

CONCLUSIONES

A lo largo de la investigación tratamos de establecer puntos de enlace entre los diferentes subtemas que aborda el manejo de crisis; concepto que aunque novedoso se ha venido utilizando, más por necesidad que por moda, para establecer un rumbo de acción sobre el enfrentamiento de situaciones que alteran o rompen con un equilibrio o estabilidad previamente alcanzada.

Las situaciones de crisis hacen referencia a eventos que pueden llegar a suceder en todos los niveles, desde el personal o familiar, hasta el empresarial y corporativo o bien, uno donde se engloben las crisis de todos los niveles, como el de una ciudad o entidad.

El manejo que se hace de estas situaciones, en cualquier nivel que se presenta, supone el eje para enfrentarlas y superarlas de manera exitosa. Así, los planes de acción, el planteamiento de posibles escenarios, las estrategias pre y postcrisis se convierten, junto con muchas otras, en medidas inapelables del enfrentamiento de crisis.

Sin alcanzar un nivel global, pero si involucrando crisis desde corporativas hasta familiares, encontramos el trasfondo de nuestra investigación y consecuente video documental. Tomando un área de magna importancia para el desarrollo económico de México como lo es la Riviera Maya, pudimos adentrarnos en los funcionamientos y los estatutos que se establecen para hacer frente a los fenómenos naturales que cada año estremecen sus costas.

Después de hacer un análisis sobre los conceptos aplicados pudimos entender el nivel de conciencia, no solo de las autoridades de los distintos municipios del Estado, sino de la población, que a pesar de conocer los riesgos que representa el asentarse en esta área, eligen enfrentar los fenómenos de la mano de las autoridades, antes que abandonar sus hogares.

Es evidente que el éxito que han tenido las autoridades en el manejo de crisis por huracanes viene de la experiencia que comenzaron con el huracán Janet hace más de cincuenta años, el huracán Gilberto, hace veinte y el último y más atroz, el huracán Wilma hace apenas tres años.

Medidas claves son llevadas a cabo al pie de la letra por los altos mandos. Los distintos manuales de las diferentes instancias tanto gubernamentales como no gubernamentales se acoplan perfectamente siguiendo los estatutos de Protección Civil, que se convierte así en el eje medular del enfrentamiento y manejo de las crisis. Por ejemplo, pudimos estudiar los planes de emergencia de la Asociación de Hoteles, de la Cruz Roja Municipal, de la Dirección de Participación Ciudadana, entre otras. Y aunque cada una de ellas toman cursos de acción distintos en función de las prioridades o responsabilidades que tiene en los momentos críticos, al final están organizados para cumplir paso a paso las etapas del manejo de la crisis, apoyándose mutuamente y buscando el bien común.

El establecimiento de un comité que organice y coordine todas las acciones se ha convertido en la quintaesencia del éxito de Quintana Roo en cuanto al enfrentamiento de los huracanes. Creemos que la creación de este comité, al igual que se establecen comités de crisis dentro de las organizaciones y empresas, es la clave para comprender la rápida recuperación y nulas pérdidas humanas en estas ciudades ante fenómenos de tal poder.

Otro punto a favor es la capacidad y la preparación de los distintos protagonistas que conforman el comité. Se trata en su mayoría de personas que han vivido de cerca los estragos que pueden causar estos acontecimientos y que han sabido aprender de ellos, y combinando la experiencia, con los conocimientos teóricos del tema perfeccionan la rapidez de la respuesta y las estrategias a aplicar.

De manera general y como se deja en claro en la investigación, la importancia que se le da a las distintas etapas de enfrenamiento es, junto con la creación del comité, la razón de un reconocimiento nacional e internacional del manejo de crisis que se hace en la zona. La anticipación de los riesgos y de los

posibles daños que se hace en la etapa de prevención es fundamental, así con el manejo de la comunicación en todos sus aspectos.

La elección de canales adecuados, el uso de un lenguaje apropiado, la coordinación en los flujos de comunicación son para las autoridades no sólo herramientas, sino armas para poder prepararse y preparar a la población. Las campañas de difusión, la constante preparación de los protagonistas de las crisis, la cada vez más anticipada alerta que hacen los medios escritos, electrónicos y visuales para los habitantes, son sólo algunos de los ejemplos del papel de la comunicación en momentos como estos.

Sin duda y como lo afirma la Lic. Ana Mari Irabien, todo es perfectible. Pero podemos aseverar sin temor a equivocarnos, que estos mecanismos hoy funcionan y se implementan de manera adecuada, que todos y cada uno de los miembros participantes en los procesos están conscientes de su papel y que la población está preparada para enfrentar una crisis.

Creemos que el trabajo que realizamos, la investigación bibliográfica, la producción y la post producción a pesar de todos los contratiempos, nos permitió aprender mucho más de nuestra comunidad. Todo el tiempo y el esfuerzo nos ha dado la satisfacción de sentir que hemos cumplido no sólo con un requisito académico, sino con la inquietud de consolidar algo que pueda tener alguna trascendencia.

RECOMENDACIONES

Es indispensable enfatizar que la investigación y el documental son sólo una perspectiva general del manejo de crisis que se lleva a cabo en la zona. De ninguna manera se espera que se encuentren en nuestro trabajo todas las respuestas e inquietudes que el tema pudiera desencadenar. Por esto creemos que valdría la pena realizar investigaciones mucho más específicas sobre el tema; cada una de las etapas, por ejemplo, es un vastísimo campo en donde podrían llevarse a cabo estudios más profundos.

Incluso, una vez sentado el tema con nuestro trabajo, bien se podría hacer un estudio sobre un concepto que abordamos en el que también vale la pena profundizar: la comunicación de crisis. No limitando nuestra investigación al área de nuestra carrera, hay incontables perspectivas desde las cuales se puede abordar el tema: desde psicología hasta ingeniería.

También sería recomendable hacer un estudio posterior sobre las diferencias en las estrategias y el manejo de crisis según el área geográfica afectada. Por ejemplo las ciudades en el bajío y la Península de Baja California son también amenazadas por huracanes, sin embargo desconocemos la organización y las etapas a superar en estos lugares.

La amplitud de los conceptos y su inherente importancia permiten abrir un amplísimo nicho de oportunidad para el académico, el comunicólogo o el investigador que busque empaparse de un tema de recurrente importancia en el ámbito económico, social o político del país.