

Principios teóricos y prácticos de la gestión de Comunicación en la prevención de riesgo de desastres de origen natural

Theoretical and practical principles of communication management in disaster risk prevention of natural origin

Irene Trelles Rodríguez^{1*}

Ana Teresa Badia Valdés^{2**}

Mónica Menéndez Villacreces^{1***}

Fabio Donoso^{1****}

¹Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador

² Universidad de la Habana. Cuba

*Correo para la correspondencia: irene.trelles@gmail.com

** Correo para la correspondencia: abadia@enet.cu

*** Correo para la correspondencia: menendez_monica@hotmail.com

**** Correo para la correspondencia: donfabio30@gmail.com

RESUMEN

Esta investigación parte de una sistematización teórica de la gestión de la comunicación de riesgos de desastres de origen natural y fundamenta propuestas prácticas que ponderan la necesidad del diseño de estrategias, el diálogo entre la población, los organismos encargados de gestionar el riesgo, los equipos sanitarios, la comunidad científica, y los medios de comunicación. Esa articulación genera una cultura de prevención anclada en valores de la cultura científica sobre riesgos y una adecuada gestión de la comunicación de la ciencia y la tecnología. El estudio aplica el método de la fenomenología relacional y aborda hermenéuticamente el análisis de significados en sus relaciones con los productos del sistema social. Se emplean las técnicas investigativas de análisis bibliográfico y documental, y el grupo focal.

Palabras Clave: comunicación de riesgo de desastres; cultura científica; participación ciudadana; prevención de riesgos; tecnologías

ABSTRACT

This research is based on a theoretical systematization of the management of disaster risk communication of natural origin and bases practical proposals that weigh the need for strategy design, dialogue among the population, agencies responsible for managing risk, health teams, the scientific community, and the media. This articulation generates a culture of prevention anchored in values of the scientific culture about risks and an adequate management of the communication of science and technology. The study applies the method of relational phenomenology and hermeneutically addresses the study of meanings in its relations with the products of the social system. The investigative techniques of bibliographic and documentary analysis and the focus group are used.

Keywords: risk of disaster communication; scientific culture; citizen participation; risk prevention; technologies.

Recibido: 20/10/2019

Aceptado: 29/11/2019

Introducción

El abordaje y comprensión del tema parte del entendimiento de la comunicación como construcción de significados mediante la participación de los integrantes de una organización (Trelles, 2015), así como del intercambio de ésta con su medio (Chiavenato, 2007). Esa comunicación, se revela como un mecanismo de gestión que armoniza los ámbitos interno y externo en la creación de una base favorable con respecto a las relaciones con los públicos.

Gestionar la comunicación de prevención de riesgos de desastres significa establecer políticas y funciones, identificar públicos estratégicos, definir objetivos, decidir qué estrategia y qué herramientas o técnicas se deben aplicar, administrar recursos, planificar, controlar y evaluar cada una de las acciones. De manera general se debe considerar primero la investigación, luego la planificación y, por último, el control y la evaluación de las actividades programadas, partiendo siempre de los objetivos generales de la organización.

El concepto de riesgo ha sido abordado desde varias miradas académicas a nivel internacional, y puede entenderse como la probabilidad latente de que acontezca un hecho que produzca ciertos efectos, o sea, la combinación de la probabilidad de la ocurrencia de

cierto evento cuya magnitud puede causar impacto, “es la incertidumbre frente a la ocurrencia de eventos y situaciones que afecten los beneficios de una actividad” (García y Naranjo, 2016). El riesgo combina las variables peligro más vulnerabilidad. Por su parte, Pinar (2012) establece una metodología que ancla ese concepto a antecedentes relacionados con dos términos. El primero, es la incerteza, debido a que no existe seguridad precisa del acontecer de un evento tal y como se espera o planifique. El segundo, es la pérdida, analizada por las consecuencias que puede tener una situación de conflicto en cualquier organización.

La presente investigación tiene como **objetivo general**:

- Proponer principios teóricos y prácticos para la gestión de la comunicación en la prevención de riesgos de desastres de origen natural.
- Y como **objetivos específicos** se plantea:
- Sistematizar preceptos teóricos y prácticos sobre la gestión de comunicación de riesgos de desastres.
- Identificar las opiniones y visiones sobre la gestión de comunicación de riesgos de desastres de expertos, comunicadores y periodistas a América Latina y el Caribe.

Desarrollo

Diseño de investigación

Se aplica el método de la fenomenología relacional (Donati, 1991) y se abordan hermenéuticamente los significados en sus relaciones con productos del sistema social. Como técnicas investigativas se emplean: el análisis bibliográfico y documental (Abad, 2005); el grupo focal (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), y la triangulación de datos (Denzin y Lincoln, 2000).

La aplicación del análisis bibliográfico y documental en este estudio contribuye a la comprensión de terminologías, categorías, y conceptos de referencia para la conformación de la investigación. Por su parte, la técnica de grupo focal consistió en una dinámica centrada en el tema de la comunicación de riesgos de desastres de origen natural.

Se realizaron dos grupos focales que fueron guiados por un moderador y posibilitaron alcanzar adecuados niveles de comprensión y profundización en cuestiones fundamentales del objeto de estudio. La primera dinámica de ese tipo se efectuó para profundizar en los diversos abordajes sobre la gestión comunicacional de los riesgos de desastres, y abarcó a 17 comunicadores y expertos de América Latina y el Caribe procedentes de países de la Comunidad del Caribe (Caricom): Cuba, Antigua y Barbuda, Granada, Guyana, Haití, Jamaica, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Trinidad y Tobago, Bahamas, Dominica y Suriname, asistentes al III Curso taller Cuba-CARICOM (2017). El segundo grupo focal se desarrolló con periodistas latinoamericanos de Cuba, Perú y México en 2018.

En el caso de la triangulación de datos resultó un instrumento oportuno para contrastar fuentes, criterios y conceptos, así como para identificar puntos de coincidencia, diferencias entre conceptos y formas de aplicarlos.

Los desastres ¿riesgos mal manejados?

Resulta oportuno precisar que para que un riesgo se convierta en desastre, se requiere, por un lado, que no haya sido efectivamente reducido previamente; y, además, que ocurra o se exprese un fenómeno físico potencialmente peligroso que actúe como detonante, ya sea de manera repentina, paulatina o progresiva. La mayoría de los desastres son riesgos no manejados, y su impacto está definido, esencialmente, por las condiciones “preexistentes que no fueron oportunamente reducidas” (Narvárez, Lavell y Pérez, 2009, p.10).

Las teorizaciones iniciales de Fritz (1961) llevaron a considerar a los desastres como sucesos que alteran el funcionamiento social. “Ello afecta al sistema de supervivencia biológica (subsistencia, refugio, salud, reproducción), al orden del sistema (división de trabajo, patrones de autoridad, normas culturales, roles sociales), al sistema moral (valores, mecanismos de comunicación), y la motivación de los participantes” (p.19).

Esa definición, más enfocada en los impactos sociales que en los físicos, fue punto de partida para otras que introdujeron términos como riesgo, amenaza y vulnerabilidad, aproximadamente a partir de la década del 90. En las conceptualizaciones subsiguientes -ancladas en tomar en cuenta a los riesgos-, comenzó a establecerse la relación sociedad-naturaleza y, de acuerdo con Wilches-Chaux (1993), se produjo una especie de vinculación con “el análisis de la dinámica espacial desde un doble sentido: amenaza (peligro y/o fenómeno peligroso) y vulnerabilidad de la población; expresada por la estructura social, económica, política, técnica, ideológica, cultural, educativa, ecológica e institucional” (p. 39).

Cortés (2000) desde parecidas posturas, sostiene que todo desastre puede interpretarse como una situación extraordinaria causada por un fenómeno de origen natural, socio-natural o antrópico -la amenaza expresada en un evento real-, lo cual significa entonces alteraciones intensas en las personas, los bienes, los servicios y el medio ambiente.

Prosiguieron evolutivamente nuevas y más acabadas definiciones de desastres entendidos entonces como “interrupción grave del funcionamiento de una comunidad o una sociedad que causa pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales y que exceden la capacidad de la comunidad o sociedad afectadas para hacer frente con sus propios recursos (Arcos y González, 2015).

El texto Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030 (ONU, 2015), establece algunas de las sugerencias más válidas a nivel internacional para que los estados incorporen e integren la reducción del riesgo de desastre desde los diferentes sectores con marcos nacionales y locales desde el ámbito de leyes, regulaciones y políticas públicas. Sobre la base de una visión muy parecida, la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres de las Naciones Unidas (UNISDR, 2018), estima que un desastre se define como una interrupción en el funcionamiento comunitario o social.

Autores como Rodríguez, Escamilla, García y López (2018), identifican que dentro de los desastres originados por la naturaleza están los de tipo geológico, los cuales son los ocasionados por causa directa de las acciones y los movimientos de la corteza terrestre:

sismos, erupciones volcánicas, tsunamis, inestabilidad de laderas, derrumbes, hundimientos y agrietamientos. En cuanto a los fenómenos hidrometeorológicos, se incluyen los ciclones tropicales, las lluvias extremas, las inundaciones tanto pluviales como fluviales, las tormentas de nieve, los granizos, las heladas, las sequías, las ondas cálidas y gélidas, así como los tornados. En el caso de los fenómenos sanitario-ecológicos -producto de la acción patógena de agentes biológicos- se incluyen a las epidemias o plagas cuyo efecto produce la contaminación del aire, agua, suelo y alimentos.

De la gestión de la comunicación de riesgos de desastres

Abordada desde una concepción integral, la gestión del riesgo en toda organización abarca la identificación y el análisis; la concepción y aplicación de medidas de prevención y mitigación; la protección financiera mediante la transferencia o retención del riesgo; y los preparativos y acciones para las fases posteriores de atención, rehabilitación y reconstrucción.

Referentes como Salazar (2009) y Ulloa (2011) coinciden en que pueden evidenciarse tres tipos de gestión para reducir los riesgos: la correctiva, la prospectiva y la reactiva.

La gestión correctiva actúa para reducir las condiciones de riesgo existentes. Esencialmente está enfocada a la promoción de medidas y acciones de prevención y mitigación que coadyuvan a reducir la vulnerabilidad y los riesgos existentes, así como a incrementar y fortalecer las capacidades y la resiliencia comunitarias. En tal sentido, es sugerente el diseño de estrategias de planificación y ordenamiento territorial que promuevan, por ejemplo, la reubicación de los asentamientos humanos y las instalaciones críticas como escuelas y hospitales situados en zonas de alto riesgo, la organización y preparación comunitaria en desastres, y la ejecución de obras de mitigación, entre otros aspectos.

La gestión prospectiva implica adoptar medidas y acciones en la planificación para la prevención de riesgos. En ese caso, la comunicación es fundamental al posibilitar que los ciudadanos tengan acceso a la información y al conocimiento sobre riesgos futuros que podrían presentarse territorialmente bajo transformaciones propias de la acción humana o por las dinámicas de la naturaleza.

Desde ese enfoque, la comunicación contribuye a fortalecer la cultura preventiva mediante planes promotores de acciones que posibiliten incrementar la resiliencia ante los desastres, así como la participación activa de los diferentes actores sociales como protagonistas en la reducción de riesgos.

En el caso de la gestión reactiva pondera principalmente la preparación y la respuesta. En este tipo de gestión una cobertura mediática, por ejemplo, se puede centrar en la preparación organizacional y comunitaria para responder de la manera más adecuada al desastre. Es esencial que periodistas y comunicadores emitan informaciones confiables sobre la magnitud del evento suscitado y la posibilidad que sucedan otros hechos similares. Es primordial que la población en mayor riesgo reciba instrucciones, cifras,

datos e información general relevante que contribuya a la generación de un estado de calma y garantice la sobrevivencia de la mayor cantidad de personas posibles. Dentro de las acciones prácticas en tal sentido, se incluyen el dar a conocer los planes de contingencia o prevención de riesgos promovidos por autoridades como gobiernos locales, informar sobre cómo funcionan los sistemas de alerta temprana, así como apoyar a los públicos y a la comunidad científica cuando se active la respuesta y también durante los procesos tanto de rehabilitación como de reconstrucción.

Desde los preceptos teóricos, la gestión de la comunicación de riesgos tiene esencialmente un carácter preventivo y sus efectos se pueden materializar a través de un instrumento práctico como es el Plan de Riesgos. Funciona como una de las principales herramientas de la gestión de riesgos al ayudar a descubrir, planificar y evaluar -a través de auditorías y confecciones de mapas-, las potenciales dificultades que pueden ocurrir en el proceso de desarrollo organizacional. Si bien en muchas organizaciones existe el Plan de Riesgos o Prevención, en muy pocas se manifiesta la inclusión del tema de la comunicación relacionada con esa herramienta.

Para profundizar en diversos abordajes sobre la gestión comunicacional de los riesgos de desastres, tal y como se declaró en el apartado metodológico, se realizó un grupo focal con 17 expertos y comunicadores de América Latina y el Caribe. En sus intervenciones, la mayoría coincidió en que a nivel internacional aún resulta insuficiente el conocimiento de profesionales y ciudadanos con relación al tema.

Grupo focal con comunicadores



Figura 1. Fuente: Elaboración propia

Para la mayoría de los participantes el tema más importante es la necesidad de diseñar estrategias como instrumento comunicativo que contribuya a la adecuación constante de planes preventivos.

Al interpretar ese resultado ha de tenerse en cuenta que, desde la perspectiva del manejo de desastres, la comunicación posee funciones esenciales como la formativa y la informativa. En cumplimiento de la primera se ha de contribuir a la socialización de los contenidos educativos, sobre todo, para crear en la ciudadanía una cultura de prevención, que en ocasiones es débil.

Como segundo tema más debatido estuvo la necesidad de la capacitación en relación con la comunicación de riesgos de desastres. En tal sentido puede asegurarse que las organizaciones encargadas del manejo de los desastres deben tener la responsabilidad de buscar mecanismos y estrategias que posibiliten el adiestramiento sobre las diferentes etapas y procesos que caracterizan a un desastre tanto desde las acciones preventivas como hasta las etapas de reconstrucción (OPS, 2016).

Y según los participantes tampoco puede obviarse el influjo de las tecnologías y los sitios de redes sociales. En ese particular resaltaron lo necesario de que los sitios webs de los medios y otras organizaciones relacionadas con la comunicación de riesgos de desastres estén actualizadas con información inmediata y clara cuyo acceso debe ser fácil y amigable.

Especial énfasis se hizo en que las organizaciones tienen la responsabilidad de educar en una cultura de la prevención al ponderar en sus discursos valores como la autoprotección, la solidaridad, la participación y el respeto. También es necesario que se tengan en cuenta los principios de responsabilidad social de manera que se promuevan acciones que ponderen las buenas relaciones entre las organizaciones y sus públicos.

Como se ha expresado, el principal hallazgo estuvo relacionado con lo imperioso que resulta en la actualidad el diseño de estrategias de comunicación relacionadas con los riesgos de desastres, cuyas fases esenciales serían:

1. Fase diagnóstica, en la que se evalúan los niveles de conocimiento y necesidades relacionadas con el tema riesgo.
2. Diseño de acciones, en dependencia del alcance, siempre en concordancia con los requerimientos derivados de los objetivos a lograr por tipo de público y los recursos de apoyo con que se cuenta.
3. Implementación de las acciones planificadas, llevadas a la práctica con la necesaria flexibilidad y siempre conservando como elemento de orientación los objetivos que se persiguen.
4. Control y evaluación, que posibilita el sistemático monitoreo de los niveles de cumplimiento de lo planificado, y en el que debe evaluarse tanto la cantidad como la calidad, y de igual manera, tanto acciones, productos, como los procesos en los que estos se insertan.

En el diseño de las estrategias se deben tener en cuenta diversos componentes como:

1. El enfoque. Supone la plataforma conceptual que se asume como punto de partida, debe incluir la respuesta a cómo se abordará el tema, los referentes teórico-conceptuales más importantes, los grupos sociales que se involucrarán, y las acciones de incidencia, entre otros elementos.
2. El propósito y los objetivos. Resulta la esencia, o sea, qué se quiere lograr a través de objetivos alcanzables, dirigidos y razonables.
3. El contexto donde la estrategia se implementará, y las mediaciones que estarán influyendo en su desarrollo.
4. El público o población meta. Constituye el grupo o grupos a los que se debe involucrar mediante el desarrollo de valores anclados en la construcción de significados y sentidos sobre el riesgo, la prevención, la cultura de prevención. Son sus características, necesidades, particularidades y contextos los que determinan tanto contenidos como canales y medios a utilizar.
5. Los mensajes o el contenido. O sea, los temas que constituyen ejes centrales en los procesos de construcción de significados y desarrollo de valores y cultura de prevención.
6. Los canales de comunicación. Se deben incluir los medios de comunicación impresos, los digitales, la radio, y la televisión. Las tendencias comunicacionales de la actualidad conducen a la inclusión con énfasis del desempeño en Internet (conferencias, blogs, redes sociales y otros canales de intercambio), así como el uso de los canales alternativos (charlas, vocerías en comunidades, redes de comunicadores, y grupos informales). Deben considerarse con similar importancia la comunicación interpersonal y la grupal, de relevancia en cuanto a la mediación comunicativa en las sociedades.

El diseño de estrategias comunicativas en la gestión de la comunicación de riesgos de desastre debe concebirse como parte de la gestión de riesgo en general, y alienarse a las políticas y objetivos organizacionales.

En caso de producirse un desastre, se activarían entonces características de la comunicación de crisis que pudieran abarcar, incluso, la concepción de nuevas estrategias bajo preceptos como:

- La instrucción del equipo comunicacional –bajo la conducción de un comité de crisis- para la realización de un nuevo diagnóstico situacional; la definición, si es preciso, de nuevas estrategias que ponderen el accionar durante y después del desastre. Para ese fin se debe: identificar al fenómeno ocurrido, sus características en el contexto local, así como las repercusiones sanitarias; identificar los actores y las organizaciones clave para la coordinación de acciones frente a la emergencia; determinar los recursos humanos y técnicos disponibles en el equipo de respuesta organizacional; identificar las percepciones que circulan frente a nuevos riesgos, los sitios de reunión de la comunidad, los espacios públicos, las

actividades locales y los medios de comunicación más utilizados; identificar a los periodistas y líderes de opinión –comunitarios, sobre todo- de relevancia reconocida por parte del público.

- Al inicio del desastre, se articula la comunicación con fines de contribución a la creación, el mantenimiento y el restablecimiento de la confianza. Además, se socializan informaciones entre los diferentes actores y se evalúan las necesidades comunicativas de los afectados. En este sentido se adecuan los mensajes clave, y los canales planificados inicialmente, entre los cuales destacan los voceros, y las redes sociales.
- En la recuperación ha de hacerse énfasis en los mensajes y las acciones focalizados en la necesidad de la adopción de medidas tanto de higiene como de limpieza. Además, como regla general se refuerzan los discursos en torno a los riesgos sanitarios asociados a la situación de emergencia suscitada, y se fortalece el trabajo comunitario para el apoyo de los afectados. Posteriormente, se continúan las acciones preventivas de otros desastres, sensibilizadoras y educativas (Arévalo, 2016).
- Por último, la evaluación, resulta imprescindible para valorar la eficacia de la estrategia aplicada a través de la inclusión de ítems como: el vínculo logrado con la población, el desempeño del equipo comunicacional, la coordinación de acciones, las coberturas mediáticas, el impacto de las redes sociales, y la documentación y sistematización de la experiencia.

Los medios de comunicación: un análisis a la luz de periodistas

Durante la realización del grupo focal con periodistas latinoamericanos, la casi totalidad reconoció a los preceptos éticos como tema indispensable a la hora de abordar la temática.

Grupo focal con periodistas

Resultados del grupo focal con periodistas



Figura 2. Elaboración propia

Por otra parte, un 95 por ciento coincidió en que, en la mayoría de las ocasiones, se carece de una estrategia inicial y preventiva para gestionar la comunicación de manera integral.

Durante los últimos años en la región, sobre todo en desastres meteorológicos, se ha combinado el uso de medios tradicionales con los contenidos digitales tanto en sitios webs como en las redes sociales. La totalidad de los participantes reconoció que en la actualidad la tecnología tiene un gran avance y las audiencias procuran información a través de los medios y, entre ellos, principalmente la radio y los sitios de redes sociales.

Se escucharon experiencias relacionadas con el paso del huracán Irma en 2017, momento en el que, por ejemplo, la emisora nacional cubana Radio Reloj habilitó un número de emergencia, y con el marcado del número 0800 se pudo tener acceso a su sonido en los teléfonos de líneas fijas, mientras que se diseñó una aplicación específica para la consulta en teléfonos móviles. Como elemento distintivo de la comunicación empleada se produjo un incremento notable de la recepción por esa última vía.

En la realización del grupo focal se contaron vivencias de profesionales de Perú y México, más relacionadas con la ocurrencia de inundaciones y sismos. En el caso de la primera

nación, en 2017, hubo una gran inundación que causó muertos y miles de damnificados. “Las personas iban mandando videos por Whatsapp y mensajes de voz a los medios de comunicación, casi todo se realizó a través de las redes sociales (Verónica Veres en grupo focal, 2017). Eva Guerrero, propietaria del sitio de Periodismo y Comunicación y

Estrategias de México, comentó durante la realización del grupo focal que “con relación al manejo del discurso mediático puedo citar que en 1985 –cuando ocurrió un gran sismo- el pionero de la locución televisiva Jacosa Brutoski, fue quien salió a las calles e iba narrando lo que iba ocurriendo. Desde que salió de su casa comenzó a grabar y a narrar lo que se iba encontrando en el camino. Todo con su teléfono” (Eva Guerrero, en grupo focal, 2017).

En la actualidad las nuevas tecnologías han influido en la constatación de un giro comunicativo. Expertos estadounidenses y australianos (Kryvasheyev, Chen, Obradovich, Moro, Van Hentenryck, Fowler, y Cebrian, 2016) ponderan el uso de los sitios de redes sociales como herramientas para el seguimiento, evaluación e incluso la predicción de los daños provocados por desastres de origen natural. La investigación sostiene que es posible determinar los perjuicios causados por un desastre en pocas horas luego de utilizar los datos que ofrecen los sitios de redes sociales. Los especialistas analizaron la actividad de la red social Twitter antes, durante y después del huracán Sandy, en 2012, uno de los que más severos que ha sufrido Estados Unidos en las últimas décadas, y para ello se recopilaron cientos de millones de tuits geolocalizados que hacían referencia al evento. Ese estudio encontró una fuerte relación entre la ruta que seguía el huracán y la actividad de los públicos en las redes sociales, debido a que los ciudadanos recurrieron a esas plataformas y la información relacionada con el desastre, como vía de comunicación.

Igualmente, la distribución espacio-temporal de los mensajes relacionados con el evento puede ayudar a las autoridades en la supervisión y evaluación de las emergencias para mejorar la respuesta ante los desastres.

Otro estudio (Rivas y Serrano, 2016) revela que tras el terremoto de Ecuador en abril de 2016 opciones como Twitter y Skype “demostraron su utilidad” al posibilitar la difusión de información “en pocos minutos” sobre lo que ocurría, incluyendo la transmisión de fotos y vídeos. Twitter sirvió a los ciudadanos para difundir fotos de familiares desaparecidos, organizar campañas de solidaridad y activar tendencias que se fueron consolidando con el paso de los días “y que generaron millones de impresiones”, señala la pesquisa.

El informe menciona también a Skype, la plataforma de conversación y chat en tiempo real, como un “medio ideal para decir que estamos a salvo”, además de herramientas como Google Crisis Response; Twitter Alerts; Family Links, de la Cruz Roja y el buscador de desaparecidos de esa organización humanitaria. Además, cita la herramienta Safety Check de Facebook, que permite informar a los contactos de la red social sobre quién está a salvo.

Con relación al contenido de los mensajes, tanto para el discurso mediático tradicional como para el de las redes, se recomienda buscar ayuda en los lugares establecidos ante los desastres; no saturar las comunicaciones con llamadas de voz, videoconferencias, vídeos o fotos; comunicarse por SMS, Twitter o Facebook, si es posible; y no compartir información falsa.

En este acápite, al triangular los resultados de la investigación bibliográfica y documental, así como del grupo focal, se pudieron establecer líneas estratégicas generales para el trabajo en las organizaciones mediáticas como parte de la gestión de la comunicación de riesgos de desastres:

- a) Se debe resaltar el compromiso de responsabilidad social y ética de los medios. A ello contribuye la existencia de los libros o cartas de estilo que se convierten en importantes instrumentos en este tipo de circunstancias, además de recoger elementos éticos, semióticos y lingüísticos.
- b) Es necesario cumplir con los patrones de calidad del periodismo. Algunos investigadores como Macassi (2012) sostienen que para la gestión de la comunicación de riesgos de desastres con enfoque preventivo resulta imprescindible ese ítem, dentro de los que se incluyen, por ejemplo, la adecuada jerarquización en la agenda temática (Fisher, 2004).
- c) La utilización del discurso desde el uso de una correcta terminología. En tal sentido, podrá convocarse a comparecencias, declaraciones o entrevistas a expertos, especialistas y científicos que conozcan los problemas y puedan aportar tanto a la comprensión como a las soluciones. Se debe ponderar el uso de historias de vida independientes o insertadas dentro de los distintos géneros periodísticos para incentivar el interés humano.
- d) Se ha de apostar por el trabajo con corresponsales comunitarios y locales, punto coincidente con las teorías de Macassi (2016).
- e) Ha de ponderarse la necesidad de que la ciudadanía pueda presentar sus puntos de vista.
- f) Los sitios digitales institucionales deberán estar siempre actualizados con información clara y completa. En el caso del trabajo con las redes sociales debe caracterizarse por la inmediatez, la confirmación de los datos, la contrastación de fuentes y la utilización de figuras como el community manager, gestor fundamental de la relación con las audiencias.
- g) Es de importancia considerar la evaluación de las coberturas periodísticas, procurar la reflexión y el registro de los posibles errores de procedimiento, de las dificultades que surgieron, del funcionamiento de la interacción con los actores de otras áreas de asistencia y de las buenas prácticas realizadas. Se precisa además de la instalación posterior del tema en la agenda mediática y de la investigación después de los sucesos (Ottaviano, 2013).
- h) También en el trabajo con y en los medios es preciso identificar cuáles son las principales fuentes de información vinculadas con la gestión de riesgo. Se debe evitar la espectacularización noticiosa, y fomentar el respeto a la intimidad y la integridad humanas. Es recomendable no transmitir imágenes de cadáveres o primeros planos de heridos o muertos porque exponen intimidades, vulneran derechos, y se incumplen preceptos éticos.

Los representantes de la comunidad científica deben utilizar el discurso propio de la ciencia, pero con apego a las características discursivas comunicativas. Sobre el

basamento lógico-argumentativo-racional del primero se ha de acudir también a técnicas más emotivas.

Y es de importancia además el aprovechamiento de los conocimientos y las prácticas tradicionales, indígenas y locales, los cuales complementan los conocimientos científicos en la evaluación del riesgo de desastre, así como en la elaboración y aplicación de políticas, estrategias, planes y programas con un enfoque contextualizado e intersectorial.

La comunicación de la cultura científica como vía de la prevención

Para Trelles y Rodríguez (2013) el concepto de cultura científica, entendido como proceso social y dinámico, supone la apropiación y construcción compartida de significados y valores relacionados con ese campo del conocimiento. Desde la comunicación de la ciencia se van construyendo los valores de la cultura científica a modo compartido en contextos concretos, y como articulación entre la representación del mundo y la toma de decisiones.

Tanto la cultura científica como la comunicación de la ciencia, se constituyen en procesos que transitan en paralelo, son transversales a la comunicación de riesgos de desastres, se enriquecen mutuamente de manera dialéctica, deben desarrollarse con un enfoque sistémico desde lo organizacional, y han de tener el acompañamiento tanto de políticas culturales científicas como de una acertada producción científica en estrecha relación holística.

La prevención posee componentes educativos y socializadores del conocimiento científico. Con fines preventivos se realizan acciones prácticas como el diseño de estrategias educomunicativas, la construcción de discursos mediáticos, y la concepción sistémica de la comunicación organizacional, la grupal y la diádica o interpersonal.

Tanto el fortalecimiento de la cultura preventiva como de la gestión de la comunicación de la ciencia y la tecnología ha de imbricar a las universidades en tanto gestoras importantes del conocimiento científico.

En la actualidad una adecuada comunicación de la ciencia y la tecnología demanda de la participación activa de emisores y receptores -en sus constantes intercambios de roles-; de la utilización profesional de recursos, técnicas y medios; y, de una mirada holística e integradora desde la concepción de proceso de gestión de la comunicación de riesgos de desastres.

Referencias bibliográficas

Abad García, F. (2005). Evaluación de la calidad de los sistemas de información. Madrid: Síntesis.

- Arcos González, P., Castro Delgado, R. (2015). La construcción y evolución del concepto de catástrofe-desastre en medicina y salud pública de emergencia. *Index de Enfermería*, 24(1-2), 59-61. doi.org/10.4321/S1132-12962015000100013
- Arévalo, M. (2016). *Gestión Social de Riesgos y su Aplicación en Comunidades Locales* (en línea)
- Chiavenato, A. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Cortés Trujillo, E. (2000). La enseñanza de la gestión del riesgo mediante el uso de ejemplos cotidianos *Teoría social básica sobre el riesgo, la crisis y la catástrofe social* (en línea) www.proteccioncivil.org/ceisevirtual, acceso 13 de abril 2017.
- Denzin N., Lincoln Y. (2000). *Handbook of qualitative research*. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Donati, P. (1991), *Teoria relazionale della societa*. Milán: Angeli.
- Fritz, C. (1996). *Disasters and mental health: Therapeutic principles drawn from disaster studies*. Montgomery: Disaster Research Center.
- García del Castillo, M. y Naranjo Mejía, H. (2016). Factores influyentes en la vulnerabilidad ante desastres naturales en Bolivia 1980 - 2012. *Inv. y Des.* 2016, vol.2, n.16. <http://dx.doi.org/10.23881/idupbo.016.2-3e>
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Kryvasheyev, Y., Chen, H., Obradovich, N., Moro, E., Van Hentenryck, P., Fowler, J., Cebrian, M. (2016). Rapid assessment of disaster damage using social media activity. *Sci. Adv.* 2 (3) (en línea) <https://advances.sciencemag.org/content/2/3/e1500779>, acceso 13 abril 2017. DOI: 10.1126/sciadv.1500779
- Narváez, L., Lavell, A., Pérez Ortega, G. (2009). *La Gestión del Riesgo de Desastres. Un enfoque basado en procesos. Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina*. Lima: PREDECAN.
- ONU. (2015). *Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030* (en línea) https://www.unisdr.org/files/43291_spanishsendaiframeworkfordisasterri.pdf, acceso 24 de junio de 2016.

- ONU. (2016). Costo de adaptación al cambio climático llegaría a 500 mil millones de dólares por año para 2050, (en línea) <http://www.cinu.mx/comunicados/2016/05/costo-de-adaptacion-al-cambio/>, acceso 25 de abril 2017.
- OPS. (2016). Guía técnica de salud mental en situaciones de desastres y emergencias. Recuperado de: www.paho.org/.../index.php?...emergencias...desastres-emergencias
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). Comunicación pública y los medios de comunicación. Recuperado de http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=article&id=248:3-4-comunicacion-publica-y-los-medios-de-comunicacion&catid=219&lang=es
- Ottaviano, C. (2013). Decálogo para la cobertura periodística responsable de desastres y catástrofes. Buenos Aires: Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- Pinar Quesada, Andrés. (2012). “Conceptos Introdutorios sobre Gestión de Riesgos”. Universidad de Madrid. España.
- Rivas, A., Serrano, L. (2016). Terremoto en Ecuador. La importancia de la información en catástrofes. Quito: Llorente y Cuenca.
- Rodríguez Sánchez, D.I., Escamilla Santiago R.A., García Rodríguez G., López Cervantes M. (2018). Terremotos y salud en México: atención de la emergencia en el Istmo de Tehuantepec. *Salud Pública Mex*, 60 (supl1),S90-S96. <https://doi.org/10.21149/9405>
- Salazar, S. (1999). Guía para la comunicación social y la prevención de desastres. Taller Regional sobre Comunicación Social y Prevención de Desastres en América Latina. San José: Secretaria DIRDN.
- Trelles Rodríguez, I., Rodríguez Betancourt, M. (2013). Comunicación de la Ciencia y la Tecnología y cultura científica para la prevención de riesgos. Experiencia cubana. *Miguel Hernández Communication Journal*, 10 (1), 213-231.
- Trelles, I. (2015). Comunicación Organizacional: ¿ciencia, disciplina o herramienta? La Habana: Logos

- Ulloa, F. (2011). Manual de gestión de Riesgos de desastre para comunicadores sociales. Paris: UNESCO.
- UNISDR. (2018). Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres de las Naciones Unidas (en línea) <http://eird.org/americas/docs/informe-regional-centromericano-RAR.pdf>, acceso 19 de abril 2019.
- Van Riel, C. (1997). Comunicación corporativa. Madrid: Prentice Hall.
- Wilches-Chaux, G. (1993). La vulnerabilidad global. En A. Maskrey (Ed.), Los desastres no son naturales (11-44). Bogotá: La Red.