

UNIVERSIDAD DE OVIEDO

# USO DE LAS REDES SOCIALES EN DESASTRES

Trabajo de Fin de Máster en Análisis y Gestión de  
Emergencias y Desastres

**Autor:** Alba González Díaz

**Cotutor:** Eduardo Montero

**Tutor:** Rafael Castro

**Oviedo, Julio 2014**

## **RESUMEN**

El uso de las redes sociales, resulta de gran ayuda en casos de desastre, no solo como fuente de información, sino también como un método de búsqueda de las personas desaparecidas, ya que cuentan con numerosas aplicaciones internas.

El manejo de información fiable, forma parte de las medidas de prevención utilizadas en situaciones de emergencia, y es útil antes, durante y después de la catástrofe.

Las redes sociales permiten el recibimiento y envío de contenido multimedia en tiempo real, así como la comunicación en caso de que falle la red de telefonía.

El objetivo de este trabajo de fin de máster es revisar el uso que se está haciendo de las redes sociales, especialmente de Facebook, Twitter y Google+, en este tipo de eventos críticos, realizando para ello una búsqueda bibliográfica y consultando la página web "*Disaster 2.0 project repository*".

**Palabras clave:** *Redes Sociales en desastres. Nuevas tecnologías en emergencias y desastres. RRSS. Desastres. Facebook. Twitter. Google +.*

## **ABSTRACT**

The use of social networks is very helpful in cases of disaster, not only as a source of information but also as a method of finding the missing, as they have numerous internal applications.

Reliable information management, is part of the preventive measures used in emergency situations, and is useful before, during and after the disaster.

Social networks allow receiving and sending multimedia content in real time as well as communication in the event of failure of the telephone network.

The objective of this work is to review the master use is being made of social networks, especially Facebook, Twitter and Google+, in such critical events, carrying out a literature search and at the website "*Disaster 2.0 project repository*".

**Key Words:** *Connecting Networking Disaster. New technologies in emergencies and conflicts. Social Networking websites. Disaster. Facebook. Twitter. Google +.*

# **USO DE LAS REDES SOCIALES EN DESASTRES**

## **INDICE**

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	11
3. METODOLOGÍA	12
4. RESULTADOS	13
5. DISCUSIÓN	17
6. CONCLUSIONES	20
7. BIBLIOGRAFÍA	21

# 1. INTRODUCCIÓN

La existencia humana ha estado siempre marcada por los desastres naturales y los conflictos armados. Éstos, tienen lugar en cualquier parte del mundo, pero son los países en vías de desarrollo los que sufren un impacto más devastador debido a su escasa capacidad para manejar estas situaciones por su baja calidad de las infraestructuras y servicios de emergencia, así como en su red de comunicación.

El presupuesto mundial destinado a catástrofes, se reparte en un 96% a acciones de salvamento y reconstrucción, y el 4% restante a actividades de prevención. Es importante invertir más en estudios sobre sistemas de alerta y respuesta temprana, proporcionar educación ambiental sobre riesgos y una formación específica para gestionar emergencias. Esta fase, es un trabajo arduo pero resulta más barato que las operaciones de socorro y restauración.

Se puede reducir el efecto negativo que tiene un fenómeno, así como los riesgos que conlleva para la población afectada, gracias a un buen conocimiento del mismo. Por lo que la información, jugará un papel muy importante en las estrategias de prevención desde el periodo previo al suceso hasta la etapa de reconstrucción del mismo.

Los avances tecnológicos, incluyendo el uso de los teléfonos móviles así como la incorporación de las llamadas redes sociales (*Facebook* y *Twitter*) como nuevas formas de comunicación que se unen a la radio y la televisión, facilitan la rápida y eficaz difusión de la información. Es por eso, que las organizaciones humanitarias usan la tecnología moderna para comunicarse más eficazmente con las comunidades afectadas por los desastres y para permitir a los miembros de esos colectivos que se relacionen entre sí y con el mundo exterior.

Gracias a su uso universal; su bajo coste; su capacidad de crecimiento en los últimos años y su fácil uso, las *redes* sociales, se han convertido en herramientas esenciales para el tráfico de información.

La información será útil si es precisa, objetiva y de confianza. Las personas son una parte vital del sistema de comunicación, por tanto, éste consta de dos vías de flujo para ser eficaz: una desde el mundo externo a la comunidad afectada, y una segunda de las personas damnificadas a los organismos que les prestan su ayuda.

A continuación, se hará mención al concepto de desastre y sus fases, mientras que se hace una comparativa de las redes sociales más utilizadas como fuente de información a lo largo de todo el ciclo.

## ➤ **CONCEPTO DE DESASTRE**

El término desastre presenta, hoy en día, un gran número de definiciones. El Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo, recoge la que realizó la UNHCR en 1993, entendiéndose como: "*Grave perturbación del funcionamiento de la sociedad, que causa amplias pérdidas humanas, materiales o medioambientales, que exceden la capacidad de la sociedad afectada para afrontarla utilizando sólo sus propios recursos*".<sup>1</sup>

Para que un desastre sea considerado como tal, debe cumplir al menos uno de los criterios de inclusión establecidos por la base de datos de desastre, del Centro de Investigación de Epidemiología de los Desastres (EM-DAT):

- 10 o más personas muertas.
- 100 o más personas afectadas.
- Declaración de situación de emergencia.
- Petición de ayuda internacional.

## ➤ CLASIFICACION DE LOS DESASTRES

Los desastres se pueden dividir, según su origen, en dos categorías: <sup>2</sup>

- Naturales: Incluidos en este grupo los desastres meteorológicos (ciclones, huracanes, sequías, tornados, granizadas); topográficos (deslizamientos de tierra y/o lodo, avalanchas e inundaciones); biológicos (epidemias de enfermedades contagiosas y plagas) y aquellos originados en planos subterráneos (sismos, erupciones volcánicas y tsunamis).
- Provocados por el hombre, cuyas causas son acciones humanas identificables. Se pueden subdividir a su vez, en: Guerras; desastres civiles (motines y manifestaciones públicas) y accidentes (transporte, químicos, incendios y explosiones).

## ➤ CICLO DEL DESASTRE

Todo desastre se divide cronológicamente en una sucesión continua de etapas, que forman el llamado ciclo del desastre (*Imagen 1*), abarcando tres momentos clave del proceso: antes, durante y después, del mismo.

Según el periodo en el que se encuentre, se habla de las siguientes fases: <sup>3 4</sup>

- Interdesastre: Es la ausencia de desastre. Comprende todas las acciones previas a la ocurrencia del mismo, que son esenciales para su adecuado manejo:
  - Prevención.- Para evitar que ocurran daños mayores. Se desarrolla en un periodo en el que no existe riesgo inminente de ocurrencia del evento.
  - Mitigación.- Disminuir su propio impacto.
  - Preparación.- Hay ciertos sucesos que se pueden predecir con antelación, por eso, debemos de crear una respuesta rápida, eficiente y eficaz.
- Pre-desastre: También conocida como fase de alerta. Las maniobras que se deben de tener en cuenta en este periodo, son todas aquellas que comprenden actividades para el manejo de la emergencia: desde alertar a la población de la presencia de un peligro cercano, a medidas de protección centradas en la protección de la comunidad y el uso de planes de contingencia.
- Impacto: Es la etapa en la que tiene lugar el evento. Su duración es variable: desde unos segundos, a meses. En vistas a determinar las prioridades, necesidades y limitaciones de la respuesta de emergencia; es muy importante realizar una valoración primaria de los daños.
- De emergencia: Tiene lugar después del impacto y se prolonga hasta que el peligro inmediato se haya resuelto. Requiere acciones para una respuesta inminente, tales como: evacuación de las áreas afectadas, asistencia, búsqueda y rescate, con el fin de restaurar servicios básicos y la infraestructura vital.

- De recuperación: Empieza durante la fase anterior, y se continua hasta que se restauren las condiciones previas al desastre. La principal finalidad de esta etapa es lograr la rehabilitación de los servicios vitales indispensables a corto plazo, y la reconstrucción de la infraestructura afectada, sin olvidarse de impulsar el sistema productivo para revitalizar la economía. Constituye, del mismo modo, el momento idóneo para reflexionar sobre las lecciones aprendidas del desastre ocurrido, que ayudarán a mejorar la prevención ante otras posibles emergencias.



**Imagen 1** *Etapas del ciclo del desastre.*  
Fuente: Revista de Geografía Norte Grande, 2010

## ➤ DEFINICIÓN DE RED SOCIAL

En los últimos años, y gracias al avance tecnológico, las redes sociales han adquirido un papel protagonista en nuestras vidas.

En 2007, Jaime Royero define las redes sociales como "*el conjunto de personas, comunidades, entes y organizaciones que producen, reciben e intercambian bienes o servicios sociales para su sostenimiento en un esquema de desarrollo y bienestar esperado. Dicho bienestar es mediatizado por los avances en el campo de la ciencia y la tecnología producidos y ofrecidos en su valor social y mercantil a las personas o grupos de ellas, en un territorio y en unas condiciones económicas sociales determinadas. Estos intercambios se dan a nivel local regional, nacional, internacional y global*"<sup>5</sup>.

De una manera sencilla, se entiende por red social a aquellos sitios web que permiten al usuario interactuar con otras personas a través del envío de mensajes o compartiendo fotos.

Existen cuatro principios básicos que caracterizan este fenómeno: <sup>6</sup>

- La apertura.
- La interacción entre iguales.
- El uso compartido.
- La actuación global.

La eficacia de las redes sociales, actúa de forma cruzada en tres ámbitos:

- Comunicación = Ponen en común conocimientos.
- Comunidad = Integran comunidades.
- Cooperación = Ayudan a hacer cosas en común.

## ➤ **LAS REDES SOCIALES Y SU CONTEXTO HISTÓRICO** <sup>7</sup>

El origen de las redes sociales es difuso ya que existen diferentes puntos de vista sobre cuál fue la pionera; y además, su evolución es muy rápida, por lo que intentar trazar su marco histórico es una ardua tarea.

Lo que parece estar claro es que los inicios se remontan mucho más allá de lo que se podría pensar en un primer momento, puesto que los intentos previos de comunicación a través de Internet ya establecen redes, y son el origen de las actuales redes sociales, con creación de un perfil y lista de contactos.

A través de una breve cronología de los hechos más relevantes de la era de Internet, se contextualizará el fenómeno que suponen las redes sociales (*Imagen 2*):

<b>AÑO</b>	<b>EVENTO</b>
<b>1971</b>	Primer e-mail.
<b>1994</b>	Lanzamiento de GeoCities.
<b>1995</b>	Randy Conrads crea Classmates.
<b>1997</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AOL Instant Messenger .</li> <li>• Blogging.</li> <li>• Google.</li> <li>• Sixdegrees.</li> </ul>
<b>1998</b>	Lanzamiento de Blogger.
<b>2002</b>	Lanzamiento de Friendster.
<b>2003</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MySpace.</li> <li>• LinkedIn.</li> <li>• Facebook.</li> </ul>
<b>2004</b>	Google crea Orkut.
<b>2005</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Youtube.</li> <li>• Yahoo.</li> <li>• MySpace es la red más importante en EEUU.</li> </ul>
<b>2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Twitter.</li> <li>• España lanza Tuenti.</li> <li>• Google cuenta con 400 millones de búsquedas al día.</li> </ul>
<b>2008</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tumblr.</li> <li>• Facebook es la red más usada del mundo.</li> </ul>
<b>2010</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google crea Google Buzz integrada con Gmail.</li> <li>• Pinterest.</li> <li>• Facebook cuenta con 550 millones de usuarios.</li> <li>• Twitter registra al día 65 millones de twits.</li> <li>• Los usuarios de internet son más del 30% de la población.</li> </ul>
<b>2011</b>	Google +
<b>2012</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook tiene más de 800 millones de usuarios.</li> <li>• Twitter cuenta con 200 millones de usuarios.</li> <li>• 62 millones de personas están registradas en Google+.</li> <li>• Tuenti computa 13 millones de usuarios.</li> </ul>

**Imagen 2** *Eventos que marcaron el inicio de las RRSS.*  
Fuente: Elaboración propia



## ➤ PRINCIPALES USOS DE LAS REDES SOCIALES <sup>11</sup>

- Mantener las relaciones personales: Las redes sociales, favorecen el contacto a pesar de la distancia, entre los amigos del colegio, la universidad, el trabajo, la familia u otros grupos.
- Conocer a gente nueva: De la misma forma que sirven para mantener el contacto entre personas que ya se conocen; todas las redes sociales permiten la interacción entre sus miembros. Esto converge en la teoría de “*Seis grados de separación*” de Frigyes Karinthy. El cual apuntaba que no requeriríamos contactar con más de seis personas para encontrar a alguien siguiendo sus redes de amigos y conocidos. Lo que equivale a afirmar que cualesquiera dos personas del planeta están vinculadas.
- Medio de información: Mucha gente ya sólo se entera de las novedades de lo que ocurre en el mundo a través de *Twitter* y los medios de comunicación que también tienen su página en *Facebook*. Una de sus principales ventajas, es la rápida difusión de los titulares más destacados, en comparación con los medios tradicionales.
- Autopromoción: Las redes sociales llegan a un público más amplio. Por lo que resultan una plataforma muy eficaz para que la gente dé a conocer sus blogs personales o sus talentos.
- Networking: El mundo de hoy se mueve por contactos, así que algunos prefieren usar las redes sociales para el ámbito profesional. Estos son los lugares ideales para las relaciones interpersonales, ya que su finalidad no es sólo construir amistades, sino establecer conexiones que puedan ser potencialmente útiles.

## ➤ ESTADÍSTICAS DE LAS REDES SOCIALES <sup>12</sup>

Según la infografía realizada por Insights digitales, alguno de los datos más relevantes sobre el uso de las redes sociales durante el año 2013, son los siguientes:

- 4,2 millones de personas utilizan sus dispositivos móviles para acceder a sus cuentas en las redes sociales. En *Twitter*, lo realiza el 60% de los usuarios.
- 751 millones de usuarios acceden a su cuenta de *Facebook* utilizando 7000 tipos diferentes de dispositivos móviles.
- El 23% de la gente que tiene cuenta en *Facebook*, se conecta más de 5 veces al día.
- Cada día, se suben a *Facebook* 350 millones de fotos.
- En España, el 80% de los internautas usa las redes sociales. Un 5% más que en el año anterior.
- *Twitter* ha crecido entre el grupo poblacional comprendido entre los 55-64 años, registrándose un incremento del 79%
- Se mandan al día 400 millones de tuits
- En *Google +*, la edad media de los usuarios es de 30 años siendo un 67% hombres.

En cuanto al uso de las redes sociales a nivel mundial durante este periodo de tiempo, se observa que:

- Dos de cada tres internautas son miembros de alguna red social
- Se dedican 110.000 millones de minutos a navegar por las redes sociales.

En España, el 80% de los internautas pertenecen a una red social; siendo el 56% de los usuarios hombres, con una edad comprendida entre los 21 y 30 años.

## PREVISIONES DE CRECIMIENTO DE LAS REDES SOCIALES

En 2013 el número de usuarios de las redes sociales de todo el mundo ha aumentado un 18% respecto al año anterior; pasando de los 1470 millones a los 1730 millones.

A lo largo de 2015, el 67,7% de los internautas de todo el mundo va a utilizar una red social al menos una vez por mes, siendo América del Norte, Europa Occidental y Europa Central y del Este las que tendrían las tasas de penetración más elevadas.

En 2016, se estima que tres de cada cuatro usuarios consulten sus redes sociales mensualmente.

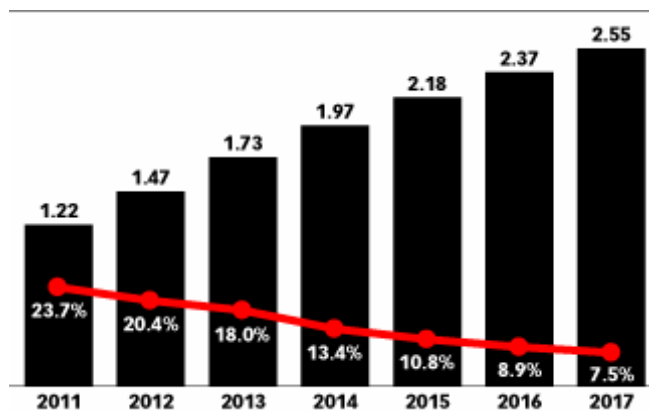
Se estima que para el 2017, las redes sociales tengan una audiencia global de 2550 millones de usuarios (*Imagen 3*).

Pese a lo expuesto anteriormente, Karsten Gerloff (presidente de la Fundación de Software Libre de Europa), pronosticó en el 2013, que la red social Facebook funcionaría hasta el año 2016, alegando que esta compañía utiliza a los usuarios como un producto para venderlos a sus verdaderos clientes: las empresas y los servicios secretos.

La Universidad de Princeton, calificó el uso de Facebook como una epidemia, llegando a la conclusión de que el uso de Facebook acabará por extinguirse, y se prevé que para el año 2017 habrá perdido el 80% de sus usuarios activos.

### Usuarios de RRSS en todo el mundo 2011-2017

Miles de millones (usuarios) y % de cambio



■ Usuarios de redes sociales    ■ % previsto de cambio.

**Imagen 3** *Usuarios de Internet que usan al menos una RRSS al mes a través de cualquier dispositivo*

Fuente: eMarketer, Abril 2013.

## 2. OBJETIVOS

El objetivo general de este Trabajo de Fin de Máster, irá encaminado a identificar el uso de las Redes Sociales como una fuente de información en caso de desastre, y que como tal, ayudará a reducir la vulnerabilidad de la población afectada.

Los objetivos específicos, serán:

- Identificar aquellos desastres en los que las redes sociales hayan sido usadas de manera relevante.
- Valorar la efectividad de *Facebook* como herramienta de información durante el ciclo del desastre.
- Valorar la efectividad de *Twitter* como herramienta de información durante el ciclo del desastre.
- Valorar la efectividad de *Google +* como herramienta de información durante el ciclo del desastre.

### 3. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión bibliográfica tomando como fuentes de información, las bases de datos de organizaciones mundiales tales como “*WHO website*” y “*Pan American Health Organization*”.

Dicha búsqueda se realizó directamente sobre sus índices, empleando para ello el término “*disaster*”.

Se ha consultado además, la página web “*Disaster 2.0 project repository*”, que se trata de un proyecto Europeo que explora el uso de aplicaciones web y nuevas tecnologías como respuesta a desastres. “*Google Schola*”, también ha sido de gran importancia para la búsqueda de artículos académicos relacionados con el tema.

Los términos utilizados para la búsqueda han sido “*New technologies in emergencies and conflicts*” y “*Redes sociales en desastres*”. Con el propósito de encontrar información adicional, se ha revisado la bibliografía de los artículos localizados.

Se analizaron los resúmenes de aquellos artículos en los que el título mencionaba de algún modo las redes sociales. Una vez analizados, se seleccionaron para la lectura completa aquéllos que cumplían con el criterio de describir, analizar o estudiar el manejo de las redes sociales en situaciones de desastre.

Se llevará a cabo un análisis de las características de las redes sociales más utilizadas.

Se ha trabajado principalmente con dos guías metodológicas:

- “*The Role of Information and Social Networks*”
- “*Disaster Relief 2.0: The future of information sharing in humanitarian emergencies*”.

## **4. RESULTADOS**

En este trabajo se ha tomado *Facebook*, *Twitter* y *Google +* como referencia para valorar la influencia de las redes sociales como fuente informativa, por ser éstas las más usadas a nivel mundial (según la infografía realizada por *Insights digitales*, en 2013).

Para ello, se ha realizado una tabla con las principales características e inconvenientes de cada una de ellas (*Imagen 4*), y se ha comparado, además, las prestaciones que éstas ofrecen con el objetivo de valorar su efectividad en situaciones de desastre (*Imagen 5*).

Por otro lado, se han tomado como ejemplos algunos desastres en los que el uso de las nuevas tecnologías, incluidas las redes sociales, han sido destacables:

### ➤ **FACEBOOK**<sup>8</sup>

Es un sitio web creado por Mark Zuckerberg, el 4 de febrero de 2004. Al principio era un sitio para estudiantes de la Universidad de Harvard, pero 10 años después de su creación cuenta con más de 1200 millones de usuarios y está disponible en 110 idiomas, siendo el español la primera lengua en usarse distinta al inglés.

La página es la más popular para subir fotografías, con estadísticas de más de 83 millones de fotos subidas a diario. Cuenta con unos ingresos de 7870 millones de dólares y 6818 empleados.

En 2012, adquirió Instagram por 1000 millones de dólares; y dos años más tarde, los responsables de Facebook anunciaron la compra la red de mensajería instantánea WhatsApp por 16000 millones de dólares.

### ➤ **TWITTER**<sup>9</sup>

Es un servicio de microblogging, creado por Jack Dorsey (ex trabajador de Google) en marzo de 2006 y lanzado en julio de ese mismo año, pero no es hasta el 3 de Noviembre cuando se traduce al español. Ha sido apodado como el "SMS de Internet", ya que permite enviar mensajes (tweets) con un máximo de 140 caracteres. Está disponible en 32 idiomas, traducidos voluntariamente por los propios usuarios.

Twitter cuenta con 288 millones de usuarios activos al mes, con un 78% de las visitas realizadas a través de los smartphones. La plataforma ha ingresado en 2013 un total de 664 millones de dólares.

Ha sido censurado en Irán, China, Egipto y Corea del Sur.

### ➤ **GOOGLE +**<sup>10</sup>

Es un servicio de red social creado por Google y lanzado el 28 de junio de 2011.

Google+ ya es la segunda red social más popular del mundo con aproximadamente 343 millones de usuarios activos y está disponible en 44 idiomas.

Su crecimiento es de 925.000 nuevos usuarios cada día.

	<b>FACEBOOK</b>	<b>TWITTER</b>	<b>GOOGLE+</b>
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<p>Lista de amigos.</p> <p>Permite editar la privacidad.</p> <p>Chat instantáneo.</p> <p>Herramientas de búsqueda.</p> <p>Grupos y páginas.</p> <p>Adjuntar contenido multimedia.</p> <p>Botón de 'me gusta'.</p> <p>Amplio número de caracteres.</p> <p>Existe aplicación para smartphones y tablets.</p>	<p>Lista de seguidores.</p> <p>Permite editar la privacidad.</p> <p>Mensajes Privados.</p> <p>Herramientas de búsqueda.</p> <p>Uso de Hashtags (#) para agrupar mensajes sobre un mismo tema.</p> <p>Opción de Retuitear, (RT) para difundir un mensaje.</p> <p>Uso de '@' para mencionar a un usuario.</p> <p>Listado de los 10 temas más relevantes (TT).</p> <p>Permite cargar fotos.</p> <p>140 caracteres.</p> <p>Existe aplicación para smartphones y tablets.</p>	<p>Círculos</p> <p>Permite editar la privacidad.</p> <p>Chat instantáneo</p> <p>Herramientas de búsqueda.</p> <p>Uso de Hashtags</p> <p>Almacena fotos en un álbum privado (Solo en sistema Android)</p> <p>Botón +1</p> <p>Integración con otras aplicaciones de Google.</p> <p>Ofrece la posibilidad de descarga el contenido</p> <p>Existe aplicación para smartphones y tablets.</p>
<b>INCONVENIENTES</b>	<p>Falta de privacidad</p> <p>Guarda copias de información personal.</p> <p>Resulta difícil darse de baja.</p>	<p>Limitación de caracteres.</p> <p>Demasiado <i>spam</i>.</p> <p>Sobrecargas.</p>	<p>Su interfaz puede resultar complicada.</p> <p>Facebook y Twitter son grandes competidores.</p>

**Imagen 4** Características generales e inconvenientes de las distintas RRSS.

Fuente: Elaboración propia.

	FACEBOOK		TWITTER		GOOGLE +	
<b><u>MENSAJERÍA</u></b>						
Mensajes privados	Si		Si		Si	
Chat instantáneo	Si		No		Si	
Chat para grupos	Si		No		Si	
Videollamada	Si		No		Si	
<b><u>MULTIMEDIA</u></b>	<b>Biografía</b>	<b>Privado</b>	<b>Biografía</b>	<b>Privado</b>	<b>Biografía</b>	<b>Privado</b>
Adjuntar fotos	Sí	Sí	Sí	Si	Sí	Sí
Adjuntar videos	Sí	Sí	Aplicación	No	Sí	Sí
Adjuntar enlaces	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Adjuntar archivos	No	Sí	No	No	No	No
<b><u>CONTACTOS</u></b>						
Sugerencias	Sí		Sí		Sí	
Agrupar en categorías	Automático		No		Sí	
Reciprocidad	Suscripciones		No		No	
<b><u>PRIVACIDAD</u></b>						
Delimitar público	Sí		Sí		Sí	
Bloquear personas	Sí		Sí		Sí	
<b><u>OTROS</u></b>						
Geolocalización	Sí		Sí		Sí	
Limite de caracteres	No		Sí (140)		No	
Crear evento	Sí		No		Sí	
Notificaciones	Sí		Sí		Sí	
Páginas	Sí		No		Sí	
Temas del momento	No		Sí		Sí	
Exportar datos	No		No		Sí	
Conectar cuentas	Sí		Sí		Sí	
Mencionar a gente	Sí		Sí		Sí	

**Imagen 5:** Comparativa de las prestaciones internas de las RRSS  
Fuente: Elaboración Propia.

## ➤ LAS REDES SOCIALES EN LOS DESASTRES

Determinados eventos han logrado un importante efecto en el posterior desarrollo y uso de las nuevas tecnologías como fuentes de comunicación:

1. **Terremoto de Kobe (Japón) en 1995** <sup>13</sup> Fue uno de los primeros desastres de la era moderna de la comunicación. Cerca del 20% de la red telefónica local se vino abajo resultando afectadas 285.000 líneas. Hubo un aumento de 20 a 50 veces en el número de llamadas telefónicas durante el día del evento y el siguiente, por lo que se instalaron 2550 teléfonos y 361 faxes gratuitos. Durante su primera semana, se enviaron 5.000 mensajes que fueron vistos 650.000 veces por 140.000 personas.
2. **Tsunami en el Océano Índico, 2004** <sup>14</sup> No existía un sistema de alerta temprana, por lo que obligó a las agencias humanitarias a poner más atención sobre las necesidades de información.
3. **Huracán Katrina, 2005** <sup>15</sup> Se produjeron déficits debido a la lenta respuesta de las autoridades y a la falta de apoyo dentro de la propia comunidad. Se ha demostrado con esto, que la educación sobre desastres potenciales es una parte vital del proceso de la información.
4. **Protestas tras las elecciones Iraníes, 2009** <sup>16</sup> Han sido consideradas como la *Revolución de Facebook y Twitter*, ya que sustituyeron a los censurados medios tradicionales de comunicación para obtener y difundir información sobre las protestas contra el presidente acusado de fraude.  
#IranElection e #IranVote, eran los términos elegidos en Twitter para informar.
5. **Terremoto de Haití, 2010** <sup>17</sup> Twitter fue una de las redes sociales más utilizadas por las personas que se encontraban en la isla, tanto como la fuente de información para el exterior como herramienta útil para la localización de las víctimas. Para ello, se crearon los siguientes hashtags: #HelpHaiti, #Haiti o #Earthquake.  
Facebook, a través de los grupos "*Earthquake Haiti*"; "*Unidos por Haití*"; "*Emergencia Haití Terremoto*"; "*Colabora con Haití*"; "*Haití Emergencia Humana*" también sirvió como plataforma informativa. Se habilitaron, además, páginas que donaban un euro por cada fan conseguido.
6. **Terremoto de Japón, 2011** <sup>18</sup> Google habilitó la página web "*Person Finder: 2011 Japan Earthquake*" para ayudar a encontrar personas desaparecidos. Dicha web, era una base de datos creada por los propios usuarios.  
En Twitter, las etiquetas utilizadas para obtener información fueron: #Japan, #tsunami, #prayforjapan, #earthquake o #japon.
7. **Tifón Haiyan, Filipinas, 2013** <sup>19</sup> Facebook es la primera vez que desarrolla una herramienta que permitía hacer donaciones de diez euros para los afectados. Se realizó con la ayuda de Cruz Roja y la Media Luna Roja y cuyo pago se podía realizar con tarjeta de crédito o a través de una cuenta PayPal.



## 5. DISCUSIÓN

Las redes sociales, gracias al avance tecnológico, se han posicionado como un nuevo medio de información, interacción e incluso de búsqueda, cuya principal característica es la rapidez con la que permiten la divulgación de las noticias.

El aprovechamiento de las nuevas tecnologías, especialmente de las redes sociales, ayudaría a reducir la vulnerabilidad de la población afectada; logrando así aliviar el miedo y la ansiedad. Es por eso, que el manejo de información durante todo el ciclo del desastre, es muy importante:

- Fase de alarma/alerta <sup>20</sup> El conocimiento tiene una gran importancia en casos de desastre; pero en estas situaciones de emergencia, una información objetiva y precisa, es a menudo escasa. Son los gobiernos y las agencias internacionales quienes deben de asegurar tan pronto como sea posible que la información que les llega a la población, cumpla esos requisitos. De ahí, que los sistemas de alerta temprana, tengan una especial trascendencia durante este periodo, ya que advirtiendo a la población sobre los peligros del evento, se reduciría el impacto del mismo. Ejemplos de esto son los sistemas de alerta meteorológicos.
- Fase de prevención/preparación/mitigación <sup>21</sup> Esta etapa, requiere una planificación a largo plazo en la que las actuales tecnologías y modos de comunicación, juegan un papel principal debido a que ofrecen nuevas posibilidades a la hora de mejorar la preparación de las poblaciones en situación de riesgo. Se debe de mencionar además, el uso de sistemas GPS como punto de apoyo, ya que a través de imágenes por satélite y gracias a los sistemas de posicionamiento global, permiten el análisis de múltiples datos.
- Fase de reconstrucción <sup>22</sup> Durante el tiempo que dure esta fase, es importante mantener un flujo de comunicación de alta calidad y bidireccional: por un lado, proporcionar de una manera eficaz y coordinada información y servicios básicos a los damnificados; y por otro lado, recoger información de las áreas afectadas para coordinar los suministros y la asistencia a las víctimas con el objetivo de mejorar los esfuerzos y registrar el impacto del fenómeno para tener referencias en un futuro. Además, las imágenes por satélite y de vehículos aéreos no tripulados contribuyen a mejorar los sistemas de alertas tempranas
- Fase de rehabilitación a largo plazo <sup>23</sup> Esta etapa se centra en la reconstrucción de la zona. En ella, la inversión en comunicaciones con fines para el desarrollo como el acceso a radios, teléfonos móviles e internet, tienen un papel muy valioso después de un desastre, porque son clave para que las poblaciones afectadas se recuperen de la crisis y puedan reconstruir sus medios de vida

Además, el crecimiento de las redes sociales como herramientas de información, se ve acentuado por su bajo coste y su uso a nivel mundial. Se estima, que el número de usuarios registrados, alcanza los 1730 millones.

En casos de desastre, los sistemas de telefonía, se colapsan; por lo que el uso de éstas es una buena alternativa para mantener la comunicación de la zona afectada con el exterior. Por ejemplo, durante el terremoto de Japón de 2011, el 80% de las líneas telefónicas se vieron afectadas.

El único impedimento para no poder utilizar las redes sociales en estos sucesos, es que la señal que activa los datos de internet en el dispositivo móvil, sea débil.

Las organizaciones humanitarias, explotan las redes sociales para dar a conocer información oficial acerca de cómo es la situación real, de la ubicación de los refugios cercanos disponibles, e incluso para pedir auxilio. De ahí, la importancia de una información precisa acorde con el contexto en el que se utiliza.

Es por eso, que las redes sociales resultan verdaderamente útiles durante este tipo de eventos. Bien sea tanto en el periodo anterior al suceso, como en las fases de recuperación del mismo; pues además de utilizarse como fuentes de información, constan de una serie de aplicaciones internas que pueden ayudar a localizar a las víctimas (a través del GPS del móvil, permiten conocer la ubicación de las personas afectadas).

Se ha constatado, que en una situación en la que se requiera ayuda urgente, el 52% de las personas enviaría un mensaje de texto a un organismo de respuesta; el 44% preguntaría a otros para encontrar una institución relacionada a través de las redes sociales; siendo el 35% a través de la página de **Facebook** de la organización y el 28% les enviaría un mensaje directo vía **Twitter**.

En los ataques terroristas a Mumbai, los usuarios de **Twitter** en el lugar enviaron información vital; números de teléfono de emergencia y la localización de hospitales que necesitaban donantes de sangre.

Después del terremoto de Haití, el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, fueron de gran ayuda para evaluar los daños y las necesidades de la población.

En el terremoto de Japón, se registraron 1200 twits por minuto. Es en el tifón de Filipinas, cuando **Facebook** crea por primera vez, una herramienta que permitía hacer donaciones de diez euros para los afectados.

Según la tabla comparativa de las prestaciones de cada red social (*Imagen 5*), se observa que tanto **Twitter** como **Google +** presentan una mayor rapidez de difusión de las noticias, ya que agrupan los temas más importantes del momento en los llamados *hashtags* (etiquetas), logrando así el fácil e inmediato acceso a la información. Si bien es cierto, que no toda la información que se maneja es del todo real.

**Facebook**, por su parte, es el medio idóneo para comunicarse con los familiares, puesto que posee un chat instantáneo donde se pueden mandar de forma privada cualquier tipo de archivo (incluido documentos). Se pueden realizar también, videollamadas e incluso mantener conversaciones con más de tres personas a la vez. **Google +**, proporciona estas ventajas a través de *hangout*.

Esto es una de las desventajas de **Twitter**. Pese a que sí da la opción de enviar mensajes privados y sólo adjuntar fotos y enlaces en ellos.

**Google +** y **Facebook** no tienen límites de caracteres. Sin embargo, se podría decir que ésto es la seña de identidad de **Twitter**, cuyo máximo son 140 caracteres y cuatro fotos por tuit. Esta restricción, también puede ser de gran ayuda si el objetivo es mandar mensajes cortos para pedir auxilio.

Estos tres tipos de redes sociales, permiten incluir la geolocalización en sus mensajes. Además, se pueden conectar con otras cuentas. Pudiendo así enlazarlas entre sí, por correo electrónico o con otras aplicaciones compatibles, de manera que se facilite el flujo de información y se economice el tiempo empleado para ello, tan indispensable en estos casos.

**Google +** es la única que permite exportar los datos, y en su versión para móviles, permite guardar directamente las fotos que se hagan con el teléfono en un lugar seguro de la red, por si un fallo técnico propicia su pérdida.

En cuanto a los contactos, **Twitter** y **Google +**, no es necesario que ambas personas se tengan agregadas. No existe la reciprocidad. Algo que no sucede con **Facebook**, que se debe de aprobar una solicitud de amistad, aunque la opción “suscripción”, es similar a las dos primeras.

Se puede concluir diciendo que **Google +** y **Twitter** presentan una mayor rapidez de difusión de la noticia; teniendo por tanto, un mayor alcance; mientras que **Facebook** cuenta con más recursos a la hora de mantener las comunicaciones.

## 6. CONCLUSIONES

- El manejo de una información fiable es la base de las estrategias de prevención, reduciendo el efecto negativo de un desastre sobre la población.
- El uso de las redes sociales, difunden de manera más rápida la información y ayudan a localizar a las víctimas.
- Las redes sociales se han convertido en herramientas esenciales por su bajo coste, su facilidad de uso y su capacidad de crecimiento, siendo de gran ayuda cuando las líneas telefónicas se colapsan.
- Facebook tiene un sistema de comunicación más amplio que cualquiera de las otras dos redes sociales, ya que tiene un chat instantáneo y permite videollamadas.
- Twitter permite el envío de mensajes con una duración máxima de 140 caracteres.
- El punto álgido del uso de las redes sociales en situaciones de emergencias, se comenzó a visonar durante las protestas iraníes de 2009.
- En el Tifón de Filipinas, **Facebook** creó una herramienta mediante la cual se hacían donaciones de diez euros para ayudar a los damnificados.
- Las redes sociales son importantes durante la fase de alerta, para informar sobre los peligros del evento.
- Durante la fase de reconstrucción y rehabilitación, son clave para que las víctimas puedan reconstruir sus medios de vida porque proporcionan la rápida comunicación bidireccional entre los afectados y las organizaciones.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

1. Pan American Health Organization (PAHO), 1993, *Mitigation of Disasters in Health Facilities-General Issues*, Vol. I, p.1
2. Noji, Eric K. *Naturaleza de los desastres: sus características generales y sus efectos sobre la salud pública*. En: Erik K. Noji. *Impacto de los desastres en la salud pública*. Bogotá: Organización Panamericana de la Salud; 2000. P. 3-20.
3. Canales, Marta W. *Consideraciones generales sobre emergencias y desastres*. En: Banbarén, Celso. *Guía de Vigilancia Epidemiológica en Emergencias y desastres*. Santiago de Chile: Ministerio de Salud; 2010. P. 9-12
4. Stephen B. Taggart, B.S., M.S., C.H.C.M. *Antecedentes y perspectiva histórica*. En: Arvizu, Jaime. *Enfermería en desastres: Planificación, evaluación e intervención*. México: Organización Panamericana de la Salud; 1989
5. Díaz, Elvis. *Redes sociales* [monografía en internet]. Venezuela: 2011 [Acceso 15 de Abril 2014]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos84/redes-sociales/redes-sociales.shtml>
6. Lorca, Julio. *Redes sociales: descripción del fenómeno, situación actual y perspectivas* [monografía en Internet]. Universidad de la Rioja; 2008 [Acceso 15 de Abril 2014]. Disponible en: <http://sinaptica.files.wordpress.com/2009/07/redesociales.pdf>
7. Ponce, Isabel. *Redes Sociales* [monografía en Internet]. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y deporte. Observatorio Tecnológico; 2012 [Acceso 18 de Abril 2014]. Disponible en: <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/es/internet/web-20/1043-redes-sociales>
8. *La historia de Facebook*. Venezuela: NotiActual, 9 de noviembre de 2010, [Acceso 19 de Abril 2014]. Tecnología. Disponible en: <http://www.notiactual.com/la-historia-de-facebook/>
9. *Twitter: Un nuevo fenómeno de la web 2.0*. Publicistas. Org. Latinoamérica: Publicistas. Org, 2010, [acceso 19 de Abril 2014]. Disponible en: <http://publicistas.org/perfiles/twitter.html>
10. *Another try by Google to take on Facebook*- The New York Times [sede web]. New York: The New York Times; 2011 [acceso 23 de abril de 2014]. De Claire Cain *Another Try by Google to Take On Facebook*. Disponible en: <http://www.nytimes.com/2011/06/29/technology/29google.html?pagewanted=1&r=2>

11. Del Moral, J.A: *Redes Sociales ¿Moda o nuevo paradigma?* Madrid, Asociación de usuarios de Internet, 2005.
12. Insights Digitales [sede Web]. *Social Media facts, figures and statistics 2013*. Harsh Ajmera; 4 de Septiembre de 2013 [acceso 30 de Abril 2014]. Disponible en: <http://blog.digitalinsights.in/social-media-facts-and-statistics-2013/0560387.html>
13. *Reconstrucción tras el terremoto - Planificación de la ciudad basada en lo aprendido del desastre*. Ministerio de Tierras, Infraestructuras y Transportes: Oficina de Desarrollo Regional de Kinki (2002). [Consultado 5 de mayo 2014]. Disponible en: [http://www.kkr.mlit.go.jp/en/topics\\_hanshin2.html](http://www.kkr.mlit.go.jp/en/topics_hanshin2.html)
14. Status Quo of the tsunami early warning system for the Indian ocean, Science Daily, [Acceso 12 de Mayo 2014]. Disponible en: <http://sciencedaily.com/releases/2007/12/071220110327.htm>
15. Hughes, A, L. Palen, J. Sutton, S. Liu, and S. Vieweg. *Site-seeing in Disaster: An examination of online social convergence, connectivity lab & the natural hazers center*, university of Colorado, Boulder, May 2008.
16. Kucera, J. *What if Twitter is leading us all astray in Iran*. [acceso 16 de mayo 2014] Disponible en: <http://trueslant.com/joshuakucera/2009/06/15/what-if-we-are-all-wrong-about-iran>
17. *Las redes sociales se movilizan para ayudar a Haití*. RTVE. 13/01/2010 [acceso 20 de mayo 2014]. Disponible en: <http://www.rtve.es/noticias/20100113/redes-sociales-se-movilizan-para-ayudar-haiti/311878.shtml>
18. *Internet y móviles frente al gran terremoto*. Madrid: El mundo. 12/03/2011 [acceso 1 de junio 2014]. Disponible en: <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/03/11/navegante/1299849529.html>
19. *Donaciones a través de Facebook para los afectados de Filipinas*. HumanLevel. 29/11/2013 [acceso 5 de junio 2014]. Disponible en: <http://www.humanlevel.com/articulos/redes-sociales-articulos/donaciones-a-traves-de-facebook-para-los-afectados-de-filipinas.html>
20. Samarajiva, R. *Mobilizing information and communications technologies for effective disaster warning: lessons from the 2004 tsunami*, New media Society, 7(6): 731-747, 2005.
21. Global Survey Early Warning System: An Assesment of Capacities, Gaps and Opportunities toward building a comprehensive global early warning system for all natural hazards, A report prepared at the request of the secretary Feneral of the United Nations (Pre-print version released at the Third International Conference on Early Warning, Bonn, 27-29 2006)

22. *Wireless Technology for Social Change: Trends in Mobile Use by NGOs*. United Nations Foundation. April 2008
23. Mohapatra, S. *Remittances and Natural Disasters: Ex-post response and contribution to ex-ante preparedness*. World Bank Policy Research Working Paper 4972. Junio 2009.