



FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y ARTES AUDIOVISUALES

CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS. CASO: CUERPO DE BOMBEROS  
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos  
para optar por el título de Licenciada en Comunicación Corporativa

Profesor Guía  
Dr. César Ulloa

Autora  
Tatiana Liseth Díaz Nieto

Año  
2016

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas disposiciones vigentes que regulan los trabajos de Titulación”

-----  
Dr. César Ulloa  
C.C.171086654-0

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente”

-----  
Tatiana Liseth Díaz Nieto  
C.I: 171373442-2

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a Dios por ser mi guía durante este trabajo de tesis. A mi madre y a mi familia por apoyarme durante toda mi carrera profesional.

También agradezco a mi tutor Cesar Ulloa quien me guio durante la elaboración de tesis y a la Institución del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, por el apoyo que me brindo para desarrollar el presente trabajo.

## **DEDICATORIA**

Con toda mi gratitud y cariño quiero dedicar este trabajo de titulación a mis padres, a mi esposo, a mis hijos y aquellas personas que estuvieron incondicionalmente a lo largo de este camino.

## RESUMEN

El presente proyecto de tesis tiene como finalidad estudiar y evaluar las campañas de comunicación desarrolladas por el Departamento de Comunicación Social del Cuerpo de Bomberos de Distrito Metropolitano de Quito (CB-DMQ), enfocados en los lugares con mayor incidencia de incendios forestales y desastres que se han registrado en el año 2014 siendo estas: Nayón, Tumbaco, Cumbayá, Zámbriza y Tababela; para lo cual se busca analizar temas de importancia como: la influencia de la comunicación para gestión de riesgos, cómo incide la misma para generar una cultura de educación ambiental, además de destacar a la comunicación para el desarrollo, ya que a través de ella se puede enfocar en la erradicación de los incendios forestales, estructurales y el mal uso de juegos pirotécnicos, en las zonas rurales de la ciudad de Quito.

El Departamento de Comunicación Social y el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ son los encargados de generar estrategias de vinculación para informar a la ciudadanía quiteña acerca de temas relacionados con la prevención de emergencias y/o desastres, a más de la gestión de riesgos. Mediante la implementación de técnicas, métodos e instrumentos de investigación, se buscará analizar la eficiencia de dichas campañas con sus respectivas estrategias, para evidenciar cuales son las necesidades comunicacionales que posee cada una de estas. Sobre la base de los resultados arrojados, se establecerá una propuesta de comunicación donde se implementen acciones que beneficien a las zonas rurales del DMQ y favorezcan a las mismas para que no se encuentren en un estado de vulnerabilidad.

## **ABSTRAC**

The present project of investigation has the action to study and qualify the communication campaigns developed for the Social Communication Department of Quito Metropolitan District of fire fighters. Focus on the zones with more forestall fires and disasters registered in 2014, known as: Nayon, Tumbaco, Cumbaya, Zambiza and Tababela: now we have to analyze important topics like: the influence of communication for the management of risk, and we need to show environmental education and also they development because that is the only way to search the improvement, also we can focus on the eradication on the forest fires, and the bad usage of the fireworks on the rural areas from Quito city.

The Department of Social Communication and the Public Relation and Protocol of CB-DMQ they are in charge of generate strategies to inform the citizens about the prevention of emergencies and disasters and also implementing technics, methods and instruments of investigation to rest the risk, they should analyze the qualification of these campaigns so they could know what is the need of this campaigns, with these results we will generate a proposal where can implement actions who can benefit the rural areas of Quito Metropolitan District, also can give strength to those campaigns this way they don't be so week in cases of emergency.

## ÍNDICE

Introducción .....	1
Capítulo I Comunicación ambiental .....	3
1.1. Comunicación ambiental y gestión de riesgo .....	6
1.1.1. La comunicación para el desarrollo .....	8
1.1.2. La comunicación y el medio ambiente .....	9
1.2. Etapas de la comunicación en la gestión de riesgos .....	14
1.3. Procesos de la gestión del riesgo de desastre .....	17
1.4. Comunicación en crisis y el ambiente .....	20
1.4.1 Derecho a la información en una emergencia .....	22
1.5. Educación ambiental y comunicación .....	24
1.5.1. Componentes de la educación ambiental .....	26
1.5.2. Propósitos de la educación ambiental .....	27
Capítulo II Gestión de riesgos y Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito .....	30
2.1. Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (CB-DMQ) .....	32
2.1.1. Plan Operativo Anual (POA) del CB-DMQ .....	35
2.1.1.1 Misión .....	35
2.1.1.2 Visión .....	36
2.1.1.3. Organigrama institucional .....	36
2.2. Departamento de Comunicación del CB-DMQ .....	37
2.2.3. Funciones del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ .....	39
2.2.2. Estructura del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ. ....	40
2.3. Objetivos y metas comunicacionales cumplidas .....	42
en el año 2014 por el CB-DMQ.....	42

2.4. Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ .....	45
2.5. Funciones del Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo .....	47
Capítulo III Comunicación para el desarrollo y Campañas Sociales.....	49
3.1. Comunicación para el desarrollo .....	51
3.1.1. Campaña de prevención y control de incendios .....	55
3.1.2. Campaña contra la pirotecnia .....	59
3.1.3. Campaña contra los incendios estructurales .....	62
Capítulo IV Investigación.....	66
Capítulo V Propuesta de Campaña .....	71
5.1. Lineamiento estratégico comunicación corporativa .....	75
5.1.1. Matriz estratégica.....	75
5.1.2. Matriz de acciones .....	76
5.1.3. Cronograma.....	77
5.1.4. Presupuesto.....	78
5.1.5 Matriz de evaluación estratégica.....	80
CONCLUSIONES .....	81
RECOMENDACIONES .....	85
REFERENCIAS .....	87
ANEXOS .....	95

## INTRODUCCIÓN

La comunicación tiene como objetivo crear una relación institucional con su entorno cultural, social y político, a través de estrategias comunicacionales tanto internas como externas, para crear un vínculo armonioso desde el punto de vista de sus intereses y metas organizacionales. El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (CB-DMQ) es una institución que posee autonomía propia y se encuentra adscrita al Municipio de Quito, tiene como objetivo principal socorrer y atender los casos de desastres y emergencias que susciten en la ciudad capital, mediante acciones efectivas para salvar vidas y proteger bienes materiales. Para cumplir con esta misión, emite información a la ciudadanía quiteña acerca de temas relevantes como la prevención de incendios forestales, estructurales y el mal uso de los juegos pirotécnicos. La Dirección de Comunicación Social es la encargada de generar campañas informativas con material edu-comunicacional, con el fin de desarrollar una cultura preventiva en el Distrito Metropolitano de Quito.

Pese a la información transmitida a través de las diferentes campañas del CB-DMQ (Quito Ciudad de Bomberos, Prevención de Incendios Forestales, Mi Hogar Seguro y Prevención del mal uso de Pirotecnia) se han evidenciado, durante el año 2014, incendios forestales y estructurales en las zonas rurales de Quito, las mismas que han causado pérdidas de bienes y bosques, además de poner en peligro vidas humanas y de animales. Es por ello que la presente tesis tiene como finalidad evaluar las campañas comunicacionales realizadas por el Departamento de Comunicación Social de la institución mencionada, para verificar la eficiencia y el cumplimiento de objetivos a los que cada una de estas responde.

Por medio de una investigación cuantitativa-cualitativa enfocada a líderes comunitarios de las zonas rurales donde se han evidenciado mayor ocurrencia de incendios forestales como: Nayón, Tababela, Tumbaco, Cumbayá y Zámbez, con el objetivo de estudiar acerca de la influencia de las campañas en la parroquia, para lo cual el método utilizado será por cuotas, ya que son

sectores vulnerables por tener gran cantidad de bosques en sus alrededores. Aplicando la misma muestra, se encuestará a un segmento de población de las distintas parroquias, con el fin de diagnosticar el reconocimiento y recordación de las campañas ejecutadas por el Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ.

Además, se entrevistará a los Directores de los Departamentos de Comunicación Social, y Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ, siendo estas quienes generan estrategias que se implementan en las campañas comunicacionales para transmitir información preventiva, a más de que buscan la manera adecuada de llegar a la población rural y urbana de Quito.

Los resultados arrojados servirán de guía para evaluar y diagnosticar la validez de las estrategias de las campañas, y de esta manera poder proponer un plan de comunicación acorde a las necesidades de los habitantes de las parroquias, y del CB-DMQ. En base a esto, la meta primordial es generar acciones que permitan erradicar los incendios forestales y estructurales. Asimismo, generar conciencia de la importancia de la prevención y de gestión de riesgos.

## CAPÍTULO I COMUNICACIÓN AMBIENTAL

En el siglo XXI se observa grandes avances tecnológicos, sociales, políticos y culturales, que han intentado alinear todo aquel elemento que se encuentra dentro del planeta tierra, con el fin de que exista una reconstrucción para crear un mundo nuevo. Sin embargo, se evidencia una ruptura que ha generado polémicas, debido al desmedido crecimiento poblacional y los estilos de desarrollo adaptados hasta el momento, del uso excesivo de los elementos esenciales en la vida del planeta como: el agua, los bosques, el aire y los animales. (Carranza, 2007, p.2); provocando consecuencias tales como: calentamiento global, la desertificación y/o la pérdida de la biodiversidad. Con esto, se han evidenciado consecuencias grandes en desigualdades, por ejemplo: los animales no tienen el espacio suficiente para vivir y de igual manera, se puede observar la desigualdad entre los países desarrollados y subdesarrollados.

A más de esto, existe una complejidad entre la relación del medio ambiente con el ser humano, ya que en el mundo se puede observar una gran variedad de clima, biodiversidad de fauna y flora, y diversidad de sociedad, como un mosaico étnico y cultural. (Díaz, 2006, p.3) En el que implica una adaptación cultural compleja, debido a la incapacidad o inflexibilidad para que el ser humano se adapte a la relación de sobrevivencia que debe existir entre lo ambiental y lo urbano, con el fin de llegar a una sostenibilidad combinando aspectos socio-culturales como ecológicos.

Por ejemplo: en el municipio de la ciudad de Valencia, Beniarrés, en el año 2014, se verificó la presencia de un incendio forestal ocasionado intencionalmente por el ser humano. La pérdida obtenida fue de 66,7 hectáreas, de la cuales 62,34 de ellas eran zonas forestales, dichos datos fueron presentados por el "Centro de Coordinación de Emergencias de la ciudad mencionada". (El País, 2014, p.53) Por lo cual, se puede observar que las acciones del ser humano no van de la mano con la búsqueda de la preservación y conservación del medio ambiente, ya sea de forma intencional o

por la falta de conocimiento y despreocupación del impacto que genera la pérdida de elementos ambientales y la contaminación generada por los desechos tóxicos, tanto de industrias como de desperdicios, en la actualidad.

A más de esto, el ser humano se vuelve vulnerable cuando desconoce el riesgo que corre al momento de no tomar en cuenta los informativos brindados por el Estado, para la urbanización y construcción de viviendas. Por ejemplo: se ha verificado que una persona que construye su vivienda muy cerca de un río, el mismo que ha sido contaminado con desperdicios, es muy probable que el agua no pueda circular, generando de este modo un espacio vulnerable para que se presenten inundaciones.

Otro caso de desastres que son producto de la actividad humana, son los incendios forestales. Por ejemplo: pueden iniciarse por el descuido de los agricultores, quienes acostumbran a quemar las hierbas sobrantes antes de sembrar una nueva cosecha, en donde el fuego puede salirse de control. En otras ocasiones, se ha evidenciado que la gente que visita los bosques, olvidan apagar las fogatas o ubicar los cigarrillos en basureros, ocasionando la existencia de fuego en una zona vulnerable. (Presidencia del Consejo de Ministros y Secretaría de Gestión de Riesgos de Desastres del Perú, 2014) Una chispa es a veces suficiente para provocar un incendio.

También, existen datos registrados que demuestran que la presencia de agua en exceso, evita su fácil absorción y produce inundaciones; mientras que la presencia de agua en pocas cantidades, en ciertas regiones de los países, es decir, en zonas con mayor grado de vulnerabilidad, puede ocasionar sequías extremas. Estos son conocidos como desastres naturales, incontrolables por el ser humano. Pero las acciones de la gente pueden agravar la situación, por ejemplo, cuando se evidencia la tala de árboles (deforestación) sin que exista una reforestación de vuelta, dichos hechos ocasionan que el suelo se torne muy seco y polvoriento, causando así la erosión del mismo. Es así, que cuando cae la lluvia sobre dichos suelos y por falta de suficientes raíces y de vegetación para sostener la tierra, se puede producir un deslizamiento o

derrumbes. (Ibarra, 2009, p.5) Es necesario comprender que si destruimos ciertas partes de la naturaleza, como los bosques, estamos dañando las barreras naturales que nos protegen de tsunamis, sequías, deslizamientos, inundaciones u otras amenazas (Ibarra, 2009, p.7)

De acuerdo con la UNESCO las cifras de desastres naturales evidenciados en los últimos tiempos, cada vez son más claras (UNESCO, 2008):

- Las pérdidas afectan sobre todo a los países más pobres, donde el número de víctimas mortales a causa de tales eventos es 13 veces superior al de los países subdesarrollados.
- Cerca del 75% de la población mundial vive en zonas que sufrieron, entre 1980 y 2000, como mínimo un terremoto, un ciclón tropical, una inundación o una sequía.
- Las pérdidas económicas anuales asociadas a desastres naturales alcanzaron un promedio de 75.500 millones de dólares en los años 60s, 138.400 millones de dólares en los años 70s, 213.900 millones de dólares en los años 80s y 659.900 millones en los años 90s. (UNESCO, 2008)

Es notable que por el desconocimiento, la falta de prevención y la poca información enviada acerca de los planes de gestión de riesgos elaborados por cada país, ocasione que se genere una crisis ambiental al momento de presenciar estos eventos, convirtiéndose esta en una crisis social. La crisis ambiental, actualmente, radica desde que el ser humano ignora el impacto de sus acciones en el ambiente, ya que las personas desconocen y no les importa cómo afecta la contaminación al mismo, generando que los problemas ambientales sean antrópicos, es decir, que el ser humano altera el equilibrio natural integrando al ecosistema desarrollos tecnológicos, industrias, represas hidroeléctricas, urbanización, entre otros y no ambientales; por ejemplo esto se puede visualizar en el calentamiento global, debido a que gracias al consumismo de la sociedad, la industria y su producción en serie son cada vez mayores y por ende existen más desechos. Además, las pérdidas humanas y

materiales han alcanzados altos costos con cada desastre, siendo necesario tomar acción y desarrollar planes de gestión de riesgos efectivas y eficientes que permitan reducir los efectos de dichos eventos.

Desde hace varios años se ha visto la necesidad de dar a conocer a los diferentes grupos sociales e individuos acerca de la relación que debe existir entre el humano y el medio ambiente, razón por el cual se empezó a brindar información para que las personas tomen conciencia de la preservación del ambiente y la importancia de la misma.

A través de las herramientas comunicacionales se han podido crear estrategias informativas que han permitido que la educación ambiental (EA) pueda desarrollarse de tal manera de que las personas empiecen a cambiar actitudes negativas por tomar conciencia del cuidado ambiental.

La EA es el proceso educativo que incluye un esfuerzo planificado para comunicar información e instrucciones para que las personas, grupos sociales, entre otros, adopten cambios en sus actividades diarias, de tal manera que beneficien al medio ambiente, minimizando la degradación del paisaje original de la biodiversidad de los diferentes lugares del mundo.

Por esta razón, se vio la necesidad de la relación entre la comunicación ambiental y la EA ya que crean estrategias oportunas para desarrollar actividades informativas necesarias para que la gente entienda cual debe ser su desempeño en la preservación del medio ambiente; otras de las funciones de la comunicación son comunicar a los grupos sociales sobre temas relacionados al como estar prevenidos y cómo actuar en casos de emergencias.

### **1.1. Comunicación ambiental y gestión de riesgo**

Las diferentes culturas poseen diversas formas de observar y/o comprender a los desastres naturales. Bajo esta óptica, para Ulloa (2011) “la palabra desastre

tiene su origen desde las raíces Griegas, ya que “des” y “aster” significa negación y astro, dando una definición de la negación de los astros a la buena fortuna de las personas y por ende de un augurio del inicio de calamidades y fatalidades correlacionadas” (p.10). Por lo tanto, el término desastre es una alteración que puede ser de origen natural o producto de la acción del ser humano, afectando a la naturaleza de la sociedad, por lo que las personas que habiten en este lugar serán quienes no puedan solucionar dicho conflicto con sus propios recursos.

La comunicación ambiental es la estrategia que utilizan las organizaciones actualmente, con el fin de promover conciencia acerca del cuidado ambiental y del cómo estar preparados para las diferentes acciones que conforman una gestión en caso de riesgos ambientales, tales como: inundaciones, incendios forestales, desastres naturales o antrópicos. A más de ello, se potencia tres aspectos sobre la relación de la comunicación y desastres naturales, con la finalidad de articular y pensar en una comunicación para la prevención de riesgos, estos aspectos son la comunicación como respuesta a la cultura del miedo, el cual se basa en la información que emiten los medios de comunicación para llamar la atención del espectador sobre los hechos cotidianos. El otro tipo de relación se enfoca en la importancia de la comunicación para consolidar una cultura preventiva ante posibles riesgos y desastres naturales, en donde, se brinda información a individuos, empresas, sectores, barrios, parroquias, entre otros, acerca de cómo actuar frente a un suceso; y por último una comunicación que fortalezca la participación y acción ciudadana (Ulloa, 2008).

Hay que tomar en cuenta que al hablar de comunicación es necesario implementar, conocer y comprender la realidad de los actores involucrados directa e indirectamente en el desarrollo de un evento, con el fin de tomar iniciativas sobre una construcción permanente de mensajes para prevenir desastres y hechos sociales de acuerdo a las condiciones culturales,

ambientales, económicas e incluso políticas, fomentando de este modo la creación de una conciencia colectiva. (Ulloa, 2008)

Por otro lado, la gestión de riesgos de desastres tiene como finalidad la prevención, reducción y el control permanente del riesgo de desastre en la sociedad, en cual está basado en una investigación científica y registro de informaciones orientado a las políticas, estrategias y acciones en todos los niveles de Gobierno en conjunto con la sociedad. El objetivo de esto, es la protección de la población y el patrimonio de las personas y el Estado. En la actualidad, no solo se centra en dar información para que la población esté prevenida, sino, que también, se preocupa y desarrolla un plan que le permita al Estado y a la sociedad rehabilitar, recuperar y reconstruir los daños causados por un desastre natural que se haya suscitado (Eguiguren, 2007, p.10); razón por la cual, se brinda información antes, durante y después de la manifestación del evento adverso.

### **1.1.1. La comunicación para el desarrollo**

En la ciudad de Quito la participación e implicación de los ciudadanos en la gestión de desastres y la comunicación ambiental, es a través del trabajo que realiza El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (CB-DMQ), quienes mediante charlas, capacitaciones y reuniones con los presidentes barriales, representantes de iglesias parroquiales, inmobiliarias, empresas privadas, sociedad en general, ente otros, cumplen con el “Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección contra Incendios”, establecido por el Ministerio de Inclusión Economía y Social (MIES), en el cual se abarcan temas relacionados con la gestión de riesgos en caso de desastres, enfocados a las estructuras de las edificaciones para la prevención de incendios. El control y los responsables de la correcta difusión de dicho reglamento son los Cuerpos de Bomberos del país (MIES, 2009).

Luego de que los ciudadanos hayan obtenido la información completa acerca de la prevención de incendios en edificaciones y viviendas, serán estos quienes se encarguen de transmitir la información a quienes viven a su alrededor, en el caso de las empresas, estas tienen la obligación de elaborar un manual para de gestión de riesgos de desastres, el cual busca disminuir el peligro y el impacto negativo de dicho suceso; este se encuentra basado en los parámetros y aspectos otorgados por el Reglamento mencionado, ya que deberán presentar al Municipio de Quito dicho documento, para poder obtener los permisos requeridos.

### **1.1.2. La comunicación y el medio ambiente**

La relación que existe entre comunicación y medio ambiente, se enfoca en entender que la naturaleza emite múltiples signos y señales de manera esporádica, que las personas deben decodificar para tener conocimiento de cómo deben convivir en un espacio donde se relacione con la tranquilidad o bienestar personal o grupal, y por ende, la disminución de riesgos y desastres naturales. También, es necesario que los sujetos sepan socializar la información sobre su entorno desde el uso de diversas manifestaciones socio-culturales, medios y canales de comunicación (Ulloa, 2008), para que el individuo interactúe con el medio ambiente bajo una idea de armonía y convivencia, debido a que la comunicación es la clave para comprender los fenómenos naturales y saber qué hacer ante estos y de este modo, poder replicar esta información a la comunidad en un caso de post-crisis.

La comunicación realiza acciones donde se gestiona la información mediante un proceso planificado, diseñado y correctamente ejecutado. A más de ello, la gestión de información y la comunicación se convierten en herramientas eficientes, al volverse colaterales, en respuesta a los desastres que puedan o susciten. (Arroyo, Rodríguez y Pérez, 2009, p. 18) En relación a esto, se puede mencionar que la comunicación aplicada de forma coherente y correcta, permite que los desastres y catástrofes naturales, tengan respuesta inmediata,

la misma que será adecuada, gracias a la gestión de información en desastres, a través de la alineación de la comunicación.

La función principal de la comunicación, relacionada con los desastres y catástrofes naturales, radican en elaborar proyectos y campañas pioneras, con el fin de concienciar a la comunidad vulnerable, sobre los riesgos, acciones, las causas, las consecuencias, etc., provocadas por la manifestación de un desastre, a más, de ser preventivas, formativas e informativas en estas circunstancias. Todo esto en conjunto, permite que la sociedad en general, entienda, asimile, relacione y actúe con responsabilidad ambiental. (Ibarra, 2009, p.4). La comunicación en desastres es un factor fundamental tanto de prevención como de control, el saber desarrollarlo, organizarlo, manejarlo, controlarlo y ejecutar las acciones, es un tema que representa gran responsabilidad para el encargado de esta. Una gestión de comunicación en desastres correcta, puede conseguir alfabetizar a comunidades con mayor grado de vulnerabilidad.

Por ejemplo, en Argentina en el año 2005 se realizó un estudio, en el cual se explica la importancia del medio ambiente en la economía del país, debido a que las grandes tendencias ambientales han sido preocupantes, ya que la erosión de los suelos ha presentado un avance significativo a partir del 2005; gracias a los datos arrojados en la aplicación de la Encuesta Ambiental por Poliarquía Consultores, efectuada en el mismo año, mencionan que el 7% de problemas climáticos son causados por la deforestación, convirtiendo a este en la mayor dificultad ambiental.

Los argentinos, también, consideran que el 38.5% de los conflictos ambientales se deben a la contaminación, ya que se origina en lo urbano-industrial provocando severos impactos en fuentes de agua potable para poblaciones cercanas, sin embargo, se ha considerado que uno de los problemas de degradación del suelo y de la vegetación, son ocasionados por incendios intencionales, debido a que 10.000 millones de hectáreas fueron afectadas por

incendios en las últimas décadas (Fundación Vida Silvestre Argentina, 2006), por lo cual, este país optó por desarrollar e incentivar modelos productivos sustentables a las realidades culturales y tecnológicas de las regiones, por medio de campañas sociales, talleres educativos, capacitaciones y videos con un enfoque informativo y persuasivo elaborado por la Fundación Vida Silvestre Argentina, para que de este modo, el ambiente crezca alineado con la economía, política y aspectos sociales.

Perú es otro país de Latinoamérica, que por su ubicación geográfica, como menciona Ulloa (2011) este “presenta altos niveles de exposición al riesgo de desastres de las comunidades con menor índice de desarrollo humano, en los que la infraestructura física son más propensas a ser dañadas por eventos adversos” (p. 9). La mayor cantidad de desastres naturales registrados durante los últimos años en Perú, han sido provocados por terremotos, inundaciones, los huaycos y las sequías. A pesar, de ser un país con una gran cantidad de volcanes activos, no se han evidenciado erupciones en los últimos tiempos. Sin embargo, las acciones generadas por el ser humano en contra del medio ambiente, se enfocan principalmente a los incendios y deforestación. Según datos obtenidos por imágenes satelitales, “el promedio histórico de deforestación en Perú entre el 2000 y el 2013 fue de 113.000 hectáreas por año y ese nivel está siendo superado en la actualidad” (El Comercio Perú, 2014). Por esta razón, según como comenta Ulloa, la comunicación efectiva para estos sucesos es entregada por las organizaciones encargadas de salvaguardar la integridad y seguridad de los ciudadanos, quienes a través de un comunicador, planificaron acciones de comunicación, con el fin de que la misma sea verídica y previamente diseñada, ya que se debían reconocer el evento con empatía, comunicar y explicar la situación técnica de la manera más sencilla para que los individuos puedan captar los mensajes de forma clara y precisa, lo cual les ayudó a evitar la desinformación y el desconocimiento de los hechos.

Hace muchos años en momento de crisis ambiental, no se manejaba una gestión de riesgos de desastres adecuada, ya que esta no permitía a la

población estar alerta ni preparada en el caso de que ocurra un desastre natural, por tal motivo, en la actualidad, el Estado busca una concepción dinámica, integral y proactiva para intervenir eficientemente sobre las condiciones vulnerables de diferentes grupos sociales, con el fin de incorporar conocimiento en ellos, sobre las diferentes etapas del riesgo, para prevenirlos sobre una manifestación de desastre. (Ulloa, 2011, p.14)

Tomando el ejemplo anterior del país peruano, es necesario mencionar que el organismo (SINAGERD) Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres, con el apoyo de varias entidades del Gobierno Peruano, han implementado un Plan Nacional de Riesgos de Desastres (PLANAGERD), el mismo que se instauró en el año 2014 y tendrá una vigencia hasta el año 2021; con el objetivo de aumentar el conocimiento y generar una cultura de prevención con indicadores que permitan medir efectos a corto, mediano y largo plazo (Presidencia del Consejo de Ministros y Secretaría de Gestión de Riesgos de Desastres del Perú, 2014), al igual que, la reducción de riesgos existentes en los niveles de vida y a nivel territorial, esto se produce para brindar una respuesta efectiva y una recopilación apropiada en gestión de riesgos y desastres para proteger a la población, para lo cual es necesario crear estrategias de información a través de un plan de comunicación ambiental, para que cada uno de ellos obtenga un mensaje organizado, el mismo que posea un enfoque a mediano y largo plazo, dichos mensajes suelen tener un alto contenido emocional y su transmisión es de acuerdo al momento que está suscitando, debido a que, si no se presencia ningún problema, la información que se envía es normal, habitual o preventiva, a diferencia de cuando se evidencia un evento, en donde los mensajes buscan dar tranquilidad a la ciudadanía en momentos de crisis.

La sociedad actual ha buscado formas de desarrollar organizaciones eficientes, quienes se preocupan por gestionar los programas, acciones, a favor del medio ambiente, en donde participan diversas disciplinas comunicacionales con proyectos donde se da a conocer la alfabetización ambiental, siendo esta “una educación funcional básica para todas las personas, que proporciona a éstas el

conocimiento, las habilidades y las motivaciones para enfrentar los requerimientos ambientales y contribuir al desarrollo sustentable” (González, 2007). Lo que nos dice que la alfabetización ambiental se enfoca en brindar información de carácter informativo y educativo, acerca de la gestión de riesgos ambientales. Además, Estupiñán, Hernández y Valencia (2011), mencionan que “las nuevas sociedades tienen la necesidad de construir estructuras más eficientes en respuesta a su relación con el medio ambiente, para gestionar el conocimiento local/global, a través de valores y acciones que contribuyen a un nuevo orden social frente a intervención de disciplinas que trabajan con la ecología y el medio ambiente” (p. 1).

Existen diferentes empresas que dentro de su gestión con el medio ambiente, utilizan herramientas que permiten evaluar el impacto ambiental que estas provocan en el mismo. Los componentes para esta evaluación son las siguientes:

- a) Definición de políticas.
- b) Bases legales y reglamentarias.
- c) Procedimiento administrativo.
- d) Estudio del impacto ambiental.
- e) Decisión de pronunciamiento.
- f) Seguimiento.
- g) Sistemas de información.
- h) Guías metodológicas.

Por ejemplo, la empresa cuencana Equiplast, es un organismo pionera en suplantar sus procesos y materiales, por otros menos nocivos para el medio ambiente, por lo que ha ganado la certificación internacional “Punto Verde”, otorgada por el Ministerio del Ambiente. La gestión de Equiplast, ha influenciado en otras empresas ecuatorianas, para que generen nuevas estrategias innovadoras para la extracción, producción, distribución y consumo de sus productos, sin que estos afecten al medio ambiente.

Equiplast ha logrado reemplazar sus materiales como el plástico, hormigón y madera por fibra de vidrio y poliéster, los cuales han sido comprobados, mediante estudios, que son más resistentes, menos perjudiciales para el medio ambiente, más duraderos a largo plazo y menos pesados para su transportación. Estos materiales no emiten ninguna clase de tóxico para el medio ambiente al momento de ser producidos. Esta empresa ha sido considerada un ejemplo de mejora continua en procesos y conservación del medio ambiente. (Revista Lideres, 2012) La información de estos proyectos de responsabilidad social relacionada con el medio ambiente es transmitida a sus públicos mediante una herramienta de comunicación denominada Balance Social, la cual se encarga de medir cuantitativa y cualitativamente la gestión y el impacto de sus procesos en la elaboración de productos con el medio ambiente.

## **1.2. Etapas de la comunicación en la gestión de riesgos**

La comunicación es de gran importancia dentro de la gestión de riesgos, debido a que es la encargada de “brindar una respuesta oportuna, rápida y adecuada, hacia las personas afectadas por un desastre o emergencia” (Organización Panamericana de la Salud, 2009, p. 13). Es por ello que se necesita de un proceso de información y comunicación donde se analice, se evalúe y se busque cuáles fueron las consecuencias ocasionadas por un desastre natural, ya que por medio de un correcto estudio facilita la creación y organización de estrategias para la toma de decisiones en caso de emergencia, y de esta manera de ser capaz de elegir decisiones necesarias para obtener recursos nacionales, y si fuere el caso pedir ayuda a países internacionales, con el fin de contrarrestar los efectos de cada evento con acciones rápidas y efectivas.

Existen diferentes etapas de comunicación que se relacionan con la gestión de riesgos, en donde encontramos:

**Planificación:** planificar es una tarea compleja y desafiante al momento de presenciar un desastre natural; el objetivo en sí de planificar la comunicación se enfoca en permitir a la sociedad que se pueda proteger y pueda mejorar sus condiciones de vida. “Incluye la recopilación, sistematización, producción y divulgación de información que permita la toma de decisiones y la movilización de recursos; exige identificar fuentes y actores clave; priorizar audiencias y definir los mensajes a cada sector de la población y a la comunidad internacional, a los donantes, a los medios de comunicación y a las organizaciones que forman parte de los circuitos internacionales de respuesta. Y todo ello, en un entorno político y social complejo. Requiere entonces conocer bien el entorno y las necesidades” (Organización Panamericana de la Salud, 2009, p. 26).

Adicional a esto, es importante conocer los elementos que conforman un plan de comunicación destinado a la gestión de riesgos:

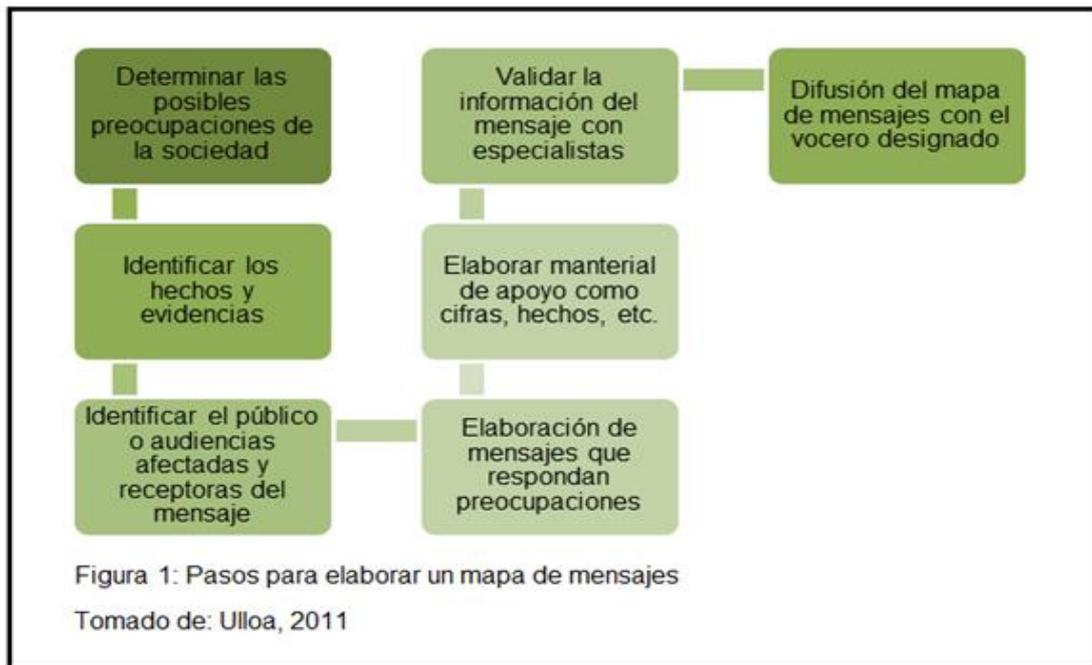
- ✓ Primero se realiza un diagnóstico de la situación emergente.
- ✓ Determinación de objetivos, siendo estos la base para la creación de estrategias.
- ✓ Establecer el público objetivo quienes serán los principales actores destinatarios del proceso de comunicación.
- ✓ Establecer estrategias, acciones y herramientas que permitan conseguir los objetivos planteados.
- ✓ Determinar un cronograma de actividades de forma organizada y coherente, que cuente con plazos determinados.
- ✓ Determinar un responsable encargado de realizar cada acción.
- ✓ Conocer los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las estrategias.
- ✓ Y por último dar seguimiento y evaluación a cada una de estas.

A más de ello, el comunicador será la persona encargada de analizar y entender la estructura, características, accesibilidad, ventajas y desventajas de los medios de comunicación, asimismo buscarán establecer alianzas

estratégicas con estos, gracias son los encargados de demandar y ofrecer información en situaciones de riesgos. (Organización Panamericana de la Salud, 2009, p. 62). Los medios de comunicación son la principal fuente de información para que la sociedad comprenda lo que suscita en esos momentos, la gravedad de lo sucedido y la mejor forma de prevención y gestión para erradicar los efectos del evento. No obstante, el comunicador será el encargado de preparar a los voceros para brindar dicha información, de forma corta, clara, concisa, transparente, responsable, entre otros; a través de herramientas de comunicación como: boletines de prensa, conferencias, entrevistas y sitios web.

Para poder elaborar mensajes eficientes y eficaces en una situación de emergencia, con el fin de brindar información, educar, salvar vidas y reducir riesgos, es necesario reconocer que los mismos deben ser simples utilizando un lenguaje compartido, a más de ser oportuno, relevante, creíble y conciso. (Organización Panamericana de la Salud, 2009, p. 88). Los mensajes se destinan a dos etapas: antes del evento y después del evento. En general, para antes de tener la presencia de un desastre natural, estos deben enfatizar en la prevención y concienciación de las posibles consecuencias que genere un evento como estos. Y después del desastre, los mensajes deben estar enfocados a brindar seguridad, estabilidad y tranquilidad a la sociedad. Existe una herramienta que permite elaborar mensajes, los cuales se preocupan de anticipar “las preguntas y las preocupaciones de la audiencia antes de que estas se hagan públicas” (Organización Panamericana de la Salud, 2009, p. 91), además que nos da la posibilidad de preparar y enfocar los pensamientos de los voceros, para que estos se encuentre listos para dar respuestas a las inquietudes de la sociedad, esta herramienta es conocida como Mapa de Mensajes.

Se evidencia 7 pasos para generar un mapa de mensajes:



### 1.3. Procesos de la gestión del riesgo de desastre

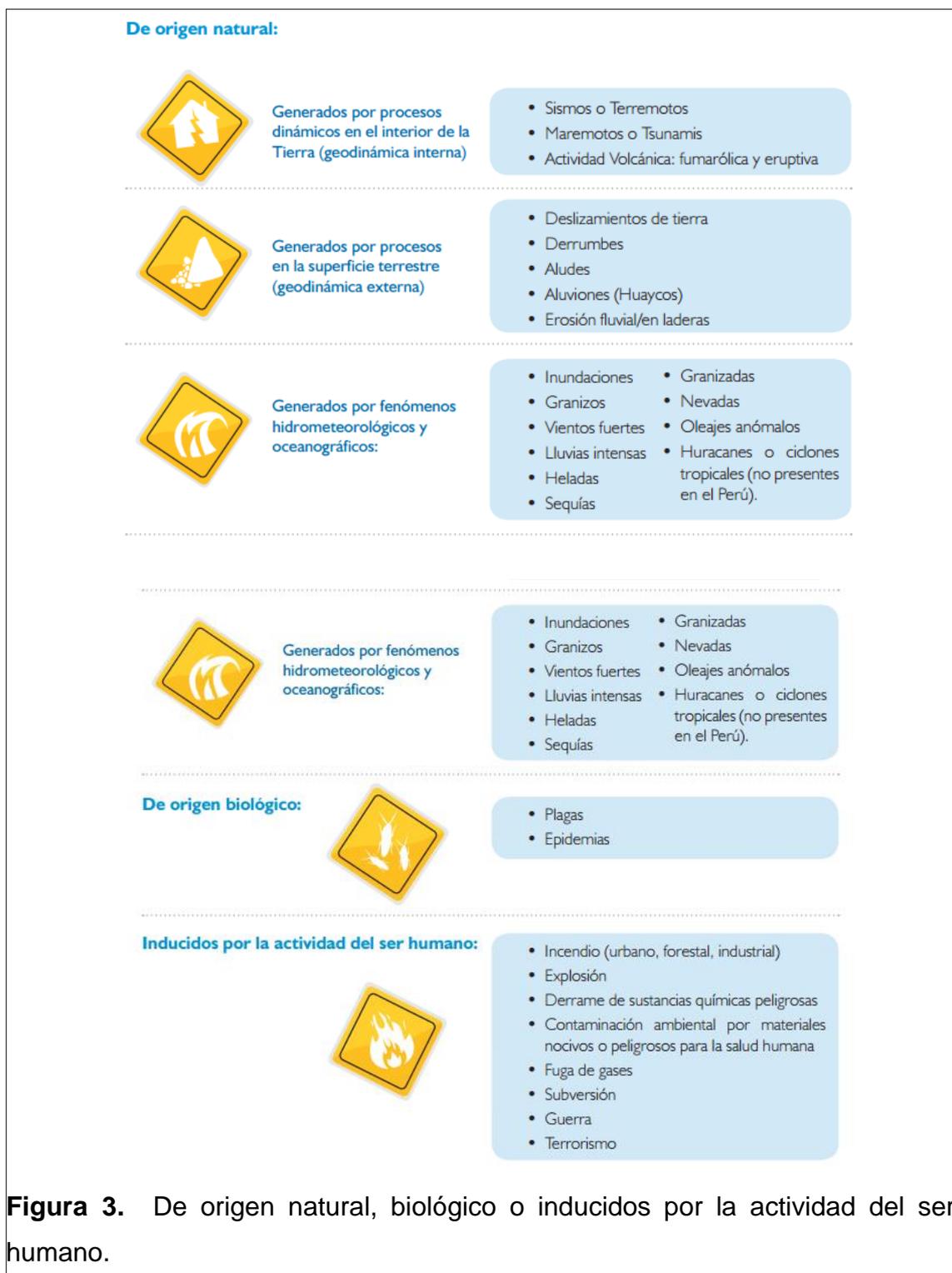
En la *figura*, Ulloa (2011), analiza los distintos procesos que componen la gestión del Riesgo de Desastre.



A continuación se detallará cada componente por separado.

- **Estimación del riesgo:** también es conocida como etapa previa a la manifestación de un desastre, el cual permite estimar un posible impacto y la magnitud de daños que puedan suscitar en un determinado territorio; enfocado hacia amenazas, vulnerabilidades y capacidades, que permitan definir las prioridades de intervención que se necesitarían en caso de crisis ambiental. Existe una herramienta que ayuda a alertar, avisar y como medio de alarma, conocida como semáforo, en donde se marcan tres colores representativos de una proximidad de desastre con un mayor o menor impacto, los colores con verde, amarillo y rojo.
- **Prevención y reducción del riesgo:** “se orienta a evitar nuevos riesgos en la sociedad, con el fin de reducir las vulnerabilidades y riesgos existentes en el contexto de la gestión del desarrollo sostenible” (Ulloa, 2011, p.14). También es conocida como la etapa de emergencia posterior, en donde se ejecutan los planes establecidos con anterioridad.
- **Preparación, respuesta y rehabilitación:** tiene como fin obtener una respuesta inmediata en caso de un desastre, para garantizar a las personas afectadas una atención inmediata y la rehabilitación de los servicios básicos tales como: agua potable y luz eléctrica, para “normalizar las actividades en las zonas afectadas por el desastre y/o catástrofe” (Ulloa, 2011, p.15). Existen desastres naturales como terremotos, tsunamis, etc., que no pueden ser prevenidos por el ser humano, por esta razón, se utiliza esta etapa de la gestión del riesgo, para rehabilitar los daños causados por dichos hechos.
- **Reconstrucción:** es también conocida como etapa de recuperación, en donde se establecen condiciones sostenibles de desarrollo, asegurando la recuperación física, económica y social de las comunidades afectadas.

Existen peligros y amenazas en el ambiente de ocurrencia, ya sea de un fenómeno natural o tecnológico, que pueden ser dañinos en un tiempo específico en una localidad o zona; por lo cual Ulloa (2011) los clasifica de la siguiente forma:



**Figura 3.** De origen natural, biológico o inducidos por la actividad del ser humano.

La imagen señala la vulnerabilidad, ya sea física, social, económica, cultural, entre otros, en el que se define el conjunto de elementos de ocurrencia de un peligro-amenaza.

Cabe destacar que la vulnerabilidad disminuye siempre y cuando las personas, comunidades o las instituciones tengan el conocimiento necesario para estar preparado ante una situación de riesgo, permitiendo que al momento de enfrentarse a un evento adverso puedan recuperarse de una manera inmediata.

#### **1.4. Comunicación en crisis y el ambiente**

El comunicador al momento de elaborar un plan de gestión de riesgo tiene que anticiparse y tomar en cuenta de cómo manejar la información ante un suceso creado por el medio ambiente, especialmente cuando son cambios abruptos que ponen en peligro la estabilidad social, económica, ambiental, político, etc.

Según Ulloa (2011) “la comunicación efectiva es un recuso multiplicador en una crisis” (p. 43), ya que a través de la preparación y planificación de cómo transmitir información durante una emergencia, desastres o catástrofe, permitirá orientar y dar pautas para que las personas puedan actuar ordenadamente, dejando a un lado la tensión y el estrés en el momento de dificultades.

En Medio Oriente la palabra crisis conjuga “peligro” y “oportunidad”, esto quiere decir, que la crisis es un proceso complejo que aparece improvisadamente, causando impacto, daños y alteraciones. Sin embargo es un tiempo donde el comunicador necesita gestionar de carácter inmediato para que el peligro se transforme en oportunidad. (Losada, 2010, p. 40)

Por ejemplo, en Chile el 5 de agosto de 2010, en la mina de San José quedaron atrapados bajo tierra, 33 mineros durante 70 días. Por lo que el expresidente Chileno, Sebastián Piñera, actuó inmediatamente y se contactó

con la NASA para solicitar ayuda de expertos del mundo y realizar estudios del fondo de la tierra, así, pudieron darse cuenta que los mineros se encontraban vivos. De igual manera se preocupó de que las personas enterradas se mantengan con vida, por lo que vieron la posibilidad de pasarles alimentos y bebidas por un ducto pequeño. Además Piñera y su esposa visitaban constantemente el campamento para dar esperanza a las familias de los trabajadores que se encontraban enterrados por el colapso de la mina. (BBC, 2010)

Como se pudo observar, Piñera pudo manejar la situación con éxito, debido a la transparencia de la operación del rescate que se realizó en la mina San José, a ojos de todo el mundo, ya que muchos medios de comunicación, tanto nacionales como internacionales, se instalaron en el campamento para tener información diaria acerca del suceso, por lo que el expresidente aprovecho la oportunidad de dar discursos que le permitieron crecer popularmente, destacando el manejo eficiente de su gobierno y así mejorar la imagen del país. (Losada, 2010, p. 90)

En base a la noticia mencionada, es importante indicar que los medios de comunicación, en un momento de crisis, son quienes generan presión para conocer acerca de un hecho, por lo que es necesario mantener una comunicación estratégica para emitir información certera, por lo que Piñera conociendo la actitud de los medios, pudo mantener una buena imagen frente a ellos, tomando esta crisis como una oportunidad para dar a conocer el manejo político de su gobierno a nivel mundial y mejorando la reputación del país.

Es importante que el comunicador en un problema, tenga un acercamiento con la crisis, en base a los siguientes pasos:

- a) Investigación:** en este paso, se realiza una indagación del conflicto para entender por qué surgió, conocer la situación actual y estimar su finalización, también en esta investigación se verifica cuál es el grupo afectado y qué tipo de información se puede transmitir, tomando en

cuenta que los mensajes deben ser concisos, tranquilizantes y cortos. (Losada, 2010, p. 38)

- b) Gestión:** a través de una comunicación estratégica, utilizar los medios y herramientas necesarias para transmitir información adecuada, oportuna e inmediata, con el fin de evitar pánico colectivo. En este paso, dependiendo del conflicto, es importante solicitar apoyo de las entidades de rescate, ya sean nacionales o internacionales, especialmente en el caso de una emergencia creada por un desastre ambiental. (Ulloa, 2011, p. 26)
- c) Transformación:** tiene que ver con el cambio de actitud de las personas implicadas en el conflicto (Losada, 2010, p. 38), esto quiere decir que, a través de una evaluación, reconocer si los implicado tuvieron empatía con la información y colaboraron ante dicho suceso, sí los resultados registraron positivamente pueden incluso ayudar en la reputación de una institución, debido a que se fortalecerá en la transparencia de la información y en la calidez de la misma. (Ulloa, 2011, p.28)

En los casos de crisis, creados por desastres naturales, es necesario tomar en cuenta que la comunicación tiene que ser planificada, ordenada y cronológica, con el contexto de ¿qué y cómo se va a comunicar?, ¿quiénes serían las personas responsables y dinámicas que apoyen en el proceso informativo?, y sobre todo mantener la calma para reajustar las actividades y estrategias, con el fin de adaptarlos según la magnitud de la catástrofe pensando siempre en la integridad de la población afectada. (Arroyo, 2009, pp. 26-28)

#### **1.4.1 Derecho a la información en una emergencia**

En momentos de crisis, Ulloa (2011) menciona que “las personas y las comunidades afectadas por los desastres naturales tienen el derecho a conocer información de manera adecuada, oportuna, clara, precisa y veraz” (p. 48), ya que es necesario que los implicados por esta situación, se mantengan en alerta a mensajes donde informen ante un nuevo acontecimiento o anuncio relevante que permita salvaguardar la vida de los mismos. Para esto es

importante que un comunicador tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Información accesible con un lenguaje común para que todas las personas de la comunidad afectada puedan entender el mensaje de forma clara y precisa.
- ✓ El intercambio de información debe ser integrada, con la finalidad de que haya participación y colaboración humanitaria.
- ✓ La información emitida debe estar en formatos de fácil acceso con información actualizada.
- ✓ Las personas responsables de emitir la información acerca de un suceso tiene que brindar datos verídicos, para que creen confiabilidad y credibilidad en sus mensajes.
- ✓ La información emitida tiene que ser coherente, precisa y analizada para evitar malos entendidos.
- ✓ Es importante que la información sea oportuna, eficiente y transmitida en el momento necesario.
- ✓ Es de suma importancia que la información transmitida sea archivada para futuras evaluaciones y así poder tener una retroalimentación del manejo de crisis.

Cabe recalcar que las instituciones o las personas responsables que se encuentra a cargo de una gestión de riesgo en crisis, tienen que ser completamente éticos y profesionales, al momento de transmitir los datos acerca de un hecho relevante, ya que todas la personas tiene el derecho de tener información objetiva de la realidad del suceso. (Ulloa, 2011, p. 31)

La información puede ser transmitida a través de los nuevos canales de comunicación como el internet, ya que es una fuente con acceso inmediato y de bajo costo y los textos pueden ser formales o informales para todo tipo de público que desea tener conocimiento acerca de un tema.

También hay que tomar en cuenta que es preferible evitar cualquier conflicto que ocasione crisis, como lo menciona Losada (2010) en su texto, *Comunicación en la Gestión de Crisis*. Sin embargo, en el caso de desastres naturales son inevitables estos hechos, por lo que es de suma importancia, que por medio de un plan de gestión de riesgo se considera necesario educar ambientalmente a la gente para que conozca cómo prevenir y estar preparados ante los acontecimientos naturales.

## **1.5. Educación ambiental y comunicación**

*“La educación ambiental está evolucionando hacia la educación para la sostenibilidad, que tiene un gran potencial para aumentar la conciencia en los ciudadanos y la capacidad, para que ellos, se comprometan con decisiones que afectan sus vidas”* Bill Clinton

La educación ambiental es un desarrollo de los hábitos a lo largo de la vida que permite contribuir a la sostenibilidad, a desarrollar una afinidad por el mundo natural, promover una mayor comprensión de los sistemas naturales, físicos de nuestro mundo, que tiene como propósito motivar a las personas a tomar acciones para mejorar el ambiente. (Tokuhama, Bramwell, 2013, p.120). La educación ambiental es el proceso de aprendizaje en el que se comprende la complejidad del equilibrio entre el ser humano y la naturaleza, en cual permite que los individuos tomen consciencia sobre sus propias decisiones, con el fin de realizar acciones sin afectar al ambiente a nivel mundial.

La educación ambiental (EA) adquiere su patente internacional en el año 2002, con la declaración elaborada en Estocolmo, sin embargo, esta cátedra empieza a escucharse en América Latina, al menos una década más tarde. Los antecedentes para la creación de la EA, radican en la década de los 70, en donde se genera el auge de los problemas políticos militares, en los 80 el regazo económico y en los 90 la globalización y las varias crisis que caracterizan a este momento actual no impidieron la aparición de la EA, ya que

existieron varias conferencias de las Naciones Unidas para hablar acerca de la educación en cuestiones ambientales; esto se dirigía, especialmente, a las generaciones jóvenes y adultos, con el fin de crear una opinión pública y el cambio de conducta en los individuos. Además, las charlas también se direccionaban a empresas inspiradas en el sentido de Responsabilidad en cuanto a la protección del Medio en toda su dimensión humana (Tokuhama, Bramwell, 2013, p.145).

A su vez, la educación ambiental no es un campo de estudio o disciplina, en sí, es un proceso, relacionado directamente con la transmisión de información y comunicación, a través de un esfuerzo planificado que permite instruir a la sociedad, generar un cambio de conducta y desarrollar actitudes, con el fin continuar con el desarrollo social, tecnológico, industrial, entre otros, y a la par, preservar, proteger, conservar y servir de soporte para el planeta tierra. (Smith, 1997) Por lo tanto, podemos observar que la educación ambiental y la comunicación se encuentran estrechamente relacionadas, ya que, gracias a la comunicación es que la EA puede cumplir con su objetivo, además, que mediante un proceso eficiente, eficaz y planificado de comunicación el desarrollo de planes, estrategias y acciones instructivas la sociedad percibe y adopta de forma sostenible actitudes.

Cabe recalcar, que la comunicación es una herramienta fundamental para informar, formar y sensibilizar el entorno de los diferentes grupos étnicos y sociales, a través del uso de la comunicación intercultural en el que asevera Castro en el II Congreso Iberoamericano de Educación Ambiental (1997), ya que enseña tolerancia y proporciona indicadores críticos y colaborativos, para que el ser humano y el ciudadano de forma universal aprenda a convivir con la naturaleza. Se puede decir que para conseguir esto, los comunicadores han implementado estrategias para que los medios de comunicación se vean interesados en transmitir información acerca de la educación ambiental, y de esta manera, sean la vía donde se cree un proceso de educación y a través de esta ruta buscan fomentar la “capacitación continua, proporcionando el

intercambio y la formación en la realización de estrategias y materiales de comunicación de la educación ambiental” (Castro, 1997).

Como por ejemplo en México, se utilizó el conocido programa de televisión producido por Children’s televisión, workshop y televisa, “Plaza Sésamo”, dirigido a niños en edad preescolar, además de ser ganador del premio Emmy internacional infantil por mejor programa es su categoría, con el fin de transmitir información de contenidos sobre temas relevantes del medio ambiente, ya que a través de la participación de la organización no gubernamental, comunicación y educación ambiental S.C., realizaron guiones enfocados al cuidado y preservación del mismo. (Comunicación y Educación S.C., s.f.) Con esto se puede verificar que la labor de un comunicador se encuentra aliado con la educación ambiental, debido a que gracias al trabajo en equipo pueden desarrollar estrategias eficientes vinculadas a la transmisión de información relacionada con el cuidado ambiental, a través de los medios de comunicación.

Cabe recalcar que según Calero (2009), en su artículo sobre el Impacto de una campaña escolar de prevención de riesgo menciona que es necesario implementar estrategias educativas acerca de la seguridad ambiental dentro del periodo de formación de los niños que cursan la primaria, debido a que es el tiempo en que el infante empieza a crear hábitos, permitiendo de esta manera mejores resultados. (p. 172)

### **1.5.1. Componentes de la educación ambiental**

La educación ambiental está compuesta por 4 etapas:

- a) Fundamentos ecológicos:** etapa en la cual el grupo de trabajo investiga y se empapa de conocimientos acerca de las ciencias relacionadas con el estudio de la naturaleza y sus componentes como: la biología, la ecología, la geofísica, el sistema de la Tierra, la química,

la física, entre otras; (Smith, 1997), es decir, se conoce y estudia las normas y reglas que amparan por el bienestar del medio ambiente.

- b) Conciencia conceptual:** hace referencia al análisis y relaciona las normas y reglas de convivencia y cuidado del medio ambiente con las acciones efectuadas por el ser humanos, las mismas que pueden ayudar o dañar el mismo, de igual manera, tiene un enfoque en reconocer la importancia y los aspectos favorables que se generan en las acciones humanas con el conocimiento de estas normas.
- c) La investigación y evaluación de problemas:** esta fase se relaciona directamente con la investigación y evaluación de los problemas actuales que afecten al medio ambiente, (Smith, 1997) los mismos que deben ser tomados en cuenta y más que nada, generar una acción para contrarrestar los mismos.
- d) Capacidad de acción:** en esta etapa se pretende alcanzar que las personas involucradas en educación ambiental adquieran las habilidades necesarias para poder dar solución a los problemas anteriormente investigados, y de igual forma, busquen alternativas para poder prevenir problemas futuros. (Smith, 1997). A más de ello, es necesario reconocer que el ser humano es uno de los principales causantes de desastres, crisis, problemas y afectaciones a medio ambiente.

### 1.5.2. Propósitos de la educación ambiental

Es necesario reconocer los principales propósitos u objetivos enfocados a la educación ambiental, debido a que con estos es posible analizar el campo de acción de este y consisten en:

- Uno de los principales propósitos de la educación ambiental es conseguir que tanto la sociedad, como el ser humano, como ser individual entiendan la complejidad del medio ambiente, es decir, la interacción que existe entre los diversos componentes que la

conforman ya sean sociales, culturales, ambientales, etc., (Martínez, 2001) y de este modo, puedan actuar de forma responsable en función de la preservación, prevención y gestión de control del medio ambiente, evitando de este modo, posibles desastres.

- De igual manera, la educación ambiental es la encargada de organizar y planificar acciones estratégicas que permitan a la sociedad y a la industria desarrollar planes que fomenten la sostenibilidad y preservación del medio ambiente.
- En sí, la educación ambiental es la encargada de mejorar la relación que existe entre la sociedad, el medio ambiente y el entorno, consiguiendo que los miembros de la sociedad participen de forma activa en el reconocimiento y solución de problemas ambientales.
- A más de ello, en el Seminario Internacional de Educación Ambiental de Belgrado (1975) define que la educación ambiental posee cinco objetivos generales: concienciar a cada individuo acerca de la importancia del cuidado y preservación del medio ambiente, permitir a los seres humanos conocer el medio ambiente en su totalidad con sus diferentes componentes, potenciar en la sociedad los valores sociales y despertar en ellos el interés por la naturaleza, desarrollar en los individuos la capacidad de investigación, evaluación y resolución de problemas ambientales, y por último, generar participación ciudadana para que estos actúen de forma responsable y permitan el desarrollo de estrategias enfocadas a la protección del ambiente.

En el Ecuador, existió un proyecto denominado “Somos parte de la Solución”, desarrollado por el Ministerio del Ambiente (MAE), en el año 2012 al 2014, el cual consistía en impulsar a la que la ciudadanía ecuatoriana participe de forma activa en “los procesos encaminados a la protección de la naturaleza y al desarrollo sustentable, aquel que busca asegurar el acceso y provisión de recursos para las actuales y futuras generaciones”(Ministerio del Ambiente, s.f, web), en donde, cada individuo puede aportar con prácticas amigables al medio ambiente desde sus hogares, escuelas, oficinas, empresas, entre otros. Dentro

de esta campaña se manejan tres proyectos, cada cual con sus estrategias y acciones diferentes.

Luego de un análisis urbano, rural y natural, se desarrollan los tres proyectos con los que se manejaron que son: “Ecotalleres para la Formación de Promotores Ambientales Comunitarios”, “Educación Ambiental Sobre Rieles” y “Casita del Buen Vivir”. Ecotalleres estuvo enfocado en las áreas rurales del país y consistía en brindar capacitaciones acerca de la buena convivencia social y ambiental de, por lo menos, 80 horas, a los líderes comunitarios, jefes parroquiales, entre otros, con el fin de se buscaba involucrar a los pueblos y a sus líderes en el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos y la relación de estos con el medio ambiente. El segundo proyecto “Educación Ambiental Sobre Rieles” se desarrolla gracias a un convenio entre el MAE y Ferrocarriles del Ecuador, quienes pretenden involucrar aclaraciones con contenidos educativos y ambientales en los guiones de los guías turísticos, la misma que llegaría a manos de turistas tanto nacionales como internacionales, con el fin de promover información acerca de la riqueza natural existente en la Reserva de Producción Faunística Chimborazo y el Parque Nacional Sangay. Y por último, en el tercer proyecto radica en generar un cambio de actitud en los ciudadanos acerca del cuidado del agua, del uso de energías alternativas, del consumo responsable de productos y de la modificación de hábitos enfocados a las buenas prácticas ambientales, a través, de un prototipo de vivienda, elaborada como una pequeña casa rodante, a base de materiales y tecnologías amigables con el ambiente, el mismo que recorría las plazas, parques, centros comerciales, colegios y escuelas. (Ministerio del Ambiente, s/f)

Para concluir se puede mencionar que la comunicación es una doctrina que desarrolla estrategias fundamentales para informar cómo prevenir, actuar y educar frente a los diferentes riesgos y/o emergencias que pueden suscitar dentro de un lugar en específico, además, a través de la comunicación se puede generar un ambiente educativo, para que las personas desarrollen hábitos en su vida diaria, relacionado el mismo con el cuidado ambiental.

## **CAPÍTULO II GESTIÓN DE RIESGOS Y CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

En las primeras décadas del siglo XX en la Capital de la República del Ecuador, la ciudadanía vio la necesidad de contar con la presencia de bomberos tras varios incendios ocurridos en distintos años, los cuales fueron creando pérdidas de bienes, como fue el caso de la casa de la familia Gangotena Jijón o el incendio ocurrido en el Hotel Froment. Para el año de 1921 se creó la primera entidad de bomberos, la misma que desapareció al poco tiempo por falta de fondos para su sostenimiento. Pero en 1936, se crea nuevamente un Cuerpo de Bomberos en la ciudad de Quito, entidad que pasó a depender del Cuerpo de Carabineros, no fue hasta el 1 de abril de 1944, en donde se realizó la fundación definitiva del Cuerpo de Bomberos Quito.

El Coronel Martín Reimberg Tyler fue el primer Jefe del Cuerpo de Bomberos Quito, quien contrato a seis personas para que formen parte de la primera estructura de la Institución, entre ellos dos Comandantes de Compañía, dos Sargentos y aspirantes con grado de subtenientes. A más de ello, se encargó de convocar a personas que deseaban ser parte de dicha entidad y escoger a los aspirantes que cumplan con los requisitos para integrarles a las brigadas organizadas por el Coronel Carrera Calvo, Inspector General de Bomberos de toda la República del Ecuador.

Tras la convocatoria, se integraron cuarenta hombres. El coronel vio la necesidad de tener un instructor de educación física para que forme a los primeros bomberos de Quito, así que, el Subteniente Ángel G. Jarrín fue nombrado como instructor de educación física de dicha organización.

De esta manera fue como se consolidó el servicio definitivo y permanente del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito con la cooperación y contribución de prevención de auxilio en servicio a la ciudadanía.

La Ley de Defensa Contra Incendios tiene múltiples regulaciones creando dependencia de la Institución al Ministerio de Bienestar Social, ya que la norma determina que el servicio de defensa contra incendios estaría a cargo del Ministerio. Sin embargo, mediante decreto del Presidente Constitucional el 10 de diciembre de 1999 se transfirió las competencias de la Ley de Defensa Contra Incendios al Cuerpo de Bomberos y al Distrito Metropolitano de Quito, permitiendo que el Ministerio de Bienestar social se deslinde de esta labor que venían ejerciendo.

En el año 2000 en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, establece:

“La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, que de acuerdo a la Constitución corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, se ejercerá con sujeción a la ley que regula la materia. Para tal efecto, los Cuerpos de Bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los gobiernos descentralizados municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos”. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2000)

De este modo, el Cuerpo de Bomberos de Quito hasta nuestros días es una institución adscrita al Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito, es decir, una entidad dotada de autonomía propia, sujeto a sus políticas institucionales.

Es por esto que en el presente capítulo se detallará acerca de la labor que realiza el CB-DMQ, además, de tener un enfoque e inclinación hacia el Dpto. de Comunicación Social de dicha entidad, gracias a que de este se desprende las diferentes campañas a evaluar en la presente tesis. Se conocerá a profundidad las funciones, acciones, actividades y proyectos que desarrolla el Departamento, con el fin de conocer sobre el trabajo que este realiza, y de este modo analizar la efectividad y el cumplimiento de los objetivos comunicacionales.

## **2.1. Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (CB-DMQ)**

El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (CB-DMQ), es una institución con 71 años de labor y servicio perenne a la ciudadanía, cuya finalidad es socorrer y atender en casos de desastres y emergencias (Informe de Gestión, 2013), cabe recalcar que está adscrita al Municipio de Quito, esto quiere decir que tiene que rendir cuentas a esta entidad directamente, sin embargo tiene autonomía propia. De igual manera está se relaciona directamente con la gestión de riesgos de desastres, debido a la labor que realizan los bomberos al momento de crear campañas preventivas en caso de emergencias y/o desastres naturales, lo cual es fundamental para el desarrollo y evaluación definida dentro de la presente tesis.

El objetivo principal del CB-DMQ se encuentra relacionado específicamente con la prevención de incendios, “defender a las personas y a las propiedades contra el fuego, al rescate y salvamento, a la atención pre-hospitalaria en casos de emergencias, al socorro en catástrofes o siniestros, así como en capacitación a la ciudadanía para prevenir los flagelos” (Cuerpo de Bomberos del DMQ, 2013).

Adicional a esto, el CB-DMQ posee distintos objetivos estratégicos que contribuyen al cumplimiento de la misión, es decir, definen el futuro de la institución, entre los que se encuentran los siguientes:

- a) **Normar y direccionar las acciones de investigación, planificación, comunicación, capacitación e inspección oportunas para la prevención de incendios, a fin de generar una actitud y cultura preventiva, en la Comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.**
- b) **Atender los requerimientos de la Ciudadanía del DMQ en áreas de control** de incendios, control de inundaciones, accidentes vehiculares, rescate y salvamento, manejo de materiales peligrosos y derrumbes o deslizamientos.
- c) **Planificar, organizar, dirigir y supervisar las acciones, procedimientos** y protocolos a llevarse a cabo en la atención de emergencias médicas y atención pre-hospitalaria en el Distrito Metropolitano de Quito.
- d) **Dirigir y coordinar las solicitudes de auxilio de la comunidad** recibidas en la Central 911 y canalizar en forma eficiente y oportuna la ayuda con las diferentes instituciones de socorro y servicios públicos.
- e) **Administrar las actividades de la Escuela de Formación y Especialización Bomberil**, a fin de entregar a la comunidad del DMQ personal bomberil altamente profesional en el desempeño de sus tareas. (Cuerpo de Bomberos del DMQ, 2013).

La Institución, cuenta con diferentes direcciones y departamentos dentro de la estructura, pero el de Comunicación Social está sujeto a estudio dentro de esta tesis, ya que la misma se encuentra directamente enfocada a evaluar la gestión en relación a las campañas desarrolladas en el año 2014, por parte del CB-DMQ, con énfasis en prevención contra incendios, en el DMQ. A más de ello, se analiza debido a que es la dirección que genera una adecuada planificación y gestión con medios de comunicación masivos, canales de comunicación interna, medios digitales y medios tradicionales, para crear un espacio en el que se permita difundir la gestión institucional y fomentar la relación de la entidad con la comunidad, con el objetivo de crear prevención en la gestión de riesgos dentro del Distrito Metropolitano de Quito (Informe de Gestión, 2014, p. 79). El CB-DMQ, también se encarga de crear estrategias y

herramientas de relaciones públicas y comunicación, con el fin de informar a la sociedad, a través del desarrollo de campañas y mensajes eficientes enviados a la ciudadanía quiteña, con el fin de que los mismos, conciencien acerca de temas relacionados con la gestión y prevención de riesgos de desastres.

Durante el año 2014, Ecuador sufrió pérdidas de áreas verdes debido a los incendios forestales que ocurrieron en varias provincias del país. En verano, los incendios forestales provocaron una pérdida de 10.000 hectáreas en los bosques en la zona Andina, siendo Pichincha la provincia más afectada. (El Hoy, 2014) En la ciudad de Quito se quemaron 350 hectáreas de bosques. (El Comercio, 2014) Durante el mismo año, según datos estadísticos del CB-DMQ, se registraron 698 incendios estructurales en la capital, que fueron debidamente atendidos por las 21 estaciones distribuidas en todo el DMQ. (Notimundo, 2014).

Según el artículo 48 del Reglamento de Defensa Contra Incendios (2013) menciona que: “los Cuerpos de Bomberos del país ecuatoriano, deberán llevar a cabo campañas de difusión en material de prevención de incendios, a fin de concientizar a la ciudadanía sobre las necesidades de colaborar en mencionada labor”. (Reglamento de Defensa Contra Incendios, 2013, p.6). Por esta razón la entidad cada año estrataga campañas preventivas y de concienciación, para informar a la sociedad quiteña de como estar preparado o cómo actuar en caso de una emergencia y/o desastre, especialmente en incendios, ya sean estructurales o forestales.

Por lo tanto, debido a la incidencia de incendios registrados en la ciudad de Quito en el año 2014 y a pesar de las múltiples campañas que se realizaron, por parte del CB-DMQ, se ve la necesidad de realizar un estudio con el fin de verificar si el mensaje que se otorga a la ciudadanía causa el impacto y cumple con el objetivo comunicacional que establece el Dpto. de Comunicación Social de dicha entidad, lo cual proporcionará información relevante para la institución, para la toma de decisiones en las estrategias comunicacionales que se

aplicarán en años siguientes, con lo cual, se beneficiará a la ciudadanía de la capital del Ecuador, impulsando a la prevención de riesgos de desastres y de incendios, y sobretodo generar conciencia acerca de la importancia del cuidado ambiental.

### **2.1.1. Plan Operativo Anual (POA) del CB-DMQ**

El Cuerpo de Bomberos planifica un Plan Operativo Anual (POA) documento que contribuye en la planificación estratégica 2012– 2014, enmarcados en la misión y visión de la institución, con el objetivo de brindar servicios permanentes de “Prevención de incendios, combate de incendios, rescate y salvamiento, emergencias con materiales peligrosos, emergencias médicas y pre hospitalarias” (Plan Operativo Anual, 2014, p.40)

El Plan Operativo Anual 2014 es un instrumento que contribuye a direccionar la gestión institucional para dar seguimiento y monitoreo a todos los proyectos y programas planeados para este año. Por el cual, se desarrolla según un presupuesto en concordancia con los artículos 106 y 107 del Código Orgánico de Planificación y Finanza Públicas, así como las directrices emitidas por la Secretaria General de Planificación del Municipio DMQ, y de esta manera conformar los seis programas que se realizaran en el año con sus objetivos, costos y beneficios para la institución.

Es importante recalcar que el POA planificado para el año 2014 es alineado bajo las políticas y directrices de la Alcaldía en coordinación con la Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad del DMQ y Secretaria General de Planificación del DMQ. (Planificación Operativa Anual, 2014, p.4)

#### **2.1.1.1 Misión**

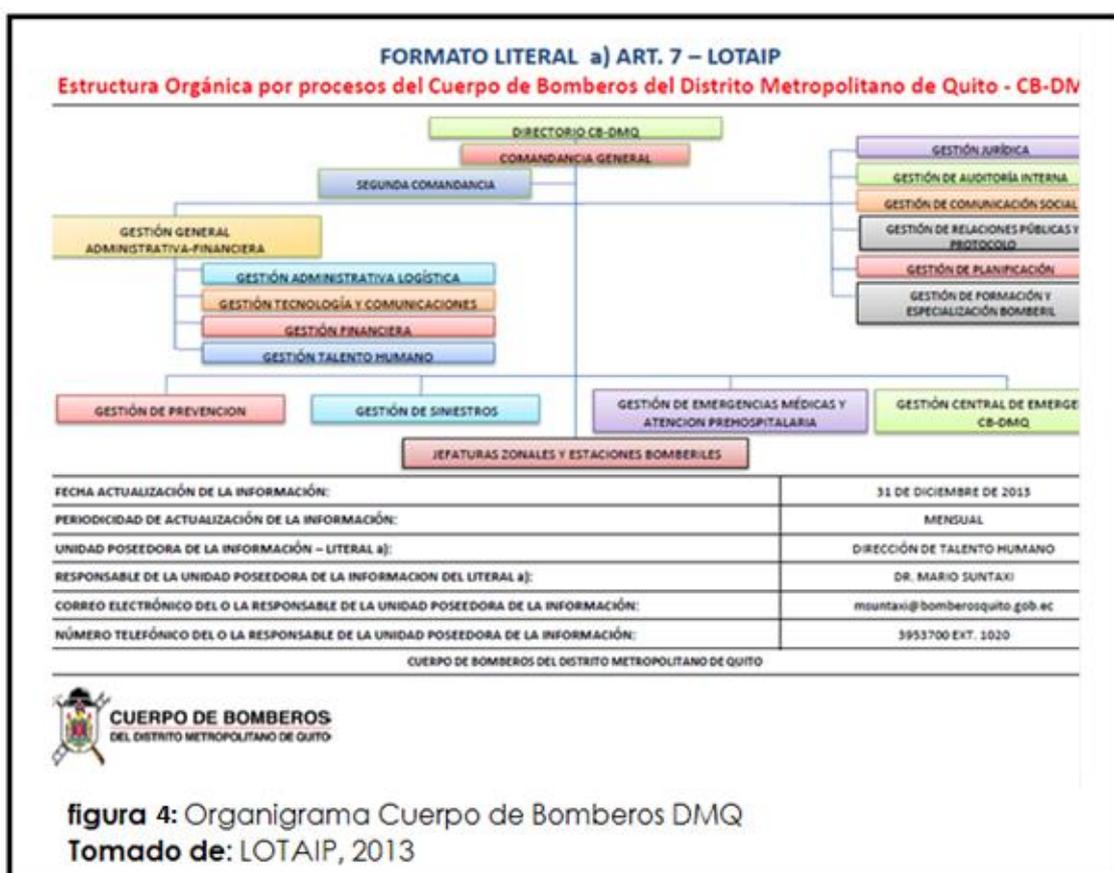
“Salvar vidas y proteger bienes mediante acciones oportunas y eficientes en prevención y atención de emergencias en la Comunidad del Distrito Metropolitano de Quito”. (Cuerpo de Bomberos, 2013)

### 2.1.1.2 Visión

“Institución Técnica modelo en la prevención y atención de emergencias en el Distrito Metropolitano de Quito, que utiliza protocolos de operación normalizados con equipamiento de última tecnología y personal altamente calificado y empoderado para tranquilidad y satisfacción de la comunidad”.(Cuerpo de Bomberos, 2013)

### 2.1.1.3. Organigrama institucional

Se ha considerado importante dar a conocer el organigrama estructural del CB-DMQ, ya que en los capítulos siguientes se detallará las funciones y características de uno de sus departamentos, Gestión de Comunicación Social:



Se puede observar que la Institución cuenta con diferentes Direcciones, comandancias, jefaturas y departamentos que permiten el correcto desempeño

y funcionamiento de la entidad como tal. Sin embargo, por ser una empresa de políticas jerárquicas se dividen en 731 bomberos operativos, quienes brindan continuo servicio a la comunidad a través de rescate, además de ser quienes se rigen según el grado obtenido. También apoyan 133 funcionarios administrativos, quienes ejecutan los proyectos planificados cada año, es un personal que se rige bajo otra modalidad de comunicación ya que se relacionan directamente con el director del área administrativa. (Cuerpo de Bomberos, 2013)

## **2.2. Departamento de Comunicación del CB-DMQ**

Dentro del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito existe una Dirección de Comunicación Social, la cual se encarga de generar ámbitos de comunicación y difundir de manera ágil, oportuna y veraz la gestión de dicha entidad, a través de la dirección directa y armónica con los medios de comunicación, para fomentar la relación institución- comunidad, y fortalecer la imagen de la Institución.

El área de Comunicación, mediante técnicas de campañas masivas de comunicación, busca generar conciencia en la población con recomendaciones y mensajes preventivos ante desastres y emergencias, la entidad apuntó a tener canales de comunicación, con el fin de fortalecer los lazos con la comunidad y a su vez, la imagen de los diferentes servicios que brinda el CB-DMQ.

Una de las estrategias de esta dirección, para llegar a la comunidad, es la relación directa que posee con los medios de comunicación, quienes contribuyen a difundir mensajes relacionados con las diferentes campañas que esta entidad desarrolla anualmente. A través de las campañas, el área de comunicación, busca conseguir interacción con la gente por medio del contenido de los mensajes y la identificación de los mismos, creando conciencia en los quiteños y compromiso con el cuidado de los bosques y prevención de riesgos.

A finales de año, el CB-DMQ enfoca de forma diferente sus campañas, ya que brinda información acerca de la prevención y manipulación indebida de juegos pirotécnicos, con el fin de evitar riesgos por quemaduras, intoxicaciones, mutilaciones en personas por el manejo inadecuado de material pirotécnico, este enfoque se da gracias a las épocas festivas del momento.

Todo material de difusión masiva, también se realiza a través de redes sociales, herramienta que en la actualidad, tiene un alcance mundial, con el fin de interactuar con la ciudadanía, por medio de las fan page, en las cuales se transmite, a través imágenes, videos y mensajes, temas relacionados con recomendaciones para utilizar los servicios, información institucional, consejos sobre seguridad, inundaciones o incendios.

Adicional a esto, el Dpto. de Comunicación Social se encarga de difundir información a la comunidad, acerca de la gestión que realizan otras direcciones de la institución, por ejemplo la dirección de prevención, quienes a través de la implementación de diferentes estrategias tienen el objetivo de buscar espacios de acercamiento con la sociedad, debido a que por medio de talleres y capacitaciones, se detallan temas como: sistema de prevención y protección contra incendios estructurales y planes de emergencia y contingencia en aspectos básicos de la gestión de riesgo (Información de Gestión, 2013, p. 51)

En la Revista Información de Gestión (2013, p.46) se describe la situación actual del Dpto. de Comunicación Social del CB-DMQ, en donde, menciona que las funciones, responsabilidades y campañas que este desarrollaron, en el año 2014, fueron cumplidas en un 90%, de acuerdo al POA que se elaboró en la Institución, con un margen de error del 5%. Además, de haber gestionado 17 proyectos alineados a las políticas del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, el Plan Nacional del Buen vivir. También, la campaña “Mi hogar seguro” realizada en conjunto por las Direcciones de Prevención y Siniestros, con el Dpto. de Comunicación Social, se cumplió al 100% con los objetivos planteados. (Informe de Gestión, 2013, p.46)

### 2.2.3. Funciones del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ

El Departamento de Comunicación Social del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito tiene funciones el desempeño de las siguientes actividades:

- Elabora reportes de cobertura informativa de las actividades y proyectos institucionales.
- Elabora informes de eventos y difusión institucional en coordinación con las diferentes áreas de la entidad.
- Elabora boletines de prensa relacionados con la gestión bomberil.
- Produce materiales de comunicación para información, difusión y promoción de acuerdo a la planificación de la institución.
- Realiza informes de seguimiento y monitoreo de noticias que publican los medios de comunicación.
- Coordina reportajes de interés institucional.
- Cubre los eventos relacionados a la gestión institucional
- Elabora archivos fotográficos de los eventos relacionados con la gestión institucional.
- Difunde acciones, campañas y proyectos del área de Prevención.
- Prepara al vocero institucional para que sea la persona encargada de la transmisión de información adecuada a medios de comunicación, acerca de diferentes temas de interés público. También es quien ayuda a emitir mensajes de prevención en cuñas radiales, siendo este la imagen de la entidad.
- Apoya en las capacitaciones internas empresariales y públicas.  
(LOTAIP, 2002)

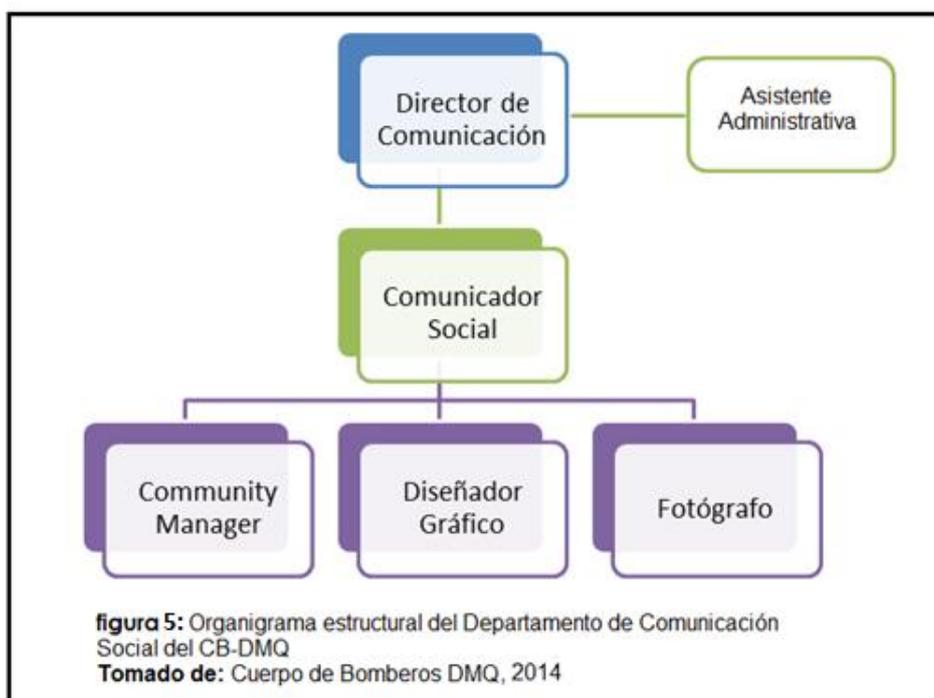
El Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ, no es el encargado de generar propuestas de los distintos proyectos y campañas que se efectúan por parte de la institución, pero si participa de forma activa en el desarrollo de los mismos, además que abarca dentro de sus funciones la difusión, control y evaluación de estos. A más de ello, las funciones de Dpto. se ven evidenciadas

en la transmisión de boletines de prensa en los diferentes medios de comunicación masivos, en donde el éxito del mismo se relaciona con las publicaciones, reportajes, anuncios, menciones, entre otros, en medios de comunicación radiales, televisivos, prensa escrita y páginas online. Además, del manejo de redes sociales de la institución.

La agencia de publicidad que contrataron fue “Amanda. Event and Planning”, quienes crearon propuestas creativas de las campañas que se realizaron en el año 2014, las mismas que se efectuarán a través de las diferentes herramientas de comunicación y publicidad, como son los BTL y activaciones de campañas, los cuales son utilizados con frecuencia para la ejecución de dichas propuesta. El Dpto. de Comunicación Social del CB-DMQ, recepta dichas propuestas, realiza cambios, verifica la intensidad y eficiencia de los mensajes y aprueba que canales de comunicación serán utilizados para la difusión de las mismas.

### 2.2.2. Estructura del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ.

El CB -DMQ cuenta con el siguiente organigrama estructural del Departamento de Comunicación Social:



Dentro del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ, cuentan con 7 colaboradores especializados y con un amplio conocimiento en comunicación e imagen corporativa, por lo cual, cada uno de ellos tiene a su cargo responsabilidades designadas, las mismas, que se definen a continuación:

- **Director de comunicación:** es quien coordina y organiza la información del CB-DMQ, y de medios de comunicación, además, debe tener la habilidad para desarrollar acciones grupales y generar e implementar ideas creativas con creatividad y veracidad en la producción, comunicación y difusión de información e imagen de aspectos internos y externos de la institución. Posee la capacidad de analizar y desarrollar los conocimientos técnicos relacionados al área de trabajo de Comunicación Social. Es quien dirige el correcto funcionamiento de la página web y redes sociales; también, supervisa y aprueba los procesos y las artes sobre imagen institucional. (LOTAIP, 2013).
- **Comunicador Social:** es el encargado de la preparación y redacción de artículos y reportajes especiales remitidos por las diferentes unidades institucionales para ser editados en manuales, boletines, libros, revistas y otras publicaciones; realiza acciones y establece contactos con fuentes donde se accederá a información de actualidad de interés institucional; elabora informes sobre el avance de los proyectos de comunicación social, dirige y ejecuta las actividades de relaciones públicas y acción protocolar, internas y externas del CB-DMQ, prepara productos comunicacionales para difusión e impacto ante la comunidad; además, mantiene un registro audiovisual y documental actualizado de la institución y actualiza la página web de la institución de acuerdo a los requerimientos institucionales. Recaba, centraliza y procesa la información que se genere en las diferentes dependencias y unidades del CB-DMQ y las canaliza de conformidad con las políticas institucionales (Enríquez, 2015)
- **Community Manager:** las funciones de los community manager que forman parte de la estructura del Dpto. de Comunicación Social del CB-DMQ, se dividen en dos: uno de ellos se encarga de la administración de

las redes sociales, Facebook y Twitter, del CB-DMQ, mientras que la otra persona, se encarga del manejo de redes sociales, pero en este caso, del Comandante Eber Arroyo Jurado. A más de esto, son quienes crean productos de comunicación de prevención y atención de emergencias, con el objetivo de que la sociedad conozca acerca de estos contenidos, para que gente comparta y así ganar más seguidores, mejorando la imagen institucional; sin dejar de lado, la transformación de mensajes adecuándolos a un lenguaje entendible para los públicos objetivos. (Zambrano, 2015)

- **Diseñador Gráfico:** es quien maneja la imagen institucional, debido a que es quien elabora las artes de las publicaciones tanto internas como externas en sus diferentes presentaciones, las mismas que son aprobadas por el Comanda y el Director de Comunicación. (Zambrano, 2015)
- **Fotógrafo:** es la persona encargada de realizar y editar las fotografías institucionales, las mismas, que serán publicadas en las diferentes redes sociales y herramientas de comunicación interna y externa de la entidad. (Zambrano, 2015)
- **Asistente Administrativo:** cumple con las funciones de recepcionista y secretaria, además, de brindar atención y apoyo a la dirección de comunicación. Realiza las compras públicas, maneja archivo del departamento, toma nota en reuniones, coordina entrevistas y citas con medios de comunicación. (Díaz, 2015)

### **2.3. Objetivos y metas comunicacionales cumplidas en el año 2014 por el CB-DMQ**

A continuación se presenta una tabla que consta de los proyectos y campañas realizadas por el CB-DMQ en el año 2014, enfocadas a la producción de productos comunicacionales, para la difusión y análisis con medios de comunicación, ciudadanía y público interno del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito:

**Tabla 1:** Ficha técnica de los proyectos del CB-DMQ, 2014.

MACRO ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TAREAS	REQUERIMIENTOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (USD)	COSTO TOTAL (USD)
Campañas publicitarias masivas para la difusión de mensajes de prevención ante riesgos naturales.	Campañas comunicacionales acerca de prevención y el accionar del CBQ en Quito	Difusión de 3 campañas mediáticas	Contratar una agencia publicitaria para difusión de campañas mediáticas preventivas del CBDMQ	1	300.000,00	300.000,00
Espacios comunicacionales de difusión y análisis con medios de comunicación, ciudadanía y público interno del CBQ.	Producción de Productos comunicacionales del CB-DMQ	Publicaciones en prensa, impresión y producción material de difusión	Edición, Impresión y Reproducción de material comunicacional para difusión Institucional. (Cuadernos de uso diario, carillas planeador, trípticos institucionales, folletería institucional)	1	14.000,00	14.000,00
			Edición, impresión, reproducción de material e imagen institucional	1	1.500,00	1.500,00
			Edición, impresión y reproducción de Informe de Gestión (Anuario 2014)	1	200,00	200,00
			Edición, impresión y reproducción de material comunicacional preventivo para: "Incendios Forestales", "Mi Hogar Seguro" y Otros.	1	31.950,00	31.950,00
			Contratación de una agencia publicitaria para difusión Institucional en medios de prensa	1	30.000,00	30.000,00
			Contratación de una agencia publicitaria para difusión Preventiva en medios de prensa	1	20.400,00	20.400,00
			Monitoreo de medios de comunicación externa.	Contratación de Agencia de Monitoreo de medios de comunicación externa.	1	16.240,00
		Tercera temporada del Noticiero Bomberil	Contratación del Servicio y producción para la 3ra. Fase del Noticiero Bomberil	1	50.000,00	50.000,00
			Segunda fase de equipamiento set de Televisión y Auditorio del CBDMQ (Adquisición de equipos de audio e iluminación para el equipamiento del Set)	1	10.000,00	10.000,00
		Gestión de medios y Redes de prensa	Socialización de Protocolos de Emergencia para medios de comunicación	1	3.500,00	3.500,00
		Producción y edición de un video institucional	Contratación del servicio para la Producción, Edición y Post Producción de un video institucional de Aniversario	1	17.000,00	17.000,00
<b>TOTAL DEL PROYECTO</b>						<b>494.790,00</b>

**Nota:** Planes y programas en ejecución y ejecutados por el Departamento del CB-DMQ del año 2014.

En el presente cuadro se puede observar que el CB-DMQ, tiene una gestión de comunicación, que se encarga principalmente de difundir las campañas que dicha entidad desarrolla conjuntamente con la Agencia de Publicidad contratada, en todos sus aspectos, a través de medios de comunicación masivos, incluidos redes sociales.

El CB-DMQ, en el año 2014 mantuvo tres campañas, en donde la principal y de la cual se desprenden las demás es “Quito ciudad de bomberos”, esta campaña tiene como objetivo principal que la ciudadanía quiteña participe de forma activa en la prevención de los siguientes temas que se trataron de la difusión de incendios forestales y pirotecnia.

Por ejemplo, en el año 2013 se reactivaron y crearon nuevos mensajes con la campaña de prevención y control de incendios forestales, en donde consiguieron reducir en un 35% las quemas y de este modo, se evitó pérdidas de naturaleza, bosques y parques principales del DMQ. Del mismo modo, con los mensajes “Bienvenido, con solo prevenir ya eres parte” o “tengamos un verano sin prender fuego en matorrales y pastizales” se logró que la gente interactúe con el contenido de la campaña informativa, en el que promovió que los quiteños tomen conciencia y compromiso del cuidado medio ambiental. (Informe de Gestión, 2013, p. 51)

En el mismo año, con el fin informar y educar a la ciudadanía, sobre el manejo inadecuado de juegos pirotécnicos se realizó una campaña en la que se utilizó la frase “Prendamos las fiestas sin pirotecnia” para que se conozca acerca del riesgo que el mal manejo y el peligro que produce manipular material pirotécnico. (Informe de gestión, 2013, p. 51)

En conclusión el Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ, es quien gestiona la comunicación interna y externa de dicha entidad, además ser quien genera estrategias de relaciones públicas para informar a la ciudadanía de cómo estar prevenidos en caso de riesgo y/o emergencia, a través de los diferentes canales, redes y herramientas de comunicación y publicidad, para que la ciudadanía quiteña conozca acerca del cuidado y preservación del

medio ambiente. Adicional a esto, a pesar de que el área de comunicación cumple con el 90% en la ejecución de los distintos proyectos, se debería mantener una evaluación constante enfocada a la ciudadanía, el impacto que generan la campañas en ellos y el grado de conocimiento e información que poseen acerca de los temas tratados por el CB-DMQ, debido a que en la entrevista que se realizó con el Director de Comunicación, Francisco Alvear, comentó que las evaluaciones que el Dpto. realiza a las distintas acciones que ejecuta, son únicamente, a través del alcance que poseen los medios de comunicación y según, lo que la Agencia de Publicidad comenta, lo cual no asegura que el mensaje y la imagen de las campañas en la ciudadanía sea eficiente y ayude a la educación y cuidado ambiental. (Alvear, 2015).

#### **2.4. Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ**

El CB-DMQ busca crear una buena imagen frente a la colectividad del DMQ, por lo que el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo es quien genera estrategias y crea espacios de vinculación con la comunidad con el objetivo de “incrementar el impacto de la imagen mediante vínculos entre las instituciones públicas, privadas y a la comunidad a nivel nacional de interés bomberil” (Cuerpo de Bomberos, 2013).

Para esto el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo realiza actividades dinámicas donde bomberos imparten información acerca de la labor diaria de la Institución y temas relevantes como la prevención de incendios forestales, estructurales y el uso inadecuado de pirotecnia, a través de casas abiertas, obras de teatro, títeres, entre otras, en las diferentes zonas rurales y urbanas del DMQ. (Toapanta, 2015)

Durante el 2014, el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo con el fin de crear una cultura preventiva en las comunidades del DMQ, ha desarrollado espacios donde ha tenido la oportunidad de llegar 500.000 personas con recomendaciones y mensajes preventivos, logrando fortalecer la imagen institucional. (Informe de Gestión, 2014, p. 72)

A continuación se presenta una tabla donde constan las actividades realizadas por el Departamento de Relaciones Públicas y de Protocolo en el Distrito Metropolitano de Quito:

**Tabla 2:** actividades de vinculación realizadas por el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo en el año 2014 del CB-DMQ.

Tipo	Cantidad	Alcance
Charlas y eventos de capacitación	252	5.000
Casas abiertas y ferias	43	30.000
Eventos de Atención al Volcán Cotopaxi	27	2.700
Eventos de prevención de Incendios Forestales	25	2.000
Otros eventos realizados	297	68.868
<b>TOTAL</b>	<b>644</b>	<b>108.568</b>

**Nota:** Según datos emitidos por la Directora del Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ se realizaron 644 eventos de vinculación con la ciudadanía con un alcance de 108.568 personas de la ciudad de Quito en el año 2014.

El departamento de Relaciones Públicas y Protocolo trabaja en conjunto con el área de Comunicación Social para mantener una misma imagen y conceptos coordinados, con el fin de crear una cultura preventiva. (Toapanta, 2015)

Es por ello, que el área de Relaciones Públicas y Protocolo en sus actividades utiliza materiales educomunicacionales, generadas por el Departamento de Comunicación Social para poder mantener un mismo rumbo en la imagen institucional y con estos recursos poder crear dinamismo en los espacios de vinculación y estrechar lazos con la comunidad, a partir de la emisión de información sobre temas de prevención. (Toapanta, 2015)

Cabe recalcar que la educomunicación se define como la interacción entre educación y comunicación, el cual permite crear ejercicios y acciones para fortalecer ambientes comunicativos en espacios educativos, accediendo a que el sujeto desarrolle su conciencia y su pensamiento crítico. (Ulloa, 2015, pp.23-24) En este caso el Cuerpo de Bomberos desarrolla espacios donde la ciudadanía participa para conocer acerca de la prevención de incendios forestales, estructurales y el inadecuado uso de pirotecnia.

Los materiales educomunicacionales contienen mensajes e imágenes que permiten llegar a distintos tipos de público de una forma interactiva y dinámica, lo que permite captar la atención inmediatamente del grupo de personas objetivas, ocasionado aprendizaje al mismo tiempo. (Ulloa, 2015, p. 24) Por esta razón, el Departamento de Comunicación del CB-DMQ ha generado impresiones como dípticos, trípticos, figuras para moldear en papel, etc. con mensajes corporativos, con el fin de que el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo entregue a los ciudadanos quiteños, estos recursos para que participen en los diferentes eventos de vinculación.

## **2.5. Funciones del Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo**

- Asesorar a las autoridades del CB-DMQ en temas de relaciones públicas, imagen y protocolo.
- Programar, coordinar y ejecutar actividades, culturales, sociales e institucionales y con la comunidad.
- Planificar y organizar la agenda de relaciones públicas y actos protocolarios de la Comandancia General.
- Generación de políticas de vinculación comunitaria del CB-DMQ.
- Coordinar y gestionar la imagen corporativa institucional en el diseño y elaboración de material promocional y papelería conjuntamente con la Dirección de Comunicación Social
- Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar la ejecución del plan de vinculación comunitaria.
- Socialización de los proyectos de vinculación comunitaria.

- Gestionar las actividades previas a la asistencia o participación del Comandante o sus delegados/s en eventos interinstitucionales dentro y fuera del Distrito

Es importante mencionar que el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo cuenta con dos colaboradores capacitados y responsables en realizar las diferentes actividades y gestiones del área, también tiene el apoyo de varios bomberos quienes participan y brindan capacitaciones en los diferentes espacios de vinculación, como parte de la labor diaria de los mismos.

## **CAPÍTULO III COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO Y CAMPAÑAS SOCIALES**

*“La imagen de la empresa es la representación mental en el imaginario colectivo, de un conjunto de atributos y valores que funcionan como un estereotipo y determinan la conducta y opiniones colectivas” Joan Costa (2009, p. 53)*

Como menciona Joan costa (2009) en su libro, Imagen Corporativa en el siglo XXI, la imagen es la percepción que tiene el individuo a través de sus experiencias, emociones, sensaciones, entre otras, para poder crear en su memoria un significado representativo, ya sea positivo o negativo, acerca de una información relevante que se adapta implícitamente en la mente de la persona, ocasionado una opinión o he incluso una conducta. (p. 53)

Es por ello, que la humanidad tiene la capacidad de crear condiciones adecuadas para el intercambio de ideas y códigos necesarios para la convivencia, a través de diferentes signos lingüísticos, ya sean símbolos, íconos, colores, etc., creando así una comunicación con un lenguaje sencillo y entendible, el cual, se adapta a las necesidades de las diversos grupos sociales, ya sea de un país, ciudad, región, entre otros (Ulloa, 2007, p.19).

Toda comunidad crea expresiones culturales en el que se formalizan normas de comportamiento, por lo cual, se genera una comunicación cultural, en el cual se pueden verificar manifestaciones de las actitudes, el mismo que permite que las personas que posean rasgos similares, se muestren tal y como son (Ulloa, 2007, p. 22).

La cultura es concebida como la expresión y manifestación de conductas y actividades con estilo propio, que realiza cotidianamente un grupo de personas, durante una larga trayectoria. (Costa, 2009, p.63) Es por ello que en muchas ocasiones para obtener un cambio social es necesario tener conocimiento de la identidad cultural de cierto lugar, con el fin de crear una imagen representativa

que permita establecer a través de la comunicación un desarrollo de cooperación para algún tipo de proyecto.

Cabe recalcar que la identidad es todo aquello que hace único a diversos grupos sociales, ya que es el conjunto de creencias, cultura, valores, filosofía e historia; es el verdadero eje al cual gira un grupo social. (Molina, 2004, p. 11) Por lo que al momento de establecer un cambio de identidad cultural es proceso de evolución, ya que permuta la raíz de origen.

En la actualidad, se utilizan diferentes medios de comunicación para poder llegar masivamente a los diferentes grupos sociales, y de esta manera crear elementos claves para homogenizar ciertos estilos de vida, de la misma manera, dar a conocer información relevante sobre temas de interés social, los cuales, se enfocan en generar una cultura y educación, en base, a las distintas problemáticas que posee un lugar en específico o de forma global.

Para Ulloa (2007), la comunicación está relacionada con los patrones culturales de cada pueblo, debido a que se manifiesta en todos los espacios y tiempos creando un intercambio de códigos en un juego de ida y vuelta de mensajes, a más de, no quedarse en teoría, sino pasar directamente a la realidad siendo tomada como una necesidad que permite que la sociedad se conozca, se comprenda y aprenda acerca de otra cultura.

En base a lo mencionado anteriormente, se puede decir que, el CB-DMQ, ha desarrollado códigos y símbolos para difundir las campañas preventivas que realiza, con las cuales, pretende llegar a la sociedad ecuatoriana y todas las culturas que lo conforman de un mismo modo, buscando generar en ellos un cambio de conducta, además, de educarlos sobre temas relacionados con la preservación ambiental.

Es importante recalcar que la comunicación es un instrumento importante debido a que se encarga de crear herramientas para conocer y obtener la suficiente información de un grupo social en específico permitiendo llegar a los mismos de la mejor manera, por medio de mensajes estructurados y

diagramados de acuerdo a sus necesidades, con lo cual, se busca implantar en ellos una concienciación, de acuerdo a un tema en general como por ejemplo: temas sociales, ambientales, políticos, culturales, económicos, etc.

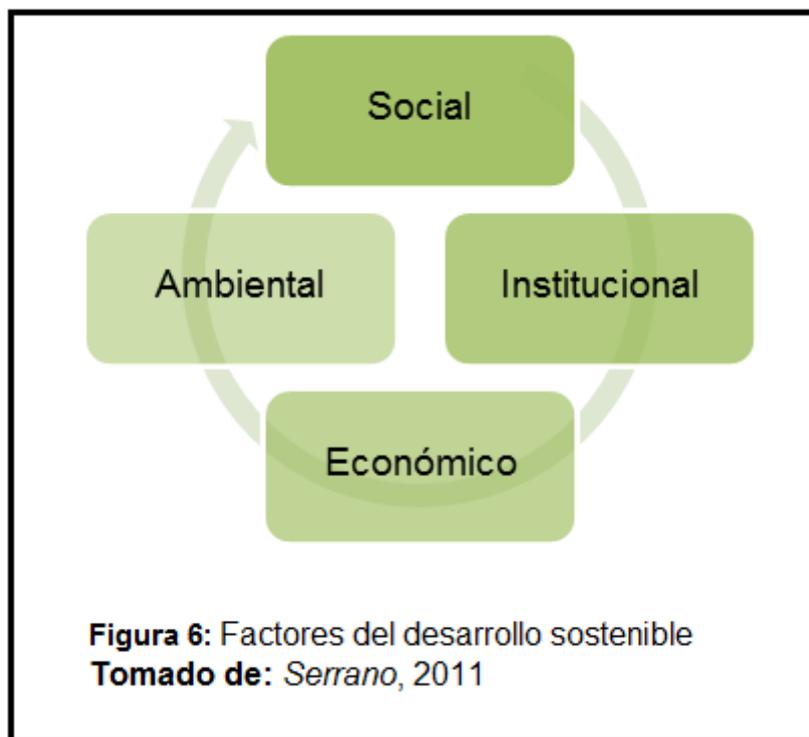
Por lo tanto, la comunicación en sus diversas expresiones ayuda a definir prácticas y responsabilidades de los pueblos con un fin en específico, en el que busca proyectarse para un desarrollo en los diferentes patrones culturales y prácticas sociales. (Ulloa, 2007, pp. 32-36)

### **3.1. Comunicación para el desarrollo**

La comunicación para el desarrollo puede definirse como la aplicación de estrategias comunicacionales que tiene como finalidad enviar información a la sociedad, sobre temas relevantes como: educación, cultura, economía, entre otros, ya que, a través de este se busca conseguir un cambio social utilizando herramientas y canales de comunicación efectivas para cada stakeholder.

Adicional a esto, la comunicación para el desarrollo es la búsqueda de mejores condiciones de vida, a través de las diferentes oportunidades que brinda un país, en las que se pueden generar cambios estructurales impulsando un desarrollo sostenible, por medio de los cuatro factores importantes de un estado, que son lo económico, en el que se refiere a tener inversiones y un flujo de capital adecuado para sostener a la sociedad; todo aquello que está relacionado con lo social basado en las condiciones de vida de la población y el desarrollo de los mismos. Lo ambiental que es el uso sostenible de los recursos naturales que se encuentran en el territorio o a disposición de las personas. Y lo institucional que hace referencia a los establecimientos fuertes que ayudan al sustento y continuidad para el progreso. (Serrano, 2011)

En la figura, Carolina Serrano (2011), establece que existen 4 factores que componen el desarrollo sostenible:



Al hablar de desarrollo de una sociedad se da a entender que la manera de organizarse en las diversas formas económicas, sociales y culturales, se direccionan al bienestar social, por lo cual se crea una evolución, la misma que se encarga de ir formando un desarrollo sostenible en donde se incluyen las generaciones actuales y la integración equilibrada de la naturaleza. (Razeto, 2005, p.47)

Es importante mencionar que los comunicadores para elaborar información tienen que tomar en cuentas a los cuatro factores sostenibles, ya que busca crear vínculos con la sociedad a través de una relación armoniosa con el entorno social, cultural y político, y así establecer confianza y e identidad con el público objetivo. (Tironi y Cavallo, 2008, pp. 13 -14)

Como menciona UNICEF (s/f), que la comunicación desempeña un papel principal en el desarrollo humano, debido a que las nuevas tecnologías de la comunicación, información e interrelación social, están transformando la vida económica, social y cultural, pese a que los sectores pobres del mundo aún no poseen tecnología avanzada, este tipo de comunicación ofrece enormes

posibilidades en relación a materiales para llegar a niños, jóvenes y adultos, quienes se convierten en los agentes protagónicos de cambio social. Es por esto, que la comunicación para el desarrollo no debe limitarse solamente a medios de comunicación, sino que se debe conocer y comprender “la situación de las personas, sus creencias, valores y normas sociales y culturales que rigen sus vidas para poder obtener la participación de las comunidades” y de este modo, “mantener un proceso bidireccional mediante el cual se puedan compartir ideas y conocimientos”, con el fin de crear una gran cantidad de herramientas y enfoques de comunicación, que “potencien a los individuos, con el fin de que tomen medidas necesarias para mejorar sus vidas”. (Unicef, s/f)

Para obtener una buena comunicación para el desarrollo es importante que se relacione la misma con la educación para el desarrollo, el cual se define como la sensibilización cuando informan de manera puntual y adecuada, mediante la realización de programas especiales en la formación formal y no formal de los individuos, con el fin de complementar las acciones, a través de actividades diseñadas, pensadas y por tanto, programadas en una estrategia de medio y largo plazo, que tenga como objetivo ayudar a comprender los problemas de sus orígenes, en lugar de limitarse a solucionar un problema en un espacio determinado y un tiempo en específico. La comunicación y la educación para el desarrollo se encuentran estrictamente relacionadas y se complementan, ya que no puede existir la una sin la otra, y estas dos no tendrían sentido si no se busca una transformación o un cambio social. (Martínez, Lubetkin, 2010, pp. 116-117)

Así mismos, se destaca que la comunicación y la educación para el desarrollo buscan “la motivación, el compromiso, la libertad, la responsabilidad y el derecho del ser humano, la solidaridad del espíritu crítico, entre otros valores, como elementos de inspiración” (Navarro, 2006, p. 186) y sobretodo de promoción en la formación humana, debido a que la comunicación establece contacto con los individuos, grupos, ONG, y destaca con ellos el diálogo, donde procura conocer a los grupos y a través de esto construir mensajes en el que se utilizan los diferentes medios de apoyo para la difusión y propagación de los

mismos, debido a que los intereses de la educación y comunicación para el desarrollo pretende que sean persuasivo, ya que se busca un cambio de actitudes, valores y comportamientos, desembocando de este modo en una cultura intercultural. (Navarro, 2006, p. 188)

Como menciona Ulloa (2005) en su libro *Comunicación, cultura y desarrollo*, p.36, la comunicación “no es una receta debido a que no se busca homogenizar formas de vida en los diferentes segmentos de la población, sino más bien, la comunicación debe relacionarse con los valores culturales, para seguir impulsando a que estos se sigan desarrollando en el diario vivir de la sociedad”, y con esto, conseguir un desarrollo sostenible, donde el ser humano aprenda a valorar y a concienciar acerca de los ejes centrales de los valores culturales, dejando a un lado la globalización para de esta manera crear una comunicación que no solo ayude localmente, sino, se extienda hacia el resto del mundo, sin perder la identidad local y fortaleciendo la interculturalidad y sin dejar a un lado la relación que se tiene como país con los países vecinos. Esto quiere decir que, la comunicación para el desarrollo no es más que la búsqueda de estrategias comunicacionales basados en la cultura local, con el fin de poder crear información, en el que permita que las personas se sientan identificadas y parte de este lugar, de tal modo que se impulse a la educación y así se promueva la concienciación de temas relevantes e influyentes que afecten o beneficien al desarrollo del mismo. (Ulloa, 2005, p.36)

En base a la información anteriormente mencionada, se puede destacar que el CB-DMQ dentro de su gestión y sus campañas pretende alcanzar una comunicación y educación para el desarrollo de la ciudadanía quiteña, ya que trabaja directamente con la misma, y socorre las emergencias y desastres suscitados en el DMQ, además de pretender educar en temas relacionados con la prevención de riesgos de desastres, como punto de partida de su gestión y labor.

Sin embargo, el Dpto. de Comunicación Social del CB-DMQ busca incluir la comunicación para el desarrollo dentro de sus campañas, buscando alcanzar

un espacio en el cual se cree un intercambio de mensajes bien estructurados, y de este modo, poder interactuar con los ciudadanos de Quito, a quienes pretende persuadirlos y concienciarlos en relación a temas de prevención de incendios y cuidado ambiental, por lo cual esta institución crea y espacios adecuados donde permite que exista una interacción entre bomberos y ciudadanos seleccionando lugares estratégicos de la ciudad, para que exista un intercambio de ideas y de este modo fluya un diálogo informativo acerca de las causas de incendios tanto estructurales como ambientales. Cabe recalcar, que la evaluación de los espacios donde se va a realizar la difusión de sus campañas y la estructura de los mensajes y la información que emite, deben ser bien estudiados e investigados, ya que de acuerdo a esto, se conseguirá el impacto que se desea. (Ulloa, 2005, p.50)

A continuación se detallarán las campañas ejecutadas en el año 2014, las mismas que tienen incidencia en la comunicación para el desarrollo.

### **3.1.1. Campaña de prevención y control de incendios**

Según Francisco Alvear, Director de Comunicación del CB-DMQ, menciona a través de una entrevista (2015) que los incendios forestales son obrados en un “100% por la mano del hombre”, siendo el “80% involuntarios”, esto quiere decir que por falta de conocimiento o por una tradición implantada de generación en generación los habitantes de determinados lugares, especialmente campesinos que se encuentran en el perímetro de la ciudad de Quito y zona rural, tienden a quemar pastizales con el fin de preparar y abonar la tierra luego de haber tenido cosecha, a lo cual lo denomina “quemadas agrícolas”. Estas personas no tienen el conocimiento del daño o el peligro que pueden causar al medio ambiente, ya que las campañas desarrolladas por el CB-DMQ no tienen un gran alcance en estas zonas, debido a que consideran que las personas no se informan constantemente por medio de las herramientas de comunicación que utilizan para transmitir mensajes persuasivos como: radio, prensa, redes sociales.

El 20% restante de los incendios forestales son provocados de forma mal intencionado, esto quiere decir, que son inducidos por piromaniacos, lo cual se describe como un “comportamiento caracterizado por la reiteración de actos o intentos de prender fuego a las propiedades u otros objetos, sin motivo aparente, junto con la insistencia constante sobre temas relacionados con el fuego y la combustión” (Gómez, 2008, p.485). Por lo tanto, el objetivo de la campaña se enfocó en dar a conocer la importancia de la prevención de incendios forestales, además que se buscó la participación de la ciudadanía, quienes aportaban a la campaña, a través de denunciar en el caso de haber observado piromaniacos o personas que por falta de noción realizaban fogatas y prendían pastizales en época de verano.

A través de esta campaña se pretende llegar a cumplir con los propósitos de la comunicación para el desarrollo, los cuales se enfocan en llegar al conocimiento, emociones y acciones de los individuos, creando causas, efectos y operaciones moldeadas compuestas por diversos códigos, con el fin de que las personas tengan un patrón que los impulse a llegar al desarrollo del bien social (Ulloa, 2005, p.60).

El mensaje persuasivo de la campaña es “Tú eres parte de la solución. Ayúdanos a prevenir incendios forestales”. Se apoyaron en acciones BTL que se colocaron en buses y parques, a más de utilizar un camión backlight, el cual se desplazaba por las calles de Quito, especialmente en las noches, en donde se transmitía una canción que mencionaba aspectos relacionados con la prevención de incendios. Esta campaña inició en la época de verano desde el mes de junio hasta mediados de septiembre del año 2014.

El público objetivo de la campaña fueron ciudadanos quiteños de edades entre 16 y 65 años, incluidos hombres y mujeres, debido a que se ejecutaron las siguientes activaciones BTL:

- **Buses:** en la vía pública se utilizaron tres unidades (ecovía, metrovía y trolebús), los cuales transitaban en los diferentes sectores de la

ciudad de Quito, en donde se mostraban imágenes con el mensaje de la campaña, para que la ciudadanía por medio de un conjunto de imágenes, colores, figuras y texto, recuerde de mejor manera el mensaje a transmitir, además, de poner en práctica y ser partícipe de la petición que se realizaba (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014).

- **Camión Backlight:** la duración de este BTL fue del 1 al 31 de agosto del 2014. Se procuró que el camión transite por las vías de Quito en horarios nocturnos, ya que iluminada desde el interior a los 5 lados de la lona translúcida, impresa a dos caras en alta definición, lo cual era difícil de no verlo, logrando adquirir la atención del público y causando un gran impacto en la transmisión del mensaje de la campaña. Tuvo un impacto alrededor de 300 por hora, 2400 por día y en total, la campaña aproximadamente llegó a 52.800 ciudadanos (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014).
- **Activación en parques:** se realizó todos los fines desde el 19 de julio hasta el 14 de septiembre en los diferentes y más importantes parques del DMQ (Metropolitano norte y sur, Carolina, Bicentenario y la Moya). Las acciones que realizaron fue colocar una gigantografía en un lugar estratégico de los distintos parques, con el mensaje “Yo soy parte de la solución”, en el cual, los ciudadanos podían colocarse el uniforme de bomberos, tomarse una foto y compartir en redes sociales, a cambio de recibir una fotografía impresa gratuita y adicional a esto un obsequio, el cual era un porta retratos del CB-DMQ. Según las estadísticas entregadas por dicha entidad, mencionan que a través de esta acción llegaron a alrededor de 12.000 a 50.000 visitas dependiendo del parque en donde se ubicaron. (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014)
- **Activación en semáforos:** bomberos vestidos con su respectivo uniforme en el caso de incendios forestales, se colocaron en los diferentes semáforo estratégicos de la ciudad de Quito, portando una

gigantografía en el cual se evidenciaba una imagen con el mensaje de la campaña, en el cual se solicitaba a la sociedad la prevención de incendios forestales, buscando que los mismos se conviertan en agentes de cambio y tomen acción sobre este problema medio ambiental. Mientras mostraban la gigantografía, el resto del personal entregaba a los conductores de los vehículos stickers con el mensaje “Yo amo a mis bosques”. (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014)

- **Spots Publicitarios:** estos se presentaron en 2300 cuñas en radios, alrededor de 17 a 30 cuñas por día, según el mes, desde el 1 de julio hasta el 20 de septiembre del 2014. En donde se transmitió el mismo mensaje y audio que en las demás activaciones. Los horarios de transmisión fueron en la mañana, tarde y noche dependiendo de la frecuencia radial.

La forma de medir la campaña fue a través de las visitas y likes en las distintas páginas web y redes sociales del CB-DMQ, además, utilizaron el panel de control de google analytics y un panel de estadísticas de google adwords, en donde se buscó el análisis de la página web oficial, por ejemplo el número de visitas, análisis de cualitativo de contenido, optimización y oportunidades; sin dejar de lado, el estudio del rating y puntaje que se obtuvo con la transmisión de esta campaña por los distintos medios tradicionales utilizados.

Los resultados que obtuvieron fueron positivos, ya que, las metas establecidas se cumplieron en un 90%, el número de visitas llegó de 12.000 a 50.000 dependiendo la activación y el parque en el que se realizó. (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014). Debido a las grandes pérdidas de bosques que han puesto en peligro a individuos y residencias, el CB-DMQ se ha visto en la necesidad de fortalecer cada año esta campaña.

Como se puede evidenciar en la información anteriormente descrita, el CB-DMQ, utiliza la comunicación y educación para el desarrollo, al momento de plantear sus campañas comunicacionales, las mismas que tienen como

finalidad llegar a la sociedad quiteña, hacerla parte del cambio y buscar la concienciación y educación en temas relacionados con la prevención de incendios forestales, además, de la importancia del cuidado medio ambiental. Sin embargo, en la entrevista realizada a Francisco Alvear (2015), Director de Comunicación de la institución, se reconoce que para que el CB-DMQ ayude a promover educación ambiental sería importante enseñar desde niños la importancia de la prevención de incendios forestales y las consecuencias que estas traen a nivel de infraestructura, medio ambiente y ser humano.

### **3.1.2. Campaña contra la pirotecnia**

La incidencia que posee esta campaña en la comunicación para el desarrollo, hace referencia a que el objetivo de la misma se enfoca en conseguir que la sociedad quiteña concientice sobre los efectos de la mala manipulación de la pirotecnia, buscando principalmente que no existan riesgos en la salud y bienestar de las personas (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014). Se reconoce que la ciudadanía quiteña está acostumbrada a festejar las fechas festivas con los coloridos y diferentes tipos de juegos pirotécnicos, aplicando el texto del libro Comunicación, cultura y desarrollo que “la memoria colectiva de las personas pase por un filtro intergeneracional muy arraigado que va de padres a hijos especialmente en lo relacionado con los valores, cultura e incluso en las formas de hablar e interactuar en conjunto” (Ulloa, 2005, p. 94) en base a esto el CB-DMQ busca la manera de comunicar a las personas acerca del riesgo del uso mal inadecuado de pirotecnia con el fin de disminuir los accidentes causado por este material tóxico, de igual manera pretende educar a la ciudadanía quiteña, como lo menciona en su mensaje principal, “los fuegos artificiales, no son un juego”.

Esta campaña estuvo dirigida a diversos públicos, con edades alrededor de 10 a 65 años, siendo hombres y mujeres. Además, tuvo una duración estimada de un mes, específicamente el mes de diciembre, debido a las festividades que se realizan en Quito durante este mes (fiestas de Quito, navidad y año nuevo).

Para lo cual utilizaron las siguientes herramientas comunicacionales para la difusión del mensaje de campaña:

- **BacklightTruck:** el público objetivo fueron hombres y mujeres de 10 a 65 años, la duración de la campaña fue de 22 días, en el mes de diciembre. El mensaje que utilizaron fue “los fuegos artificiales no son un juego. Ayúdanos a prevenir, tu eres parte de la solución”. El recorrido de este BTL fue en las diferentes calles de la ciudad de Quito, cruzando de norte a sur, de sur a norte, de este a oeste y viceversa, en horas nocturnas especialmente, ya que lo llamativo de esto, eran las luces que alumbrado de adentro hacia afuera por medio de la lona impresa. (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014)
- **Spots Publicitario:** con una duración de 30 segundos, el cual fue transmitido por los principales medios de comunicación audiovisuales de la ciudad de Quito. El spots buscó enviar mensajes de precaución y cuidado acerca de tips de seguridad para el montaje de árboles navideños, en el mismo se contó con la presencia del vocero de la institución, Comandante Ever Arroyo Jurado, quien al finalizar el spot brinda el siguiente mensaje: “tú eres parte de la solución, ayúdanos a prevenir” además de desear a la ciudadanía felices fiestas. La campaña tuvo una duración de 20 días aproximadamente, se llevó a cabo en el mes de diciembre, en fechas cercanas a las festividades de navidad y fin de año. (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014)
- **Activaciones:** se colocó un stand inflable con forma de casco de bomberos en los principales centros comerciales, bulevares, escuelas y colegios de mayor población estudiantil de la ciudad de Quito, con el fin de entregar volantes informativos y material POP, adicional a esto, se podía visualizar dentro de la carpa una gigantografía con el mensaje de la campaña, a más de contar con un bombero inflable en la parte exterior de la carpa, con el objetivo de atraer la atención de los más jóvenes, y que los mismos se acerquen

y sea posible otorgarles la información preparada. La duración de la campaña fue del 8 al 31 de diciembre del año 2014. (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014)

- **Ledman:** el objetivo era colocar una pancarta en la espalda de una persona, en donde la unión de los 4 pedazos de la pancarta se podía visualizar una imagen en la cual se buscaba transmitir el mensaje de la campaña, adicionándole la frase, “no permitan que los niños utilicen”. Esta se podía evidenciar en los semáforos con más concurrencia vehicular como la Av. Naciones Unidas, al centro-norte de Quito. Además, un mimo entregaba flyers en los cuales se mencionaba el mismo mensaje de campaña, adicionando “juntos prevenimos accidentes y quemaduras por el uso inapropiado de artefactos pirotécnicos”. esta acción se llevó a cabo en el transcurso del mes de diciembre. (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014)

Para poder medir el impacto de la campaña se analizó un monitoreo de medios de comunicación, con el fin de reconocer el número de publicaciones, cuñas, spots y transmisiones en medios de comunicación que tuvo la campaña con sus diferentes acciones. Por otra parte, a la sociedad se la pudo evaluar por medio de las visitas en la página oficial de la institución y el número de likes, comentarios y publicaciones realizadas por los mismos. En las escuelas y colegios, al momento de visitar los mismos, se realizó un estudio para conocer el número de estudiantes a quienes llegó la campaña con sus mensajes. (Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, 2014)

De igual manera, con la información anteriormente descrita, se puede conocer que la comunicación y la educación para el desarrollo fueron parte fundamental de la campaña, ya que, su principal objetivo era llegar a la mente de la sociedad quiteña, causando un impacto en ellos y ocasionando que lo solicitado se ponga en práctica. Es decir, que la ciudadanía utilice de forma

responsable y si fuese posible no utilice, fuegos pirotécnicos durante las festividades del mes de diciembre.

El CB-DMQ no registra estudios de si existieron cambios en los habituales de la sociedad, en relación al uso de fuegos pirotécnicos o del uso inapropiado de los mismos, por la campaña realizada, según Francisco Alvear, Director de Comunicación Social (2015).

Dentro de las campañas que realiza el CB-DMQ, se ha podido evidenciar la creación de espacios comunicacionales y canales, además de utilizar las nuevas tecnologías en donde, la sociedad ha podido adquirir información relevante acerca de las mismas, a más de interactuar con ellos, y tener retroalimentación de forma prácticamente inmediata.

### **3.1.3. Campaña contra los incendios estructurales**

La comunicación necesita de un espacio adecuado donde las condiciones sean las ideales para que la interacción y el intercambio de ideas, entre dos o más personas, fluya con soltura (Ulloa, 2007, p.49). En base a esta mención, el CB-DMQ ha implementado la campaña “Mi Hogar Seguro”, a través de la cual se sujeta a intereses sociales, con el fin de aprovechar un diálogo, donde convergen sentidos compartidos entre las partes involucradas, ya que una de ellas se interesa por transmitir información acerca de la prevención de incendios estructurales, mientras que la contraparte pretende aprender y educarse sobre temas relacionados con la seguridad del hogar.

Es por esto, que la estrategia implementada para el desarrollo de la campaña se enfoca en que personal de la institución, especialmente bomberos completamente uniformados, visiten puerta a puerta e inspecciones los hogares para transmitir consejos preventivos y de esta manera evitar incendios estructurales en las viviendas, beneficiado a 23.000 domicilios del DMQ hasta el momento. (Cuerpo de Bomberos del DMQ, 2013).

Las visitas son realizadas en el horario de 17h00 a 19h00 de lunes a viernes, en función de la ubicación de las 21 estaciones con las que cuenta todo el DMQ. Esto quiere decir, que los bomberos visitan 5 domicilios diarios. Dentro de las visitas, el personal bomberil brinda una pequeña charla en donde se tratan los siguientes temas: cuidados y manipulación del cilindro de gas doméstico, instalación y uso de calefón, manipulación y ubicación de líquidos inflamables, conexiones eléctricas, uso de extintores y el sobretodo, da a conocer el número de contacto para emergencias ECU 911.

Además realiza un recorrido de inspección en la vivienda, siempre y cuando el propietario de la vivienda lo autorice, con el fin de verificar el cumplimiento de los temas anteriormente mencionados.

Con esta campaña de puerta a puerta, la comunicación se ha desarrollado en un ambiente donde se practican los mismos derechos, deberes y capacidades (Ulloa, 2007, p.51), entre los ciudadanos y el personal de bomberos, ya que todos tienen la misma responsabilidad, debido a que poseen el conocimiento necesario para prevenir incendios estructurales, y de esta manera, erradicar la pérdida de vidas humanas y materiales a causa de esta emergencia.

En las campañas del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ se evidencia el uso de la comunicación audiovisual, la cual se define como el proceso en el que se desarrolla un lenguaje audiovisual, en el cual se utilizan dos medios para transmitir un mensaje con imágenes y sonidos, este tipo de comunicación se vale de medios tecnológicos, para enviar información de manera creativa y llamando la atención del público objetivo, con el fin de obtener un mayor impacto y alcance en los diferentes sectores poblacionales, haciendo que las personas capten la información y de este modo, se genere recordación, y a su vez, se eduque e informe el grupo objetivo. (Durán, Sánchez, 2008 p. 37).

El objetivo de la comunicación audiovisual se enfoca en que las personas puedan interrelacionarse entre emotividad y racionalidad, para que de esta manera puedan ser aptos de concienciarlo que se transmite a través de imágenes, en los diferentes medios tecnológicos, con el fin de convertirlas en una reflexión crítica, haciendo de esto, que el individuo sea capaz de convertir una emoción en abstracción, para que luego, la misma sea una emoción reflexionada, y así, esta persona esté capacitada para realizar un análisis crítico acerca de los mensajes que se emiten audiovisualmente, cabe recalcar que para producir un mensaje audiovisual es necesario que este sea sencillo y comprensible, lo cual le proporciona eficacia (ferrés, 2012, p. 10 ).

Es importante recalcar, que al transmitir mensajes emotivos o racionales, son útiles para crear una información argumentativa y con esto, la audiencia se pueda sentir familiarizada con los distintos temas, creando así persuasión y consiguiendo que los sujetos sigan las recomendaciones que se les ha sido otorgadas, con el fin de obtener respuestas en la conducta, en la predisposición en las acciones y presten atención en las alternativas de comportamientos que se emite en el mensaje. La información basada en ejemplos posee un mayor efecto que basada en porcentajes y estadísticos, debido a que las imágenes procuran crear en la sociedad un efecto vivido haciendo que esto genere una mayor aceptación de impacto y recordación del mismo. (Cabada del Río, 2004, pp. 218-220)

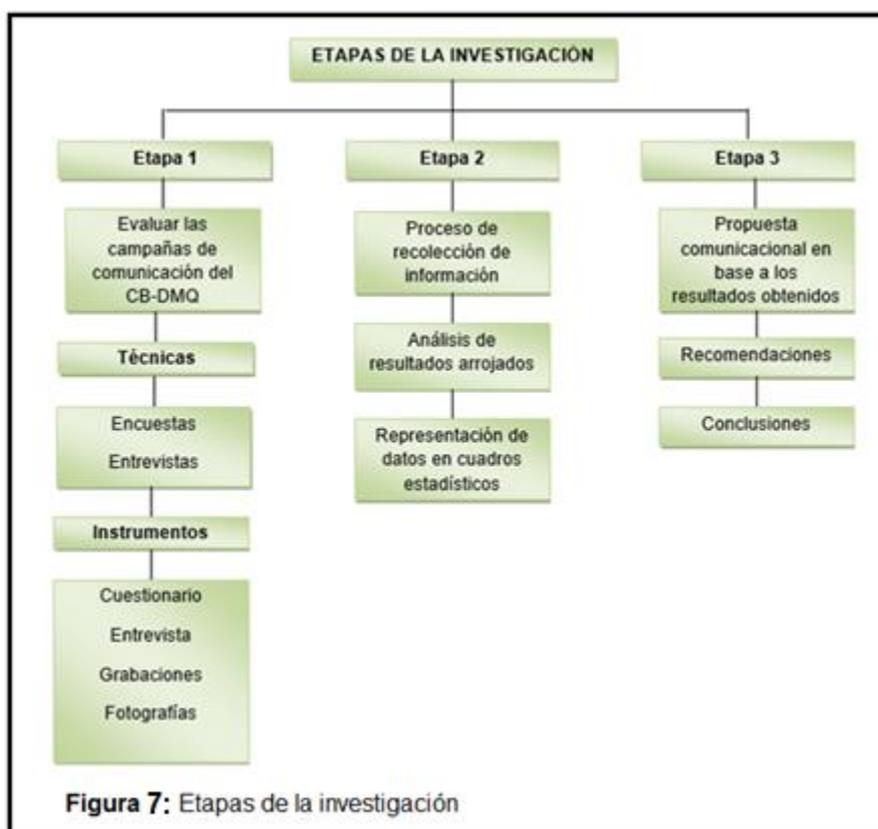
A través de las herramientas comunicacionales, la dirección de las campañas a la comunicación audiovisual, se reconoce en las imágenes transmitidas por medio de flyers, por ejemplo en las acciones que se utilizaron para el uso inadecuado de fuegos pirotécnicos se puede observar imágenes en donde se veía la realidad de un joven que manipulaba fuegos pirotécnicos, en donde en la mitad de la fotografía se lo veía muy contento en una fiesta, prendiendo pirotecnia, mientras que en el otro lado se lo observaba en un hospital mutilado un brazo.

En conclusión, la Dirección de Comunicación Social del CB-DMQ realiza campañas sociales, en la cuales emite información con mensajes preventivos, sin embargo, Director de Comunicación recalca que para cambiar acciones generacionales es importante educar desde niños como prevenir accidentes que afecten el entorno y la vida de los individuos, para esto sería importante trabajar conjuntamente con Ministerio de Gestión de Riesgos en la elaboración de mensajes preventivos y educativos, donde se enseñe acerca de una cultura comunicacional para el desarrollo en la gestión de riesgos.

## CAPÍTULO IV INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como finalidad evaluar las campañas efectuadas en el año 2014, por el Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ, donde pretende alcanzar resultados que generen aspectos de importancia para la creación de una propuesta, con el fin de fortalecer y establecer estrategias de comunicación con un enfoque hacia el desarrollo, en el cual se pueda fomentar la concienciación y educación en la prevención de incendios, y de esta manera erradicar las pérdidas de bosques, bienes materiales y vidas humanas.

En el siguiente cuadro se podrá visualizar las etapas que componen al proceso de investigación para la obtención de información enfocada al cumplimiento del objetivo planteado:



Como se observa en la figura N -4 la investigación estará compuesta por tres etapas. La primera se enfoca en evaluar las campañas elaboradas por el Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ, a través de encuestas y entrevistas con un enfoque metodológico cuantitativo y cualitativo con el fin de recolectar información, analizarla y responder adecuadamente al planteamiento del problema de las campañas, y así desarrollar una propuesta conformada por estrategias que beneficien y aporten de manera favorable a este proyecto de tesis.

Por tal motivo se utilizarán técnicas de investigación como entrevistas estructuradas y encuestas que permitirá validar la información mediante un repositorio de grabaciones y fotografías que podrán ser evidenciadas y servirán de respaldo para el investigador.

El público objetivo a quienes se realizarán el estudio se dividirá en tres segmentos, tomando en cuenta el valor de la información que cada uno de ellos puede brindar a este proyecto:

- La primera investigación se realizará al Director de Comunicación del CB-DMQ, por ser quien gestiona la comunicación y los mensajes estratégicos que se emiten en las diferentes campañas desarrolladas por la dirección.
- La Directora de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ, quien es la segunda fuente primaria de investigación, ya que es la persona encargada de la vinculación con la comunidad, y con los diferentes segmentos de la población desde niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, amas de casa, hasta el ciudadano común. Además trabaja en el desarrollo de estrategias enfocadas a la población rural de la ciudad de Quito, con el fin de transmitir información preventiva en los diferentes hogares de este sector.
- También se realizará un estudio a un grupo representativo del sector rural de la ciudad de Quito, donde se han evidenciado más incendios, que han perjudicado a familias y bienes materiales. Es necesario

mencionar, que las personas a las cuales se someterá a investigación son representantes parroquiales seleccionados.

La población seleccionada para la investigación mediante entrevistas son líderes institucionales porque poseen conocimientos generales y específicos del tema. Se aplicará un muestreo por conveniencia debido a la accesibilidad y proximidad que mantienen estos con el caso de estudio. Los actores seleccionados son los representantes principales que encabezan los Departamentos involucrados con la difusión de las campañas comunicacionales del CB-DMQ, y serán quienes nos proporcionen información relevante acerca de las estrategias que utilizan para las campañas preventivas, especialmente en las zonas rurales de Quito.

En este proyecto de tesis se busca analizar la información obtenida de los pobladores que viven en las zonas rurales con mayor incidencia de incendios forestales registrados en el año 2014, sobre los mensajes emitidos por las campañas de prevención del CB- DMQ; según datos proporcionados por los directores de la Institución, las parroquias que han tenido más acontecimientos de flagelos son: Cumbayá, Tumbaco, Tababela, Zábiza y Nayón. En esta etapa, la investigación será mediante encuestas a representantes parroquiales de los lugares mencionados, a través del muestreo por cuotas, ya que este método de estudio permite segmentar a un grupo específico de la población total del Distrito Metropolitano de Quito. Por lo tanto los representantes parroquiales responderán un cuestionario que tiene como finalidad recolectar datos relevantes que ayuden a crear estrategias y canales comunicacionales para poder llegar a toda la población de las zonas rurales seleccionados.

A continuación se evidencia la tabla donde se detalla los aspectos relevantes utilizados para estudio del presente tema:

**Tabla 3:** Detalle de los subgrupos de investigación

Población	Muestra	Muestreo	Herramientas	Categorías
<b>Departamento de Comunicación Social del Cuerpo de Bomberos del DMQ</b>	Director del Departamento de Comunicación Social.	Por conveniencia	Entrevistas Estructuradas	Planeamiento de las campañas de concienciación
<b>Cuerpo de Bomberos del DMQ</b>	Directora de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ	Por conveniencia	Entrevistas Estructuradas	Participación en la implementación de las campañas del CB-DMQ
<b>Población del sector rural del DMQ</b>	Representantes Parroquiales de: Zámbez, Tumbaco, Nayón y Tababela	Por Cuota	Encuestas	Campañas sociales y opinión pública

En la segunda etapa de la investigación se recolecta datos y se analiza la información de la población seleccionada para ejecutar el estudio. Para esto el investigador tendrá un acercamiento con los líderes parroquiales para saber cuánto conocimiento tienen acerca de las campañas de prevención elaborados por el CB-DMQ, también es importante recaudar información de cuan interesados se encuentran los representantes de las zonas parroquiales sobre temas relevantes como la gestión de riesgo, con el fin de diseñar una propuestas de comunicación viable en base a las necesidades de las parroquias.

Los Directores de las Direcciones de Comunicación Social y Relaciones Públicas y Protocolo serán quienes emitan información de las estrategias y canales comunicacionales que utilizan actualmente para dar a conocer a los habitantes de las zonas rurales, sobre la prevención de incendios estructurales y forestales, también se indagará y se analizará, si el CB-DMQ trabaja directamente con otras instituciones para crear concienciación acerca de la prevención en caso de emergencias y desastres. Además el investigador tiene como objetivo averiguar si la institución está de acuerdo en generar comunicación para el desarrollo, a través de herramientas comunicacionales

para implementar una cátedra dentro de la malla curricular de las escuelas con el fin de que estudiantes de las zonas rurales tengan conocimiento académico sobre la gestión de riesgo.

En base a los resultados obtenidos se podrá proponer estrategias comunicacionales que beneficien tanto a la Institución como a las parroquias de estudio (Cumbayá, Tumbaco, Tababela, Zámbriza y Nayón) y de esta manera concluir con la tercera etapa de investigación.

## CAPÍTULO V PROPUESTA DE CAMPAÑA

La propuesta de campaña tiene como finalidad enfocarse en las necesidades y requerimientos que posee actualmente el CB-DMQ, es por ello que los Departamentos de Comunicación Social y de Relaciones Públicas y Protocolo, trabajan en conjunto para transmitir información y vincularse con la comunidad buscando disminuir los incendios forestales y estructurales, y el mal uso de juegos pirotécnicos, con el objetivo de que no existan más pérdidas de vidas humanas, bienes materiales y bosques, en la ciudad de Quito. Las estrategias planteadas a continuación responden a un plan de comunicación, el cual se encuentra dirigido a las parroquias investigadas: Nayón, Zámboza, Cumbayá, Tumbaco y Tababela, siendo estas las de mayor grado de interface y que cuentan con gran número de bosques cercanos. Es necesario reconocer que es un plan piloto, para en un futuro poder incrementar el número de parroquias beneficiadas.

Sobre la base de la investigación realizada es posible reconocer que al entrevistar al Director de Comunicación Social, Francisco Alvear, y la Directora de Relaciones Públicas y Protocolo del CB- DMQ, Lilián Toapanta son quienes proporcionaron información de relevancia para la presente tesis, definiendo lo siguiente:

El Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ presenta un gran interés en instruir a la ciudadanía de las zonas rurales de la capital, a través de sus campañas comunicacionales y con el apoyo de material educativo, para crear una cultura de prevención. Su interés fundamental radica en realizar estrategias que le permitan instruir a la población rural de forma acertada, por medio de la creación de pequeños facilitadores, quienes en sus escuelas y colegios reciban la información adecuada para que sean los que transmitan a los demás temas de prevención de riesgos y/o emergencias. Además, a la zona rural buscan llegar puerta a puerta, a través de charlas de

capacitación en forma grupal en el lugar, efectuadas por la Dirección de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ.

Por medio del trabajo en conjunto con el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo, buscan entablar una alianza con otras entidades estratégicas como la Secretaría de Seguridad del Municipio de Quito y la Dirección Metropolitana de Gestión de Riesgos, a través de la organización de charlas y capacitaciones en temas de prevención, mitigación y respuesta, de forma grupal, en las zonas de mayor vulnerabilidad.

Para complementar esta información se gestionó una entrevista con la Directora de Relaciones Públicas y Protocolo, Lilián Toapanta, quien es la encargada de “vincularse y estrechar lazos con las comunidades que habitan en lugares periféricos de Quito, específicamente con niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, amas de casa, y el ciudadano común y corriente que necesita estar informado sobre los distintos temas de prevención” (Toapanta, 2015). Sus estrategias se relacionan con el trabajo en conjunto con el Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ, lo cual les permite ocuparse tanto de los mensajes como de la imagen de la entidad, de manera coordinada. A las zonas rurales llegan a través de materiales que generan confianza y permiten la interacción. Además, utilizan a un Bombero quien porta su uniforme, y acude a las viviendas de la parroquia, a las charlas de acercamiento con líderes comunitarios, lo que ocasiona que las personas se sientan atraídas hacia el mismo, y se pueda crear un diálogo de en el que se informa temas relevantes de prevención. Para poder mantener a las personas informadas utilizan como soporte a los líderes comunitarios y líderes barriales, con quienes pretenden generar una alianza para que sean ellos los guardianes de sus bosques y su naturaleza. Al igual que el Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ, buscan llegar a los niños como punto de foco, con el fin de que estos se identifiquen con el tema de la prevención, además de trabajar con las autoridades para tener el apoyo, y a futuro formar una alianza con el Ministerio de Educación.

De acuerdo con la información entregada en la entrevistas existe una relación en los requerimientos de los departamentos de investigación debido a que buscan crear una comunicación para el desarrollo, focalizando a futuro su atención en la educación desde las escuelas, por medio de una alianza con el Ministerio de Educación, para que los niños reciban la instrucción necesaria en temas de prevención y gestión de riesgos de desastres y/o emergencias, y a su vez, se desenvuelvan como pequeños facilitadores de información hacia sus familias, amigos y grupo social al que pertenecen.

Es por esto que la primera estrategia del plan de comunicación propuesto se enfoca en la creación de campañas dinámicas donde los diferentes representantes de las parroquias se conviertan en los guardianes de sus bosques y transmitan información a todos habitantes de las estas que han sido seleccionadas como plan piloto. Además respondiendo a las necesidades y requerimientos de los entrevistados se ha planteado la estrategia para generar una alianza con las Instituciones Públicas tanto la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo como el Ministerio de Educación, ya que son entidades que permitirán alcanzar los propósitos futuros del CB-DMQ.

Los objetivos específicos a los que responden estas estrategias son:

- Construir espacios de vinculación entre el CB-DMQ y los líderes parroquiales.
- Proponer acciones de Relaciones Públicas para la transmisión de información preventiva en las zonas rurales de suroriente de Quito: Nayón, Zámboza, Tababela, Tumbaco y Cumbayá.

Adicional a esto, dentro del proceso de investigación se logró obtener información relevante por medio de la aplicación de encuestas, las mismas que fueron realizadas en las zonas rurales de Nayón, Zámboza, Tumbaco Cumbayá y Tababela, donde se reconoció que la mayoría de encuestados reconoce o ha escuchado hablar de las campañas preventivas realizadas por el CB-DMQ. Sin embargo, en un 46% no conocen las mismas. La campaña que más reconocen

en identidad y mensajes comunicacionales es: “Prevención de incendios forestales”; la segunda con mayor impacto es “Mi Hogar seguro”. Además, los medios de comunicación tradicionales son considerados como los canales para transmitir información con mayor efectividad con un 45%, seguido de las visitas a las viviendas propias de los encuestados. El canal de comunicación por el cual la mayoría de los encuestados desea conocer información acerca de la prevención en caso de riesgos y desastres, a más de la gestión que se debe realizar en estas circunstancias, es a través de talleres y charlas. Seguido de instituciones educativas, lugares públicos, página web y televisión. Por último, el 100% de los encuestados comenta que les interesa que los bomberos sean quienes preparen a sus parroquias para actuar en caso de incendios y/o desastres. Asimismo para ellos es importante que la instrucción y educación acerca de estos temas inicie desde las escuelas, tanto a jóvenes como a niños.

De acuerdo a la información antes mencionada se han planteado las acciones que dan respuesta a las estrategias del presente plan de comunicación, siendo estas las siguientes como se observa en la matriz estratégica:

Para finalizar el capítulo, se puede reconocer que la información obtenida en el proceso de investigación ha sido de gran influencia e importancia para la creación de estrategias relacionadas con la eficiencia al momento de establecer campañas comunicacionales para llegar a las zonas rurales de la ciudad de Quito. Los encuestados, siendo líderes barriales, tienen un alto grado de desconocimiento de las funciones, campañas y acciones que realiza el CB-DMQ. Sin embargo, ratifican su interés por conocer acerca de las mismas, y buscar el mejor canal, herramienta y medio de comunicación que permita a su parroquia estar informado sobre la gestión de riesgos de desastres y/o emergencias, y prevención de incendios forestales y estructurales. Además, alinean sus intereses con los departamentos estudiados al momento de considerar a los niños como estrategia para dar a conocer estos temas, a través de los centros educativos a los que pertenecen.

## 5.1. Lineamiento estratégico comunicación corporativa

### 5.1.1. Matriz estratégica

**Tabla 3:** Matriz estratégica

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PÚBLICO	ESTRATEGIA
Restablecer las estrategias comunicacionales del Departamento de Comunicación Social del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito para fortalecer las campañas preventivas de incendios forestales y estructurales.	<b>O1:</b> Construir espacios de vinculación entre el CB-DMQ y los líderes parroquiales.	Líderes parroquiales de Nayón, Zámiza, Tumbaco, Cumbayá y Tababela de las zonas rurales del Distrito Metropolitano de Quito.	<p><b>O1E1:</b> Establecer un grupo directivo de líderes comunitarios, con el fin de impartir información edu-comunicacional en las parroquias.</p> <p><b>O1E2:</b> Creación de campañas dinámicas para convertir en guardianes de bosques a los diferentes representantes de las parroquias</p>
	<b>O2:</b> Proponer acciones de Relaciones Públicas para la transmisión de información preventiva en las zonas rurales de suroriente de Quito: Nayón, Zámiza, Tababela, Tumbaco y Cumbayá	Habitantes de las diferentes zonas rurales del Distrito Metropolitano de Quito	<p><b>O2E1:</b> Generar una alianza con las Instituciones Públicas: Secretaria Nacional de Gestión de Riesgo y el Ministerio de Educación, para alcanzar los objetivos futuros del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ.</p> <p><b>O2E2:</b> Afianzar lasos con las instituciones educativas ubicadas en las parroquias del suroriente de Quito.</p> <p><b>O2E3:</b> Manejo de web 2.0 del CB-DMQ.</p>

## 5.1.2. Matriz de acciones

Tabla 4: Matriz de acciones

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Construir espacios de vinculación entre el CB-DMQ y los líderes parroquiales.			
ESTRATEGIA	ACCIONES	RESPONSABLE	
E1: Establecer un grupo directivo de líderes comunitarios, con el fin de impartir información edu-comunicacional en las parroquias.	Capacitación y formación de facilitadores para que transmitan información preventiva con el fin de disminuir los incendios forestales y estructurales en las zonas rurales.	Bomberos CB - DMQ	
	Apoyo de los bomberos a los facilitadores que emitirán información sobre temas de prevención y gestión de riesgos, por medio de charlas informativas, en las parroquias investigadas	Presidentes, vocales y profesores de unidades educativas de las diferentes zonas rurales.	
	Colocación de información preventiva en lugares estratégicos de las parroquias del suroriente de Quito.	Departamento de Comunicación Social y RR.PP y Protocolo del CB – DMQ	
	Organización de un concurso para incentivar a las parroquias a crear campañas de prevención.	Representantes de las zonas rurales y Bomberos CB-DMQ	
	Elaboración de piezas gráficas representativas del concurso.	Diseñadores CB-DMQ	
E2: Creación de campañas dinámicas para convertir en guardianes de bosques a los diferentes representantes de las parroquias	Envío de invitación a medios de comunicación tradicionales para dar a conocer el concurso a toda la ciudadanía quiteña	Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ	
	Premiación a la mejor campaña propuesta por las parroquias participantes.	Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ	
	Envío de Boletín de Prensa pos-difusión del ganador del concurso a medios de comunicación masivos.	Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ	
OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Proponer acciones de Relaciones Públicas para la transmisión de información preventiva en las zonas rurales de suroriente de Quito: Nayón, Zámiza, Tababela, Tumbaco y Cumbayá			
E1: Afianzar las con las instituciones educativas ubicadas en las parroquias del suroriente de Quito	Investigación del número de Unidades Educativas que existe en cada parroquia.	Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ	
	Acercamiento con los Directivos o Rectores de los planteles para conocer las necesidades y cómo se podría implementar una materia para niños de edad básica.	Director de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ	
	Elaboración de una propuesta comunicacional en temas de gestión de riesgos y prevención de emergencias y/o desastres, enfocados para instituciones educativas sección primaria, por parte del CB-DMQ, líderes comunitarios y profesores de escuelas ubicadas en las zonas rurales de Quito.	Director de Comunicación Social, Directora de RR. PP y Protocolo del CB-DMQ, líderes comunitarios y profesores.	
	Creación de lazos con la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos para implementar la propuesta comunicacional elaborada.	Director de Comunicación Social del CB-DMQ Representante de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo	
	Elaboración de una propuesta comunicacional conjunta entre el CB-DMQ y la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	Director de Comunicación Social del CB-DMQ Directora de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ Representante de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo	
	Determinación de una alianza con el Ministerio de Educación con el fin de gestionar la inclusión de una materia informativa en base a la propuesta comunicacional establecida en conjunto entre el CB-DMQ y la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	Director de Comunicación Social del CB-DMQ Directora de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ Representantes del Ministerio de Educación	
E2: Generar alianza con las instituciones públicas: Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo y el Ministerio de Educación, para alcanzar los objetivos futuros del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ.	Implementación de la materia de gestión de riesgos en las instituciones educativas de las zonas rurales del DMQ, para el periodo académico septiembre 2016- julio 2017	Ministerio de Educación	
	E3: Manejo de web 2.0 del CB-DMQ.	Adecuación de la página web del CB-DMQ	Director del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ
		Colocación de información de relevancia acerca de las campañas elaboradas por las parroquias en las redes sociales de la Institución.	Community Manager del CB-DMQ
	Creación de un blog donde se trate de temas relacionados con la gestión de riesgo y/o desastres.	Community Manager del CB-DMQ Director del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ	



## 5.1.4. Presupuesto

Tabla 6: Presupuesto

ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	MÉTODO DE FINANCIAMIENTO
Capacitación y formación de facilitadores para que transmitan información preventiva con el fin de disminuir los incendios forestales y estructurales en las zonas rurales.	UND	12	\$ 75,00	\$ 900	Presupuesto Departamento de Comunicación Social CB-DMQ
Apoyo de los bomberos a los facilitadores que emitirán información sobre temas de prevención y gestión de riesgos, por medio de charlas informativas, en las parroquias investigadas	UND	30	\$ 5,00	\$ 150	Presupuesto Departamento de Comunicación Social CB-DMQ
Colocación de información preventiva en lugares estratégicos de las parroquias del suroriente de Quito.	UND	50	\$ 100,00	\$ 5.000	Presupuesto de la parroquia barrial Presupuesto del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ
Organización de un concurso para incentivar a las parroquias a crear campañas de prevención.	UND	5	\$ 3.000,00	\$ 15.000	Presupuesto otorgado por el CB-DMQ, para sueldo del Community Manager
Elaboración de piezas gráficas representativas del concurso.	UND	25	\$ 10	\$ 250	Presupuesto del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ
Envío de invitación a medios de comunicación tradicionales para dar a conocer el concurso a toda la ciudadanía quiteña	UND	30	\$ 0	\$ 0	Presupuesto del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ
Premiación a la mejor campaña propuesta por las parroquias participantes.	UND	3	\$ 200	\$ 600	Presupuesto del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ
Envío de Boletín de Prensa pos-difusión del ganador del concurso a medios de comunicación masivos.	UND	30	\$ 0	\$ 0	Presupuesto del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ
Investigación del número de Unidades Educativas que existe en cada parroquia.	UND	1	\$ 500	\$ 500	Presupuesto del Ministerio de Educación Presupuesto Instituciones Educativas
Acercamiento con los Directivos o Rectores de los planteles para conocer las necesidades y cómo se podría implementar una materia para niños de edad básica.	UND	10	\$ 10	\$ 100	Presupuesto del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ
Elaboración de una propuesta comunicacional en temas de gestión de riesgos y prevención de	UND	15	\$ 2	\$ 30	Presupuesto del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ



### 5.1.5 Matriz de evaluación estratégica

**Tabla 7:** Matriz de evaluación estratégica

OBJETIVOS ESPECÍFICO	TIPO DE OBJETIVO	NIVEL DE EVALUACIÓN	ACCIONES	INSTRUMENTO	INDICADOR
Construir espacios de vinculación entre el CB-DMQ y los líderes parroquiales.	Informativo/ Motivacional	Avanzado	Capacitación y formación de facilitadores para que transmitan información preventiva con el fin de disminuir los incendios forestales y estructurales en las zonas rurales.	Eventos de capacitación o charlas	# Representantes de parroquias/ # Representantes invitados
			Apoyo de los bomberos a los facilitadores que emitirán información sobre temas de prevención y gestión de riesgos, por medio de charlas informativas, en las parroquias investigadas	Charlas Informativas	# Asistentes/ # Invitados
			Colocación de información preventiva en lugares estratégicos de las parroquias del suroriente de Quito.	Material Impreso Publicitario Materia Impreso Edu-comunicacional	# Afiches realizados/ #Afiches entregados
			Organización de un concurso para incentivar a las parroquias a crear campañas de prevención.	Propuestas de campañas propuestas	#de parroquias participantes / #campañas presentadas
			Elaboración de piezas gráficas representativas del concurso.	Material Publicitario Impreso	#Piezas Gráficas/ #de colocaciones
			Envío de invitación a medios de comunicación tradicionales para dar a conocer el concurso a toda la ciudadanía quiteña	Invitaciones	#Invitaciones enviadas/ #publicaciones
			Premiación a la mejor campaña propuesta por las parroquias participantes.	Ganador del concurso	#campañas propuestas/ #campañas ganadoras
			Envío de Boletín de Prensa pos-difusión del ganador del concurso a medios de comunicación masivos.	Boletín de Prensa	#Invitaciones enviadas/ #publicaciones
Proponer acciones de Relaciones Públicas para la transmisión de información preventiva en las zonas rurales de suroriente de Quito: Nayón, Zambiza, Tababela, Tumbaco y Cumbayá	Informativo/ Persuasivo	Intermedio	Investigación del número de Unidades Educativas que existe en cada parroquia.	Resultados de Investigación	#Unidades Educativas
			Acercamiento con los Directivos o Rectores de los planteles para conocer las necesidades y cómo se podría implementar una materia para niños de edad básica.	Reunión con representante del Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo, con Representantes de las instituciones educativas	#Total de Planteles visitados/ # Total de Planteles existentes
			Elaboración de una propuesta comunicacional en temas de gestión de riesgos y prevención de emergencias y/o desastres, enfocados para instituciones educativas sección primaria, por parte del CB-DMQ, líderes comunitarios y profesores de escuelas ubicadas en las zonas rurales de Quito.	Reunión con representantes del Departamento de Comunicación Social, Relaciones Públicas y Protocolo, y Prevención	#Propuesta Elaborada/ #Propuesta Aprobada
			Creación de lazos con la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos para implementar la propuesta comunicacional elaborada.	Desayuno ejecutivo	#Propuesta Presentada / #Propuesta Aceptada
			Elaboración de una propuesta comunicacional conjunta entre el CB-DMQ y la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	Reunión de trabajo	# Reuniones Planificadas/ # Reuniones ejecutadas
			Determinación de una alianza con el Ministerio de Educación con el fin de gestionar la inclusión de una materia informativa en base a la propuesta comunicacional establecida en conjunto entre el CB-DMQ y la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos	Almuerzo ejecutivo	#Propuesta Presentada / #Propuesta Aprobada
			Implementación de la materia de gestión de riesgos en las instituciones educativas de las zonas rurales del DMQ, para el periodo académico septiembre 2016- julio 2017	Sílabos de la materia de gestión de riesgos Sonde de opinión	# Opiniones Favorables/ #Opiniones Emitidas
			Adecuación de la página web del CB-DMQ	Internet	# Visitas/ # Información actualizada
			Colocación de información de relevancia acerca de las campañas elaboradas por las parroquias en las redes sociales de la Institución.	Redes Sociales	# Visitas, seguidores y likes / # Publicaciones
			Creación de un blog donde se trate de temas relacionados con la gestión de riesgo y/o desastres.	Internet	# Información emitida/ # Interacciones o visitas

## CONCLUSIONES

- La Comunicación para el desarrollo y la educación ambiental, van de la mano debido a que buscan la creación de una serie de mecanismos y estrategias para que la información emitida a un público objetivo produzca un impacto social, y así poder involucrar al gobierno y a la población en acciones participativas, con el fin de lograr la formación de los diferentes grupos sociales mejorando el bienestar común.
- La comunicación representa un alto grado de importancia en la gestión de riesgos de desastres y emergencias, puesto que permite y desarrolla estrategias enfocadas a la comunicación para el desarrollo y la educación ambiental, con el fin de erradicar la vulnerabilidad de la población. Como se evidencia en el estudio, en la ciudad de Quito, las parroquias de Nayón, Zámbriza, Tumbaco, Cumbayá y Tababela, se encuentran en lugares de alto riesgo de incendios forestales, debido a su gran cantidad de bosque, han sido más propensos a que este desastre se genere, en la mayoría de los casos siendo provocados y en la otros suscitados por la propia naturaleza. El Departamento de Comunicación Social del DMQ a través de sus campañas ha buscado educar a esta zona de la sociedad, implementando acciones para llegar a los mismos, como por ejemplo: visitas puerta a puerta por parte de los bomberos, charlas y capacitaciones, tomando en cuenta que el interés de la entidad es alto pero los resultados no han sido los esperados. Es por esto que desarrollar una adecuada comunicación para el desarrollo y educación ambiental dentro de los sectores rurales de la capital, es de gran importancia.
- La comunicación es fundamental para la creación de campañas de prevención y gestión de riesgos, ya que permite desarrollar un lenguaje común, que sea entendible y accesible para las diferentes zonas y sectores de la sociedad, debido a que cada uno de ellos posee distintos

rasgos socio-económicos y culturales. Como menciona el Director de Comunicación Social y la Directora de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ, para llegar a los sectores rurales de Quito, es importante formular estrategias diferentes a las que se utilizan para la zona urbana, puesto que la transmisión de información representa una gran responsabilidad, y debe encontrarse estructurada de acuerdo a las características que tiene estos habitantes. En base a esto, el CB-DMQ pretende como acción futura, implementar en las instituciones educativas una materia relacionada con temas de prevención y gestión de riesgos, con el objetivo de crear pequeños facilitadores que transmitan esta disciplina en sus hogares, con su grupo social y la parroquia en general.

- En base a lo que mencionan Tokuhama y Bramwell (s/f) en su artículo “Educación Ambiental y Desarrollo Sostenible”, para desarrollar una correcta educación ambiental (EA) es importante llegar a niños de educación básica e inicial, con el fin de que los buenos hábitos se inculquen desde que los seres humanos son infantes, lo cual concuerda con la información emitida por el Director de Comunicación Social y la Directora de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ, quienes recalcan que para fomentar una cultura de prevención se tiene que iniciar desde los más pequeños, para que sean ellos quienes vayan creciendo con este nuevo ideal y las nuevas generaciones mantengan una conciencia de preservación ambiental.
- Los líderes comunitarios se encuentran interesados en aprender y participar en temas relacionados acerca de prevención de emergencias, desastres, y gestión de riesgos, con el fin de evitar y en un futuro erradicar los incendios forestales-estructurales que afectan a viviendas, seres vivos y bosques. Para lo cual el Departamento de Comunicación Social y el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ busca mantener un acercamiento con mayor efectividad para poder brindar información preventiva, otorgando responsabilidades a los

representantes de las parroquias para que lleguen a ser guardianes de sus bosques.

- Sobre la base de la entrevista realizada al Director del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ, se concluye que es un gran interés instruir a la ciudadanía de las zonas rurales de la capital, a través de sus campañas comunicacionales y con el apoyo de material educacional, para crear una cultura de prevención y de esta manera disminuir los incendios forestales, estructurales y el uso inadecuado de pirotecnia, con el fin de despertar en la ciudadanía quiteña participación responsable y cambios de conductas enfocadas a la protección del ambiente, a través de información que permita desarrollar los patrones culturales y prácticas sociales. Para lo cual, el presente proyecto de tesis está enfocado en proponer estrategias comunicacionales que permitan crear mejores condiciones de vida impulsando a que los habitantes de la ciudad capital tengan conocimiento acerca de cómo mantener una relación adecuada con los recursos naturales y sobre todo que estén preparados frente a un caso de emergencia o desastre.
- La directora del Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ es la encargada de crear estrategias para crear vinculación con la ciudadanía e impartir información relevante acerca de la prevención de incendios, lo cual realiza diferentes actividades con el fin de impartir información relevante acerca de la prevención de incendios forestales, estructurales y el uso inadecuado de pirotecnia. Para esto es de suma importancia desarrollar acciones donde se establezca construir mensajes acorde al grupo social y sobre todo elaborar información de interés colectivo para motivar a las personas a ser parte de un cambio de hábitos, creando así comunicación para el desarrollo.  
El interés fundamental de los departamentos de Comunicación y de Relaciones públicas y Protocolo del CB-DMQ es crear estrategias que

permitan instruir a los más pequeños de las zonas rurales a través de la implementación de una materia de Gestión de Riesgo, ya que esta sería la manera adecuada de crear un espacio donde permita interactuar e intercambiar ideas con los niños y así crear un diálogo que fluya con soltura, permitiendo de esta manera se transmita información acerca de la importancia del cuidado ambiental.

- El presente proyecto es un plan de comunicación piloto dirigido a los parroquiales de Nayón, Zámbriza, Cumbayá, Tumbaco y Tababela debido a que son los lugares con mayor incidencia de incendios forestales, con el fin de crear estrategias que beneficien a los habitantes de estas zonas rurales, desarrollando a través de la comunicación un lenguaje audiovisual con información creativa que llame la atención del público objetivo, y así evaluar el éxito de las propuestas para poder implementar a futuro en las diferentes parroquias del Distrito Metropolitano de Quito.
- A través de las encuestas realizadas a los líderes parroquiales se concluyó que las campañas realizadas por el Departamento de Comunicación Social, sí son reconocidas pero no en su totalidad, esto quiere decir que únicamente se conoce un 46% de las mismas. La campaña que más recuerdan los encuestados en identidad y mensajes comunicacionales es: “Prevención de incendios forestales” seguida por la campaña “Mi Hogar seguro”. Por lo que el presente proyecto propone reforzar las campañas sociales, del Cuerpo de Bomberos de Quito, en beneficio de las comunidades, donde se han evidenciado mayor riesgos de incendios, utilizando estrategias que permita crear un vínculo donde exista interacción directa con los habitantes de las zonas rurales de Nayón, Tababela, Cumbayá, Zambiza y Tumbaco con el fin de emitir información educativa, que conciencie a las personas de diferentes edades y dejen de realizar hábitos arraigados que se han aplicado de generación en generación.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que:
- El Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ implemente un plan de comunicación para que las estrategias generadas respondan a las necesidades de las zonas rurales de la ciudad de Quito, donde se evidencia mayor incidencia de incendios forestales. El objetivo de esto es que los habitantes de estos lugares sean los responsables de cuidar sus bosques, y sobretodo tengan el conocimiento necesario de cómo actuar ante una emergencia y/o desastre.
- el Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ incluya en sus estrategias una comunicación para el desarrollo, basada en la educación ambiental, para que su información abarque más temas relevantes y de interés para la ciudadanía quiteña, buscando que se cree una cultura de prevención. Tomando en cuenta que la educación es la primicia más importante para el desarrollo de un Estado libre de vulnerabilidad ante emergencias y/o desastres.
- exista una alianza entre el CB-DMQ y entidades públicas enfocadas en el tema como: la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, con el fin de que conjuntamente se planteen estrategias comunicacionales para emplear información acertada sobre la gestión de riesgos. Sin dejar de lado, a los líderes comunitarios y al Ministerio de Educación quienes servirán de puente para poder llegar a las escuelas ubicadas en las parroquias sometidas a estudio.
- la Institución, a través del Community Manager, mejore y actualice la información que se emite dentro de la página oficial y las redes sociales

correspondientes al CB-DMQ, incluyendo información relacionada con los temas de prevención y gestión de riesgos, además de gráficas, estadísticas e imágenes que identifiquen las campañas que anualmente ejecutan.

- En el presente proyecto de tesis se vio en la necesidad de averiguar a los líderes de las parroquias de Nayón, Cumbayá, Zambiza, Tumbaco y Tababela, acerca de cuan interesados se encuentran en recibir información acerca de la prevención en caso de riesgos y desastres; por lo que los encuestados respondieron que están dispuestos a conocer al 100%, para esto los departamentos de Comunicación Social y de Relaciones Públicas y de Protocolo deberán tomar en cuenta que las estrategias de comunicación para desarrollar campañas que ayuden al desarrollo de la ciudad tiene que ser a través de talleres y charlas, lugares públicos y medios de comunicación.

## REFERENCIAS

- Alvarado, M. y Eguizábal, R. (2011). *La Publicidad Social una modalidad emergente de comunicación*. Madrid-España: Universidad Complutense de Madrid. P. 50-54.
- Alvear, F. (2015). *Funciones del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ*. Entrevista con Tatiana Díaz.
- Arroyo, S. Rodríguez, M., y Pérez, R. (2009). *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta*. Washington D.C: Organización Panamericana de la Salud, biblioteca Sede OPS. P. 18-50.
- BBC Mundo, 2010. *En menos de 24 horas Chile rescató a sus 33 mineros*. Recuperado el 19 de febrero de 2016 de: [http://www.bbc.com/mundo/noticias/2010/10/101014\\_chile\\_mineros\\_ultimo\\_final\\_az.shtml](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2010/10/101014_chile_mineros_ultimo_final_az.shtml)
- Cabada del Río, M. (2004). *Análisis psicosocial de la comunicación audiovisual de masas actual*. Madrid-España: Universidad Complutense de Madrid.
- Calero, M. et al. (2009). *Impacto de una campaña escolar de prevención de riesgo*. La Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. (24), Recuperado el 17 de julio de 2015 de: [www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316495003](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316495003)
- Carranza, C. (2007). *Las TICS, sustentabilidad y educación ambiental*. Recuperado el 24 de mayo de 2015 de: [www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n58/mcarranza.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n58/mcarranza.pdf)
- Castro, E. (1997). *II Congreso Iberoamericano de Educación Ambiental*. Recuperado el 06 de mayo de 2015 de: [www.jmarcano.com/educa/docs/ibero5.html](http://www.jmarcano.com/educa/docs/ibero5.html)
- Comunicación y Educación S.C. (s/f). *Comunicación y difusión ambiental*. Recuperado el 10 de mayo de 2015 de [www.comunicacionambiental.org.mx/otros-proyectos.html](http://www.comunicacionambiental.org.mx/otros-proyectos.html)

Cuerpo de Bomberos (2002) *LOTAIP*. Recuperado el 22 de julio de 2015 de <http://www.bomberosquito.gob.ec/images/pdf/talento/manualclasificacionpuestos.pdf>

Cuerpo de Bomberos (2011) *Reglamento Orgánico por Procesos*. Ecuador.

Cuerpo de Bomberos (2013) *Quienes Somos*. Recuperado el 26 de agosto de 2013 de [http://www.bomberosquito.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=19](http://www.bomberosquito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=19)

Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (2013) *LOTAIP*. Recuperado el 21 de julio de 2015 de: [http://www.bomberosquito.gob.ec/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=297&view=finish&cid=237&catid=112&m=0](http://www.bomberosquito.gob.ec/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=297&view=finish&cid=237&catid=112&m=0)

Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (2013) *Manual de Crisis Comunicacional y Proyección de Imagen*. Ecuador: Cedatos.

Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (2013) *Quienes Somos*. Recuperado el 21 de julio de 2015 de: [http://www.bomberosquito.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=19](http://www.bomberosquito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=19)

Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (2014) *Plan Operativo Anual. Aprobado el 09 de enero de 2014, por el Directorio del CB-DMQ*. Ecuador.

Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. (2013). *Informe de Gestión 2013*. Edición de aniversario. Ecuador.

Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. (2014). *Informe de Gestión 2014*. Páginas: 30-87 Recuperado el 22 de julio de 2015 de: <http://www.bomberosquito.gob.ec/images/pdf/cuentas/cbq13.pdf>

Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. (2014). *Planes y programas en ejecución y ejecutados por el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 22 de julio de 2015 de: <http://www.bomberosquito.gob.ec/images/pdf/planificacion/sensibilizacionciudadania.pdf>.

- Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. (2014). *Quito ciudad de bomberos*. Recuperado el 22 de julio de 2015 de Facebook: <https://www.facebook.com/media/set/?set=a.668427623247423.1073741933.149975878425936&type=3>
- Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. (2014). *Inicia campaña para prevenir incendios forestales en espacios públicos de Quito*. Diario Últimas Noticias. Recuperado el 22 de julio de 2015 de: [http://prensa.quito.gob.ec/Noticias/news\\_user\\_view/inicia\\_campana\\_para\\_prevenir\\_incendios\\_forestales\\_en\\_espacios\\_publicos\\_de\\_quito--11702](http://prensa.quito.gob.ec/Noticias/news_user_view/inicia_campana_para_prevenir_incendios_forestales_en_espacios_publicos_de_quito--11702)
- Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. (2015). *Quito ciudad de bomberos*. Recuperado el 22 de julio de 2015 de Facebook: <https://www.facebook.com/BomberosQuito?fref=ts>
- Díaz, C. (2006). *Crisis Ambiental: Peligro y Oportunidad*. Revista Luna Azul. Volumen 22. Pág.53. Recuperado el 25 de mayo de 2015 de: [www.redalyc.org/articulo.oa?id=321727224005](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=321727224005)
- Díaz, D. (2015). *Funciones de la Asistente Administrativa*. Entrevista con Tatiana Díaz.
- Durán, J. y Sánchez, L. (2008). *Industrias de la comunicación audiovisual*. Barcelona-España: Comunicación Activa.
- Eguiguren, A. (2007). *La Comunicación Social en la Gestión del Riesgo*. Recuperado el 20 de mayo de 2015 de (CISP) Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli: <http://www.dipecholac.net/docs/files/258-la-comunicacion-social-en-la-gestion-de-riesgo.pdf>
- El Comercio (2014). *Deforestación: Perú alcanzó niveles máximos en últimos 13 años*. Recuperado el 20 de mayo de 2015 de El Comercio Perú. (15 de abril del 2015) <http://elcomercio.pe/peru/pais/deforestacion-peru-niveles-maximos-13-anos-cop-20-noticia-1775741>
- El Comercio Perú. (2014) *Deforestación: Perú alcanzó niveles máximos en últimos 13 años*. Recuperado el 20 de mayo de 2015 de: <http://elcomercio.pe/peru/pais/deforestacion-peru-niveles-maximos-13-anos-cop-20-noticia-1775741>

- El Comercio. (2014). *352 hectáreas de bosque se consumieron en Quito y sus alrededores el fin de semana en 7 incendios*. Recuperado el 28 de julio de 2015 de: <http://www.elcomercio.com.ec/actualidad/352-hectareas-bosque-consumieron-quito.html>
- El País. (2014). *El incendio intencionado de Beniarrés arrasó 66,7 hectáreas*. Recuperado el 05 de julio de 2015 de: [http://ccaa.elpais.com/ccaa/2014/09/18/valencia/1411029741\\_417101.html](http://ccaa.elpais.com/ccaa/2014/09/18/valencia/1411029741_417101.html)
- Enríquez, C. (2015). *Funciones del Comunicador Social del CB-DMQ*. Entrevista con Tatiana Díaz.
- Estupiñán, A. Hernández, H., y Valencia, H. (2011). *La comunicación estratégica como apoyo de la educación para el desarrollo sustentable de entorno universitarios locales medio ambientes*. Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación. Volumen (76)
- Ferrés, J. (2012). *La competencia en comunicación audiovisual: propuesta articulada de dimensiones e indicadores*. Recuperado el 09 de agosto de 2015 de: [http://www.cac.cat/pfw\\_files/cma/recerca/quaderns\\_cac/Q25ferres2\\_ES.pdf](http://www.cac.cat/pfw_files/cma/recerca/quaderns_cac/Q25ferres2_ES.pdf)
- Fundación Vida Silvestre Argentina. (2006). *La Situación Ambiental Argentina 2005*. Recuperado de: [www.oab.org.ar/capitulos/cap01.pdf](http://www.oab.org.ar/capitulos/cap01.pdf)
- GamaTV. (2013). *Devastador incendio en el Parque Metropolitano*. Recuperado el el 22 de julio de 2015 de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=VnFbJejDUI4>
- Gómez, C. (2008). *Psiquiatría Clínica: Diagnóstico y tratamiento en niños, adolescentes y adultos*. 3ra Edición. Bogotá: Editorial Médica Internacional.
- González, E. (2007). *La alfabetización ambiental*. Recuperado el 25 de abril de 2015 <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/gacetas/gaceta40/964038.html>

- Hernández, S. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta Edición. México D.F: MC GRAW-Hill/ Interamericana Editores.
- Hoy, (2013). *Una empresa cuencana elimina de su producción materiales contaminantes*. Recuperado el 21 de abril de 2015 de Diario El Hoy: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/una-empresa-cuencana-elimina-de-su-produccion-materiales-contaminantes-571589.html>[07/05/2013 17:09:45]
- Hoy. (2014). *Incendios en Ecuador no dan tregua con pronóstico de sequía hasta octubre*. Recuperado el 28 de julio de 2015 de: <http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101395181#.VEInFfy1cc>
- <http://unesdoc.unesco.org/images/0002/000276/027608SB.pdf> Recuperado el 12 de mayo de 2015
- Ibarra, M. (2009). *Comunicación para la Gestión del Riesgo o el Riesgo de Gestionar Estratégicamente la Comunicación*. Bogotá-Colombia: Universidad Santo Tomás de Aquino-Pontificia Universidad Javeriana.
- Costa, J. (2009). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*. (2.a ed.). Buenos Aires – Argentina. La Crujía Ediciones.
- Kloter, P. y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. 8va ed. México: Pearson Educación.
- Líderes (2012). *Tres empresas 'hacen bien' en el mercado ecuatoriano*. Recuperado el 07 de julio de 2015 de: <http://www.revistalideres.ec/lideres/tres-empresas-mercado-ecuatoriano.html>
- Losada, J. (2010). *Comunicación en la gestión de crisis lecciones básicas*. España – Barcelona. Carrera Edición S.I.
- LOTAIP, (2014)
- Martínez, F. (2001). *Fundamentos de la Educación Ambiental*. Recuperado el 10 de mayo de 2015 de <http://www.unescoetxea.org/ext/manual/html/fundamentos.html>
- Martínez, R. Lubetkin, M. (2010). *Comunicación y desarrollo pasos hacia la coherencia*. Zamora- España: Comunicación Social s.c. P. 110-120.

- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2009). *Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección contra Incendios*. Recuperado el 22 de junio de 2015 de: <http://www.bomberosquito.gob.ec/images/pdf/juridico/reglamentopreencion.pdf>
- Ministerio del Ambiente. (s/f). *Proyecto de Educación Ambiental Ciudadana "Somos parte de la solución"*. Recuperado el 12 de mayo de 2015 de <http://www.ambiente.gob.ec/proyecto-de-educacion-ambiental-ciudadana-somos-parte-de-la-solucion/>
- Molina, V. (2004). *Imagen corporativa*. Quito – Ecuador. Diagramación e impresión AUGUSTO ZUÑIGA YANEZ GEMAGRAFIC
- Navarro, L. (2006). *Procesos y estrategias de la comunicación en la educación para el desarrollo*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Notimundo. (2014) *Bomberos de Quito controlaron 698 incendios estructurales en este año*. Recuperado el 28 de julio de 2015 de: <http://www.notimundo.com.ec/articulo/7406/mariaisabel.sanchez@masbtl.com>
- Organización Panamericana de la Salud. (2009). *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres*. Panamá: Editores OXFAM y OPS/OMS. P. 12-100. Recuperado el 30 de mayo de 2015 de: [http://www.msal.gov.ar/salud-y-desastres/images/stories/4-biblio-recursos/pdf/2014-04\\_gestion-info-comunicacion-desastres.pdf](http://www.msal.gov.ar/salud-y-desastres/images/stories/4-biblio-recursos/pdf/2014-04_gestion-info-comunicacion-desastres.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros y Secretaría de Gestión de Riesgos de Desastres del Perú. (2014). *Perú: Plan Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres (PLANAGERD) 2014-2021*. Recuperado el de mayo de 2015 de [www.preventionweb.net/english/professional/policies/v.php?id=37923](http://www.preventionweb.net/english/professional/policies/v.php?id=37923)
- Programa Internacional de Educación Ambiental UNESCO – PNUMA. (1985). *Seminario Internacional de Educación Ambiental*. Belgrado-Yugoslavia.
- Razeto, J. (2005). *Trabajar cultura, Reflexiones y prácticas para el desarrollo sostenible, Cultura y transformación social*. Chile: Ed. VIVA. P.47.

- Reglamento de Defensa contra Incendios. (2013). P. 6
- Serrano, C. (2011). *Comunicación para el desarrollo: concepto y aplicaciones*. Recuperado el 02 de agosto de 2015 de: <https://tucomunidadinfo.wordpress.com/2011/08/23/comunicacion-para-el-desarrollo-concepto-y-aplicaciones/>
- Smith, S. (1997). *¿Qué es la Educación Ambiental?*. Recuperado el 06 de mayo de 2015 de: <http://www.jmarcano.com/educa/njsmith.html>
- Teleamazonas. (2013). *Continúa el incendio en el Parque Metropolitano de Quito*. Recuperado el 22 de julio de 2015 de Youtube: [https://www.youtube.com/watch?v=c\\_3Pj2RnPRs](https://www.youtube.com/watch?v=c_3Pj2RnPRs)
- Tironi, E y Cavallo, C. (2008). *Comunicación Estratégica*. (2da. ed). Chile: Taurus
- Tokuhama, T. y Bramwell, D. (2013). *Educación Ambiental y Desarrollo Sostenible*. Páginas 120-145. Recuperado el 05 de mayo de 2015 de [http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika005/polemika005\\_016\\_articulo013.pdf](http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika005/polemika005_016_articulo013.pdf)
- Toledo, N. (2013). *Las fiestas de Quito llegaron, prendamos la pista de baile y no fuegos artificiales! #nopirotecnia Facilitemos el trabajo de @BomberosQuito*. Recuperado el 22 de 07 de 2015 de Facebook: <https://www.facebook.com/nathalytoledo/posts/581482415258218> (accedido el 22/07/2015)
- Ulloa, C. (2007). *Comunicación, cultura y desarrollo*. Quito-Ecuador: Editorial Quipus, CIESPAL.
- Ulloa, C. (2008). *Comunicación para la prevención de desastres*. Recuperado el 23 de mayo de 2015 de: [www.alainet.org/es/active/27121](http://www.alainet.org/es/active/27121)
- Ulloa, F. (2011). *Manual de Gestión del Riesgo de Desastre para Comunicadores Sociales*. Perú: Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Ulloa, G. (2015). *Aplicar estrategias de diseño integral a una propuesta de material educacional interactivo para el proyecto desnutrición cero del Ministerio de Salud Pública*. Quito- Ecuador: Tesis UDLA

- UNESCO. (2008). *Riesgos y Desastres Naturales*. Recuperado el 30 de mayo de 2015 de: <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/pcpd/natural-disaster-risk-reduction/>
- Unicef. (s/f). *Comunicación para el desarrollo*. Recuperado el 08 de agosto de 2015 de: <http://www.unicef.org/spanish/cbsc/>
- Universidad de Valladolid [en línea]. (2008). *Comunicación Ambiental*. Recuperado el 20 de junio de 2015 de: [http://www.crue.org/Sostenibilidad/CADEP/Documents/Documentos/14.Comunicación\\_ambiental.pdf](http://www.crue.org/Sostenibilidad/CADEP/Documents/Documentos/14.Comunicación_ambiental.pdf)
- Zambrano, G. (2015). *Funciones del Community Manager del CB-DMQ*. Entrevista con Tatiana Díaz.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Campañas del CB-DMQ

Presencia en medios de comunicación, prensa escrita, campaña contra incendios forestales CB-DMQ. Diario Últimas Noticias, 2014.

### Inicia campaña para prevenir incendios forestales en espacios públicos de Quito

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Quito | 2014-08-08 | 03:49:21 PM



Bombero en la campaña preventiva

MDMQ

01

02

Tweet  
Me gusta 0

Ver imágenes



Comentarios

Imprimir

Con el objetivo de sensibilizar a la ciudadanía y generar una cultura de prevención, el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito dio inicio a la campaña de prevención de incendios forestales en las principales intersecciones viales y parques del Distrito.

La campaña arrancó el jueves 7 de agosto de 2014, en la intersección de la Av. Naciones Unidas y Av. Amazonas. Personal de Bomberos Quito realizó la entrega de volantes y adhesivos con recomendaciones de prevención de incendios forestales, a los miles de conductores que circulaban por el lugar.

Además, un banner gigante alertaba a los conductores y transeúntes sobre la importancia de prevenir incendios forestales; y, así, proteger la flora y fauna de nuestra urbe.

Para el Comandante General del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, Éber Arroyo, la concienciación ciudadana es primordial para lograr crear una cultura de seguridad que permita prevenir incendios forestales en Quito.

**Fuente:** Diario Últimas Noticias, 2014.

Presencia en medios de comunicación televisivos, acción en incendios forestales CB-DMQ. Teleamazonas, 2013



Continúa e incendio en el Parque Metropolitano, Quito

**Fuente:** Teleamazonas, Youtube 2013.

Presencia en medios de comunicación televisivos, acción en incendios forestales CB-DMQ. GamaTV, 2013



Impactantes imágenes del incendio en el parque metropolitano en Quito

**Fuente:** GamaTV, Youtube 2013.

Presencia en medios de comunicación, páginas online, campañas del CB-DMQ. Facebook Nathaly Toledo, 2013.



**Fuente:** Nathaly Toledo, Facebook, 2013.

Presencia en medios de comunicación, redes sociales, mensajes de campañas del CB-DMQ. Facebook CB-DMQ, 2015.



**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, Facebook, 2015.

Presencia en medios de comunicación, redes sociales, campaña “Quito ciudad de bomberos”, Facebook CB-DMQ, 2014.

#### QUITO CIUDAD DE BOMBEROS

Actualizado hace más de un año

El Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito inauguró la campaña "Quito Ciudad de Bomberos", orientada a la prevención de incendios forestales en nuestra ciudad. Se parte de la solución, únete a esta campaña y comienza a compartir los mensajes de prevención de #BomberosQuito con hashtag #QuitoCiudadDeBomberos.



**Fuente:** Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, Facebook, 2014.

Con estas imágenes se puede verificar que el CB-DMQ cumple con el objetivo de coordinar acciones y establecer estrategias para informar a las comunidades acerca de la prevención de incendios forestales e inundaciones, además de la difusión de la imagen institucional.

## **Anexo. 2 Herramientas de investigación**

### **Modelo de entrevista**

#### **Director de Comunicación del Dpto. de Comunicación Social del CB-DMQ**

1. ¿Cuáles son las funciones del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ?
2. ¿Cuál es el objetivo y qué tipo de estrategias utiliza el Departamento de Comunicación Social para realizar las campañas preventivas?
3. ¿Usted cree que las campañas preventivas educan a las personas creando así una sociedad preventiva en caso de incendios y/o desastres?
4. ¿Considera usted que la sociedad quiteña pone en práctica los conocimientos impartidos a través de las campañas en especial en el área rural?
5. ¿Comparando con los años anteriores, considera usted que por medio de la aplicación de las distintas campañas, se ha conseguido reducir el número de incendios forestales, estructurales y uso de fuegos pirotécnicos en el sector rural del DMQ?
6. ¿Qué empresa es la encargada de realizar gestión de riesgos en el Ecuador?
7. ¿Cuál es el aporte y/o de qué forma ayuda el CB-DMQ a esta gestión?
8. ¿Cómo usted implementaría una educación preventiva para los habitantes de las diferentes áreas rurales del DMQ en caso de incendios y/o desastres?

## Modelo de entrevista

### Directora de Relaciones Públicas y Protocolo

#### Preguntas:

1. ¿Cuáles son las funciones del Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ?
2. ¿Cuál es el objetivo y qué tipo de estrategias utiliza el Relaciones Públicas y Protocolo para socializar con la ciudadanía?
3. ¿Cómo cree usted que aporta estas estrategias de vinculación en las campañas que realiza la Dirección de Comunicación del CB-DMQ?
4. ¿Cómo trabajan con esta estrategia en especial en el área rural?
5. ¿En qué lugares generalmente ustedes han trabajado?
6. ¿Usted ha evidenciado cambios en los hábitos de las personas con las diferentes campañas que se ha emitido acerca de la prevención de incendios?
7. ¿Comparando con los años anteriores, considera usted que por medio de la aplicación de las distintas campañas, se ha conseguido reducir el número de incendios forestales, estructurales y uso de juegos pirotécnicos en el sector rural del DMQ?
8. ¿Qué acciones implementaría usted para mantener a las personas informadas de las campañas de prevención contra incendios en las diferentes áreas rurales del DMQ?
9. ¿Usted cree necesario implementaría una educación preventiva para los habitantes de las diferentes áreas rurales del DMQ en caso de incendios y/o desastres?

## Modelo de Encuesta

### ENCUESTA

**Objetivo:** Identificar el grado de conocimiento que posee la ciudadanía quiteña acerca de las campañas realizadas por el Cuerpo de Bomberos del DMQ, con el fin de prevenir los incendios forestales y estructurales de la ciudad de Quito.

Los fines de la presente encuesta, son netamente académicos, se le agradece de antemano por su colaboración.

Marque con una X la respuesta que para usted sea la más acertada.

**SECTOR:** el que se va a realizar la encuesta

**PARROQUIA:**

**GÉNERO:**

F      M

--	--

**PREGUNTAS:**

1. ¿Qué funciones reconoce usted que realiza el Cuerpo de Bomberos del DMQ (CB-DMQ)? (Selección Múltiple)

a) Control de Incendios Forestales	b) Control de incendios Estructurales	c) Rescates en emergencias y desastres	d) Charlas y Capacitaciones	e) Campañas preventivas	f) Atención pre-hospitalaria y emergencias médicas

2. ¿Usted ha escuchado hablar acerca de las campañas preventivas realizadas por el CB-DMQ?

SI	NO

Si su respuesta es NO, por favor pase a la pregunta número 8.

3. ¿Qué campañas reconoce usted que ha realizado el CB-DMQ? (Selección Múltiple)

“Quito ciudad de Bomberos”	“Prevención de incendios forestales”	“Mi Hogar Seguro”	“Prevención del mal uso de fuegos pirotécnicos”

4. ¿Cuál es la imagen que usted más recuerda de las diferentes campañas realizadas por el CB-DMQ?






5. ¿En qué lugares usted recuerda haber visualizado las imágenes de las campañas realizadas por el CB-DMQ? Escoja la opción que primero recuerde

Parques	Buses	Calles de la ciudad	Medios de comunicación	Su vivienda	Barrio

6. ¿Cuál de las siguientes frases usted más recuerda? Escoja la opción que primero recuerde

“Tú eres parte de la solución, ayúdanos a prevenir incendios forestales”	
“Los fuegos artificiales no son un juego”	
“Yo amo a mis bosques”	
“Mi hogar seguro”	
“Quito ciudad de bomberos”	
Ninguna de las anteriores	

7. ¿Con las campañas realizadas por el CB-DMQ, qué considera usted que aprendió? Escoja la opción que primero recuerde

Cuidado Ambiental	
Preservación de los bosques	
Consecuencias del mal uso de fuegos artificiales	
Cómo tomar acción en caso de emergencias y desastres	
Ninguno de los anteriores	

**8. ¿Estaría usted interesado en conocer acerca de las campañas de prevención que realiza el CB-DMQ?**

SI	NO

Si respuesta es NO, por favor argumente ¿Por qué?

**9. ¿Por qué medios le gustaría informarse acerca de las campañas preventivas del CB-DMQ? Ordene según la importancia que usted considere, siendo 1 el más importante y el 9 el menos importante.**

Radio	
Televisión	
Prensa Escrita	
Redes Sociales	
Páginas Web	
Lugares públicos	
Buses	
Instituciones Educativas	
Talleres y charlas	

Otros (Especifique):

**10. ¿Le gustaría que los Bomberos les preparen para actuar en caso de incendios a pobladores de su parroquia?**

SI	NO

Si respuesta es NO, por favor argumente ¿Por qué?

---

**11. ¿Usted cree que los niños y jóvenes de la parroquia deberían profundizar temas relacionados con la gestión de riesgo en el país, en las escuelas?**

SI	NO

Si respuesta es NO, por favor argumente ¿Por qué?

---

¡Gracias por su colaboración!

### **Anexo 3 Resultados de la investigación**

#### **Resultados de entrevistas**

##### **Entrevista**

##### **Licenciado Francisco Alvear**

**Director de Comunicación del Dpto. de Comunicación Social del CB-DMQ**

**1. ¿Cuáles son las funciones del Departamento de Comunicación Social del CB-DMQ?**

Nosotros dividimos el área en dos ejes de trabajo: comunicación interna y comunicación externa. Dentro de lo que es comunicación externa manejamos todo lo que es la parte del manejo de medios de comunicación, agendas de medios, entrevistas, difusión de información relevante de la Institución y todo lo que queramos contar hacia nuestro público externo, lo manejamos a través de comunicación externa, a través de diferentes herramientas para llegar a la ciudadanía. De igual manera en comunicación interna manejamos todos los temas de interés Institucional que deben ser conocidos por el personal, para lo cual utilizamos diferentes herramientas de comunicación interna que tenemos dentro de la Institución.

## **2. ¿Cuál es el objetivo y qué tipo de estrategias utiliza el Departamento de Comunicación Social para realizar las campañas preventivas?**

El principal objetivo del Cuerpo de Bomberos de Quito frente a campañas de prevención es generar una cultura de seguridad en la ciudadanía, es lo que más nos interesa como entidad de prevención y de emergencia es generar una cultura de prevención en la ciudadanía, como hemos venido trabajando en ese sentido. Cada año hacemos campañas de prevención, principalmente de incendios forestales, que es uno de los temas que más afecta a la ciudadanía, en cuestiones de afectación a la naturaleza y al ecosistema.

Hacemos una campaña publicitaria de prevención, hacemos cuñas de radio, hacemos spots de televisión, hacemos material impreso edu-comunicacional, para que la Dirección de Vinculación Comunitaria pueda distribuir este material, a través de activaciones que se hacen directamente con la ciudadanía.

Así es como hemos trabajado este último año. Hicimos la campaña de prevención en radio, hicimos la campaña de prevención “Yo amo mis bosques” que fue difundida a través de redes sociales, a través de la cual se unieron bastantes figuras públicas dentro DMQ y también figuras públicas reconocidas a nivel nacional que salieron en la campaña antes mencionada. Hicimos afiches para escuelas con material didáctico para niños de prevención.

## **3. ¿Usted cree que las campañas preventivas educan a las personas creando así una sociedad preventiva en caso de incendios y/o desastres?**

Hasta el momento no, estamos trabajando para que esto suceda en un futuro muy cercano. Lo que más nos importa a nosotros es generar una cultura de prevención, una cultura de seguridad, pero para que este se dé tenemos que trabajar con los niños más pequeños, ese es nuestro público objetivo en este momento. Son personas a las que nosotros podemos llegar con nuestros mensajes e influenciar con nuestros mensajes para que ellos sean los portavoces de mensajes de prevención con sus familias, con sus padres, con sus hermanos mayores. Y así poder tener pequeños voceros dentro de los hogares quiteños para que sean esos niños que transmiten mensajes de

prevención a sus padres, en sus casas, en sus hogares y a otros amigos pequeños.

**4. ¿Considera usted que la sociedad quiteña pone en práctica los conocimientos impartidos a través de las campañas en especial en el área rural?**

Es diferente porque para llegar a la zona rural, tenemos que utilizar otras herramientas de comunicación, no podemos llegar con campañas masivas de radio y televisión o redes sociales, porque es un target que no se maneja habitualmente con este tipo de herramientas comunicacionales. Lo que hacemos con la gente de las zonas rurales es llegar puerta a puerta, darles charlas de capacitación en el lugar, a través de la Unidad de Vinculación Comunitaria.

Hemos creado materiales edu-comunicacionales para llegar y comunicar cuales son los mensajes de prevención que se tienen que manejar en esa zona, y es la Dirección de Vinculación Comunitaria que trabaja puerta a puerta, directamente con la comunidad de las zonas rurales y zonas de interface.

**5. ¿Comparando con los años anteriores, considera usted que por medio de la aplicación de las distintas campañas, se ha conseguido reducir el número de incendios forestales, estructurales y uso de fuegos pirotécnicos en el sector rural del DMQ?**

No podemos hacer una aseveración como esa, nosotros somos responsables de realizar campañas prevención y generar una cultura ambiental, este año por ejemplo hicimos la campaña de prevención de incendios forestales y se quemaron 4.000 hectáreas, más hectáreas que en el año pasado 2014 y más que el año 2013. Entonces todavía no hemos logrado encontrar la relación entre cual es la efectividad de una campaña de prevención vs la cantidad de incendios, ya que eso a veces son factores exógeno y los factores externos como las condiciones climatológicos, cuantos días no ha llovido en la ciudad, hace que los incendios se propaguen con mayor rapidez, con mayor dificultad para que sea extinguidos. Que hayan más o que hayan menos incendios

forestales no depende de una campaña de prevención sino también de las condiciones climatológicas.

**6. ¿Qué empresa es la encargada de realizar gestión de riesgos en el Ecuador?** La entidad que se encarga de manejar la gestión de riesgos a nivel nacional es la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. En el Distrito Metropolitano de Quito existe la Secretaría General de Seguridad y la Dirección Metropolitana de Gestión de Riesgos, son las entidades que se encargan de gestionar y manejar la gestión de riesgos en el Ecuador y en Quito.

Nosotros somos una entidad de respuesta, que trabajamos de la mano con la Secretaría de Seguridad del Municipio de Quito y la Dirección Metropolitana de Gestión de Riesgos en temas de prevención, mitigación y respuesta.

**7. ¿Cuál es el aporte y/o de qué forma ayuda el CB-DMQ a esta gestión?**

Se está haciendo, la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos hace campañas de prevención por su cuenta a nivel nacional, ese es su trabajo hacer temas de gestión de riesgo a nivel nacional, por ende, hacen campañas de prevención a nivel nacional.

Nosotros como entidad adscrita al Municipio de Quito coordinamos nuestras acciones de prevención con ellos y hacemos campañas de prevención enfocadas al Distrito. Personalmente opino que sería importante que se sumen esfuerzos para que haya campañas de prevención a nivel nacional.

**8. ¿Cómo usted implementaría una educación preventiva para los habitantes de las diferentes áreas rurales del DMQ en caso de incendios y/o desastres?**

El tema de trabajo en las zonas rurales es muy diferente, porque es un público diferente, es un público que demanda otro tipo de canales y herramientas de comunicación, entonces con ellos lo que tenemos que hacer es trabajar directamente e irlos a visitar puerta a puerta en sus zonas, sus comunidades y sus áreas, para capacitarlo de forma grupal. Lo ideal sería que podamos incidir o entrar dentro de la malla curricular de las escuelas o colegios para que la

gestión de riegos sea una materia más dentro del pensum curricular de los niños como son el resto de materias complementarias como religión. Con el fin de que los niños sepan desde pequeños cuales son los riesgos que existen en Quito o a nivel Nacional, como prevenirlos y cómo actuar frente a una emergencia. Esta sería la mejor forma de llegar con un mensaje director, estructurado y educativo a los niños.

## **Entrevista**

**Licenciada Lilián Toapanta**

**Directora de Relaciones Públicas y Protocolo**

### **Preguntas:**

**1. ¿Cuáles son las funciones del Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo del CB-DMQ?**

Las funciones básicas son justamente como su nombre lo dice vincularnos y estrechar lazos con la comunidad específicamente en distintos grupos objetivos como son: niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, amas de casa, y el ciudadano común y corriente que necesita estar informado sobre los distintos temas de prevención.

**2. ¿Cuál es el objetivo y qué tipo de estrategias utiliza el Relaciones Públicas y Protocolo para socializar con la ciudadanía?**

Bueno hay algunas actividades que nosotros ejecutamos y conforme vamos avanzando con actividades, van saliendo las diferentes estrategias por ejemplo: una de ellas es trabajar en actividades lúdicas, no solamente con niños, porque estas actividades que implican el juego la integración te generan mucha identidad de los niños hacia una situación hacia un entorno.

Otra estrategia son las charlas donde los ciudadanos y nosotros como Cuerpo de Bomberos interactuamos con la ciudadanía interesada de distintos temas como por ejemplo: prevención de riesgos, uso y manejo de GLP, también trabajamos con primeros auxilios básicos y un tema muy importante de prevención de incendios forestales

**3. ¿Cómo cree usted que aporta estas estrategias de vinculación en las campañas que realiza la Dirección de Comunicación del CB-DMQ?**

De hecho el trabajar de manera conjunta con la Dirección de Comunicación Social nos permite llevar este mismo rumbo e interés social por la participación de la comunidad. Porque comunicación social genera un producto que me da una imagen de materiales lúdicos, es decir, ellos general la imagen y nosotros aplicamos o implementamos con este material para una capacitación.

La relación siempre es muy estrecha porque necesitamos trabajar tanto en el mensaje cuanto en la imagen de manera coordinada.

**4. ¿Cómo trabajan con esta estrategia en especial en el área rural?**

En el área rural hay que tomar en cuenta el público objetivo es muy distinto trabaja con un niño o una colectividad que vive en la ciudad donde prácticamente tiene todas las necesidades cubiertas tanto de infraestructura, salud, etc. que trabajar con los niños de zonas de interface o de áreas rurales, ya que son aquellas que están entre el campo y la ciudad, es decir, puede a ver ciertas deficiencias en atenciones como infraestructura, como el tema ambiental, salud. Sin embargo para nosotros se nos ha hecho sencillo trabajar en estos grupos objetivos también, porque nosotros entramos con material que genera confianza al niño, con material que el niño pueda tocar, manipular, usar o con el propio bombero, que es una persona, un bombero de carne y hueso pero que va con un mensaje que quiere llegar la niño.

Entonces si se nos ha hecho bastante sencillo, bastante fácil, lo que sí demanda mucho tiempo porque sí un día estamos trabajando con un grupo, al día siguiente pueda que este grupo al día siguiente se nos duplique en requerimiento y necesitamos cubrir más.

**5. ¿En qué lugares generalmente ustedes han trabajado?**

Bueno, hemos trabajado en distintos puntos donde se han generado más situaciones o donde se han presentado más incendios forestales a nivel rural, a nivel DMQ, como por ejemplo: hemos trabajado en Zámboza, Nayón, Pucallpa, Tumbaco otros lugares como por ejemplo Cumbayá en donde justamente son zonas de interface, donde hay mucha presencia de bosque y donde hemos tenido mucha incidencia en el tema de incendios forestales.

**6. ¿Usted ha evidenciado cambios en los hábitos de las personas con las diferentes campañas que se ha emitido acerca de la prevención de incendios?**

Bueno lo importante es eso, pensemos que la tarea en el que está trabajando vinculación es realmente nuevo, sí bien es cierto es uno de los objetivos institucionales trabajar en la prevención pero hacerlo de manera directa, tocando puertas de casas de barrios, comunidades es reciente; entonces no te puedo decir que las evidencias sean ya, de un día para el otro pero lo que si podemos manifestar es que nosotros tenemos el interés de seguir trabajando.

De momento somos muy bien recibidos como equipo de vinculación de hecho, los pedidos han seguido aumentando, incrementado en estos últimos tiempos en un promedio de unos cuatro pedidos por día, entonces sí en un inicio se atendía en un promedio de 600 personas por mes hoy estamos bordeando las dos mil personas.

Estas cifras nos dan la idea de que estamos haciendo bien este trabajo y que tenemos que seguir avanzando.

**7. ¿Comparando con los años anteriores, considera usted que por medio de la aplicación de las distintas campañas, se ha conseguido reducir el número de incendios forestales, estructurales y uso de juegos pirotécnicos en el sector rural del DMQ?**

Bueno, lastimosamente en ese tema yo no puedo dar mayor versión porque yo estoy trabajando desde un área de Relaciones Públicas y no desde la comunicacional. Sin embargo la idea es justamente eso, es decir trabajar para reducir los niveles de aceptación en incendios tanto forestales como estructurales.

Sin embargo estos temas responden a muchas coyunturas social, política, económica, y bueno también, incluso responde a una cierta respuesta anímica de la colectividad, entonces estos factores son determinantes y el clima es un factor completamente determinante para saber si en un determinado año va a ver más o menos incidencia de incendios, entonces lo que nosotros queremos obviamente es que haya menos, es por eso que estamos trabajando en temas de prevención.

Sin embargo vuelvo a repetir estos otros factores que son muy coyunturales lastimosamente son adversos a nuestra realidad y obviamente por esto ocurre que haya la ocurrencia de estos flagelos.

**8. ¿Qué acciones implementaría usted para mantener a las personas informadas de las campañas de prevención contra incendios en las diferentes áreas rurales del DMQ?**

Para nosotros es muy importante trabajar a través del soporte de los líderes comunitarios y líderes barriales, porque sí bien es cierto tenemos otros herramientas como los medios de comunicación pero no siempre estas herramientas son efectivas a la hora de intentar llegar con un mensaje a ese tipo de público objetivo, entonces por eso, hemos pensado que este tipo de visitas, charlas de acercamiento con líderes comunitarios son mucho más efectivos, porque la comunidad normalmente sigue una directriz que en este caso es la de líder, de su líder de barrio, de su líder comunitario.

A se poco se ha pensado también de establecer un tipo de alianza para que sean los líderes barriales comunitarios para que se propongan ellos mismos hacer los guardianes de sus bosques, de su naturaleza y esto es una idea que esta poco a poco cimentándose más y que la gente poco a poco está

valorando porque la gente también se está dando cuenta que si mermamos la condición de nuestra naturaleza el mayor perjudicado es él, es la ciudadanía. Entonces son ellos los que se están poniendo ahora en la postura de trabajar de manera conjunta con nosotros y el resultado es bastante favorable.

**9. ¿Usted cree necesario implementaría una educación preventiva para los habitantes de las diferentes áreas rurales del DMQ en caso de incendios y/o desastres?**

Bueno, sí es muy importante de hecho nosotros como institución querríamos hacer un llamado a las autoridades para que sea estudiada la situación o la posibilidad de que podamos, digamos transversalizar el tema de la prevención de los riesgos o de la prevención de incendios forestales, estructurales y demás acciones que generen riesgo dentro de una curricular estudiantil, estamos hablando básicamente a niveles de educación básica, porque digamos que un niño a un joven o un joven adulto que ya recibió su formación difícilmente va a lograr captar y volver estos mensajes como inherentes a su conciencia, a su cosmovisión. Entonces lo que nosotros queremos es más bien trabajar al contrario entre más niño sea el ciudadano le va ser más fácil identificarse con el tema de la prevención, entonces estamos intentando trabajar en ese sentido con las autoridades para tener el apoyo, ojala a nivel de Ministerio de Educación.

## **Resultados de la encuesta**

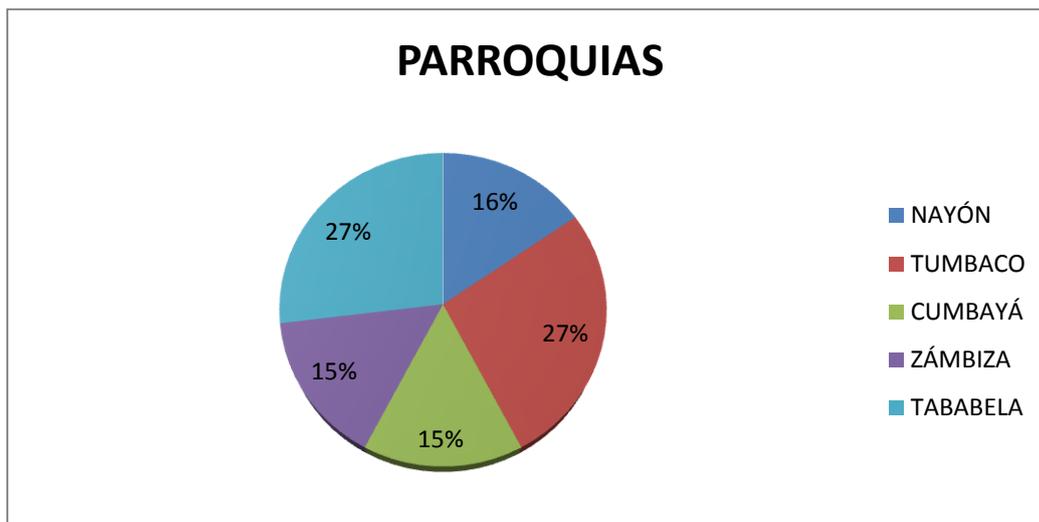
### **ENCUESTA**

**Objetivo:** Identificar el grado de conocimiento que posee la ciudadanía quiteña acerca de las campañas realizadas por el Cuerpo de Bomberos del DMQ, con el fin de prevenir los incendios forestales y estructurales de la ciudad de Quito.

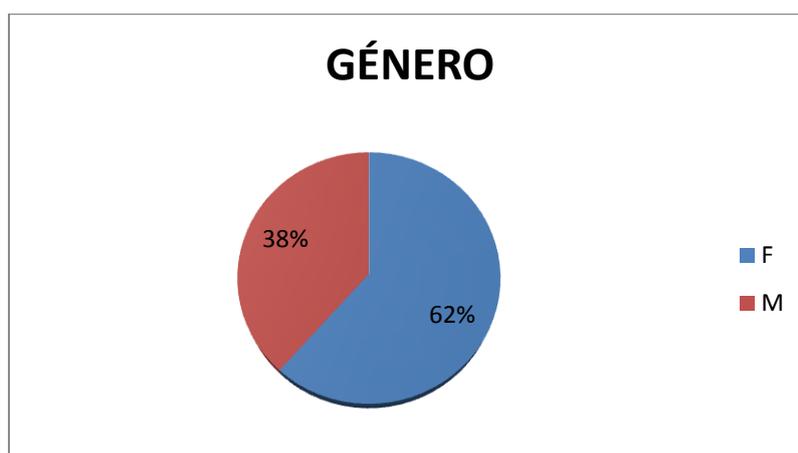
Los fines de la presente encuesta, son netamente académicos, se le agradece de antemano por su colaboración.

Marque con una X la respuesta que para usted sea la más acertada.

**SECTOR:** el que se va a realizar la encuesta



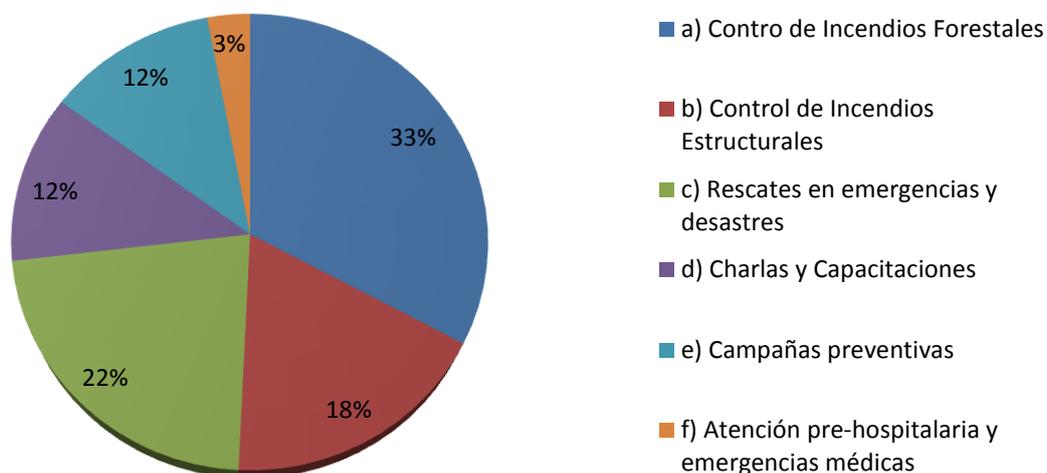
#### GÉNERO:



#### PREGUNTAS:

1. ¿Qué funciones reconoce usted que realiza el Cuerpo de Bomberos del DMQ (CB-DMQ)? (Selección Múltiple)

## 1. ¿Qué funciones conoce usted que realiza el Cuerpo de Bomberos del DMQ (CB-DMQ)?



## 2. ¿Usted ha escuchado hablar acerca de las campañas preventivas realizadas por el CB-DMQ?

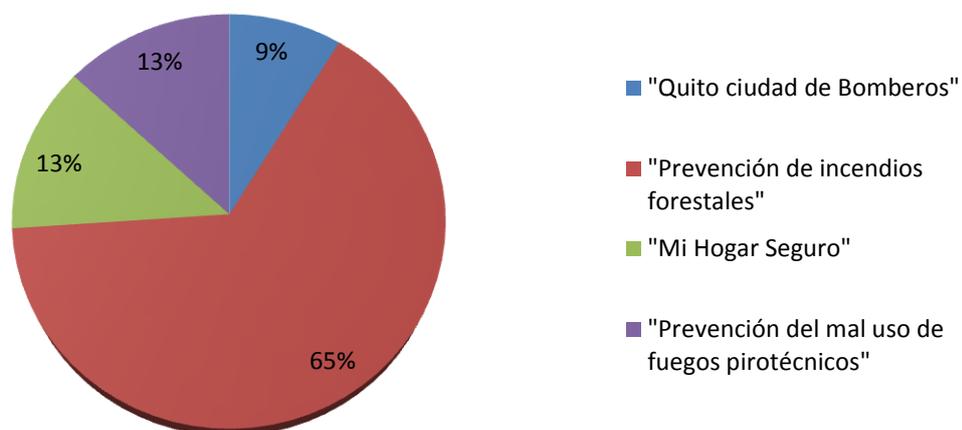
### 2. Usted ha escuchado hablar acerca de las campañas preventivas realizadas por el CB-DMQ?



Si su respuesta es NO, por favor pase a la pregunta número 8.

## 3. ¿Qué campañas reconoce usted que ha realizado el CB-DMQ? (Selección Múltiple)

### 3. Qué campañas reconoce usted que ha realizado el CB-DMQ?



### 4. ¿Cuál es la imagen que usted más recuerda de las diferentes campañas realizadas por el CB-DMQ?



**Imagen 1**  
33%

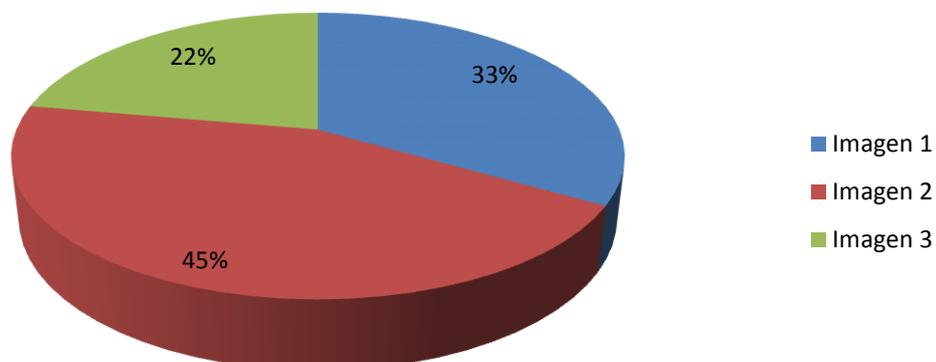


**Imagen 2**  
45%



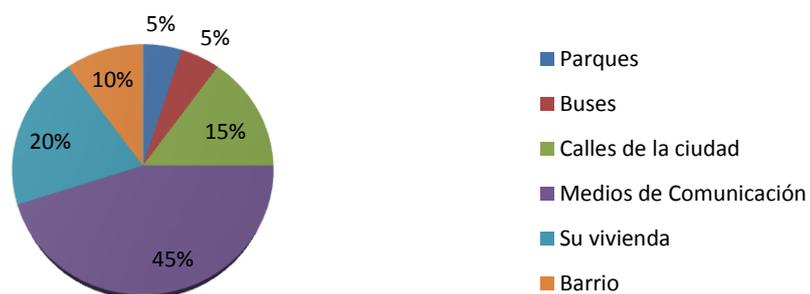
**Imagen 3**  
22%

**4.Cuál es la imagen que usted más recuerda de las diferentes campañas realizadas por el CB-DMQ?**

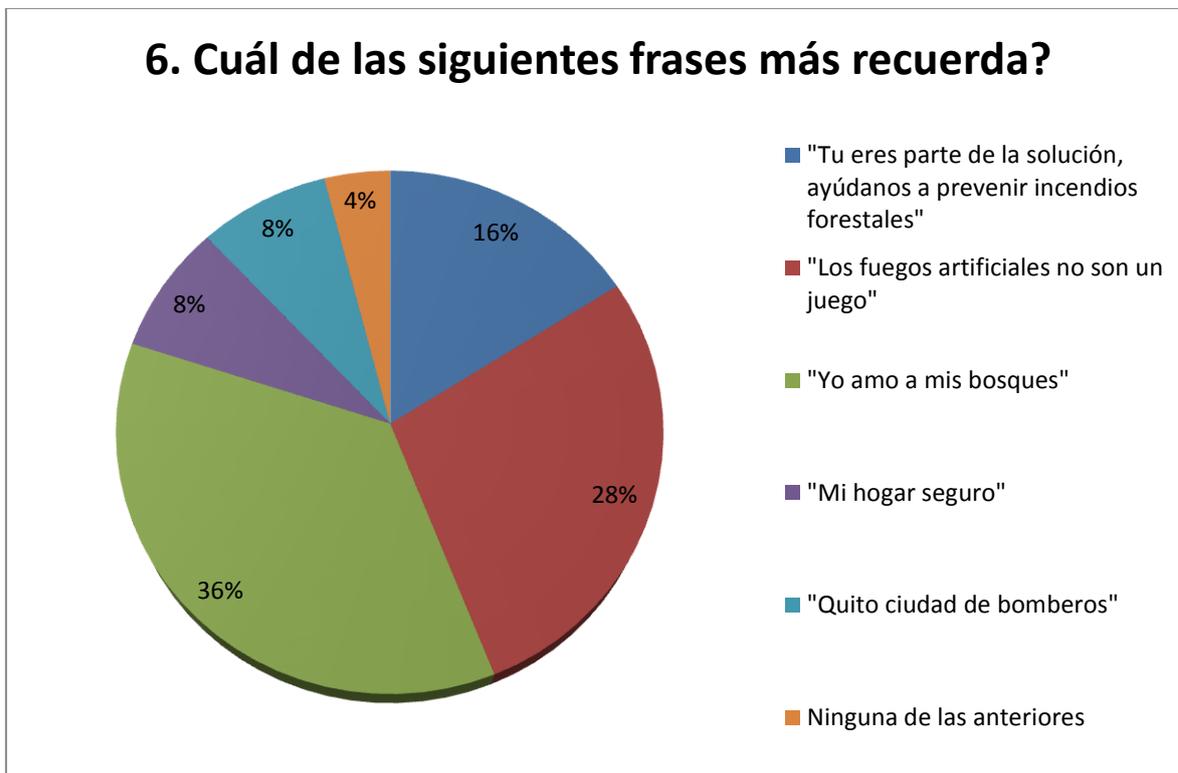


**5. ¿En qué lugares usted recuerda haber visualizado las imágenes de las campañas realizadas por el CB-DMQ? Escoja la opción que primero recuerde.**

**5. En qué lugares recuerda haber visualizado las imágenes de las campañas realizadas por el CB-DMQ?**

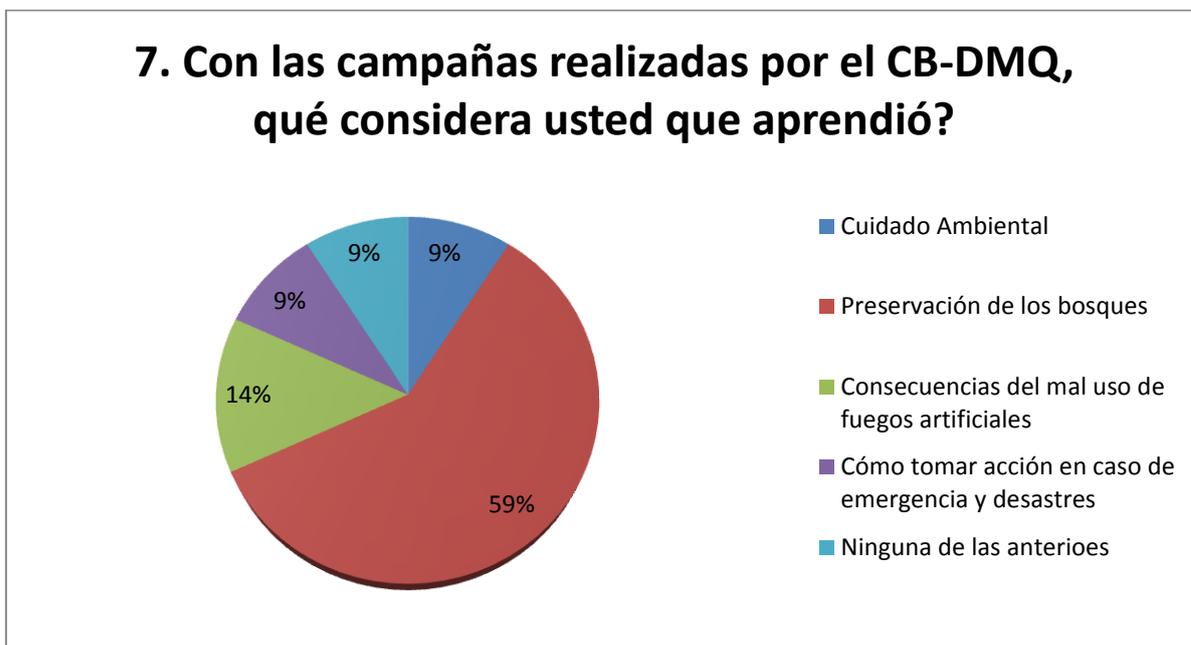


6. ¿Cuál de las siguientes frases usted más recuerda? Escoja la opción que primero recuerde



7. ¿Con las campañas realizadas por el CB-DMQ, qué considera usted que aprendió?

Escoja la opción que primero recuerde



8. ¿Estaría usted interesado en conocer acerca de las campañas de prevención que realiza el CB-DMQ?

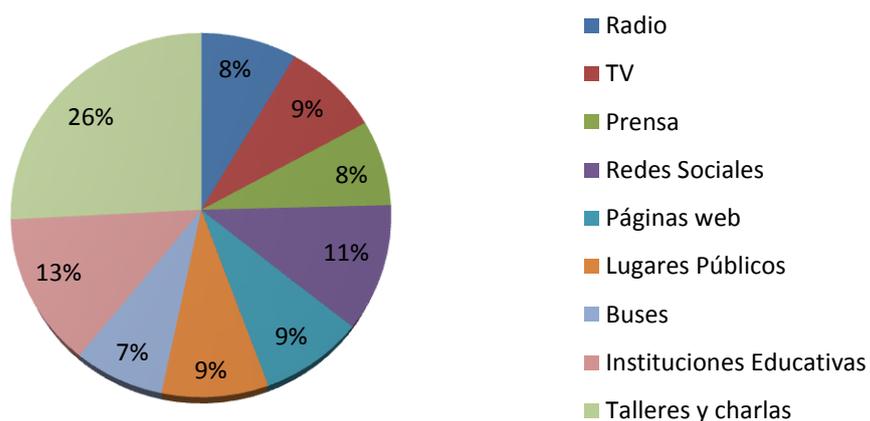
### 8. Estaría usted interesado en conocer acerca de las campañas de prevención que realiza el CB-DMQ?



Si respuesta es NO, por favor argumente ¿Por qué?

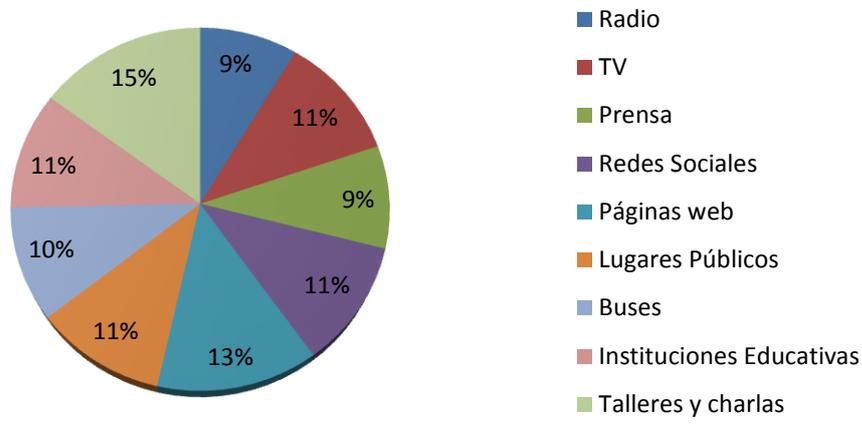
9. ¿Por qué medios le gustaría informarse acerca de las campañas preventivas del CB-DMQ? Ordene según la importancia que usted considere, siendo 1 el más importante y el 9 el menos importante.

### 9. ¿Por qué medios le gustaría informarse acerca de las campañas preventivas del CB-DMQ?

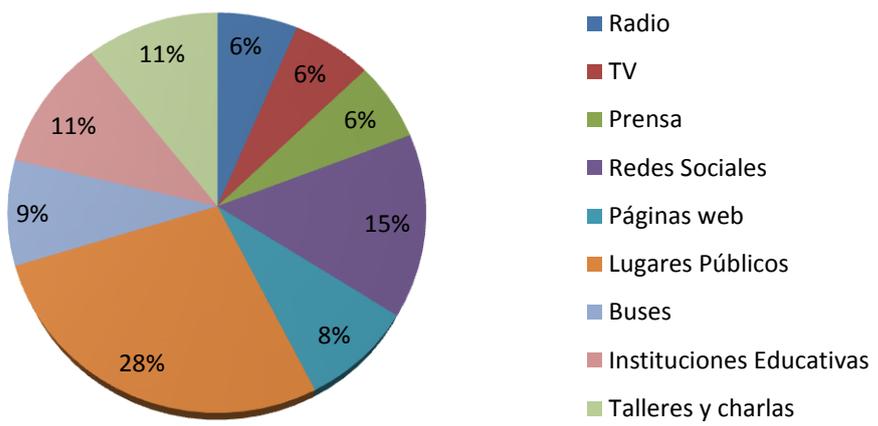


Por Parroquias:

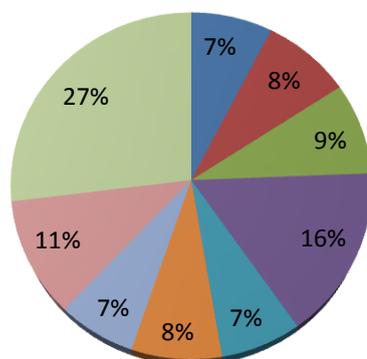
### TABABELA



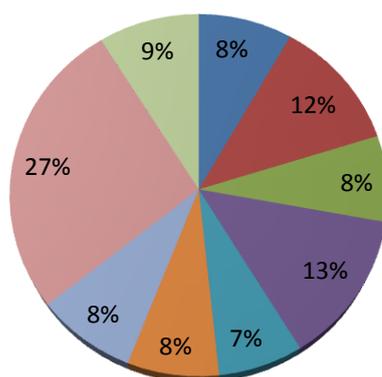
### NAYÓN



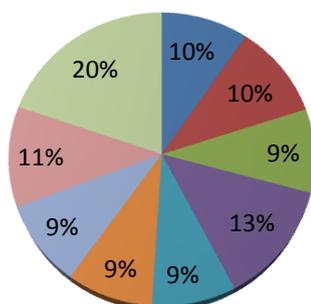
## TUMBACO



## CUMBAYÁ



## ZÁMBIZA



10. ¿Le gustaría que los Bomberos les preparen para actuar en caso de incendios a pobladores de su parroquia?

**10. Le gustaría que los Bomberos les preparen para actuar en caso de incendios a pobladores de su parroquia?**

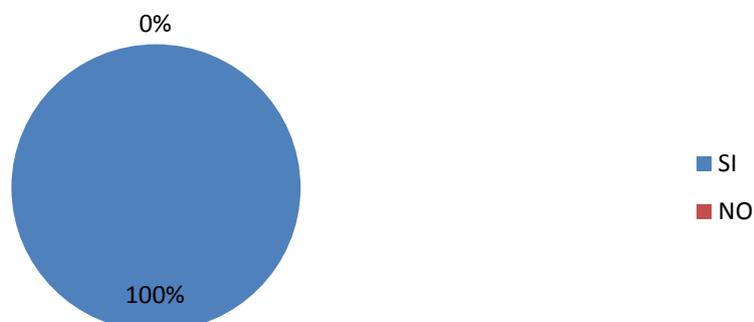


Si respuesta es NO, por favor argumente ¿Por qué?

---

**11. ¿Usted cree que los niños y jóvenes de la parroquia deberían profundizar temas relacionados con la gestión de riesgo en el país, en las escuelas?**

**11. Usted cree que los niños y jóvenes de la parroquia debería profundizar temas relacionadas con la gestión de riesgos en el país en las escuelas?**



Si respuesta es NO, por favor argumente ¿Por qué?

---

¡Gracias por su colaboración!

**Anexos 4. Fotografías encuestas**



Encuestas en la Parroquia de Tumbaco.



Encuestas en la Parroquia de Tababela



Encuestas en la Parroquia de Cumbayá



Encuestas en la Parroquia de Zámiza



Encuestas en la Parroquia de Nayón