

INDICE

1. JUSTIFICACIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
3. METODOLOGÍA	4
4. LIMITACIONES	8
5. ANTECEDENTES : ALERTA EMITIDA POR LA CNE Y EL IMN	8
6. INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	10
6.1. PROCESO DE RECEPCIÓN , INTERPRETACIÓN Y USO DE LA ALERTA	11
6.2. RECEPCIÓN DE LA ALERTA.....	11
6.3. ALERTA COMUNAL.....	15
6.4. CREDIBILIDAD EN LA INFORMACIÓN y RESPUESTA.....	16
6.5. SINTESIS Y RECOMENDACIONES.....	23
7. BIBLIOGRAFÍA	26
8. ANEXOS	30



ESTUDIO DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR LA POBLACIÓN DURANTE LA ALERTA DEL HURACÁN CÉSAR

1. JUSTIFICACIÓN

La tragedia ocasionada por el huracán César ha dejado secuelas que perdurarán por años en la zona afectada y en todo el país, dada su magnitud.

Desde el punto de vista de información pública, varios periodistas han planteado el cuestionamiento acerca del manejo y difusión de la alerta en las horas previas a las inundaciones. Igualmente en diferentes áreas de la Comisión Nacional de Emergencia se ha deliberado sobre la forma en que se transmitió el mensaje hacia la población y las posibilidades de utilizar otros canales en futuros eventos.

En realidad, existe la inquietud sobre el tema, pero ante la falta de criterios emitidos por los mismos afectados, sólo se puede especular y tratar de plantear posibles soluciones con base en las recomendaciones de los funcionarios que nos desempeñamos en las oficinas.

De ahí que se plantee este estudio de comunicación colectiva, que aunque muy básico, pretende llenar un vacío de información para la Comisión Nacional de Emergencia y el Instituto Meteorológico Nacional, que fueron las dos instituciones encargadas de difundir la alerta del huracán César, cada una desde la función que le corresponde.

A partir de los resultados será posible elaborar y difundir de manera más acertada los mensajes hacia la población.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL :

IDENTIFICAR CÓMO PERCIBIÓ EL MENSAJE DE ALERTA, LA POBLACIÓN AFECTADA POR EL HURACAN CESAR.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 2.1. Identificar los medios de comunicación utilizados para informarse sobre la alerta***
- 2.2. Definir cuáles fueron los elementos centrales del mensaje recibido por el público***
- 2.3. Identificar cuándo recibieron la alerta de lo que ocurriría en la zona***
- 2.4. Conocer las acciones tomadas por el receptor del mensaje.***
- 2.5. Identificar canales de información no utilizados en esta emergencia.***

3. METODOLOGÍA

Este trabajo tiene un carácter exploratorio, cuyo propósito es proporcionar a la Comisión Nacional de Emergencia (CNE) y al Instituto Metereológico Nacional (IMN) elementos para su desempeño cotidiano, específicamente en lo que respecta al manejo de las alertas. También se plantean inquietudes que podrían retomarse en un estudio posterior.

Es necesario reconocer las fallas que se cometen en el momento crucial de la emisión de una alerta, las cuales pueden significar pérdida de vidas.

Para evaluar los aspectos de información pública es indispensable conocer la opinión de los receptores. Para ello se realizó una encuesta en las zonas afectadas por la emergencia, con lo que se pretendía básicamente contestar tres preguntas: ¿Recibieron los habitantes de la Vertiente del Pacífico Sur y Central la alerta del huracán César? y si la respuesta es afirmativa ¿Cómo la percibieron? y ¿qué acciones tomaron?

Se utilizó la encuesta como un instrumento que permite abarcar grupos amplios de población y que se aplica en corto tiempo. En total se aplicaron 661 encuestas. No obstante, debe considerarse que este instrumento restringe la expresión de los entrevistados, al tener que responder a un cuestionario cerrado.

El presente estudio se realizó en tres etapas:

3.1. Planeamiento, que consistió básicamente en definir objetivos, la muestra y el cuestionario y se llevó a cabo con la participación de tres funcionarios de la CNE y un funcionario del IMN.

Los recursos humanos y financieros estos fueron provistos por la CNE y se contó con el apoyo del IMN y los Comités de Emergencia de los lugares visitados. Como grupo coordinador participaron cuatro personas: tres comunicadores y una geógrafa. Como encuestadores también participaron grupos de cuatro personas, voluntarios de los comités de emergencia.

La selección de los lugares a visitar se hizo con base en los informes preliminares de población afectada elaborados por la CNE. En vista de que el total de población afectada directa e indirectamente por la emergencia fue muy elevado, de 500.000 personas, se utilizó como criterio de selección la magnitud de los daños en cada cantón.

De acuerdo con los datos de la CNE las regiones afectadas son: Pacífico Central, Brunca y Central (en el anexo 1 se encuentra la lista de provincias, cantones y poblados afectados). Se presentaron daños en los sectores de vivienda, infraestructura vial, acueductos, agricultura, educación, salud y social.

Para delimitar la población a encuestar se seleccionó al cantón de Aguirre de la Región del Pacífico Central y Pérez Zeledón y Osa de la Región Brunca; la Región Central no se incluyó dado que los daños fueron menores. Se procuró cubrir cantones ubicados en áreas con características geográficas distintas.

La muestra de población se tomó del reporte de familias afectadas, según el censo del IMAS al 5 de setiembre de 1996, excepto en el cantón de Aguirre debido a que el censo no existe, por lo que se utilizó un documento distinto producido por esa misma entidad. No se realizó ninguna segmentación socioeconómica.

En el caso de Aguirre, se encuestaron 175 habitantes de la comunidad de La Paquita en el distrito Central y de Coopesilencio en el distrito de Savegre; estas dos fueron las comunidades más afectadas en el cantón, a las cuales se podía ingresar por vía terrestre. Aquí se cubrió un 94 % de las familias registradas por el IMAS en ese cantón, cuyo total fue de 186 familias beneficiarias de su ayuda (Cuadro de resumen de entregas de ayudas de la Dirección Regional de Puntarenas). Debe aclararse que según informes preliminares de la CNE, la cantidad de familias afectadas supera esa cifra, sin embargo no fueron registradas en su totalidad.

En Pérez Zeledón se seleccionaron 5 distritos de los 11 que fueron afectados, a saber San Isidro, Rivas, General Viejo, Pejibaye y Platanares.

Una vez seleccionados los distritos con mayor magnitud de daños y dsitribuidos en diferentes áreas geográficas del cantón, se aplicó un 15% de las familias afectadas, con lo que se obtuvo un total de 318 encuestas.

La muestra se seleccionó con base en el censo del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), que registró los siguientes datos:

Cantón: Pérez Zeledón	Familias atendidas (Censo del IMAS al 5 de setiembre de 1996)
Distrito	
San Isidro *	820
General Viejo *	148
Daniel Flores	385
Rivas *	443
San Pedro	85
Platanares *	498
Pejibaye *	135
Cajón	24
Barú	212
Río Nuevo	84
Páramo	184
Total	3018

* Con asterisco se marcan los distritos seleccionados para realizar la encuesta, según magnitud de los daños y distribución geográfica. El total de familias atendidas según el IMAS en esos 5 distritos fue de 2044, por lo que se encuestaron a 300 miembros de familia, un 15% del total.

En el cantón de Osa se efectuaron 168 encuestas en los dos distritos afectados por las inundaciones, Ciudad Cortés y Palmar Sur. Significó un 15% del total de la población afectada en esos distritos.

Cantón : Osa	Familias atendidas (Censo del IMAS)al 5 de setiembre de 1996)
Ciudad Cortés	525
Palmar	539
Sierpe	81
Total	1145

En esta etapa la principal dificultad consistió en obtener los datos específicos de las familias afectadas en cada lugar, ya que la CNE sólo cuenta con datos generales en infraestructura dañada y los censos del IMAS no cubren a esta fecha la totalidad de la población afectada.

El dato general de familias atendidas por esa institución es de 5.443 en los cantones de Pérez Zeledón, Aguirre, Parrita, Osa, Buenos Aires y Coto Brus, al 5 de setiembre de 1996.

3.2. Aplicación del instrumento en los cantones seleccionados:

Además de la aplicación de la encuesta, fue enriquecedora la observación participativa del grupo coordinador, cuyas sugerencias se incorporarán en las conclusiones.

Esta etapa se cumplió en cinco días: dos en Aguirre y tres en Pérez Zeledón y Osa. El cuestionario se aplicó cinco semanas después de la emergencia y aunque estaba aún fresca en la memoria el momento de la inundación, se habían perdido detalles de las horas previas, durante la alerta.

3.3. Sistematización y análisis de los datos:

La realizó el grupo coordinador y para procesar los datos se utilizó el programa de cómputo excel 5.

4. LIMITACIONES

En el proceso del estudio se encontraron básicamente las siguientes limitaciones:

- El trabajo debía hacerse en un corto tiempo y con la menor cantidad de recursos posibles.
- Varias comunidades son de difícil acceso y a otras se puede llegar únicamente caminando varias horas o por vía aérea.
- Condiciones climáticas.
- Falta de información detallada sobre las familias afectadas en toda la zona.

5. ANTECEDENTES : ALERTA EMITIDA POR LA CNE Y EL IMN

El jueves 25 de julio con base en el reporte de las 15:00 horas del Instituto Meteorológico Nacional la Comisión Nacional de Emergencia (CNE) emitió una alerta verde ante la posibilidad de que el huracán César afectara el país y el viernes 26 en la tarde inició la difusión de una alerta roja para el norte del Atlántico y una amarilla para el Pacífico Central y Sur.

La CNE difundió esas alertas en un boletín de prensa y en la tarde se realizó una conferencia de prensa. En adelante, por el lapso de tres días, se realizaron dos

conferencias de prensa diarias. También se emitieron mensajes específicos (a manera de entrevistas) a través de las emisoras locales: Sinaí, Radio Golfito, Atlántida, Casino y Radio Reloj, este último de cobertura nacional.

En Telenoticias, canal 7 y en NC4, canal 4 únicamente el viernes se informó en ediciones normales sobre la alerta; el sábado efectuaron avances durante todo el día y la noche; en el caso de NC4 tienen noticiero el sábado por la noche.

Las conferencias de prensa se realizaron con la participación de un especialista del Instituto Meteorológico Nacional, además este organismo atendió a la prensa en sus oficinas durante el período de la alerta.

Con respecto al contenido, el viernes 26 predominó la información noticiosa acerca de la ubicación y características del huracán, así como del operativo de evacuación que se estaba realizando en la parte norte de la Vertiente Atlántica. Se especificó en todo momento que la Zona Zur y el Pacífico Central tendrían lluvias fuertes.

En la emisión de la alerta por parte de la CNE y el IMN, se hacen tres observaciones iniciales:

- La información de interés noticioso, de lo que acontece durante el día, opaca la información de carácter preventivo, lo cual contribuyó a desviar la atención de la población receptora hacia la situación en el Atlántico y los efectos que tendría el huracán en Nicaragua. La encuesta evidencia que gran parte de la población afectada no creyó que les afectaría el huracán.
- El énfasis que se ponga en la explicación del fenómeno no debe ser mayor al peso que se le da a la información de alerta; en este sentido, una precaución del IMN es recalcar el mensaje preventivo. Por su parte la CNE debe resaltar la alerta y sobretodo, utilizar mecanismos directos para difundirla, como lo son las cadenas de radio y televisión.
- Aunque es la CNE la que formalmente emite el estado de alerta, con su respectiva denominación (amarilla, verde y roja), es el IMN el que dispara la alerta inicial hacia el público desde el momento en que empieza a informar sobre el fenómeno meteorológico. Esto implica que la CNE se inserta en una corriente que ya ha sido generada.

6. INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Aspectos Sociodemográficos generales

La mayor parte de la población entrevistada, un 68%, es menor de 44 años y la mayoría, un 63%, son mujeres. La encuesta se efectuó en horas laborales, lo que pudo incidir en la cantidad de mujeres encuestadas.

Precisamente en las entrevistas se detectaron diferencias en la recepción del mensaje, asociadas al tipo de ocupación de las personas, así por ejemplo, varios agricultores no escucharon o no dieron importancia al mensaje de alerta porque se encontraban en el campo. Es necesario considerar las ocupaciones tanto para los horarios que se utilizan al difundir la alerta, como por el tipo de peligros a los que están expuestos los diferentes grupos; en el caso de los agricultores, el mensaje debe transmitirse en la programación de radio de las 5 a las 6:30 de la mañana y se les debe advertir del peligro de deslizamientos.

Para ampliar este ejemplo, el caso de tres agricultores en Platanares de Pérez Zeledón es tristemente oportuno. El sábado 27 de julio en Bolivia se encontraban sembrando almácigo tres trabajadores, José Luis Padilla, Eduardo González y su hijo de 16 años, José Eduardo González; al terminar la jornada se encontraron que la quebrada estaba muy crecida, esperaron y el agua no bajaba, entonces por precaución decidieron tomar otra ruta; en el camino quedaron sepultados por un deslizamiento (esta es la narración de uno de sus familiares).

Quizás si estas personas hubiesen recibido un mensaje más preciso, no se habrían arriesgado a salir al campo esa mañana o talvés habrían regresado a casa más temprano.

También hay que señalar que el 63 % de la muestra cursó únicamente la primaria (completa o incompleta) y sólo un 23 % cursó la secundaria (completa o incompleta), por lo que es fundamental que los mensajes deben elaborarse en términos comprensibles para este nivel académico, evitando los tecnicismos y no asumir que la gente interpretará correctamente lo que se pretende informar; para evitar esto es necesario dar explicaciones claras y específicas sobre el peligro, la ubicación, cobertura, magnitud, el tiempo y la fuente de la información, así como recomendaciones a seguir, entre otros aspectos.

6.1. PROCESO DE RECEPCIÓN , INTERPRETACIÓN Y USO DE LA ALERTA

Las Comisión Nacional de Emergencia, el Instituto Meteorológico Nacional y otras instituciones que coordinan los asuntos sobre desastres en el país se encargaron de difundir la alerta sobre el huracán César a través de los medios noticiosos y de los canales institucionales, como lo es la Red Nacional de Radiocomunicaciones para Emergencias de la CNE y el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) coordinado por esta misma entidad.

A partir de ahí se comparte la responsabilidad de la alerta con todos los involucrados, incluyendo a la población misma que puede resultar afectada. En este estudio no se analizará si la población se encuentra o no preparada para asumir la autoprotección, lo cual es sin duda relevante, pero si se intentará definir si la información recibida durante el período de alerta generó alguna acción de autoprotección.

Un investigador del Oak Ridge National Laboratory, John H. Sorensen, resume en un artículo los resultados de algunas investigaciones sociológicas realizadas en América Latina y expone que:

(...)“la respuesta a las advertencias incluye una sucesión de pasos cognocitivos y comportamentales. Según Perry y Lindell, el proceso de la respuesta a la advertencia consta de cuatro etapas: a) Identificación del riesgo: ¿existe la amenaza?; b) Evaluación del riesgo: ¿Se necesita protección? c) Reducción del riesgo: ¿es factible la protección? y, finalmente, d) Respuesta protectora: ¿qué medida tomar?” (Sorensen J: 1993: 47).

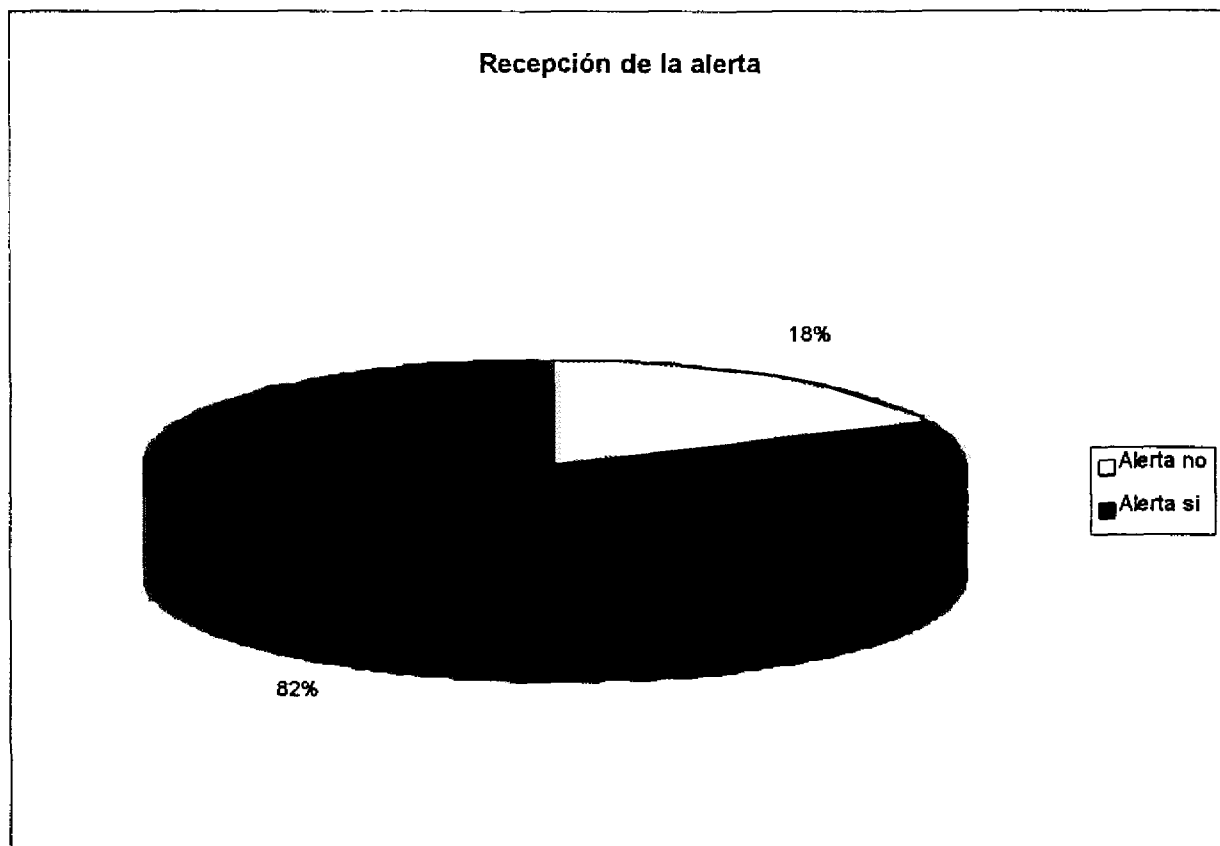
Los elementos anteriores se incorporarán en la interpretación de los datos.

6.2. RECEPCIÓN DE LA ALERTA

La encuesta evidencia que la mayoría de las personas, un 82%, recibieron la alerta general acerca del fenómeno que amenazaba al país, se dieron por enterados acerca de la existencia del huracán César.

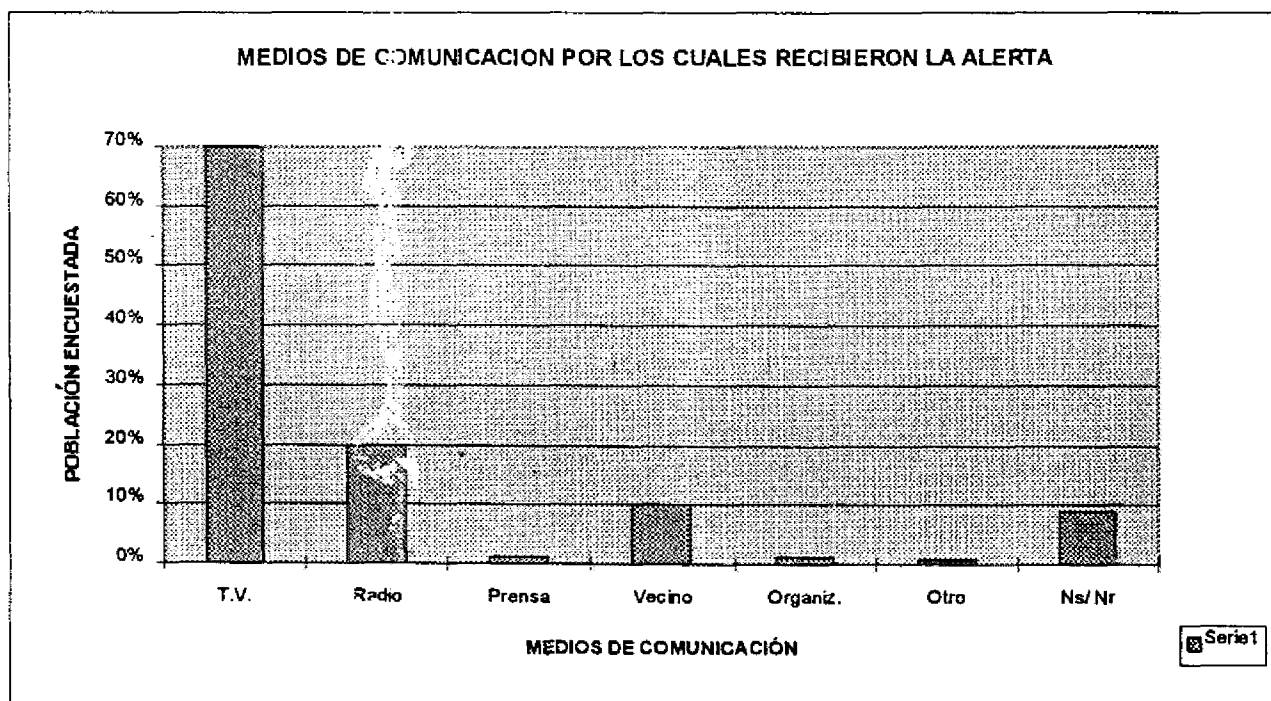
El medio de comunicación a través del cual les llegó el mensaje fue la televisión en un 70% de los casos, mientras que un 20% también mencionan a la radio y un 10% a los vecinos y familiares (forma interpersonal de comunicación); en esta pregunta los entrevistados tenían la opción de seleccionar varios medios, de ahí que los totales excedan el 100%, para obtener los porcentajes se calculó cada medio de comunicación por separado.

GRÁFICO 1 PORCENTAJE DE POBLACIÓN SEGÚN RECEPCIÓN DE LA ALERTA DEL HURACÁN CÉSAR



En esta alerta no se logró una movilización de organismos locales, como lo son los comités locales de emergencia, la Cruz Roja, la Guardia Rural u otros, es decir no se utilizaron canales directos para la difusión de la alerta en las comunidades más propensas a sufrir inundaciones y deslizamientos, acción que permitiría transmitir indicaciones precisas según las características de vulnerabilidad de los diferentes grupos poblacionales y recomendaciones acordes con sus posibilidades.

GRÁFICO 2 PORCENTAJE DE POBLACIÓN SEGÚN MEDIO O CANAL DE COMUNICACIÓN UTILIZADO



Es fundamental que los organismos locales, como el Comité Local de Emergencia identifique a los líderes comunales que pueden tener una función de portavoz durante una alerta. Algunos de estos pueden ser los sacerdotes, pastores, miembros de Asociaciones de Desarrollo, etc. Aunque en esta alerta los organismos locales no

generaron este efecto multiplicador, un 10% de los encuestados se enteraron de la alerta a través de un vecino o familiar.

En esta encuesta sólo un 1% mencionaron la participación de los organismos locales como canal de difusión, mientras que un 12% lo recomiendan como una buena forma para que ellos reciban la alerta.

Sin duda la televisión constituye el medio con mayor recepción en las áreas estudiadas y además goza de una alta credibilidad y atractivo, esto se comprueba con un 79 % de la población encuestada que propone a ese medio de comunicación como el idóneo para que se sigan transmitiendo las alertas. Las recomendaciones se centraron principalmente en el contenido del mensaje, la necesidad de que sea más preciso y enfático en el peligro de cada comunidad.

Un 38% recomiendan también a la radio, sobre todo emisoras locales, pero la mayoría la citan en conjunto con la televisión. En esta pregunta también podían seleccionar uno o varios medios de comunicación.

Respecto a la credibilidad en el medio es interesante que muchas personas citaron a Telenoticias (noticiero de canal 7) como el emisor de la alerta, en vez de citar a una institución. Este medio de comunicación es el que tiene total cobertura en la zona y goza de mayor teleaudiencia. Esto se evidencia en el 27% que no seleccionó a una institución como difusora de la alerta, superado ligeramente por la CNE en un 28% de las menciones y el IMN en un 34% .

En el caso de la radio las emisoras más escuchadas fueron Radio Reloj y dos con cobertura local, 88 Estéreo y Sinaí.

Otro aspecto que se consultó fue si la alerta les llegó a tiempo. La mayoría de las personas, un 82%, manifestaron que la alerta les llegó en días anteriores a la emergencia. Un 27% opinan que fue dos días antes, un 18 % tres días antes, un 14% un día antes y un 11% el mismo día. Hay que destacar que posiblemente muchas personas confundieron la alerta del huracán César con situaciones anteriores, especialmente las inundaciones que se presentaron en la Zona Sur 22 días antes del huracán César, ya que un 13% de los encuestados afirmaron recibir la alerta con 4 y más días de anticipación, cuando en realidad la alerta del César se emitió a partir del jueves 25 de julio, es decir, de dos a tres días antes (la emergencia empezó el sábado en algunas comunidades y en otras el domingo).

En la pregunta concreta si la alerta se emitió oportunamente o no, la mayoría de las respuestas fueron positivas.

Un 18% no recibieron la alerta general, de estos la mayoría manifestaron que la razón fue que no vieron ni escucharon noticias. De ahí que sea necesario incluir los mensajes de alerta en la programación regular de los medios de comunicación y no sólo en los noticieros.

6.3. ALERTA COMUNAL

Los resultados de la encuesta evidencian que un 70% de la población no recibió la alerta específica respecto a su comunidad, de ahí que no percibieran la amenaza como inminente.

Esto se debió, según los encuestados, a varios factores, entre esos:

- * Ningún organismo local les avisó acerca del peligro en su comunidad.
- * La alerta amarilla no les significó un peligro inminente, por el contrario, les pareció una situación de segundo orden, en tanto que el operativo de evacuación se realizó en la Zona Atlántica.

Un bajo porcentaje de la población, un 18% percibió el peligro inminente para su comunidad y varios de estos se basaron en los antecedentes del lugar. La expectativa de que en su comunidad podía ocurrir una emergencia, se generó, en su mayoría, a partir de los comentarios entre vecinos y familiares; en menor medida de los organismos locales (principalmente de la Cruz Roja), de emisoras locales y la televisión; en este último caso, sólo especificaron la región que podía ser afectada por las lluvias.

GRÁFICO 3 PORCENTAJE DE POBLACIÓN SEGÚN RECEPCIÓN DE LA ALERTA COMUNAL



6.4. CREDIBILIDAD EN LA INFORMACIÓN y RESPUESTA

Para interpretar las respuestas a la pregunta ¿Creyó usted en la información que recibió?, es necesario tomar en cuenta dos factores:

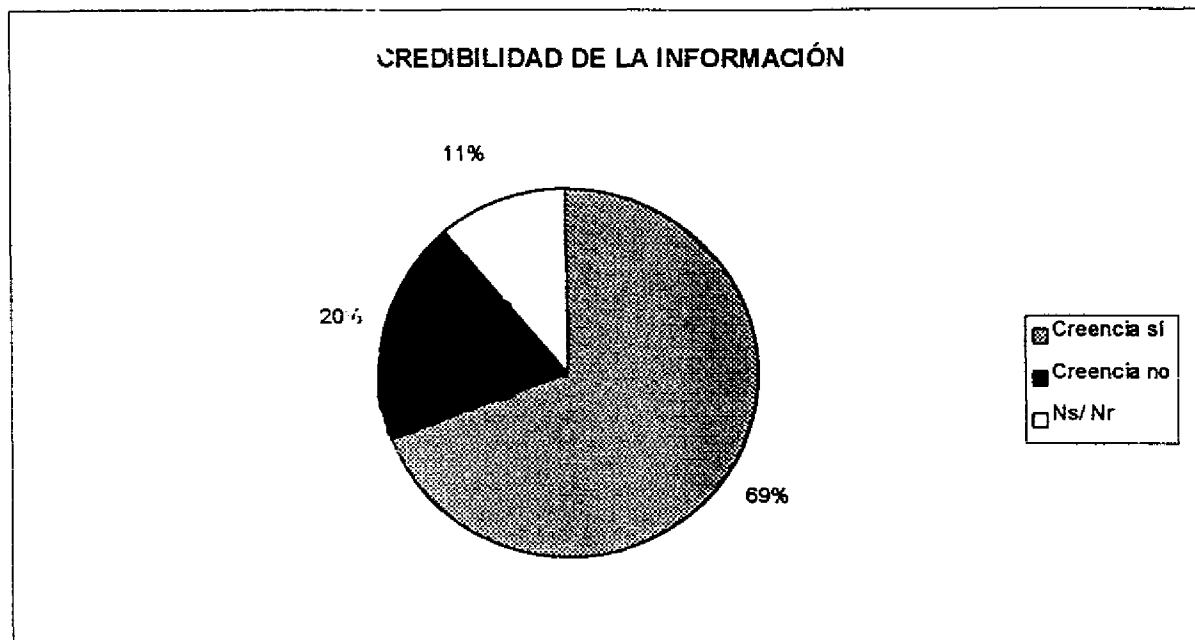
6.4.1 La credibilidad en la fuente informativa y en el contenido del mensaje

6.4.2 La percepción de la situación de amenaza en que viven.

Los resultados muestran que un 69% de las personas creyeron en la información que recibieron, es decir, no dudaron que el huracán César provocaría lluvias en el país. No obstante, la mayoría de estos no “pensaron” o “no creyeron que les ocurriera a ellos”; otros “no creían que fuera un evento de gran magnitud”. Prevalció la duda, la incertidumbre, e incluso, muchos argumentaron que el evento se daría posiblemente en

otras partes, no en su comunidad. Ahora, después de la emergencia, piensan que “si harán caso a las alertas”.

GRÁFICO 4 PORCENTAJE DE POBLACIÓN SEGÚN CREDIBILIDAD EN EL MENSAJE DE ALERTA



Prueba de lo anterior es que un 56% de los entrevistados no tomaron acciones preventivas y permanecieron en sus casas. Sin embargo, un 82% de los encuestados fueron afectados directamente por las inundaciones y en algunos casos por deslizamientos (se les llenó la casa de agua o perdieron terrenos, cultivos y animales).

Es evidente entonces, que el mensaje de alerta general llegó al destinatario y que hubo credibilidad en cuanto a la fuente de información y en este sentido la CNE y el IMN hicieron un importante esfuerzo en repetir por diferentes medios de comunicación la alerta; sin embargo falló el contenido del mensaje. Si un 61% de los encuestados manifestaron que este mensaje les resultó de fácil comprensión, entonces ¿en qué falló?