

# Cobertura del desastre. Confianza institucional, opinión pública y resiliencia

## Disaster Coverage. Institutional Trust, Public Opinion and Resilience

Francisco Rubén Sandoval Vázquez<sup>1</sup>

Recibido el 13 de enero de 2018.  
Aceptado el 5 de febrero de 2019.

### Resumen

El propósito de esta investigación es relacionar la importancia de los medios para la difusión de la cultura de la prevención del riesgo, a fin de aumentar las estrategias de afrontamiento y de resiliencia. Para ello, se realizó un estudio exploratorio empleando técnicas cualitativas y cuantitativas, a través de la aplicación de un análisis estadístico no probabilístico, en localidades afectadas por el sismo del 19 de septiembre de 2017 en los estados de Morelos y Puebla. Los resultados muestran que existe una relación entre la información que se difunde mediáticamente y la orientación de la opinión pública, lo que se transforma en un factor crítico capaz de disminuir la vulnerabilidad social ante una catástrofe. Se encontró, también, que la confianza en las instituciones es un detonante de la resiliencia social y la gobernanza ambiental.

### Palabras clave

Confianza institucional, resiliencia, afrontamiento, riesgo, desastre.

### Abstract

The purpose of this research report is to relate the importance of the media to the dissemination of the culture of risk prevention in order to increase coping strategies as well as resilience. An exploratory study was carried out using qualitative and quantitative techniques through the application of a nonprobabilistic statistical analysis in localities affected by the earthquake of 19 September 2017 in the states of Morelos and Puebla. The results show that there is a link between the information disseminated by the media that guides public opinion, which becomes a critical factor that can reduce social vulnerability to a catastrophe. Trust in institutions was found to be a trigger for social resilience and environmental governance.

### Keywords

Institutional trust, resilience, confrontation, risk, disaster.

<sup>1</sup> Profesor e investigador en la Facultad de Estudios Superiores de Cuautla (FESC) en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM), México. Coordinador del Laboratorio de Masculinidades. [fsandoval@uaem.mx](mailto:fsandoval@uaem.mx).

## Introducción

En México, los desastres se presentan con regularidad y son de diversa índole; tal es el caso de las catástrofes generadas por inundaciones, deslizamientos, huracanes, sismos y/o erupciones volcánicas. Debido a ello, el Estado Mexicano ha desarrollado diversos esquemas de seguridad ampliada,<sup>2</sup> con el objetivo de mitigar los efectos de los desastres e impulsar una cultura de protección civil que coadyuve a aminorar los efectos de dichas catástrofes.

La cultura de la protección civil se fomenta en México desde las estructura gubernamentales, al menos desde hace tres décadas —particularmente desde el 19 de septiembre de 1985. A 32 años de aquella tragedia, el 19 de septiembre del 2017, la catástrofe se repitió: otro terremoto de 7.1 grados en la escala Richter estremeció al país. El epicentro del último se localizó a 12 km al sureste de Axochiapan, Morelos, y a 1 km de San Felipe Ayutla, Puebla.<sup>3</sup>

Es sabido que el uso de los medios masivos contribuye tanto a una mejor gestión del riesgo como a un control de la crisis generada por una catástrofe.<sup>4</sup> Los medios de información se transforman en protagonistas durante una crisis e influyen en la forma en la cual se enfrenta una catástrofe. Se trata de lo que algunos especialistas nombran como *efecto CNN*,<sup>5</sup> en relación con la capacidad de los medios para orientar la opinión pública e imponer la agenda en general.

En el contexto de la lucha por las audiencias, se propicia que las noticias sean un producto de mercado, con lo que se diluye la veracidad y el rigor ético de los medios en aras de un aumento del *rendimiento económico* de las noticias.<sup>6</sup> Resulta interesante observar de primera mano los efectos de la cobertura mediática del sismo del 19 de septiembre de 2017, particularmente en las principales cadenas de televisión: Televisa y TV Azteca, porque la cobertura mediática del sismo permite explicar el fenómeno catalogado como “turismo de la catástrofe”, que concentró la ayuda humanitaria en lugares donde ya no se requería, como Jojutla, en tanto que comunidades más apartadas como Hueyapan, Morelos, así como San Andrés Tzitzicatzla, Puebla, no recibieron los apoyos necesarios.

En el transcurso de la intervención primaria, se observó que el rescate televisivo de la niña “Frida Sofía” del colegio Rébsamen<sup>7</sup> fue un ejemplo dramático de los efectos perversos de la

2 Úrsula Oswald Spring y Hans Günter Brauch (comps.), *Reconceptualizar la seguridad en el siglo XXI*, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)-Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, d. f., México, 2009, p. 122.

3 Expansión, “El sismo de 7.1 grados deja al menos 273 muertos, 137 de ellos en la CDMX”, *Expansión*. Disponible en <<http://expansion.mx/nacional/2017/09/19/el-sismo-de-7-1-grados-deja-al-menos-20-edificios-con-danos-graves-en-la-cdmx>>, [fecha de consulta: 21 de septiembre, 2017].

4 Organización de las Naciones Unidas, “Reducción del Riesgo de Desastres: un instrumento para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio”, Secretario General para la Reducción del Riesgo de Desastres. ISDR”. Disponible en <<http://archive.ipu.org/PDF/publications/drr-s.pdf>>, [fecha consulta: 28 diciembre, 2016].

5 Samuel Toledano y Alberto Ardèvol-Abreu, “Los medios ante las catástrofes y crisis humanitarias: propuestas para una función social del periodismo”, *Communication and Society/Comunicación y Sociedad*, vol. 26, núm. 3, Pamplona, España, 2013, p. 194.

6 *Ibidem*, p. 191.

7 Jenaro Villamil, “La pelea por el rating y la invención de Frida Sofía”, *Proceso*. Disponible en <<http://www.proceso.com.mx/505893/la-pelea-rating-la-invencion-frida-sofia>>, [fecha de consulta: 3 octubre, 2017].

cobertura mediática del desastre, que, lejos de contribuir a la seguridad humana<sup>8</sup> y aminorar la vulnerabilidad de las personas, con su banalización propició una mayor exposición al riesgo, un aumento de la vulnerabilidad ante el desastre y la obstrucción de las acciones de afrontamiento social.

En la era en que los medios establecen el debate y la agenda pública,<sup>9</sup> vale la pena indagar cómo las personas que constantemente viven escenas de catástrofe aún no perciben el riesgo ambiental en el que se encuentran: ¿acaso es un problema de información o de comunicación? Los medios de información, principalmente la televisión, ¿contribuyen a ampliar el alcance de las campañas mediáticas de protección civil?

Es sabido que la labor informativa de las televisoras puede favorecer la disminución de la vulnerabilidad ante el riesgo de los desastres,<sup>10</sup> por lo que es importante preguntar cómo contribuyeron los medios de información, particularmente las principales televisoras que orientan la opinión pública (así como las representaciones sociales del riesgo), a mitigar el estrés e incrementar la resiliencia de la población, durante la catástrofe en localidades periurbanas del centro de México, entre los estados de Morelos y Puebla.

Con el objetivo de responder estas interrogantes se realizó un estudio exploratorio, aplicando las escalas de percepción del riesgo, estrés, afrontamiento y resiliencia, que ya se habían aplicado previamente a personas afectadas por inundaciones en 2013, 2014,<sup>11</sup> 2015<sup>12</sup> y 2016.<sup>13</sup>

La investigación se llevó a cabo en los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2017 —los más difíciles para los afectados por la catástrofe del 19 de septiembre—, abarcando la zona oriente del estado de Morelos, así como el poniente del estado de Puebla que colinda con Morelos, que fueron las más siniestradas después del sismo. Asimismo, esta investigación se desarrolló con la perspectiva de la investigación-acción participativa.

## La importancia mediática de difundir la cultura de la protección civil

En la sociedad mexicana, expuesta a factores de inestabilidad y riesgo social, se fomenta la cultura de protección civil con el fin de disminuir la vulnerabilidad. Resulta importante conocer cómo las herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación contribuyen a disminuir la vulnerabilidad de las personas debido a la difusión de un mejor conocimiento del riesgo.

---

8 Organización de las Naciones Unidas, "Teoría y práctica de la seguridad humana. Aplicación del concepto de seguridad humana y el Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para la Seguridad de los Seres Humanos", *Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios*. Disponible en <<https://www.unocha.org/sites/dms/HSU/Publications%20and%20Products/Human%20Security%20Tools/Human%20Security%20in%20Theory%20and%20Practice%20Spanish.pdf>>, [fecha de consulta: 20 de marzo, 2015].

9 Manuel Castells, *Comunicación y poder*, Siglo XXI, D. F., México, 2012, p. 206.

10 Samuel Toledano y Alberto Ardévol-Abreu "Los medios ante las catástrofes y crisis humanitarias: propuestas para una función social del periodismo", *Communication and Society/Comunicación y Sociedad*, vol. 26, núm. 3, Pamplona, España, 2013, p. 195.

11 Úrsula Oswald Spring y Serena Eréndira Serrano Oswald [eds.], *Risks, Violence, Security and Peace in Latin America*, Springer International Publishing, Basilea, Suiza, 2018, pp. 129-142.

12 Ignacio Rubio [coord.], *Sociología del riesgo. Marcos y aplicaciones*, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Ciudad de México, México, 2018, pp. 213-228.

13 Francisco Sandoval Vázquez y colaboradores, "Modelo de los determinantes de la percepción de resiliencia a partir del riesgo y estrés percibidos en relación con la gobernanza de la protección civil", *Invium*, vol. 12, núm. 1, Ciudad de México, México, 2017, pp. 30-35.

Si se entiende por opinión pública aquella que establecen los públicos ante un fenómeno social, esta se trata de una construcción social, consensada y difundida, consistente en algo que se *sabe cierto*, que los públicos dicen *saber* sobre la realidad. También, al ser los medios capaces de crear tendencias de opinión, permiten además orientar la opinión pública hacia umbrales de confianza institucional, con lo que se mejora la gestión del riesgo así como la capacidad de afrontamiento del desastre.<sup>14</sup>

La opinión pública se erige como una forma de representación social de la realidad que se refiere al saber del sentido común; además, mezcla objetos tangibles y figuras simbólicas que relacionan a las personas de un grupo social determinado. La opinión pública se presenta como “las verdaderas necesidades y las tendencias correctas de la realidad”.<sup>15</sup> De forma análoga, una representación social es *saber de sentido común* que permite comunicar y dar sentido de pertenencia social; de esta manera, la representación social incluye lo figurativo, lo simbólico y la pertenencia a un ambiente.

La construcción social del riesgo pasa por la representación social del peligro, de la vulnerabilidad y de las amenazas. Estudios anteriores<sup>16</sup> demostraron que la percepción del riesgo es un factor importante en las actitudes para afrontar un desastre, ya que mantiene a la población en estado de alerta, lo que permite a ésta tener una condición resiliente frente a algún acontecimiento futuro de riesgo.

Existe una relación directa entre la confianza en las instituciones y el riesgo que se enmarca en la representación social del riesgo; es un conjunto de procesos materiales y simbólicos e históricos de las poblaciones que influyen en las acciones colectivas de afrontamiento. La comunidad en la que una persona vive determina lo que es o lo que no es un riesgo.

Las comunidades y las personas generan mayores estrategias de afrontamiento y capacidad resiliente en la medida en que comparten *saberes* socioambientales.<sup>17</sup> En una entrevista con una persona de San Andrés Tzitzicatzla, en Puebla, una mujer afirmó: “siempre hemos vivido junto a la barranca, y aunque muchas veces se ha desbordado llevándose nuestras cosas o nuestros animales, siempre hemos vivido ahí, no nos da miedo pues ya estamos impuestos [...] aunque siempre da dolor perder sus cosas así”.<sup>18</sup>

El concepto de riesgo es una de las principales herramientas teóricas disponibles que permiten mitigar los efectos de las catástrofes. La percepción social del riesgo es una condición

14 Susana Arroyo, Martha Rodríguez y Ricardo Pérez (eds.), *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres. Guía para equipos de respuesta*, Organización Panamericana de la Salud, Ciudad de Panamá, Panamá, 2009, pp. 40-42.

15 Giovanni Sartori, *¿Qué es la Democracia?*, Altamir Ediciones, Bogotá, Colombia, 1994, p. 57.

16 Francisco Sandoval Vázquez *et al.*, “Modelo de los determinantes de la percepción de resiliencia a partir del riesgo y estrés percibidos en relación con la gobernanza de la protección civil”, *Invium*, vol. 12, núm. 1, Universidad de Sonora, Sonora, México, 2017, pp. 30-35. También puede consultarse Deysi Ofelmina Jerez Ramírez, “Construcción social del riesgo de desastres: la teoría de representaciones sociales y el enfoque social en el estudio de problemáticas socio-ambientales”, *Repositorio Universitario del Instituto de Investigaciones Económicas*, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Disponible en <<http://ru.iiec.unam.mx/2810/>>, [fecha de consulta: 11 de noviembre, 2016]. Instituto de Investigaciones Económicas, “Construcción social del riesgo de desastres: la Teoría de Representaciones Sociales y el enfoque social en el estudio de problemáticas socio-ambientales”, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Disponible en <<http://ru.iiec.unam.mx/2810/>>, [fecha consulta: 11 noviembre, 2016].

17 Francisco Sandoval Vázquez *et al.*, *op. cit.*

18 Entrevista sobre estrés postraumático a Doña “G”, habitante de San Andrés Tzitzicatzla, 8 de diciembre, 2017.

que antecede las posibilidades de afrontamiento, y conocerlo disminuye la vulnerabilidad.<sup>19</sup> La incapacidad para determinar las condiciones de riesgo en las que viven las personas proviene de su propia representación social del riesgo. Las representaciones colectivas inducen la forma en la cual las personas perciben la realidad e interactúan con ella. Como lo apuntó Ignacio Martín-Baró,<sup>20</sup> la sociedad mantiene su unidad mediante una consciencia colectiva (un saber normativo que impone pautas de actuación personal y social).

Ninguna persona está exenta de hallarse en una situación de riesgo que ponga en peligro su vida, ya que en la cotidianidad se está expuesto a constantes amenazas: un accidente automovilístico o una fuga de gas, entre otras muchas situaciones de riesgo. Pero si éste no es percibido, las personas no generan estrategias de afrontamiento, presentes o futuras. De ahí la importancia de la representación social del riesgo.

La cultura de la protección civil promueve una mejor percepción del riesgo, así como la generación de "planes de acción". Ante una situación de desastre, es necesario conocer las medidas que se deben tomar para saber cómo actuar, pese a que el peligro se encuentre en la posibilidad de futuros daños ya visibles, como la destrucción de una presa, o invisibles, como la pérdida general de confianza. Así pues, las acciones de afrontamiento se relacionan esencialmente con la representación social del riesgo y la previsión del peligro.

Los riesgos tienen esencialmente un componente de incertidumbre, pues cada riesgo radica en la posibilidad de los daños futuros posibles, que se agravan con la pérdida general de confianza para afrontar favorablemente una situación de peligro. Por ello, la mejor forma de mitigar los riesgos está relacionada con la prevención, así como con la confianza en las personas y en las instituciones.

Una situación de riesgo puede ocurrir en cualquier momento, sin previo aviso; puede ser algo conocido con antelación, por lo que es posible generar estrategias de afrontamiento, capaces de disminuir la amenaza y aumentar la posibilidad de superar la crisis. La cultura de prevención del riesgo que el CENAPRED ha promovido con respecto a las erupciones volcánicas del Popocatepelt resulta un buen ejemplo de estrategias de afrontamiento difundidas ampliamente en las poblaciones aledañas al volcán. De la misma forma, el desastre que ocasionaron las inundaciones y desplazamientos generados por las lluvias torrenciales de los huracanes Ingrid y Manuel en el 2013, ejemplifican cómo las medidas de alerta temprana de protección civil pueden ser ignoradas.

La prevención de los desastres tiende a disminuir los efectos fatales de los riesgos, por ello las personas con mayor conocimiento de las medidas de protección civil tienen mejores oportunidades de afrontar una catástrofe.<sup>21</sup> También, entonces, la difusión de la información y de las acciones que implementa la cultura de la protección civil disminuye la vulnerabilidad ante el riesgo, así que la participación de los medios de información resulte trascendente, como lo revela el monitoreo del Popocatepelt.

Los medios de información y las estrategias de comunicación cobran relevancia en el contexto de los desastres, ya que tienen el potencial de cambiar la representación social del riesgo, al mostrar las amenazas a la seguridad humana. Si se considera que los riesgos son inevitables, las

---

19 Francisco Sandoval Vázquez *et al.*, *op. cit.*

20 Ignacio Martín-Baró, *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica*, Universidad Centroamericana José Simón Cañas, San Salvador, El Salvador, 1985, p. 33.

21 Francisco Sandoval Vázquez *et al.*, *op. cit.*

campañas mediáticas de prevención y de cultura de protección civil son fundamentales a fin de mejorar las estrategias de afrontamiento.

## Método

La confianza en uno mismo y en los demás favorece la resiliencia comunitaria e individual, además de mejorar el diseño e instrumentación de estrategias de afrontamiento ante un desastre. Se plantea que la labor informativa de las televisoras incide en la mitigación del riesgo al visibilizar y proporcionar datos que apoyen una mejor cultura de la protección civil. Con base en estos antecedentes, se procedió a realizar una investigación-acción sobre los efectos del sismo del 19 de septiembre de 2017 en comunidades cercanas al epicentro.

En Morelos se escogieron las localidades de Ocuituco, San Pedro Apatlaco, Tepalcingo, Temoac, Tlayacapan y Totolapan; en el estado de Puebla, San Andrés Tzitzicatzla, municipio de Acteopan. Esa localidad fue seleccionada por su proximidad a Morelos. La selección de las localidades se realizó debido a que éstas presentan niveles de marginación y rezago social medio muy similares entre sí.<sup>22</sup>

Se empleó una triangulación metodológica, utilizando herramientas de investigación tanto cualitativas como cuantitativas. Se realizaron entrevistas en profundidad a la gente afectada por el sismo sobre las condiciones de su comunidad y su vivienda previas al evento. Asimismo se entrevistó de manera abierta a responsables de protección civil, con el objetivo de conocer la postura de las instituciones.

También se aplicaron las escalas de *percepción del riesgo, estrés, afrontamiento y resiliencia*, a través de formularios en papel, mediante un encuestador previamente capacitado y con la verificación de un supervisor de campo. En total se levantaron 420 cuestionarios, de los cuales 35 fueron desechados por presentar inconsistencias, por lo que la muestra total corresponde a 385 personas. Las escalas se levantaron en un periodo de 4 semanas, a partir del día 20 de septiembre de 2017.

Al finalizar la aplicación de todas las encuestas, se recopiló y codificó la información en una base de datos. Al concluir la captura y codificación de los formularios, la base de datos se trasladó al programa *SPSS*, donde se realizaron los análisis estadísticos. En *SPSS* se calcularon las escalas y subescalas; además se realizaron los análisis inferenciales a fin de corroborar la hipótesis alterna y desechar la hipótesis nula, según la cual la escala de *percepción del riesgo* modifica el comportamiento de las personas frente a las catástrofes, particularmente el estrés y la resiliencia. Se buscó específicamente la correlación con la subescala de confiabilidad en instituciones respondientes a los desastres.

En este artículo se postula que existe una relación entre la confianza institucional, las estrategias de afrontamiento y la resiliencia; es decir, la relación entre confianza en las instituciones y las posibilidades de superar los estragos ocasionados por un desastre. Esa es la razón por la que se decidió realizar una correlación lineal entre las escalas, a fin de conocer cómo se relacionan entre ellas, con el propósito de determinar si la hipótesis alterna se mantiene o, por el contrario,

22 Secretaría de Desarrollo Social, "Municipios de la Cruzada Nacional contra el Hambre", *Catálogo de localidades*, Sistema de Apoyo para la Planeación del PDZP-SEDESOL. Disponible en <<http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/>>, [fecha de consulta: 23 noviembre, 2017].

si la hipótesis nula es la que prevalece. En esta etapa se seleccionó la correlación de Pearson, a fin de establecer una relación multivariada de las escalas seleccionadas.

## Resultados

Las comunidades seleccionadas, al vivir en condiciones de rezago en su *doxa*, admiten que el destino *ya está escrito* y no pueden hacer mucho para cambiarlo. Esta creencia aumenta su vulnerabilidad al riesgo y disminuye su capacidad resiliente. En el imaginario social de las comunidades en las que se realizó el estudio, las causas del peligro, así como el riesgo, yacen en fenómenos sobrenaturales o naturales pero no histórico-sociales, por lo que la acción social no puede mejorar las condiciones de seguridad o disminuir la vulnerabilidad.

Con el propósito de confirmar los postulados teóricos, se hizo la relación entre el grado de marginación con las escalas de percepción del riesgo, estrés, afrontamiento y resiliencia. Además, se buscó encontrar alguna significación entre la marginación social con las capacidades de resiliencia, afrontamiento y percepción del riesgo. La teoría señala que los desastres no son naturales,<sup>23</sup> por consiguiente, la relación entre marginación y resiliencia debiera ser negativa, porque la carencia no es sólo material sino también de recursos cognitivos que les permitan a las personas enfrentar y superar una crisis.

### Cuadro 1. Correlaciones entre marginación municipal y otras escalas seleccionadas

	Grado de marginación municipal 2010	Percepción del riesgo	Estrés	Afrontamiento	Resiliencia	
Grado de marginación municipal 2010	Correlación de Pearson	1	-0.306*	0.11	-0.092	-0.163*
	Sig. (bilateral)		0	0.051	0.099	0.003
	N	341	327	317	324	327
Percepción del riesgo	Correlación de Pearson	-0.306*	1	-0.298*	0.452*	0.624*
	Sig. (bilateral)	0		0	0	0
	N	327	334	312	318	323
Estrés	Correlación de Pearson	0.11	-0.298*	1	-0.032	-0.249*

23 Georgina Calderón, "Lo ideológico de los términos en los desastres", *Revista Geográfica de América Central*, Número especial, XIII Encuentro de Geógrafos de América latina (EGAL), vol. 2, núm. 47E, Universidad Nacional de Costa Rica, Heredia, Costa Rica, 2011, pp. 1-16.

	Sig. (bilateral)	0.051	0		0.573	0
	N	317	312	324	309	314
<b>Afrontamiento</b>	Correlación de Pearson	-0.092	0.452*	-0.032	1	0.503*
	Sig. (bilateral)	0.099	0	0.573		0
	N	324	318	309	331	321
<b>Resiliencia</b>	Correlación de Pearson	-0.163*	0.624*	-0.249*	0.503*	1
	Sig. (bilateral)	0.003	0	0	0	
	N	327	323	314	321	335

\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia a partir de la Base de Datos Desastres Morelos, 2017.<sup>24</sup>

Al analizar los datos del Cuadro 1 se observa que sólo se encontró relación entre la marginación social con las escalas de *percepción del riesgo* y *resiliencia*, donde el *p* valor encontrado es 5%, lo que es aceptable en estudios sociales. En cambio, la correlación resultó negativa, por lo que es inversamente proporcional. Con esos datos se confirma que, a mayor marginación social, menor capacidad social para percibir el riesgo, así como para mantener una actitud resiliente frente a la catástrofe.

Conviene resaltar que la condición de vulnerabilidad social preexistente agrava las posibilidades de afrontar la crisis, pese a que las personas mantuvieran una actitud resiliente. El desastre es antecedido por condiciones sociales que lo agudizan y disminuyen las posibilidades de las personas de superar la crisis. La representación social que tengan del riesgo se consolida entonces como un proceso histórico y simbólico.

También se contrastó el grado de marginación con las variables ya citadas, con el propósito de reiterar el postulado teórico según el cual no existen los desastres naturales,<sup>25</sup> en el sentido de que el peligro es una condición natural, pero estos tienen altos costos humanos debido a la vulnerabilidad en la que se encuentran las personas antes de que ocurra el desastre. A fin de comprobarlo, se llevó a cabo la correlación entre el rezago municipal, las escalas de percepción del riesgo, las de estrés, las de afrontamiento y las de resiliencia. Los resultados arrojaron que el *p* valor del nivel de significancia es 1%, entre el rezago social y las escalas de percepción del riesgo y la resiliencia; pero en este caso la correlación se presentó de manera negativa, es decir, existe una relación directa entre la vulnerabilidad socioeconómica con la percepción del riesgo y la resiliencia de forma inversa, como se muestra en el Cuadro 2.

<sup>24</sup> Los datos en los que se basa el análisis fueron obtenidos de manera directa en campo, mediante el levantamiento de las encuestas en los municipios señalados (tanto en Morelos como en Puebla). Se trata, por tanto, de datos propios y procesados, también, de manera personal.

<sup>25</sup> *Idem*.



## Cuadro 2. Correlaciones entre rezago municipal y otras escalas seleccionadas

	Grado de marginación municipal 2010	Percepción del riesgo	Estrés	Afrontamiento	Resiliencia	
Grado de rezago municipal 2010	Correlación de Pearson	1	-0.325**	0.117*	-0.118*	-.149**
	Sig. (bilateral)		0	0.038	0.034	0.007
	N	341	327	317	324	327
Percepción del riesgo	Correlación de Pearson	-0.325**	1	0.298**	0.452**	0.624**
	Sig. (bilateral)	0		0	0	0
	N	327	334	312	318	323
Estrés	Correlación de Pearson	0.117*	-0.298**	1	-0.032	-0.249**
	Sig. (bilateral)	0.038	0		0.573	0
	N	317	312	324	309	314
Afrontamiento	Correlación de Pearson	-0.118*	0.452**	-0.032	1	0.503**
	Sig. (bilateral)	0.034	0	0.573		0
	N	324	318	309	331	321
Resiliencia	Correlación de Pearson	-0.149**	0.624**	-0.249**	0.503**	1
	Sig. (bilateral)	0.007	0	0	0	
	N	327	323	314	321	335

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia a partir de la Base de Datos Desastres Morelos, 2017.

Ahora bien, en cuanto al supuesto de que los medios de información crean tendencias de opinión que pueden llegar a incidir en el imaginario social, se buscó contrastar la subescala de *confianza en las instituciones*, con las escalas de *percepción del riesgo*, *estrés*, *afrontamiento*,

y *resiliencia*. El supuesto descansa sobre el precepto teórico: a mayor confianza en sí mismo y en los demás, es posible superar una catástrofe.

Con este objetivo se realizó una correlación de Pearson entre las escalas ya mencionadas (*confianza en las instituciones, percepción del riesgo, estrés, afrontamiento y resiliencia*). El *p* valor del nivel de significancia entre el rezago social con las escalas de estrés y afrontamiento fue 5%; en este caso, la significancia fue diferenciada, ya que la relación entre el rezago social y el estrés resultó positiva, lo que significa que, a mayor rezago social, mayor estrés en las personas. La correlación entre el rezago social y la escala de afrontamiento también fue significativa (con un *p* valor de 5%), sólo que en este caso fue negativa; así, a mayor rezago social, menor capacidad de afrontar el desastre.

Al relacionar las escalas de percepción del riesgo, estrés, afrontamiento y resiliencia con la subescala de confianza en las instituciones, se encontró un *p* valor altamente significativo al estar en 1%, en cada una de las escalas en relación con la confianza en las instituciones (como se había predicho de acuerdo con el análisis teórico del riesgo, y como se muestra en el Cuadro 1).

Por lo anterior, el *p* valor menor al nivel de significancia planteado permite afirmar con certeza que la confianza en las instituciones es determinante en las estrategias de afrontamiento y la actitud resiliente, por lo que la hipótesis nula se desechó y quedó firme la hipótesis alterna. Con esos datos se puede afirmar que existe una correlación entre las escalas seleccionadas con subescala de confianza en las instituciones; es decir, las posibilidades de enfrentar exitosamente una catástrofe están relacionadas con el nivel de confianza que las personas tienen en sí mismas así como en las instituciones respondientes, como se muestra en el Cuadro 3.

### Cuadro 3 . Correlaciones entre Rezago Municipal y otras otras escalas seleccionadas

	Conf_Inst	Percepción del riesgo	Estrés	Afrontamiento	Reisiliencia	
Confianza institucional	Correlación de Pearson	1	0.639**	-0.228**	0.376**	0.507**
	Sig. (bilateral)		0	0	0	0
	N	345	330	321	327	331
Percepción del riesgo	Correlación de Pearson	0.639**	1	-0.298**	0.452**	0.624**
	Sig. (bilateral)	0		0	0	0
	N	330	334	312	318	323
Estrés	Correlación de Pearson	-0.228**	-0.298**	1	-0.032	-0.249**
	Sig. (bilateral)	0	0		0.573	0
	N	321	312	324	309	314

<b>Afrontamiento</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>0.376**</b>	<b>0.452**</b>	<b>-0.032</b>	<b>1</b>	<b>0.503**</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.573</b>		<b>0</b>
	<b>N</b>	<b>327</b>	<b>318</b>	<b>309</b>	<b>331</b>	<b>321</b>
<b>Resiliencia</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>0.507**</b>	<b>0.624**</b>	<b>-0.249**</b>	<b>0.503**</b>	<b>1</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	<b>N</b>	<b>331</b>	<b>323</b>	<b>314</b>	<b>321</b>	<b>335</b>

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia a partir de la Base de Datos Desastres Morelos, 2017.

La correlación entre la subescala *confianza institucional* con la escala de *afrontamiento* y también con la de *resiliencia* es positiva, lo que indica que se trata de una relación directa; es decir, a mayor confianza institucional, mayor capacidad de resiliencia. También es coherente la teoría al observar el resultado empírico de la correlación entre el estrés y la confianza en las instituciones, que tiene un valor negativo, lo que muestra que, a menor confianza en las instituciones gubernamentales encargadas de responder a un desastre, mayor es el estrés de las personas.

Este hallazgo permite argumentar que el papel de los medios informativos es de gran valor durante los momentos críticos en los que se vive un desastre. Si los medios informativos difunden información que tiende a que las personas pierdan la confianza en las instituciones encargadas de la seguridad y de la protección civil, las posibilidades de superar la crisis son menores, ya que la capacidad de resiliencia así como de afrontamiento disminuye en tanto que el estrés aumenta.

No se trata de no divulgar las fallas gubernamentales o los errores en el diseño y/o implementación de políticas públicas; tampoco, de argumentar a favor del solapamiento de actos de corrupción por parte de los actores o de las instituciones gubernamentales que responden a la catástrofe. Por el contrario, los medios deben informar objetiva e imparcialmente sobre lo que la población afectada está reportando. La información crítica y objetiva permite mejorar el desempeño de los cuerpos de seguridad ampliada, y aumentar la confianza en las instituciones.

Lo que afecta negativamente la confianza en las instituciones y en las personas son las notas que contribuyen a crear un ambiente de incertidumbre, las cuales suelen ser tendenciosas, además de no respetar los criterios de objetividad o de imparcialidad propios del periodismo. Un ejemplo de este caso fue la *fake news* en la que una persona denunciaba que los tráileres con ayuda humanitaria provenientes del estado de Michoacán hacia Morelos habían sido desviados para que su carga fuera depositada en bodegas del Sistema DIF del gobierno de Morelos.

Este video fue nota nacional sin que los periodistas o reporteros de los medios informativos nacionales, tanto de la televisión como de la prensa escrita, verificaran la información. Un anónimo aseguró que él había sido obligado a trasladar a las bodegas del DIF de Morelos un tráiler

que contenía ayuda humanitaria, y su denuncia la hizo a través de una red social de baja confiabilidad pero que se hizo “viral”. También el obispo de Cuernavaca hizo una denuncia similar empleando el mismo método. Nunca se pudo demostrar la veracidad de esta información; no obstante, el rumor se esparció.<sup>26</sup>

Este señalamiento provocó un acto vandálico en las bodegas del Sistema DIF estatal ubicadas en la ciudad de Cuernavaca, el saqueo y la pérdida en la confianza institucional, que se trasladó a la policía y a los servicios de salud estatales, y que luego se reflejó en desconfianza hacia las policías locales, toda vez que los encuestados preferían otras agencias de seguridad antes que las autoridades más cercanas (ver Gráfica 1).

Al mismo tiempo, la nota del robo de los apoyos provenientes de otras entidades del país por parte del gobierno del estado que desviaba los tráileres desmotivó el envío de ayuda, no sólo hacia las instancias gubernamentales sino también a otros actores sociales involucrados en la consolidación de centros de acopio. Estos centros no gubernamentales se vieron afectados al no recibir más apoyos de otras entidades, como ocurrió en el caso del centro de acopio de la Universidad y de la Cruz Roja Morelos.

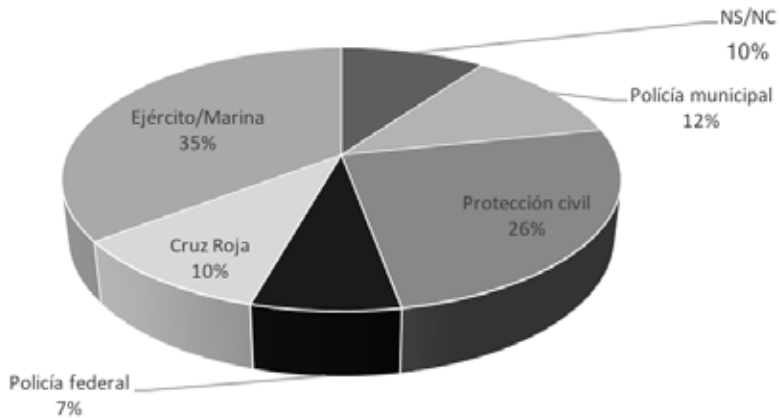
Otro efecto perverso de la desconfianza institucional generada por el supuesto robo de la ayuda humanitaria que se enviaba fue que las personas, principalmente de la Ciudad de México, decidieron entregar directamente en mano la ayuda a los damnificados, lo que generó algo que se dio a conocer como “turismo del desastre”: mucha gente con buenas intenciones, decidió trasladarse a las zonas afectadas y congestionó los de por sí maltrechos caminos y carreteras para llegar a dichos lugares. Esto provocó dificultad para la movilidad de los cuerpos de socorro o de las agencias de seguridad; desperdicio o concentración de la ayuda en algunas zonas, e, incluso, que pobladores sin afectación en sus personas o bienes pidieran dádivas, con lo que disminuyó su capacidad resiliente.

Los resultados estadísticos revelan aspectos interesantes sobre la confianza institucional así como la interacción de la gente con los órganos estatales encargados de proveer de seguridad ampliada a las comunidades. Por ejemplo, la Iglesia católica no fue mencionada como una institución preferida como actor de auxilio ante el desastre, no así la Cruz Roja.

El Ejército, como una de las instituciones en la que más confían los mexicanos, sólo por detrás de las Universidades y la Iglesia, fue el organismo público con mayor preferencia de intervención humanitaria ante un desastre. El prestigio del Ejército se extiende al ámbito de la gestión de riesgo, por la sistemática aplicación y difusión del Plan DN-III, por el que el Ejército interviene como primer respondiente y sus acciones, incluso, se prolongan hasta la reconstrucción. Entre los encuestados después del sismo de septiembre de 2017 en el área de estudio, 1 de cada 3 encuestados señaló que prefería al Ejército como la institución que lo asistiera a fin de superar la catástrofe, como se muestra en la Gráfica 1.

26 Octavio Rodríguez Araujo, “Una crítica fraternal a *La Jornada*”, *La Jornada*. Disponible en <<http://www.jornada.unam.mx/2017/09/28/opinion/031a1pol>>, [fecha de consulta: 30 septiembre, 2017].

### Gráfica 1. Ante una contingencia por desastre, ¿qué institución(es) o personas le gustaría que llegara(n) a ayudar?



Fuente: elaboración propia a partir de la Base de Datos Desastres Mor. 2017

En las comunidades que formaron parte del estudio, los albergues se instalaron en canchas o unidades deportivas municipales; en ellos, personal del ayuntamiento, servicios de salud, elementos de protección civil y voluntarios se organizaron a fin de proporcionar alimentos y primeros auxilios, así como alojamiento a personas damnificadas, tanto a quienes perdieron sus casas como a aquellas personas que no tenían las condiciones necesarias para preparar sus alimentos o que demandaban algún tipo de servicio médico. Desde el momento del sismo, y hasta el 1 de octubre, estos albergues recibieron la mayor parte de los apoyos, antes de que los ciudadanos decidieran ir personalmente a entregar ayuda humanitaria a los damnificados, hecho que generó una disminución de víveres donados a los albergues. Esta transformación en la entrega de víveres provocó que los damnificados regresaran a sus casas estructuralmente dañadas a fin de recibir el apoyo directamente, con lo que se incrementaron el caos, la pérdida de confianza y el riesgo al que se exponían los sobrevivientes.

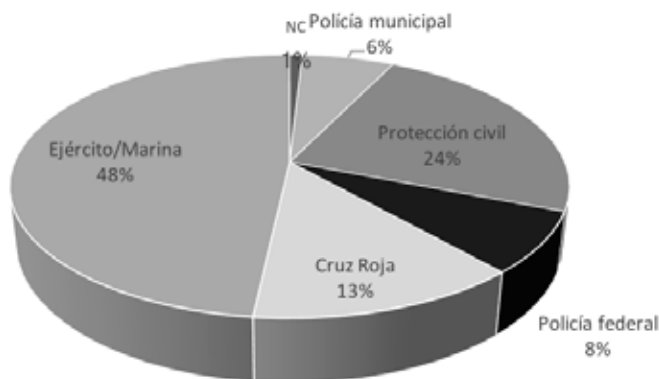
La pérdida de confianza en las instituciones que administraron los albergues municipales explica, en alguna proporción, por qué la mayoría de los encuestados también preferiría que los albergues fueran administrados por personal militar —por una parte, debido a la confianza en general que se tiene en la institución; por otra, debido al hecho de que la falta de organización era patente en los albergues municipales—. La gente considera que el personal militar tiene mayor experiencia en la gestión del riesgo por su constante participación en auxilio de la población en relación con Plan DN-III.

En los albergues instalados por autoridades locales, se observó improvisación y desorden, directrices confusas y contradictorias, además de centralizadas. Esto ocurrió debido a la inexperiencia de algunos funcionarios (se debe tener en consideración que los funcionarios municipales normalmente cambian cada trienio y la mayoría de los funcionarios estaba en su segundo año de

gestión municipal). También, a la carencia de planes de contingencia o de protección civil municipal. Por ejemplo, el manejo de los desechos, la limpieza de los baños y letrinas, la organización de la recepción y repartición de ayuda son, entre otros factores, los que volvieron conflictivo el manejo de los albergues.

Un ejemplo dramático de ello sucedió en el municipio de Tepalcingo, el día 25 de septiembre de ese mismo año, cuando se presentó una lluvia torrencial que generó el derrumbe de un bordo que, a su vez, provocó la inundación, durante la madrugada, de uno de los dos albergues de la cabecera municipal. El hecho demostró que las autoridades locales no sabían las condiciones de riesgo en las que se encontraban sus propias instalaciones; que los atlas de riesgo no existían, y que el personal de protección civil que instaló el albergue no estaba capacitado en materia de gestión de catástrofes. La gente común lo percibió aunque no pudo enunciarlo, y su juicio fue claro: al preguntársele qué institución preferiría que administrara el albergue, sólo 6% mencionó a la Policía Municipal, frente a 24% que dijo preferir que lo hiciera personal de protección civil. Sumándolos, sólo 1 de cada 3 consultados prefiere a las autoridades civiles locales, como se observa en la Gráfica 2.

### Gráfica 2. Al evacuar a la población y concentrarla en un albergue, ¿qué institución prefiere que lo administre?



Fuente: elaboración propia a partir de la Base de Datos Desastres Mor. 2017

Por el contrario, el Ejército resultó ser la institución más reconocida por la población civil y en la que más se confía para la administración de un albergue para damnificados. Prácticamente, uno de cada dos encuestados lo señaló como la institución más confiable, a pesar de que en las localidades seleccionadas no se instaló un albergue por parte del Ejército y de que las personas que contestaron la encuesta no se encontraban en los albergues al momento de ser consultados, sino en sus casas o terrenos.

## Conclusión

La confianza en las instituciones resulta ser una condición que influye en la capacidad de las personas para afrontar un desastre y generar acciones resilientes. Cuando los medios promueven mensajes con información no verificada y tendenciosa, el periodismo desinforma y contribuye a aumentar el déficit de confianza en las instituciones gubernamentales y/o sociales. Empero, cuando la labor informativa de los medios se apega a los hechos, contribuye a elevar los niveles de percepción del riesgo, disminuir el estrés, fomentar las propuestas de afrontamiento y de resiliencia en la población damnificada.

La hipótesis propuesta en esta investigación se comprobó mediante la correlación de *Pearson*; así, se puede postular que un modelo de seguridad humana basado en la cultura de la protección civil posibilita que la sociedad esté consciente del riesgo, genere estrategias de afrontamiento y potencie su nivel de resiliencia ante un desastre. La resiliencia, entonces, tiene una correlación directa con la percepción del riesgo, ya que se encuentra relacionada con la información que la población recibe.

De acuerdo con Ulrich Beck y Georgina Calderón, es importante recordar que el riesgo es imperceptible, y que, al mismo tiempo, es una exposición voluntaria además de deliberada, tanto en términos sociales como personales. Los medios pueden contribuir a aminorar la vulnerabilidad de la población que se encuentra en riesgo, mediante la promoción de la cultura de la protección civil e información pertinente que favorezca la percepción del riesgo en el que se encuentran las personas, dependiendo del contexto y situación de la población. En definitiva, una mejor percepción del riesgo disminuye el estrés, además de favorecer la resiliencia.

Por el contrario, tanto la desinformación como la falta de difusión de la cultura de la protección civil propician que las personas no perciban el riesgo en el que se encuentran; incluso, la falta de difusión y de actualización de los programas municipales de protección civil incide negativamente en la capacidad de afrontar un desastre.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, y los arrojados en el análisis de los datos, se puede concluir que la hipótesis alterna presentada en esta investigación se mantiene y se acepta como verídica, por lo que se admite que la cobertura mediática es una herramienta que mejora la preparación ante el riesgo, incrementa los niveles de resiliencia, la confianza en las instituciones gubernamentales, y fomenta la gobernanza ambiental.

## Referencias

- Alfombra Roja, "TV Azteca y Televisa pelearon por el rating del 19-S", [en línea], *El Universal*, Ciudad de México, México, 27 de septiembre, 2017. Disponible en <<http://www.eluniversal.com.mx/espectaculos/tv-azteca-y-televisa-pelearon-por-el-rating-del-19-s>>, [fecha de consulta: 27 de septiembre, 2017].
- ARROYO BARRANTES, Susana, RODRÍGUEZ, Martha y PÉREZ, Ricardo (eds.), *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta*, Organización Panamericana de la Salud (ops), Ciudad de Panamá, Panamá, 2009.
- CASTELLS, Manuel, *Comunicación y poder*, Siglo XXI, D. F., México, 2012.
- CALDERÓN, Georgina, "Lo ideológico de los términos en los desastres", *Revista Geográfica de América Central*, número especial, XIII Encuentro de Geógrafos de América latina (EGAL), vol. 2, núm. 47E, Universidad Nacional de Costa Rica, Heredia, Costa Rica, 2011, pp. 1-16.
- Expansión, "El sismo de 7.1 grados deja al menos 273 muertos, 137 de ellos en la CDMX", *Expansión*. Disponible en <<http://expansion>.

- mx/nacional/2017/09/19/el-sismo-de-71-grados-deja-al-menos-20-edificios-con-danos-graves-en-la-cdmx>, [fecha de consulta: 21 septiembre, 2017].
- GARCÍA ACOSTA, Virginia (coord.), *Historia y desastres en América Latina III*, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social-Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina (La Red), D. F., México, 2008.
- HABERMAS, Jürgen, *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*, Gustavo Gili, Barcelona, España, 1994.
- JEREZ RAMÍREZ, Deysi Ofelmina, "Construcción social del riesgo de desastres: la Teoría de Representaciones Sociales y el enfoque social en el estudio de problemáticas socio-ambientales", *Repositorio Universitario del Instituto de Investigaciones Económicas*, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Disponible en <<http://ru.iiec.unam.mx/2810/>>, [fecha de consulta: 11 de noviembre, 2016].
- LUHMANN, Niklas, *Sociología del riesgo*, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México, 1992.
- MARTÍN-BARÓ, Ignacio, *Acción e ideología. Psicología social desde Centroamérica*, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, San Salvador, El Salvador, 1985.
- Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción de Riesgo de Desastres (UNISDR), Marco de Acción de Hyogo para 2005-2015: *Aumento de la resiliencia de las naciones y las comunidades ante los desastres*", *Estrategia internacional para la reducción de desastres*, Kobe, Hyogo, Japón. Disponible en <[www.eird.org/cdmah/contenido/hyogo-framework-spanish.pdf](http://www.eird.org/cdmah/contenido/hyogo-framework-spanish.pdf)>, [fecha de consulta: 8 de diciembre, 2016].
- Organización de las Naciones Unidas (ONU), *Teoría y práctica de la Seguridad humana. Aplicación del concepto de seguridad humana y el Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para la Seguridad de los Seres Humanos*, Dependencia de seguridad Humana-Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios-Organización de las Naciones Unidas, Nueva York, EE. UU., 2009. Disponible en <<https://www.unocha.org/sites/dms/HSU/Publications%20and%20Products/Human%20Security%20Tools/Human%20Security%20in%20Theory%20and%20Practice%20Spanish.pdf>>, [fecha de consulta: 20 de marzo, 2018].
- Programa Cruzada Nacional contra el Hambre (CNCH), "Municipios de la Cruzada Nacional contra el Hambre", *Catálogo de localidades*, Sistema de Apoyo para la Planeación del PDZP-SEDESOL. Disponible en, <<http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/>>, [fecha de consulta: 23 noviembre, 2017].
- OSWALD SPRING, Úrsula y GÜNTER BRAUCH, Hans (comps.), *Reconceptualizar la seguridad en el siglo XXI*, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)-Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, D. F., México, 2009.
- OSWALD SPRING, Úrsula y SERRANO OSWALD, Serena Eréndira (eds.), *Risks, Violence, Security and Peace in Latin America*, Springer International Publishing, Basilea, Suiza, 2018.
- RODRÍGUEZ ARAUJO, Octavio, "Una crítica fraternal a *La Jornada*", [en línea], *La Jornada*. Ciudad de México, México, 28 de septiembre, 2017. Disponible en <<http://www.jornada.unam.mx/2017/09/28/opinion/031a1pol>>, [fecha de consulta: 30 de septiembre, 2017].
- RUBIO, Ignacio (coord.), *Sociología del riesgo. Marcos y aplicaciones*, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Ciudad de México, México, 2018.
- SANDOVAL VÁZQUEZ, Francisco et al., "Modelo de los determinantes de la percepción de resiliencia a partir del riesgo y estrés percibidos en relación con la gobernanza de la protección civil", *Invurnus*, vol. 12, núm. 1, Universidad de Sonora, Sonora, México, 2017, pp. 30-35.
- SARTORI, Giovanni, *¿Qué es la democracia?*, Altamir Ediciones, Bogotá, Colombia, 1994.
- TOLEDANO, Samuel y ARDEVOL ABREU, Alberto, "Los medios ante las catástrofes y crisis humanitarias: propuestas para una función social del periodismo", *Communication and Society/Comunicación y Sociedad*, vol. 26, núm. 3, Pamplona, España, 2013, pp. 190-213.
- VERA POSECK, Beatriz, CARBELO BAQUERO, Begoña y VECINA JIMÉNEZ, María Luisa, "El concepto de resiliencia ha acabado con la dictadura del concepto de vulnerabilidad", *Papeles del Psicólogo, Consejo General de la Psicología en España*, vol. 27, núm. 1, Madrid, España, 2006, pp. 40-49.
- VILLAMIL, Jenaro, "La pelea por el rating y la invención de Frida Sofía", *Proceso.com.mx*, Ciudad de México, México, 3 de octubre, 2017. Disponible en <<http://www.proceso.com.mx/505893/la-pelea-rating-la-invencion-frida-sofia>>, [fecha de consulta: 3 de octubre, 2017].
- WAHLSTRÖM, Margareta, *Reducción del riesgo de desastres: un instrumento para alcanzar los objetivos de desarrollo del milenio*, Unión Interparlamentaria-Unit Nations International Strategy for Disaster Reduction (ISDR), Nueva York, EE. UU., 2010. Disponible en <<http://archive.ipu.org/PDF/publications/drr-s.pdf>>, [fecha de consulta: 28 diciembre, 2016].