



Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente

Agencia de Medio Ambiente



La comunicación en tiempos de riesgos y de cambio climático.

Nombre del profesor: Dra. Ana Teresa Badía Valdés.

Entidad: Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.

E-mail: abadia@fcom.uh.cu

La Comunicación en los riesgos de desastres y la adaptación al cambio climático.

Dra. C. Ana Teresa Badía Valdés.

1. Introducción.

La Comunicación concede valor a la gestión del riesgo¹ al dinamizar, promover, influir, persuadir, facilitar la comprensión, así como modificar conductas y actitudes. Entonces, la Comunicación de riesgo resulta una estrategia comunicacional integral y planificada que acompaña a la gestión ante una determinada amenaza de emergencia o desastre. Además propicia la participación de todos los actores involucrados, promueve el conocimiento y la comprensión de los riesgos tanto conocidos como desconocidos. Al tiempo, informa, sensibiliza a las audiencias y contribuye a integrarlas.

Esa visión pondera el intercambio interactivo de información y opiniones durante el proceso de gestión, facilita el diálogo de todas las partes involucradas --población, organismos públicos y privados encargados de gestionar el riesgo, equipos de salud, comunidad científica y medios de comunicación-, incide en el manejo de conceptos y contribuye a la apropiación del tema. Ello genera una cultura de prevención frente a los desastres.

Con ese fin además se necesita diseñar estrategias, planes y programas que establezcan acciones a corto, mediano y largo plazo tanto en períodos de preparación de la comunidad, como en la prevención, mitigación y en la atención de emergencias y desastres. Para la comprensión de ese entramado se hace preciso el entendimiento de la Comunicación organizacional² (Chiavenato, 2007) como un instrumento de gestión que ha de armonizar la comunicación interna y externa de manera efectiva para crear una base favorable en las relaciones con los públicos. Así se logran resultados en términos de eficacia, eficiencia, posicionamiento de mensajes, y también rentabilidad. (Van Riel, 1997).

Desde 2015, la Revista Audit & Risk (Citado por Frett, 2015) advirtió de los diez principales riesgos en las organizaciones para los años venideros:

1. **Seguridad de la información** – A nivel internacional el 93% de los empleados admiten violar las políticas de seguridad de su empresa.
2. **Gestión del cambio estratégico** - Los procesos de cambio mal planificados, las fusiones y adquisiciones; o la escasez de recursos puede reducir la probabilidad de que estos planes tengan éxito.

¹ El riesgo es una función de dos variables: la amenaza y la vulnerabilidad. Puede conceptualizarse como la probabilidad de pérdidas, en un punto geográfico definido y dentro de un tiempo específico. Si bien los sucesos naturales no son siempre controlables, la vulnerabilidad sí lo es.

² La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio.

3. **El cambio climático** - En el 2013, los principales fenómenos meteorológicos ocasionaron pérdidas por más de 120 mil millones de dólares a nivel mundial, los cuales afectaron los costos de operación de las empresas, el rendimiento y capacidad de hacer negocios. Es probable que los fenómenos meteorológicos continúen siendo una causa importante de pérdidas en el futuro. Además, los clientes y los reguladores se están volviendo cada vez más conscientes de cómo se comportan las empresas en relación con la sostenibilidad. El costo de adaptación al cambio climático en los países en desarrollo podría ascender a entre 280 y 500 mil millones de dólares por año en 2050, una cifra que es cuatro o cinco veces mayor que las estimaciones previas. (Boletín ONU, 2016).
4. **La inestabilidad geopolítica** - Afecta a la confianza empresarial y el acceso a las materias primas y los mercados, e interrumpe los suministros.
5. **Protección de datos** - Más y más compañías están captando datos e informaciones personales de sus clientes y empleados, por lo que es cada vez es más difícil de garantizar el cumplimiento de las regulaciones al respecto.
6. **Uso de terceros** - Aunque son fundamentales para casi todas las organizaciones, los terceros exponen a las empresas a una amplia gama de riesgos. Esto es especialmente cierto, cuando se trata de acceder a informaciones y los datos corporativos claves.
7. **Gestión de cumplimiento** - El riesgo puede ser multiplicado por la necesidad de garantizar que las empresas recién adquiridas cumplen con los requerimientos establecidos.
8. **Riesgo de cultura corporativa** – El establecer un tono adecuado en la cumbre es vital.
9. **Planificación estratégica de la fuerza laboral** – Esto se ve agravado, porque cada día existe una mayor competencia para la captación del mejor talento disponible y por una mala planificación de sucesión.
10. **Marketing digital** – Los nuevos esfuerzos de marketing digital pueden hacer que la actividad de comercialización sea más ágil, sensible y dispersa. Sin embargo, también puede hacer que sea mucho más difícil de mantener un adecuado proceso de vigilancia de las comunicaciones. Se pueden manifestar daños para la reputación de la organización, la seguridad de la información y la privacidad de los datos.

Nótese que los riesgos generados por el cambio climático figuran junto a otros más conocidos para las organizaciones.

En ese entramado, es oportuno precisar que para que el 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 actúa como detonante, ya sea de manera repentina, paulatina o progresiva. “Como los desastres son riesgos no manejados, se entiende que el impacto está definido, esencialmente, por las condiciones preexistentes de riesgo que no fueron oportunamente reducidas, y lo que se evidencia como el efecto de un desastre o sus consecuencias directas e indirectas, se constituye en un nuevo escenario donde el riesgo ha sido transformado”. (Narváez, Lavell, Pérez, 2009:10).

2. Desarrollo.

2.1. Gestionar el riesgo

Abordada desde una concepción integral, la gestión del riesgo abarca la identificación y 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. Además de otras actividades posteriores a la ocurrencia de un desastre, como son la rehabilitación o recuperación. Varios autores (Salazar, 2009 y Ulloa, 2011) coinciden en que pueden evidenciarse tres tipos de gestión para reducir los riesgos:

- La gestión correctiva.
- La gestión prospectiva.
- La gestión reactiva.

La **gestión correctiva** actúa para reducir las condiciones de riesgo existentes. Se enfoca a la promoción de medidas y acciones de prevención y mitigación que coadyuven a reducir la vulnerabilidad y los riesgos existentes, así como a incrementar y fortalecer las capacidades y la resiliencia comunitarias. Se pueden diseñar estrategias de planificación y ordenamiento territorial que promuevan, por ejemplo, la reubicación de asentamientos humanos y de 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 del desarrollo para la prevención de riesgos. Aquí la Comunicación es fundamental porque permite que las personas tengan acceso a la información y el conocimiento sobre riesgos futuros que podrían presentarse en el territorio al ser transformado por la acción del ser humano o por las dinámicas propias de la naturaleza. La comunicación puede también ayudar a fortalecer la cultura de prevención en la población mediante mensajes y campañas específicos y ayudar a promover acciones que permitan incrementar la resiliencia comunitaria ante los desastres, promoviendo una participación activa de los diferentes sectores para que se constituyan en protagonistas en la reducción de riesgos y en el manejo eficaz de emergencias.

En el caso de la **gestión reactiva** se concentra principalmente en la preparación y la respuesta a emergencias. En este tipo de gestión la cobertura mediática se puede enfocar en la preparación institucional y comunitaria para responder de la manera más adecuada al desastre. Es fundamental que el comunicador emita información confiable sobre la magnitud del evento suscitado, la posibilidad de manifestación de otros sucesos relacionados. Es primordial que la población en mayor riesgo reciba instrucciones, cifras, datos e información relevante que contribuya a la generación de un estado de calma y garantice su sobrevivencia. Por ejemplo puede incluirse el dar a conocer los planes de contingencia promovidos por las autoridades, informar sobre cómo funcionan los sistemas de alerta temprana, así como apoyar al público y a los entes científicos y técnicos cuando se active la respuesta y durante los procesos tanto de rehabilitación como de reconstrucción posteriores a la emergencia o al desastre.

2.2. Peligros....

Un repaso a algunas noticias recientes nos alertan.

Los peligros del cambio climático son evidentes. Según un estudio realizado por **Nature Climate Change**, si no disminuye el calentamiento global, las máximas temperaturas pueden acabar con ciudades como Abu Dhabi, Dubái, Doha y Dharhan. Sucede que las temperaturas serán tan altas que los humanos no podrán resistirlas. Científicos como Jeremy S. Pal y Elfatih A. B. Eltahir, del **Massachusetts Institute of Technology (MIT)** aseveran que en el Golfo Pérsico se alcanzarán altísimas cifras de calor a finales del siglo XXI, una situación que pudiera revertirse si se limitan las emisiones de gases contaminantes en el futuro. (La Vanguardia, 2015).

Recientemente en Holanda, un grupo de científicos utilizó imágenes satelitales para determinar cómo ha cambiado el agua en la superficie de la Tierra. Unos 173,000 kilómetros cuadrados de agua ahora son tierra, los lagos han disminuido su tamaño, grandes ríos desvían su cauce y las zonas costeras cambian con prontitud.

En el caso de América Latina y el Caribe, el aumento del nivel del mar y la erosión de las costas resultan ser graves problemas. En América Central, el cambio climático está afectando drásticamente la salud de cultivos como el café, mientras que las plagas y sequías son una realidad. El lago **Poopó**, que fue el segundo más grande de Bolivia, desapareció completamente. Y en el Caribe, las tormentas, cada vez más fuertes, ponen en peligro la vida de millones.

Ante esas certezas y otras, una adecuada Comunicación contribuye a cambiar paisajes y realidades.

2.3. El diseño de la estrategia de comunicación de riesgo

Una estrategia puede incluir: plan y planes de acción, campañas preventivas, organización comunitaria y organizacional, equipo profesional a cargo nombrado, coordinación entre instituciones, capacitación de personal, capacitación de voceros, periodistas y comunicadores. Debe tener en cuenta:

El **enfoque**: ¿cómo se abordará el tema, el marco conceptual, los grupos sociales que se involucrarán, y las acciones de incidencia, entre otros elementos?

- o El **propósito** y los **objetivos**: es la esencia de la campaña, qué se quiere lograr a través de objetivos medibles, alcanzables, dirigidos, razonables y específicos.
- o El **público o población meta**: posibilita delimitar el contenido y seleccionar los canales y medios a utilizar.
- o El **contenido**: los temas de mayor interés para el público, las recomendaciones que se emitan tienen que concordar con las posibilidades reales de la población)
- o **Canales de comunicación**: medios de comunicación impresos y electrónicos, radio (spots educativos, radionovelas), televisión (spots educativos, telenovelas, documentales), Internet (conferencias de Internet, blogs, redes sociales), canales alternativos (charlas en iglesias, voceo en las calles, redes de comunicadores, grupos de jóvenes, etc.)
- o **Mecanismos de evaluación**: ¿fue recibido el mensaje?, ¿se modificó la percepción y comportamiento del grupo meta? Metodología: encuestas, sondeos, talleres de evaluación participativos etc.)

Una estrategia de riesgo supone **etapas** de implementación:

1. Etapa de Preparación. En esta fase se conforma el equipo de Comunicación para la realización de un diagnóstico situacional y la definición de una estrategia comunicacional de gestión de riesgo que abarque el antes, durante y después de un escenario de emergencia o desastre. Para ese fin se debe:

- Identificar al fenómeno que se presenta como amenaza, sus características en la realidad local, así como sus repercusiones en la salud pública y otras áreas.
- Determinar los actores y organizaciones clave para la coordinación de acciones frente a la declaración de una emergencia por dicho fenómeno.
- Determinar los recursos humanos y técnicos disponibles en el equipo de respuesta del propio organismo.
- Identificar las percepciones frente al riesgo que circulan, los sitios de encuentro comunitario, los espacios públicos, y las actividades locales, así como los medios de comunicación más utilizados por la población.
- Identificar a los periodistas y líderes de opinión de relevancia que tengan reconocimiento por parte de la población.

2. Etapa de Inicio de la emergencia o desastre. Se activa la parte de la estrategia destinada a responder a la emergencia. La principal meta es lograr una comunicación que cree, mantenga o restablezca la confianza de los públicos. Se coordinan las acciones, se recopilan, sistematizan y circulan las informaciones con los diferentes actores. Se identifican las necesidades de información de los públicos afectados y del personal de salud en la atención directa, se adecuan los mensajes clave para la población, se prepara al/a la vocero/a con información clara y precisa, y se activa el plan de medios: acciones de prensa y atención a los medios masivos.

3. Etapa de Control de la emergencia o desastre. En esta fase es importante actualizar y ampliar la información en los medios de forma constante. Asimismo, es imprescindible ofrecer soporte comunicacional al equipo de salud en el territorio con el objetivo de mejorar la atención de los más perjudicados.

4. Etapa de Recuperación: Los mensajes y acciones en esta etapa se deben focalizar en la adopción de medidas de higiene y limpieza. Además se deben reforzar los mensajes en torno a los riesgos sanitarios asociados a la situación de emergencia, y también fortalecer los lazos comunitarios para el apoyo de las personas afectadas. Posteriormente, se deben continuar las acciones de sensibilización y educación.

5. Etapa de Evaluación: Es importante valorar la eficacia del plan ejecutado, auditar el tipo de vínculo que se logró con la población, analizar el desempeño del equipo de comunicación, medir la eficacia en la coordinación de acciones, documentar y sistematizar las lecciones aprendidas para determinar aquello que debe mejorarse a futuro.

2.4. Los medios para comunicar el riesgo.

A nivel internacional aún resulta insuficiente el conocimiento de los medios en temas de manejo de desastres. “Las instituciones encargadas del manejo de los desastres tienen la responsabilidad de buscar mecanismos y estrategias que permitan que los medios

de comunicación estén capacitados sobre las diferentes etapas y procesos que caracterizan a un desastre, desde las acciones preventivas hasta las etapas de reconstrucción”. (OPS, 2016).

Desde la perspectiva comunicacional del manejo de los desastres, los medios tienen funciones como la formativa y la informativa. En la primera, pueden constituirse en agentes importantes para la difusión de contenidos educativos y contribuir de manera efectiva a crear en el público una cultura de prevención. Para ello es preciso previamente capacitar a los profesionales de la comunicación mediante diferentes acciones. No puede obviarse que las webs institucionales deberán estar siempre actualizadas con información clara y completa, para facilitar el acceso a la información de cualquiera que quiera buscarla. En la segunda, la divulgación clara, prudente, oportuna e idónea de datos correctos sobre la incidencia del desarrollo y los efectos causados por un desastre facilita la comprensión del público sobre la magnitud de un evento, y ayuda a los tomadores de decisión.

Los medios de comunicación tienen además la responsabilidad de educar en una cultura de prevención, parte integral del desarrollo social y de la promoción de valores como la autoprotección, la solidaridad, la participación y el respeto a sí mismo y a los otros. En la actualidad se hace pertinente el aplicar estratégicamente los instrumentos comunicativos para una mejor emisión de los mensajes, la generación del conocimiento, la adecuación de planes preventivos, la disponibilidad de información verídica, así como todo tipo de preparación para una potencial situación de desastre.

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 de la catástrofe, y fomentar el respeto a la intimidad y la integridad humana. Es recomendable no transmitir imágenes de cadáveres o primeros planos de damnificadas/os y heridas/os, porque exponen intimidades y vulneran derechos. Es de importancia considerar la **evaluación** de la cobertura periodística, 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 del tema en la agenda** mediática y de la **investigación** después de la emergencia lo cual sugiere procurar la producción de informes interdisciplinarios y profundos que aborden las temáticas de desastres y catástrofes por fuera de la emergencia, la contextualización de los datos y el análisis del origen de la tragedia para contribuir a una mirada integral del problema con vistas a la prevención. (Ottaviano, 2013).

Las nuevas tecnologías han influido en la constatación de un inesperado giro para la Comunicación.

Un estudio científico internacional (Kryvasheyeu, Chen, Obradovich, Moro, Van Hentenryck, Fowler, y Cebrian, 2016) pondera la importancia en el uso de redes sociales como herramientas para el seguimiento, evaluación e incluso la predicción de los perjuicios provocados por desastres naturales. La investigación publicada en el último número de la revista **Science Advances** junto con científicos del NICTA (National Information Communications Technology Australia) y de la Universidad de California en San Diego (Estados Unidos), concluye que resulta posible determinar los daños causados por un desastre natural en pocas horas utilizando los datos que ofrecen las redes sociales. Para realizar la investigación, se analizó de forma

pormenorizada la actividad de **Twitter** antes, durante y después del huracán Sandy, en 2012, uno de los que más daños ha provocado en Estados Unidos. Para ello se recopilaron cientos de millones de *tuits* geolocalizados que hacían referencia a este tema. “Encontramos una fuerte relación entre la ruta que seguía el huracán y la actividad en las redes sociales, dado que los ciudadanos recurren a estas plataformas para la comunicación y la información relacionada con el desastre”, explican los expertos.

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

Otro estudio (Llorente y Cuenca, 2016) revela que tras el terremoto de Ecuador en abril de 2016 instrumentos 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 “medio ideal para decir que estamos a salvo”, además de herramientas como “Google Crisis Response”; “Twitter Alerts”; “Family Links”, de 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 de que alguien está a salvo.

El trabajo formula también recomendaciones generales ante las emergencias, entre ellas recabar ayuda en los lugares establecidos para ello; no saturar las comunicaciones con llamadas de voz, videoconferencias, vídeos o fotos; comunicarse por **SMS, Twitter o Facebook**, si es posible, e informarse por la radio y no compartir información falsa en las redes sociales.

3. Conclusiones

La Comunicación otorga valor a la gestión del riesgo la cual dinamiza, promueve, y facilita la comprensión.

La Comunicación de riesgo resulta una estrategia comunicacional integral y planificada que acompaña a la gestión ante una determinada amenaza de emergencia o desastre. La participación articulada de todos los actores involucrados, promueve el conocimiento y la comprensión de los riesgos tanto conocidos como desconocidos.

A través del diseño de estrategias, planes y programas se establecen acciones a corto, mediano y largo plazo tanto en períodos de preparación de la comunidad, como en la prevención, mitigación y en la atención de emergencias y desastres. Una estrategia puede incluir: plan y planes de acción, campañas preventivas, organización comunitaria y organizacional, equipo profesional a cargo nombrado, coordinación entre instituciones, capacitación de personal, capacitación de voceros, periodistas y comunicadores. Las organizaciones deben alinearse con las políticas públicas de protección civil y ayudar a difundir mensajes de ayuda y solidaridad. Las nuevas

tecnologías representan una oportunidad para los diferentes actores sociales y para la Comunicación.

Bibliografía.

Frett, N (2015) 10 Principales riesgos que enfrentan las organizaciones en el 2015 Revista Audit & Risk. Recuperado de: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/3202-10-principales-riesgos-que-enfrentan-las-organizaciones-en-el-2015>

Manual de Gestión de Riesgos de Desastre para Comunicadores Sociales (2011). UNESCO. Paris.

Marco Antonio Giraldo Rincón, M. (2007). La comunicación social en la gestión del riesgo. OG Diseño Gráfico. Quito.

Narváez, L; Lavell, A; y Gustavo Pérez Ortega (2009). La Gestión del Riesgo de Desastres. Un enfoque basado en procesos. Proyecto Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina – PREDECAN.

Ottaviano, C (2013). Decálogo para la cobertura periodística responsable de desastres y catástrofes. Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual.

Periódico La Vanguardia. El calentamiento global hará imposible la vida humana en Oriente Medio. En línea. Recuperado de: <http://www.lavanguardia.com/natural/20151027/54437491478/calentamiento-global-inhabitable-orientes-medio>.

Salazar, S. (1999). Guía para la comunicación social y la prevención de desastres: “La prevención de desastres comienza con la información”. Taller Regional sobre Comunicación Social y Prevención de Desastres en América Latina. San José: Secretaria DIRDN.

Ulloa, F. (2011). Manual de gestión de Riesgos de desastre para comunicadores sociales. UNESCO. Paris.

Van Riel, C. (1997). Comunicación corporativa. Prentice Hall. Madrid.

Y. Kryvasheyev, H. Chen, N. Obradovich, E. Moro, P. Van Hentenryck, J. Fowler, M. Cebrian. (2016). Rapid assessment of disaster damage using social media activity. Sci. Adv. 2, e1500779 (2016). Recuperado de: e-Archivo UC3M: <http://hdl.handle.net/10016/22569>

Boletín ONU. (2016). Costo de adaptación al cambio climático llegaría a 500 mil millones de dólares por año para 2050. Recuperado de: <http://www.cinu.mx/comunicados/2016/05/costo-de-adaptacion-al-cambio/>

Chiavenato, A. (2007) *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.

Rivas, A y Serrano, L. (2016). "Terremoto en Ecuador. La importancia de la información en catástrofes". Quito. Ecuador. Llorente y Cuenca.