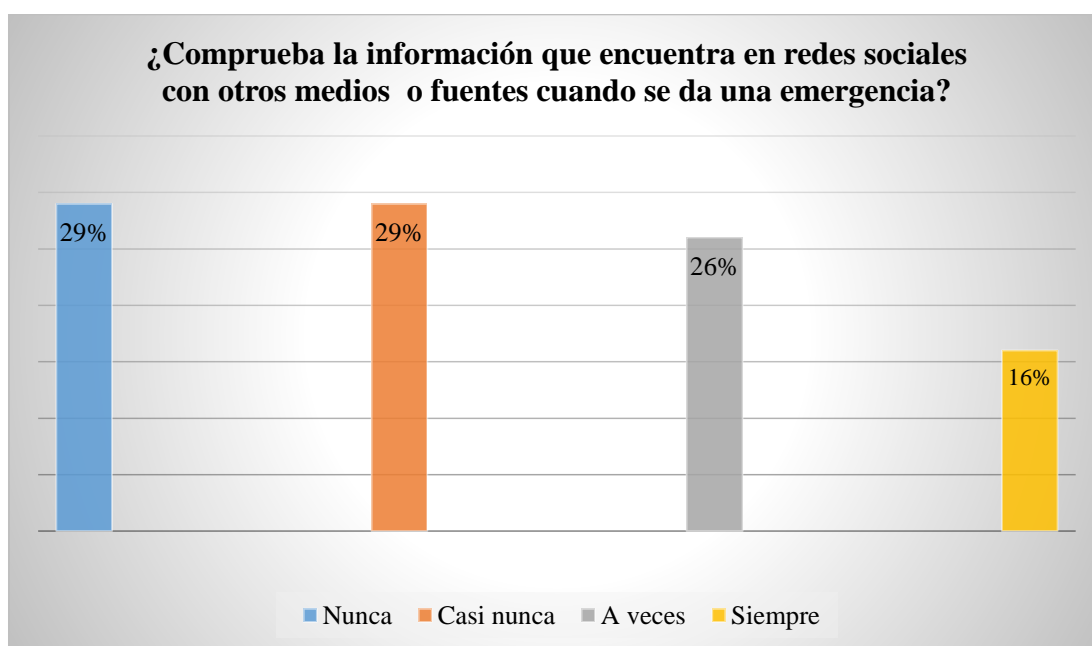
Realidad que debería mejorar puesto que, en caso de algún desastre en donde los medios tradicionales se vean afectados o limitados por efectos de la emergencia, las redes sociales podrán activarse como medio de comunicación entre afectados, entidades de auxilio y usuarios que pueden representar apoyo.



Los formatos multimedia son ideales al momento de informar, lo que hace pertinente el uso de estas plataformas digitales.

La ciudadanía considera que esta tecnología ayuda a enfrentar una emergencia antes, durante y después. No obstante, en líneas anteriores se pudo detallar que no existe suficiente confianza en estas herramientas, lo cual muestra desconciertos y opiniones divididas que puede deberse al limitado conocimiento de las capacidades de este tipo de redes.

Algo importante de detallar es que las redes sociales, según los usuarios consultados, pueden ayudar principalmente antes y después de la emergencia. El número de quienes consideran su utilidad durante este escenario es bajo. Se puede determinar la necesidad de intervenir con estrategias para aprovechar este tipo de tecnologías en todas las etapas a un mismo nivel de efectividad.



Este dato es determinante para la investigación. Debido a la importancia de tener información veraz y real, es necesario incurrir en la comprobación de fuentes, más aún si se trata de una emergencia. Este proceso tiene un bajo porcentaje según los datos recolectados en la encuesta.

Es vital detallar, que en esta pregunta, muchas personas mencionaron que si se diera un terremoto o cualquier tipo de emergencia, ellos no estarían dispuestos a comprobar la información con otras fuentes debido a la premura de actuar ante el desastre, lo cual no escapa de la lógica.

Por ello la necesidad de gestionar la información de redes y lograr que los usuarios acudan a esta como fuente segura y efectiva para agilizar las actividades de respuesta ante la emergencia. Así mismo, la urgencia de establecer estrategias que permitan que la información llegue a la ciudadanía sin necesidad que ellos la busquen.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La utilización de redes sociales permite establecer una eficiente comunicación e informar adecuadamente en una situación de emergencia. Sin embargo, esta realidad no se evidencia en el área urbana del Cantón Baños.

Varios sectores del mundo han logrado buenos resultados con el uso de Facebook, Twitter, Instagram y demás, en estas circunstancias, por lo cual se considera necesario que la población antes citada conozca y/o mejore sus conocimientos y estrategias sobre el uso de estas tecnologías.

En resumen; las personas de esta localidad no están preparadas ante una posible emergencia en cuanto a herramientas de información se trata.

Al generarse una emergencia grave, la información debe ser clara, concisa, pertinente, real y oportuna. Y si los medios tradicionales se ven afectados por el desastre, la mejor opción, son estos instrumentos tecnológicos.

De esta forma se recomienda que las autoridades del GAD Municipal de Baños acogan la propuesta de solución que plantea la investigación: creación y socialización de una aplicación para Android y una página oficial de Facebook exclusivos para información sobre situaciones de emergencia en donde se incluyan todos los datos necesarios para enfrentarla adecuada y oportunamente.

Esta propuesta podrá ser gestionada y financiada por la entidad y lograr resultados efectivos. A pesar que el uso de estas redes no son la principal fuente de información por los Baneños, al aplicar efectivamente la propuesta, se puede generar sentido de pertenencia y credibilidad con los planes de gestión online que en este caso estarían dentro de una red social y lograr que la población se incluya a los planes de digitalización que esta sociedad de la información y los avances tecnológicos requieren, permitiéndoles hacer frente a la emergencia, preservando la seguridad y la vida de cada individuo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Emol. (29 de Octubre de 2011). *Emol tecnología*. Obtenido de Estudio revela el uso de las redes sociales en situaciones de emergencia: <http://www.emol.com/noticias/tecnologia/2011/10/29/510384/el-uso-de-las-redes-sociales-en-situaciones-de-emergencia.html>

González, A. (2014). *Uso de las redes sociales en desastres*. Oviedo. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/28756/6/Gonz%C3%A1lez-D%C3%ADaz-A_Uso_Red_Sociales_en_Desastres.pdf

Hernández, R. (25 de Octubre de 2011). *Acontecer Digital*. Obtenido de Roberto Hernández Sampieri visitó la UNED: <http://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/sociedad?start=212>

INEC. (2010). *FICHA DE CIFRAS GENERALES*.

Luque, D. (13 de Septiembre de 2011). *ENTER.CO*. Obtenido de REDES SOCIALES TOMAN FUERZA EN EMERGENCIAS: <http://www.enter.co/cultura-digital/redes-sociales/las-redes-sociales-toman-fuerza-en-momentos-de-emergencias/>

Piloña, G. (2016). *Guía práctica sobre Métodos y Técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala. Obtenido de <https://eps2017blog.files.wordpress.com/2017/02/guc3ada-prc3a1ctica-sobre-mc3a9todos-y-tc3a9cnicas-de-investigac3b3n-documental-y-de-campo.pdf>