



Trabajo final para la obtención del grado de  
**Magíster en Comunicación Política y Asuntos Públicos**  
**Universidad Adolfo Ibáñez**

Campaña  
**Estrategia territorial para promover una cultura de gestión del riesgo ante tsunami en la  
ciudad de Pichilemu**

**Alumnas**

Alejandra Neale Garrido

Sofía Zúñiga Quintanilla

**Profesor guía**

Carlos Franco Alarcón

02 de junio de 2025

A Maxi y Jesu,  
Por su infinita paciencia  
y por darme la oportunidad de descubrir  
que, con creatividad, fue posible compensarles  
el tiempo que dediqué al estudio.  
ANG

A mi Padre,  
principal impulsor de que estudiara  
este magister y quien desde la geología me enseñó  
a mirar las amenazas naturales  
con curiosidad y cuidado.  
SZQ

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| RESUMEN.....                                                                 | 5  |
| INTRODUCCIÓN.....                                                            | 6  |
| 1. OBJETIVOS.....                                                            | 12 |
| 1.1 OBJETIVO GENERAL.....                                                    | 12 |
| 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                              | 12 |
| 2. METODOLOGÍA .....                                                         | 12 |
| 2.1 Entrevistas en profundidad .....                                         | 13 |
| 2.2 Observación etnográfica.....                                             | 14 |
| 3. MARCO CONCEPTUAL .....                                                    | 16 |
| 3.1 Historia de la Política Nacional de Gestión de riesgo de desastre .....  | 16 |
| 3.2 Gestión del riesgo de desastre .....                                     | 17 |
| 3.3 Riesgo, amenaza y vulnerabilidad .....                                   | 18 |
| 3.4 Territorialización de Políticas Públicas .....                           | 20 |
| 3.5 La Cultura como condicionante de la construcción social del riesgo ..... | 21 |
| 3.6 El rol de la comunicación en la gestión de riesgo .....                  | 23 |
| a. Comunicación efectiva .....                                               | 23 |
| b. El rol de las comunicaciones en los planes de evacuación.....             | 24 |
| 3.7 Experiencia Internacional .....                                          | 25 |
| 4. ANÁLISIS DE ENTORNO .....                                                 | 27 |
| 4.1 Matriz de actores claves .....                                           | 28 |
| 4.2 Análisis PESTEL.....                                                     | 31 |
| 4.3 Análisis FODA .....                                                      | 37 |
| 4.4 Análisis de las entrevistas .....                                        | 40 |
| 5. DIAGNÓSTICO .....                                                         | 49 |
| 6. DISEÑO ESTRATÉGICO DEL PLAN COMUNICACIONAL.....                           | 50 |
| 5.1 Objetivos comunicacionales y posicionamiento deseado .....               | 50 |
| 5.2 Objetivos específicos.....                                               | 50 |
| 5.3 ¿Qué busca esta campaña?.....                                            | 50 |
| 5.4 Relato .....                                                             | 51 |

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| 5.5 Estrategia .....                                   | 52        |
| 7. RECOMENDACIONES .....                               | 58        |
| 8. REFLEXIONES PERSONALES.....                         | 60        |
| 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                     | 72        |
| 10. ANEXOS.....                                        | 77        |
| <b>Anexo N°1: Pauta de entrevistas.....</b>            | <b>77</b> |
| <b>Anexo N°2: Levantamiento de actores clave .....</b> | <b>84</b> |
| <b>Anexo N°3: Notas de campo.....</b>                  | <b>85</b> |
| <b>Anexo N° 4: Material para el Hogar .....</b>        | <b>89</b> |
| <b>Anexo N° 5: Código QR.....</b>                      | <b>90</b> |

## RESUMEN

Chile es uno de los países más sísmicos del mundo, localizado en la intersección de las Placas de Nazca y Sudamericana, lo que provoca frecuentes terremotos y tsunamis. Desde 2015, Chile ha experimentado más de 21 sismos de magnitud Mw 6,5 o superior, destacando el devastador tsunami de 2010. Este evento subrayó la necesidad de contar con preparativos eficaces, lo que impulsó la creación de la Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres (PNRRD) y el Plan Estratégico Nacional 2020-2030. La política identifica áreas de mejora como el compromiso político y la educación sobre riesgos, proponiendo estrategias comunicacionales no siempre, adaptadas al contexto local.

Esta tesis desarrolla una estrategia de comunicación de la Política Nacional a escala territorial, *“think global, act local”*, para fomentar una cultura preventiva en respuesta al riesgo de tsunami.

Hemos seleccionado a Pichilemu, por su vulnerabilidad y perfil turístico, así como por haber estado en la zona donde el tsunami del 2010 entró con fuerza, cobrando 2 vidas. Estas condiciones favorecen la elección de esta zona como estudio piloto para levantar las brechas de conocimiento respecto de los protocolos de evacuación ante tsunamis, entre los segmentos de población que hemos definido -grupos locales, migrantes y turistas- y así generar una campaña con enfoque diferenciado por cada grupo para aumentar el conocimiento y mejorar la efectividad de los protocolos.

La conclusión de este trabajo refuerza la necesidad de una estrategia comunicacional territorializada, diferenciada por públicos y basada en mensajes claros, breves y accionables, que favorezcan la apropiación del protocolo oficial sin negar la riqueza del conocimiento local.

## INTRODUCCIÓN

El 27 de febrero recién pasado se conmemoraron 15 años del megaterremoto que se percibió en gran parte del país, el que luego trajo consigo un tsunami, que causó el fallecimiento de más de 500 personas.

Chile es uno de los países más sísmicos del mundo debido a su ubicación entre la Placa Oceánica de Nazca y la Placa Sudamericana, donde se forma una zona sismogénica capaz de generar los terremotos de mayor magnitud en el planeta. Esta localización provoca que frecuentemente se registren movimientos telúricos de diversa magnitud, los cuales pueden desencadenar grandes terremotos y tsunamis. De hecho, las costas de Chile concentran más del 25% de la energía sísmica liberada en el mundo, según Cisternas (2011).

De acuerdo con el Centro Sismológico Nacional (CSN), desde 2015 han ocurrido 21 sismos con una magnitud mayor a Mw 6,5, con una frecuencia promedio de un sismo fuerte cada cuatro meses. Asimismo, desde la llegada de los españoles, al menos 12 tsunamis catalogados como "destructivos" han impactado las costas chilenas, subrayando la importancia de la preparación frente a estos eventos (Ochoa & Hernández, 2022)

Dentro de las catástrofes provocadas por un tsunami, la del 27 de febrero de 2010, fue una de las más desgarradoras y recordadas, ya que "las olas asolaron casi 600 km de la costa de Chile central y fueron la causa de un tercio de las víctimas fatales –181 sobre un total de 521– convirtiéndose así en el tsunami con mayor número de muertes asociadas a este tipo de eventos en Sudamérica en los últimos 30 años" (Contreras & Winckler, 2013).

Las zonas más afectadas por el terremoto y/o tsunami fueron las regiones del Libertador B. O'Higgins, Maule y Biobío que tienen aproximadamente 3,85 millones habitantes, cerca del 23% de la población del país. También resultaron afectadas las regiones de Valparaíso, Metropolitana y Araucanía. **El tsunami que impactó las costas chilenas afectó en mayor medida a las localidades de** Constitución (Provincia de Talca, Región

del Maule), Iloca y Duao (Provincia de Curicó, Región del Maule), Pelluhue (Provincia de Cauquenes, Región del Maule), **Pichilemu** (Provincia de Cardenal Caro, Región del Libertador B. O'Higgins), Talcahuano y Dichato (Provincia de Concepción, Región del Biobío).

El 27 de febrero de 2010, marca un punto de inflexión, y da origen a la Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres (PNRRD) y Plan Estratégico Nacional 2020-2030. Ambas, constituyen los instrumentos rectores en el país en materias de Gestión del Riesgo de Desastres (GRD), definiendo objetivos, acciones, metas, plazos y actores nacionales involucrados, mediante los cuales se diseñarán y ejecutarán las iniciativas tendientes a la Reducción del Riesgo de Desastres (RRD) en el marco del desarrollo sostenible al que Chile aspira de cara al 2030.

Durante el levantamiento inicial de la Política Nacional de Riesgo de Desastres, se encontraron oportunidades de mejora respecto a la gestión de riesgo. Dentro de estos hallazgos se detectan 2 aspectos principales, la necesidad de contar con una mayor vinculación y compromiso político que permita posicionar este enfoque como estrategia para el desarrollo sostenible en Chile y **mejorar la educación en reducción de riesgo de desastres y gestión de riesgo de desastres a escala del ciudadano**, para llegar a esta escala, es fundamental partir por el territorio, incluyendo a autoridades y funcionarios del sector público y también del sector privado. **Esto, acompañado de adecuadas estrategias comunicacionales que permitan la difusión de diversos contenidos en un lenguaje accesible a la comunidad y pertinentes al contexto socio cultural del grupo objetivo.** (ONEMI, 2020)

Además, establecieron desafíos prioritarios, tales como: fortalecer el trabajo en la fase de preparación, **priorizar una estrategia potente** que se centre en un enfoque prospectivo, **poniendo énfasis en aquellas acciones o líneas de trabajo preventivas** que permitan que a consecuencia de un evento desastroso que la afectación sea menor considerando experiencias similares, mas no únicamente en cifrar los daños y pérdidas acaecidas. **De esta manera, tomarán relevancia aquellas iniciativas silenciosas e intangibles que se realizan permanentemente y cuyo impacto sólo se visibiliza cuando un desastre no sucede o se reduce su impacto.** (ONEMI, 2020) Este cambio

de foco ayudaría a mejorar la comprensión de la relación costo-efectividad de la reducción de riesgo de desastre y a invertir en medidas que apunten a la construcción de una cultura preventiva, poniendo de relieve la importancia de la comunicación.

Se espera que esta política pública permita posicionar esta temática de Reducción de Riesgo de Desastre como prioridad, instalándola transversalmente en el quehacer nacional. (ONEMI, 2020)

La implementación de esta estrategia de comunicación con enfoque territorial responde a la necesidad urgente de proteger a las comunidades costeras, altamente vulnerables ante eventos naturales como los tsunamis con la finalidad de fomentar su resiliencia informando de manera adecuada sobre los protocolos de evacuación y que estos sean comprendidos con el fin de proteger la vida y seguridad de la población.

Como señala Marcelo Arnold-Cathalifaud, a raíz del seminario “Análisis y propuestas para una política nacional de gestión integral del riesgo y manejo de crisis: una visión académica”, los desastres naturales tienen importancia en tanto impactan a la sociedad. Es en sus comunidades y grupos, donde se los define como desastres. Es desde ella donde se calculan sus efectos, se interpretan sus consecuencias y se toman las medidas para abordarlos. En este sentido, las comunicaciones sobre catástrofes y lo que las rodea será el primer generador de respuestas sociales frente a ellas, por ejemplo, orientando decisiones sociales o personales. Es por eso que el manejo comunicacional es estratégico antes y durante los eventos, la comunicación de masas puede ser fundamental para prevenir (Arnold-Cathalifaud, 2010).

Un desastre natural tiene muchísimos efectos que requieren ser enfrentados y para ello es esencial ofrecer información clara y oportuna utilizando, a su vez, la información y oportunidades disponibles según las particularidades de cada territorio. Sin embargo, las respuestas a este tipo de eventos, hasta donde las conocemos ahora, no calzan con las expectativas. Consecuencia de ello –algo también previsible– es que ante la incertidumbre se originen mayores problemas que el desastre mismo.

El Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, SENAPRED, organismo técnico del Estado, cuya misión es “generar conciencia y acciones que reduzcan el riesgo de desastres en el país” (SENAPRED, 2024). El servicio es consciente de la necesidad de llevar a cabo una comunicación efectiva y apropiada con la ciudadanía. Natalia Oyarzún, jefa de la Unidad de Gestión e Información Operacional SENAPRED, nos señala que **“la comunicación con la ciudadanía es la que está más al debe dentro del servicio y también es la que debiese ser la más importante, dado que nuestra misión de alguna forma es salvar vidas”**. Esta reflexión nos indica la necesidad de avanzar y mejorar dicho aspecto, y una estrategia comunicacional que tenga una territorialización avanzada de la Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres, podría contribuir a aquello.

Particularmente para el caso de un posible tsunami, la claridad en el mensaje que se desea transmitir antes y durante una alerta de tsunami es vital, ya que un error en su comprensión podría costar vidas, es por ello, que, en el desarrollo de este trabajo, esta idea no puede olvidarse.

Según plantea Fernandez (2021), el Modelo de Territorialización de Políticas Públicas que se propone parte del enfoque territorial: un enfoque a partir del cual, a diferencia de lo que se plantea en el enfoque sectorial, se interviene en el territorio a partir de una visión holística que tiene en cuenta las diferentes dimensiones de su desarrollo sostenible — económica, social y ambiental— así como todos sus activos incluidos los recursos disponibles y los actores que operan en ellos. Asimismo, plantea una acción concertada entre los diferentes niveles de gobierno y los diferentes actores del territorio, permitiendo instalar la política en correspondencia con las características y condiciones especiales de cada territorio, a fin de contribuir a reducir las brechas territoriales y las desigualdades existentes, tanto al interior de cada territorio como entre ellos dentro del país. La territorialización permite acelerar los procesos de desarrollo sostenible aprovechando y reforzando las potencialidades de cada territorio.

Nuestro trabajo desarrollará una estrategia de comunicación territorial cuyo objetivo es generar una cultura preventiva en la población ante el riesgo de tsunami.

A partir de los acontecimientos ocurridos el 27F, hemos decidido seleccionar la localidad de Pichilemu -donde la altura de la ola de tsunami fue estimada entre los 4 y 6 mts. (Lagos, 2012)- como experiencia piloto, ya que nos permitirá evaluar las percepciones de la población en estudio a la luz de los impactos reales de un evento de tsunami en este territorio, conocer desde la perspectiva de la población, cuán preparados estuvieron y cuán preparados se sienten ahora para vivir un evento de similares características, y así obtener información que nos permitirá hacer un buen análisis de entorno.

La población en la **comuna de Pichilemu** alcanza a las 16.394 personas, de acuerdo con el CENSO del año 2017, las que representan el 1,79% de la población de la Región de O'Higgins y el 35,74% de la población de la Provincia de Cardenal Caro, de la cual es parte. Para el último período intercensal estudiado, 2002-2017, **el crecimiento demográfico comunal muestra un ritmo mucho más acelerado, alcanzando una tasa de 32,30%**, prácticamente doblando las cifras de los períodos intercensales anteriores, lo que se tradujo en un aumento de 4.002 personas en la comuna. Un 78,7% de la población comunal reside en la zona urbana, asociada al único núcleo urbano existente, la ciudad de Pichilemu (Ilustre Municipalidad de Pichilemu, 2024). Para el último CENSO, realizado el 2024, se censó a 19.847, personas, por lo tanto, se proyecta un aumento aún mayor de su población residente.

Pichilemu tiene una importante población flotante, esto significa que se ve sometida a una altísima ocupación en períodos acotados de tiempo, como, por ejemplo, períodos estivales o de feriados largos. La comuna de Pichilemu posee un fuerte rol turístico y está catalogada como un destino turístico consolidado dentro de la Región de O'Higgins, asociado principalmente a actividades de sol y playa, siendo uno de los balnearios tradicionales del litoral central del país, y en el último tiempo, reconocida internacionalmente por sus actividades náuticas asociadas al surf, formando parte de los circuitos internacionales de este deporte. En este contexto, la población flotante por razones de turismo y turismo social en la comuna de Pichilemu, calculada por SERNATUR en base a una serie de indicadores, como pernотaciones en establecimientos de alojamientos turísticos, viviendas particulares, recintos de camping, visitas diarias y otras, para el año 2018, último año para el cual existe información

disponible, se contabilizó en **1.827.626<sup>1</sup>** personas, transformando a Pichilemu en la comuna que mayor cantidad de población flotante atrae en toda la Región de O'Higgins (PLADECO 2021-2026, Ilustre Municipalidad de Pichilemu, 2020) .

Pichilemu tiene características adecuadas para realizar una estrategia de comunicación piloto sobre gestión del riesgo de tsunami por varias razones, su vulnerabilidad geográfica, su historia reciente, ya que fue afectada por un tsunami, tras el terremoto de 2010. Además al ser un destino popular entre turistas y surfistas, y contar con nueva población residente a partir de la pandemia donde hubo una importante migración de personas desde Santiago hacia esta localidad, lo que ha modificado el perfil de los vecinos, esto hace que la gestión del riesgo deba abordar distintas realidades y por lo mismo, distintas líneas de comunicación, lo que la convierte en una ubicación ideal para realizar este piloto que podrá ser replicable en otras localidades costeras similares.

De acuerdo con lo anterior, hemos dividido a la población objetivo en 3 grupos:

- **Población local:** personas oriundas de la comuna.
- **Población migrante:** personas que llegaron a vivir a Pichilemu.
- **Población flotante:** principalmente turistas que visitan el lugar.

Por lo que visualizamos una estrategia de comunicación diferenciada para estos 3 grupos objetivos.

A nivel institucional, las entidades responsables del manejo y comunicación ante un eventual tsunami son el SENAPRED, en conjunto con el SHOA y el Centro Sismológico Nacional. Razón por la cual el mandante de la estrategia comunicacional es SENAPRED.

---

<sup>1</sup> Población flotante por razones de turismo y turismo social en la comuna de Pichilemu, calculada por Sernatur en base a una serie de indicadores, como pernoctaciones en establecimientos de alojamientos turísticos, viviendas particulares, recintos de camping, visitas diarias y otras, para el año 2018, último año para el cual existe información disponible. Sernatur tiene disponible la información con año vencido, es decir durante el año 2020 publica la información de la población flotante registrada durante el año 2019. Esta información es entregada a SUBDERE durante el mes de junio de cada año, para efectos del cálculo del Fondo Común Municipal, institución que pone a disposición del público general la información.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Promover una cultura de gestión del riesgo de tsunami en la ciudad de Pichilemu.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Favorecer la comprensión de la población objetivo de Pichilemu sobre el protocolo de evacuación ante tsunamis, con el propósito de fortalecer su preparación y respuesta ante este tipo de desastres.
2. Identificar los factores locales que influyen en la comprensión y apropiación del protocolo de evacuación ante tsunamis, con el fin de generar estrategias que fomenten una mayor cercanía y adopción por parte de la comunidad.
3. Generar una Estrategia de comunicación diferenciada para los distintos grupos objetivos definidos.

## 2. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo esta estrategia segmentada, realizamos un trabajo de campo en la ciudad de Pichilemu, donde aplicamos dos metodologías cualitativas a los tres grupos en estudio. Las metodologías que permitieron un levantamiento de la situación actual en la comuna de Pichilemu son: entrevistas en profundidad y observación etnográfica.

La elección de metodologías cualitativas para el desarrollo de este trabajo, se basan en que las temáticas de percepción del riesgo y del conocimiento de la población sobre las medidas de evacuación ante un eventual tsunami, son áreas en donde las técnicas cualitativas nos entregan información más contundente y detallada. Slovic, P. (2016) describe que la metodología cualitativa es esencial para una comprensión integral de la percepción del riesgo, porque permite explorar las dimensiones complejas, subjetivas, sociales y culturales que influyen en cómo las personas evalúan y responden a los riesgos, dimensiones que a menudo quedan fuera de los análisis puramente cuantitativos.

Dentro de la variedad de métodos cualitativos hemos seleccionado las siguientes metodologías:

## 2.1 Entrevistas en profundidad

Según Silverman (2013), la entrevista en profundidad se caracteriza por ser: "Un proceso flexible y abierto en el que el entrevistador busca comprender las experiencias y significados desde la perspectiva del entrevistado, permitiendo que las respuestas se exploren de manera rica y detallada en un ambiente relajado y sin prisas." Esta técnica la aplicamos no solo a representantes de los públicos objetivos, si no que la ampliaremos a expertos y autoridades relacionadas a la gestión del riesgo de desastre que definimos luego del levantamiento de stakeholders, lo que nos ayudará en nuestro análisis de entorno.

En coherencia con el enfoque cualitativo del estudio, el número de entrevistados no busca alcanzar representatividad estadística, sino obtener una mirada rica y profunda sobre el fenómeno investigado. Como plantean Hernández Sampieri et al. (2014), "la investigación cualitativa no persigue la generalización de los resultados a poblaciones más amplias, sino la comprensión profunda del fenómeno estudiado".

Las entrevistas estan distribuidas entre tres grupos clave de la población de Pichilemu: residentes antiguos, residentes nuevos y turistas, tal como se presenta en la tabla 1. La elección de estos grupos responde al objetivo de captar diversas formas de comprensión, apropiación y respuesta frente al protocolo de evacuación por tsunami, según el grado de vínculo, experiencia y permanencia en el territorio.

Tabla 1: participantes a ser entrevistados

|                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| Residentes antiguos | 6 entrevistados |
| Residentes nuevos   | 6 entrevistados |
| Turistas            | 6 entrevistados |

Las preguntas se organizan según las temáticas representadas en el siguiente esquema el cual incluye ejemplos ilustrativos de las preguntas formuladas en cada categoría. El detalle de la pauta de preguntas se encuentra en el Anexo N°1.

*Figura 1: Construcción y organización del guion de entrevistas en profundidad*

| Percepción del riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Conocimiento y preparación                                                                                                                                                                                                                           | Experiencia con información y comunicación del riesgo                                                                                                                                                                                                                              | Reflexiones                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué tan presente está en su vida diaria la posibilidad de que ocurra un tsunami?</li> <li>• ¿Es algo en lo que piensa con frecuencia o solo cuando hay alertas o eventos sísmicos?</li> <li>• ¿Ha cambiado su percepción del riesgo con el tiempo?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si ocurriera un tsunami ahora, ¿qué haría usted? ¿Qué tanto conoce sobre las rutas de evacuación y zonas seguras en Pichilemu?</li> <li>• ¿Alguna vez ha participado en un simulacro de tsunami?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De dónde obtiene información sobre tsunamis y qué hacer en caso de emergencia?</li> <li>• ¿Radio, televisión, redes sociales, municipalidad, vecinos?</li> <li>• ¿Siente que la información es clara, accesible y suficiente?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si pudiera hacer una sugerencia para mejorar la preparación de la comunidad ante un tsunami, ¿cuál sería?</li> <li>• ¿Le gustaría recibir más información o participar en actividades de preparación para tsunamis? ¿De qué manera?</li> </ul> |

*Fuente: elaboración propia, 2025*

Las entrevistas fueron grabadas previo consentimiento del entrevistado, para luego ser transcritas íntegramente y poder realizar un análisis de las respuestas. Para el análisis de las respuestas a estas entrevistas se contempló la técnica de: análisis temático reflexivo. Tal como lo proponen Braun y Clarke (2006), entendida como una metodología flexible para identificar, organizar e interpretar patrones de significado (temas) dentro de los datos cualitativos.

Como se mencionó en la introducción de esta sección, se realizaron entrevistas en profundidad a autoridades locales (director de la Unidad de Gestión del Riesgo) así como también del gobierno central (Jefa Unidad de Gestión e información operacional en SENAPRED), con la misma metodología descrita: análisis temático reflexivo.

## 2.2 Observación etnográfica

La metodología empleada se basa en la definición clásica de observación etnográfica propuesta por Bronislaw Malinowski (1922), quien la describe como “un proceso de

Además, el valor de la observación etnográfica no reside únicamente en la sistematicidad del registro, sino en su carácter reflexivo. A través de esta práctica, el investigador transita desde lo conocido —aquello previamente estudiado o asumido— hacia lo desconocido, es decir, hacia dimensiones del fenómeno que desafían sus marcos de comprensión. Es en esos momentos de quiebre interpretativo, denominados *breakdowns*, donde se activa el verdadero potencial etnográfico. Tal como plantea Agar (1996), la etnografía se construye precisamente a partir de estos *breakdowns*, que fracturan la comprensión inicial y exigen replantear las categorías de análisis.

*Figura 2: Protocolo de observación de campo*

*Fuente: Santana, 2024, clase metodología y diseño de la investigación*

### 3. MARCO CONCEPTUAL

#### 3.1 Historia de la Política Nacional de Gestión de riesgo de desastre

El año 2005, el Estado de Chile firmó el Marco de Acción de Hyogo (MAH) por el cual los países se comprometían a reducir de manera considerable las pérdidas que ocasionan los desastres, tanto en términos de vidas humanas como en cuanto a los bienes sociales, económicos y ambientales. Posteriormente, en octubre de 2010, una misión de Naciones Unidas realizó una evaluación sobre el estado de avance, estableciendo 75 recomendaciones para dar cumplimiento al MAH, siendo la primera de ellas la formulación de una Política Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.

La Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres surge de la necesidad de establecer un marco de acción para la gestión de desastres en el país. Este marco de acción se basa en la necesidad de fortalecer la gestión de desastres para el desarrollo sostenible.

De esta manera, se constituyó una Plataforma Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres liderada en ese entonces por la ONEMI, cuya primera misión fue la formulación de la mencionada política, que permitiera desarrollar una gestión integral del riesgo de desastres en el país.

La Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (PNRRD) se aprobó en 2020 y se implementó a través del Plan Estratégico Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres (PENRRD).

En julio de 2021 se promulga la Ley 21.364 del Ministerio del Interior Y Seguridad Pública Que Establece El Sistema Nacional De Prevención Y Respuesta Ante Desastres, Sustituye La Oficina Nacional De Emergencia (ONEMI) Por El Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, y adecúa normas que indica.

En abril de 2024 se promulga el Decreto 1.392 EXENTO que aprueba Plan Estratégico Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres 2020-2030.

### 3.2 Gestión del riesgo de desastre

Un aspecto importante de destacar es que, si bien tenemos que convivir a diario con distintos riesgos y amenazas, “no toda amenaza debe, necesariamente, conducir a un desastre; y es allí donde radica el principal aporte de la gestión del riesgo de desastres, que puede ser correctiva, reactiva o prospectiva” (Rinaldi & Bergamini, 2020, p.01).

La gestión del riesgo es un concepto, cada vez más utilizado, ya que va más allá de una respuesta a un cierto evento, de forma posterior, si no que, al contrario, busca anticiparse y llevar a cabo acciones para reducir el riesgo y de alguna forma manejar la vulnerabilidad. Uno de los autores que señala esta idea es Cardona, (2008) haciendo hincapié en la necesidad de “superar los enfoques asistencialistas o puramente tecnocráticos, sobre los cuales, la gestión se ha desarrollado en el pasado” (Cardona, 2008, p.01).

El marco de Sendai para la reducción de riesgo de desastres, elaborado por las Naciones Unidas, pone un fuerte énfasis en la gestión del riesgo. En el documento, Naciones Unidas (2015) señala que “la reducción del riesgo de desastres es una inversión rentable en la prevención de pérdidas futuras. **Una gestión eficaz del riesgo de desastres contribuye al desarrollo sostenible.** Los países han mejorado sus capacidades de gestión del riesgo de desastres; los mecanismos internacionales para el asesoramiento estratégico” (United Nations, 2015).

El «Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres (2015-2030)» es un documento internacional adoptado por países miembros de la ONU entre el 14 y el 18 de marzo de 2015 durante la Conferencia Mundial sobre Reducción de Riesgo de Desastres celebrada en Sendai (Japón), y aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en junio de 2015. El marco de Sendai sucede al «Marco de Hyogo para la acción (2005–2015)», que hasta entonces había sido el acuerdo internacional más amplio sobre reducción del riesgo de desastres.

El marco de Sendai establece 4 prioridades concretas para la acción:

- Comprender el riesgo de desastres.
- Fortalecer la gobernanza del riesgo de desastres para una mejor gestión.

- Invertir en la reducción de riesgo de desastres para una mayor resiliencia.
- Aumentar la preparación frente a desastres para responder mejor a ellos y para una mejor recuperación, rehabilitación y reconstrucción.

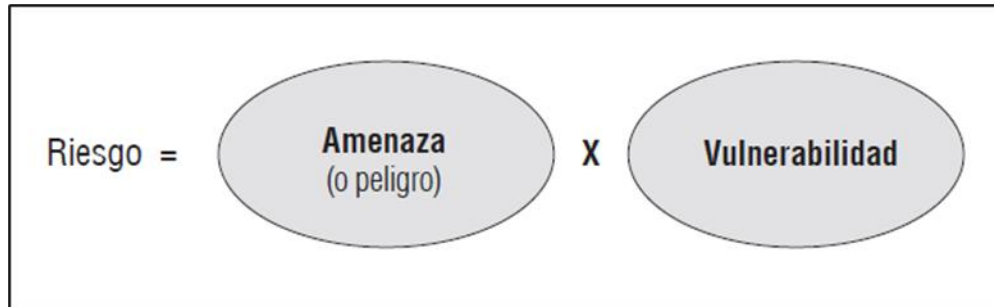
Hoy nos encontramos frente a un cambio de paradigma, las instituciones están jugando un rol cada vez más preventivo que reactivo y las comunicaciones no debiesen estar ajenos a este cambio. Sin embargo, Barrios, et al (2018) demostraron mediante un análisis de contenido de 130 noticias, que el énfasis permanece en el desastre, al contrario de como se esperaba, que existiera una mirada donde se ve el riesgo como una construcción social en lugar de enfocarse en el desastre.

### 3.3 Riesgo, amenaza y vulnerabilidad

Estos tres conceptos, son términos que se utilizan cotidianamente, pero se vuelve relevante tener claridad de cómo se definirán y aplicarán dichos conceptos en este trabajo.

El riesgo y en particular el llamado riesgo de origen natural se define como “la probabilidad de ocurrencia de un proceso natural extremo, potencialmente peligroso para la comunidad, susceptible de causar daño a las personas, sus bienes y sus obras” Arenas, et al, (2010, p.01). Los mismos autores indican que el riesgo se configura por la relación entre los factores: amenaza y vulnerabilidad, tal como se presenta en la Figura N°3, en donde “el riesgo es una función de la amenaza por la vulnerabilidad. Como las amenazas son inevitables, los esfuerzos para disminuir el riesgo de desastre deben concentrarse en disminuir la vulnerabilidad de nuestros asentamientos humanos” (Arenas, et al, 2010). Es aquí donde **un buen plan de evacuación acompañado de un eficiente plan de comunicación podría ser un aporte para disminuir la vulnerabilidad de quienes habitan o visitan las costas de Chile.**

Figura 2: Configuración del riesgo



Fuente: Arenas; et al, (2010)

Por un lado, “amenaza o peligro” según lo señalado por los autores Arenas; et.al, (2010) “se concibe como un factor externo de riesgo, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural, que puede manifestarse en un lugar específico, con una intensidad y duración determinadas”. Un ejemplo de aquello sería el riesgo a que ocurra un tsunami a raíz de un terremoto en las costas chilenas. Además, agregan la importancia que tiene el conocimiento del peligro, el cual deriva en estudios que caracterizan el comportamiento de amenazas naturales, en términos de su magnitud, recurrencia y posibles impactos. La recopilación de antecedentes de eventos pasados y las evidencias en terreno, permiten tener una idea de la peligrosidad de un fenómeno natural. Evidentemente, donde se ha manifestado un tipo de peligro natural, es esperable que vuelva a suceder.

Por otro lado, la vulnerabilidad: “se concibe como un factor interno de riesgo de un sujeto, objeto o sistema expuesto a una amenaza, que corresponde a su disposición a ser dañado” Ayala & Olcina, (2002), siendo cuatro los factores que componen la vulnerabilidad, según lo descrito por Arenas; et al, (2010):

- Factores sociales
- Factores físicos
- Factores económicos
- Factores ambientales

Uno de los grandes temas en el manejo del riesgo, es el crecimiento que ha tenido la industria inmobiliaria en sectores costeros, en donde existe una constante amenaza de

tsunami, (Camus et al., (2016). Los autores advierten “que el predominio de un esquema de funcionamiento basado casi exclusivamente en la rentabilidad y muy poco en los riesgos de localización, permite que una buena parte de nuestros asentamientos e instalaciones presenten niveles de vulnerabilidad importantes frente a ciertas amenazas naturales”.

Finalmente, se define como “desastres naturales” a la conjugación de eventos naturales extremos con asentamientos humanos vulnerables. “Estos desastres se presentan como resultado de la concreción de procesos de riesgo y, en consecuencia, el riesgo se convierte en el elemento sustancial tanto para entender cómo se construyen los desastres, como para determinar los elementos sobre los cuales debemos incidir para evitar o reducir sus efectos” (Arenas et al., 2010).

### 3.4 Territorialización de Políticas Públicas

En ocasiones las políticas públicas fallan en su aplicación, porque carecen de una bajada en su dimensión más territorial, es decir, que su aplicación entienda las condiciones locales y tenga los matices suficientes como para que su puesta en marcha sea efectiva. Amartya Sen (1990) hace referencia a este punto indicando que las políticas públicas deben ser sensibles a las condiciones locales, ya que lo que es efectivo en un contexto puede no serlo en otro.

Particularmente cuando hablamos de políticas públicas vinculadas al riesgo y a la evacuación ante tsunami, este argumento se vuelve aún mayor ya que para su efectividad, deben estar contextualizadas a las realidades locales, considerando la geografía, las condiciones sociales, económicas y culturales, así como la infraestructura disponible.

Ben Wisner (2004), señala en su libro "At Risk: Natural Hazards, People's Vulnerability, and Disasters", que la realidad local es un punto clave en la gestión del riesgo y dentro de los prerequisites está la necesidad de considerar las características culturales y organizativas de la sociedad, la participación de las comunidades locales.

### 3.5 La Cultura como condicionante de la construcción social del riesgo

Conforme el mundo se ha vuelto más interconectado y diverso, la gestión de riesgos se ha vuelto una prioridad para gobiernos, organizaciones y comunidades. Los riesgos pueden surgir de una variedad de fuentes, como desastres naturales, crisis económicas, conflictos políticos y emergencias de salud pública. Para abordar estos desafíos de manera efectiva, es esencial considerar la conciencia cultural (*cultural awareness*) como una herramienta valiosa en la gestión de riesgos.

La conciencia cultural implica el entendimiento profundo de las normas, valores, tradiciones y formas de pensar de diferentes grupos culturales, y su incorporación en las estrategias de gestión de riesgos puede mejorar la adaptación y la resiliencia de las comunidades ante situaciones adversas. Y es la base para comprender cómo las personas y las comunidades experimentan, interpretan y responden a situaciones de riesgo. Reconocer las diferencias culturales puede ayudar a evitar malentendidos, minimizar la resistencia a las medidas de mitigación y permitir una mayor cooperación entre grupos diversos en momentos de crisis.

“La cultura se define como instituciones sociales, costumbres y creencias que tienen las personas o características que unen a grupos de personas. La cultura se refiere a cosas como creencias religiosas y tradicionales, valores, la importancia de estructuras sociales, elección de formas habituales de sustento y patrones de formación de núcleos poblacionales. La cultura tiene influencia sobre el riesgo de las personas porque ésta influye en sus interpretaciones de los significados del riesgo y cómo ellos deberían reaccionar frente a él. También da forma a las normas a través de las cuales las aceptaciones del riesgo se definen: **lo que para algunos puede ser demasiado riesgoso, para otros es parte de sus rutinas diarias**. Por consiguiente, la cultura también influye indirectamente en la exposición de la población a los riesgos porque sus opciones para ganarse la vida, es decir, su sustento, lugares preferidos de asentamiento, redes sociales y su tiempo disponible para actividades de preparación, incluyendo la educación, afectan a la vulnerabilidad. En algunas sociedades, las características culturales pueden ser los factores principales para determinar si la gente será afectada negativamente por los cambios o riesgos. **El propósito de poner la cultura en el medio**

**de la reducción del riesgo de desastres no es para echarle la culpa a la cultura, sino para tomar conciencia de este aspecto fundamental de vulnerabilidad.”** (CDKN Global, 2014)

Existe un consenso cada vez mayor sobre la necesidad de integrar las dimensiones socioculturales y conductuales en las estrategias para reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático y los riesgos naturales. **Para lograr un impacto duradero, es fundamental comprender cómo piensan las personas y qué motiva sus comportamientos, ya que estos a menudo no coinciden con las previsiones de los proyectos o programas diseñados para abordar estos peligros.**

Como se desarrolla en el trabajo de Virginia García Acosta, “El riesgo como construcción social y la construcción social de riesgos”. La percepción del riesgo que plantea deriva de la influencia durkheimiana. Joan Bestard en el prólogo a la edición española de *La aceptabilidad del riesgo* (Bestard, 1996:10), nos dice "considerar el pensamiento humano como originariamente social", con base en lo cual se propone "desarrollar esta idea en una teoría de la cultura que dé cuenta del origen social de las categorías cognitivas". Dentro de sus preocupaciones por analizar lo que el mismo Bestard define como "los elementos culturales más observables de la vida cotidiana", junto a los bienes que circulan y las formas de tratar el cuerpo, el hombre distingue entre lo que es y lo que no es riesgoso e, incluso, lo que acepta o no como riesgoso, de ahí el título que dio a su libro. La autora reconoce que cada "forma de organización social está dispuesta a aceptar o evitar determinados riesgos [...] los individuos están dispuestos a aceptar riesgos a partir de su adhesión a una determinada forma de sociedad." Se trata de un "sesgo cultural" que ordena nuestra forma de percibir los riesgos (Bestard, 1996:15).

Todo parte de su afirmación de que **el riesgo es una construcción colectiva y cultural**; de hecho, así titulan Douglas y Wildavsky la sección de conclusiones de *Risk and Culture*. En ella afirman que la percepción pública del riesgo y los niveles de aceptación de este son construcciones colectivas, de manera similar a la lengua y al juicio estético (Douglas y Wildavsky, 1982:186). La perspectiva culturalista de la antropología británica se manifiesta significativamente en el contenido que Mary Douglas y sus seguidores

dieron al concepto de riesgo y, más específicamente, de percepción del riesgo, identificándolo como un producto de la construcción cultural de las sociedades en su devenir histórico.

Desde esta perspectiva teórica, **el riesgo no es un ente material objetivo, sino una elaboración, una construcción intelectual de los miembros de la sociedad** que se presta particularmente para llevar a cabo evaluaciones sociales de probabilidades y de valores (Douglas, 1987: 56). La percepción social del riesgo como construcción social del riesgo, así entendida, tiene como origen concepciones e interpretaciones que derivan de la sociedad y, como tal, resulta ser independiente del provenir de individuos, grupos y sociedades diferentes que generan múltiples interpretaciones a partir de sus variadas percepciones. Incluso Douglas califica a la percepción del riesgo como una "nueva subdisciplina" de las ciencias sociales; como tal titula el capítulo segundo de *La aceptabilidad del riesgo*: "El surgimiento de una nueva subdisciplina" (Douglas, 1996: 43ss.). (García, 2005)

### 3.6 El rol de la comunicación en la gestión de riesgo

Un sistema de alerta temprana contra los tsunamis sólo puede ser eficaz cuando la población conoce la naturaleza de estos fenómenos, es perfectamente consciente de sus consecuencias y sabe lo que tiene que hacer en casos de emergencia.

#### a. Comunicación efectiva

La claridad del mensaje que se quiere transmitir en un contexto de alerta de tsunami es muy relevante, ya que un error en su comprensión podría cobrar vidas. Cuando se menciona la comunicación efectiva y de calidad, se refiere a que el receptor del mensaje comprende a cabalidad lo que el emisor quiso plantear en su mensaje. Petrone, 2021 menciona que entre los principios más importantes se puede mencionar que en la comunicación de calidad no hay diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que el receptor entiende. En la comunicación en general, y en el mundo profesional en particular, se considera que lo importante es lo que entiende el receptor, y no lo que el emisor quiere decir.

b. El rol de las comunicaciones en los planes de evacuación

Existe una fuerte relación entre el desarrollo eficaz de un plan de evacuación de tsunami y la reducción del riesgo de desastre. Muhammad, et al, (2021) describen que, para desarrollar planes efectivos de evacuación de riesgo de tsunami, es necesario tener en cuenta la red de transporte, la interacción entre los evacuados y las incertidumbres asociadas, esto significa, considerar de forma integral el fenómeno de tsunami.

Unos de los factores relevantes para tener en cuenta es comprender la población de riesgo, dado que la comunicación para ellos es clave y dependiendo de las audiencias la estrategia para llegar a ellas podría variar.

Por una parte, existe población flotante, ligada al turismo, al ser sectores costeros, el área que directamente se ve afectada, el nivel de turismo que presentan las playas añade la necesidad de incluir a estos stakeholders a la hora de implementar un plan de evacuación.

San Carlos Arce, et al, (2017) abordan en su estudio la brecha existente entre los conocimientos de la evacuación entre los locales y los turistas, incluso cuando hay turistas extranjeros. Los autores destacan que los turistas pertenecerían al grupo vulnerable de la población que se encuentra en riesgo, enfatiza la necesidad de establecer asociaciones comunitarias entre los gestores de emergencias locales y los turistas.

Además, uno de los elementos que se utiliza en la evacuación por tsunami son los mapas que identifican las zonas de riesgo y González & Herrera, (2020) demostraron que el idioma predominante en los 19 mapas de estudio corresponde a la lengua oficial de cada país, identificándose un patrón común en este aspecto. No obstante, la ausencia de referencias a otros idiomas, al menos de los elementos claves puede considerarse como una debilidad dentro del proceso de elaboración de mapas de evacuación por tsunami, dado que las zonas costeras históricamente han sido atractivas para actividades relacionadas con el turismo con un consecuente arribo de turistas que no necesariamente conocen el entorno local, lo cual sería una limitante para ellos ante la ocurrencia de una emergencia y la evacuación respectiva.

Cabe señalar, la importancia de cuando se transmite un mensaje, en un contexto de desastre natural, no perder el foco sacando de la ecuación a los receptores, ya que es común que esto suceda, (Gutiérrez, 2014) reflexiona diciendo que los modelos que se han construido están bajo un esquema unidireccional, sin considerar la importancia de los mensajes y los receptores que están involucrados.

Para llevar a cabo una eficiente comunicación, la relación entre las instituciones que manejan la emergencia y los periodistas encargado en cubrirla juega un rol importante. Grassau, Valenzuela, & Puente (2021) describen que “la amplia brecha entre ellos y los periodistas en la evaluación de las noticias sobre desastres y los factores que la determinan puede ser un obstáculo para la entrega de información oportuna, precisa y útil a la población” (Grassau, et al, 2021).

### 3.7 Experiencia Internacional

Bajo los auspicios de la UNESCO y facilitado por los Centros de Información sobre Tsunamis de la COI, el programa **Tsunami Ready** es un proyecto piloto internacional que se implementa como un programa voluntario de reconocimiento comunitario basado en el desempeño que **promueve la comprensión del concepto de preparación** como una colaboración activa entre las instituciones nacionales y locales de alerta y gestión de riesgo, las autoridades gubernamentales, los científicos, los líderes comunitarios y el público en general. Las comunidades pueden ser reconocidas como "Preparadas para Tsunamis", lo que no significa que una comunidad sea a prueba de tsunamis, si no que es una comunidad que ha adoptado medidas de mitigación para afrontar su riesgo de tsunami. El Programa se implementa a nivel local, en Chile, solo Talcahuano tiene este reconocimiento. El programa Tsunami Ready se establece en total asociación con las poblaciones locales y considerando la especificidad de cada comunidad.



Las directrices del programa de reconocimiento Tsunami Ready incluyen 12 indicadores principales que sirven como nivel de referencia para reducir el riesgo de tsunami en la comunidad. Estos indicadores pueden agruparse en tres categorías de medidas esenciales: evaluación, preparación y respuesta. Las comunidades que demuestran que cumplen los 12 indicadores pueden obtener el reconocimiento Tsunami Ready.

| INDICADORES DEL PROGRAMA TSUNAMI READY |                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I</b>                               | <b>EVALUACIÓN (EVAL)</b>                                                                                                                                                        |
| 1                                      | <b>EVAL-1.</b> Se han cartografiado y designado las zonas de peligro de tsunamis.                                                                                               |
| 2                                      | <b>EVAL-2.</b> Se ha calculado el número de personas en riesgo en la zona de peligro de tsunamis.                                                                               |
| 3                                      | <b>EVAL-3.</b> Se han determinado los recursos económicos, de infraestructura, políticos y sociales.                                                                            |
| <b>II</b>                              | <b>PREPARACIÓN (PREP)</b>                                                                                                                                                       |
| 4                                      | <b>PREP-1.</b> Se han aprobado mapas de evacuación en caso de tsunami de fácil comprensión.                                                                                     |
| 5                                      | <b>PREP-2.</b> Se coloca en lugares públicos información sobre tsunamis, incluida señalización.                                                                                 |
| 6                                      | <b>PREP-3.</b> Se han puesto a disposición y distribuido recursos de divulgación, concienciación de la población y educación.                                                   |
| 7                                      | <b>PREP-4.</b> Se organizan actividades de divulgación o información al menos tres veces al año.                                                                                |
| 8                                      | <b>PREP-5.</b> Se realiza un ejercicio comunitario de simulación de tsunamis al menos cada dos años.                                                                            |
| <b>III</b>                             | <b>RESPUESTA (RESP)</b>                                                                                                                                                         |
| 9                                      | <b>RESP-1.</b> Se ha aprobado un plan comunitario de respuesta de emergencia en caso de tsunami.                                                                                |
| 10                                     | <b>RESP-2.</b> Se dispone de capacidad para gestionar las operaciones de respuesta de emergencia durante un tsunami.                                                            |
| 11                                     | <b>RESP-3.</b> Se dispone de los medios duplicados y fiables en funcionamiento de manera ininterrumpida para recibir a tiempo alertas oficiales de tsunami.                     |
| 12                                     | <b>RESP-4.</b> Se dispone de los medios duplicados y fiables en funcionamiento de manera ininterrumpida para difundir a tiempo alertas oficiales de tsunami entre la población. |

*Fuente: Directrices generales del programa de reconocimiento Tsunami Ready. UNESCO*

La propuesta de campaña de esta tesis va en directa concordancia con la fase II de Preparación.

Dentro de las iniciativas que han adoptado algunas comunidades para comunicar los riesgos y amenazas y con esto disminuir la vulnerabilidad de sus habitantes, destaca el Centro de Información sobre los Tsunamis en el Océano Índico que ha concebido para los niños que viven en comunidades costeras un juego de mesa denominado “Listos para afrontar los tsunamis”. Sasa Tsairoo, un joven jugador que participó en las actividades del Día Mundial de Concienciación sobre los Tsunamis 2021, menciona a este respecto: “Jugando he podido aprender un montón de cosas, por ejemplo, qué podemos hacer en nuestra comunidad y en nuestra familia, así como en el plano personal, para atenuar los efectos de un tsunami. El juego es divertido y merece la pena ensayarlo”.

Por otra parte “Caribe Wave” es un ejercicio anual de preparación contra los tsunamis establecido por las Naciones Unidas y supervisado por la COI-UNESCO. La fecha escogida para la realización de este simulacro, el 11 de marzo, no fue fruto de la casualidad porque en ese mismo día del año 2011 el Japón sufrió la acometida de un sismo y de su consiguiente tsunami que acabaron con la vida de unas 16.000 personas.

#### 4. ANÁLISIS DE ENTORNO

Este capítulo tiene como objetivo comprender en profundidad el contexto territorial, social, institucional y cultural en el que se desarrollará la estrategia comunicacional para promover una cultura de gestión del riesgo ante tsunami en la ciudad de Pichilemu. En escenarios de riesgo socionatural, como el que enfrenta esta ciudad costera, conocer el entorno no solo permite identificar oportunidades y amenazas, sino también adaptar los mensajes y acciones a las realidades y dinámicas locales.

Como punto de partida, se presenta una matriz de poder/interés que permitirá mapear a los actores clave vinculados a la gestión del riesgo en el territorio, considerando su nivel de influencia y grado de involucramiento. Esta herramienta servirá para identificar con quiénes es fundamental trabajar, a quiénes se debe informar, y cómo enfocar las estrategias de colaboración y comunicación.

Posteriormente, se desarrollarán dos herramientas analíticas complementarias: el análisis FODA, que permitirá reconocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y

amenazas del territorio respecto al conocimiento que tiene la población del [plan de evacuación](#), así como la preparación y respuesta ante tsunamis; y el análisis PESTEL, que explorará los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que influyen o condicionan esta estrategia comunicacional para la gestión del riesgo.

Asimismo, se sintetizarán los principales hallazgos obtenidos a partir de las entrevistas en profundidad y de la observación etnográfica realizada en Pichilemu, insumos clave para interpretar cómo la población percibe el riesgo, cómo se organiza ante él, qué barreras existen y qué saberes locales pueden ser movilizados a través de una campaña territorialmente situada. Esta aproximación integral permitirá diseñar una estrategia comunicacional pertinente, efectiva y arraigada en la identidad y necesidades de cada uno de los grupos de interés definidos.

#### 4.1 Matriz de actores claves

A partir de la revisión exhaustiva de los actores involucrados en torno a la gestión de riesgo en el sector de Pichilemu (Anexo N°2), se diseñó la siguiente matriz de poder-interés, que muestra la Figura 3. Aquí es posible identificar los principales *stakeholders* y su respectivo grado de poder con relación a su interés.

Dicha matriz permite identificar aquellos actores que podrían ser un aliado para alcanzar el objetivo campaña, así como también distinguir aquellos *stakeholders* que tienen un grado de poder más alto para poder conseguir el objetivo de campaña.

La matriz está compuesta por actores que se encontraron al ir a terreno a Pichilemu con color amarillo y otros actores en color azul que fueron los que se logró identificar desde gabinete.

Dentro de los actores con mayor nivel de interés y poder, se encuentra SENAPRED y la Armada, esto debido a que ellos poseen la responsabilidad legal en la coordinación y supervisión de la respuesta ante un tsunami, incluyendo la gestión de la evacuación, por lo tanto, serían unos aliados importantes para el desarrollo completo de la estrategia

comunicacional. En un grado un poco mayor de poder e interés, se encuentra la municipalidad de Pichilemu, que son quienes hacen la bajada más “local” de la evacuación, siendo un aliado importante ya que tienen contacto directo con el territorio, y se alinea con el enfoque territorializado que pretende la campaña.

En cuanto al GORE de la región de O’Higgins, su poder es alto, debido a que son los que coordinan a las distintas autoridades ante un eventual tsunami, y además destinan recursos para la gestión de riesgo, este punto es clave, porque uno de los problemas en la sociabilización de la campaña de evacuación por tsunami, es la escasez de recursos para realizarla.

Los escolares de Pichilemu tienen un alto potencial para influir en la percepción del riesgo de la población residente. Participan activamente en simulacros y actúan como agentes multiplicadores de conocimiento en sus familias. Este potencial representa, a la vez, una oportunidad y un desafío para la comunicación: si se logra su compromiso, pueden movilizar a grupos tradicionalmente más reticentes a recibir o actuar frente a los mensajes emitidos por autoridades u organismos oficiales. No obstante, su interés por estos temas puede ser limitado, ya que conviven con múltiples estímulos e intereses, por lo que la gestión del riesgo no siempre ocupa un lugar prioritario en su atención.

SERNATUR, por su parte, tiene un poder menor a las entidades nombradas anteriormente, ya que, dentro de sus facultades, no tiene una relación directa con el manejo de la evacuación por un tsunami, pero tiene un interés alto en este tema, ya que la cantidad de turistas que visitan zonas costeras y que están expuestos a este riesgo, es alta.

Carabineros, juega un rol más bien de apoyo, que, de manejo, este es el motivo porque su grado de poder no es el mayor, pero su interés sigue siendo bastante, ya que mientras más informada esté la población, más fácil será llevar a cabo su labor. Similar en lo que ocurre con bomberos, que también prestan apoyo en caso de ocurrir un tsunami, su interés es menor, ya que su prioridad es la gestión de incendios.

Las juntas de vecinos, dentro de la ciudadanía, manejan un nivel de poder mayor al de la ciudadanía no organizada, pero su interés es muy variado y se centra en otro tipo de

motivaciones, como por ejemplo en Pichilemu, los cortes de luz, avances en los trabajos del municipio entre otros. Pero, cabe señalar que son un actor importante en la difusión y en la comunicación directa.

Las asociaciones gremiales de turismo son una pieza clave, ya que organizan a los variados sectores como: hoteles, restaurantes, guías turísticos, quienes hoy no poseen las facultades necesarias para la puesta en práctica de una eventual evacuación.

Los pescadores por su parte son un gremio organizado y en contacto directo con el mar, por lo cual su poder es alto, pero su interés es menor al esperado, ya que su sabiduría y conocimiento marítimo les otorga un umbral alto de evacuación, eso acompañado de la poca confianza en las instituciones los posiciona en un grado de interés bajo.

En cuanto a los turistas, el nivel de interés y conocimiento varía. Si bien su poder no es alto, su interés puede llegar a niveles mayores, dependiendo de la ubicación de su alojamiento y la zona en que este se encuentre.

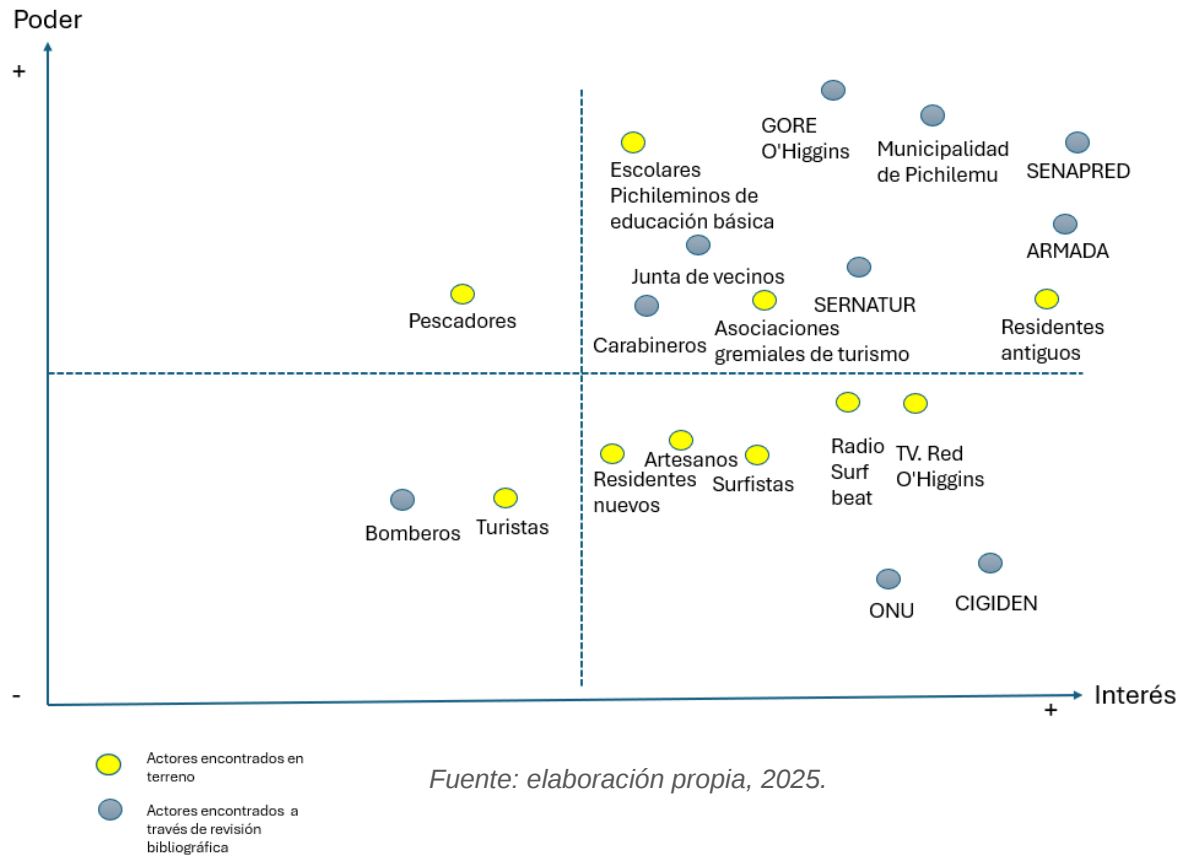
Los residentes nuevos, que llegaron después de la pandemia, poseen un grado de poder menor al de la ciudadanía organizada, y si bien tienen un grado de interés por conocer los protocolos de evacuación, no participan activamente en conocer más del proceso.

Los artesanos, son un actor notorio en Pichilemu, porque participan activamente en las ferias y en vías públicas mostrando y vendiendo sus productos, si bien no tienen un grado de interés máximo, se comunican activamente con turistas y podrían ser un aliado relevante.

La radio Surf Beat y el canal de tv red O'Higgins son medios de comunicación locales, altamente escuchados y vistos, su grado de interés es alto porque comunican sobre contingencias ocurridas en la zona.

En cuanto a entidades internacionales como la ONU y centros de investigación como CIGIDEN, su interés es bastante alto, dado que sus temáticas de estudio se centran en la Gestión de Desastres Naturales, no solo estudian, sino que planteas posibles soluciones para su manejo, pero su poder es bajo, ya que guían más que ejecutan.

Figura 3: Matriz poder/interés de los involucrados



## 4.2 Análisis PESTEL

El análisis PESTEL es una herramienta que permite examinar el entorno externo desde múltiples dimensiones que influyen directa o indirectamente en el desarrollo de la estrategia territorial. En el marco de esta tesis, se utiliza para identificar los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales que inciden en la posibilidad de promover una cultura de gestión del riesgo ante tsunamis en la ciudad de Pichilemu.

Este enfoque permite integrar variables de contexto que pueden representar tanto oportunidades como barreras para la implementación de una campaña comunicacional efectiva y sostenible. Además, facilita el diseño de mensajes y acciones alineados con el contexto institucional, cultural y ambiental del territorio.

El análisis PESTEL se nutre de información secundaria, normativa vigente y hallazgos recogidos en las entrevistas en profundidad y en la observación etnográfica realizadas en terreno, permitiendo así una lectura situada del entorno que rodea a la comunidad pichilemina y a los actores que intervienen en la gestión del riesgo.

|          | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Político | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Apoyo gubernamental:</b> Chile cuenta con una Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres (PNRRD) y un Plan Estratégico Nacional 2020-2030, lo que puede facilitar la implementación local si se articula con SENAPRED, municipalidades y gobiernos regionales.</li> <li>▪ <b>Estabilidad política:</b> La relativa estabilidad política permite planificaciones a mediano-largo plazo. Sin embargo, los cambios de gobierno pueden afectar la continuidad de iniciativas.</li> <li>▪ <b>Descentralización:</b> La autonomía relativa del municipio de Pichilemu es una ventaja dado que hay voluntad local, conocimiento técnico, no obstante, los fondos para implementar medidas comunicacionales son escasos.</li> <li>▪ Creación de <b>nuevo departamento de emergencia</b> municipal en Pichilemu, suma una institucionalidad en gestión de riesgos a partir de febrero 2025.</li> <li>▪ Participación ciudadana: La participación de la población pichilemina activa en temas ambientales y de seguridad puede incentivar a las autoridades locales a comprometerse. Esta participación ha sido activa en los diversos simulacros realizados en la comuna.</li> </ul> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Económico | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Recursos limitados:</b> El Municipio de Pichilemu cuenta con presupuestos acotados, lo que limita la ejecución de estrategias de largo plazo sin apoyo externo.</li> <li>▪ <b>Turismo:</b> El riesgo de tsunamis puede afectar la percepción de seguridad del destino turístico. A la vez, fortalecer la resiliencia puede ser una oportunidad para reforzar una imagen responsable y segura.</li> <li>▪ <b>Inversión:</b> existe una fuerte inversión de distintas empresas que patrocinan eventos relativos al surf, generando una oportunidad de ser aliados de fomentar la previsión.</li> <li>▪ <b>Financiamiento externo:</b> Existen fondos públicos y privados que pueden apoyar la estrategia si se gestiona bien. Después del terremoto y tsunami ocurrido el 2010, hubo una inversión importante en reconstrucción del borde costero de Pichilemu, así como también la implementación de señalética de apoyo ante una eventual evacuación.</li> </ul> |
| Social    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Convergencia entre distintas poblaciones:</b> turistas (nacionales y extranjeros), habitantes nuevos (post pandemia) y habitantes de toda la vida, generando un tejido social que pueden complementar sus conocimientos desde distintas perspectivas.</li> <li>▪ <b>Conciencia de riesgo variable:</b> Aunque el terremoto de 2010 sigue presente en la memoria colectiva, la percepción del riesgo se ha atenuado con el tiempo, lo que se pudo constatar al visualizar la línea de costa atestada de casas y restaurantes. Existe necesidad de reforzar la cultura preventiva.</li> <li>▪ <b>Umbral de evacuación:</b> se refiere al punto en que una persona toma</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>la decisión de evacuar. En la población local de Pichilemu esta decisión está mayoritariamente ligada a conocimiento intuitivo e interpretaciones personales y experienciales de los fenómenos naturales, siendo alto, por su parte la población nueva y turistas tiene este umbral más bajo, ya que su actuar está ligado a lo que indican las autoridades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Educación y participación:</b> los escolares, las juntas de vecinos y las organizaciones locales, son actores clave; estos tienen influencia en los habitantes de toda la vida y las nuevas generaciones que habitan en Pichilemu.</li> <li>▪ <b>Población flotante:</b> La alta afluencia de visitantes en temporada alta complica la implementación de estrategias homogéneas y sostenidas. Se requiere una comunicación muy sencilla, de corta duración y permeable para aquellos visitantes que van a la zona por pocos días.</li> <li>▪ <b>Vulnerabilidades sociales:</b> Sectores más vulnerables tienen menos acceso a información oficial o recursos para actuar ante una emergencia, lo que exige enfoques inclusivos.</li> </ul> |
| Tecnológico | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Uso de TICs:</b> Las plataformas digitales y redes sociales son herramientas claves para difundir información y capacitar, especialmente entre jóvenes y visitantes. Las plataformas locales de información: páginas de instagram, facebook, oficiales de la municipalidad y juntas de vecinos son altamente visitadas en Pichilemu.</li> <li>▪ Nuevas plataformas de información a partir de <b>nuevas tecnologías de alerta:</b> Chile cuenta con sistemas de alerta temprana, pero su efectividad a nivel local depende de la cobertura y el conocimiento de</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>la población para interpretarlos. Actualmente la alerta SAE (la cual informará si existe estado de preocupación o estado de alerta y/o alarma) y sirenas para alertar posible tsunami, son ampliamente conocida por los locales, pero mucho menos por la población visitante. Para el caso de Pichilemu, cuentan con una App llamada Alerta Pichilemu, que informa sobre eventos de seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cartografía y georreferenciación:</b> Existen herramientas tecnológicas que permiten identificar zonas de riesgo y rutas de evacuación de forma más interactiva (chilepreparado.cl), pero carece de usabilidad para la población que no cuenta con conocimientos técnicos, abriendo una oportunidad de mejora.</li> <li>▪ <b>Brecha digital:</b> Hay segmentos de la población que pueden quedar fuera si se priorizan solo canales digitales.<sup>2</sup></li> </ul> |
| Ecológico | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Exposición geográfica:</b> Pichilemu es una zona costera con alta exposición a tsunamis, por lo que justifica ampliamente una estrategia robusta y específica.</li> <li>▪ <b>Impactos climáticos:</b> Implicancias del cambio climático tales como cambios en el nivel del mar, erosión costera producto del tsunami del 2010 y fenómenos extremos han incrementado el riesgo y modificado zonas seguras.</li> <li>▪ <b>Sustentabilidad:</b> La promoción de una cultura de gestión del riesgo se alinea con enfoques de sustentabilidad ambiental y ordenamiento territorial resiliente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |

<sup>2</sup> El 89% de las personas mayores declara tener un teléfono celular, 51% corresponde a un smartphone y 23% a un teléfono convencional. El 98% de las personas mayores que tienen un teléfono lo utilizan para la comunicación directa, sean llamadas, videollamadas o mensajes. Fuente: Elaboración del Observatorio del Envejecimiento UC-Confuturo en base a Encuesta Calidad de Vida en la Vejez 2022.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Preservación del entorno:</b> Las intervenciones deben ser cuidadosas para no en la implementación de infraestructura o señalización.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Legal | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Marco normativo vigente:</b> La Ley 21.364 (2021) sobre gestión del riesgo de desastres establece deberes para los municipios en prevención y preparación, lo que respalda legalmente la estrategia.</li> <li>▪ <b>Planes comunales de emergencia:</b> Pichilemu cuenta con un Plan Comunal de Emergencia y un Plan de Reducción del Riesgo de Desastres (PRRD), los cuales deben actualizarse y usarse como base.</li> <li>▪ <b>Normas de construcción:</b> Es importante considerar que en Pichilemu hay una mala regulación de edificación en zonas de riesgo, planificación urbana y uso del suelo. Por otra parte, está en tramitación la ley de costas.</li> <li>▪ <b>Derechos ciudadanos:</b> La estrategia debe garantizar el acceso equitativo a la información y la participación, alineándose con principios legales y de derechos humanos.</li> </ul> |

#### Síntesis:

El análisis PESTEL revela un entorno complejo pero propicio para implementar una estrategia territorial de gestión del riesgo en Pichilemu. En el ámbito **político**, existe un marco nacional sólido, la Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres y SENAPRED, estabilidad institucional y una nueva estructura municipal dedicada a emergencias, aunque limitada por recursos financieros. La participación ciudadana activa y el compromiso local emergen como facilitadores claves.

Desde lo **económico**, el principal desafío es el presupuesto municipal acotado. Sin embargo, la presencia de inversión turística y la existencia de fondos post-desastre representan oportunidades concretas para buscar alianzas y financiamiento externo, especialmente si se vincula la resiliencia con la imagen turística de seguridad y responsabilidad.

En el plano **social**, se observa una convivencia entre residentes históricos, nuevos habitantes y turistas, lo que diversifica la percepción del riesgo y los umbrales de evacuación. Mientras los locales tienden a confiar en su experiencia y señales naturales, los visitantes dependen más de la información oficial. Esto exige una estrategia segmentada, con mensajes simples, inclusivos y culturalmente adecuados. También se detecta un tejido social movilizable a través de organizaciones vecinales, escolares y redes comunitarias.

En el ámbito **tecnológico**, hay herramientas útiles disponibles —como alertas SAE, plataformas municipales y la App Alerta Pichilemu—, pero su aprovechamiento requiere fortalecer la comprensión ciudadana y reducir la brecha digital. La tecnología puede ser un gran aliado si se integra con lenguaje accesible y capacitación.

En cuanto al **factor ecológico**, Pichilemu presenta alta exposición a tsunamis y efectos del cambio climático, lo que justifica una campaña robusta y permanente. Las intervenciones deben alinearse con criterios de sustentabilidad y respetar el entorno natural.

Por último, el aspecto **legal** ofrece un respaldo normativo claro a través de la Ley 21.364, los planes comunales vigentes y el reconocimiento de los derechos ciudadanos en cuanto a acceso a la información y participación. Aun así, persisten desafíos en la regulación del uso de suelo en zonas de riesgo, lo que tensiona el vínculo entre planificación urbana y prevención.

#### 4.3 Análisis FODA

En el siguiente apartado se presenta un análisis FODA, que permite identificar y evaluar las: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, respecto al conocimiento que

tiene la población de Pichilemu del plan de evacuación ante tsunami, y también su preparación y respuesta ante dicho fenómeno natural.

Este enfoque permite identificar áreas de mejora y oportunidades de acción para la posterior campaña comunicacional.

Cabe señalar que la información vertida en este análisis se realizó a partir de la búsqueda bibliográfica, así como también lo obtenido en terreno.

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fortalezas    | <p>Pichilemu tiene una experiencia previa de eventos sísmicos-tsunami, como el de 2010, que dejaron aprendizajes relevantes.</p> <p>A partir de ese evento, la ciudad cuenta con infraestructura base en términos de evacuación (carteles, folletos, vías de evacuación).</p> <p>La existencia de redes locales como escuelas, organizaciones comunitarias bien organizadas y el municipio, que están dispuestas a colaborar.</p> <p>El conocimiento territorial de los actores locales sobre zonas seguras, rutas, dinámicas comunitarias, etc, es fundamental para la resiliencia de la zona.</p> <p>Normativa nacional y municipal que respalda iniciativas de gestión del riesgo.</p> <p>Pichilemu, al ser un centro conocido mundialmente por el surf, es un polo de atracción para capitales y marcas multinacionales, interesadas en invertir en prevención de riesgos como los tsunamis.</p> |
| Oportunidades | <p>Existe un compromiso de Chile con organismos internacionales como Naciones Unidas, lo que ha impulsado la creación de un marco normativo y estratégico para la gestión del riesgo de desastres. Esto se traduce en la implementación de la Política Nacional de Gestión del Riesgo, orientada a fortalecer la resiliencia y la adaptación territorial</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <p>como pilares del desarrollo sostenible. Esta alineación refuerza el respaldo nacional e internacional a iniciativas locales en esta materia.</p> <p>Avance en tecnologías de alertas y comunicación masiva: apps, redes sociales, tecnología comunicacional, favoreciendo la masificación de mensajes.</p> <p>Acceso potencial a fondos públicos y cooperación para proyectos de GRD.</p> <p>Alta visibilidad de este destino turístico, capital del surf, permite difundir buenas prácticas a gran escala.</p> <p>También existen centros de investigación como CIGIDEN con quienes podrían crear alianzas estratégicas.</p> |
| Debilidades | <p>Limitado presupuesto y capacidades técnicas del municipio.</p> <p>Bajo nivel de apropiación comunitaria respecto a planes de emergencia.</p> <p>Falta de continuidad en programas de educación y preparación ciudadana. Programas aislados.</p> <p>Dificultades para abordar a la población flotante y turistas en temporada alta.</p> <p>Si bien existe una infraestructura base de evacuación, se observa baja mantención y sin acceso universal.</p>                                                                                                                                                                       |
| Amenazas    | <p>Posible desinterés o negación del riesgo por parte de la población.</p> <p>Desconocimiento de SENAPRED</p> <p>Falta de credibilidad y validación de las instrucciones de la autoridad por parte de la población residente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Periodos de superpoblación, principalmente por la llegada de turistas en épocas peak, pueden colapsar vías de evacuación y respuesta de la ciudadanía.</p> <p>Cambios políticos o administrativos que interrumpan procesos iniciados.</p> <p>Desinformación o difusión de rumores a través de redes sociales en momentos críticos.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Síntesis:

Pichilemu cuenta con un contexto favorable para implementar una estrategia territorial de gestión del riesgo de tsunami, gracias a un marco institucional robusto, interés ciudadano latente y condiciones geográficas que justifican la intervención. No obstante, la falta de validación en el territorio de las autoridades y la creciente desinformación que transita por redes sociales son parte de las amenazas a considerar, así como también la baja apropiación por parte de la ciudadanía del plan de emergencia y el limitado presupuesto con el que se cuenta para realizar acciones relativas a la concientización del plan de evacuación, son debilidades que se deben considerar.

El éxito dependerá de que la comunicación se adapte a los grupos de interés con mensaje dirigidos a cada uno de ellos apropiándose en cada caso de las particularidades del grupo objetivo. Así mismo, la cobertura comunicacional, debe estar presente de manera constante, especialmente durante temporadas turísticas.

#### 4.4 Análisis de las entrevistas

A continuación, se presenta un análisis de contenido de las entrevistas en profundidad realizadas en la ciudad de Pichilemu a residentes antiguos, nuevos, turistas, autoridad local y encargada de la gestión de riesgo, identificando los factores que influyen en la comprensión y apropiación del protocolo de evacuación.

El análisis se sustenta en tres líneas centrales:

- Riesgo, amenaza y vulnerabilidad: que como vimos en el marco teórico, el riesgo se concibe como la probabilidad de ocurrencia de una amenaza (tsunami) que afecta a una comunidad. La vulnerabilidad no es solo física, sino también cultural, informativa y simbólica.
- La cultura como condicionante de la construcción social del riesgo se mide en las formas en que la comunidad comprende y responden al riesgo mediadas por saberes, experiencias, memoria colectiva y confianzas sociales.
- El rol de la comunicación en la gestión del riesgo: La comunicación efectiva no solo transmite información, sino que activa procesos de apropiación, confianza y movilización.

Hallazgos por tipo de entrevistado

### **Residentes antiguos**

- Poseen un conocimiento territorial profundo y un acervo de saberes populares transmitidos oralmente.

"si el mar se recoge, corre al cerro"

"Acá en la cultura nos dicen, si te puedes mantener parado, tranquilo".

"en el fondo, por ser de Pichilemu, no es que sepas dónde están las vías de evacuación, para ti es el cerro. ... siempre, siempre para arriba, nunca para abajo."

"Siempre hay que estar, ojo. O sea, cuando no se escucha, es como, mejor que suene que no suene, ¿cachai?" (Carolina, chef)

"aquí desde pequeño me decían, oye, si pasa un terremoto, se sale el mar, claro, corre al cerro nomás, con lógica, porque Pichilemu no es muy grande. Es una avenida y el cerro se ve claramente. Siempre me enseñaron eso de pequeño. Si se sale el mar, al cerro." (Mauricio, surfista)

"Que una de las cosas que yo digo que ese cerro es mágico, bueno, ahora está todo construido. Y en el colegio ese cerro para nosotros era nuestro punto de encuentro en caso de un terremoto o tsunami." (Karla, emprendedora)

- Dentro de este grupo hay matices, especialmente entre quienes viven del mar —como pescadores, buzos y recolectores— se observa una relación profunda, casi orgánica,

con la naturaleza y sus ciclos. Esta conexión se manifiesta en un conocimiento empírico acumulado a lo largo de generaciones, que les permite interpretar señales del entorno con una sensibilidad que trasciende lo meramente racional. Para estos habitantes, el mar no es solo un espacio de trabajo, sino un territorio vivo, con el cual conviven diariamente y del que aprenden a leer cambios sutiles en el clima, las mareas o el comportamiento de los animales. Esta forma de vincularse con los fenómenos naturales influye directamente en su percepción del riesgo, su capacidad de respuesta ante eventos extremos y su disposición a transmitir saberes comunitarios sobre cómo actuar frente a una amenaza como el tsunami.

“Siempre buceo ... Y resulta que yo llegué acá y se me puso, y cuando asomé arriba, se me puso en la mente, se me puso que en la noche iba a temblar. Y yo a cuatro personas se lo dije. Se lo dije como a las siete u ocho de la noche.” (José, buzo mariscado)

- Poseen un umbral bajo de riesgo

“...no sé, no sé si hay tanta conciencia de inseguridad más bien. Pero claro, cuando voy al agua no estoy pensando para nada que va a haber tsunami. Hago mi trabajo cotidiano diario, no afecta mi día a día la verdad” (Leslie, psicóloga)

- El 27F es una referencia central, pero existe cierto relajamiento actual por la falta de eventos recientes.

“...como que el protocolo creo puede ser ir al cerro o a un lugar más alto. Sí. Pero en mi experiencia. Si no pasó nada el 2010, creo que me quedaría aquí, me quedaría aquí, sí.” ¿Y si, viniera la autoridad, no sé, los bomberos, vinieran los carabineros, salga, tiene que salir porque hay que subir, ¿cuál sería tu reacción? “Mi reacción, me escondo, yo creo.” ¿Para que no te obliguen a subir? “Claro, para que no me obliguen” (Matías, panadero)

- Son escépticos frente a la tecnología o información oficial si no proviene de fuentes locales.

“...se ha politizado tanto, todo, todo, que también me acuerdo de los tsunamis. Los tsunamis. Pucha, una cosa que hoy en día puede ser así, la magnifican. La magnifican mucho, mucho, magnifican el 2.000, el 3.000%, y eso lo digo con experiencia propia ... cuanto se llama el país que está aquí enfrente, en finlandia, hubo como un terremoto, no alcanzó a ser grado 7. Pucha sacando a la gente desesperada yo estaba buceando y me fueron a sacar a mí y yo le dije no, no porque yo

sé que no va a acontecer acá, no va a llegar eso que ustedes engañan a la gente que va a llegar acá y no pasó nada pue.” (José, buzo mariscado)

- Algunos ejercen liderazgo informal, sobre todo entre pescadores o dirigentes vecinales.

“acá en Pichilemu tenemos el alcantarillado, tenemos una planta de tratamiento de agua servida y en algún momento que fue el año 2000 más o menos, ya que lo que querían hacer era hacer un emisario submarino, sabotearon todo eso, y con movimientos sociales, se paralizó y el concesionario tuvo que generar la inversión que fue 10 veces mayor para poder tratar la aguas servidas y no botar los desechos al mar, entonces existe acá una alta conciencia, medio ambiental, de borde costero” (Alonso, Director de Gestión y Riesgo de Pichilemu)

“Yo llegué a la casa de mis tíos, que son nueve pescadores, y obvio estaban todos mis tíos, que son gente muy sabia, y no quiso evacuar, porque viven a los pies del cerro. Bueno, esa es una decisión propia.” (Karla, emprendedora)

- Tienen prácticas comunitarias, se conocen y confían en la información que emana desde ellos mismos.

“La reflexión que yo me llevo es esa, cómo se hizo comunidad en el cerro, porque las familias literal hicieron sus campamentos, se organizaron” (Leslie, psicóloga)

“si le pones un letrero a la entrada de Pichilemu gigante ... si aquí es como la gente básica, como un niño, como un bebé, un letrero. ... No de 2 por 2, de 4 por 4 (se refiere al tamaño del letrero). ... la gente chilena, así entienden, algo simple. Si, es verdad, tengo otra forma de pensar más visceral. Me han pasado otras cosas, mi conciencia, mi forma de pensar o sentir, para mí debe ser siempre justa y clara. Si no me enredo...” (Mauricio, surfista)

“Pero mi protocolo de seguridad es ese, o sea, no ir por nadie de la familia... sino que como todo se corta, todo es que cada uno se rescate ... porque los teléfonos no te sirven, es un caos que yo salga, provoco más caos de sacar un auto” (Karla, emprendedora)

## **Residentes nuevos**

- Conocen el riesgo en términos generales, pero carecen de conocimiento práctico de rutas o zonas seguras.

“¿este sector para ti es un sector zona segura o estás bajo la cota de la zona segura? Yo lo veo como zona segura por el terremoto que pasó y que no fue una zona tan afectada. Así que se podría decir que es como una zona media segura. Pero en verdad igual, en lo que yo sé de la cota o no

sé, como que siento que igual acá tendría que irme más arriba. Porque estamos muy cerquita de la playa igual. Aunque no le haya pegado la ola en el tsunami en este sector, que pegó más como para topo calma, uno no sabría cómo vendría la ola en otra ocasión. Entonces, como que igual, por la distancia al mar, yo creo que igual no es una zona tan segura” (Tomás, Administrador Hostal)

- Circunscriben su zona de seguridad a su hogar, no consideran que el riesgo está en el territorio que habitan en su quehacer diario.

“(antes) estábamos justo en el límite, de hecho. Si es que tengo la posibilidad ahora, o tuviese la posibilidad de vivir cerca del mar, claramente no me gustaría estar al lado del mar” “Como primer paso, lo primero que haría sería preocuparme de si mis hijos estarán en el colegio o no, porque sé que el colegio de mis hijos está en un lugar que está en un sector que puede ser inundable o le puede llegar el mar.” (María Jesús, publicista)

“Yo jamás pienso que va a haber un tsunami. Nunca. Y sobre todo por donde vivimos, porque vivimos en una parte que estamos como a 80 metros de altura” (Felipe, publicista)

“Con respecto a los riesgos naturales, la verdad es que ahora vivimos un poco más alejado del mar, vivimos en el sector de Pañul, por lo cual el riesgo de tsunami es nulo, ni pensamos en eso” (Ignacio, diseñador)

- Tienden a confiar más en protocolos, pero no los han interiorizado emocionalmente. Muchos de ellos se vinculan con el riesgo a través de los colegios de sus hijos.

“en el curso siempre, como en reuniones de apoderados típicos, se pide siempre una mochila de emergencia.” (María Jesús, publicista)

“por mucho que la gente sepa lo que tienen que hacer, el pánico, no sé si, el pánico en general al humano, le juega en contra y no hace caso, y yo te puedo decir, oye Ale, obvio que yo voy a hacer esto, pero en el momento de, no sé, ¿cachai? Entra el pánico, y te lo digo porque una vez cuando tembló, yo hasta en mi casa, acá en el cerro, Y vi cómo la casa se iba de un lado para otro. Vi cómo el auto se iba de un lado para otro. Yo agarré mi auto y fui a buscar a los niños. En ese tiempo ellos estaban en otro lugar. Pero, o sea, ni lo pensé, ¿cachai?” (Macarena, profesora de danza)

- Tienen interés de vincularse con redes comunitarias del territorio, pero no les es fácil, mantienen sus vínculos con la población migrante.

“a mí personalmente, yo venía de Santiago y me venía a vivir a un lugar donde lo que yo quería era aportar. Ser parte del territorio en vez de encerrarme en un colegio de puros ex-santiaguinos.” (Macarena, profesora de danza)

- Están dispuestos a recibir información, pero no son proactivos en buscarla.

“A la gente le gusta como el sello porque eso como que está aprobado” (Tomás, Administrador Hostal)

“Mira, una vez yo estaba en Cahuil, es que en el celular te sale, tiene que evacuar.” ¿Y te ha llegado ese mensaje? “Sí, una vez me llegó, yo creo que, no sé si fue en simulacro o fue un error.” (María Jesús, publicista)

Yo siempre pienso que la gente puede estar en riesgo porque hay gente que no se informa. Y si la información es pobre, claramente hay gente que está en riesgo (Felipe, publicista)

No sé qué pasa con el tema del tráfico. Yo no arrancaríamos jamás para Pichilemu, por ejemplo. Porque creo que no hay una preparación de cómo usar no las vías de evacuación, porque claro, la gente sabe que tiene que correr para el cerro. pero cuando la gente se paniquea de repente agarra los autos yo sé que tenemos, no hay no hay expedito en verano ni siquiera en verano un fin de largo, tú llegas a Punta de Lobo y de ahí para allá es puro taco entonces imagino como la gente asustada en parar en un taco como jamás salía para allá, pero por eso mismo, porque no hay como una educación de cómo evacuar” (Felipe, publicista)

## Turistas

- Perciben el mar como un lugar de disfrute y no como un riesgo latente.

“sí lo pensé, pero me sentí bastante segura porque en Chile estamos súper acostumbrados a que, si hay un tsunami, uno simplemente se mueve hacia el cerro, hacia lo alto.” (Francisca, psicóloga)

“En realidad, yo pienso que hay posibilidades de tsunami en toda la costa chilena, así que para mí es indiferente si voy a Viña, si voy a Pichilemu, o si voy a Tunquén, o si voy a La Serena.” (Marcelo, arquitecto)

- Tienen escaso conocimiento de los protocolos y rutas de evacuación.

“No me llamó la atención ninguna ruta, o sea, ninguna señalización en particular, solamente cuando fuimos a unos pueblos que estaban como bien lejos, digamos, de la playa, era así como un cerro.

cuando hacía una artesanía y cosas así, a mí me llamó la atención que había un cartel de tsunami y me llamó la atención que estaba bastante lejos del mar. Decía, así como zona de tsunami, por eso me llamó la atención porque estaba muy lejos de ser una zona de tsunami, estaba en altura.” (Francisca, psicóloga)

“En general estoy con mi familia, pero si no la buscaría de todas maneras. ¿No subirías solo? No.” (Marcelo, arquitecto)

“Creo que cero seguro, conociendo ahora como cuando uno se desplaza, realmente todo es como muy plano. No recuerdo que haya como una montañita o algo donde uno pudiera ir a refugiarse. O sea, creo que la única solución sería salir de ahí. Y para salir solamente hay dos vías de evacuación. Hacia un lado, como hacía, sí, por donde uno entra y sale, pero me imagino que hacia el otro lado también como para, ¿cómo se llama este sitio donde venden la sal? Cahuil ¿Y eso? Bueno, eso también es plano y está al lado del mar, así que no sería una vía de evacuación.” (Yairovi Yáñez, venezolana)

- Muchos asumen que serán guiados por otros si ocurre una emergencia.

“Claro, por la televisión y por otros eventos que han sucedido, espero que llegue un mensaje como ha sucedido en otras oportunidades” (Yairovi Yáñez, venezolana)

- Valoran la posibilidad de recibir información en los alojamientos.

“...Sí, hay algunos (los turistas) que son así bien, como si tiembla qué hacer.” ¿Más extranjeros o chilenos? “No, chilenos. chilenos. Mayores de edad. ... tienen más conexión con eso de qué hacer. Como el miedo. Un poco de miedo... como precavidos. Sobre todo, cuando es la segunda noche que durmieron y escucharon el mar, ¿cachai?” (Tomas, Administrador Hostal)

“... a lo mejor con un QR, una infografía y listo. Punto. Una vez” (Francisca, psicóloga)

“...yo creo que ahora Chile está mucho más informado a nivel como de tema sísmico. Pero creo que es súper, y también la gente sabe que es posible o probable que pueda pasar un tsunami, por lo que pasó el 2010 y el 2015. Pero, aun así, la gente yo creo que no sabe cómo evacuar. Por ejemplo, el recordar que no se puede evacuar en auto, que hay que realmente hacerlo a pie y todo eso. Porque yo pensaba ese día, por ejemplo, en Pichilemu, y digo, ¿aquí pasa algo? y va a haber mucho como un accidente porque obvio la gente lo primero que hace agarrar el auto y los autos estaban estacionados por todos lados o sea arriba de las veredas no había donde poner un auto” (Monserrat, Geógrafa)

## Autoridades y actores institucionales

- Existe una articulación creciente entre municipio, SENAPRED y comunidad escolar.
- Reconocen las brechas en comunicación, especialmente con turistas y nuevos habitantes.
- Hay voluntad de fortalecer la cultura preventiva desde la educación formal y la comunicación territorializada.

## Factores socioculturales relevantes

- Memoria colectiva: El 27F sigue siendo un hito movilizador, pero su efecto se diluye con el tiempo en las nuevas generaciones.
- Confianza social: Los mensajes que provienen de personas conocidas o referentes comunitarios generan mayor respuesta.
- Fragmentación territorial: La coexistencia de pichileminos históricos, migrantes post-pandemia y turistas requiere una segmentación comunicacional.
- Lenguaje simbólico: Las señales naturales (olor, sonido del mar, comportamiento de aves) siguen siendo claves en la interpretación del riesgo.

El riesgo de tsunami en Pichilemu es reconocido, pero su respuesta es desigual según el tipo de habitante. La cultura, la experiencia y las relaciones sociales influyen directamente en la apropiación de los protocolos de evacuación.

*Tabla 2: Diagnóstico comparado de audiencias para la estrategia comunicacional*

| FACTORES/SUJETO EN ESTUDIO                        | Residentes antiguos | Residentes nuevos | Turistas |
|---------------------------------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Percepción de riesgo (= amenaza * vulnerabilidad) |                     |                   |          |
| ▪ Reconocimiento de la amenaza                    | media               | media             | media    |
| ▪ Reconocimiento de la vulnerabilidad             | baja                | media             | baja     |

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                             |                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Factores físicos (señalética, vías de evacuación, zona de encuentro)</li> </ul> | Bajo impacto ya que tiene conocimiento del territorio, tienen sus propias vías de evacuación y zonas seguras.                                       | Impacto medio ya que su conocimiento del territorio es relativo.                                                                            | Alto impacto, ya que desconoce el territorio y las vías de evacuación, las zonas seguras y las zonas de riesgo. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Cultura</li> </ul>                                                              | Sabiduría ancestral, transmisión intergeneracional, prácticas comunitarias espontáneas y narrativas locales que refuerzan aprendizajes instintivos. | Actitud receptiva pero pasiva, dispuesto a actuar si se le facilita la información, pero sin iniciativa propia.                             | Actitud receptiva pero pasiva, dispuesto a actuar si se le facilita la información, pero sin iniciativa propia. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Medios de comunicación</li> </ul>                                               | Consumen medios locales, radios, redes sociales, familia, colegio y comunidad pichilemina.                                                          | Consumen medios locales, radios, redes sociales globales, familia, colegio y comunidad de residentes nuevos.                                | Consumen medios, radios, redes sociales globales.                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Perfil</li> </ul>                                                               | Son activos en su comunidad, se mueven por instinto, desconfían de discursos institucionales, pero poseen liderazgo informal y experiencia valiosa. | Falta de conocimiento de protocolos, pero disposición a aprender y adaptarse si se les entrega la información adecuada por la vía adecuada. | Falta de conocimiento, permeable a recibir información de la autoridad de forma breve, clara y no alarmista.    |

## 5. DIAGNÓSTICO

Tras el análisis del entorno —que incluyó matrices FODA y PESTEL, observación etnográfica y entrevistas en profundidad— se identificaron una serie de factores que dificultan la implementación de un plan de evacuación nacional estandarizado en un territorio como Pichilemu. Estas dificultades responden principalmente a características culturales y sociales propias de la zona, las que debieran ser consideradas en la implementación de una estrategia de gestión del riesgo nacional.

Entre los hallazgos más relevantes que abordaremos en nuestra campaña destacan:

- La **alta diversidad de perfiles poblacionales**, que incluye residentes antiguos, residentes nuevos y turistas, cada uno con percepciones y niveles de preparación muy distintos.
- El **efecto del 27F**, que, si bien dejó una huella profunda, ha generado en los residentes antiguos un alto umbral de evacuación basado en criterios intuitivos y experiencia previa, lo que puede entrar en tensión con los protocolos oficiales.
- La **baja confianza en la comunicación institucional**, particularmente entre los residentes antiguos, quienes privilegian los saberes locales y el liderazgo comunitario por sobre las fuentes oficiales.
- El **escaso involucramiento comunitario** de los residentes nuevos, quienes tienden a actuar de forma individual y presentan un bajo nivel de participación en actividades comunitarias locales.
- El **desconocimiento generalizado** de los turistas, de las vías de evacuación, de los pasos concretos a seguir y de los lugares seguros a los que deben dirigirse.

Este diagnóstico refuerza la necesidad de una estrategia comunicacional territorializada, diferenciada por públicos y basada en mensajes claros, breves y accionables, que favorezca la apropiación del protocolo oficial sin negar la riqueza del conocimiento local.

## 6. DISEÑO ESTRATÉGICO DEL PLAN COMUNICACIONAL

A continuación, se propone una campaña comunicacional que considera todos los elementos analizados en el diagnóstico territorial y sociocultural de la ciudad de Pichilemu, los factores identificados en el análisis FODA y PESTEL, así como los hallazgos clave obtenidos a partir de las entrevistas en profundidad, observación etnográfica y revisión documental.

La campaña está diseñada para promover una cultura de gestión del riesgo ante tsunamis, con un enfoque territorializado, inclusivo y segmentado, que reconoce la diversidad de públicos presentes en la comuna —residentes históricos, nuevos habitantes y, turistas, así como otros actores claves que buscaremos movilizar a través de mensajes pertinentes, acciones específicas y canales efectivos. Esta propuesta integra componentes informativos, educativos y simbólicos, con el objetivo de fortalecer el conocimiento, la preparación y la capacidad de respuesta de la comunidad local frente a una amenaza latente, como lo es un tsunami.

### 5.1 Objetivos comunicacionales y posicionamiento deseado

Promover una cultura preventiva y de autoprotección en Pichilemu frente al riesgo de tsunamis, a través de una estrategia comunicacional simple, de bajo presupuesto y pertinente a cada grupo objetivo.

### 5.2 Objetivos específicos

- Sensibilizar a la población residente y flotante sobre el riesgo de tsunami en la zona.
- Educar sobre las medidas de preparación, uso de tecnologías de alerta y zona de seguridad.
- Reforzar la legitimidad y visibilidad de SENAPRED como actor clave en gestión del riesgo.

### 5.3 ¿Qué busca esta campaña?

Salvar vidas. Y para eso, necesitamos entregar un mensaje claro, simple y movilizador a los distintos públicos objetivos.

#### 5.4 Relato

Tras el proceso de investigación profunda, concluimos que la conciencia sobre la amenaza de un tsunami está presente en todos los grupos, sin embargo, la percepción del riesgo y las formas de actuar frente a una emergencia varían considerablemente según las experiencias, vínculos con el territorio y acceso a la información.

Los habitantes de Pichilemu, especialmente los residentes antiguos, han construido protocolos informales de evacuación basados en el conocimiento intuitivo, la memoria colectiva y el vínculo ancestral con el mar. Por otro lado, los residentes nuevos y turistas, aunque más dispuestos a seguir instrucciones de la autoridad, carecen de conocimiento profundo del territorio y de los pasos concretos a seguir ante una emergencia. Esto genera brechas importantes en la apropiación y aplicación del protocolo oficial de evacuación. Frente a este escenario, la campaña “Pichilemu Seguro” construye puentes entre el conocimiento local y el institucional, diseñando mensajes diferenciados por grupo objetivo que dialoguen con sus códigos culturales, canales de información y formas de habitar el territorio.

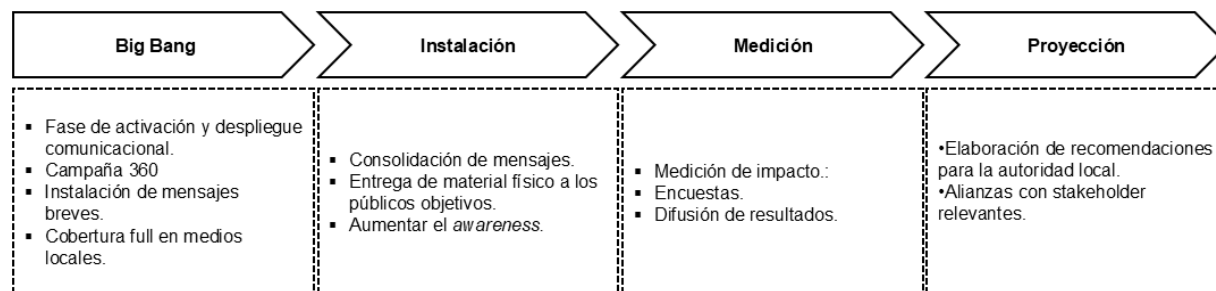
*Figura 4: Segmentación estratégica para los distintos perfiles de audiencia*

|                        | Residentes antiguos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Residentes nuevos                                                                                                                                                                                                                                               | Turistas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DESAFIO COMUNICACIONAL | Revalorizar los saberes locales y comunitarios como parte integral de la cultura preventiva, articulándolos con los protocolos oficiales sin imponerlos, para generar apropiación y reconocimiento mutuo.                                                                                                                                                                                                  | Activar el sentido de pertenencia y responsabilidad individual frente al riesgo de tsunami, mediante una comunicación clara, cercana que transforme su disposición pasiva en acciones concretas de autoprotección, pero también de integración en su comunidad. | Diseñar mensajes breves, visuales y no alarmistas que informen de manera clara a los turistas sobre el riesgo de tsunami y las rutas de evacuación, logrando activar una respuesta adecuada a pesar de su desconocimiento del territorio y su desconexión cultural con la comunidad local.                                                                          |
| MENSAJES               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el mar se recoge, ¡Sube al cerro!</li> <li>• Si hay alerta de tsunami: ¡Sube al cerro!</li> <li>• "Si durante un sismo no te puedes mantener en pie" ¡Sube al cerro!</li> <li>• "Si no se escucha el ruido del mar, preocúpate e infórmate"</li> <li>• "Si el mar se recoge, ¡Sube al cerro!"</li> <li>• La alerta SAE también sae. ¡Sube al cerro!</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Pichilemu, tenemos un punto de encuentro común: el cerro.</li> <li>• En Pichilemu hay comunidad: nos encontramos en el cerro.</li> <li>• Al cerro de sube a pie NO EN AUTO</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar preparados salva vidas: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ descarga la App Alerta Pichilemu</li> <li>◦ estar atento a la Alerta SAE</li> <li>◦ mantente informado.</li> </ul> </li> <li>• En Pichilemu, tenemos un punto de encuentro común: el cerro</li> <li>• Al cerro de sube a pie NO EN AUTO.</li> </ul> |
| CANALES                | Letrero carretero entrada a Pichilemu, código QR y mensajes en sitios de interés y mobiliario público.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radios locales</li> <li>• Periódicos locales</li> <li>• Instagram de la Municipalidad</li> <li>• Escolares</li> <li>• Murales, web y WhatsApp de Juntas de Vecinos</li> <li>• Murales de Sindicatos de Pescadores</li> </ul>                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radios locales</li> <li>• Periódicos locales</li> <li>• Instagram de la Municipalidad</li> <li>• Instagram de emprendedores</li> <li>• Escolares</li> <li>• Reels de Surfistas de la zona</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código QR</li> <li>• Sello check in en alojamientos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             |

## 5.5 Estrategia

La campaña se estructura en cuatro fases consecutivas que articulan la entrega de mensajes clave a los distintos públicos objetivos (residentes antiguos, residentes nuevos y turistas), como se puede identificar en la Figura 5. Cada fase cumple un rol fundamental en el ciclo comunicacional.

Figura 5: Fases de la estrategia



## Fase 1: Big Bang

Esta etapa da inicio al proceso con una difusión masiva y de alto impacto, utilizando un enfoque 360, multicanal y territorial. El objetivo es instalar rápidamente la campaña en el imaginario colectivo, visibilizando el mensaje de forma llamativa, cercana y culturalmente pertinente.

- Se despliega un cartel de bienvenida a Pichilemu con el mensaje: “En Pichilemu hay un punto donde nos encontramos”.

*Imagen 1: cartel de bienvenida a Pichilemu*



- Se instalan mensajes breves y activadores de conciencia en espacios clave del territorio: costanera, ferias, plazas, zonas de alto tránsito turístico y rutas de evacuación. En la Imagen 2, se presenta un ejemplo-
- Se activa la presencia de los mensajes en radios locales, redes sociales y medios digitales, combinando, gráfica distintiva de la campaña y mensajes con lenguaje claro y directo.

Imagen 2: instalación de mensaje en lugares turísticos

“En el cerro tenemos un punto de encuentro”



Imagen 3: gráfica distintiva de la campaña en señalética



Imagen 4: Instalación de código QR en puntos de afluencia turística



Imagen 5: Activación en redes sociales



## 2. Fase 2: Instalación

En esta etapa se consolida la presencia del mensaje en el territorio, reforzando su comprensión y apropiación a través de la interacción directa con la comunidad.

- Se espera que el mensaje comience a integrarse en el entorno cotidiano de los pichileminos, avanzando de la visibilidad inicial hacia su posicionamiento en el imaginario colectivo. Se realiza la entrega de la Ficha Familiar "Ilévame a tu casa" en todos los colegios de la zona.
- Se entrega material impreso en formatos de fácil acceso y recordación, como imanes y calcomanías, con los mensajes adaptados al perfil de cada audiencia.
- Se certifican los alojamientos en alianza con gremios y SERNATUR, visibilizando buenas prácticas del sector turístico. Con un sello tal como se presenta en la imagen

Imagen 6: sello oficial de preparación ante tsunamis en alojamientos turísticos de Pichilemu



### Fase 3: Medición

Esta fase busca evaluar el alcance y la efectividad de la campaña, recogiendo evidencia para fortalecer o ajustar los mensajes y canales.

- Se aplican encuestas diferenciadas por grupo objetivo, entrevistas breves y análisis de interacción en redes sociales.
- Se relanzan los mensajes más recordados, confiables y replicados por la comunidad.
- Se difunden públicamente los resultados más destacados para reforzar los logros e incentivar la continuidad.

### Fase 4: Proyección

La etapa final no solo busca mantener la presencia del mensaje, sino también adaptarlo a nuevos escenarios, promover su apropiación a largo plazo y consolidar una cultura comunicacional sólida y coherente con los objetivos de la campaña, también apunta a dar sostenibilidad a la campaña, facilitando su apropiación institucional y comunitaria en el largo plazo.

Además, se analizan oportunidades de expansión, posibles adaptaciones al contexto y mecanismos que fortalezcan el vínculo con los públicos objetivo.

- Se elaboran recomendaciones para su continuidad a través del municipio, SENAPRED, colegios y organizaciones locales.
- Se plantean alianzas con medios y gremios turísticos para mantener viva la difusión en temporadas altas.
- Se propone la integración del enfoque comunicacional en los planes comunales de emergencia y futuras actualizaciones del protocolo.

## GANTT

| Línea de trabajo / Mes          |                                                            | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 | Mes 7 | Mes 8 | Mes 9 | Mes 10 |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| <b>Preparación y desarrollo</b> | <b>Planificación estratégica</b>                           |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Análisis de entorno                                        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Segmentación de públicos                                   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Diseño general de campaña                                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Coordinación con actores clave                             |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | <b>Diseño y validación de mensajes</b>                     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Diseño del mensaje segmentado                              |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Diseño de piezas                                           |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Validación del diseño                                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | <b>Producción de materiales</b>                            |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Material gráfico (carretero, vial, stickers, imanes, etc.) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Ficha "Llévala a tu casa"                                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Logo "Alojamiento Seguro"                                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Campaña informativa territorial                            |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
| <b>Instalación</b>              | Entrega Ficha Familiar                                     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Entrega de material impreso                                |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Certificación de alojamientos                              |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
| <b>Medición</b>                 | Aplicación de encuestas por grupos                         |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Relanzamiento de mensajes                                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Difusión den resultados                                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
| <b>Proyección</b>               | Elaboración de recomendaciones                             |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Alianzas con medios, gremios y empresas privadas           |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|                                 | Transferencia de buenas practicas a la Municipalidad       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |

## 6. PRESUPUESTO

| Ítem                                           | Monto \$          |
|------------------------------------------------|-------------------|
| Asesoría estratégica y servicios profesionales | 15.000.000        |
| Diseño gráfico y creativo de piezas            | 3.500.000         |
| Impresión 2.000 stickers e imanes              | 500.000           |
| Impresión para señalética                      | 1.200.000         |
| Ficha" llévame a tu casa"                      | 800.000           |
| Logo alojamiento seguro                        | 230.000           |
| Campaña informativa territorial                | 2.800.000         |
| Instalación de mensajes en espacios públicos   | 1.000.000         |
| Certificación alojamientos                     | 3.000.000         |
| Estudio y encuestas por grupo objetivo         | 8.000.000         |
| Desarrollo terrenos: transporte y viatico      | 800.000           |
| Imprevistos, gastos menores y frecuentes       | 1.000.000         |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>37.830.000</b> |

## 7. RECOMENDACIONES

El desarrollo de esta investigación permitió identificar diversos aspectos que podrían contribuir significativamente al fortalecimiento de la cultura de gestión del riesgo en Pichilemu. No obstante, debido al enfoque y alcance definidos para esta campaña, no fue posible abordar todos estos temas en su implementación.

Entre los aspectos detectados que merecen especial atención se encuentran:

- *Nueva señalética que apoye la evacuación:*

Si bien actualmente existen carteles que indican las rutas de evacuación, durante el trabajo en terreno constatamos la necesidad de actualizar y reforzar la señalética en calles y puntos clave. Se recomienda incorporar información que no solo señale la dirección de evacuación, sino también el tiempo estimado que tomaría llegar desde cada cartel hasta la zona segura y, posteriormente, hasta la zona de encuentro. Esta medida facilitaría una toma de decisiones más informada en situaciones de emergencia, especialmente para quienes no conocen el territorio y reduciría la incertidumbre.



- *Acciones para la comunidad organizada.*

En Pichilemu, las organizaciones comunitarias como juntas de vecinos, sindicatos y agrupaciones locales representan un gran potencial para impulsar acciones de sensibilización y preparación ante riesgos. Estos núcleos territoriales funcionan como espacios clave donde es posible fortalecer una cultura de prevención, promoviendo conductas resilientes desde lo colectivo.

- *Acciones lúdicas con estudiantes*

Los estudiantes son un actor clave en la gestión del riesgo, ya que su preparación tiene un efecto multiplicador en sus familias y comunidades. Por ello, se recomienda ampliar las acciones dirigidas a este grupo, incorporando dinámicas lúdicas que refuercen el mensaje de manera efectiva.

- *Alianzas con centros de investigación y académicos expertos en GRD*

Existen diversos centros de investigación especializados en gestión del riesgo de desastres, como CIGIDEN, que desarrollan actividades en distintos territorios con foco en la educación, la vinculación con comunidades y la transferencia de conocimiento desde el mundo académico. Establecer alianzas con instituciones de este tipo podría fortalecer significativamente las acciones locales, aportando evidencia, respaldo técnico y nuevas metodologías.

## 8. REFLEXIONES PERSONALES

### Reflexión de Alejandra Neale

Cuando Sofía me propuso realizar esta tesis en conjunto, lo sentí como un desafío importante e inesperado en mi trayectoria profesional. Hasta ese momento, si bien conocía la existencia de la Política Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres (PNRRD) y tenía cierta noción de que Chile contaba con un Plan Estratégico Nacional orientado a un desarrollo sostenible con horizonte al 2030, comprender que algo tan aparentemente simple como un protocolo de evacuación tiene implicancias directas en la construcción de resiliencia y en la protección de vidas fue un verdadero descubrimiento y un punto de inflexión que me movilizó profundamente.

Durante la primera etapa de la revisión bibliográfica, nos enfrentamos a un escenario complejo: una política pública robusta, ambiciosa, que sin embargo aún presenta un importante desafío en su implementación comunicacional. El marco institucional está definido, las tareas están delineadas, pero el vínculo con las comunidades no siempre se traduce en acciones concretas, ni mucho menos en un cambio cultural sostenido. Esta constatación inicial la vimos reforzada por las entrevistas realizadas en terreno, donde las brechas entre la visión técnica de la gestión del riesgo y las experiencias vividas por los habitantes de Pichilemu y sus visitantes quedaron en evidencia.

Desde ese momento, entendimos que nuestro trabajo tenía que ir más allá del análisis técnico. La comunicación no podía ser entendida sólo como un canal de transmisión de información, sino como una herramienta estratégica capaz de mediar entre el conocimiento técnico y las vivencias territoriales. Fue ahí donde la idea de territorializar la estrategia comunicacional cobró sentido. Como aprendimos en el Magíster, intervenir en un territorio requiere una mirada holística, que contemple sus dimensiones económicas, sociales, ambientales y culturales, así como los activos y actores que configuran su identidad. Esta perspectiva me permitió conectar este trabajo académico con mi experiencia profesional en el ámbito del relacionamiento con stakeholder. Es así como, comprender las lógicas del territorio me permite hoy visualizar nuevas formas de

diseñar estrategias comunicacionales más efectivas, legítimas y sostenibles, ya sea trabajando en el sector público como en el privado.

El trabajo de campo en Pichilemu fue una experiencia profundamente reveladora. Llegamos un jueves por la mañana a una ciudad tranquila, que parecía estar ajena a la urgencia del tema que veníamos a investigar. Pero bastaron unas horas para advertir los contrastes que hacen de este territorio un caso de estudio: un desarrollo inmobiliario creciente —ubicado en su mayoría en la zona de peligro bajo la cota 30—, una infraestructura crítica como el hospital o la municipalidad situadas junto al mar, señaléticas deterioradas, vías de evacuación poco accesibles y ausencia de puntos de encuentro claramente identificados. Todo esto apuntaba a una fragilidad estructural frente al riesgo, que contrastaba con la aparente calma cotidiana.

La primera entrevista, con el director de Gestión del Riesgo de la municipalidad, nos permitió enmarcar estos hallazgos con una mirada local experta. Su doble rol —técnico y habitante histórico de la comuna— le daba una autoridad única para articular lo institucional con lo vivido. Gracias a su relato, comprendimos con mayor profundidad la diversidad de perfiles socioculturales que coexisten en la ciudad, lo que fue clave para segmentar adecuadamente los mensajes. Además, las dificultades que enfrenta la Unidad responsable de la gestión del riesgo nos evidenciaron aún más la urgencia de contar con una estrategia de comunicación clara, efectiva y de bajo costo, que sirva como una herramienta de apoyo a su labor. Estas dificultades no son solo operativas, sino profundamente estructurales: la ubicación de infraestructura crítica en zonas de riesgo, la ausencia de normas de urbanización adecuadas, un ensamble urbano que no facilita la evacuación segura y la falta de presupuesto suficiente para implementar mejoras sostenidas. Frente a este escenario, la comunicación se posiciona como una de las pocas acciones posibles de implementar en el corto plazo, con capacidad real de incidir en el comportamiento de la población y en la construcción de una cultura preventiva desde el territorio.

Finalmente, entrevistamos en profundidad a 20 personas: 18 que representaban a distintos públicos objetivos —residentes históricos, residentes nuevos y población turistas— y 2 autoridades, una local y la jefa de la Unidad de Gestión e Información

Operacional de SENAPRED. El uso de esta metodología fue especialmente valiosa, ya que nos permitió generar un ambiente de confianza y apertura que enriqueció notablemente el contenido de las conversaciones. Gracias a este enfoque, pudimos obtener una gran cantidad de *insights* que no habrían surgido en un formato más estructurado o en una encuesta, que fue una alternativa metodológica inicial. Cada conversación nos reveló que el riesgo, lejos de ser una condición meramente objetiva, se construye social y culturalmente. Entre los residentes antiguos, por ejemplo, el conocimiento del riesgo está profundamente arraigado en la memoria colectiva. Frases como “si el mar no suena, preocúpate” o “si no te puedes mantener en pie, sube al cerro”, otras como “Y hubo una brisa y estos 20 caballos, curiosamente, comenzaron a correr y corrían, corrían” ilustran cómo los saberes populares operan como verdaderas guías de acción. En muchas de estas familias pichileminas, la evacuación forma parte del protocolo familiar, al punto que el lugar de residencia se escoge deliberadamente fuera de las zonas de riesgo.

No obstante, este patrón cambia entre quienes dependen directamente del mar para su subsistencia. Pescadores, buzos y mariscadores muestran mayor resistencia a los mensajes de la autoridad. Las entrevistas revelaron desconfianza, escepticismo e incluso rechazo abierto: “se ha politizado todo”, “¿qué es lo que es la política?... hoy en día es pura sinvergüenzura”. La comunicación institucional no logra permear este grupo, lo que representa un riesgo significativo en una eventual emergencia. En palabras de un entrevistado, cuando relataba sobre una evacuación preventiva “yo estaba buceando y me fueron a sacar a mí y yo les dije no, no porque yo sé que no va a acontecer acá, no va a llegar eso que ustedes engañan a la gente que va a llegar acá y no pasó nada pue”. Este tipo de afirmaciones nos enfrentó con una dimensión ética: ¿cómo diseñar una estrategia que no solo informe, sino que logre transformar creencias arraigadas sin invalidarlas?

Un hallazgo especialmente significativo fue el rol que cumplen las niñas y niños. Aunque no eran el foco principal de nuestras entrevistas, su participación espontánea fue constante. Mostraron un conocimiento profundo del protocolo de evacuación, adquirido en la escuela y transmitido a sus familias. En algunos casos, incluso eran ellos quienes

explicaban a sus padres qué hacer. Esta inversión en la lógica tradicional de traspaso generacional nos hizo ver en ellos a un poderoso agente de cambio, capaz de movilizar conductas en contextos donde la autoridad formal no tiene llegada. Este aprendizaje es sin duda clave para futuras estrategias comunicacionales, donde los estudiantes pueden ser voceros naturales de la gestión del riesgo.

Respecto a los turistas, decidimos acotar el análisis a los visitantes nacionales. Este grupo, si bien posee un conocimiento básico sobre los tsunamis y la exposición sísmica del país, se mostró particularmente vulnerable ante la falta de conocimiento territorial. Si bien la consigna general de “subir” es comprendida, la mayoría ignora las rutas de evacuación, el tiempo estimado de llegada o cuáles son las zonas seguras. Este desconocimiento, combinado con la tendencia a evacuar en vehículo, representa una amenaza seria, especialmente en temporada alta. A diferencia de otros grupos, los turistas confían en el mensaje oficial, pero necesitan que este les brinde certeza, orientación y contención emocional. El desafío aquí no fue solo informar, sino que con un mensaje breve generar seguridad para facilitar un actuar colectivo en lugar de individual. Tras finalizar esta etapa exploratoria, redefinimos nuestro mapa de stakeholders, incorporando a estudiantes, agrupaciones de pescadores, redes sociales locales y medios comunitarios como actores clave. También identificamos brechas en el posicionamiento institucional: mientras la municipalidad es reconocida como fuente legítima, el SENAPRED es un actor muy poco visible, casi desconocido, y el SHOA carga con una muy débil reputación desde el 27F. Este dato no es menor, pues la confianza en las instituciones es un factor determinante para el cumplimiento de protocolos en contextos de emergencia.

Otro hallazgo relevante fue la percepción de falsa seguridad que se ha instalado en algunos sectores, basada en la experiencia del 27F. La frase “no pasó nada” funciona como ancla para minimizar futuros riesgos. Esta percepción está mediada por el tratamiento que los medios de comunicación dieron al evento, que centró la cobertura en zonas con mayores daños y pérdidas. De hecho, nos sorprendió lo difícil que fue encontrar información periodística de la época sobre las víctimas fatales que hubo en

Pichilemu. Esta invisibilización contribuye a una memoria selectiva que debilita la cultura preventiva.

Diseñar una campaña y estrategia comunicacional para este contexto fue, sin duda, uno de los desafíos más significativos y enriquecedores del proceso. No se trató solo de informar, sino de crear una narrativa territorial que conectara con la realidad cotidiana de los distintos públicos, integrando los saberes locales, la desconfianza institucional, la falta de infraestructura y la diversidad sociocultural que caracteriza a Pichilemu. En este proceso, el trabajo conjunto con Sofía fue fundamental. Su formación como geógrafa y la mía como ingeniera-economista nos permitieron abordar el problema desde perspectivas complementarias: mientras ella aportó una mirada profunda sobre el territorio, mi contribución estuvo en darle un enfoque sistémico, con acciones interconectadas. Esta combinación de visiones nos permitió construir una estrategia robusta, sensible a las condiciones locales, pero con una lógica de implementación realista. En un principio la campaña fue diseñada pensando en múltiples acciones territoriales, sin embargo, nos dimos cuenta de que necesitábamos una campaña simple, efectiva y que priorizara los mensajes cortos, significativos y movilizadores, pensados para ser comprendidos por toda la comunidad. Fue clave considerar que, ante la imposibilidad de modificar las condiciones estructurales en el corto plazo, la comunicación debía ser una herramienta de empoderamiento ciudadano, que fortaleciera la capacidad de respuesta colectiva frente a un evento adverso. Esta experiencia me permitió aplicar de forma concreta muchos de los aprendizajes del Magíster, y proyectar la comunicación como un instrumento potente de gestión pública, incluso en contextos de alta vulnerabilidad.

Como reflexión general, este proceso fue más que una investigación académica, fue una experiencia de aprendizaje transformador. Puso en tensión mis conocimientos, mis certezas, mi práctica profesional y mis propias creencias sobre la comunicación. Constaté que comunicar no es simplemente informar, sino construir significados compartidos. Que el riesgo no se decreta, se percibe. Y que la estrategia más efectiva e innovadora, no siempre es la más sofisticada, sino la más pertinente al territorio, por simple que esta parezca.

Este trabajo me ha entregado herramientas concretas para fortalecer mi quehacer profesional. En primer lugar, me permite integrar la dimensión territorial en el diseño de estrategias comunicacionales, lo que representa cada vez más un valor agregado tanto en el sector público como privado. En segundo lugar, me ha sensibilizado sobre la importancia de considerar la diversidad sociocultural de los públicos, lo que será especialmente útil en contextos donde la confianza es frágil y el impacto social es alto. Y, por último, me ha reafirmado en la convicción de que una comunicación bien pensada puede tener un efecto real en la vida de las personas, incluso cuando sus resultados no sean inmediatos ni cuantificables.

De cara al futuro, me propongo seguir profundizando en este cruce entre comunicación, territorio y sostenibilidad. Visualizo este trabajo como un punto de partida para nuevos proyectos que aborden la gestión del riesgo desde un enfoque humano, participativo y culturalmente situado. La experiencia de esta tesis no solo amplió mi mirada profesional, sino también mi compromiso con una comunicación que transforme.

Al ingresar al magister, una de las principales preguntas que me planteé fue cuál sería la compatibilidad entre mi profesión y el enfoque del programa. A medida que avanzaban los cursos esta relación se fue volviendo más clara. Al mismo tiempo, fui reconociendo ciertas carencias en materia de comunicación dentro de mi formación en la carrera de geografía. Fue a partir de esa reflexión que, al momento de pensar en el trabajo final, surgió de manera natural la idea de desarrollar una campaña pública, vinculada a una de las áreas más relevantes de la geografía: la gestión de amenazas naturales, en este caso en la comuna de Pichilemu.

En el desarrollo de este trabajo final de grado, fueron apareciendo grandes desafíos en el camino, así como también aprendizajes. Cada etapa del proceso -desde la definición de objetivos hasta el desarrollo estratégico de la campaña- implicó tomar decisiones, adaptarse a imprevistos y reflexionar constantemente sobre el sentido y la pertinencia de las acciones propuestas. Esta experiencia no solo fortaleció mis capacidades profesionales, sino que también reafirmó la importancia de integrar la comunicación pública en contextos territoriales y en la gestión del riesgo de desastres.

A continuación, presento una síntesis de esta experiencia, estructurada en tres ejes clave: aprendizajes, desafíos y el aporte en mi vida profesional.

### **Aprendizajes significativos**

Tal como señalé en la introducción de este apartado, mi formación y desarrollo profesional han estado ligados a la geografía, por lo que este trabajo representó una experiencia genuinamente nueva: desarrollar una campaña comunicacional desde sus cimientos hasta su implementación. Si bien los cursos del magíster —como campañas políticas, branding y entorno político, entre otros— me brindaron un acercamiento teórico al diseño de campañas públicas, esta experiencia significó llevar ese conocimiento a la práctica. Fue la oportunidad de integrar y aplicar, de manera concreta, todo lo aprendido a lo largo del programa.

En el desarrollo de este trabajo, surgieron aprendizajes importantes que integran tanto mi formación previa como los nuevos conocimientos adquiridos durante el magíster. Entre ellos, destaco los siguientes:

- La importancia de realizar trabajo en terreno y aplicar las metodologías cualitativas como complemento a lo levantado en gabinete. La lectura del territorio y el análisis de entorno se enriquecen al estar físicamente en el área de estudio: observar, recorrer, conversar con los actores locales aporta una dimensión más completa y valiosa a la investigación.
- La observación etnográfica, fue una técnica que no había aplicado con anterioridad por lo que fue muy significativo aprender de esta técnica y constatar, en el trabajo de campo, cómo surgen momentos de “quiebre” en la comprensión inicial del entorno, lo que obliga a replantear supuestos y categorías previamente asumidas.
- La relevancia de la discusión de resultados: el hecho de que este trabajo haya sido realizado en conjunto con otra persona permitió un análisis más profundo al momento de elaborar el informe final. El diálogo, la argumentación y el intercambio de perspectivas enriquecieron significativamente los hallazgos y el desarrollo del estudio.
- A nivel más personal, esta experiencia de trabajo colaborativo representó una instancia de aprendizaje mutuo especialmente significativa. A lo largo del proceso, pude incorporar nuevas formas de abordar el análisis, observar distintas estrategias de organización de la información y ampliar mi repertorio de herramientas metodológicas y analíticas, contribuyendo a una evolución concreta en mi desempeño profesional.
- La comunicación del riesgo, una disciplina poco abordada en geografía: esta temática me pareció especialmente relevante de desarrollar. Si bien la geografía es una carrera multidimensional, y el estudio del manejo de amenazas naturales constituye uno de sus pilares, la dimensión comunicacional no suele ser parte de

su formación académica. Explorar el campo de la comunicación del riesgo me permitió descubrir una conexión muy significativa con mi profesión. A pesar de ser áreas estrechamente vinculadas, rara vez se abordan de manera integrada, por lo que considero que este cruce representa un complemento ideal y necesario.

- Responsabilidad social en la comunicación del riesgo: Otro de los grandes aprendizajes que me dejó el trabajo final de grado, tiene que ver con la dimensión ética que conlleva la intervención en los territorios expuestos a amenazas naturales. Si bien inicialmente el foco estuvo puesto en el diseño de una estrategia comunicacional efectiva, durante el desarrollo del trabajo se hizo evidente que este proceso requiere también una profunda conciencia sobre las implicancias sociales, culturales y emocionales al comunicar sobre riesgo.
- La gestión del riesgo de desastres no puede limitarse a la planificación técnica o a la transmisión de información. Implica necesariamente una mirada integral, donde el respeto por los saberes locales, la historia del territorio y las condiciones estructurales de vulnerabilidad son elementos centrales. Comunicar sobre un posible evento destructivo —como un tsunami— en una comunidad concreta, con rostros, memorias y trayectorias específicas, exige un compromiso ético que va más allá de la eficacia comunicacional.
- Identificación de distintos desafíos comunicacionales según el perfil del público: este fue uno de los momentos clave del proyecto. Comprender que cada grupo requiere un enfoque específico, con mensajes adaptados a sus características y necesidades, permitió integrar de manera concreta lo aprendido en clases, lo observado en terreno y lo investigado previamente. Fue el punto de encuentro donde la teoría, la experiencia y la práctica se articularon con claridad.

### **Desafíos y obstáculos experimentados**

El desarrollo de este trabajo no estuvo exento de obstáculos, muchos de los cuales representaron oportunidades de aprendizaje.

A continuación, se presentan los principales desafíos enfrentados durante la ejecución de este proyecto, tanto en su dimensión metodológica como comunicacional.

- Trabajo en equipo: uno de los principales desafíos fue el trabajo en dupla, lo que implicó integrar distintas miradas, coordinar ideas, ritmos, tiempos y estilos de trabajo. Si bien la experiencia fue profundamente enriquecedora y permitió una complementariedad de enfoques, también requirió establecer consensos constantes, lo que supuso un ejercicio permanentemente de diálogo, negociación y adaptación mutua. Esta dinámica, aunque fue desafiante, contribuyó significativamente a fortalecer el desarrollo del proyecto y a enriquecer la calidad del análisis realizado.
- Interdisciplina: Trabajar desde disciplinas tan distintas como lo es la geografía y la ingeniería representó un desafío significativo, especialmente en lo que respecta a la integración de marcos conceptuales, lenguajes, enfoques técnicos y metodológicos. Sin embargo, esta diferencia también se transformó en una valiosa oportunidad para construir una mirada integradora, que enriqueció el diseño y la implementación de la campaña en terreno, permitiendo abordar el problema desde una perspectiva más amplia y complementaria.
- Desarrollo de soluciones y estrategias creativas para la campaña: este fue uno de los desafíos más complejos. La creación de mensajes accesibles y movilizadores, junto con la traducción de conceptos técnicos a un lenguaje comprensible para todo público, exigió un esfuerzo significativo. Asimismo, lograr generar conciencia sin caer en el alarmismo ni trivializar los peligros, implicó aprender a manejar una delgada línea en donde tuvimos que poner equilibrio.
- Aplicación de entrevistas en profundidad: realizar entrevistas en profundidad fue otro de los grandes desafíos para mí. Llevar a cabo esta técnica implica, no sólo conocimientos teóricos, sino que también habilidades prácticas de sensibilidad comunicacional y ser capaz de ir adaptándose al contexto de cada entrevistado, entre otros aspectos.

Por otra parte, entrevistar a personas con distintos perfiles sociales, edades, nivel de formación, etc., requirió un esfuerzo importante, desde la formulación de preguntas claras hasta lograr un ambiente de confianza, manteniendo el enfoque sin perder la espontaneidad, lo que implicó salir de mi zona de confort, pero no solo enriquecieron mi trabajo, sino que también consolidaron competencias blandas.

### **Aporte a mi vida profesional y desarrollo personal**

- Empoderamiento y capacidades comunicacionales: un aporte no directo, sino más bien como consecuencia transversal del ejercicio continuo durante los cursos del magíster y la elaboración del trabajo final de grado, fue el desarrollo de mis capacidades comunicacionales, tanto de entregar mensajes certeros, mejoras en la exposición de mis ideas dependiendo del público receptor, así como también expresarme con mayor claridad, adaptando el lenguaje técnico a distintos públicos y con intencionalidad estratégica, ha sido uno de los grandes aportes para mi vida profesional, estas mejoras en mis capacidades comunicacionales han sido incluso destacadas por mis pares.
- Competencias analíticas: el trabajo final exigió una mirada crítica y analítica constante, lo que me permitió fortalecer habilidades de análisis multidimensional, que hoy se traducen en una mayor capacidad para interpretar contextos complejos y anticipar escenarios, tarea que me toca hacer recurrentemente en los proyectos territoriales que me toca liderar en mi trabajo profesional.
- Ampliación del horizonte profesional: este proceso reafirma que mi rol profesional, no tiene por qué estar limitado a lo técnico. Hoy, gracias a los aprendizajes adquiridos en el magíster, cuento con herramientas que me permiten incorporar una dimensión comunicacional a mi quehacer profesional, se abre un nuevo campo de acción para mí. Hoy cuento con las competencias necesarias para dar una mirada no solo técnica, sino también comunicacional.

- La realización de este trabajo también me mostró la posibilidad de proyectarlo más allá del ámbito académico. Lo que en un inicio se concibió como una propuesta para finalizar el magíster, fue adquiriendo una solidez que podría convertirse en un proyecto aplicable a la realidad.

Este horizonte se volvió más tangible tras conversar con funcionarios de SENAPRED, de la unidad central, quienes expresaron la necesidad de fortalecer sus estrategias de comunicación, especialmente en lo que respecta al vínculo con las comunidades expuestas a amenazas naturales. SENAPRED ha desarrollado una sólida base técnica-operativa, pero existe un desafío pendiente en materia de comunicación a la población local. Esta brecha coincide con la forma en que trazamos la campaña y percibo una sintonía en lo que proponemos con lo que ellos requieren.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agar, M. (1996). *The professional stranger: An informal introduction to ethnography* (2nd ed.). Academic Press.
- Aguilera, A. (12 de Febrero de 2014). Desastres socionaturales: guía de conocimientos básicos y estrategias de prevención. *La Tercera*.
- Arenas, F., Lagos, M., & Hidalgo, R. (2010). Los riesgos naturales en la planificación territorial. *Temas de agenda pública*, págs. 01-11.
- Arnold-Cathalifaud, M. (2010). Catástrofes Naturales y Sociedad. *Revista Chilena De Salud Pública*, págs. 40-42.
- Barrios, M., Arroyave, J., & Vega, L. (2018). El cambio de paradigma en la cobertura informativa de la gestión de riesgo de desastre. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, págs. 127-142.
- Bestard, Joan, 1996, "Prólogo", en Mary Douglas, *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales*, Paidós Studio, Barcelona, pp. 9-16.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brusi, D., Alfaro, P., & González, M. (2008). Los riesgos geológicos en los medios de comunicación . *Revista de la Asociación Española para la Enseñanza de las Ciencias de la Tierra*, págs. 154-166.
- Cámara de diputados de Chile. (2010). *Informe de la Comisión Especial Investigadora del estado de la institucionalidad en relación a su capacidad de respuesta frente a desastres naturales*. Valparaíso.

- Camus, P., Arenas, F., Lagos, M., & Romero, A. (2016). Visión histórica de la respuesta a las amenazas naturales en Chile y oportunidades de gestión del riesgo de desastre. *Revista de Geografía Norte Grande*, págs. 10-19.
- Cardona, O. (2008). Medición de la gestión del riesgo en América Latina. *Revista Internacional Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo*, págs. 01-20.
- Castells, M. (2006). *La sociedad en red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.
- CDKN Global. (19 de agosto de 2014). Por qué reconocer el rol de la cultura en la reducción del riesgo de desastres. Obtenido de cdkn.org: <https://cdkn.org/es/noticia/opinion-por-que-reconocer-el-rol-de-la-cultura-en-la-reduccion-del-riesgo-de-desastres>
- Cisternas, M. (2012). El terremoto de 1647 de Chile central como un evento interplaca: ¿otra amenaza para Chile metropolitano? *Revista de Geografía Norte Grande*, pág. 25.
- García, Virginia. (2005). El riesgo como construcción social y la construcción social de riesgos. *Desacatos*, (19), 11-24.
- González, D., & Herrera, C. (2020). Evaluación internacional de mapas de evacuación por tsunamis: Desafíos para la preparación y respuesta. *Anales de la sociedad Chilena de las Ciencias geográficas*, págs. 167-181.
- Grassau, D., Valenzuela, S., & Puente, S. (2021). What “Emergency Sources” Expect From Journalists. *International Journal of Communication*, 1349–1371 .
- Gutiérrez, P. (2014). Las Consecuencias del Determinismo Tecnológico en las Comunicaciones en caso de Desastres Naturales: el caso Chileno. *Revista de Estudios Cotidianos*, págs. 02-23.
- Ilustre Municipalidad de Pichilemu. (2024). *Modificaciones sustanciales del plan regulador comunal de Pichilemu: Memoria explicativa*.

- Ilustre Municipalidad de Pichilemu. (2020). *PLADECO 2021-2026: Plan de Desarrollo Comunal*.
- Martínez, C., & Aránguiz, R. (2016). Riesgo de tsunami y planificación resiliente de la costa chilena. La localidad de Boca Sur, San Pedro de la Paz . *Revista de Geografía Norte Grande*, págs. 33-54.
- Mohaimin, A., Ukkusuri, S. V., & Ahmed, A. (2021). Review of social influence in crisis communications and evacuation. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, págs. 02-12.
- Malinowski, B. (1922). *Argonauts of the Western Pacific*. Routledge.
- Obregón, R., Arroyave, J., & Barrios, M. (2012). Discursos periodísticos y perspectivas para un enfoque prospectivo y preventivo. *Folios, Revista De La Facultad De Comunicaciones Y Filología*, págs. 105-135.
- Ochoa, F., & Hernández, F. (30 de Noviembre de 2022). Terremotos y tsunamis chilenos: mantenerse en pie no basta. *La Tercera*.
- ONEMI. (2020). *Política Nacional y Plan Estratégico para la reducción del riesgo de desastres 2020-2030*. Santiago.
- Ortíz, R., & Litardo, C. (2023). Análisis de los procedimientos de evacuación de la población de la ciudad de Esmeraldas para un tsunami de similares características al de 1906. *Ciencia Latina Internacional*, págs. 1114-1138.
- Oshiro, S., & Ana, P. (2023). *Uso de la Comunicación Efectiva para la Preparación y Respuesta ante un Sismo y Tsunami en el distrito de La Punta - Callao*. Lima: Escuela ISIL.
- Padilla Lozoya, R. (2018). Construcción periodística del sismo o ¿desastre?. *Revista Mexicana de Sociología*, 80(spe), 41-69.  
<https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2018.0.57773>

- Palma, K., Salinas, C., Stange, H., & Valenzuela, M. (2022). Desbordar el enfoque: Comunicación y desastre en Latinoamérica. *Question/Cuestión*, 3(71). <https://doi.org/10.24215/16696581e679>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, págs. 188-192.
- Rojas, I., & Aracena, D. (10 de Mayo de 2022). Entrenamiento para emergencia con realidad aumentada. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, págs. 388-402.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: The McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- San Carlos Arce, R., Motoharu, O., Esteban, M., & Shibayama, T. (2017). Risk awareness and intended tsunami evacuation behaviour of international. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, págs. 179-192.
- Scheer, S., Varela, V., & Eftychidis, G. (2011). A generic framework for tsunami evacuation planning. págs. 80 - 91.
- Schudson, M. (2003). *The Sociology of News*. New York: Norton.
- SENAPRED. (04 de Mayo de 2024). *SENAPRED*. Obtenido de <https://web.senapred.cl/evacuacion-por-tsunami/>
- SENAPRED. (Noviembre de 2024). *Nosotros: SENAPRED*. Obtenido de SENAPRED: <https://web.senapred.cl/nosotros/>
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Oxford University Press.
- Silverman, D. (2013). *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook* (4th ed.). Sage Publications.

Slovic, P. (2016). The Perception of Risk. In Judgment and Decision Making: Psychological Perspectives (pp. 277-290). Cambridge University Press.

UNESCO/COI, (2020) Preparación para evacuaciones de comunidades en caso de tsunami: de mapas de inundación mapas de evacuación, planes de respuesta y simulaciones. París, UNESCO. (Manuales y guías, 82)

United Nations. (2015). *Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015 -2030*. Ginebra: ICLUX ES.

Wisner, B. (2004). At risk: Natural hazards, people's vulnerability, and disasters (2nd ed.). Routledge.

## 10. ANEXOS

### **Anexo N°1: Pauta de entrevistas**

Preguntas en profundidad para evaluar las percepciones de la población de Pichilemu sobre los impactos de un tsunami y su nivel de preparación.

Este cuestionario busca comprender tanto las percepciones del riesgo como el nivel de preparación de la población ante un evento de tsunami, además de identificar posibles brechas en la comunicación y respuesta ante emergencias.

### **Introducción**

Gracias por participar en esta entrevista. Queremos conocer su opinión y experiencia sobre el riesgo de tsunami en Pichilemu y qué tan preparado/a se siente para enfrentarlo. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo queremos entender su punto de vista.

### **I. Datos Demográficos**

1. ¿Cuál es su edad?
2. ¿Cuál es su nivel de educación?
3. ¿Cuál es su ocupación principal?

Entrevista cualitativa en profundidad sobre la percepción del riesgo de tsunami y el nivel de preparación de la **población residente** en Pichilemu.

1. Para comenzar, ¿podría contarme un poco sobre usted?
  - ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en Pichilemu?
  - ¿En qué sector vive?
  - ¿Cómo describiría su experiencia viviendo en esta zona en relación con el mar y los riesgos naturales?

## **II. Percepción del Riesgo de Tsunami**

2. ¿Qué tan presente está en su vida diaria la posibilidad de que ocurra un tsunami?

- ¿Es algo en lo que piensa con frecuencia o solo cuando hay alertas o eventos sísmicos?
- ¿Ha cambiado su percepción del riesgo con el tiempo?

3. ¿Cree que la comunidad de Pichilemu está en riesgo de tsunami? ¿Por qué?

- ¿Qué factores considera que podrían aumentar o disminuir este riesgo?

4. ¿Ha vivido o conoce relatos de tsunamis anteriores en la zona?

- ¿Cómo le han impactado estas experiencias o relatos?

## **III. Conocimiento y Preparación**

5. Si ocurriera un tsunami ahora, ¿qué haría usted?

- ¿Cuáles serían sus primeros pasos?
- ¿Cree que sabría a dónde ir y qué hacer?

6. ¿Qué tanto conoce sobre las rutas de evacuación y zonas seguras en Pichilemu?

- ¿Cómo aprendió sobre ellas?
- ¿Le parecen claras y accesibles?

7. ¿Alguna vez ha participado en un simulacro de tsunami?

- ¿Cómo fue esa experiencia?
- ¿Qué aprendió de ella?
- ¿Cree que estos ejercicios son útiles?

8. ¿Tiene un plan familiar o comunitario para enfrentar un tsunami?

- Si es así, ¿en qué consiste?
- ¿Qué tan preparado cree que está su hogar para una emergencia de este tipo?

## **IV. Experiencia con Información y Comunicación de Riesgo**

9. ¿De dónde obtiene información sobre tsunamis y qué hacer en caso de emergencia?
- ¿Radio, televisión, redes sociales, municipalidad, vecinos?
  - ¿Confía en esas fuentes de información? ¿Por qué?
10. ¿Cómo cree que las autoridades han manejado la comunicación sobre el riesgo de tsunami en Pichilemu?
- ¿Siente que la información es clara, accesible y suficiente?
  - ¿Qué mejoraría en este aspecto?
11. ¿Siente que la comunidad de Pichilemu está organizada y preparada para un tsunami?
- ¿Qué se ha hecho bien y qué falta por mejorar?

## **V. Reflexión Final**

12. Si pudiera hacer una sugerencia para mejorar la preparación de la comunidad ante un tsunami, ¿cuál sería?
13. ¿Le gustaría recibir más información o participar en actividades de preparación para tsunamis? ¿De qué manera?
14. ¿Hay algo más que le gustaría compartir sobre este tema?

Entrevista cualitativa en profundidad sobre la percepción del riesgo de tsunami y el nivel de preparación de la **población turista** en Pichilemu.

### **I. Experiencia en Pichilemu**

1. ¿Dónde reside y con qué frecuencia visita Pichilemu?
2. ¿Cuál es el propósito principal de su visita? (Ej. surf, descanso, gastronomía, trabajo remoto, otro)
3. ¿Cuánto tiempo planea quedarse en Pichilemu?
4. ¿Dónde se está hospedando? (Ej. hotel, cabaña, camping, casa particular, otro)

5. ¿Cómo describiría su experiencia en Pichilemu en relación con el mar y la naturaleza?

## **II. Percepción del Riesgo de Tsunami**

6. Antes de venir a Pichilemu, ¿había pensado en la posibilidad de un tsunami en esta zona?
- ¿Influyó en su decisión de viajar o en su estadía?
7. Ahora que está aquí, ¿qué tan seguro/a se siente respecto a un posible tsunami?
- ¿Qué factores influyen en esa sensación de seguridad o inseguridad?
8. Si ocurriera un tsunami mientras está en Pichilemu, ¿sabría qué hacer?
- ¿Qué medidas tomaría inmediatamente?

## **III. Conocimiento sobre Preparación y Respuesta**

9. ¿Ha notado señalización de rutas de evacuación en la ciudad o en su lugar de hospedaje?
- ¿Le parecen claras y fáciles de seguir?
10. ¿Ha recibido información sobre qué hacer en caso de tsunami desde su hospedaje, municipalidad u otro medio?
11. ¿Le gustaría recibir más información? ¿De qué manera? (Ej. carteles en hoteles, mensajes de texto, folletos, app, otro)
12. ¿Sabe dónde están las zonas seguras en Pichilemu en caso de tsunami?
13. ¿Considera que la información sobre tsunamis debería ser parte de la bienvenida o inducción para turistas en Pichilemu?}
14. ¿Cómo cree que se podría mejorar la comunicación de este riesgo?

## **IV. Reflexión Final**

15. ¿Ha visitado otros destinos costeros que tengan protocolos claros sobre tsunamis? ¿Cómo compara la preparación de Pichilemu con esos lugares?

16. ¿Cómo cree que la comunidad y las autoridades pueden mejorar la seguridad para turistas en caso de tsunami?

17. ¿Hay algo más que le gustaría compartir sobre este tema?

Entrevista Cualitativa para **Autoridades locales** sobre el Riesgo de Tsunami en Pichilemu

**Objetivo:** Este cuestionario permite conocer las estrategias de prevención y respuesta, los desafíos en la gestión del riesgo y oportunidades de mejora en Pichilemu desde la perspectiva de sus autoridades.

**I. Percepción del Riesgo y Gestión del Tsunami**

1. Desde su experiencia como autoridad local, ¿cómo evalúa el nivel de riesgo de tsunami en Pichilemu?
2. ¿Cree que la comunidad en general está consciente del riesgo de tsunami?
  - ¿Cómo ha cambiado esta percepción en los últimos años?
3. ¿Cuáles son los principales desafíos en la gestión del riesgo de tsunami en Pichilemu?
4. ¿Cómo describiría el nivel de preparación actual de la ciudad ante un tsunami?
  - ¿Qué aspectos están bien cubiertos y cuáles necesitan mejoras?

**II. Medidas de Prevención y Respuesta**

5. ¿Qué acciones se han implementado a nivel municipal para preparar a la comunidad ante un tsunami?
  - ¿Existen programas de educación y concienciación para la población local y los turistas?
6. ¿Se han realizado simulacros de evacuación en la comunidad?
  - Si es así, ¿cómo ha sido la participación ciudadana?

- ¿Qué aprendizajes se han obtenido de estos ejercicios?
- 7. ¿Considera que la señalización de rutas de evacuación y zonas seguras en Pichilemu es adecuada?
  - ¿Se han identificado puntos críticos que necesitan mejoras?
- 8. ¿Qué papel juegan los establecimientos comerciales, hoteles y restaurantes en la preparación para un tsunami?
  - ¿Han recibido capacitación o directrices para actuar en caso de emergencia?

### **III. Sistemas de Alerta y Coordinación**

- 9. ¿Cómo funciona actualmente el sistema de alerta temprana en Pichilemu?
  - ¿Qué tan confiable es la comunicación de estas alertas a la comunidad?
- 10. ¿Cómo es la coordinación entre la Municipalidad, Organismos de emergencia (SENAPRED, Bomberos, Carabineros) y la comunidad, ante un tsunami?
  - ¿Existen protocolos claros y efectivos?
- 11. ¿Cómo se maneja la evacuación de turistas y visitantes en caso de tsunami?
  - ¿Qué estrategias se han implementado para que los turistas conozcan las rutas de evacuación?

### **IV. Desafíos y Mejoras en la Gestión del Riesgo**

- 12. ¿Qué recursos considera que hacen falta para mejorar la preparación ante tsunamis en Pichilemu?
- 13. ¿Cómo cree que se puede fortalecer la participación ciudadana en la preparación y respuesta ante tsunamis?
- 14. ¿Qué lecciones se han aprendido de experiencias pasadas (simulacros, eventos sísmicos, tsunamis en otras regiones) que podrían aplicarse en Pichilemu?
- 15. Si pudiera impulsar una iniciativa para mejorar la seguridad ante tsunamis en la ciudad, ¿cuál sería?

## **V. Reflexión Final**

16. ¿Qué mensaje le daría a la comunidad y a los visitantes sobre la importancia de estar preparados para un tsunami en Pichilemu?

17. ¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre este tema?

## Anexo N°2: Levantamiento de actores clave

[illegible]

### Anexo N°3: Notas de campo

#### Nota de campo N°1

- Identificación del evento: observación y uso de vías de evacuación
  - Nombre del evento: Vías de evacuación en el centro de la ciudad.
  - Fecha de la observación: 27 de marzo 2025
  - Hora de inicio de la observación: 17:00      Hora del fin de la observación: 17:40
- Nombre del investigador: Sofía Zúñiga

#### Notas de campo descriptivas

Seguimos una de las vías de evacuación  
Que comienza en la calle Evaristo merino  
El letrero que indica la vía de evacuación  
Se encuentra rayado.  
Al subir por ella es bastante estrecho.  
Es de escaleras con descansos entre medio.

#### Notas reflexivas

Evacuar con mucha gente al mismo tiempo por esa vía, al ser tan estrecha, sería caótico.  
Personas con movilidad reducida o mayores de edad, es imposible



Da hacia el parque Ros.

## Nota de Campo N°2

- Identificación del evento: observación cartel informativo
  - Nombre del evento: cartel informativo dentro de la municipalidad
  - Fecha de la observación: 27 de marzo 2025
  - Hora de inicio de la observación: 15:30 Hora del fin de la observación: 15:35
- Nombre del investigador: Sofía Zúñiga

### Notas de campo descriptivas

Dentro de las dependencias municipales  
Se observa un cartel muy claro de prevención de  
Distintos riesgos, con QR en donde uno podría  
Informarse con más detalle, dichos carteles  
No se encuentran en otros puntos de la ciudad

### Notas reflexivas

Se podría utilizar como ejemplo o incluso el mismo cartel en otros sectores de la ciudad, en la costanera por ejemplo



### Nota de Campo N°3

- Identificación del evento: mapa de evacuación autodidacta
  - Nombre del evento: mapa de evacuación en escuela de surf
  - Fecha de la observación: 29 de marzo 2025
  - Hora de inicio de la observación: 11:30 Hora del fin de la observación: 11:39
- Nombre del investigador: Sofía Zúñiga

#### Notas de campo descriptivas

En una pequeña escuela de surf ubicada  
En Punta de lobos, se observa un gran  
Mapa de evacuación ante un tsunami,  
El dueño de la escuela, menciona que ese  
mapa

Fue realizado por el hace varios años atrás.

#### Notas reflexivas

El mapa es bastante bueno  
mostrando así el conocimiento de  
los locales, además de su buena  
disposición de tener piezas  
informativas en su lugar de  
trabajo.



#### Nota de Campo N°4

- Identificación del evento: carteles de evacuación en mal estado
  - Nombre del evento: carteles en mal estado
  - Fecha de la observación: 28 de marzo 2025
  - Hora de inicio de la observación: 13:30 Hora del fin de la observación: 14:00
- Nombre del investigador: Sofía Zúñiga

#### Notas de campo descriptivas

Si bien, hay señalética en varios sectores, Bastante claras, existen otros, que presentan Daños, ya sea por la corrosión y humedad del Sector o que fueron vandalizados y rayados

#### Notas reflexivas

El hecho de que exista señalética, no implica que su estado sea bueno y al contrario puede causar confusión.



## Anexo N° 4: Material para el Hogar

|                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                           |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <h1>Ficha Familiar</h1>                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <p>Llévame a tu casa </p>                                                                                                                                                             |                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <p>Esta ficha ha sido entregada por tu escuela como parte de la campaña "Pichilemu Seguro". El objetivo es que puedas conversar con tu familia sobre qué hacer ante un posible tsunami.</p>                                                                            |                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <div><b>LO QUE DEBES HACER CON TU FAMILIA</b></div>                                                                                                                                   |                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <div><input type="checkbox"/> Cuéntales lo que has aprendido en el colegio.</div>                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <div><input type="checkbox"/> Completen esta información y ubíquela en un lugar visible de tu hogar (refrigerador o cerca de la puerta principal).</div>                                                                                                               |                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <h2>Actividad</h2>                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <div><p>Invita a tu familia a hacer el recorrido entre tu casa y la zona de encuentro, así todos sabrán donde encontrarse cuando la alerta sea emitida por la autoridad</p></div>     |                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <h2>Lo que debemos tener en casa</h2>                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                               | • Linterna y pilas de recambio                                                                                            |                                                                                     |  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                               | • Botiquín de primeros auxilios                                                                                           |                                                                                     |  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                               | • Agua, barritas de cereal, alimentos en lata                                                                             |                                                                                     |  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                               | • Silbato. Pueden definir con tu grupo familiar un breve sonido que les permita reconocerse                               |                                                                                     |  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                               | • Radio a pilas                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <h2>¿Qué aprendimos?</h2>                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                               | Mantener la calma, todos estamos informados                                                                               |                                                                                     |  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                               | Si estoy en el colegio, búscame en el punto de encuentro. Mi colegio está preparado para la evacuación y yo sé qué hacer. |                                                                                     |  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                               | Sube al cerro caminando, no uses automóvil.                                                                               |                                                                                     |  |
| <div><b>¿TODO LISTO? ¡ENHORABUENA POR EL INCREÍBLE TRABAJO QUE REALIZARON!</b><p>Ahora comparte con tu comunidad esta experiencia, quizás tus vecinos quieran replicarla.</p></div> |                                                                                                                           |                                                                                     |  |



# ¿QUÉ PASARÍA SI SE PRODUJERA UN TSUNAMI?

1

## OBSERVA

Pregunta, visualiza y reconoce la zona en la que estás y las vías de evacuación disponibles .

2

## PRÉPARATE

Acuerda con tu familia un mini protocolo en caso de tsunami. Pregunta en tu alojamiento si tienen un kit de emergencia o prepara uno (linterna, agua, barras de cereal).

3

## MANTENTE INFORMADO

Baja la APP Alerta Pichilemu y está atento si se activa la alerta SAE en tu celular o las Sirenas de alarma de la ciudad.

4

## Y LO MAS IMPORTANTE

**NO EVACÚES EN AUTO**, debes hacerlo a pie y con calma hacia la parte más alta de la ciudad, donde está la zona segura y punto de encuentro.

**EN PICHILEMU, NOS PREPARAMOS, NOS INFORMAMOS Y ACTUAMOS JUNTOS.**



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PICHILEMU

