

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL
MANEJO DE INFORMACIÓN EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE
RIESGOS DEPARTAMENTAL DE PANDO ANTE EVENTOS DE
INUNDACIONES**

**PROYECTO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

Autora: Univ. Grasiela Gonzales Limpias

Tutor: Lic. Lifer Romero Vaca

COBIJA-PANDO-BOLIVIA

2022

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER EL MANEJO
DE INFORMACIÓN EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS
DEPARTAMENTAL DE PANDO ANTE EVENTOS DE INUNDACIONES

Proyecto de Grado sometido a consideración de la Universidad Amazónica de Pando, del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas y la Carrera Ciencias de la Comunicación Social

Requisito para optar al grado académico:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social

Por

Grasiela Gonzales Limpias

Cobija- Pando- Bolivia

Este Proyecto de Grado, ha sido aceptado en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, la Dirección del Área Ciencias Sociales y Humanísticas y aprobada por el Tribunal.

FIRMANTES:

M.Sc. Miladis Marilia Conde Herrera
DIRECTORA DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

Lic. Alejandro Montoya Villanueva
TRIBUNAL

Lic. Sonia Casta Rivero Núñez Vela
TRIBUNAL

Lic. Mayra Sandra Cabrera Holanda
TRIBUNAL

Lic. Lifer Romero Vaca
TUTOR

Univ. Grasiela Gonzales Limpias
POSTULANTE

DEDICATORIA

El presente proyecto, lo dedico inicialmente a Dios por haberme dado salud y vida, por permitirme llegar hasta este preciso momento y alcanzar uno de mis objetivos; contemplando su amor y bondad a cada paso que doy por la vida.

A mi adorado padre Flavio Gonzales Hurtado por ser un hombre ejemplar por darme una excelente educación e inculcado valores para enfrentarme a la vida como una mujer de bien.

A mi amada madre Mirza Limpias Angulo por su amor infinito y apoyo en los momentos más difíciles que atravesé enseñándome que los sueños se cumplen con esfuerzo disciplina y dedicación.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Amazónica de Pando, Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, Carrera Ciencias de la Comunicación Social y a todos los docentes que componen este grupo de enseñanza y formación.

Al Lic. Alfredo Aparicio Callaú, por el empeño y dedicación de transmitir sus conocimientos y la predisposición de enseñar, motivar y aportar desde su experiencia a la formación académica. Sobre todo por ser un gran amigo y excelente consejero.

Al Ing. Milton Alfredo Soletto Zabala por todo el apoyo brindado en el desarrollo de este proyecto. Las palabras de ánimo, los consejos brindados para cumplir este objetivo por encima de las dificultades y luchas para mi superación personal y profesional.

Aprovecho estas líneas para agradecer a mis hermanos: Yesenia, Marcia, Cismali, y Favio Cesar, por ese apoyo incondicional y por creer en mí; al igual a todos mis amigos que me dieron palabras de aliento día a día para no desistir de este proyecto.

Grasiela Gonzales Limpias

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Lista de anexos.....	ix
Resumen ejecutivo.....	x

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I.....	3
------------------------	----------

ANÁLISIS SITUACIONAL Y PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
--	----------

1.1 Antecedentes generales.....	3
1.1.2 Descripción del problema.....	5
1.1.3 Objetivo General.....	9
1.1.4 Objetivos específicos.....	9
1.1.5 Justificación.....	10

CAPÍTULO II.....	12
-------------------------	-----------

MARCO METODOLÓGICO.....	12
--------------------------------	-----------

2.1 Metodología.....	12
2.1.1 Tipo de investigación.....	13
2.1.2 Enfoque de investigación.....	13
2.1.3 Universo y muestra.....	13
2.1.3.1 Universo.....	13
2.1.3.2 Muestra.....	13
2.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
2.2.1 Entrevista semi- estructurada.....	14
2.2.2 Observación.....	15
2.3 Diagnóstico situacional.....	15

CAPÍTULO III	17
MARCO REFERENCIAL	17
3.1 Marco Legal.....	17
3.1.1 Constitución Política del Estado	17
3.1.2 Ley N° 602 de Gestión de Riesgos	17
3.1.3 Decreto Departamental 03/ 2020	19
3.2 Marco Teórico.....	19
3.2.1 Teoría del Miedo.....	20
3.2.2 Cambio climático.....	21
3.2.3 Vulnerabilidad	22
3.2.4 Teoría de la Resiliencia.....	23
3.2.5 Impacto	24
3.2.6 Comunicación y coordinación	25
3.2.7 Mediatización.....	26
3.3 Marco Conceptual.....	28
3.3.1 Información.....	28
3.3.1 Manejo de información.....	28
3.3.3 Estrategia comunicacional	29
3.3.4 Medio de comunicación.....	29
3.3.5 Alerta temprana.....	30
3.3.7 Amenaza	30
3.3.8 Inundación	30
3.3.9 Respuesta	30
3.3.8 Plan de Gestión de Riesgo	31
 CAPITULO IV	 32
DIAGNÓSTICO	32
4.1 Resultados del diagnóstico.....	32
4.1.1 Análisis FODA Unidad de Gestión de Riesgos	32
4.1.2 Análisis de entrevistas	32
4.2 Selección, jerarquización y priorización de necesidades.....	37

CAPÍTULO V	40
DISEÑO DEL PROYECTO	40
5.1 Denominación y naturaleza del proyecto.....	40
5.1.1 Descripción del proyecto	40
5.1.2 Justificación del proyecto	43
5.1.3 Marco institucional	46
5.1.5 Objetivo	53
5.1.5.1 Objetivo general.....	53
5.1.5.2 Objetivos específicos.....	53
5.1.6 Componentes, actividades y productos.....	53
5.1.7 Métodos y técnicas.....	73
5.1.7.1 Técnicas e instrumentos	74
5.1.8 Metas e indicadores	74
5.1.9 Beneficiarios directos e indirectos.....	76
5.1.10 Localización física y cobertura espacial	76
5.1.11 Organización de la evaluación.....	77
5.2. Marco administrativo	77
5.2.1 Equipo de gestión.....	77
5.2.2 Organigrama	78
5.2.3 Cronograma de actividades.....	79
5.2.4 Determinación de recursos necesarios.....	79
5.2.4.1 Recursos humanos	79
5.2.4.1 Recursos humanos y materiales.....	81
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis situacional FODA.....	33
Tabla 2	Plan de medios televisivo.....	61
Tabla 3	Plan de medios radial.....	61
Tabla 4	Guión informativo.....	62
Tabla 5	Cuña radial.....	63
Tabla 6	Cronograma de visitas a medios de comunicación regionales.....	64
Tabla 7	Propuestas de metas e indicadores.....	75
Tabla 8	Cronograma de actividades.....	79
Tabla 9	Recursos materiales y humanos necesarios.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Señalética para aplicar en zonas de alto riesgo.....	57
Figura 2	Señalética para aplicar en zonas de deslizamiento de tierra.....	58
Figura 3	Señalética para aplicar en calles con alto riesgo.....	58
Figura 4	Señalética para aplicar en barrancos.....	59
Figura 5	Ficha informativa.....	67
Figura 6	Propuesta de hoja volante.....	68
Figura 7	Nuevo Organigrama.....	78

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1	Titulares de los medios de comunicación en las temporadas de lluvia.....
Anexo 2	Evidencias de análisis FODA realizado.....
Anexo 3	Guía de entrevistas dirigidas al público externo.....
Anexo 4	Observación de lugares para la implementación de señalética (barrio Junín).....

RESUMEN EJECUTIVO

La temporada de lluvia en el departamento Pando es un evento natural que ocurre cada año, por lo que muchas familias que viven a orillas del río Acre o zonas de alto riesgo requieren información oportuna, veraz y concisa sobre lo referente a las condiciones climáticas para poder estar alerta en caso se presente un evento adverso o de inundación.

La Unidad de Gestión de Riesgos (UGR) es la institución encargada de emplear mecanismos y protocolos de seguridad de acción inmediata al momento que se presenta una situación de emergencia, poniendo en marcha el plan de contingencia y activando automáticamente el Comité de Operaciones de Emergencia Departamental (COED). Por ello que dicha institución debe proyectar una imagen de confianza y suplir las necesidades informativas que requiere la población vulnerable.

La Unidad de Gestión de Riesgos, en el afán de tomar acciones inmediatas para precautelar el bienestar de la población vulnerable, dejan al descubierto debilidades que repercuten en reclamos vertidos por los pobladores que viven en las zonas de alto riesgo; dieron a conocer que dicha institución no brinda la información que se requiere de manera precisa, lo que conduce a los vecinos a buscar otras fuentes de información en su mayoría portales de noticia del vecino país Brasil.

Es por ello que, se realizó una revisión documental exhaustiva sobre situaciones similares de inundaciones y desastres naturales en otros países para que partir de ello, se pueda diseñar y emplear una estrategia de comunicación. De esta manera fortalecer el manejo de información en la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental, todo ello basado en la sistematización de datos brindada por los brazos operativos de esta institución. En síntesis se podrá verter una información veraz y oportuna, antes durante y después del evento adverso y/o emergencia departamental.

INTRODUCCIÓN

Las estrategias de comunicación son utilizadas como herramientas coadyuvantes para resolver diferentes problemáticas que se presenten en la sociedad, además que se encargan de generar un cambio de actitud en un determinado público para el bien social. Es por ello que se realiza una estrategia de comunicación con diferentes productos y contenidos que ayudaran a fortalecer el manejo de la información en la Unidad de Gestión de Riesgos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

Para diseñar la estrategia de comunicación se hizo un diagnóstico previo sobre la situación actual de la institución y mediante entrevistas realizadas a los vecinos del lugar de estudio, se pudo evidenciar cuál es la percepción que tiene la población vulnerable sobre la UGR en el proceso de la difusión de información, y si esta información es relevante y les resulta útil para tomar sus recaudos. Es por ello que la estrategia se emplea con base en las necesidades informativas de la población vulnerable.

Para ello se realizó la revisión documental de diferentes estudios e investigaciones sobre los procesos de comunicación y difusión de información, que permiten tener una visión más amplia del manejo de información en situaciones adversas; y de este modo, establecer los parámetros para coadyuvar en el manejo de la información en la UGR y dar el sustento que requiere el presente documento de investigación.

La propuesta de una estrategia de comunicación, para el fortalecimiento del manejo de información en la UGR, se realizó a partir de la necesidad informativa que tiene la población vulnerable en las temporadas de lluvia. Se plantea un producto para establecer parámetros sobre el tipo de información que se va difundir y medios para informar antes, durante y después del evento adverso.

Como parte de la estrategia de comunicación, también se hace referencia a la importancia de la implementación de un sistema de señalética que será de ayuda para los vecinos que requieren acciones y gestiones de las autoridades competentes en temas de riesgos, tomando en

cuenta que los vecinos del barrio Junín no solo se enfrentan a las posibles inundaciones, sino que también tienen que lidiar con el peligro del barranco y los deslizamientos de tierra, que cada vez consume más sus avenidas.

De esta manera podemos mencionar que no hay evento adverso que no produzca cambios y que una situación no es igual a otra, ya que cada una tiene sus particularidades. Sin duda alguna, cada situación de emergencia dejará su huella en la población, pero lo que tiene que quedar claro, es que para poder enfrentar las inundaciones se tienen que realizar cambios en el sentido comunicacional, haciendo énfasis en cada una de las etapas del evento adverso.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS SITUACIONAL Y PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes generales

Según su evolución histórica, gestionar el riesgo en contraposición al esquema precedente de administración de los desastres, se entiende hoy como “un proceso social complejo que conduce al planeamiento y aplicación de políticas, estrategias, instrumentos y medidas orientadas a impedir, reducir, prever y controlar los efectos adversos de fenómenos peligrosos sobre la población, los bienes y servicios y el ambiente” (Lavell, 2001, p. 19), es decir, las actividades o acciones desintegradas no tienen lugar en la gestión de riesgo .

Es así que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, en enero de 2005 dio la Conferencia Mundial sobre la Reducción de los desastres, reunida en Kobe, Hyogo- Japón donde se promueve la instauración de la Gestión de Riesgo como política pública a nivel internacional, que marcó un hito importante en el manejo de las emergencias de riesgo a nivel mundial en ese entonces.

Por su parte, Arroyave y Erazo (2014) mencionan que ante estos eventos de inundaciones desde hace algún tiempo los medios de comunicación han venido informando sobre situaciones de emergencia en las que, a pesar del incremento del uso de los medios masivos de comunicación, el número de pérdidas humanas y daños materiales son la consecuencia directa e indirecta de los desastres de origen natural que ha ido en aumento.

Cabe señalar que la planificación de la comunicación y de la gestión de la información es el punto de partida para decidir qué y cómo se va a comunicar, hacia quiénes se dirigen los mensajes a través de qué medios y en qué contexto.

En ese entendido, Arroyave y Erazo plantean que los medios de comunicación deben “dejar de ser vistos sólo desde su carácter instrumental, mostrándose poco preparados para abordar la prevención de desastres, enfocándose más en la cobertura de la emergencia ocasionada por el desastre mismo” (2014, p. 51), es importante resaltar que los medios de comunicación están llamados a afrontar este reto.

Debido a que “la comunicación, la información y el conocimiento son vistos como artículos de consumo, sobre todo por los grandes medios de comunicación” (Molina, 2016, p. 4-5), eso se debe a que las grandes empresas televisivas se concentran más en lucrar.

Sin embargo, la comunicación de riesgo es más que informar por los medios masivos el desastre ocurrido “implica además generar estrategias para promover una cultura de cuidado y prevención que permita enfrentar situaciones extraordinarias de la mejor manera posible, reduciendo al máximo sus efectos negativos en la salud de las personas”, (Ministerio de Salud de la Nación, 2016, p. 7), es decir, la comunicación de riesgo no es solo informar, es una forma de comunicación estratégica que parte del hecho de desastre, en busca de alternativas de soluciones y prevención o planes de acción en caso de futuros hechos similares.

Es en este sentido que los planes o estrategias comunicacionales constituyen herramientas importantes en coyunturas donde es necesario la actuación inmediata de diferentes grupos de personas o comunidades que se encuentran amenazadas por diferentes circunstancias.

Dicha situación se puede constatar en diversos tipos de eventos, donde los factores comunicacionales se convierten en elementos coadyuvantes de importancia de acciones movilizadoras para brindar instructivos y tranquilidad a personas que sufren algún tipo de contratiempo o se sienten inseguras.

Dentro del rol y la necesidad de comunicación, Prensa NextIBS (2018) menciona que la comunicación Institucional a nivel interno se encarga de conocer la identidad de la institución para después plasmarla en todo el personal que trabaja en ella; mientras que, de puertas a fuera, busca crear credibilidad, demostrar relevancia y transmitir empatía.

También menciona que, el órgano de comunicación de un ente público tiene la responsabilidad de asegurar que la opinión pública y la sociedad conozcan las decisiones sobre la institución, ya que en el marco democrático las acciones de la administración recaerán sobre toda la ciudadanía. Se trata por tanto de un proceso que debe adaptarse a las necesidades, convicciones y aspiraciones de los públicos.

Abocándonos a nivel nacional, o incluso local, es importante fortalecer aspectos relevantes dentro de las instituciones encargadas de llevar adelante las actividades de Gestión de Riesgo; pues una gran debilidad que existe es la escasa difusión de información de la institución hacia la población vulnerable, debido a que no se está brindando la información necesaria y oportuna que requiere la población vulnerable. Por este motivo, al momento de presentarse la amenaza de inundación, las personas no tienen conocimiento preciso de cómo y cuándo deberían tomar sus recaudos de evacuación ante un posible desastre.

A nivel local, la situación se torna aún más compleja. Existe una serie de deficiencias y debilidades en la Unidad de Gestión de Riesgos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando que hasta el momento no se han podido subsanar. Si bien existe un plan de contingencia para la evacuación inmediata de las familias que viven en las zonas de alto riesgo, no se ha podido trabajar ni hacer las gestiones respectivas en temas preventivos, ni de difusión informativa que genere un cambio de actitud en la población para que esta sepa cómo actuar ante la inminente llegada de un evento de inundación.

1.1.2 Descripción del problema

Los desastres naturales son eventos inevitables que ocurren con frecuencia en diferentes regiones del planeta. Una buena estrategia comunicacional puede contribuir en gran medida para que estos fenómenos naturales sean mitigados y sus impactos no generen situaciones de crisis para pobladores y autoridades.

Los países que cuentan con un sistema de alerta temprana, pueden controlar y mitigar los impactos que causan los eventos climáticos extremos. Es importante mencionar que, como

toda estrategia de comunicación, la comunicación de riesgo comprende objetivos que se complementan entre sí para dar una respuesta integral; a fin de alcanzar diferentes interlocutores, momentos y situaciones de comunicación. Es por ello que se consideran muchos tipos de mensajes y procesos, ya que comunicar fundamentalmente es construir cultura.

En la Gestión de Riesgos, los comunicadores son actores relevantes para facilitar el diálogo con las familias y la comunidad en el manejo de conceptos y la apropiación del tema, a través de estrategias comunicativas que generen acciones y conciencia en la población más vulnerable.

Es por ello, que las instituciones encargadas de realizar las Gestiones de Riesgos tienen que desarrollar actividades que incluyan las tres etapas que comprende un evento adverso: La primera etapa es la parte preventiva, que consiste en concienciar a la población sobre los riesgos de habitar en estas zonas, el cómo deben actuar y los recaudos que deben tomar; la segunda etapa consiste en generar apoyo a las familias afectadas durante la inundación e involucrar a las juntas vecinales, organizaciones sociales y sociedad civil para coadyuvar en este tipo de situaciones; la tercera tiene que ver más con la evaluación e impacto del evento para generar datos e información que permitan mejorar las acciones en futuras situaciones de emergencia.

En el departamento de Pando, la Unidad de Gestión de Riesgo tiene una tarea muy ardua que desarrollar con referencia al manejo de la información requerida por la población vulnerable en las temporadas de lluvias, debido a que existe el riesgo y posibilidad de presenciar un evento de inundación.

Para ello dicha institución no cuenta con las condiciones de poder desarrollar actividades en favor de las familias que viven en las zonas de alto riesgo y mayormente se abocan en tomar acciones improvisadas, cuando sorpresivamente las viviendas ya han sido rebasadas por el agua.

En la inundación del año 2012 se registró aproximadamente 10,383 familias afectadas, principalmente en los departamentos de La Paz, Oruro, Potosí, Chuquisaca, Cochabamba y

Pando. Por otra parte, la situación de Pando es muy particular por el alto número de viviendas afectadas.

En Pando, según los datos del Viceministerio de Defensa Civil, en la inundación del año 2012 se registró al menos 1,448 familias afectadas por el incremento del caudal del río Acre aproximadamente de 6 a 8 metros, esto superó los registros históricos del año 1972.

En esa oportunidad, se instruyó al COE departamental que realice la emisión del Instructivo N° 05/2012 de Alerta Roja en el sistema público de salud a todos los establecimientos de salud del Municipio de Cobija; evaluar daños con movilización de recursos humanos del Servicio Departamental de Salud (SEDES); conformar brigadas de atención e información diaria de monitoreo en los albergues; vigilancia epidemiológica diaria por brigadas de salud móvil y fija; además de fumigar los albergues y el barrio Junín.

Es evidente que en esta situación solamente se contemplan acciones durante el evento adverso y el grado de afectación en las familias dignificadas. Sin embargo, es necesario tomar en cuenta que se debe trabajar con más énfasis en la etapa de prevención y concienciación para evitar mayores pérdidas en las familias que viven en lugares de alto riesgo.

Ya en el año 2015, "el río Acre se desbordó e inundó al menos siete barrios de la capital pandina, donde familias enteras fueron evacuadas a coliseos y unidades educativas. La situación obligó, incluso, a suspender las actividades escolares", (ANF, 2015, p.1).

Esta inundación no fue diferente a la del 2012 y el agua de las temporadas de lluvia llegó de manera sorpresiva y rebasó nuevamente los domicilios de las personas que viven en las zonas de alto riesgo.

El accionar de las instancias correspondientes siguió el mismo curso, se declaró al departamento en estado emergencia y gestionaron ayuda para las familias dagnificadas se coordinó con las autoridades nacionales, enfocándose mayormente en la segunda etapa del evento adverso y en la evaluación del impacto de la inundación.

En la temporada de lluvia del 2019 existieron fuertes precipitaciones con amenaza de inundaciones, causaron gran incertidumbre y susceptibilidad en la población vulnerable. Allí se mencionó, según los diferentes medios locales de comunicación, que la Unidad de Gestión de Riesgos tiene falencia en el manejo y divulgación de la información, ya que informaron únicamente cuando el agua había rebasado las viviendas y que existían pérdidas materiales de las familias (en su mayoría, familias de escasos recursos).

Hasta la fecha, las condiciones de la Unidad de Gestión de Riesgos continúan precarias, debido a que no cuentan con los recursos para realizar gestiones, ni con recursos humanos suficientes, asimismo, la infraestructura de la institución está deteriorada, lo que genera un ambiente poco armonioso para los funcionarios e incluso muestra una mala imagen de institución; pero, sobre todo, no cuentan con un área de comunicación y dependen de los trabajos de la Unidad de comunicación de la gobernación de Pando.

Evidentemente la situación no ha cambiado. Aun con el registro de eventos adversos que han dejado una serie de pérdidas en la población vulnerable, es probable que dicha situación se repita si no se emplean estrategias y políticas para poder trabajar en las tres etapas que comprende un evento adverso o de inundación.

Cabe mencionar que, ante la llegada de un evento adverso, la Unidad de Gestión de Riesgos es la institución encargada de brindar información de manera inmediata a la población vulnerable, para que se puedan tomar acciones y evitar pérdidas en caso se diera un evento de inundación.

No brindar información veraz y oportuna en las temporadas de lluvia por parte de la URG, se torna en uno de los factores para que la población vulnerable busque otras fuentes de información para estar al tanto de las subidas del cauce de los ríos y ver si esto puede llegar a afectar las zonas que habitan.

Muchas veces la información requerida no llega de forma inmediata al público que realmente lo necesita, de modo que no se resalta la presencia de la institución en las redes

sociales ni en los medios de comunicación. Es por ello que, en muchas oportunidades, existen reclamos de los vecinos que viven en las zonas de alto riesgo por la difusión de información y acciones tardías, por parte de la UGR.

Problema: Deficiente manejo de información de alerta temprana ante posibles inundaciones en la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental.

1.1.2.1 Pregunta de investigación:

¿Cómo una estrategia de comunicación puede coadyuvar al fortalecimiento de la información en la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental para las temporadas de lluvia?

¿De qué manera influye el deficiente manejo de la información en la población vulnerable y que actitudes genera la presencia del fenómeno de estudio?

¿Qué mecanismos de difusión se pueden implementar para garantizar la veracidad de la información vertida por parte de la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental?

1.1.3 Objetivo General

Fortalecer el manejo de la información en la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental de Pando mediante una estrategia de Comunicación.

1.1.4 Objetivos específicos

- Describir la situación actual de la Unidad de Gestión Riesgos Departamental.
- Identificar la percepción de la población vulnerable hacia la institución.
- Diseñar una estrategia comunicacional.

1.1.5 Justificación

Toda institución está expuesta a tener crisis o debilidades de mediana o gran magnitud. Es por ello que la Unidad de Gestión de Riesgos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando precisa de una estrategia comunicacional, que le permita afrontar las situaciones de riesgo o emergencias al momento que se presenta un evento de inundación.

Es necesario tomar en cuenta que este tipo de eventos o fenómenos naturales se dan sin previo aviso y hay que estar preparados para enfrentarlos. Esa será la diferencia que permita salir fortalecidos como institución y como población vulnerable.

Se advierte un deficiente manejo de la información brindada por la Unidad de Gestión de Riesgos a la población vulnerable. El principal propósito, es emplear una estrategia comunicacional que pueda coadyuvar y fortalecer el manejo de la información para que esta sea veraz y oportuna, principalmente en las temporadas de lluvia.

Con este proyecto, se logrará fortalecer los procesos comunicacionales de la institución hacia la población vulnerable a partir de la creación de mensajes oportunos, para que el manejo de la información sea rápido y preciso. De esta manera se podrá disipar la incertidumbre que se genera en el público vulnerable durante las épocas de lluvia, evento que provoca la crecida de los ríos y trae consigo posibles eventos de inundación.

La idea no es declarar al departamento en estado de emergencia cuando se presenta un evento de inundación, ni gestionar ayuda y habilitar albergues cuando las familias ya fueron afectadas y sus domicilios rebasados por el agua.

Lo ideal es trabajar en el fortalecimiento de la información para que pueda coadyuvar a las familias que viven en las zonas de alto riesgo y llegar con mensajes preventivos y oportunos. Así la población vulnerable podrá adoptar una cultura de responsabilidad y ser consciente de los riesgos que se avecinan para poder evacuar a tiempo y no tener mayores pérdidas materiales.

El aporte de esta investigación y los beneficios sociales serán para mantener y fortalecer la credibilidad de una institución que es brazo operativo del Gobierno Autónomo Departamental de Pando. Es importante que la información vertida por dicha unidad tenga el objetivo principal de mantener al tanto a toda una ciudadanía de manera responsable y puntual, con la finalidad de colaborar a las familias que viven en las zonas de alto riesgo en la toma de decisiones y recaudos ante un evento de inundación

Uno de los mayores beneficios que aportará esta investigación es que, a través de una estrategia, la sociedad tenga una visión más amplia de la importancia que tiene la comunicación en diferentes áreas y escenarios. De igual modo, demostrar la capacidad que se tiene de resolver problemáticas en diferentes ámbitos de nuestra sociedad.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Metodología

La metodología a utilizar se relaciona directamente, con las teorías que nos sirven de marco teórico para las investigaciones relacionadas a las estrategias de comunicación; y responde al criterio de cómo desarrollar una investigación aplicada a una población determinada en un tiempo establecido, que permite la recolección sistemática de datos para efectos de lograr los objetivos señalados en el trabajo.

2.1.1 Tipo de investigación

En la presente investigación el objetivo principal es fortalecer el manejo de la información en la Unidad de Gestión de Riesgos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando mediante una estrategia de Comunicación, para lograr ello, se describió la situación actual de Unidad de Gestión de Riesgos e identificó la percepción de la población vulnerable hacia la institución. En ese entendido, esta investigación es de tipo descriptiva, según Arias “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (2012, p. 24). Es preciso mencionar que, este tipo de investigación es el más adecuado para poder lograr los objetivos planteados.

2.1.2 Enfoque de investigación

El desarrollo de esta investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo, según Cusi el enfoque cualitativo “es más flexible; permite (...) la realización de ajustes en el proceso, saca provecho a la información reunida en las fases tempranas de su realización, son estudios

intensivos y de profundidad que se aplican, por lo general, en muestras pequeñas” (2013, p. 31), por consiguiente, se aplicó las técnicas y herramientas más adecuadas para la recolección de información, tanto de fuentes primarias, como secundarias.

2.1.3 Universo y muestra

2.1.3.1 Universo

El universo de la investigación que aquí se presenta, contempló específicamente al municipio de Cobija y se trabajó con dos públicos: El público interno, que pertenece al ente principal encargado de la toma de acciones ante eventos adversos (Unidad de Gestión de Riesgos) y el público externo, la población más vulnerable que vive en las zonas de alto riesgo del municipio de Cobija.

2.1.3.2 Muestra

La muestra para el desarrollo de la investigación, se eligió debido a que es una de las zonas con mayor vulnerabilidad ante eventos de inundaciones. Además, es un barrio con un significado histórico que alberga las primeras viviendas de Cobija. Es por ello que se trabajó con las familias del barrio Junín (público externo). De igual forma se trabajó con todo el personal dependiente de la Unidad de Gestión de Riesgos, ya que son el ente principal en toma de acciones ante eventos adversos.

Con los vecinos del barrio Junín, se desarrolló la recolección de datos a partir de una entrevista semiestructurada, la muestra se define de acuerdo a la saturación de información. Por su parte para los funcionarios de la UGR, debido a que son un público más reducido, se aplica un diagnóstico situacional en la institución.

Crterios que se tomaron en cuenta para la unidad de muestra del barrio Junín:

- 1.- Recaudos ante la llegada de un evento de inundación.

- 2.-Conoce los factores de riesgo al vivir a orillas del Rio.
- 3.- Inundación que le haya afectado
- 4.- Existe otro lugar para recurrir en caso de inundación
- 5.- Han regresado a sus hogares después de la inundación
- 6.- Percepción sobre la institución

2.2 Técnicas e instrumentos de recolección.

Para la recolección de datos se utilizó diferentes técnicas e instrumentos adecuados a la necesidad de la investigación.

2.2.1 Entrevista semi- estructurada

Se eligió la entrevista semiestructurada porque permitió conocer datos esenciales sobre la percepción que tiene la población vulnerable hacia la institución en el manejo de la información para las temporadas de lluvias, y dar el sustento que requiere la investigación, Alonso menciona que;

La entrevista semiestructurada pretende, mediante la recolección de un conjunto de saberes, la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia del sujeto entrevistado; y de esta manera, permitir la entrada en un lugar comunicativo de la realidad, donde la palabra es el vector vehiculizante principal de una experiencia personalizada, biográfica e intransferible (Citado en De Toscano, 2009, p. 48).

Además, con la entrevista semiestructurada se podrá tener acceso a información extra, que ayudará a enriquecer el contenido con información relevante en procesos de la comunicación y la percepción del evento de inundación, los riesgos de vivir en zonas propensas a ser rebasadas por el desborde de los ríos.

La entrevista semiestructurada permite recabar los conocimientos y opiniones de las personas, a fin de comprender mejor la situación real mediante los relatos o afirmaciones de los

afectados. Por ello, se utilizó como instrumento de recolección de datos la guía de entrevista bajo los siguientes parámetros:

- Fuentes por la cuales se informan
- Reacciones ante la presencia de un evento de inundación
- Recaudos que toman
- Tipo de ayuda reciben

2.2.2 Observación

Se eligió la técnica de Observación Directa que tiene como instrumento la Guía de Observación , Postic y De Ketele mencionan que “observar es un proceso situado más allá de la percepción, que no sólo hace conscientes las sensaciones, sino que las organiza” (citado en Crotte, 2011, p. 283) es decir, es una acción sistemática.

En esta investigación, la observación se adecua a las necesidades de la investigación para indagar en los siguientes criterios: Lugar de investigación, actividades en la zona en temporada de lluvias, actitudes de la población vulnerable y condiciones de la señalización en el lugar de estudio.

2.3 Diagnóstico situacional

El diagnóstico situacional es un proceso que permite identificar los problemas que afectan a la población, de una realidad social que se quiere intervenir en un momento determinado con la participación de los ciudadanos.

En la presente investigación se realizó un diagnóstico, mismo que es resultado de la construcción colectiva de un grupo de personas, ya que no todos opinan o perciben los hechos de manera similar, por ello la comunicación es importante a la hora de analizar las opiniones verdaderas, para comprender la problemática y plantear alternativas.

En ese entendido, Galindez (2007), señala que los planes de acción y las soluciones suelen ser más apropiados y eficaces cuando se basan en un análisis de los problemas hecho por las personas afectadas de acuerdo a un problema social, para lo que se puede utilizar diferentes instrumentos que permitan la participación de los afectados.

Es importante que las personas aporten en las posibles soluciones, es decir adviertan las problemáticas existentes y de acorde a eso aporten con ideas de posibles soluciones para dicha problemática, dando valor a la comunicación y participación, ya que la construcción de conocimientos debe ser conjunta.

Además, el diagnóstico situacional muestra la imagen que tienen las personas acerca de la Unidad de Riesgos Departamental y sus acciones, por otra parte brinda alternativas de solución, tomando en cuenta que una vez expuestos los problemas, ya se puede trabajar propuestas de soluciones a los mismos.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

3.1 Marco Legal

Para reunir las condiciones que requiere el presente proyecto de investigación, se presenta a continuación las diferentes leyes, decretos y artículos que enmarca la Constitución Política del Estado, referente al tema de investigación en situaciones de crisis ante eventos de inundaciones.

3.1.1 Constitución Política del Estado

En su Art.9, Núm.2. Establece entre los fines y funciones esenciales del Estado el garantizar el bienestar y desarrollo, la seguridad y la protección e igual dignidad de las personas, las naciones los pueblos y las comunidades, y fomentar el respeto mutuo y el diálogo intercultural, intercultural y plurilingüe. En su Art. 108, 11, también establece el deber de las bolivianas y los bolivianos de socorrer con todo el apoyo necesario, en caso de desastres naturales y otras contingencias.

3.1.2 Ley N.º 602 de Gestión de Riesgos

La Ley de Gestión de Riesgos, tiene como finalidad garantizar la intervención estatal, ante eventos adversos, priorizando la protección de la vida de cada una de las familias que habitan en zonas de alto riesgo en cada región de Bolivia, desarrollando la cultura de la prevención y generando la participación activa de las instituciones territoriales, organizaciones y población en general.

Artículo 1. (OBJETO). La presente Ley tiene por objeto regular el marco institucional y competencial para la gestión de riesgos que incluye la reducción del riesgo a través de la prevención, mitigación y recuperación y; la atención de desastres y/o emergencias a través de la preparación, alerta, respuesta y rehabilitación ante riesgos de desastres ocasionados por amenazas naturales, socio-naturales, tecnológicas y antrópicas, así como vulnerabilidades sociales, económicas, físicas y ambientales

Artículo 4. (ÁMBITO DE APLICACIÓN). La presente Ley tiene como ámbito de aplicación a las entidades del nivel central del Estado, entidades territoriales autónomas, instituciones públicas, privadas y personas naturales y/o jurídicas, que intervienen o se relacionan con la gestión de riesgos. (Ley N.º 602 de Gestión de Riesgos, 2014, p. 1).

Es necesario resaltar que, la Ley de Gestión de riesgos 602 se aplica a todo el territorio nacional y a todos los niveles del Estado, es decir, que tanto a nivel municipal, como a nivel Departamental se debe tener una unidad encargada de la Gestión de Riesgos, para realizar prevención en las zonas propensas a sufrir desastres naturales y para brindar una atención inmediata en caso de que se presente un evento imprevisto.

Asimismo en su artículo 5, la Ley de Gestión de riesgos 602 explica los principios que la rigen, que son los siguientes:

1. **Prioridad en la Protección.** Todas las personas que viven y habitan en el territorio nacional tienen prioridad en la protección de la vida, la integridad física y la salud ante la infraestructura socio-productiva y los bienes, frente a riesgos de desastres ocasionados por amenazas naturales, socio-naturales, tecnológicas y antrópicas, así como vulnerabilidades sociales, económicas, físicas y ambientales.
2. **Integralidad.** La gestión de riesgos debe desarrollarse a partir de una visión que implica la coordinación y articulación multisectorial, territorial e intercultural.
3. **Acceso y Difusión de Información.** Las personas tienen derecho a informarse y las entidades públicas la obligación de informar a la población sobre posibilidades de riesgos y ocurrencia de desastres y/o emergencias, así como de las acciones que se ejecutarán. (Ley N.º 602 de Gestión de Riesgos, 2014, p. 1-2).

De acuerdo a lo mencionado, la presente ley tiene como prioridad la protección de la vida, integridad física y salud. En ese sentido, cabe resaltar que todas esas prioridades, pueden efectuarse a partir del adecuado manejo de la información, lo cual permitiría que la población que habita en zonas de riesgo tenga acceso a la información necesaria, para la toma de decisiones y a partir de ello tomar los recaudos pertinentes ante la llegada del evento adverso, de este modo se reduciría el riesgo que genera el desastre natural.

Por otro lado, esta ley respalda y permite que se realicen acciones para mejorar el manejo de la información, pues indica que las personas tienen derecho a informarse o tener un acceso adecuado a la información para la toma de decisiones, de igual forma las entidades públicas deben generar la información precisa, veraz y oportuna para que la población pueda tomar sus recaudos necesarios en caso de un posible evento de inundación

3.1.3 Decreto Departamental 03/ 2020

Otro documento que ayuda a sustentar el marco legal de la presente investigación, es el Decreto Departamental 03/ 2020, en el cual, el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, mediante la máxima autoridad del Comité de Operaciones de Emergencia Departamental (COED), definen las competencias de la UGR Departamental de Pando, mencionando que “tiene por objeto regular y definir el régimen competencial de Gestión de Riesgo y atención de desastres o emergencias en el Departamento de Pando” (Manual de Funciones Comité Operativo de Emergencia Departamental, 2012, p.3).

Cabe mencionar que, mediante este Decreto Departamental, se reglamentó una de las determinaciones más importantes para accionar al momento de un evento adverso, a través de ello se emplean los protocolos de acción inmediata, donde todas las entidades, medios de comunicación, organizaciones y población tienen una activa participación en las zonas de alto riesgo.

3.2 Marco Teórico

Una buena comunicación entre todos los actores y la comunidad en general, constituye un ingrediente esencial de la sostenibilidad. Cuando por alguna razón, estos canales de comunicación son débiles o están rotos, es casi imposible poder enfrentar de manera coordinada un evento adverso.

Es por ello que se realizó una revisión de teorías que sustentan esta investigación, con información científica en diferentes temas que involucra cada objetivo de este estudio. Entre

ellos las percepciones de riesgo, el cambio climático, población vulnerable, resiliencia, reacciones al riesgo. Además de verificó las estrategias de comunicación utilizadas para fortalecer el manejo de la información en eventos adversos.

3.2.1 Teoría del Miedo

La comunicación es un recurso vital para la organización de las sociedades y más aún, si son poblaciones que se encuentran en zonas de riesgo, es decir, donde cada cierto tiempo se presentan catástrofes naturales, en ese sentido:

La Comunicación de Riesgo es un campo emergente, que surge de la necesidad de investigar qué tipo de información requiere la opinión pública en circunstancias de peligro, crisis o catástrofe. La formación de procesos de espirales del miedo, constituye un frente inexplorado de lucha social por la emancipación, tanto para las instituciones y organizaciones como para los públicos que conforman sus vidas cotidianas, rodeados de riesgo percibido (Farré, 2005, p. 95).

Con relación a lo anterior, se debe mencionar que si bien la globalización tecnológica significó un importante avance para la sociedad en el tema de información, el reto que presenta es manejar responsablemente la tecnología e información, frente a los eventos adversos, para poder prevenir.

Por otra parte, las catástrofes naturales pueden darse en cualquier momento y las personas afectadas, afrontarán el problema de distinta forma, en el caso de las personas que viven en lugares que ya han sufrido inundación, saben que continuar en esas zonas representa un riesgo, sobre todo en épocas de lluvia y por tanto, son conscientes del peligro que representa continuar allí, por lo que estar informados acerca de la crecida de los arroyos o ríos cercanos es una necesidad latente.

La percepción que tengan las personas sobre el riesgo que representa una situación es importante, ya que la percepción es:

Entendida como captación selección y organización de estímulos, en tanto que modificaciones ambientales, se orienta a la toma de decisiones dirigidas a un fin. Así,

la percepción del ambiente permite al sujeto actuar sobre este, y a la vez, las acciones le permiten la constitución y la modificación de la percepción misma, (Rodríguez citado en Muñoz y Arroyave, 2017, p.82).

De acuerdo a las diferentes teorías revisadas con referencia a la percepción de riesgo citadas por distintos autores, se menciona por un lado el tipo de información que la población vulnerable requiere en caso de un evento adverso, esto podría coadyuvar a la toma de acciones para enfrentar un posible evento inundación.

Otro de los autores menciona que las personas tienden a ignorar el riesgo de habitar en zonas de alto riesgo, ya que suelen enfocarse más en los beneficios que tiene la misma. Sin embargo, este estudio tiene un análisis acertado, ya que normalmente los pobladores tienen conocimiento de los riesgos que implica vivir en estas zonas, pero es algo que están dispuestos a afrontar porque no es una situación que se repita a diario.

Por otro lado, la percepción del riesgo se dirige más al conocimiento, identificación del lugar y de acuerdo a la situación se activa el estímulo de acción. Si bien es acertado que reaccionamos a diferentes situaciones, sería mejor, y de gran ayuda, poder actuar desde la información con acciones concretas y no desde el hecho en sí, que normalmente viene a tomar desprevenidos a la población vulnerable.

3.2.2 Cambio climático

El cambio climático hoy en día es un tema recurrente y conocido, debido a que en todas partes se crean actividades que ayuden a combatirlo, y a crear conciencia, para cambiar hábitos que dañen el medio ambiente.

Sin embargo, no siempre fue así ya que “hace 40 años acerca de que un calentamiento global empezaba a ser discernible y de que su causa podría atribuirse a actividades humana” (De Castro, 2015, p. 1), es decir, que recién se empezaba a notar el daño que las emisiones de carbono y la deforestación, mediante las noticias que hacían referencia a los cambios climáticos. Para dar respuestas claras en relación al cambio climático:

En la década de los 90 los científicos, bajo el auspicio de Naciones Unidas, crearon un canal de comunicación extraordinariamente valioso: El *Panel* Intergubernamental de expertos en Cambio Climático. Desde entonces, este Panel ha publicado cinco informes, el último en 2013 (...) Este es el tipo de evaluaciones que los científicos proporcionan a los que han de tomar las decisiones políticas para mitigar tan formidable amenaza global. (De Castro, 2015, p. 1).

Lo anteriormente citado, muestra la importancia de tener datos reales, para realizar la toma de decisiones en el ámbito político y ayudar a mitigar los efectos negativos del cambio climático, mediante políticas públicas.

En ese entendido la información real vertida por el comité científico, donde se dio a conocer las verdaderas causas del cambio climático, tuvo como consecuencia que la mayoría de países se preocupen por incluir en sus políticas públicas acciones que ayuden a disminuir el daño medioambiental.

Los desastres naturales, tienen sus causas y entre ellas está la contaminación del oxígeno y la excesiva explotación de los recursos naturales.

Se menciona situaciones del cambio climático, ya que desencadena una serie de consecuencias y eventos tales como las inundaciones que afectan no solo a la población, si no a la salud, la economía y la biodiversidad; situación en la que es necesario actuar de forma inmediata, teniendo informada a la población antes, durante y después de los hechos.

3.2.3 Vulnerabilidad

Se puede catalogar como vulnerables, a las familias y personas que viven en zonas propensas a sufrir desastres naturales, como ser; inundaciones o deslizamientos de tierra, porque corren el riesgo sufrir pérdidas materiales, económicas, incluso pérdidas humanas. Es importante considerar que:

En Bolivia, la vulnerabilidad de cada región se traduce en un impacto dispar de los desastres en los diferentes municipios: cada año diferentes eventos naturales afectan al

país, sin embargo en cada caso y cada año los efectos son diferentes, debido a la configuración diferenciada de la vulnerabilidad en cada región. Las precipitaciones y sequías, particularmente, son los fenómenos que afectan gran parte de los municipios del país: históricamente, entre 2002 y 2012, 84% de los municipios de Bolivia fueron afectados por inundaciones y 67% de los municipios fueron afectados por sequías, (VIDECI, citado en Ministerio de Planificación del Desarrollo, 2015, p. 11).

En consecuencia del cambio climático, los desastres naturales no son iguales en todas las regiones del país y deben tener tratamientos diferentes. Entre los estudios de vulnerabilidad en Bolivia, Banco Mundial y otros, utilizan información a nivel municipio para resumir la información de vulnerabilidad poblacional y se calcularon índices de vulnerabilidad sectorial municipal, que incorporan información sobre las características de los sectores de salud, agropecuario, forestal, vivienda, educación y transporte.

La población vulnerable es la que se debe priorizar. Si bien ambos estudios utilizan información de diferentes fuentes en un determinado lugar para medir dicha vulnerabilidad, que ciertamente es probable, dado que están dispuestos a vivir en una zona de alto riesgo, lo que ya los convierte en población vulnerable.

Lo cierto es que una idea más acertada sería trabajar en la prevención antes de un evento adverso o de inundación, porque claramente son una población que está dispuesta a soportar dichos eventos por diferentes factores, ya sea por el beneficio del lugar, el apego, etc. Lo que probablemente se requiera es fortalecer la comunicación y la accesibilidad a la información, para que no solo sean una población vulnerable, sino una población preparada para adoptar actitudes y acciones ante un evento adverso.

3.2.4 Teoría de la Resiliencia

Con relación a la resiliencia, “Luthar y Cushing la definen como; un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad” (García y Domínguez, 2013, p. 66). Ser resiliente por lo tanto, implica adaptarse de manera positiva a las adversidades, sobreponerse a las malas experiencias de una situación. Por otra parte, así como las percepciones son producto de la cosmovisión que tenga cada individuo y por tanto son producto de la construcción social, “autores más recientes (...) entienden la Resiliencia como

un proceso dinámico donde las influencias del ambiente y del individuo interactúan en una relación recíproca que le permite a la persona adaptarse a pesar de la adversidad” (García y Domínguez, 2013, p. 68).

Es decir, que muchas de las personas que continúan viviendo en lugares donde ya ocurrieron desastres naturales, lograron ser resilientes y por ciertas condicionantes que no les permitieron dejar el lugar, aprendieron a sobrellevar lo ocurrido y tomar previsiones, ante cualquier advertencia de reincidencia.

En síntesis, las teorías de la Resiliencia indican cómo el individuo debe afrontar una situación adversa. Sin embargo, cabe mencionar que este proceso también aplica para las personas que viven en una zona de riesgo y de alguna manera, son azotados.

Por lo tanto podemos decir, específicamente que una inundación es la situación en la que se puede tener muchas pérdidas y hay que saber plantear rápidamente alternativas o posibles soluciones por sí mismos, eso es lo que implica las actitudes resilientes.

3.2.5 Impacto

El impacto es el resultado que deja un hecho, en este caso los desastres naturales tienen un impacto negativo en la calidad de vida de las personas que habitan en zonas bajas y son afectadas por inundaciones:

Estos eventos adversos se hacen más frecuentes e intensos y ocasionan un mayor impacto; es así que en el periodo 2006-2014 ocurrieron emergencias de importante magnitud, afectando alrededor del 5% de la población nacional, con una pérdida económica en casi 560 millones de dólares el 2006, y 618 millones de dólares el 2007. Las inundaciones ocupan el primer lugar de la cantidad total de reportes sobre eventos adversos en los últimos 14 años; con un total de 1.799 reportes, que representan el 38% de los eventos totales ocurridos, con 396.227 familias damnificadas. Su distribución, muestra picos con una acumulación de importancia en los años 2006, 2007 y 2008, donde se concentra más de la mitad (54%) de las inundaciones” (Ministerio de Defensa de Bolivia, citado en Colectivo Willay, 2018, p.9)

Con relación al impacto que ocasionan dichos eventos de inundación, se puede resaltar que el impacto en si no vendría a ser solo el hecho de la noticia sobre la presencia de un desastre natural, sino más bien, las ventajas y desventajas que trae consigo dicho evento adverso.

El impacto que puede ocasionar un desastre natural a nivel regional, social y económico, por lo general, es negativo, porque viene cargado con pérdidas y desalojos para las familias en un determinado periodo de tiempo, pues las autoridades solo actúan únicamente cuando el fenómeno natural ya está presente. Sin embargo, eso puede revertirse si todos los ciudadanos, organizaciones e instituciones actuamos de acuerdo a las competencias, eso quiere decir; informar para prevenir.

3.2.6 Comunicación y coordinación

La comunicación es necesaria para coordinar, el grupo con el que se desea realizar una determinada tarea debe conocer el motivo y beneficio de realizarla, el proceso de la comunicación en la sociedad, según Lasswell la comunicación:

Realiza tres funciones: a) vigilancia del entorno, revelando amenazas y oportunidades que afecten a la posición de valor de la comunidad y de las partes que la componen; b) correlación de los componentes de la sociedad en cuanto a dar una respuesta al entorno; c) transmisión del legado social” (citado en De Garcillán y Martínez, 2014, p. 84).

En ese entendido, la comunicación es clave para el entendimiento de un hecho y dar respuesta certera al mismo. Por ello, la comunicación manejada de manera estratégica tiene un mayor impacto, según Garrido la estrategia

Es un plan o pauta que integra los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente; para el autor la estrategia será una guía teórica que incide en la puesta en práctica de acciones, en torno a un objetivo determinado por la compañía (Garrido, citado en Tapia, Ruelas, Gómez & Abarca, 2018, p. 80).

La estrategia comunicacional por lo tanto permite verificar y evaluar los resultados obtenidos y es una directriz teórica con un referente práctico. Este concepto se presenta a veces

esquivo para estudiantes y profesionales, podríamos decir que se ha tendido a mitificar sus alcances, construcción e incluso las posibilidades reales de la planificación estratégica, al punto de confundirla a veces con acciones en sí misma.

De acuerdo a las diferentes teorías con relación a la comunicación estratégica, se puede mencionar que la comunicación deja de ser vista como un flujo entre un emisor que envía un mensaje a un receptor, sino de la capacidad de poder buscar y generar un cambio de actitud en un determinado público.

Para tener buena coordinación interinstitucional y comunicación con la población vulnerable es necesario desarrollar estrategias de comunicación que coadyuven en el proceso, antes, durante y después de un evento de inundación. Es decir, se debe educar y concienciar a la población, que suele ser la más afectada, acerca de las acciones que se deben realizar de manera coordinada en caso de inundación, con información adecuada y oportuna, permitiendo ahorrar tiempo y actuar de manera inmediata.

Solucionar problemas desde la comunicación estratégica y buscar cambios es un escenario que abarca un proceso completo, que implica conocer la situación del objeto de estudio, plantear estrategias y buscar soluciones a un determinado problema. Además permite evaluar dichos planes, para ver los resultados a largo plazo. A ello va ligado los diferentes medios que se van a utilizar para brindar el mensaje estratégico a cierto público.

3.2.7 Mediatización

El avance tecnológico en la sociedad ha permitido mediatizar la comunicación gradualmente, con la aparición de la radio y de la televisión se pudo emitir determinada información a una gran masa de personas que cuenten con estos medios, pero en ese entonces las personas que se informaban por estos medios solo eran receptoras. Actualmente en esta era digital, la población puede informarse, participar, comentar y accionar ante determinada información.

Los medios de comunicación masiva son las herramientas para lograr que un solo emisor se comunique de forma idéntica con millones de receptores al mismo tiempo, los mensajes se envían por un emisor y lo reciben de manera idéntica varios grupos de receptores, teniendo así una gran audiencia; el mundo los conoce y reconoce como la televisión, la radio, el periódico, entre otros.

La aparición del Internet permitió que todas las personas que cuenten con una computadora o un celular inteligente, puedan acceder a toda la información publicada por distintas fuentes. Además, hoy en día pueden comentar la información publicada, teniendo retroalimentación con la fuente o medio de información.

Es importante reconocer que el internet permitió la creación un nuevo medio de comunicación, que tiene un mayor alcance y aceptación en los públicos jóvenes. Sin embargo, todos los medios de información son importantes y por ello “es preciso darse cuenta de la fuerza transmisora que tienen, de su soporte material, de su contenido semántico, de su referencia: Es evidente que en la sociedad contemporánea los medios son importantes creadores y mediadores del conocimiento social” (Eduardo, 2019, p. 28), según el objetivo y público meta, se elegirá el medio adecuado para emitir los mensajes.

Con relación a lo mencionado, al realizar una estrategia comunicacional, es importante conocer el público meta a la que va estar dirigida y por ello también las fuentes por las que se comunica e informa dicho público, a fin de lograr una mejor comunicación , con mensajes creados para un grupo específico y enviados por medios y canales adecuados.

Los medios de comunicación por lo general son entendidos como los medios tradicionales por los cual se puede comunicar cierto mensaje, ya sea televisión, Radio o Prensa. Sin embargo, con el pasar de los años, han surgido otros medios para poder revelar informaciones tales como los medios esporádicos, conocidos como mini medios.

No es un misterio que actualmente, en la era digital, existen muchas otras formas de comunicar, pero ya enlazados al internet. Una de las ventajas del internet es que se puede llegar

a mayor población o grupos con poca inversión, mediante las diferentes plataformas o redes sociales que facilitan la emisión del mensaje estratégico.

Es por ello que en este estudio se pretende implementar parte de estos medios ya sean los tradicionales o los digitales para tener la mayor efectividad del mensaje o de la información que se quiera verter a nuestro público objetivo.

3.3 Marco Conceptual

3.3.1 Información

Según Ríos, “se le entiende como adquisición o comunicación de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada” (2014, p. 145-146). En el presente documento, enmarcaremos a la información como la emisión de mensajes que proporcionen orientación para realizar diferentes acciones en una situación o contexto determinado, como el referente al tema de investigación.

3.3.2 Manejo de información

El manejo de la información es un “conjunto de procesos que, cuando se aplican de manera apropiada, mejoran la eficiencia de las acciones de respuesta individual o de grupo (...) debido a que las mejores acciones se toman cuando la información es rápidamente accesible, comprensible y fiable” (Grupo Regional Interagencial REDLAC, 2011, p. 79), por ello, es un factor importante para la gestión de riesgos en situaciones de emergencia, tomando en cuenta que las personas toman decisiones basadas en la información que tienen o manejan.

3.3.3 Estrategia comunicacional

La estrategia comunicacional “es un conjunto de actos comunicativos seleccionados y ordenados que mantienen relaciones sistemáticas entre sí; combina métodos, mensajes y planteamientos por medio de los cuales busca dirigir y coordinar acciones para alcanzar un

objetivo (Mamani y Mercado, 2017, p. 44), de igual forma, es una herramienta que sirve para informar, educar y persuadir a las personas mediante un conjunto de acciones planificadas.

3.3.4 Medio de comunicación

Es el elemento o modo utilizado para poder llevar a cabo cualquier tipo de comunicación. Este término refiere normalmente a aquellos medios que son de carácter masivo, es decir, aquellos cuya comunicación se extiende a las masas. Son las herramientas a través de las cuales un mensaje tiene la posibilidad de ser transmitido a otra persona o a un grupo más extendidos de ellos. (Eduardo, 2019, p. 41).

De acuerdo a lo mencionado, los medios de comunicación cumplen un rol muy importante en la sociedad y en cualquier ámbito o situación de la vida, debido al impacto que generan al emitir un mensaje, la emisión de información de manera oportuna ayuda a que la población pueda accionar o tomar decisiones sobre un determinado suceso.

3.3.5 Alerta temprana

En cuanto a este concepto Lavell (2007) es bastante claro al mencionar que la alerta temprana se declara, a través de instituciones, organizaciones e individuos responsables y previamente identificados, permite la provisión de información adecuada, precisa y efectiva previa a la manifestación de un fenómeno peligroso en un área y tiempo determinado, con el fin de que los organismos operativos de emergencia activen procedimientos de acción preestablecidos y la población tome precauciones específicas para evitar o reducir el riesgo al cual está sujeto. Además de informar a la población acerca del peligro, los estados de alerta se declaran con el propósito de que la población y las instituciones adopten una acción específica ante la situación que se presenta.

Cabe resaltar que, si bien escapa de las manos evitar un desastre natural y la mayoría de las veces solo evidenciamos las consecuencias de la presencia del fenómeno, se puede ver

resultados positivos al momento de poner en marcha la alerta temprana y de utilizar los medios de comunicación e información de manera adecuada.

3.3.6 Amenaza

En la presente investigación se concuerda con Lavell, al considerar la amenaza como “aquellos eventos que por su propia naturaleza en un determinado momento se convierten en un peligro para el hombre” (citado en Rivero, Pacheco, Garcia y Vera, 2017, p. 24). En este caso el aumento del río a causa de las intensas lluvias, representan una amenaza para los barrios que tienen riesgo de inundación.

3.3.7 Inundación

La inundación en este caso es “un aumento del agua por arriba del nivel normal del cauce. Teniendo en cuenta que un nivel normal es la elevación de la superficie del agua que no cause daños” (Rocha, citado en Cconsilla, 2017, p. 13), por ello la inundación es considerada un desastre natural, ya que el aumento del cauce del río cubre de agua lugares normalmente secos y habitados por personas, lo que puede generar pérdidas en la población afectada.

Situación que desde el ámbito comunicacional se podría fortalecer, con la emisión de contenidos que ayuden a tener en alerta a dicho público en caso existiera la llegada de una posible inundación.

3.3.8 Respuesta

Con relación a respuesta, se destaca el concepto de Lavell en el que describe a la respuesta en casos de alerta de inundación como la:

Etapa de la atención que corresponde a la ejecución de las acciones previstas en la etapa de preparación y que, en algunos casos, ya han sido antecedidas por actividades de alistamiento y movilización, motivadas por la declaración de diferentes estados de alerta.

Corresponde a la reacción inmediata para la atención oportuna de la población (Lavell, 2001, p. 20).

Al declararse una zona en estado de alerta, inmediatamente inicia la etapa de planificación y posterior a ello, la etapa de respuesta o etapa de la atención, con la finalidad de reducir el impacto negativo de la inundación y evitar las pérdidas materiales, pero sobre todo humanas.

3.3.9 Plan de gestión de riesgo

Los planes de gestión de riesgos brindan los lineamientos para el desarrollo de las acciones a seguir antes, durante y después de un desastre natural, ya que son:

Un conjunto coherente y ordenado de estrategias, programas y proyectos, que se formula para orientar las actividades de reducción de riesgos, los preparativos para la atención de emergencias y la recuperación en caso de desastre. Al garantizar condiciones apropiadas de seguridad frente a los diversos riesgos existentes y disminuir las pérdidas materiales y consecuencias sociales que se derivan de los desastres, se mejora la calidad de vida de la población. (Lavell, 2001, p.20).

Es decir que, ayudan a la reducción de riesgos mediante la información precisa y oportuna, para que la población vulnerable pueda accionar de forma inmediata ante la presencia del evento adverso.

CAPITULO IV

DIAGNÓSTICO

El presente diagnóstico situacional, permitió conocer la realidad de la Unidad de Gestión de Riesgos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando, institución encargada de llevar adelante acciones inmediatas al momento de presentarse un evento adverso.

4.1 Resultados del diagnóstico

Cabe mencionar que este estudio nos brindó la información necesaria para poder identificar las fortalezas y debilidades de la institución y a partir de ello, plantear soluciones para fortalecer el manejo de la información en las temporadas de lluvia.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se realizó, el análisis FODA, para evidenciar detalladamente, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que hay en la UGR. Se tomó en cuenta la participación de todo el personal de la institución, que brindaron respuestas positivas para la realización de este proyecto.

4.1.1 Análisis FODA Unidad de Gestión de Riesgos Departamental

Cada funcionario identificó diferentes situaciones que atraviesa la UGR, entre ellas una de las más relevantes; la falta de recursos económicos, humanos e infraestructura.

Por otro lado destacan su voluntad y predisposición de trabajo para encarar las gestiones, independientemente de los diferentes eventos adversos que se presenten en la región. Es a partir de ahí, que inmediatamente el Comité de Operaciones de Emergencia Departamental (COED) se activa, para movilizar a todas las instituciones que forman parte de las acciones inmediatas, dándole un respiro a la UGR.

Tabla 1

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Predisposición de trabajo	1. Opción de lograr capacitación para el personal en situaciones de emergencia
2. gestionan talleres de capacitaciones	2. Apoyo de diferentes instituciones en caso de emergencia
3. coordinación interinstitucional	3. Recursos y cooperación internacional
4. Instalan mesas de trabajo	4. Expectativa sobre cobertura institucional
5. Planificación del trabajo y coordinación	5. Población informada
6. Alerta a la población ante una emergencia	6. Contar con apoyo para la elaboración de estrategias de comunicación
7. Trabajo en equipo	
8. Toma de decisiones ante un evento adverso	
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Falta de infraestructura	1. La presión que tiene la UGR en caso se presente un evento adverso
2. No hay una unidad de comunicación	2. Falta de compromiso de las demás instituciones en una emergencia o desastre natural.
3. Recursos humanos escasos	3. Mala imagen de la institución
4. Falta de recursos económicos	4. No tener buenos resultados en el trabajo desinformación sobre el rol de la institución
5. Comunicación deficiente	5. Poca credibilidad en la UGR
6. Plataformas digitales poco activas	
7. Escasa capacitación a la población vulnerable	

Fuente: Elaboración propia, 2021

Análisis

La baja credibilidad de la población vulnerable hacia las instituciones estatales no es una reacción nueva y más bien es de vieja data, y no necesariamente por la poca actividad, si no por una escasa difusión de las mismas, ya que no se advierte un uso de todos los medios disponibles, debido a que restan importancia a la comunicación y su aplicación de manera estratégica.

Debilidades vs Oportunidades

La falta de recursos económicos puede ser resuelta y convertirse en una oportunidad al momento de hacer alianzas estratégicas y lograr presupuesto de organismos que están relacionados con este tipo de apoyo por lo general de la cooperación internacional que pueda involucrarse en las diferentes etapas que comprende un evento adverso.

Por otro lado, la escasa comunicación que existe dentro de la institución trae consigo una debilidad para los funcionarios y para la imagen de la institución que se quiere transmitir, dicha situación puede ser revertida mediante la aplicación de estrategias de comunicación y convertirse en una oportunidad al momento de activar diferentes medios para la difusión de información y tener mayor alcance informativo y credibilidad institucional.

Otra de las debilidades mencionadas, es la falta de gestión de capacitaciones a la población vulnerable, sobre los riesgos que trae consigo un evento adverso y la manera de enfrentar una inundación.

Sin embargo, gestionar capacitaciones y reuniones informativas se puede convertir en una oportunidad para la Unidad de Gestión de Riesgos. Mediante las capacitaciones pueden tener un acercamiento con la población propensa a sufrir inundaciones y a través de la coordinación con las juntas vecinales e instituciones involucradas en esta problemática y brindar información oportuna.

Amenazas vs Fortalezas

La falta de compromiso de las instituciones externas se convierte en una amenaza, debido al rol importante que estas tienen al momento que se da la declaratoria de emergencia y se activa el Comité de Operaciones de Emergencias (COED). Dicha situación puede ser revertida mediante la coordinación interinstitucional concientizando y capacitando a las instituciones sobre la importancia de su apoyo, no solo durante el evento adverso, sino que también en la prevención y la etapa posterior al desastre natural.

Cuando se presenta una inundación, la UGR tiene la responsabilidad de actuar de manera inmediata, de lo contrario, los resultados serán negativos y van repercutir en la población o situaciones futuras. Sin embargo, si se ejecuta con mayor rigurosidad los planes de acciones inmediatas, se puede brindar una atención oportuna a la población, a fin de prevenir pérdidas materiales y humanas.

Otra amenaza a la que se enfrenta la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental es la desinformación sobre el rol de la institución en muchos casos, debido a las pocas gestiones que se realizan de acuerdo a sus competencias. Dicha situación puede ser revertida si se capacita al personal interno sobre las funciones que cumplen como institución y los planes de acciones que tienen en caso de un evento adverso, esto para que dicha información esté a disposición de la población que se apersona a la UGR.

Debilidades vs Fortalezas

Los talleres de capacitación constituyen una herramienta interesante para revertir la escasa capacitación a la población vulnerable, sobre diferentes temáticas que los ayuden a adoptar una actitud de conciencia y acción inmediata ante el riesgo de habitar en zonas allegadas a los ríos.

Las plataformas digitales poco activas generan disconformidad en la población que busca información virtual, actual y veraz, para poder tomar sus recaudos en la temporada de lluvias. Sin embargo, dicha situación puede ser revertida, si al igual que las visitas a los medios de comunicación, se activan las plataformas o redes sociales donde se vierta contenido sobre las condiciones climáticas, precipitaciones de lluvias y crecida de los ríos de esta manera tener a la población alerta ante una emergencia.

La ausencia de una unidad de comunicación en distintas instituciones es algo común, debido a que se desconoce la importancia que estas tienen al momento de tomar acciones o manejo y difusión de información. Actualmente esa es la situación de la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental, realidad puede ser revertida si se utiliza la fortaleza que tienen de

trabajar coordinadamente con el Gobierno Departamental de Pando, a fin de implementar una Unidad de Comunicación para brindar información veraz y oportuna a la población vulnerable.

4.1.2 Análisis de entrevistas

En relación al análisis de las entrevistas realizadas a los moradores del barrio Junín, del municipio de Cobija, se pudo evidenciar la percepción que tienen referente a la UGR, mencionan en su mayoría que no han logrado visibilizar el trabajo que realiza la institución, con relación a los eventos de inundación que se han presentado en la capital pandina. Estos son algunos de los resultados relevantes para el desarrollo del proyecto:

Ante la consecuencia de un evento extraordinario, los vecinos tienen reacciones parecidas y unas particularidades entre ellas, las observaciones del nivel de río, tratar de obtener información preferentemente del Brasil, esto debido a la confianza en los datos que se brinda. Estas observaciones efectivamente les muestran el riesgo a diferencia de lo difícil que es encontrar información por parte de los organismos locales y la que tienen, no la socializan.

Los medios y plataformas de comunicación, por los que muchos vecinos logran informarse son; los canales de televisión, radio y la aplicación de mensajería instantánea *WhatsApp*, pero muchas veces no obtienen la información requerida y optan por visitar un portal de noticias en internet provenientes del país vecino Brasil.

Pese a habitar en las zonas de alto riesgo, la mayoría de las personas son conscientes de la inseguridad a la que se exponen, pero afirman haberse acostumbrado al lugar, por lo que se niegan a reubicarse y lo toman como una especie de rutina. Otro grupo por su parte, señala no tener las posibilidades de irse a otro lugar y que sienten la ausencia y el olvido de las autoridades hacia la población vulnerable.

En cuanto al flujo de información de alerta, se advierte una necesidad de desburocratizar el manejo de noticias, puesto que se identifica que la información debe pasar por una sucesión

de instituciones y se pierde tiempo, por tanto, no es oportuna. Finalmente, no se ha podido identificar una propuesta clara en la definición para un plan de medios.

4.2 Selección, jerarquización y priorización de necesidades.

De acuerdo al análisis realizado se pretende establecer prioridades para desarrollar este estudio y poder coadyuvar y fortalecer temas comunicacionales en la Unidad de Riesgos de Departamental para que esta institución pueda tener mayor aceptación y coordinación con la población vulnerable ante algún evento adverso.

- Planificación y coordinación de trabajo
- Población debidamente informada
- Deficiente uso comunicacional
- Mala imagen de la institución
- Desinformación
- Escasa credibilidad
- Presupuesto escaso
- Poca capacitación
- Redes sociales subutilizadas
- Información poco oportuna
- Uso de medios brasileños como fuentes de datos
- Flujo de información con dificultades para llegar a los usuarios
- Ausencia de señalética

Jerarquización

La jerarquización de datos que aquí se presenta, permitirá poner en marcha las directrices para desarrollar el diseño de la estrategia comunicacional, a fin de brindar respuesta a ciertas necesidades que se pudo evidenciar en el diagnóstico y entrevistas con el personal de la institución y la población vulnerable, entre ellas se tomaron en cuenta las siguientes:

1. Población debidamente informada

Es importante mencionar que la población vulnerable precisa estar informada de manera veraz y oportuna, específicamente en las temporadas de lluvias, puesto que se tiene susceptibilidad por no recibir información para la toma de decisiones y acciones en caso se presente un evento de inundación

2. Información oportuna

De acuerdo al estudio que se realizó, se advierte que la información oportuna y veraz puede ser de gran ayuda a la población ante un evento adverso y normalmente, esta información pasa por diferentes instituciones y organismos, siendo la población que verdaderamente vive y está expuesta al riesgo la última en recibir la noticia.

Es por ello, que se pretende mejorar la comunicación, mediante la elaboración de mensajes o contenidos que lleguen de manera eficiente y oportuna a la población en riesgo.

3. Flujo simple de la información

Se debe tener en cuenta que desburocratizar el salida de información, coadyuva a la toma de decisiones oportunas, es decir, que el flujo simple de información permite que las personas que viven en zonas propensas a sufrir inundaciones, tomen decisiones o acciones a tiempo, evitando generar incertidumbre y miedo en estos grupos vulnerables, sobre todo en temporada de lluvias intensas y contantes.

4. Credibilidad institucional

Se tiene como una de las prioridades, generar credibilidad institucional y que las personas involucradas puedan tener un referente de apoyo por parte de estos entes que tienen la responsabilidad de tomar acciones y coadyuvar a las personas que verdaderamente requieren de una información oportuna, independientemente de que hayan elegido vivir en estas zonas de alto riesgo.

5. Ausencia de señalética

De acuerdo a las observaciones que se realizaron en el lugar de estudio, se puede evidenciar que es muy importante implementar un sistema de señalética con mensajes que reflejen el riesgo de ciertas zonas, colocar indicadores sobre el nivel de las aguas del río o incluso, el deslizamiento de la tierra que cada año avanza más y pone en evidente riesgo a las viviendas ubicadas en el sitio.

Priorización

1. Población debidamente informada

Es importante mencionar que la población vulnerable precisa estar informada de manera veraz y oportuna específicamente en las temporadas de lluvias, donde se tiene susceptibilidad por no recibir información para la toma de decisiones y acciones en caso que se presente un evento de inundación.

2. Credibilidad institucional

Una de las prioridades es poder generar credibilidad institucional. Que las personas involucradas puedan tener un referente de apoyo por parte de estos entes que tienen la responsabilidad de tomar acciones y coadyuvar a las personas que verdaderamente requieren de una información oportuna, independientemente de que hayan elegido vivir en estas zonas de alto riesgo

3. Señalética adecuada

De acuerdo a las observaciones que se realizó en el lugar de estudio, se puede evidenciar que es muy importante implementar señaléticas con mensajes que reflejen el riesgo de ciertas zonas y que tengan indicadores sobre el nivel de río o incluso, el deslice de la tierra que cada año avanza más.

CAPÍTULO V

DISEÑO DEL PROYECTO

5.1 Denominación y naturaleza del proyecto

Estrategia de comunicación para fortalecer el manejo de información en la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental de Pando ante eventos de inundaciones.

5.1.1 Descripción del proyecto

El alcance de esta investigación está enmarcado en el proceso de comunicación y manejo de datos por parte de la Unidad de Riesgos Departamental de Pando, frente a fenómenos naturales que causan inundaciones y que se producen con cierta periodicidad en la temporada de lluvias, en el municipio de Cobija.

La propuesta responde a las necesidades, tanto de la institución, como de la población en riesgo por estos fenómenos naturales cíclicos que afectan de manera significativa, no sólo a la integridad física de las personas y familias que habitan en sectores de riesgo, sino que se compromete su futuro y su salud emocional.

La tendencia de estos fenómenos es cada vez más corta en el tiempo y los periodos cíclicos que, en el pasado requerían dos o tres decenios, ahora se los puede advertir en cada quinquenio.

En consecuencia, surge la necesidad de refinar las herramientas de alerta y comunicación, constituyen elementos fundamentales para dar seguridad a estas familias y es el proyecto que tiende a ser un coadyuvante para encontrar eco en los otros componentes que faciliten y sea llevaderas las circunstancias extremas que en algunos casos suceden.

Otra tendencia que se maneja, está relacionada con la recuperación de la imagen institucional, muy venida a menos en los últimos años y cuya credibilidad está en niveles bajos. Razón por la cual, un grupo significativo de afectados acude a datos que se generan en el Brasil, debido a la poca y rezagada información del ente local.

Para recopilar la información se utilizó el enfoque cualitativo, mismo que según Taylor y Bogdan es el más adecuado, toda vez que “es la cualidad socio-cultural, desde la metodología que permite comprender, de manera integral o completa, el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven” (citado en Fernández, 2017. p.13). Es decir que, el enfoque cualitativo permite conocer las percepciones de las personas que habitan en zonas propensas a ser afectadas por las inundaciones.

Cabe mencionar que, para el desarrollo del proyecto se utiliza este enfoque, toda vez se trabaja en un escenario social y cultural para tratar de comprender lo que la gente dice y a partir de ello, buscar una solución a la problemática que desencadena una serie de barreras y que interfieren específicamente en brindar una información oportuna.

El principal objetivo es fortalecer el manejo de la información por parte de la Unidad de Riesgos Departamental de Pando mediante una estrategia comunicacional, que permitirá mejorar el manejo de la información y que la institución, como ente principal para la toma de decisiones en eventos adversos, pueda verter información veraz y oportuna a la población vulnerable que la requiere.

Para ello se involucra a todo el personal que desempeña labores dentro de la Unidad de Riesgos Departamental, tomando en cuenta que ya se tienen resultados en base al diagnóstico situacional que se realizó para identificar sus fortalezas y debilidades. Datos que permiten encaminar el desarrollo de la estrategia comunicacional para el fortalecimiento al manejo de información.

La población vulnerable también forma parte de este estudio y se toma en cuenta a los vecinos del barrio Junín, uno de los principales afectados en las temporadas de lluvias y se requiere de información veraz y oportuna.

Las percepciones que se aprecian hacia la institución son negativas, ya que en reiteradas entrevistas mencionan que prefieren informarse por otras fuentes (brasileñas), dado que la institución normalmente no comparte información precisa para toma de acciones:

Existen percepciones como la de Gabriela Arias, una moradora del barrio Junín que menciona “no existe información precisa que brinde la Unidad Riesgos a nosotros como población vulnerable en todo este tiempo de lluvias” (comunicación personal, 18 de noviembre, 2020), opinión que es reforzada por Orlando Ribera de la misma zona, quien afirma “unas que otras veces aparecen hablando en la tele, pero falta más contacto con la población. (Comunicación personal, 18 de noviembre, 2020), comentarios que evidencian la insatisfacción con la información vertida por la URG del departamento.

Por otra parte, hay quienes ya encontraron la manera de mantenerse informados, sin tener que esperar datos de la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental, Alfredo Murakami señaló; “miro las noticias del Brasil, porque las que dan las autoridades de la Unidad de Riesgos, muchas veces se han equivocado con los datos y el nivel de agua llega a nuestros domicilios” (comunicación personal, 18 de noviembre, 2020), señalan tener más confianza en los datos vertidos por medios y plataformas brasileras.

Así también, hay quienes dejan notar la necesidad de acercamiento de la URG hacia las familias que viven en zonas propensas a sufrir desastres naturales, Orlando Ribera “unas que otras veces aparecen hablando en la tele, pero falta más contacto con la población” (comunicación personal, 18 de noviembre, 2020), si bien esta percepción no es la más recurrente, es importante, para que la institución tome acciones que reviertan este tipo de opiniones.

Es por ello que los planes o estrategias comunicacionales se constituyen en herramientas importantes en coyunturas, donde es necesaria la actuación inmediata de diferentes grupos de personas o comunidades que se encuentran amenazadas por diferentes circunstancias. Dicha situación se puede constatar en diversos tipos de eventos, donde los factores comunicacionales

se convierten en elemento coadyuvantes de acciones movilizadoras para brindar instructivos y tranquilidad a personas que sufren algún tipo de contratiempo o que sienten inseguridad.

A partir de ello, se diseña una estrategia comunicacional como producto, para fortalecer el manejo de la información por parte de la Unidad de Riesgos Departamental y que dicha institución, tenga mejor aceptación de la población vulnerable que necesita tener acceso a información eficiente y oportuna para tomar acciones.

Se incluye la señalética debido a las observaciones realizadas en barrio Junín y en la ribera del río Acre. Se pudo evidenciar que no existe ningún tipo de instrucción gráfica o de otra naturaleza que denote las características de ese espacio y las condiciones de riesgo, que son parte del mismo.

5.1.2 Justificación del proyecto

El presente proyecto se justifica debido al deficiente manejo de la información emitida por parte de la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental y a nivel regional se tiene una población susceptible que requiere de una información oportuna, específicamente en las temporadas de lluvia donde se tiene mayor riesgo por la crecida de los ríos.

Se ha podido evidenciar en las entrevistas que la población vulnerable, muchas veces busca información de otras fuentes sin tomar en cuenta a la institución que se encarga de manejarla de manera eficiente y de la toma de decisiones ante un evento adverso.

La comunicación de riesgos es un componente fundamental de la Unidad de Gestión de Riesgos, entendida como el proceso de toma de decisiones que tiene en consideración los factores políticos, sociales y económicos que analiza el riesgo como un peligro potencial a fin de formular, estudiar y comparar opciones de control, con miras a seleccionar la mejor respuesta para la seguridad de la población ante un peligro probable.

La comunicación de riesgos asigna una gran importancia al diálogo con la población

afectada y con el público interesado, para brindarles la información necesaria que les permita tomar las mejores decisiones posibles durante una emergencia o desastre.

La importancia de la estrategia comunicación y su relación con los desastres naturales, radica en el hecho de que “una población informada tiene mayor capacidad de reaccionar y actuar sobre los riesgos que la amenazan porque está al tanto de las manifestaciones de la emergencia y de los signos del evento que los amenaza” (Organización Panamericana de Salud, 2011, p.2). Por ello se debe trabajar con la población vulnerable, para crear canales, medios o plataformas para facilitarle la información adecuada, en el momento necesario.

Se pretende fortalecer el manejo de la información por parte de la Unidad de Gestión de Riesgo Departamental hacia la población vulnerable y que esta institución sea reconocida por la coordinación y la acción inmediata, que tanto lo requieren las personas que viven en estas zonas de alto riesgo.

Debe quedar claro que no existe institución u organización, que en algún momento no pueda ser afectada por la presión, la poca credibilidad, críticas y comentarios negativos referentes al trabajo que desarrollan.

La Unidad de Gestión de Riesgos en Pando debería contar con un adecuado plan estratégico en comunicación que le permita afrontar con éxito las emergencias que se presenten en las temporadas de lluvias. Las inundaciones son hechos imprevistos, estar preparados para enfrentarlas hará la diferencia entre salir fortificados o debilitados como institución y como departamento.

Sin embargo, la mejor manera de dar un giro positivo a este tipo de situaciones es estar preparados para sus contingencias y hacer el trabajo que la población demanda y requiere.

Cada evento adverso es diferente y debe ser tratado con un alto nivel de profesionalismo y de manera inmediata pero sobre todo tener claro cómo se enfrenta y comunica un evento de inundación.

El uso de medios masivos de comunicación constituye una gran fortaleza para brindar esa información, junto a las recientes redes sociales, muy requeridas en el último tiempo, dato importante que no maneja la institución. A partir de ahí se debe empezar a trabajar en un plan de medios y manejo de contenidos, esto ayudará a superar muchas dificultades que se detectaron en el pasado.

Por otro lado, es importante manifestar que la utilización de señalética va a formar parte de un flujo comunicacional que tenga contenido informativo y de orientación hacia las personas que frecuenten el barrio y que habiten en él. Además, la señalética permitirá que la población conozca la imagen institucional de la URG, sienta la presencia y el compromiso, dándole a entender a la población que verdaderamente la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental tiene un plan de acciones y que están pendientes de los riesgos que pueda ocasionar la temporada de lluvia.

Con relación a lo mencionado en el párrafo anterior, es necesario resaltar que “los dispositivos de señalización de emergencia, son considerados de alta importancia para una evacuación segura y ágil que garantice la vida humana ante eventos adversos que puedan producirse en las comunidades” (Comisión Europea VI Plan DIPECHO, 2010, p.3). Es decir que, la señalética permitirá que las personas tomen sus previsiones, en base a la información que brinden.

En ese entendido, una de las prioridades para el desarrollo de este proyecto, es implementar la respectiva señalización en el barrio Junín como forma de prevención y alerta ante eventos adversos, debido a que en las entrevistas, los moradores de dicho barrio mencionaban que, más allá de sufrir los daños por las inundaciones, tienen susceptibilidad por el deslizamiento de tierra que hay a las orillas de su principal calle. Reiteran que es importante, por lo menos tener, algún dato de señalización incluso por el riesgo que corren los niños y los transeúntes.

Es por ello que, se diseña una serie de señalizaciones de advertencia para que dicha acción pueda ser replicada en los demás barrios y zonas de alto riesgo que existen en Cobija.

5.1.3 Marco institucional

El Gobierno Autónomo Departamental de Pando, en el marco de sus competencias, con el fin de reducir el riesgo de desastres y/o emergencia a través de la prevención, mitigación y recuperación, aplica la ley 602 y su activación del COED (Comité de Operaciones y desastres y/o emergencia), instancia de articulación y coordinación institucional del Departamento para dar una respuesta eficiente y oportuna ante un evento adverso.

Objetivo general

Definir con claridad la estructura organizacional y manual de funciones con el fin de guiar a las instituciones y organizaciones que conforman el COE, los cuales deberían asegurar la atención de forma adecuada, oportuna y ordenada, ante una situación de desastre o emergencia, a partir de la correcta división del trabajo coordinado de acuerdo a sus competencias.

Objetivos específicos

- Definir la estructura organizacional.
- Determinar el manual las funciones específicas para cada nivel.
- Asegurar la atención de forma adecuada, oportuna y ordenada, ante una situación de desastres o emergencia, a partir de la correcta división del trabajo coordinado de acuerdo a sus competencias, (nivel ejecutivo, nivel estratégico, nivel Operativo).

Comité de Operaciones de Emergencia Departamental

Es la instancia del nivel Departamental, conformadas por instituciones públicas, vinculadas con la atención de desastres o emergencias y la recuperación, pudiendo participar la sociedad civil y organizaciones sociales, en temas de interés sectorial.

Misión

Coordinar acciones con todas las instituciones en todo el territorio Departamental, a partir de una declaratoria de alerta o emergencia. Esto con el fin de dar una respuesta rápida, oportuna, eficaz y eficiente, para lograr la prevención, mitigación y recuperación de acuerdo a las necesidades derivadas de un evento adverso.

Visión

Dar una respuesta rápida, oportuna, eficaz y eficiente ante un evento adverso, priorizando la protección de los habitantes de Departamento de Pando

Estructura Organizacional

La estructura del COED se divide en tres niveles funcionales

- **Nivel Ejecutivo (Área de decisiones)** conformados por autoridades del nivel jerárquico superior, representado por instituciones vinculadas con la atención de desastres o emergencias en el Departamento, quienes reciben información proveniente del área estratégica y operativa para la toma de decisiones.

- **Nivel Estratégico (Área de planificación)** están compuestas por las instancias que prestan servicios funcionales y brindan información de aplicación transversal para el resto de los componentes del COED. Son responsables de recolectar, preparar y generar información pertinente y oportuna. La conforman:
 - Sistema Departamental de Alerta Temprana.
 - Instituciones Técnico Científicas.
 - Comunicación e Información.
 - Defensa Civil.
 - Fuerzas Armadas.
 - Comando Departamental de la Policía.

- SENAMHI.
- SEDES.
- Hidrografía Naval.
- Seguridad Ciudadana.

- **Nivel Operativo:** está conformado por mesas técnicas, representantes de instituciones públicas, sociedad civil, organizaciones sociales que intervienen en la emergencia de acuerdo a sus competencias.

Funciones del COED

Funciones generales

- Coordinar las operaciones de emergencia entre todas las entidades participantes en base a los protocolos de Planes de Emergencia y Contingencia Departamental de acuerdo a sus competencias.
- Dar lineamientos para el funcionamiento integrado y coordinado, con los Comités de Operaciones de Emergencia Municipales (COEM)
- Difundir la información oficial durante y después del evento adverso
- Proponer líneas de acción para el proceso de recuperación en la población, región y sectores afectados.
- Cuantificar la población afectada y aplicar los parámetros humanitarios en las acciones de primera respuesta y rehabilitación.
- Promover la participación de las Organizaciones No Gubernamentales, de la sociedad civil y organizaciones Sociales.
- Las demás atribuciones, competencias y otros componentes del Comité de Operaciones y Emergencia Departamental (COED)

Mesa técnica de apoyo de comunicación

Propuesta presentada por la Dirección de Comunicación del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

- Dirección de Comunicación del Gobierno Autónomo Municipal
- Medios de Comunicación

Acciones

Coordinación

- Disponer de equipos de radiofrecuencia y otros medios para su uso en emergencia.
- Disponer de alternativas para el manejo de las comunicaciones de emergencia por si colapsan los medios regulares de comunicación.
- Coordinar con las mesas técnicas necesarias para el logro del trabajo en conjunto, en el marco de sus competencias.

Información

- Recolectar, preparar, generar información pertinente y oportuna para complementar la toma de decisiones en el área ejecutiva.
- Emitir informes requeridos por el CODERADE.

Operación

- Enviar la información por los medios disponibles para el debido uso de la misma por parte de COED, a fin de obtener una apreciación lo más cercana posible al evento.
- Elaborar una estrategia comunicacional para optimizar la labor informativa para que toda la población pueda tener acceso a la información
- Realizar trabajo comunicacional en lo referente a alerta temprana.
- Establecer el grado de afectación sectorial a través de los instrumentos de daños y pérdidas, las necesidades de los sectores y población afectada.

- Realizar una evaluación ex post de las acciones de emergencias inherentes a la temática sectorial, sistematizando acciones futuras.

Procedimientos Operativos del COED

1. Coordinación

La Unidad de Gestión de Riesgos, asume la coordinación interinstitucional de las actividades respuesta ante un desastre o emergencia en el Departamento de Pando.

2. Reuniones

Como parte de las actividades del COED, se realizarán reuniones en coordinación, planificación e información, estas serán: ordinarias, extraordinarias y mesas técnicas.

Declaratoria de desastres y/o Emergencias Departamental

De acuerdo al Artículo 39 de la ley 602 de Gestión de Riesgos, el Departamento será declarado en emergencia cuando la presencia inminente de un fenómeno sea de tal magnitud que el o los GAM afectados, no puedan atender el desastre en sus propias capacidades económicas o técnicas.

Una vez declarada la emergencia departamental, se autoriza a las Secretarías Departamentales de planificación y administración la transferencia presupuestaria de los recursos económicos de emergencia, con el fin de financiar la ejecución de acciones necesarias para la atención de la emergencia declarada. Asimismo, las instituciones de primera respuesta, ayuda humanitaria y otras presentes en el Departamento, deberán coordinar sus acciones con el COED, para asegurar que la respuesta sea rápida, efectiva y equitativa.

5.1.4. Finalidad del proyecto

La finalidad del proyecto está relacionada con dos tópicos: por una parte, brindar apoyo a las familias que se encuentran ubicadas en la ribera del río Acre y que viven momentos

críticos por escasa información para toma de acciones ante la llegada de un evento adverso.

Una segunda, relacionada con la posibilidad de coadyuvar en el fortalecimiento del manejo de información por parte de la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental, mediante una estrategia de comunicación para el beneficio de la población que vive en las zonas de alto riesgo y que, necesita de una información veraz y oportuna para tomar decisiones en caso se presente un evento de inundación.

Es necesario mencionar que, emplear la estrategia de comunicación no solo va servir para mejorar el flujo comunicacional o el manejo de la información ante la presencia de un evento adverso, sino permitirá que la unidad de riesgo pueda manejar de manera precisa y oportuna la información que se requiera en las temporadas de lluvia y no sólo en las inundaciones.

La población forma parte como actor importante y principal beneficiado con el desarrollo de este proyecto ya que, en reiteradas entrevistas, ellos mencionan que las autoridades encargadas de la toma de decisiones en una situación de emergencia solamente acuden cuando el evento ya se presentó y existen pérdidas materiales sin recibir un previo aviso de las acciones que deben tomar.

Por otro lado, de acuerdo a la información que se pudo recabar sobre la percepción que la población vulnerable tiene hacia la institución, se menciona que existe una falta de acercamiento de la Unidad de Gestión de Riesgos hacia los vecinos, tal es el caso de Paolo Pérez que afirma “Brindan muy poca información, por eso tenemos más fe en las noticias brasileñas, (comunicación personal, 18 de noviembre, 2020), además, señalan que prefieren buscar información de otros medios (brasileños), puesto que los datos que vierten verdaderamente son acertados y los ayudan a tener los respectivos recaudos.

El deficiente manejo de la información, desencadena una serie de conflictos y un aspecto negativo con referencia a la percepción que tiene la población vulnerable hacia la Gestión de Riesgo departamental, entre ellos; la población desconoce el rol que tiene la institución con los

temas de acciones ante eventos adverso; hasta el momento la población tiene una mala imagen hacia la institución y califican de negativa las gestiones que se realizan en la tomas de acciones y difusión de información veraz y oportuna.

Es por ello que se pretende fortalecer el manejo de la información, mediante una estrategia de comunicación donde se implemente una unidad de comunicación, que cuente con el personal adecuado para que se genere contenidos que vengan a satisfacer las necesidades informativas de la población vulnerable ante eventos adversos.

Una vez implementado esta área, se podrá trabajar en el manejo de la información de manera planificada, veraz y oportuna, además de generar una actitud positiva por parte de la población vulnerable hacia la institución. Con ello, crear confianza en la institución y que no sea necesaria la búsqueda de información alterna.

Por otro lado, también se toma en cuenta las declaraciones de los vecinos. Con base en las observaciones en la zona de riesgo y lugar de estudio, se puede evidenciar que no cuentan con la más mínima señalética, pese a que es una zona de alto riesgo y uno de los barrios históricos que compone el primer distrito, que alberga no solo moradores, sino patrimonio cultural como ser el Paseo Junín, Zona Franca, los inmuebles de la Fuerza Naval y las primeras viviendas en la ciudad de Cobija, edificios.

Otro de los riesgos a los que se enfrentan los habitantes en el barrio Junín, es el deslizamiento de la tierra (barranco) que, con cada crecida del río, poco a poco va consumiendo la avenida principal del barrio, considerándose un peligro para los niños y los transeúntes que frecuentan el lugar.

Lo mencionado anteriormente, deja preocupación, debido a que no existe ninguna señal que indique los riesgos y accidentes que se pueden generar en dichos barrancos. Es por ello, que se pretende diseñar un conjunto de señaléticas para generar una cultura y conciencia del riesgo en estas zonas consumidas por las crecidas de los ríos y de esta manera, poder evitar algún tipo

de accidente en las personas que viven y las que frecuentan el lugar, esto va generar una actitud positiva y de aceptación en la población vulnerable hacia la institución.

5.1.5 Objetivos

5.1.5.1 Objetivo general:

Fortalecer el manejo de información mediante una estrategia de comunicación que coadyuve en las necesidades sentidas de la población vulnerable y posicione a la Unidad de Riesgos en un espacio de credibilidad.

5.1.5.2 Objetivos específicos

- Difundir información preventiva antes de la temporada lluviosa.
- Recabar diariamente información precisa sobre los niveles del río.
- Desarrollar un sistema de señalética adecuado para el entorno y con códigos reconocidos.

5.1.6 Componentes, actividades y productos

Para lograr los objetivos que se han trazado en el presente proyecto, se detalla los componentes, las actividades y productos que son parte de la estrategia y propuesta para el fortalecimiento de la información en la UGR.

Los componentes que se utilizan en el proyecto serán los siguientes:

- Documentación que indique la adecuada comunicación ante un riesgo o eventos adversos (inundaciones), tomando en cuenta diferentes investigaciones o estudios realizados en situaciones de emergencia y las acciones que se tomaron. La revisión documental permitirá comparar acciones sobre el manejo de la información en temporadas de lluvias, los mensajes y sistematización de la información para que sea oportuna.

- La priorización de las necesidades como resultados del diagnóstico, esto permite que se puedan establecer parámetros de lo que se quiere abordar, entre ellas, tener una población informada. Que la información sea de manera inmediata y que llegue directamente a la población vulnerable, además de la implementación de señalética en la zona de alto riesgo.
- Importancia de la implementación de señalética, un sistema de señalización puede ser tomada como una herramienta útil que puede evitar accidente, pero esta tiene que ser parte de un plan de prevención, por ello se constituye como parte de la estrategia comunicacional que vendrá a suplir el pedido de la población que vive en estas zonas de alto riesgo.

5.1.6.2 Actividades

Las actividades son procedimientos que permiten realizar a detalle el proyecto y son las siguientes:

- Revisión y recopilación de datos e información, esto consiste en la recopilación de datos e información que reflejen el manejo y el adecuado flujo de comunicación entre la institución y la población vulnerable a través de estudios, manuales, artículos y libros.
- Redacción de los resultados del diagnóstico, realizada según el orden de las prioridades. Se redactaron los resultados obtenidos en el diagnóstico situacional en la Unidad de Riesgos Departamental, la percepción de la población vulnerable y las observaciones realizadas en el lugar de estudio.
- Diseñar, como parte de la estrategia, la respectiva señalética para las zonas de alto riesgo. Se diseñó la señalética, como parte de la estrategia comunicacional, con mensajes preventivos para implementarlos en las zonas de alto riesgo, ya que constantemente se presenta el deslizamiento de tierra, convirtiéndose en un riesgo para los vecinos y personas que frecuentan el lugar.

5.1.6.3 Productos

Los productos son el resultado de la investigación y pretenden mejorar el deficiente manejo de la información en la UGR, cabe mencionar que estos productos serán utilizados en cada etapa (antes, durante y después) del evento adverso. Cada producto es específico y comprenden desde, spot, cuñas radiales, hojas volantes, fichas informativas y la respectiva señalética.

Estrategia de comunicación

Las estrategias de comunicación constituyen herramientas diseñadas para articular acciones comunicativas de orden interno, que contribuyan a consolidar procesos institucionales y de alcances externos, orientados a informar sobre alcance y el avance de planes.

Las estrategias también deben promover el empoderamiento comunitario de las iniciativas gubernamentales el diseño y la implementación de campañas cívicas, educativas y posicionamiento de la imagen institucional.

Es por ello que la estrategia de comunicación es utilizada como una herramienta importante en el manejo adecuado de la información por parte de la Unidad de Riesgos Departamental hacia la población vulnerable, tomando en cuenta aspectos importantes instaurados en el manual de funciones de dicha institución.

Es fundamental que, ante la presencia de un evento adverso, se tenga clara la estrategia comunicacional y más aún la información que vierte, a partir de las tres etapas fundamentales: Etapa previa al evento adverso, durante y después del evento adverso o de inundación.

Estas etapas son fundamentales para la estrategia comunicacional, misma que busca elaborar información, difundirla, ponerla a disposición de la población y también evaluarla. Es por ello, que se debe tomar en cuenta el discurso que se maneja en torno al evento adverso a partir de las

tres etapas y enmarcar todas las demás actividades a desarrollarse en cada una de ellas, por cual se definen los siguientes factores para emplear el desarrollo de la estrategia.

- Estrategias a emplear
- Criterios para la elaboración del mensaje
- Públicos o Audiencias
- Medios o canales oportunos para la emisión de la información
- Presupuesto previo

El Comité de Operaciones de Emergencia Departamental (COED), convocara de inmediato a todas las instituciones relacionadas para la toma de acciones ante un evento de inundación y de esta manera poder comunicar con efectividad, claridad y de forma inmediata la situación del evento adverso.

Para tal efecto, se cuenta con la disposición del vocero principal que vendría a ser el director (a) del COED (Gobernador (a) del Departamento), o de manera alterna, el personal técnico o de comunicación pueden ejercer la vocería con la idea de informar principalmente a la población vulnerable.

En el marco del Reglamento Sanitario Internacional (2005), esta Guía integra todas las capacidades básicas, que en materia de comunicación de riesgos se deben fortalecer; por lo tanto, el aprendizaje de la Guía, la planificación y la ejecución de la estrategia serán de gran apoyo para los Estados Miembros.

FASE N° 1 PREVIA AL EVENTO

En esta etapa no se habla de un evento de inundación, sino de la llegada de la temporada de lluvia, que se entiende como la etapa del desarrollo cotidiano de trabajo concerniente al plan de acción, contingencia y prevención de eventos de inundación para mantener alerta a la población vulnerable.

Esta etapa es donde se puede trabajar en la parte preventiva al evento adverso y/o emergencia, por cual se genera algunas estrategias para que la Unidad de Riesgos Departamental pueda poner en práctica y de esta manera fortalecer el manejo de la información y trabajo coordinado con las instituciones afines y la población vulnerable.

PRODUCTO N° 1: Estrategias a utilizar

Estrategia N° 1

Implementación del sistema de señalización como parte del plan estratégico de comunicación, que contribuye al trabajo preventivo de acuerdo a las necesidades reales de los vecinos que habitan el lugar; tomando en cuenta que la señalización también forma parte de un sistema de comunicación visual, que consta de un conjunto de señales y símbolos que tienen como objetivo, guiar y orientar a una o más personas en determinados lugares que representen algún tipo de riesgo para quienes lo frecuenten.



Figura 1: Propuesta de Señalética para aplicar en zonas de alto riesgo.

Fuente: Elaboración propia, 2021.



*Figura 2: Señalética para aplicar en zonas de deslizamiento de tierra.
Fuente: Elaboración propia, 2021.*



*Figura 3: Señalética para aplicar en calles con riesgo en la transitabilidad.
Fuente: Elaboración propia, 2021.*



Figura 4: Propuesta de Señalética para aplicar en barrancos.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Cobija es el municipio más grande del departamento Pando, que contempla un desarrollo urbano que tiende a generar demandas, iniciativas e información y propuestas oportunas; en el primer distrito al que pertenece el barrio Junín, existe la demanda de orientación informativa por el riesgo a los que se enfrentan: Las inundaciones, el deslizamiento de tierra, los barrancos y las avenidas poco transitables.

Criterios

- Zonas de alto riesgo
- Deslizamiento de tierra
- Barrancos
- Calles de alto riesgo en la transitabilidad

Características

Las medidas de las señaléticas están contempladas de acuerdo a la serie C de señalizaciones; siendo el blanco y rojo, los colores que se utilizan de acuerdo a la zona de riesgo que se quiera representar.

- Cuadrado de 600 x 600 cm
- Rectangular de 900x 600

Lugares contemplados para la señalización en el barrio Junín

- Calle Libertador Simón Bolívar
- Calle Nicolás Suárez
- Calle Jatatal

Público

La señalización está dirigida a todos los moradores del barrio Junín, a los habitantes de la ciudad de Cobija y extranjeros que frecuentan el lugar, toda vez que el barrio Junín alberga zonas turísticas e instituciones importantes para la gestión del orden y desarrollo del Departamento.

Estrategia N°2

Elaboración de spot informativo y cuña radial dirigidas a las personas que viven en las zonas alto riesgo para concientizar de los peligros a los que están expuestos y al mismo tiempo la manera en la que pueden enfrentarlos, para que esto no genere tanto impacto o los tome de sorpresa al momento del surgimiento del evento de inundación.

Como parte de la estrategia comunicacional se pone a disposición un plan de medios para difundir diferentes tipos de materiales elaborados para este efecto y entre una serie de spots publicitarios, cuyo contenido esté relacionado a temas preventivos.

Criterios

- Riesgos de vivir en zonas allegadas a los ríos.
- Hacer conocer los protocolos de los planes de emergencias y contingencia departamental.
- Competencias del COED.

Medios

Los canales por los cuales se difunden este tipo de material audiovisual son la televisión y la radio, cuyo desempeño es fundamental.

Plan de medio televisivo

Tabla 2

Plan de Medios

Canal	Publicaciones por día	Costo por publicidad	Costo quincenal	Costo mensual
SISTEMA PANDINO DE COMUNICACIÓN (SPC) CANAL 15.	6 pases	100bs	1500 bs	3000bs
TELEVISIÓN UNIVERSITARIA	6 pases	150 bs	1700 bs	3800bs
UNITEL	7 pases	200 bs	1800bs	4000bs

Fuente: Medios de comunicación Regional Cobija, 2021.

Plan de medio radial

Tabla 3

Tarifario de Radios

Radio	Pases por día	Costo por publicidad	Costo mensual
Radio Perla del Acre	5	500 bs	8000 bs
Radio Pando	1	20 bs	4000 bs
Radio Universitaria	3	60 bs	5000 bs

Fuente: Medios de comunicación Regional Cobija, 2021.

Características

- El spot informativo como tal, tendrá una duración aproximada de 48 a 50 segundos como máximo. El contenido visual debe tener imágenes de las zonas de riesgos, población vulnerable y planes de contingencia, sonido aleatorio, voz en off y finalmente, logotipo de la URG y GAD como precursores al trabajo preventivo para eventos adversos.

Tabla 4

Guión Informativo

Texto	Tiempo
Banda Sonora.	2 seg.
Preparémonos ante las lluvias.	3 seg.
Durante esta temporada de lluvia existe la posibilidad que el rio desborde y cause un evento de inundación.	5 seg
Si eres una persona que vive en las zonas de alto riesgo toma tus provisiones.	3 seg.
Aléjate de los cables eléctricos.	2 seg.
Por tu seguridad y la de tu familia acude a los lugares más seguros de evacuación.	3 seg.
Espera las determinaciones de las autoridades competentes y no greses al lugar hasta que las aguas hayan descendido.	5 seg.
#PandoSeguro	2 seg.
Es un mensaje del Gobierno Autónomo Departamental de Pando a través de la Unidad de Gestión de Riesgos.	4 seg.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

- La cuña radial contempla una duración máxima de 30 segundos como máximo con la información sintetizada de acuerdo a los criterios establecidos para la elaboración del contenido.

Tabla 5

Cuña Radial

Texto	Tiempo
Se avecinan las temporadas de lluvias Y debemos estar preparados.	4 seg.
Infórmate sobre los niveles del río en los medios de comunicación de tu región.	4 seg.
Identifica las zonas altas para la evacuación dispuestas por el gobierno departamental.	5 seg.
Estar prevenido es tu responsabilidad.	3 seg.
Te lo recomienda el Gobierno Autónomo Departamental de Pando. A través de la Unidad de Gestión de Riesgos.	5 seg.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Público

Este material está dirigido principalmente a las personas que viven en las zonas de alto riesgo y al mismo tiempo, se contempla llegar con dicha información a la sociedad civil que también forma parte de acciones de ayuda a las personas que son afectadas en una situación de emergencia.

Estrategia

Proporcionar información a la población, efectuando visitas a los medios de comunicación. Esto permite marcar presencia como institución y captar la atención de la población, principalmente de la población vulnerable que, de acuerdo a las entrevistas realizadas, mencionan que para ellos es mejor buscar información alterna o más bien noticias vertidas por el país vecino Brasil. El beneficio de esta acción se relaciona con la necesidad sentida de obtener información oportuna, puesto que ese elemento constituye el factor determinante para que el vecino adecue sus necesidades al eventual suceso.

Criterios

- Planes de contingencia
- Estado de alerta
- Situación del cauce de los ríos en todo el departamento
- Albergues
- Alimentación
- Servicios básicos
- Vituallas

Tabla 6

Cronograma de visitas a medios de comunicación regionales

Canal	Programa	Duración	Vocero
Sistema Pandino de Comunicación	-La Revista 15 - Noticieros	15 minutos 2 Minutos	Director (a) de la URG.
Televisión Universitaria	-Tu Revista la Mañana - Noticieros	18 minutos 2 minutos	
Eca Tv	-Revista	10 minutos	
Unitel Pando	-La Revista - Noticieros	10 minutos 2 minutos	
Bolivia Tv	-Arriba País	8 minutos	
Medios Digitales	-Notas informativas	5 minutos	
Radio Perla del Acre	-El Chuturuvi	5 minutos	
Radio Universitaria	-Cafecito Caliente	10 minutos	
Radio Pando	-Noticiero	2 minutos	
Radio Internacional	-Noticiero	2 minutos	

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Público

La información vertida, de acuerdo a los criterios señalados para emplear la estrategia, está dirigida a la población en general, sociedad civil, juntas vecinales organizaciones sociales esto con el fin de informar los planes de acción inmediata ante la llegada de una inundación.

FASE N° 2 DURANTE EL EVENTO ADVERSO

Esta fase la estrategia comunicacional, está enmarcada en los planes de acciones que tiene la Unidad de Riesgos Departamental ante la llegada inminente del evento adverso o inundación.

En ese sentido, esto constituye generar mecanismos de difusión, canales de comunicación e interacción con la población vulnerable; y al mismo tiempo, que se pueda coordinar de manera efectiva con las autoridades y encargados de las instituciones afines a enfrentar el Riesgo con el objetivo de trabajar de forma inmediata en favor de la población que vive en las zonas de alto riesgo.

Se plantea desarrollar material netamente informativo, para dar a conocer el hecho un acontecimiento en sí. Para ello, se va trabajar en la difusión de información que contempla la declaratoria de emergencia y contenido que muestre la gravedad del evento adverso, las familias damnificadas y las acciones a tomar, una vez presentada la inundación. Se van a utilizar diferentes medios y criterios en lo que concierne la situación durante el desastre.

PRODUCTO N° 2:

Estrategia N° 1

Proporcionar información oportuna y veras de acuerdo a las condiciones o precipitaciones climáticas. Para ello, se requiere tener coordinaciones estrechas entre el SENAMHI y la NAVAL, quienes se encargan de proporcionar información constante de las condiciones climáticas y las crecidas en las cabeceras de los ríos.

Realizar conferencias de prensa, para verter noticias de último momento, considerado un acto de índole informativa donde se invita a los medios de comunicación para dar a conocer ciertas situaciones que ocurren en determinado lugar o institución, misma que será emitida de manera inmediata por los diferentes medios de comunicación hacia la población.

Realizar el llamado para dar una conferencia de prensa también forma parte de la estrategia de comunicación, ya que dicha actividad tiene como objetivo poder informar a la población sobre la situación actual del hecho, los afectados y al mismo tiempo, el accionar de las autoridades y las instancias correspondientes de la toma de decisiones ante el evento adverso.

Criterios

- El evento adverso o inundación.
- Familias afectadas.
- Disponibilidad de las autoridades Departamentales.
- Plan de acción inmediata.

Medios

Medios de comunicación regionales, canales digitales, radios, redes sociales (WhatsApp y Facebook).

PRODUCTO N° 2

Estrategia N° 2

Fortalecer la comunicación con la población vulnerable, mediante la emisión de información a través reportes oportunos sobre el nivel del agua en los ríos, para disipar cualquier duda de la población sobre las precipitaciones de lluvias que puedan traer consigo inundaciones. Tomaran en cuenta datos precisos que capten la atención de la población para estar alerta en caso de que existan llenuras del río.

Asimismo, para agilizar el contenido de dicho reporte, se coordinará con la Naval, instancia que está encargada del monitoreo de las cabeceras de los ríos y las crecidas de los mismos; además de recabar información técnica y científica por parte del SENAMHI, que será emitida en las diferentes redes sociales y medios de comunicación mediante un cuadro informativo.



Figura 5: Propuesta de ficha informativa.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Crterios

- Datos del tiempo
- Niveles del agua en los ríos

Medios

Se facilitará dicha información en un cuadro informativo a los medios de comunicación locales, para que puedan mostrarlo durante las programaciones que cada canal contemple. Las redes sociales también serán un medio para difundir estos datos. De acuerdo a las entrevistas realizadas a los moradores del barrio, las redes sociales más utilizadas son *WhatsApp* y

Facebook, por lo tanto, se prevé difundir los datos en la Página de la URG, Gobernación, SENAMHI y en los grupos de *WhatsApp* de las juntas vecinales y organizaciones sociales.

PRODUCTO N° 3

Estrategia N°3

Efectivizar la ayuda a las personas y familias afectadas, elaborando mensajes de apoyo y referencias de ayuda, de manera que quienes lo reciban, puedan actuar en forma de apoyo y colaboración a quienes más lo necesitan.

Para ello, la hoja volante noticiosa cumple un rol importante y se considera parte de los medios esporádicos escritos e impresos, generalmente por ambas caras, acompañando al menos dos ilustraciones que complementen la información o mensaje que se quiera comunicar a determinado público.



Figura 6: Propuesta de hoja volante.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

También incluirá de forma integral, a los medios de comunicación, ya que se les proporcionara insumos e información necesaria para que los difundan y de esta manera se dará a conocer las estrategias, para que la población vea a la UGR como parte de su cotidianidad y no perciban la ausencia a las que están acostumbradas.

Criterios

- Evento adverso (inundación)
- Números de contactos para pedido de ayuda
- Albergues habilitados
- Ayudas solidarias

Características

El diseño e impresión de hojas volantes tendrá las siguientes medidas: 21.5x14 cm, lo que es igual a media hoja tamaño carta, además, estará diseñada con colores institucionales de la UGR. Con una ilustración del evento adverso en la primera cara y en la parte posterior contendrá información precisa de los niveles del aumento de nivel del agua.

Medios

Dicha información se difundirá en los medios de comunicación y redes sociales de manera digital. Por otro lado, el personal de la UGR se aprestará para repartir estos volantes impresos en diferentes puntos estratégicos (plazas, calles y semáforos de la ciudad).

Público

El mensaje está dirigido a la sociedad civil, organizaciones sociales, instituciones y población en general, con el fin de generar acciones en apoyo a las familias que lo requieran al momento del evento adverso y/o emergencia.

Estrategia N° 4

Capacidad de realizar la declaratoria de emergencia a tiempo, para generar ayuda y acciones de la sociedad civil, organizaciones e instituciones mediante un comunicado de prensa que es básicamente, una nota o declaración, un informe o una parte que comunica una información específica para el conocimiento público. Una declaración o comunicado puede prepararla una persona, una empresa, una organización o un gobierno y, por lo general, se difunde a través de los medios de comunicación.

De manera inicial durante el evento, se va difundir un comunicado sobre la declaratoria de emergencia emitido por el COED; dicho mensaje llegará de manera primicial a los grupos de *WhatsApp* de los vecinos del barrio y/o población vulnerable, posteriormente a las instituciones involucradas y de manera formal se va difundir dicho comunicado en los diferentes medios de comunicación.

Criterio

- Declaratoria de emergencia.
- Planes de acción inmediatos.

Medios

Se difunde la información por los medios de comunicación y se comparten enlaces en los grupos de *WhatsApp* y transmisiones al vivo en la página oficial de *Facebook* del COED y Gobernación.

ETAPA N° 3 POSTERIOR AL EVENTO DE INUNDACIÓN

Una vez hayan descendido los caudales de los ríos y haya cesado la temporada de lluvia, momento donde el evento en si pierde relevancia ante los medios de comunicación y en la misma opinión pública, las instituciones y la URG continuarán con el trabajo. Pero esta vez, para medir el impacto que ha causado dicho evento adverso y, con relación a la estrategia, verificar si se

logró tener un acercamiento y aceptación con la población vulnerable y si se pudo revertir esa imagen negativa que se tenía institucionalmente.

Trabajar en medir la aceptación que se logró tener con la población en el manejo del evento adverso y/o emergencia y difusión de información oportuna es importante ya que debido a estas acciones la población tiende a valorar a sus instituciones y pasar por alto a la imagen negativa que se tenía de la misma.

Sin duda alguna, es necesario agradecer y resaltar la participación de los colaboradores, instituciones, sociedad civil y organizaciones por el desempeño logrado en favor de las familias afectadas, además de la activa participación de los medios de comunicación que juegan un papel importante a la hora de informar en una situación de emergencia. Por otro lado, se va establecer el grado de afectación y pérdidas materiales de la población vulnerable mediante un informe técnico brindado por el encargado de la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental en conferencias de prensa demás y medios masivos esporádicos.

Informe técnico

Se brindará un informe técnico como resultado del trabajo realizado con todas las mesas técnicas e instituciones relacionadas al evento adverso contenido que contempla información precisa y datos sobre los daños, los afectados y el impacto que causó dicha inundación en temas de salud, educación, social cultural, económico y de infraestructura dicho informe será dado a conocer por el representante del COED mediante una conferencia de prensa.

Criterios

- Resultados del trabajo.
- Zonas afectadas.
- Números de las familias afectadas.
- Daños y pérdidas materiales.
- Impacto cultural, social y económico.

- Condiciones de salud.

Finalmente, se coordina una reunión con la población vulnerable o público externo para evaluar las acciones que se desarrollaron en busca del fortalecimiento al manejo de información por parte de la UGR y de ese modo validar los resultados de la estrategia de comunicación sean estos positivos o negativos.

Reunión de análisis y de propuesta.

Se va realizar una invitación a la junta vecinal del Barrio Junín para desarrollar una reunión y realizar un análisis sobre la efectividad del manejo información y si eso ha coadyuvado a la toma de decisiones y acciones de la población vulnerable ante el evento adverso y/o emergencia.

Criterios

- Efectividad de la información.
- Acciones inmediatas.
- Sugerencias y pedidos de la población vulnerable.

Características

La reunión se va desarrollará en los horarios que dispongan las instituciones para mayor coordinación con los vecinos del barrio Junín, por su parte el lugar donde se realizará la reunión será opcional y determinado por la UGR, el material necesario para la reunión serán; un proyector *data display* y una *laptop*, para poder proyectar las diapositivas. La reunión estará dirigida por el equipo de comunicación y se prevé contar con participación del director de la Unidad de Riesgos Departamental.

Disposiciones a considerar

Se prevé, que durante la tercera etapa del evento adverso se debe trabajar con mayor

tranquilidad, rescatando las experiencias de anteriores inundaciones, proponiendo ideas para mejorar las coordinaciones entre la UGR y los vecinos, con la finalidad de proponer soluciones a las falencias.

Por ello, es importante mencionar algunas acciones que deben realizar las autoridades Departamentales, de manera que en un futuro evento adverso puedan estar más preparados y es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- La gobernación realizará gestiones e impulsará políticas de prevención ante eventos adversos o fenómenos naturales, y gestionará el reforzamiento de la infraestructura para que estas tengan menos afectación en caso se presente una inundación.
- El gobernador(a) se comprometerá en implementar un área de comunicación de manera permanente en la UGR Departamental, para que sean profesionales calificados en tema de elaboración y difusión de información quienes desarrollen este tipo de estrategias comunicacionales ante eventos de inundaciones.
- Las máximas autoridades departamentales y la Asamblea Departamental deberán garantizar los recursos para la permanencia del área de comunicación independientemente del cambio de autoridades.
- La Dirección de Comunicación de la URG en caso de un evento adverso deberá coordinar directamente con las máximas autoridades.

5.1.7 Métodos y técnicas

Para el desarrollo del proyecto, se utilizó el método cualitativo, tomando como referencia lo descrito por Taylor y Bogdan, quienes señalan que “la frase metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (citado en Fernández, 2017. p.13). En ese sentido, se considera, más adecuado para el desarrollo de este documento, que aspira a recolectar los discursos completos sobre un tema específico, para luego proceder a su

interpretación, enfocándose así en los aspectos culturales e ideológicos del resultado, en lugar de los numéricos o proporcionales.

También, el enfoque cualitativo brinda las técnicas y herramientas necesarias para recolectar los datos necesarios para cumplir el objetivo principal del desarrollo de este documento.

5.1.7.1 Técnicas e instrumentos

Es importante tener en cuenta que, los métodos y técnicas “empleados en la recogida y análisis de datos, son variados [y dependen de] la naturaleza del problema planteado, así como las necesidades de la propia investigación (...).” (Munarriz, 1992, p. 110). En ese sentido, las técnicas utilizadas en la recolección de información deben tener coherencia con el método de investigación elegido.

Las técnicas que permitieron recabar la información, tanto de fuentes primarias como de fuentes secundarias fueron las siguientes: entrevista semi-estructurada, observación, análisis FODA y revisión bibliográfica. Cabe resaltar que para la aplicación de la entrevista semi-estructurada, se utilizó como herramienta la guía de entrevista, asimismo, se obtuvo información mediante la aplicación de la guía de observación, misma que permitió visibilizar la inexistencia de señalética en las zonas propensas a sufrir inundación.

La ficha bibliográfica se empleó para la revisión documental, debido a que esta técnica fue utilizada durante todo el proceso de investigación, a fin de enriquecer y sustentar los datos obtenidos de las fuentes primarias. Por su parte el análisis FODA se realizó de manera participativa, dando como resultado un diagnóstico situacional, para posteriormente plantear o proponer alternativas.

5.1.8 Metas e indicadores

Los indicadores nos permitirán observar y medir los objetivos trazados en el proyecto, a

su vez, las metas nos mostraran los resultados deseados del indicador en un determinado tiempo, de esta manera podemos garantizar que el proyecto va tener resultados positivos o viceversa.

Tabla 7

Propuesta de metas e indicadores

PROPUESTA	METAS	INDICADORES
Elaboración de <i>spot</i> y <i>jingle</i> informativo de prevención.	Informar a la población vulnerable.	La difusión de información preventiva juega un papel importante para la toma de decisiones. Crear una cultura de permanencia institucional hacia la población vulnerable genera confianza y aceptación. El indicador está definido sobre el modo de accionar de la población ante la presencia de la inundación.
Fortalecer la comunicación y mantener informada a la población vulnerable.	Brindar reportes oportunos sobre el nivel del agua.	Informar a la población que vive en las zonas de alto riesgo sobre los niveles de agua que alcanzan los ríos en las temporadas de lluvia se constituye una herramienta importante para disminuir la susceptibilidad de la población. El indicador se mide mediante el <i>rating</i> televisivo y las reacciones que se tengan en las redes sociales.
Efectivizar la ayuda a las personas y familias afectadas.	Elaborar mensajes de apoyo y referencias de ayuda.	La sociedad por lo general tiende a reaccionar ante la presencia de eventos adversos, para ellos es necesario saber las acciones correctas que deben tomar y donde deben referirse para efectuar dicha ayuda. El indicador para este caso será el número de personas, organizaciones e instituciones que apoyen directamente a las familias.
Organizar reunión técnica con los vecinos afectados.	Analizar y validar la estrategia de comunicación.	Evaluar los resultados que se ha obtenido en la ejecución de la estrategia comunicacional es importante para mejorar las acciones en un futuro evento adverso. El indicador para este caso serán las afirmaciones o negaciones de los vecinos o afectados sobre el manejo de la información en la situación de emergencia.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

5.1.9 Beneficiarios directos e indirectos

Se contempla dentro del proyecto que los beneficiarios directos serán los moradores del barrio Junín, ya que forman parte del universo donde se realizó la investigación, adicionalmente el manejo correcto, oportuno y eficaz de la información va beneficiar a todos los moradores que viven en las zonas de alto riesgo directamente como población vulnerable.

Por otra parte, la institución también va ser beneficiará de este proyecto, debido a que ejecutar esta estrategia de comunicación, les permitirá manejar de manera correcta la información. Además, podrán generar credibilidad en las funciones que realizan como institución, hecho que les permitirá, mejorar su imagen institucional y cambiar la percepción por parte de la población vulnerable.

Las instituciones externas a la Gestión de Riesgos también van a ser beneficiarias de manera indirecta, teniendo en cuenta, que el buen manejo de la información les permitirá tener mayor coordinación, aporte y participación en la ayuda brindada a las personas que viven en las zonas de alto riesgo de la ciudad de Cobija.

5.1.10 Localización física y cobertura espacial

El proyecto se desarrolla en el municipio de Cobija, considerando que uno de los barrios que es azotado por las crecidas del río en las temporadas de lluvia, es el barrio Junín. Además, es un barrio que está en la frontera con Brasil y tiene un lugar significativo en la historia de Pando como el primer barrio de la ciudad de Cobija y alberga un patrimonio cultural de la región; el Paseo Junín, asimismo instituciones renombradas en el departamento como; el Sexto Distrito Naval Pando y Zofra Cobija.

Por ello que se ha elegido trabajar con el barrio Junín, sin desmerecer a los demás barrios que también se ven afectados en las inundaciones. Sin embargo, la estrategia comunicacional propuesta en este documento, puede ser aplicada de manera general en todas las zonas de alto riesgo que componen la ciudad de Cobija, tomando en cuenta que en la capital del departamento,

existen otros barrios y zonas del área urbana que son propensas a sufrir inundaciones y por ello, demandan un buen manejo de la información para mantener alerta a la población vulnerable y se dé una respuesta y acción inmediata ante un evento adverso.

5.1.11 Organización de la evaluación

La metodología de evaluación final del proyecto tiene como base principal organizar reuniones técnicas alternamente participativas que involucraran al personal de la institución técnico y administrativo. Además se debe incluir al personal de otras instituciones con los que se coordinará de manera permanente o en alguna etapa del evento adverso.

En cuanto a las reuniones programadas, es importante resaltar que la población vulnerable, representantes vecinales, padres y madres de familia y dirigentes de organizaciones sociales, deben tener una participación activa.

Cabe mencionar, que esta actividad permitirá que se cree un espacio de análisis en respuestas al manejo de información que requiere la población y por tanto, también se podrá realizar una evaluación de la mejora de la UGR, en base a la percepción de los vecinos.

5.2. Marco administrativo

Para la implementación de la estrategia comunicacional, es importante gestionar un equipo idóneo que lleve adelante el arduo trabajo para la difusión de información en las 3 etapas que contempla un evento adverso y así obtener un resultado eficaz.

5.2.1 Equipo de gestión

Para lograr las metas planteadas, es necesario contar con el personal adecuado, por lo que se propone el que el marco administrativo de la Unidad de Gestión de Riegos Departamental se debería constituir de la siguiente manera:

- Director (a) Departamental de la Unidad de Gestión de Riesgos.
- Secretaria.
- Coordinadora de mesas técnicas.
- Técnicos.
- Director(a) del SENAMHI.
- Personal de limpieza.

5.2.2 Organigrama

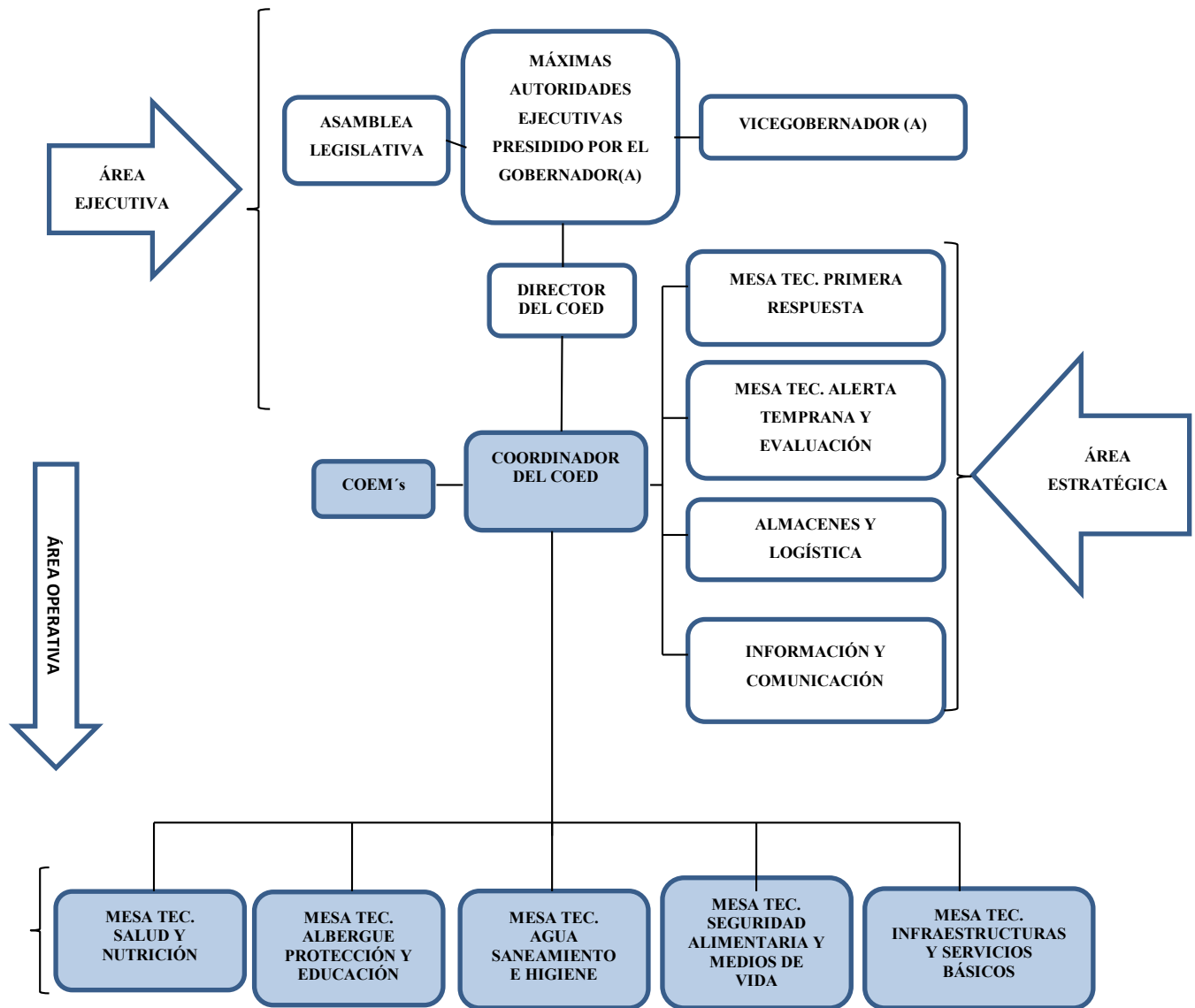


Figura 7: Propuesta de Nuevo Organigrama.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

5.2.3 Cronograma de actividades

Tabla 8

Cronograma de actividades

Actividades	Oct.	Nov.	Dic.	En.	Feb.
Recopilación constante de datos en el SENAMHI					
Socialización a la población vulnerable sobre los riesgos de vivir en las zonas próximas a los ríos					
Implementación del sistema de señalética					
Difusión de información en las redes sociales					
Visita a los medios de comunicación para informar sobre el plan de contingencias					
Monitoreo sobre la crecida del río					
Reunión técnica con los vecinos para analizar y validar la estrategia					

Fuente: elaboración propia, 2021

5.2.4 Determinación de los recursos necesarios

La determinación de los recursos está en base a las necesidades que tenga la institución según su POA, tomando en cuenta que la Unidad de Gestión de Riesgos es dependiente del gobierno Departamental, el uso de sus recursos que son proporcionados de acuerdo a directrices departamentales, mediante el Tesoro General de la Nación (TGN).

5.2.4.1 Recursos humanos

Para ejecutar dicha propuesta comunicacional se tiene que tomar en cuenta el personal especializado en el ámbito comunicacional entre ellos:

- Un profesional Lic. en Ciencias de la Comunicación Social
- Diseñador gráfico.
- Fotógrafo.

Perfil del profesional en comunicación

Debe analizar la realidad política, social, cultural y científica, además, debe tener una buena redacción, para manejar contenidos en redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea, con información oportuna, con facilidad de palabra para comunicarse.

De igual forma, debe estar capacitado para manejar y crear contenido publicitario y tener una excelente relación pública. Por otro lado coordinará con instituciones, medios de comunicación y con la población afectada.

Perfil del diseñador gráfico

El profesional que ejerza como diseñador gráfico debe estar capacitado para crear diseños usando ilustraciones, tipografía, fotografías y los más habituales programas de artes gráficas como *Adobe Illustrator*, *Adobe Photoshop CC*, *InDesign*, *Premiere* y *SoundForge*.

El manejo y dominio de los mencionados programas es necesario, tomando en cuenta que encargará de elaborar los *spots* informativos y diseñar imágenes que vayan acordes a la información que se quiere emitir antes, durante y después del evento.

Perfil del fotógrafo

Poseer actitud para captar imágenes precisas, tener habilidad de trabajar en equipo, tener conocimiento de dibujo, diseño y edición debido a que proyectará a través de imágenes y fotografías la realidad de la población en las temporadas de lluvia, para tener documentado este proceso y tener evidencias de los daños y riesgos a los que se enfrenta la población.

5.2.4.2 Recursos

Tabla 9

Recursos materiales y humanos necesarios

Recursos Humanos	Cantidad	Costo en Bs.
Comunicador Social	1	6.000
Diseñador gráfico	1	4.000
Fotógrafo	1	1.500
Recursos Materiales		
Computadora de escritorio modelo 2020	2	10.000
Impresora hp profesional	1	2.703
Celulares de última tecnología	2	18.000
Internet		280
Escritorio	2	3.400
USB	2	200
DVD	20	100
Agendas	2	70
Papel bond (resmas)	5	255
Lapiceros	5	15
Cartulinas	10	50
Engrapadora	1	20
Saca grapas	1	10
Tinta para impresora (cartuchos)	5	300
Trasporte		
Motocicleta	1	9.000
Gasolina		60
Taxis		50
TOTAL		43.813

Fuente: Elaboración propia, 2021.

RECOMENDACIONES

La primera recomendación para poder manejar situaciones de eventos adversos y/o emergencias es que las autoridades trabajen de manera coordinada en la difusión de información antes, durante y después del evento de inundación y ponerse en el lugar de las personas afectadas por desastres naturales.

Gestionar la implementación de un área de comunicación en la UGR es fundamental, porque se encarga de poder llevar adelante las estrategias comunicacionales la elaboración de los mensajes y los medios por los cuales se va difundir los planes de acciones en las tres etapas que contempla el evento adverso.

Las autoridades departamentales deben gestionar presupuestos para las mejoras en temas de infraestructura, insumos necesarios y recursos humanos de la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental, a fin de mejorar las capacidades de trabajo, del manejo de mecanismos y acciones a la hora de realizar el trabajo en situaciones de emergencias.

Para la contratación del personal requerido en la UGR es muy importante que sean profesionales idóneos que coadyuven en todas las actividades que se vayan a realizar como institución. Además, que dicha profesión tenga afinidad con las temáticas que debe atender la Gestión de Riesgos para un mejor resultado en las acciones inmediatas ante una emergencia.

Es crucial que el SENAMHI y la Fuerza Naval realicen un trabajo coordinado ya que se encargan de facilitar la información técnica y correcta para que no existan imprecisiones a la hora de informar a la población vulnerable. Para ello, se debe contar con mensajes claros para apoyar el trabajo de los medios de comunicación y que estos puedan llegar de manera oportuna y clara a la ciudadanía.

Para la difusión de información se debe exigir a los brazos operativos de la Unidad de Gestión de Riesgos Departamental, cumplir de manera eficiente con la recopilación y sistematización de información para que pueda ser oportuna y llegar a toda la población, pero

es especial a las familias que viven en las zonas de alto riesgo que primicialmente requieren y dependen de ello para tomar sus previsiones.

Finalmente, es necesario resaltar la participación de las instituciones, juntas vecinales, organizaciones sociales, colaboradores e incluso la ayuda nacional e internacional, ya que ellos hacen posible que se tenga una imagen efectiva y de coordinación en apoyo de las familias afectadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANF. (24 de febrero de 2015). Cerca a 4.000 afectados por la inundación en Cobija y Gobernación ya habla de una reubicación. *La Razón*. Recuperado de <https://www.la-razon.com/sociedad/2015/02/24/cerca-a-4-000-afectados-por-la-inundacion-en-cobija-y-gobernacion-ya-habla-de-una-reubicacion/?amp>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Recuperado de <https://bit.ly/3pFHAWV>
- Arroyave, J. y Erazo, A. (2014). Comunicación de riesgo y de crisis en desastres de origen natural en Colombia. In Congreso. pucp. edu. pe. Recuperado de <http://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/09/Ana-Mar%C3%ADa-Erazo-y-Jes%C3%BAs-Arroyave.pdf>
- Cconislla Quispe, J. A. (2017). Protección contra inundaciones en el sector del centro poblado de Gorgor, distrito de Gorgor, provincia de Cajatambo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/3376/cconislla-quispe-jhony-anibal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colectivo Willay. (2018). Propuesta ciudadana, inundaciones y derrumbes en Cochabamba. Recuperado de http://somosur.net/documentos/201805_cartilla_inundaciones.pdf
- Estado Plurinacional de Bolivia. Constitución Política del Estado. (7 de febrero, 2009).
- Comisión Europea VI Plan DIPECHO. (2010). *Proyecto SINCHI RUNA Fortalecimiento de las capacidades de Preparación y Respuesta ante desastres en las Provincias de Chimborazo y Cañar, con énfasis en la población Indígena*. Recuperado de <https://dipecholac.net/docs/files/267-sistematizacion-senalizacion-de-riesgos-sinchi-runna.pdf>
- Crotte, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de educar*, (24), 277-297. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Cusi, E. (2013). Semillas para la investigación 2: manual académico. Pando: Sodespo Pando.
- De Castro, M. (2 de diciembre de 2015). El cambio climático es una teoría científica. *El País*. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2015/12/01/opinion/1448991799_754191.html
- De Garcillán López- Rúa, M., & Martínez Navarro, G. (2014). Las funciones de los medios de comunicación en la vida de una persona mayor. *Revista De Comunicación De La SEECI*, (35), 76-95. <https://doi.org/10.15198/seeci.2014.35.76-95>
- De Toscano, G. T. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. Graciela Tonon (comp.), 46. Recuperado de <https://colombofrances.edu.co/wp-content/>

uploads/2013/07/libro_reflexiones_latinoamericanas_sobre_investigacin_cu.pdf#page=48

- Eduardo Jaimes, V. L. (2019). Influencia de los medios de comunicación en el voto de los electores del Centro Poblado El Encanto del Salvador del Distrito Jose Crespo y Castillo de la Provincia Leoncio Prado en las elecciones regionales y municipales 2018. Recuperado de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4733>
- Farré Coma, J. (2005). Comunicación de riesgo y espirales del miedo. *Comunicación y sociedad*, (3), 95-119. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?scrip=sci_ar ttext&pid=S0188-252X2005000100095
- Fernández Riquelme, S. (2017). Si las piedras hablaran. Metodología cualitativa de investiga ción en Ciencias Sociales. Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/10201/54506 /3/Sergio%20Fern%3%a1ndez%20Riquelme.%20Metodolog%3%ada%20cualitativa .%20La%20Raz%3%b3n%20hist%3%b3rica%20.pdf>
- Galindez, S. (2007). Diagnostico Participativo (7) 07-20. Recuperado de <https://es.slideshare.net /Shegalindez/qu-es-un-diagnstico-participativo-8741594>
- García-Vesga, M. C. & Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11 (1), pp. 63-77. Recuperado de <http://www.sci elo.org.co/pdf/rcls/v11n1/v11n1a04.pdf>
- Gobierno Autónomo de Pando, Decreto de Emergencia Departamental por Efectos Climático, N° 8/2017 (2017).
- Gobierno Autónomo de Pando, Reglamentación de Gestión de Riesgo y Atención de Desastres y/o Emergencia, N° 3/2020 (2020)
- Grupo Regional Interagencial REDLAC. (2011). 10. Manejo de información. *Cómo el sistema humanitario internacional puede apoyar la respuesta del Gobierno en caso de catástrofes*. Recuperado de <http://bvspers.paho.org/texcom/desastres/redlacgp/cap10.pdf>
- Lavell, A. (2001). Sobre la gestión del riesgo: apuntes hacia una definición. *Biblioteca Virtual en Salud de Desastres-OPS*, 4, 1-22. Recuperado de [file:///C:/Users/HP/Downloads/ apuntes_hacia_una_definici_n_de_la_gesti_n_de_riesgo_A_llan_Lavell%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/apuntes_hacia_una_definici_n_de_la_gesti_n_de_riesgo_A_llan_Lavell%20(2).pdf)
- Lavell, A. (2007). Apuntes para una reflexión institucional en países de la Subregión Andina sobre el enfoque de la Gestión del Riesgo. *Apoyo a la Prevención de Desastres en la Comunidad Andina*. Recuperado de <https://bit.ly/34hsn8e>
- Mamani, E., Mercado, M. (2017). *La familia y la elección de carrera profesional en estudiantes de primer a quinto año de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés 2014*. (Tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/han>

dle/123456789/11565/TESIS%20LA%20FAMILIA%20Y%20LA%20ELECCI%C3%93N%20DE%20CARRERA.pdf?sequence=1

Ministerio de Planificación del Desarrollo, Fondo de Población de las Naciones Unidas y Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas. (2015). *Vulnerabilidad Poblacional al Riesgo de Desastres en Bolivia*. Recuperado de https://www.udape.gob.bo/portales_html/doc_maroco/vulnerabilidad/doc_UNFPA_2016_lite.pdf

Ministerio de Salud de la Nación. (2016). Salud, comunicación y desastres: guía básica para la comunicación de riesgo en Argentina. Recuperado de https://www.msal.gov.ar/images/stories/ryc/graficos/0000000832cnt-2016-05_guia-salud-comunicacion-desastres-isbn.pdf

Molina, M. (2016). Propuesta de una estrategia comunicacional de gestión de crisis frente a desastres naturales para el municipio del distrito metropolitano de quito. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7037/1/T-UC E-0009-599.pdf>

Muñoz Duque, L. A., & Arroyave Álvarez, E. O. (2017). Percepción del riesgo y apego al lugar en población expuesta a inundación: un estudio comparativo. Recuperado de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9496/1/ArroyaveEdgar_2017_PercepcionRiesgoApego.pdf

Munarriz, B. (1992). *Técnicas y métodos en investigación cualitativa*. Recuperado de <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Panamericana de la Salud. (2011). *Guía para la elaboración de la estrategia de comunicación de riesgos*. Recuperado de <https://www3.paho.org/cdmedia/guiacomriego/1.%20RISKcommBKLETspanfinal.pdf>

Prensa NextIBS (2018). ¿qué es la comunicación institucional y por qué es importante? (12), 06-20 Recuperado de <https://www.nextibs.com/que-es-la-comunicacion-institucional-y-por-que-es-importante/>

Ríos Ortega, Jaime. (2014). El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. *Investigación bibliotecológica*, (62), 143-179. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000100009&lng=es&tlng=es.

Rivero, A. Pacheco, A. Garcia, P. & Vera, M.. (2017). Amenaza, vulnerabilidad y riesgo ante eventos naturales. Factores socialmente construidos. *Journal of Science and Research*, 2(6), 22-28. Recuperado de <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol12iss6.2017pp22-28>

Tapia Cruz, M. O., Ruelas Maman, D. E., Gómez Pineda, F. E., & Abarca Macedo, F. D. (2018). Estrategias comunicativas y su relación con la formación de hábitos del programa de

segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno. *Comuni@cción*, 9(2), 79-89. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000200001

ANEXOS

Anexo 1: Titulares de los medios de comunicación en temporadas de lluvias.



Fotografía N° 1: *Familias solicitando ayuda a las autoridades para la evacuación inmediata.*



Fotografía N° 2: *La UGR, actúa cuando se presenta el evento adverso.*



Fotografía N° 3: *Familias insatisfechas por la demora en el auxilio.*



Fotografía N° 4: La FEJUVE-municipal pidiendo un plan de contingencia.



Fotografía N° 5: Familias de los barrios afectados evacuan sus domicilios.



Fotografía N° 6: Inundación en barrios de Cobija es noticia a nivel nacional.

Anexo 2: Evidencias del Análisis FODA realizado

Lugar: Unidad de Gestión de Riesgos del Gobierno Autónomo Departamental de Pando

Fecha: 11/10/2020

ANÁLISIS FODA INSTITUCIONAL	
FORTALEZAS (3) (lo que la institución hace bien)	OPORTUNIDADES (3) (como la institución podría sobresalir)
Trabajo en equipo Contacto en todas las instituciones.	realizando acciones de prevención utilizar una buena estrategia comunicacional sobre las actividades realizadas
DEBILIDADES (3) (aspectos que la institución carece)	AMENAZAS (3) (aspectos pondrían en riesgo la imagen de la institución)
Falta de recursos Falta de personal capacitado	no estar preparados por una reacción inmediata

Ficha N° 1

ANÁLISIS FODA INSTITUCIONAL	
FORTALEZAS (3) (lo que la institución hace bien)	OPORTUNIDADES (3) (como la institución podría sobresalir)
- Coordinación interinstitucional - Capacitaciones - Talleres	- Contando con el Personal capacitado - Contando con todas las herramientas necesarias
DEBILIDADES (3) (aspectos que la institución carece)	AMENAZAS (3) (aspectos pondrían en riesgo la imagen de la institución)
- Infraestructura - Falta de recursos económicos - Recursos humanos	- Falta de conocimiento referente al rol que debe cumplir la institución - Recursos Humanos sin capacitación

Ficha N° 2

ANÁLISIS FODA INSTITUCIONAL	
FORTALEZAS (3) (lo que la institución hace bien)	OPORTUNIDADES (3) (como la institución podría sobresalir)
- en ser talleres o capacitaciones - ayudar a las personas	- Contando con personal capacitado - y tener personal suficiente
DEBILIDADES (3) (aspectos que la institución carece)	AMENAZAS (3) (aspectos pondrían en riesgo la imagen de la institución)
- Falta de recursos para la contratación de personal	- no tener las condiciones - no contar las alianzas necesarias

Ficha N° 3

ANÁLISIS FODA INSTITUCIONAL	
FORTALEZAS (3) (lo que la institución hace bien)	OPORTUNIDADES (3) (como la institución podría sobresalir)
Prevenir Planificar Mitigar Informar Coordinar	logrando sus objetivos.
DEBILIDADES (3) (aspectos que la institución carece)	AMENAZAS (3) (aspectos pondrían en riesgo la imagen de la institución)
Falta de Equipos Virtualidad Recursos	La discontinuidad en el trabajo La escasez de logística y recursos

Ficha N° 4

ANÁLISIS FODA INSTITUCIONAL	
FORTALEZAS (3) (lo que la institución hace bien)	OPORTUNIDADES (3) (como la institución podría sobresalir)
capacitación trabajo en equipo Ayuda inmediata	Articular a todo el Departamento Creer como institución lograr financiamientos con cooperaciones
DEBILIDADES (3) (aspectos que la institución carece)	AMENAZAS (3) (aspectos pondrían en riesgo la imagen de la institución)
Recursos humanos infraestructura Recursos económicos	Perder credibilidad población insatisfecha con el trabajo

Ficha N° 5

ANÁLISIS FODA INSTITUCIONAL	
FORTALEZAS (3) (lo que la institución hace bien)	OPORTUNIDADES (3) (como la institución podría sobresalir)
Es que los funcionarios son eficientes Es que la UGR siempre cuenta con alguna estrategia en casos de emergencia	- Capacitar más al personal UGR de personas con mayor experiencia para los emergencias - Apoyo de Organizaciones Institucionales en casos de emergencia
DEBILIDADES (3) (aspectos que la institución carece)	AMENAZAS (3) (aspectos pondrían en riesgo la imagen de la institución)
- Falta de Infraestructura de la UGR - Falta de Personal	- La Presión que tiene la UGR cuando se presenta alguna emergencia - Falta de compromiso de los otros involucrados en casos de emergencia o desastres naturales

Ficha N° 6

Anexo 3: Guía de entrevista público externo

Entrevista N° 1

Nombre: Gabriela Arias

Lugar: Barrio Junín

Fecha: 18/11/2020

¿Cómo se prepara ante un evento de inundación?

Primero que nada observamos el río. Sabemos que cuando empieza a llover esto va subir y todos los años sucede y siempre ingresa por el arroyo de la parte de atrás que justamente es por donde empieza la inundación, mayormente las personas tienden a alarmarse dado las últimas inundaciones que vivimos.

Creo que a fuerza de ver el río todos los días lo conocemos. Siempre estamos más calamos y no estresarnos. Se tiene entendido que este ascenso va durar una semana. Como familia primero observamos el río y la llenura por la parte de atrás. Cuando ya está para ingresar a la casa obviamente evacuamos las cosas de abajo.

¿Por qué medios se informa de un evento de inundación o condición climática?

De parte del gobierno municipal o departamental no recibimos ningún tipo de información. Con los vecinos siempre se tiene una conexión vía WhatsApp desde el alto acre.... Donde nos dicen en Asis Brasil está lleno ya en Bolpebra está lleno. Vamos alertándonos. Si tarda mucho en bajar en Asis Brasil ahí nos preocupamos un poco... y más cuando vemos sol en la ciudad y nubes en parte de alto acre... Tenemos una idea del tiempo

¿Cómo percibe a la unidad de riesgo departamental en el manejo de información?

Ausente. Las autoridades no han podido dar esa satisfacción de información a la población vulnerable. Mayormente recurrimos a informarnos y confiar en la información que nos brinda el lado brasileño dado que en su mayoría siempre es acertada

¿Conoce los riesgos de vivir en estas zonas?

Efectivamente en las oportunidades que se ha sufrido una inundación. Nos han colocado letreros grandes en los domicilios... Inhabitable y nos ofrecieron viviendas en el barrio castañal. Pero solo eso, del 2015 al 2020 no han hecho nada las autoridades y tampoco nos informan nada.

Entrevista N° 2

Nombre: Alfredo Murakami

Lugar: Barrio Junín

Fecha: 05/02/2021

¿Cómo se prepara ante un evento de inundación?

En realidad no hay modo de evitarlo, uno tiene que estar dispuesto a salir en el momento preciso no hay otra forma, yo por ejemplo construí un segundo piso para guardar cosas que son difíciles de mover. Después no hay modo de saber si va a llenar o no. Entonces uno está sujeto a saber que allá en Asis Brasil tiene unas medidas y algunos datos que vienen de allá.

Entonces sabiendo cuanto ha subido allá se sabe la cantidad de tiempo que tarda en llegar el turbión que serían 2 a 3 días.

¿Por qué medios se informan de un evento de inundación o condición climática?

Bueno en realidad han sucedido 2 inundaciones fuertes en la ciudad, nosotros nos confiamos mucho en las autoridades incluso vino el gobernador en ese tiempo y venían con unos ayudantes de la naval y uno de ellos me dijo que no iba a llenar más de 50 cm a partir de cierto nivel que había aquí.

Entonces yo medí y confíe que no iba a llenar, paso 2 metros el agua más de lo que ellos habían pronosticado entonces, se ve demasiado error en los cálculos y la información a partir de esa vez los cálculos ya los han refinado un poco.

¿Por qué medios se informa de un evento de inundación o condición climática?

Hay un portal en internet que se sabe de todos los ríos de la Amazonia porque es un portal brasileño dan la información de cuanto ha llenado en cierto lugar y la posibilidad que se inunde. Aquí por ejemplo uno sabe a los cuantos metros va a llegar a su casa la llenura. Si en Asis Brasil ha subido 13 o 14 metros ya es muy posible que entre agua aquí.

¿Cómo percibe a la unidad de riesgo departamental en el manejo de información?

Deben verter información pero no tan fiable porque no dicen que no va a llenar pero al final termina desbordando el río creo que sus cálculos deberían ser más precisos.

Les fallan en el pronóstico del tiempo. En los datos entonces no se puede confiar en la información que vierten a la población.

¿Conoce los riesgos de vivir en esta zona?

Mire los vecinos la gran mayoría no ha salido de acá, digamos que estamos dispuestos a soportar una inundación periódicamente y correr el riesgo. Ahora el problema real es el barranco, esto sí que se puede llevar las casas.

Pero si viviéramos más adentro aguantamos la inundación y ella se va, pero el barranco tiene 6 metros ya de desbarranco y las autoridades lastimosamente no han hecho nada para evitar eso.

Entrevista N° 3

Nombre: Paolo Pérez

Lugar: Barrio Junín

Fecha: 06/02/2021

¿Cómo se prepara ante un evento de inundación?

Primero que nada nos informamos del lado brasilero que ellos tienen unos sensores en el Alto Acre por Bolpebra y más arriba con los peruanos y siempre estamos tratando de saber qué novedades hay por la parte de arriba y en base a eso vamos tomando nuestros recaudos y felizmente hasta ahora no ha llegado a mayores el tema de las llenuras.

¿Por qué medios se informan de un evento de inundación o condición climática?

Por el Facebook hay una página que los brasileros sacan información que se llama noticias del alto acre.. ahí sale si existe alguna novedad significativa ellos la anuncian en tantos días va a ver tanta cantidad de agua.

También tenemos un grupo de WhatsApp donde todos los vecinos nos estamos informando constantemente de laguna novedad con respecto a las llenuras en la temporada de lluvia.

¿Cómo percibe a la unidad de riesgo departamental en el manejo de información?

La verdad es que la misma información que vierte el Senamhi brasilero también lo hace el boliviano. Pero las autoridades son muy dejadas y existe poca credibilidad porque solamente actúan cuando el hecho ya aconteció mientras tanto tenemos mucha más confianza en la información que dan los brasileros.

¿Conoce los riesgos de vivir en esta zona?

Ya vivimos aquí 44 años y ninguna inundación nos ha corrido. Es un lugar que apreciamos mucho y al cual estamos acostumbrados.

La cuestión del río ha sido un atractivo siempre... en ocasiones hemos tenido que salir a zonas más altas. Pero creo que podemos soportar lo que la naturaleza nos brinda.

Entrevista N° 4

Nombre: Orlando Rivera

Fecha: 12/02/2021

¿Cómo se prepara ante un evento de inundación?

Inicialmente estamos atentos a las temporadas de lluvias y vemos que tanto puede subir dependiendo si en Asis Brasil llueve nos ponemos en alerta porque el agua que baja puede cubrir hasta el patio de mi casa y ya luego subimos las cosas al segundo piso. Que a propósito los construimos por estas temporadas.

De tantos años que vivimos aquí ya estamos acostumbrados. Así que cuando empiezan las temporadas de lluvia estamos atentos a cualquier novedad para evacuar.

¿Por qué medios se informa de un evento de inundación o condición climática?

Normalmente estamos atentos a las noticias que dan los canales locales unas que otras veces salen hablando de que va haber desborde, pero no es tan confiable porque al final el río sube y baja su caudal así que no hay nada seguro.

Después tenemos un grupo en WhatsApp donde los mismos vecinos envían noticias que dan los medios y plataformas del Brasil y también de los medios de comunicación local y así uno se va informando de las cosas que pasan en estas temporadas de lluvia.

¿Cómo percibe a la unidad de riesgo departamental en el manejo de información?

Una que otras veces a apresen hablando en la tele después no se los ve más, sería bueno que siempre estén al pendiente de la población y los vecinos principalmente en estas temporadas de lluvia para alertar y uno sepa que acciones tomar pero ellos salen hablando en la tele y a nosotros no nos dicen nada al final uno termina mirándose las como pueda.

Sería bueno que trabajen en coordinación con los vecinos y capacitarnos en estos tiempos para uno saber que actitud tomar y no andar en la incertidumbre a la hora de la inundación, me parece muy escasa la información que brindan.

¿Conoce los riesgos de vivir en esta zona?

Todos los años pasamos estos sustos pero no tenemos más dónde ir.. es nuestro lugar de habitar donde esta nuestros hijos y donde se han criado. Las autoridades nos ofrecieron unas viviendas en el barrio castañal pero solo quedo en ofertar luego ni luces de las viviendas.

Estamos acostumbrados a vivir en esta zona pese a las inundaciones que ha habido ... esto es algo que no ocurre todos los años así que estamos propensos a soportar esto... pero sería bueno recibir ayuda de las autoridades para que por lo menos estemos alertas.

Entrevista N° 5

Nombre: Mirtha Aragón

Fecha: 17/02/2021

¿Cómo se prepara ante un evento de inundación?

Bueno nosotros ya estamos acostumbrados cuando vemos que se llena la canaleta del curichi recién empezamos a asustarnos y estar en alerta para posteriormente aguardar las cosas para irnos a otro lugar.

Todos los años vemos este tipo de situación que la verdad nos asusta porque no hay una estabilidad en el río el sube y baja constantemente en esta temporada, así que uno solo tiene que estar atentos para saber que rato salir y no perder nuestras pertenencias.

¿Por qué medios se informa de un evento de inundación o condición climática?

Estamos atentos en el internet revisamos las noticias que dan en el lado brasilero ya que ellos siempre le aciertan y así podemos estar a la expectativa de que pasar. Igualmente revisamos un grupo en WhatsApp de los vecinos donde también mandan noticias sobre la crecida del río Y ahora poco también están las autoridades viniendo constantemente a medir cuanto a llenado del río. Entonces ellos mismos nos dicen para estar en alerta y saber qué hacer.

¿Cómo percibe a la unidad de riesgo departamental en el manejo de información?

Por el momento bien, están visitando el barrio y manteniendo informado a los vecinos sobre las crecidas de los ríos, pero es lamentable que estas llenuras es descuido de las autoridades que no miran de hacernos muros de contención o ponernos defensivos o de lo contrario mirar todos los drenajes que hay y detener puesto que hay que hacer limpieza en tiempo seco del río, sacas las palizadas y de esta manera el río fluye sin novedades.

Creo que hay que ver la forma de no desalojar a las personas de sus viviendas, ellos Allan fácil desalojar pero no se dan cuenta que hay muchos que han invertido arto.. Entonces el traslado genera otro presupuesto, porque nos sacan y luego tenemos que ver nosotros para volver y ni nos informan de nada después.

¿Conoce los riesgos de vivir en esta zona?

Conocemos pero estamos acostumbrados la lluvia nos asusta muchas veces pero es algo con lo que aprendimos a vivir, además no es todos los años que hay inundaciones significativas así que solo estamos alertas y esperamos que esto no pase de un susto.

Anexo 4: Observación de lugares para la implementación de señaléticas (Barrio Junín).

En las fotografías se pueden apreciar las calles que están expuestas al deslizamiento de tierra y en las cuales se implementará la señalización.



Fotografía N° 1: *Calle Nicolás Suarez.*



Fotografía N° 2: *Escalinata al Rio Acre.*



Fotografía N° 3: *Calle Simón Bolívar.*



Fotografía N° 4: *Calle El Jatatal.*



Fotografía N° 5: *Calle Simón Bolívar.*



Fotografía N° 6: *Calle Simón Bolívar.*