

## **DISCUSIÓN**

El objetivo de esta investigación fue conocer si la información proporcionada por aquellos organismos gubernamentales encargados de asistir a la sociedad en caso de desastres naturales, coincide con la información que poseen los habitantes de zonas aledañas al volcán Popocatépetl.

De acuerdo con los resultados obtenidos de inicio se observa que las autoridades encargadas de informar a las poblaciones son el CUPREDER Y Plan Operativo Popocatépetl, los cuales se enfocaron en las zonas de riesgo mayor y moderado, es decir algunas de las zonas que fueron tomadas en cuenta para esta investigación. Esta información comenzó a ser difundida en el año de 1995, en donde utilizaron métodos como: ir a las escuelas y establecer dialogo, crear programas de información y prevención, transmitir información a través de cápsulas tanto televisivas como de radiodifusión y repartir “micas” las cuales llevaban impresa la información con respecto a las medidas de prevención, rutas de evacuación y los aspectos que en un momento dado podría ocasionar una erupción. (Ver anexos)

Al preguntar en las poblaciones de las diferentes zonas de riesgo el tipo de información que les había sido proporcionada por las autoridades, nos encontramos que un porcentaje considerable en cada una de estas zonas se enfocaban en las medidas de prevención como tomar papeles importantes, estar alerta al semáforo, cubrirse la boca, tapar alimentos, guardar la calma, tener linterna, estar preparados, entre otras.

Por otro lado se encuentra el conocimiento relacionado con las rutas de evacuación, en donde la mayoría de la población de las diferentes zonas, sí las conocen, en la zona 2 consideran que se encuentran en mal estado, mientras que en la zona 1 y 3 mencionan que están bien hechas. Sin embargo no se habla de porcentajes tan separados. Podría decirse que la gente conoce sus rutas de evacuación, o por la información que recibieron hace mas de 4 años y que aun recuerdan, o por que es el camino que recorren a diario, tampoco se podría hablar de que se guían por los señalamientos porque se habla de un 50% de la zona uno, el 30.56% de la zona dos y el 33.33% de la zona tres, que lo conocen, mientras que el resto lo ignoran por completo.

También se habla del semáforo volcánico, el cual es considerado como un instrumento de comunicación y alertamiento, que permite definir el nivel de actividad del volcán, y que tendría que tener el siguiente seguimiento, comunicar a las autoridades de Protección Civil para estas realicen acciones recomendadas, y su vez lo comuniquen a su población para que esta defina su nivel de alertamiento en tres niveles correspondientes a los colores del semáforo y si así lo requiriera la condición de riesgo comunicada, se tomarían las medidas correspondientes en los diferentes planes operativos. (De la Cruz, 2004). Sin embargo los habitantes de las diferentes zonas y hasta las autoridades locales de las poblaciones desconocen el verdadero significado de cada una de las fases. La gente conoce el semáforo y sabe que existe. Sin embargo la información es distorsionada, ya que para las autoridades la fase verde significa normalidad, para la mayoría de las personas de las diferentes zonas significa inactividad volcánica, la fase amarilla por un lado es alerta y por otro prevención y finalmente la fase roja, para las

autoridades es alarma y para la gente alerta. Lo cual nos indica que es importante analizar los factores que intervienen en la percepción de riesgo, ya que esto permitirá distinguir mas eficazmente el mensaje a cada grupo (Green, CFIA 1990a, 2000b). Y se podrá evitar la distorsión de este, el cual podría representar un peligro, debido a que la comunicación tiende a enfatizar lo dramático o aspectos extravagantes, errores desagradables y conflictos (CONvello, Von y Slovic, 1987).

Con respecto a los señalamientos que han sido aportados por las autoridades, como son el de ruta de evacuación, transporte de evacuación y albergues, es evidente que no están informados de lo que significan ya que porcentajes muy bajos solo dieron el significado adecuado. Esto podría deberse nuevamente a que no hay una comunicación directa con las poblaciones, o que simplemente esos señalamientos no existen, o si existen no están a la vista del publico, debido a que porcentajes muy elevados mencionan que no les han explicado su significado, y entonces no se como se espera que en caso de una erupción, se logre una evacuación exitosa, si no existen lo fundamental para lograrlo. Toda esta falta de información orilla a las todas las comunidades y hasta a las mismas autoridades a actuar como se muestra a continuación. La experiencia de una evacuación realizada en diciembre de 1994 generó un especial fenómeno social de “contraevacuación” resultante de la conjunción de una cierta “falsa alarma”, el escepticismo de los habitantes del entorno con respecto al posible daño por erupción volcánica y una intervención gubernamental deficiente y ejecutada en medio de una ausencia de mecanismos de alertamiento. Solo los ulteriores sucesos de la continua y muy notable actividad del volcán, el papel de los medios de comunicación (Fernández y López, 1995) y la necesaria y a veces

visible dedicación de actividades por parte de funcionarios gubernamentales han logrado desvanecer los restos de aquel fenómeno de la contraevacuación. (Macias, 1998). Lo mencionado con anterioridad sucedió en 1994 y es evidente que en esas fechas aun no se brindaba información a nadie, ya que como lo mencioné al inicio fue a partir de 1995. Si embargo el CUPREDER informa que fue a partir del año de 1999 y 2000, cuando bajo bastante la información transmitida, y compararon la actitud de la gente con lo sucedido en 1994 y con lo que sucedió después en el año 2000 y definitivamente no se notó una mejoría. Entonces nos podemos hacer la interrogante de ¿Qué hizo falta? O fue que simplemente la gente olvido todo lo que se les había dicho. Con esto se comprueba la primera hipótesis en donde dice que el nivel de comunicación de riesgo de las personas que habitan en las poblaciones aledañas al volcán Popocatépetl es muy limitado en comparación con lo que les han comunicado las instituciones gubernamentales.

El conocimiento con el que cuentan las diferentes zonas de riesgo con respecto a los riesgos volcánicos, medidas de prevención y de alerta, es muy limitado o por lo menos no era lo que se esperaba. A la gente no le cuesta trabajo entender la información que en algún momento les fue proporcionada, el problema podría ser la falta de seguimiento, ya que tienen muy presentes las medidas de prevención en caso de caída de ceniza o materiales volcánicos, y con esto se podría creer que es probable que las autoridades informaron o sigan informando a las diferentes zonas de riesgo, el problema sería que siguen informando o le siguen dando mas énfasis a los aspectos que la gente ya conoce bien, y aquellos que desconocen ni siquiera lo mencionan. Y para esto sería muy útil llevar acabo el proyecto de comunicación de riesgo que en 1997, un grupo de investigadores

del Observatorio Vulcanológico de la Universidad de Colima lo puso en marcha, ellos aplicaron una encuesta a las poblaciones de las zonas de alto y mediano riesgo volcánico, con el objetivo de sondear que conocía la población de los peligros volcánicos y otros aspectos de organización de emergencia concernientes a las actividades de protección civil. Y los resultados indicaron que la población desconocía muchos de los peligros específicos y quería saber acerca del volcán de Colima. Es por eso que a partir de ese año el Grupo de información del Observatorio Vulcanológico inició un programa para informar a la población sobre los peligros del Volcán de Colima, para que los habitantes de cada una de las comunidades en riesgo supieran identificar cual peligró volcánico sería el mas probable en su localidad en caso de una erupción volcánica. (Macias, 1998)

Los medios de comunicación desempeñan un papel muy importante para los habitantes de estas zonas, y es por eso que son utilizados como la única manera de enterarse de la actividad actual del volcán a parte de la información que podría ser brindada por las autoridades. Sin embargo la calidad informativa por la vía de los medios de comunicación es la mas baja (Fernández, 1999). Ya que los medios tienden a enfatizar lo dramático o aspectos excepcionales, errores desagradables, y conflictos, por otro lado presentan el problema de que dependen un par de fuentes y eso hace que la verificación no sea posible (Wiegman y Gutteling, 1995).

Por otro lado los habitantes hicieron propuestas para mejorar la información proporcionada. Las personas de la zona 1 proponen mayor claridad en la información, mientras que las zonas 2 y 3 sugieren métodos para transmitir la información necesaria. Esto habla de que definitivamente es necesario llevar

acabo lo que menciona Marco Biocca (2004) con respecto a la importancia que juega la comunicación dentro de un desastre natural, él dice que es necesario que la atención sea enfocada en características eficaces, como son: la claridad del mensaje y el uso apropiado de herramientas profesionales, para que así los habitantes cercanos al riesgo volcánico puedan adoptar técnicas de comunicación, confiar en la fuente del mensaje y darle la credibilidad necesaria a un proceso que podría conducir honestamente.

Con respecto a facilitar una evacuación rápida la zona 1 sugiere mas transporte. Sin embargo el CUPREDER menciona que cuando ocurrió la erupción del año 2000, se mando transporte a las comunidades de mas alto riesgo, y la gente hacia caso omiso, es decir nadie quería dejar sus tierras, por tal motivo su sugerencia resulta un poco incongruente, ya que los hechos hablan por si solos. En lo que se refiere a la zona dos, sugiere que se compongan las rutas de evacuación y la zona tres mas información. Y por lo que se puede notar la zona tres es la menos informada, lo cual no debería ser así ya que muchas de las comunidades que pertenecen a esa zona van a ser utilizadas para albergues pero ellos no lo saben y algunos creen que también tienen que evacuar y no es así.

A continuación se muestra un dato un poco contradictorio en base a todo lo que se a reportado con anterioridad ya que al preguntar acerca de que si la información proporcionada con respecto a las medidas de prevención y rutas de evacuación ha sido útil, la mayoría de la gente de las tres zonas de riesgo responden que si, en relación con las medidas de prevención, esto no es lo contradictorio, si no lo que sigue, ya que también la mayoría de la población en las tres zonas de riesgo respondieron que la información de las rutas de evacuación

es útil. Mientras que anteriormente se reportó que muchos no las conocen. Esto puede deberse a que les resulta útil porque no han tenido que utilizarla o si la han utilizado, ha sido a través de sus propias estrategias.

Un punto muy importante dentro de la comunicación de riesgo es la confianza de la información dada por las autoridades, en esta parte se observó que un alto porcentaje de habitantes en cada una de las zonas mencionan que las autoridades no han informado adecuadamente con respecto a los riesgos volcánicos.

De acuerdo con Fernández (1999) la estructuración de las campañas informativas ha tenido como características esfuerzos inconclusos, dualidad de mensajes, incapacidad de muchos de los emisores para transmitirlos, y en general la ausencia de un plan coherente y unificado en donde ofrezcan discursos, completos y confiables.

Finalmente en base a los resultados obtenidos es probable que el tipo de información transmitida por los organismos, resulta ineficaz para los pobladores de las diferentes zonas de riesgo. Mientras que por otro lado se infiere que la información relacionada con las medidas de prevención varía entre los organismos encargados de proporcionar dicha información y los habitantes de las comunidades próximas al cráter del volcán, debido a que la comunicación es algo más que el medio que transporta un mensaje; es el proceso que lo vuelve respuesta (Ferrer, 1982), y esa, es la respuesta que no está siendo evidente por parte de los habitantes.