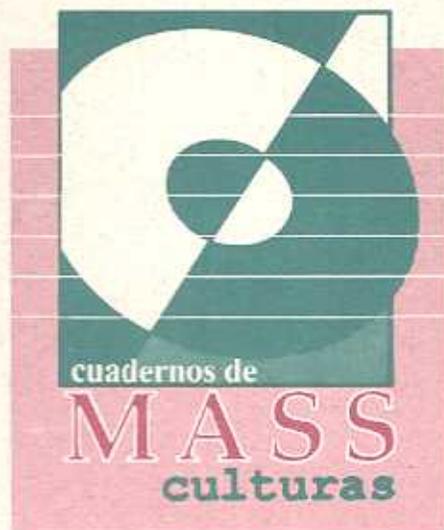


Depto. de Ciencias del Hombre

Universidad Iberoamericana León



Evaluación Cualitativa y Evaluación
Cuantitativa en Procesos de Comunicación

Silvia Canto Celis
Lourdes Rivas Gutiérrez

Contenido

- 5 **Presentación. ¿Para qué sirve la investigación?**
- 8 **La comunicación en la prevención del dengue. Silvia Canto Celis**
- 8 **Introducción.**
- 8 **La comunicación en América Latina.**
- 12 **El dengue, enfermedad transmitida por vector.**
- 14 **Una experiencia de trabajo de cinco años.**
- 18 **A modo de reflexión.**
- 20 **La evaluación cualitativa: complemento de la evaluación cuantitativa para una mejor comprensión de la realidad. Lourdes Rivas Gutiérrez y Silvia Canto Celis**
- 20 **Introducción.**
- 21 **En el marco de una investigación formativa para prevenir y controlar el dengue.**
- 21 **Área de estudio.**
- 21 **Las intervenciones.**
- 22 **La función del recipiente.**
- 22 **Los mensajes.**
- 23 **La evaluación cualitativa.**
- 24 **Proceso de elaboración.**
- 26 **Proceso de análisis.**
- 27 **Los resultados arrojados.**
- 32 **Conclusiones**
- 32 **Notas.**

Presentación.

¿Para qué sirve la investigación?

Una de las preocupaciones mayores que los docentes tienen con respecto a la enseñanza de la investigación, es la de poder despertar en los alumnos el interés hacia este tipo de actividades. Naturalmente, en una cultura que brinda gran significación a lo práctico, como en la que actualmente nos encontramos insertos, no basta con el íntimo placer que el encuentro de nuevos conocimientos produce en el investigador. Al estudiante le hace falta más; una clara prueba de que, *en la vida real*, la práctica de la investigación sí entra en contacto con la actividad profesional.

De eso trata este cuaderno. Silvia Canto Celis y Lourdes Rivas Gutiérrez nos ofrecen ese necesario acercamiento. En los dos reportes que conforman este cuaderno, brindan a los lectores la oportunidad de cerciorarse; de atestiguar el íntimo contacto que las actividades de investigación mantienen con el diseño de campañas y con la evaluación de sus resultados.

Resulta por demás interesante darnos cuenta del importante papel que la comunicación puede jugar en la prevención de enfermedades. Esa visión, gestada en el trabajo práctico y cotidiano puede servir para romper uno de los estereotipos que marcan al trabajo comunicativo como algo *light*, relacionado sólo con el entretenimiento que transmiten los medios masivos comerciales. Conforme avanzamos en la lectura, nos damos cuenta que la comunicación puede también poner el acento en preocupaciones sociales ignoradas o negadas a diario, para convertirse en un auxiliar efectivo para la expresión de los intereses de quienes, además de vivir, sufren, con un sufrimiento social que no admite justificación.

En los trabajos que se presentan en este cuaderno se muestra cómo puede construirse una práctica comunicativa que incluya la problemática de los sectores empobrecidos, pero también cómo puede tomarse en cuenta su conciencia, su participación, su visión de las cosas, cuando son considerados algo más que receptores pasivos; cuando se reconoce en ellos a los seres humanos autónomos, siempre orientados hacia la educación.

De esta manera, los escritos dan cuenta de la capacidad personal de los receptores para actuar; para dejar de ser pasivos; para aprender técnicas; para crear formas y contenidos de comunicación. Y el trabajo comunicativo pierde mucho de su misterio, en aras de explicar lo complejo de forma sencilla, al grado de acudir a los niños para las labores de difusión. Se confía en la comunicación interpersonal, en busca de eficacia, y en base a ella se diseña una estrategia que contempla diferentes medios.

En los reportes de Silvia Canto y Lourdes Rivas nos encontramos con un trabajo de equipo, transdisciplinar, que tiene como fundamento el voto de confianza a la comunidad; ésta es vista como la principal proveedora de elementos que orientan el sentido de la campaña.

En este, nuestro tiempo, mientras vemos con tristeza la devaluación del concepto de Comunicación Social (que se ha convertido en sinónimo de oficinas de prensa, en las que se vierten comunicados, que siempre aseguran que todo está bien), es bienvenida la frescura de este tipo de intervenciones, que se convierten también en receptoras del sentir popular, para devolver a los habitantes de zonas olvidadas un mensaje de salud, fundado en su propia concepción del mundo.

Aunque toda comunicación es, por definición, educativa, Silvia Canto y Lourdes Rivas asumen que no puede producirse educación sin diálogo, y revisten su trabajo de palabras, de intercambios y de escuchas, a partir del otro, que también tiene su forma particular de entender la cultura.

Y vemos como, cuando el emisor del mensaje se despoja de su universitaria pedantería, gana en cercanía, en contacto, en diálogo y en credibilidad. Todo ello sin que se pierda en ningún momento el rigor señalado por la metodología de investigación.

Es entonces que podemos observar las enormes posibilidades sociales de la comunicación, allí, en la *vida real*, en la atención a los problemas de la gente de carne y hueso que no se presenta en los medios.

Lo mismo podemos decir de la evaluación de la campaña: las autoras nos muestran que, cuando los seres humanos se consideran como lo importante, las distinciones – a veces maniqueas – entre los métodos cuantitativos y cualitativos pierden mucho de su fundamento. Y vemos que las encuestas se dan la mano con las entrevistas abiertas de corte inductivo, que permiten dar cuenta de las motivaciones cotidianas de unos receptores considerados como seres pensantes. Nada de hacer hablar a los números por sí mismos: las voces se obtienen también en el patio, donde la gente puede expresarse en su propio lenguaje; decir lo que siente y lo que piensa sobre las cuestiones de su vida cotidiana. Las investigadoras analizan elementos que se convierten en obstáculos, pero también encuentran otros, facilitadores de la labor comunicativa, que pasarían desapercibidos si se hubieran buscado mediante metodologías únicas y excluyentes.

Y entonces: ¿para qué sirve la investigación?

Podemos decir lo mismo de las cebollas; poca gente se pregunta para qué sirven, pero son ampliamente utilizadas, en diversos guisos. La investigación, como las cebollas, es un ingrediente básico en el complejo guiso del conocimiento de lo social. Puede servir para planear, para instrumentar, para dar continuidad, para evaluar o para proponer. Está detrás del sabor de todo análisis de la realidad humana.

La investigación, pues, al igual que las cebollas, sirve para dar sabor al caldo; para recordar al especialista que las creencias de la población son distintas a las de él, y que debe ser él quien debe buscar la adaptación y no la mayoría a la que debe servir. Cuando lo logra, como es el caso, puede alcanzar a preparar un sabroso platillo.

*Jorge Federico Rábago Virgen
Primavera de 1999.
León, Guanajuato.*

La comunicación en la prevención del dengue. Silvia Canto Celis

Introducción.

En este artículo presentaré una reflexión del papel de la comunicación en la prevención de enfermedades, concretamente en la del dengue.

Esta reflexión parte de la experiencia de una investigación desarrollada de 1991 a 1996 en la ciudad de Mérida, Yucatán, México.

La preocupación que mueve a escribir este artículo es: cómo contribuye la naciente ciencia de la comunicación - naciente porque apenas se van esbozando teorías y métodos, aunque su práctica es más extensa - a uno de los grandes problemas de cualquier país en vías de desarrollo: las enfermedades transmitidas por vector.

La comunicación en América Latina.

En México, como en la mayoría de los países de América Latina, el modelo de comunicación masiva sigue los patrones establecidos por la radio y la televisión norteamericanas en su inicio: un sistema de comunicación comercial. En México concretamente este modelo adopta una característica propia al modelo norteamericano: la programación gira en torno al aparato financiero y económico con la vigilancia permanente del aparato gubernamental. Lo importante es vender productos, transmitir información y entretenimiento.

Desde el surgimiento de la radio en 1920 y la consolidación de la televisión en la década de los años cincuenta este tinte comercial se sostuvo prácticamente sin ninguna injerencia en materia de servicio social, hasta que a finales de los años sesenta¹, ante la presión de ciertos sectores sociales, se establece una legislación donde se indica que los medios deberán otorgar el 12.5% de su tiempo de programación al Gobierno para emitir propaganda de beneficio social.

Sin embargo, a pesar de los avances de la ley, la realidad no pudo modificarse sustancialmente ya que ese 12.5% fue ubicado en horarios de poca o nula audiencia.

Es necesario tomar en cuenta esta característica de la comunicación masiva en América Latina y en México. Ante la preocupación que sólo lo comercial, el entretenimiento y la información tenía cabida en la "pantalla chica", algunos teóricos de la comunicación como Armand Mattelart, Néstor García Canclini, Louis Althusser, hicieron hincapié que la ideología dominante sustentada bajo el gran capital procuraba y lograba mantener enajenadas las conciencias de la audiencia.

Tanto la radio como la televisión en la década de los sesenta y setenta tenían en su programación publicidad, telenovelas o radionovelas, noticieros, deportes y programas de entretenimiento; las preocupaciones sociales como la falta de vivienda, los desaparecidos políticos, la pobreza en el campo, los conflictos obrero - patronales, el analfabetismo, los problemas de salud, los problemas electorales, etc., estaban la mayor parte de las veces ignoradas o afectadas por las políticas al interior de los consorcios de la comunicación. Estas prácticas también se daban - y aún se siguen dando - por las características propias de los medios electrónicos que son espacios visuales y auditivos lineales, con un tiempo limitado para transmitir mensajes y donde la realidad se presenta fragmentada.

Las teorías de la comunicación que presentaban a los medios masivos como hacedores y manipuladores de la conciencia colectiva tuvieron un parteaguas en la década de los ochenta cuando experiencias marginales de lo que llamamos comunicación alternativa³ presentaron resultados un tanto contrarios.

Ante la existencia de un discurso dominante en los medios comerciales de comunicación, grupos y personas preocupados por los problemas sociales y que veían que ese tipo de realidad no aparecía en los medios masivos se abocaron a la tarea de impulsar producción comunicativa de corte social. Estos medios alternativos de comunicación son la mayoría de las veces radios piratas o megáfonos en las plazas de los pueblos donde a cierta hora se transmitían programas grabados previamente o con micrófono en mano, o bien, obras de teatro popular itinerantes presentadas en las plazas o en las calles; otras formas, fueron periódicos, volantes o carteles que eran vendidos de manera clandestina o repartidos de mano en mano.

El principio de donde parten estos medios de comunicación alternativa es un proceso social alternativo, donde el papel de estos medios es expresar los intereses, necesidades, preocupaciones, informaciones, conocimientos, de los grupos o sectores que están involucrados en el proceso social, así como informar a otros sectores ajenos a su proceso.

Un punto importante a recalcar es que lo que caracteriza a la comunicación alternativa desarrollada en nuestro país y en Latinoamérica es que en los tres momentos del proceso: elaboración, transmisión y recepción de los mensajes, estén involucradas las personas o grupos para quienes se dirigen los mensajes. Con la participación en la elaboración y transmisión, así como en la recepción crítica, se logra una mayor conciencia y una socialización de la información, del conocimiento y de la creatividad.

Es verdad que se obtienen grandes avances cuando las personas se involucran en la comunicación alternativa, sin embargo, quienes la utilizan y la consumen son aquellos grupos que tienen un proyecto social alternativo, por lo general son aquellos sectores de la sociedad empobrecidos que desde sus conocimientos cotidianos y tradicionales sumado a los nuevos conocimientos que pueden adquirir⁴ tratan de mejorar sus condiciones de vida. Pero no todo lo puede lograr la comunicación alternativa, porque ésta así como los medios masivos que transmiten la cultura hegemónica están supeditados a aquello que los receptores resignifican al interior de sus conciencias⁵.

A partir de este giro en la concepción de la comunicación, que no todo lo que los emisores transmiten en los medios electrónicos dominantes manipulan automáticamente el pensamiento de las personas, y del descubrimiento de la figura del receptor como un ser autónomo que en su interior y exterior se dan una serie de elementos múltiples que lo influyen, han surgido métodos para estudiar al receptor más detenidamente y para potenciarlo frente a un sistema comunicativo hegemónico. Así, ante los avances de la comunicación alternativa y ante la perspectiva que el sistema comunicativo dominante no es del todo manipulador, surgen teorías comunicativas que impulsan la investigación y la cultura de la recepción. *

Dice Jesús Martín Barbero con relación a la cultura de la recepción: “No se trata, entonces, de medir la distancia entre los mensajes y sus efectos, sino de construir un análisis integral del consumo, que está constituido por el consumo de procesos sociales de apropiación de los productos culturales.”⁶ Es decir, el hincapié que se hace de conocer al receptor va en relación a las partes fragmentadas de la realidad mediada por los medios de las que se apropia, resignifica y que incorpora a su cultura; y de los procesos sociales diferentes al suyo y que de igual modo incorpora a su cultura modificándola.

Esta desfeticización del “poder absoluto” de los medios hace surgir metodologías y teorías que incorporan y reivindican a los receptores como actores activos de cara a los productos comunicacionales. Surge, pues, la comunicación participativa, a partir de los procesos desarrollados por la investigación participativa en Latinoamérica, así como el nacimiento de la educomunicación o comunicación educativa⁷

La comunicación participativa es parte de los estudios de la comunicación, tiene elementos propios avalados por prácticas y experiencias en diversos países, quienes participan no necesariamente están en un proceso social alternativo y cuyo eje central gira en torno al receptor y a sus preocupaciones, intereses, necesidades.

La comunicación educativa también es otra área desarrollada en América Latina, ésta se preocupa más por la formación de receptores críticos ante los medios masivos de corte comercial, así como crear productos educativos para transformar la realidad. La diferencia con la comunicación alternativa y con la comunicación participativa es que no todos los grupos involucrados participan en las tres etapas del proceso de comunicación.

Podemos decir al final de este siglo (tomando en cuenta la primera fórmula de proceso comunicativo: *emisor - mensaje - receptor*), que la importancia sobre los sujetos actantes dentro del proceso se ha modificado sustancialmente: *emisor - receptor - mensaje - receptor*. Es decir, cualquier emisor constituido como institución (llámese empresa, entidad gubernamental, sociedad civil, partidos políticos) para transmitir mensajes debe tomar en cuenta en la elaboración de éstos la participación activa de los receptores para lograr sus propósitos.

Este punto de la participación y de la comunicación educativa como parte de un proceso fueron elementos pilares, junto con otros que son abordados en otros artículos⁸, de la investigación realizada en Mérida, Yucatán. De cómo la comunicación puede ser una estrategia para la eficaz prevención del dengue es de lo que hablaremos más adelante.

El dengue, enfermedad transmitida por vector.

Ya hecho un breve esbozo teórico de la comunicación, ahora daremos elementos para conocer el dengue y la investigación desarrollada durante cinco años y medio.

Toda persona involucrada en problemas de salud pública, específicamente si va a elaborar una campaña para prevenir enfermedades, debe conocer los antecedentes, así como las estrategias de control empleadas y tener conocimientos sobre la enfermedad.

El dengue es una enfermedad viral transmitida por vector, esto quiere decir que el contagio no es *ser humano a ser humano* sino que implica un tercer elemento: el mosquito *Aedes aegypti* como principal agente. Como aún no se cuenta con una vacuna, su prevención y erradicación tiene relación directa con el control de la vida y el hábitat del mosquito.

Esta enfermedad es propia de zonas tropicales y no es exclusiva de América. En nuestro continente y en el presente siglo el virus se aisló en laboratorio por primera vez en 1953-1954 en Trinidad; se encuentra registrada la primera epidemia de dengue clásico en la Cuenca del Caribe y Venezuela en 1963-64⁹ y en México se sabe que en la ciudad de Mérida se eliminó el último criadero de larvas del mosquito en el país en 1961¹⁰.

Esta enfermedad dejó de ser un problema epidémico en los años sesenta y setenta, pero es en la década de 1980 cuando reaparece como un gran peligro a vencer en diversos países del continente: México (1980)¹¹ - cuya primera aparición se registra desde 1978 -, Brasil (1982), Bolivia (1987), Paraguay (1988), Ecuador (1988) y Perú (1990)¹².

Resurge entonces un gran problema de salud en nuestro país, específicamente en la zona sureste donde el clima es propio para que el vector habite.

Es necesario conocer las características epidemiológicas del dengue para comprender el problema: a) los síntomas de esta enfermedad son difíciles de ubicar y fácilmente se confunden con otro tipo de padecimientos; b) no existe un tratamiento ni vacuna para combatirla, y c) los enfermos no le dan importancia a esta enfermedad, en pocas ocasiones acuden al médico para ser atendidos.

No todas las estrategias para combatir enfermedades se pueden aplicar por igual a los diversos tipos de padecimientos ni a los diversos tipos de población que alberga nuestro país.

Si bien en 1963 se pudo eliminar en México el último criadero del mosquito *Aedes aegypti* ¿por qué ahora, en la década de los noventa, nos cuesta tanto trabajo controlarlo? ¿cuáles son las nuevas estrategias de prevención de enfermedades que tendrían que implementar los servicios de salud? tal vez, la primera pregunta debía ser ¿cuáles son las estrategias inadecuadas que todavía estamos utilizando?

Los encargados de la salud pública han adquirido patrones de conducta que son negativas para la población, como combatir el dengue con estrategias tradicionales que tienen poca eficacia¹³, sólo recomendables en caso de emergencia y/o dañan la salud, citemos por ejemplo el caso de las campañas de fumigación que utilizan productos químicos.

Es preciso indicar cuáles son las estrategias a nivel gubernamental que todavía en 1996 se utilizan para erradicar el dengue: campañas de descacharrización (para eliminar los criaderos desechables del mosquito); fumigación nocturna cuando hay plaga de moscos, indistintamente si son *Culex*, *Aedes aegypti* u otros; abatización; los trabajadores de salud hacen visitas domiciliarias y, sin un método concreto, echan abate (sustancia química creada en laboratorio) a posibles lugares¹⁴ donde se acumula el agua; y, en Mérida concretamente, los Servicios Coordinados de Salud han elaborado una campaña escolar cuyo objetivo es transmitir a la población infantil una cultura ecologista para prevenir varias enfermedades (incluida el dengue)¹⁵. Estas acciones parten de la idea que todo cuanto se podría saber y hacer para prevenir el dengue ya está descubierto y sólo es necesario hacer pequeños ajustes; también de la creencia que la población es un ente pasivo, sólo es “activa” en cuanto a eliminar exactamente lo que sugiere la autoridad; o bien, de la mentalidad que lo urgente le resta espacio a lo importante, donde lo urgente e importante lo determina el jefe y/o la epidemia en turno.

Pues bien, este tipo de estrategias que las podríamos nombrar “tradicionales” y sin articulación contrastan con una propuesta hecha por la OMS en una conferencia internacional celebrada en ALMA-ATA en 1978¹⁶ donde se habla de la participación comunitaria para combatir las enfermedades de Atención Primaria. La OMS y la OPS a través de diversos programas de investigación y apoyo a comunidades promueve desde la década pasada esta línea de trabajo para combatir enfermedades en diversos países del mundo.

A fines de 1980 ya se tiene una cierta experiencia en Asia y América sobre la participación

comunitaria como una estrategia social para combatir las enfermedades por vector. Incluso en Mérida, Yucatán, la investigación de la Dra. Linda S. Lloyd¹⁷ abre camino demostrando que la prevención del dengue debe estar encaminada a involucrar a la población para que su combate sea eficaz y sostenido. Este involucramiento de la gente debe tener una relación directa con el conocimiento de las causas de la enfermedad, los síntomas, el hábitat y ciclo de vida del *Aedes aegypti*, las posibles maneras de erradicarlo. Todo lo anterior es del conocimiento propio de los especialistas que saben tiempo de vuelo del mosquito, ciclo de vida, los síntomas externos que provoca el virus que nos ha transmitido, los diferentes tipos de dengue, etc.; conocimiento del que la población puede apropiarse si se le transmite con palabras sencillas.

Ante el dengue, una enfermedad compleja, que requiere de la participación coordinada de la población y del sector gubernamental de salud, surge la pregunta ¿cómo compartir la información, la responsabilidad y las acciones para evitar la epidemia?

Una experiencia de trabajo de cinco años.

En enero de 1991 inició en México una investigación multidisciplinaria para controlar el dengue. La investigación se desarrollaría en Monterrey, Nuevo León, a nivel de laboratorio, y en Mérida, Yucatán, a nivel de control a través de la participación comunitaria y de vigilancia epidemiológica. En este apartado me concretaré a hablar de las reflexiones obtenidas en la Col. Mercedes Barrera¹⁸.

La Col. Mercedes Barrera está ubicada al sur de la ciudad, cuenta con todos los servicios urbanos y la población es de estrato socioeconómico medio bajo.

Trabajamos en la colonia Mercedes Barrera con la perspectiva de la participación comunitaria, la comunicación participativa y abordando el problema del dengue en el marco de la higiene doméstica y el manejo adecuado de la basura.

Logramos involucrar a niños, jóvenes y adultos formados en grupos. Todo el proceso tuvo una vida de tres años.

Por espacio de doce meses se trabajó con los tres grupos, se les dio sesiones formativas con relación al dengue, al manejo de la basura y a la higiene, también se les proporcionaron herramientas de comunicación y de producción comunicativa. Al segundo año, iniciamos con

los tres grupos ya articulados en uno solo, la creación de la campaña y la difusión de los mensajes creados. Esta campaña constó de: una obra de teatro; folletos, trípticos y carteles; y de sesiones de información por zona. Los contenidos estaban encaminados a controlar el dengue. Al tercer año, el sector de los niños se multiplicó, desapareció el de jóvenes y el de los adultos tuvo vida corta.

En esta investigación se obtuvo las siguientes lecciones en el plano comunicativo:

1. Las personas se apropian con rapidez de las técnicas para producir medios alternativos de comunicación.
2. Los grupos fueron capaces de crear formas y contenidos de comunicación propios al tipo de población a la que se dirigían. Estos contenidos tenían un tipo de lenguaje sencillo asequible para cualquier persona, desde un niño hasta un adulto.
3. Lo complejo, mientras más sencillo se explique, es más entendible.
4. Gran parte de la difusión la hicieron los niños, estos son aceptados como mensajeros de la información pero carecen de legitimidad para tratar problemas de salud.
5. Constatamos que la comunicación interpersonal es mucho más efectiva y eficaz para transmitir conocimientos complejos.
6. Constatamos que la comunicación participativa no fue suficiente para modificar hábitos de conducta con relación a una enfermedad que la población no ve como prioritaria y que se plantea desvinculada de otros aspectos de la realidad.

Estos tres primeros años dieron pistas acerca de por dónde debía encaminarse la investigación tanto en lo entomológico como en lo social.

Siendo el dengue un problema grave latente, de poco interés para la población, se pensó retomar algunas de las lecciones aprendidas y modificar el rumbo de la investigación¹⁹.

Se determinó en esta etapa ser más puntuales con relación al control, se planeó una “Campaña de descacharrización” de tal modo que se elaboró una estrategia para intervenir en cuatro sectores de la ciudad de Mérida, que fueran representativas de los diversos sectores sociales. Como la convocatoria a los niños de la Mercedes Barrera había sido vía escuelas, se pensó en esta etapa hacer un trabajo más activo desde ellas. De tal modo que las intervenciones

a medir fueron las siguientes:

1. Volanteo.
2. Perifoneo.
3. Trabajo en escuelas.
4. Combinación de perifoneo, trabajo en escuelas y volanteo²⁰

Con relación a la comunicación y de su importancia para controlar el dengue podemos decir que:

1. Los volantes por sí solos sólo transmiten la información que contienen si logran ser lo suficientemente atrayentes para el lector.
2. Las personas comprenden mejor un mensaje si este tiene en sus componentes elementos que los hagan identificarse.
3. No por el sólo hecho de comprender una situación la persona modifica su conducta.
4. Los contenidos deben elaborarse con la participación del receptor al que está dirigido, de esta manera los mensajes tendrán una mayor aceptación.
5. La comunicación de mensajes de salud debe estar en el marco de una infraestructura de servicios públicos o del ámbito doméstico que haga posible realizar las acciones sugeridas.

En este momento en la investigación se hacen ajustes, pues se comprobó que la “Campaña de descacharrización” es insuficiente para prevenir la enfermedad: se comprobó en laboratorio²¹ que los recipientes a los que se dirige la campaña, los desechables, no son los más productivos de pupas (embriones de mosquito), objetivo a eliminar, sino que los recipientes controlables son los que producen más.

También se transformó del enfoque de la *participación comunitaria* a tomar *elementos que la comunidad nos proporcione*, se decidió que un punto importante a trabajar dentro del ámbito de la comunicación sería la difusión, es decir, “la difusión es subconjunto de los estudios de comunicación: su tema son las comunicaciones de ideas nuevas. En la esencia el proceso de difusión reside en la interacción humana por cuyo medio una persona comunica unas ideas a otras”, para esto Rogers señala que “si sólo se requiere informar, los canales más rápidos y eficientes son los medios de masas. En cambio si el objetivo es crear una actitud favorable ante la innovación, lo indicado será usar canales interpersonales”²².

De tal suerte que entramos a otro momento de la investigación, el enfoque sería

transdisciplinario y formativo.

Recordemos que el dengue, es una enfermedad que se transmite por el *Aedes aegypti*, y este tiene un hábitat domiciliario peculiar: para poner sus huevecillos requiere de agua limpia y sombra. Podemos hacer una larga lista de todos los recipientes y lugares que son susceptibles de tener esas dos condiciones: latas, botellas, cubos, cubetas, tambores (tambos o drones), pilas, bateas, tinacos, plantas, floreros, macetas, etc. En esta etapa se tomó en cuenta cuáles son los recipientes más productivos de pupas²³ (etapa embrionaria del mosquito) y se subrayó el punto de la función: “la FUNCIÓN del recipiente como aquella utilidad asignada por las personas para la satisfacción de necesidades específicas”²⁴. Con esta definición se orientó hacia cuáles iban a ser los recipientes a enfocar en la estrategia comunicativa.

Otro punto medular fue establecer mediante laboratorio²⁵ cuáles serían las soluciones para prevenir la producción de pupas, es decir, cuáles serían las conductas sugeridas a la población para evitar el nacimiento de mosquitos.

También se tomó en cuenta los diferentes estratos socioeconómicos que interactúan en la ciudad, esto es importante porque los niveles de comprensión de mensajes, de necesidades, de hábitos de cara al recipiente no son homogéneos²⁶.

Con base en estos pilares: función del recipiente, capacidad productiva de pupas, soluciones para prevenir la enfermedad y estratos socioeconómicos, se inició el proceso de la interacción comunicativa con la población, primero para saber cuáles conductas sugeridas en laboratorio podían ser susceptibles de realizarse y después desarrollar la estrategia comunicativa con dos tácticas: medios masivos y comunicación interpersonal.

Este proceso comunicativo fue dialógico, los conocimientos de los especialistas (antropólogos, comunicólogos y entomólogos) con el sector de la población que tiene responsabilidad directa de los recipientes: las amas de casa. Comunicación dialógica porque se intercambiaba el conocimiento científico con el conocimiento empírico, las soluciones establecidas en laboratorio y las conductas cotidianas de limpieza, las sustancias naturales y las sustancias químicas para eliminar al *Aedes aegypti*. Diálogo que no fue exclusivo de los contenidos del mensaje sino que también tuvo incidencia directa en el *cómo*: qué personajes para los medios masivos, con cuál lenguaje para la comunicación interpersonal. Este intercambio de conocimientos, esta negociación entre lo óptimo y la realidad fue la base de la campaña de difusión y de sus resultados.

En esta investigación formativa, como en los momentos anteriores, también se utilizaron herramientas de evaluación; herramientas de medición cualitativas y cuantitativas.

Los conocimientos en materia de comunicación logrados en esta etapa de investigación son las siguientes:

1. No todo lo que pasa por los medios motiva automáticamente a actuar a la audiencia. Lo que hacemos a través de los medios masivos es emitir conocimientos, información, expresión.
2. Cuando lo que queremos es transformar hábitos de conducta en salud requerimos que la comunicación sea educativa.
3. La comunicación educativa se vale de la comunicación personal e impersonal para lograr su propósito. Es decir, no escatima ningún canal técnico ni recurso humano para crear una nueva cultura. La comunicación educativa es eminentemente dialógica²⁷.
4. La comunicación educativa en salud, implementada en esta investigación, tomó en cuenta los siguientes elementos: características socioculturales del receptor; identificación de los grupos específicos a los que se dirigen los mensajes; niveles de aceptación y credibilidad que el receptor otorga a determinada sugerencia; complementación de varios canales; estudio de costo beneficio; herramientas de evaluación²⁸.
5. La metodología en comunicación educativa en esta investigación de salud tuvo los siguientes elementos:
 - Identificación de concepciones con respecto a la enfermedad
 - Identificación de la fuente de contagio o transmisión
 - Determinación de las condiciones ambientales, sociales y culturales de la zona en donde se pretende implementar el programa
 - Identificación de acciones de control eficaces y factibles
 - Diseño y difusión de mensajes²⁹.
6. Toda campaña comunicativa para prevenir enfermedades debe ir de la mano de una estructura de servicios públicos o privados o de una infraestructura doméstica para que pueda ser eficaz.

A modo de reflexión.

Para concluir este artículo haré mis apreciaciones sobre algunos puntos. Serán una especie de reflexiones que pueden ser tomados en cuenta a la hora de enfrentarse a un problema de salud donde gran parte de su combate está en manos de la comunidad.

1. Todo proyecto comunicativo, está inscrito en un proyecto social y este proyecto social responde a valores propios y a necesidades e intereses concretos de las personas y/o entidades colectivas involucradas.
2. Por tal motivo, una campaña comunicativa debe corresponder a una metodología determinada, de lo contrario la comunicación queda desfasada.
3. Las experiencias de participación comunitaria y comunicación participativa en Latinoamérica, han hecho posible rescatar al receptor como un actante activo de cara a los medios de comunicación, en este tipo de experiencias está inmerso lo desarrollado en la colonia Mercedes Barrera. Estas experiencias nos demuestran que el respeto y la preocupación por el receptor serán la tónica de estudio y la referencia imprescindible para cualquier mensaje de beneficio social.
4. Para aquellas personas que están interesadas en prevenir enfermedades a nivel de salud pública lo más recomendable es desarrollar un proceso de comunicación educativa; esto se debe a que el combate tiene relación directa con un problema puntual donde el esfuerzo comunitario debe encaminarse a un diálogo entre autoridades y población.

La evaluación cualitativa: complemento de la evaluación cuantitativa para una mejor comprensión de la realidad. Lourdes Rivas Gutiérrez y Silvia Canto Celis.

Introducción.

Durante la Investigación Formativa para prevenir y controlar el Dengue realizada en Mérida, Yucatán, de enero de 1995 a junio de 1996, se utilizaron varias herramientas para evaluar el proceso. Se implementaron evaluaciones cuantitativas y una evaluación cualitativa. En este artículo desarrollaremos lo referente a la evaluación cualitativa, es decir, hablaremos de cómo, cuándo y por qué se utilizó esta herramienta, el método de análisis y cuáles fueron los resultados que arrojó en la investigación.

En el marco de una investigación formativa para prevenir y controlar el dengue.

Los acciones del sector salud para controlar el dengue en Yucatán, México, datan desde el primer brote de la epidemia. Las investigaciones recientes que incorporan a la población como sujetos activos para controlar la enfermedad se ubican a fines de la década de los años ochenta con los estudios desarrollados por la Dra. Linda Lloyd³⁰.

En enero de 1991 inicia en Mérida, capital de Yucatán, y en Monterrey, Nuevo León, una investigación financiada por la Fundación Rockefeller que apoyaba a diversos grupos multidisciplinarios coordinados por el Dr. Héctor Gómez Dantés de la Secretaría de Salud Pública, para prevenir y controlar esta enfermedad con estrategias basadas en la comunidad.

En 1995, tomando como base los estudios realizados, los esfuerzos se centraron en un solo grupo cuyo director fue el Dr. Jorge Méndez Galván y cuya coordinadora local fue la Antrop. Lourdes Rivas Gutiérrez.

El objetivo sobre el cual se perfilarían las actividades de 1995-1996 para el control y la prevención de dicha enfermedad es el siguiente:

Contribuir en el control del dengue mediante el desarrollo de una metodología que identifique e integre conductas deseadas en la población, que favorezcan un manejo adecuado de los recipientes que producen mosquitos, a nivel familiar.

A partir de este planteamiento se diseñaron tres estudios concretos:

1. Definir la productividad de mosquitos con base en la presencia de pupas en los criaderos, para seleccionar como unidad de trabajo los más frecuentes de acuerdo a su tipo, función que le asigna la población y su categorización en desechable o controlable.

2. Identificar los comportamientos más eficaces y factibles de adoptar a nivel domiciliario para el control de los criaderos.

3. Diseñar estrategias de comunicación para desarrollar intervenciones educativas que promuevan y motiven las conductas deseables y su adopción a nivel domiciliario.³¹

Área de estudio.

Los estudios e intervenciones fueron ubicados en el cuadrante del sudeste de la ciudad. Así mismo, se seleccionaron tres estratos de predios de la siguiente forma:

1. **FRACCIONAMIENTOS.** Es el estrato de predios urbanizados en su totalidad (cuentan con todos los servicios), las casas tienen patios pequeños - generalmente estos patios tienen piso de cemento - y es donde se encuentra la mayor densidad de predios en la ciudad. Las casas - habitación son generalmente de prestación social a los obreros o empleados (pago de mensualidades muy bajo, con proyección a 20 ó 30 años y con bajos intereses). El nivel socioeconómico de sus habitantes es en su generalidad medio y medio bajo. Por la pequeña dimensión de sus patios, solo en un 14 % de los predios, aproximadamente, contratan gente para la limpieza de los mismos. El 96 % cuenta con servicio de recolección de basura.

2. **GENERALES.** Corresponde a predios urbanizados, con patios grandes, representa el estilo antiguo de vivienda en la ciudad. Con un nivel socioeconómico medio y medio bajo. Aun contando con patios extensos, en sólo un 15 % de los predios se contrata gente para la limpieza de los patios, y un 70 % aproximadamente cuenta con servicio de recolección de basura.

3. **PERIFÉRICAS.** Son predios, como su nombre lo indica, ubicados en los límites urbanos, cuentan con escasos servicios, con patios amplios y llenos de vegetación en su mayoría. En su mayoría la población está conformada por migrantes de las zonas rurales, con un nivel socioeconómico bajo. Solo en un 9 % de los predios se contrata gente para el cuidado de los patios. Un 51 % cuenta con servicio de recolección de basura, diferenciándose de los otros dos estratos en que en las zonas periféricas el servicio es gratuito o a un costo muy bajo, aunque no llega a todos los predios por no encontrarse pavimentadas todas las calles³².

Las intervenciones.

El estudio se orientó hacia una intervención con dos formas de comunicación:

- *Impersonal*, a través de radio y televisión.
- *Personal*, implementada con actividades en escuelas y visitas domiciliarias.

Se trabajó en la preparación de las intervenciones entre mayo y octubre de 1995.

En noviembre se iniciaron las intervenciones con los mensajes en los medios masivos (radio y televisión). Se elaboraron cinco mensajes, que estarían siendo transmitidos

aproximadamente durante un mes cada uno, concluyendo en marzo de 1996.

En enero y febrero de 1996 se desarrollaron las visitas domiciliarias y las actividades en las escuelas.

Se levantó una *encuesta previa* en octubre y otra (*encuesta posterior*) en marzo para evaluar las intervenciones desde los puntos de vista entomológico, de conductas y de conocimientos.

La función del recipiente.

Un punto estratégico para aportar medidas de control de criaderos que se promovieran entre la población, fue identificar los recipientes de mayor productividad pupal³³, así como la *función* que cumplían estos a nivel domiciliario, lo que condujo a mejorar el entendimiento entre las prioridades de la población y las necesidades técnicas que existen para controlar al vector del dengue. Se definió la **FUNCIÓN DEL RECIPIENTE** como la asignación que las personas le dan a éstos, para la satisfacción de sus necesidades específicas³⁴.

Los mensajes.

Los comportamientos que se sugerían en los mensajes educativos elaborados, tanto para los medios masivos como para las visitas domiciliarias y las escuelas, se crearon a partir de una interacción entre los resultados obtenidos en laboratorio sobre las medidas óptimas para el control de los recipientes y las maneras cotidianas de limpieza de los mismos. Esta negociación se hizo a través de los grupos focales que el equipo de comunicólogos convocó como parte de la metodología diseñada.

Los comportamientos sugeridos en medios masivos (radio y televisión) a partir de esta interacción entre entomólogos, comunicólogos y población fueron:

BEBEDEROS: Lavar y tallar con fibra diariamente o cada vez que se le da agua al animal.

ALMACENADOR: Lavar y tallar con fibra una vez por semana.

LLANTAS: Echar dos puños de cal cada mes.

SIN USO: Echar dos puños de cal cada mes o poner boca abajo los recipientes para que no acumulen agua.

Los comportamientos sugeridos en la comunicación personal además de los antes expuestos procuraban responder a la realidad concreta que se encontrara, como sería poner boca abajo, embolsar o eliminar con el recolector de basura los recipientes desechables como

latas y botellas; plantar en tierra las plantas acuáticas o bien lavar sus raíces y el recipiente al menos una vez por semana, etc. Además, el entrevistador explicaba el ciclo de vida del mosquito, los síntomas de la enfermedad y las consecuencias de los serotipos de la enfermedad. Todo esto era posible porque el tiempo de la visita domiciliar era de 15 a 30 minutos y el hacerla directamente en los patios ayudaba a dar explicaciones más detalladas. En las escuelas, se transmitía el mismo conocimiento utilizando dinámicas y juegos para motivar a los niños y/o a sus madres.

El beneficio que se presentaba como motivador era "La tranquilidad de la familia". El personaje que representaba la campaña (que se utilizó en calendarios, medios masivos, manuales y carpetas) era un títere de nombre "Lela"; es un personaje que ya tenía presencia en el auditorio yucateco y lo caracteriza el modo de hablar, la vestimenta regional de la mujer y el carácter fuerte así como su sinceridad al decir las cosas. Otro personaje importante fue el "Doctor", que representaba el conocimiento médico y le daba legitimidad a los mensajes; este personaje sólo aparecía en radio y televisión en diálogo con "Lela".

La evaluación cualitativa.

Hemos dicho que durante esta investigación formativa se utilizaron diversas herramientas de evaluación cuantitativa. Las herramientas utilizadas fueron las siguientes:

- Encuesta Previa Social (octubre 1995)
- Encuesta Previa Entomológica (octubre 1995)
- Encuesta Posterior Social (marzo 1996)
- Encuesta Posterior Entomológica (marzo 1996)

Las dos primeras se llevaron a cabo para hacer un diagnóstico de las colonias, saber cuáles eran los hábitos y conocimientos que la población tenía con relación a la prevención y control del dengue. También para conocer al interior de sus patios qué cantidad de recipientes controlables y desechables tenían, la positividad o negatividad a larvas y pupas, así como la función que le asignaban a los recipientes. Estas encuestas se levantaron antes de la campaña de comunicación educativa.

Las encuestas posteriores se implementaron después de la campaña. El fin fue saber si la población había cambiado o no sus comportamientos en los hábitos de limpieza de los recipientes, cuáles eran los conocimientos que habían adquirido, a través de qué canales (personal o impersonal) se había logrado el cambio de comportamiento o el nuevo conocimiento, cuáles de los recipientes seguían siendo productivos a pupas y larvas. Algunas variables de estas encuestas se compararían con las variables de las encuestas anteriores para medir los cambios.

Este tipo de mediciones cuantitativas, por medio de cuestionarios cerrados, son ricos en cuanto a la información que pueden arrojar de un gran número de personas y la factible generalización que de ellas puede hacerse. Sin embargo, no permiten captar las diferencias

individuales y grupales, las circunstancias que rodean el problema que se esté tratando y cómo son concebidos y experimentados por los sujetos.

La Investigación Formativa previa a la campaña educativa dio elementos para la elaboración de los mensajes y recipientes a los cuales abocarse. Sin embargo, medir un impacto solo en cuanto a SI o NO, porcentajes de adopción, etc., resulta insuficiente para entender el éxito o el fracaso de una campaña educativa por lo que se consideró necesario captar el proceso, por medio de una evaluación cualitativa, las motivaciones cotidianas de la adopción o no de los comportamientos. De esta manera, al llegar a la etapa final del análisis se podría contar con información cualitativa valiosa que complementara la interpretación estadística cuantitativa.

Con la evaluación cualitativa, utilizando la herramienta de entrevistas abiertas semiestructuradas, se pretendió acercarse a la realidad concreta de los predios, al dinamismo al interior de las casas, la relación establecida entre las personas, los animales y los recipientes. Con la Encuesta Previa Social se pudo captar lo que la gente dice que hace con sus recipientes, pero con la entrevista abierta semiestructurada hubo un acercamiento a los recipientes mismos, se pidió se mostrara el comportamiento, se captó la expresión propia del por qué realiza o no cierta acción.

Los cuestionarios cerrados podrían compararse con una fotografía, o sea, la realidad presentada es la encontrada en el momento y tal como la persona lo "quiso presentar". Las entrevistas abiertas permiten ver la dinámica de lo que está pasando dentro del contexto del predio y de la familia. Además, las entrevistas permiten que se pueda ahondar en algún tema o hasta confrontar a las personas entre lo que dicen y la realidad que habla por sí misma.

De tal modo que se implementó la Evaluación Cualitativa en febrero de 1996, es decir, casi al finalizar la campaña. Se consideró que en ese momento de la investigación formativa la población ya tendría conocimiento de nuestras intervenciones y se podría captar cualitativamente qué tanto impacto estaba teniendo la comunicación educativa, poder saber por qué hacían o dejaban de hacer los comportamientos que se sugerían, así como ahondar en las prioridades de la población en el cuidado de sus recipientes, según la función que estos cumplen.

La Evaluación Cualitativa constó de dos fases:

- Proceso de Realización - Visita a los predios para realización de una entrevista abierta y aplicación de la encuesta entomológica. Aproximadamente en el lapso de un mes, se aplicó otra encuesta entomológica, a fin de verificar el estado de los recipientes.
- Proceso de Análisis - Análisis de contenido.

Proceso de realización.

Presuponiendo que la situación larvaria de los recipientes (negativos o positivos) puede

tener una relación directa con los cuidados que se tiene con estos, se tomó como base las encuestas entomológica y social previa, clasificándose cuatro tipos de predios que contarán con recipientes de interés para la intervención, como los bebederos, almacenadores de agua, y/o llantas:

- Los que tuvieron negatividad larvaria
- Los que tuvieron 1 solo recipiente positivo a larvas
- Los que tuvieron 2 o más recipientes positivos a larvas
- El grupo de niños intervenidos en su escuela, sin importar el resultado de positividad larvaria

Se distribuyeron en los tipos de colonia y por tipo de intervención, quedando la clasificación así:

Colonia	No. de entrevistas
Fraccionamiento	53
General	56
Periférica	51
	160

Intervención	= 0	= 1	> 1	Niños	
Impersonal	25	25	22	0	72
Personal	27	18	17	26	88
Total	52	43	39	26	160

Se elaboró un entrevista abierta que contenía los temas generadores de nuestro interés. Estos temas daban lugar a preguntas concretas que se iban ampliando en cada domicilio según el tipo de recipientes encontrados y el tipo de intervención comunicativa a la que estaba expuesta la casa.

Los temas generadores fueron:

1. Cuidados que tienen con los recipientes, ventajas y/o problemas al realizarlos y temporalidad.
2. Visitas del personal de los Servicios de Coordinados de Salud.
3. Responsabilidad en el control de los mosquitos
4. Campaña de comunicación educativa: comportamientos sugeridos, recipientes a los que se refiere el beneficio y tono de la comunicación.

La entrevista duraba aproximadamente media hora y se le pedía a la entrevistada (por lo general eran mujeres quienes contestaban, ya que son las encargadas de la limpieza domiciliaria) que la conversación se realizara en el patio. Ahí los entrevistadores podían ver el lugar físico y profundizar en las preguntas, incluso podían tocar los recipientes; el hecho de estar en el patio posibilitaba que las personas demostraran cómo realizan los comportamientos.

Un punto a subrayar durante las entrevistas es el esfuerzo que los entrevistadores (una antropóloga, dos comunicólogos y una técnica en servicio social) hicieron para utilizar el lenguaje coloquial de las personas; esto puede parecer un punto sin importancia, pero es la clave para lograr la empatía entre el entrevistador y la entrevistada. punto clave porque de lo contrario las personas entrevistadas no se sienten en confianza para poder explicar a profundidad los comportamientos que realizan.

Proceso de análisis.

Una vez realizadas, capturadas y clasificadas las 160 entrevistas se dio inicio al análisis de contenido.

A partir de Ferdinand de Saussure y su *Curso General de Lingüística* publicado en la década de 1960 los estudios de análisis de contenido e interpretación de textos han cobrado un desarrollo importante. En la actualidad, estudios desarrollados por Umberto Eco y estudios más complejos, como la hermenéutica filosófica o el análisis histórico - crítico, pretenden interpretar la realidad lo más claramente posible para poder comprenderla y transformarla.

Dentro del mar de propuestas y metodologías de análisis de contenido se adoptó en un esquema sencillo implementado durante la evaluación cualitativa de la campaña del XI Censo General de Población y Vivienda 1990 en México³⁵. Tomando en cuenta que el interés en la investigación era conocer aquello que posibilita o no el cambio de comportamiento se elaboró dos listas de conceptos: lo que facilita y lo que obstaculiza la conducta y la comprensión de la información.

- Los obstaculizadores y facilitadores del comportamiento consistieron en las razones o los valores por los cuales las personas realizan o no los comportamientos sugeridos.
- Los obstaculizadores y facilitadores de la información consistieron en las razones y las circunstancias por las cuales las personas pudieron enterarse y comprender o no los comportamientos sugeridos.

Se hizo una primera lectura de las entrevistas y se agrupó una cantidad de conceptos que las personas daban como razones de su comportamiento, lo mismo sucedía en las preguntas relacionadas con la información. De esa cantidad de razones, explicaciones y/o justificaciones se hizo una categorización resultando lo siguiente:

FACILITADORES DEL COMPORTAMIENTO

La entrevista duraba aproximadamente media hora y se le pedía a la entrevistada (por lo general eran mujeres quienes contestaban, ya que son las encargadas de la limpieza domiciliaria) que la conversación se realizara en el patio. Ahí los entrevistadores podían ver el lugar físico y profundizar en las preguntas, incluso podían tocar los recipientes; el hecho de estar en el patio posibilitaba que las personas demostraran cómo realizan los comportamientos.

Un punto a subrayar durante las entrevistas es el esfuerzo que los entrevistadores (una antropóloga, dos comunicólogos y una técnica en servicio social) hicieron para utilizar el lenguaje coloquial de las personas; esto puede parecer un punto sin importancia, pero es la clave para lograr la empatía entre el entrevistador y la entrevistada, punto clave porque de lo contrario las personas entrevistadas no se sienten en confianza para poder explicar a profundidad los comportamientos que realizan.

Proceso de análisis.

Una vez realizadas, capturadas y clasificadas las 160 entrevistas se dio inicio al análisis de contenido.

A partir de Ferdinand de Saussure y su *Curso General de Lingüística* publicado en la década de 1960 los estudios de análisis de contenido e interpretación de textos han cobrado un desarrollo importante. En la actualidad, estudios desarrollados por Umberto Eco y estudios más complejos, como la hermenéutica filosófica o el análisis histórico - crítico, pretenden interpretar la realidad lo más claramente posible para poder comprenderla y transformarla.

Dentro del mar de propuestas y metodologías de análisis de contenido se adoptó en un esquema sencillo implementado durante la evaluación cualitativa de la campaña del XI Censo General de Población y Vivienda 1990 en México³⁵. Tomando en cuenta que el interés en la investigación era conocer aquello que posibilita o no el cambio de comportamiento se elaboró dos listas de conceptos: lo que facilita y lo que obstaculiza la conducta y la comprensión de la información.

- Los obstaculizadores y facilitadores del comportamiento consistieron en las razones o los valores por los cuales las personas realizan o no los comportamientos sugeridos.
- Los obstaculizadores y facilitadores de la información consistieron en las razones y las circunstancias por las cuales las personas pudieron enterarse y comprender o no los comportamientos sugeridos.

Se hizo una primera lectura de las entrevistas y se agrupó una cantidad de conceptos que las personas daban como razones de su comportamiento, lo mismo sucedía en las preguntas relacionadas con la información. De esa cantidad de razones, explicaciones y/o justificaciones se hizo una categorización resultando lo siguiente:

FACILITADORES DEL COMPORTAMIENTO

OBSTACULIZADORES DEL COMPORTAMIENTO

- Bienestar del animal.
- Gusto por la limpieza.
- Bienestar de los niños.
- Molestia de los moscos.
- Familiaridad con las medidas de control.
- Importancia del animal para las personas.
- El deber ser.
- Delimitación de tareas al interior de la familia.
- Concepto de agua sucia (cuando apesta o tiene verdín).
- Persona encargada no puede realizar el comportamiento.
- Predios compartidos.
- El problema está en los demás.
- Falta de tiempo.
- No es prioritario.
- Falta de seguridad del beneficio del comportamiento.
- Suficiencia en el comportamiento erróneo.
- No hay control por futura eliminación del recipiente.
- Característica y acceso al recipiente

FACILITADORES DE LA INFORMACIÓN OBSTACULIZADORES DE LA INFORMACIÓN

- Familiaridad con medidas de control.
- Miedo al dengue hemorrágico.
- Credibilidad a la fuente de información por tipo de intervención.
- Tono de la comunicación.
- Apertura a las visitas.
- El niño como sujeto que recuerda la información.
- Comunicación con su hijo (referente sólo a escuelas).
- Socialización de la información con el calendario.
- Otras fuentes de información.
- No sirve el calendario como recordatorio.
- Confusión por multiplicidad de mensajes de salud.
- La persona no retiene los mensajes

Aunque se contaba con información de otros recipientes, se decidió tomar en cuenta sólo los tres tipos de recipientes a los que la campaña de comunicación educativa en medios masivos se había dirigido: bebederos, almacenadores y llantas.

Los resultados arrojados.

1. No se encontró diferencias ni en Intervención Personal ni en Intervención Impersonal en cuanto a **comportamiento**:

OBSTACULIZADORES DEL COMPORTAMIENTO

- Concepto de agua sucia
- Persona encargada no hace comportamiento sugerido
- Le parece suficiente el comportamiento que acostumbra

FACILITADORES DEL COMPORTAMIENTO.

- Bienestar del animal
- Gusto por la limpieza
- Bienestar de los niños o la familia
- Familiaridad con medidas de limpieza en bebederos y almacenadores
-

Molestia de los moscos, mosquitos y moscas

2. Los obstaculizadores y facilitadores de la **información** presentaron diferencias de acuerdo al tipo de intervención que tuvieron.

PERSONAL

IMPERSONAL

OBSTACULIZADORES DE LA INFORMACIÓN.

OBSTACULIZADORES DE LA INFORMACIÓN.

- No sirve el calendario como recordatorio de los comportamientos, pero sí como recordatorio de la campaña
- Confusión con los mensajes de cólera
- Falta de retención de la periodicidad de los comportamientos.

FACILITADORES DE LA INFORMACIÓN. FACILITADORES DE LA INFORMACIÓN.

- Tono de la comunicación
- Apertura a las visitas implementadas por el proyecto
- Comprensión y retención de mensajes
- Aprendió o cambió a partir de la visita, la escuela o la televisión
- Tono de la comunicación
- Apertura a las visitas con relación a la salud
- Credibilidad a los mensajes emitidos por Lela y el Doctor³⁶
- Retención del tipo de recipiente y el comportamiento adecuado sin periodicidad.

Por tipo de colonia se encontró:

El **Fraccionamiento** no presentó obstaculizadores de la comunicación en ninguno de los dos tipos de intervenciones.

Para las colonias **General** y **Periférica** sólo los medios masivos como único canal educativo es insuficiente para que la gente recuerde los mensajes cuando se requiere transmitir tres elementos distintos, que por lo breve del tiempo (treinta segundos tanto en radio como en televisión) resultan complejos a la hora de ser recibidos por la audiencia: tipo de recipiente,

modo de cuidado y periodicidad.

No hay obstaculizadores de importancia en la comunicación personal. Sin embargo, se constató lo que muchos científicos sociales han comprobado: el saber y comprender una situación o problema no necesariamente mueve a las personas a cambiar su comportamiento. Esto se observó cuando las personas repetían con exactitud los comportamientos sugeridos pero sus recipientes no reflejaban dicho cuidado, ya sea por estar sucios o porque se encontraban larvas o pupas en su interior.

En cuanto a los recipientes de interés directo de la campaña educativa, se obtuvo lo siguiente:

BEBEDEROS

1. - Las personas encargadas del cuidado de los bebederos son las mujeres, madres de familia que tienen bajo su responsabilidad el cuidado del patio.

2. - Al interior de bebederos se clasificaron los recipientes de acuerdo a la posible complejidad de su cuidado para evitar la infestación de larvas, encontrándose una relación directa con el tipo de animal que los utilizan:

a) *bebederos sencillos* (trastes pequeños, de plástico o metal), generalmente para el uso de los animales denominados mascotas (incluyen perros, gatos, pájaros, loros, tortugas).

b)

b) *bebederos complejos*, cuyo material y en ocasiones el tamaño, hace más difícil su cuidado, para el uso de animales denominados comestibles (animales que después va a consumir la familia, en esta clasificación se encuentran: cochinos, gallinas, pavos, gansos, patos).

3. - La motivación para hacer el comportamiento sugerido varía según el tipo de animal, se encontró diferencias según el tipo de colonia:

Mascotas: En la colonia General y el Fraccionamiento es el bienestar del animal y la relación que tienen los animales con los niños. En Periférica la única motivación es el bienestar del animal.

Comestibles: En General y Periférica las enfermedades que los animales pueden transmitir al ser consumidos o las enfermedades que ellos mismos pueden contraer; el "deber ser" como parte del trabajo de todos los días y la molestia de los moscos. En Fraccionamiento solamente se encontró el bienestar del animal.

4. - El comportamiento de lavar y tallar más de una vez por semana los bebederos (comportamiento sugerido) tienen una relación directa con el concepto de agua sucia. Esto no tuvo variación en los tres tipos de colonia.

Se encontró una creencia extendida entre la población con relación a Bebederos de Mascotas: el agua sigue estando limpia si tiene verdín, ya que la mantiene fresca.

En cuanto a Bebederos de Comestibles cambian el agua más frecuentemente ya que los animales la ensucian con comida, tierra o excremento. La presencia de larvas o pupas, llamados coloquialmente como gusarapos, es un complemento alimenticio, no un signo de suciedad.

5. - Las personas dicen tener más cuidado en los bebederos de los animales comestibles; sin embargo, el control es más complejo pues los bebederos se encuentran al final del patio, adentro del lugar donde viven los animales; y los recipientes como las piletas y las sartenejas son difíciles de lavar. Esto dificulta que el control sea eficaz y esto se reflejó en las encuestas previas entomológica y social:

	<i>Mascotas</i>	<i>Comestibles</i>
<i>Comportamiento sugerido</i>	51.0%	58.6%
<i>Positividad de casas</i>	7.4%	10.0%

ALMACENADORES

1- Se clasificaron los almacenares en dos tipos:

2-

a) Para uso cotidiano denominados *móviles*, cuya función es almacenar agua para los trabajos domésticos (como lavar, cocinar, para el baño) y por un tiempo no prolongado; el material del que está hecho es plástico o metal y las responsables son las mujeres.

b) Para almacenar agua por un tiempo prolongado, de capacidad mayor de 20 litros o de complejidad en su cuidado por el material del que está hecho (piedra o cemento) denominados *inmóviles*. Los responsables de su cuidado son los hombres.

2. - Se encontró que la motivación para hacer el comportamiento sugerido en los móviles es:

I. Por higiene.

II. Para que no críe gusarapos en el agua estancada.

La motivación para hacer el comportamiento sugerido en los inmóviles:

I. La salud de la familia.

3. - Los tipos de recipientes más comunes que se encontraron por tipo de colonia son los siguientes:

En la colonia **General**: cubetas, tinacos, pozos y un número mínimo de piscinas pequeñas.

En los **Fraccionamientos**: cubetas y tinacos.

En la colonia **Periférica**: cubetas, tambores, pilas, tinacos, pozos, pocetas y sartenejas.

4. - El comportamiento de lavar y tallar una vez por semana es relativamente fácil de adoptar cuando se trata de almacenadores móviles. Sin embargo, esto cambia en los almacenadores inmóviles: éstos requieren de acciones más complicadas y el beneficio hacia la familia o hacia los animales no se ve directamente, sólo se percibe en los almacenadores para beber agua o las piscinas pequeñas en uso.

5. - En las colonias periféricas se encontró que los moscos son una molestia especial, el saber que donde se acumula agua es el lugar donde se crían los mosquitos les proporcionó un conocimiento extra, pero se encuentran con el problema que carecen del servicio de agua.

6. - Existe la creencia que las cubetas y bateas necesitan un poco de agua para que no se resequen. Esta concepción se encontró indistintamente en los tres tipos de colonia.

LLANTAS

1. - No se encontró ninguna variación en cuanto a facilitadores y obstaculizadores por tipo de colonia.

2. - Los responsables de cuidar las llantas son los hombres.

3. - Las llantas están generalmente al fondo del patio apoyadas sobre la pared o la albarrada³⁷.

4. - Por lo general, las llantas no tienen una función específica, pues “ya no sirve” o “va a volver a servir”. Sin embargo, existe una utilidad concreta: en la perforación de sumideros.

5. - Desde los grupos focales en la investigación formativa se vio que las mujeres tienen injerencia en ellas en el momento en que son un “estorbo”, pero sólo pueden moverlas en el patio, no pueden deshacerse de ellas. Aunque el comportamiento sugerido para llantas resultó ser nuevo para la población (ya que en la encuesta social previa sólo en una casa reportaron este comportamiento) fue ampliamente aceptado porque pueden controlar las llantas sin que sea un conflicto con los varones. En la encuesta social posterior 32 casas reportan echarle cal a sus llantas y el 19% con la periodicidad adecuada.

6. - La motivación por la cual las personas dicen que las controlan es el temor a los mosquitos y al dengue, esto probablemente se deba a la información recibida durante las intervenciones.

Como conclusión general del trabajo de análisis de la evaluación cualitativa se encontró que:

- *Hay diferencias en los factores que obstaculizan o facilitan la adopción de un comportamiento de acuerdo al tipo de colonia (que reflejan estratos sociales), por tipo y función del recipiente. Factores primordiales a tomar en cuenta en cualquier campaña que pretenda modificar hábitos con relación a la salud.*

- *Las personas expuestas sólo a los mensajes a través de medios masivos (comunicación impersonal) recuerdan los comportamientos sugeridos y el tipo de recipiente, se les dificulta retener la periodicidad.*
- *El tono de la comunicación tanto en comunicación personal como impersonal fue un factor facilitador para la aceptación de los comportamientos sugeridos*
- *Existen creencias en la población - que se contraponen a los comportamientos sugeridos por los especialistas para combatir el dengue - como son: dejar un poco de agua en las bateas y cubetas para que no se resquebrajen por el sol; los "gusarapos" no representan un peligro porque los animales comestibles los ingieren en el momento de beber el agua.*
- *Las personas que viven en el Fraccionamiento son más accesibles a cambiar de comportamiento debido a que los predios son pequeños, las familias son jóvenes y por lo general tanto el hombre como la mujer trabajan fuera de casa, el poder adquisitivo corresponde a la clase media y cuentan con todos los servicios públicos.*

Conclusiones.

Dos reflexiones pueden ser de utilidad para todo entomólogo y/o científico social que esté desarrollando o vaya a desarrollar una investigación formativa, preferentemente si pretende tener una perspectiva transdisciplinaria.

1. La interacción entre los resultados que iban arrojando las evaluaciones cuantitativas con los resultados que revelaba la evaluación cualitativa ayudó a comprender con mayor profundidad los datos numéricos, a la vez que éstos también confrontaban los resultados cualitativos. De esta interacción salió una síntesis rica en cuanto a ver la realidad desde diversos ángulos, esto logra una mejor comprensión de las motivaciones y preocupaciones de la población con relación al problema de salud, también ayuda a hacer ajustes para posteriores campañas.
2. Consideramos que toda investigación debe manejar herramientas cuantitativas y cualitativas para acercarse a la realidad, máxime si se trata de problemas complejos como son los relacionados con la salud donde el acceso a los servicios, las concepciones y costumbres de la población tienen un peso importante para facilitar u obstaculizar comportamientos nuevos.

NOTAS

¹FERNÁNDEZ - CHRISTLIEB, Fátima, *Los medios masivos de comunicación en México*. Edit. Juan Pablos; México, 1982.

²Noticias periodísticas que antes de ser transmitidas pasaban por el ojo censor del aparato gubernamental o de la autocensura de los dueños de los medios para mantener sus concesiones.

³CANTO, Silvia y CAPETILLO, Martha. *Elementos para el diseño de un proyecto de comunicación alternativa en una zona rural del estado de Yucatán*. Tesis de licenciatura. Mérida, Yuc. México 1992 "... no hay comunicación alternativa posible sin proyecto social alternativo... las prácticas de comunicación alternativa se inscriben siempre dentro de un proyecto social más amplio; no se buscan en sí mismas sino que se buscan como herramientas para lograr otros objetivos: democracia, cambio de autoridades, luchas por el mejoramiento de servicios, en la configuración de sindicatos... podemos definir la Comunicación Alternativa como aquella que expresa, independientemente de los recursos que utilice para hacerlo, los intereses de las clases subalternas y que es realizada

en referencia a, y desde los grupos populares.”

⁴Es importante tomar en cuenta la participación del agente externo en procesos sociales, ya sea de comunicación o de cualesquiera, que anima a los grupos empobrecidos a subvertir el orden que las mantiene en desventaja. Estos agentes externos son personas no necesariamente de extracción social más alta socioeconómicamente, frecuentemente intelectuales orgánicos o personas de inspiración religiosa, cuya conciencia colectiva los mueve a animar a otros a mejorar su situación humana y social.

⁵MARTÍN SERRANO, Manuel, La producción social de comunicación Alianza Editorial Primera reimpresión en México 1994 “El uso de la información está determinado por el procesos de interiorización que llevan a cabo los sujetos cognoscentes. Entiendo por “proceso de interiorización” las etapas que cabe distinguir desde que un sujeto dispone de datos sobre lo que acontece hasta que esos datos son utilizados por dicha persona para actualizar la concepción que tiene del entorno. En cierto sentido el proceso de interiorizar es una forma cognitiva de apropiación del entorno por cada individuo, recurriendo a la información”.

⁶Citado en JUÁREZ, Rosa Esther, *Los estudios sobre la recepción*. ITESO. Cuadernos de Trabajo, Guadalajara, 1990

⁷OROZCO, Guillermo. “Edocomunicar: edocomunicación. educadores” artículo publicado en Revista Mexicana de Comunicación, México 1996

⁸LLOYD, Linda, RIVAS-GUTIÉRREZ, Lourdes, *Función del recipiente, susceptibilidad de infestación de larvas de Aedes aegypti y determinación de acciones de control*. México 1996; INETTE - BURGOS, Miguel, RIVAS - GUTIÉRREZ, *Reflexiones metodológicas para la eficaz planeación de programas de salud pública*. México 1996.

⁹OPS, *Dengue y dengue hemorrágico en las Américas: guías para su prevención y control*. Publicación Científica No.548 EEUU 1995

¹⁰Taller sobre avances en el control del Aedes Aegypti basado en la comunidad: Honduras y México. Mérida, Yucatán, México Agosto 1996

¹¹Ibid.

¹²Ibid. 9

¹³LLOYD, Linda S., *A community - based Aedes aegypti control program in Mérida, Yucatán, México*. University Microfilms International. USA, December 1991. “The only measure available to prevent or reduce cases of dengue is control of the vector, the *Aedes aegypti* mosquito. There is no treatment for the disease and no vaccine available. Traditional approaches to vector control have been vertical programs designed to reduce the source of transmission, examples being the malaria and yellow fever eradication programs. These programs have relied on environment controls, such as elimination of larval production sites and spraying houses and production sites with systemic insecticide. While there were strong commitments, both financial and administrative, of governments and donor agencies this approach was successful. However, the effects were not longlasting and areas that were free of *Aedes aegypti* have since been re-infested”. (p.11)

¹⁴Para efectos del tema que nos ocupa esos lugares que acumulan agua pueden ser: llantas, trastes que no están en uso, cubetas de uso doméstico, tambores (en Honduras se llaman drones), piletas, pilas, cubos, latas, botellas de refresco, etc.

¹⁵Conversación con el Dr. Ojeda, epidemiólogo estatal de los Servicios Coordinados de Salud, en mayo de 1996

¹⁶OMS, dice en uno de sus documentos de la conferencia internacional celebrada en ALMA-ATA 1977 “Salud para todos en el año 2,000 refiriéndose a que la Atención Primaria de salud exige y fomenta en grado máximo la autorresponsabilidad y participación de la comunidad y del individuo en la planificación, la organización, el funcionamiento y el control de la Atención Primaria, sacando mayor partido posible de los recursos locales, nacionales y de otros disponibles, y con tal fin desarrollar mediante la educación, la capacidad de las comunidades para participar.” Citado en OPS/OMS *Estrategia de participación social en los sistemas locales de salud* San José, Costa Rica 1991.

¹⁷LLOYD, Linda S., *A community - based Aedes aegypti control program in Mérida, Yucatán, México*. University Microfilms International. USA, December 1991

¹⁸GÓMEZ-DANTÉS, Héctor, CANTO - CELIS, Silvia; CAPETILLO - PASOS, Martha; PACHECO - CAN, Guadalupe; RIVAS - GUTIÉRREZ, Lourdes. *Manejo Adecuado de la basura, promoción de la higiene doméstica y participación comunitaria en el control del dengue*. Mérida, Yucatán, México. 1996. Memoria sin publicar.

¹⁹Taller sobre avances en el control del Aedes Aegypti basado en la comunidad: Honduras y México. Mérida, Yucatán, México Agosto 1996 “El proyecto de Mérida a partir de 1994 tuvo algunos ajustes en su programa de trabajo y en su organización. Fundamentalmente se concentraron todos los esfuerzos en la ciudad de Mérida, para lograr el aprovechamiento de las experiencias obtenidas y se organizó un solo grupo para la ejecución de los estudios. Ese mismo año, se realizaron tres acciones generales; una orientada a mejorar el sistema de vigilancia epidemiológica del dengue en los Servicios de Salud de la ciudad; en la segunda se realizó un estudio sobre descacharrización. Y por último, fue también la oportunidad de iniciar un análisis sobre las experiencias de investigación formativa realizados en la Colonia Mercedes Barrera, cuyos resultados nos sirvieron como punto de partida para el

planteamiento del proyecto”.

²⁰Volanteo es una actividad que realizan los Servicios Coordinados de Salud para avisar por medio de volantes que en determinadas fechas será la campaña de descacharrización. Perifoneo, en esta intervención le llamamos a la estrategia que consistió en la creación de un personaje que pasaba por las calles a invitar a las personas a deshacerse de llantas, latas y botellas con una música creada especialmente para esta campaña de descacharrización. Trabajo en escuelas, consistió en hacer un rally con los niños de primaria de determinadas escuelas para motivarlos y motivar a sus padres a participar en la campaña de descacharrización.

²¹NÁJERA - VÁZQUEZ, Rosario, *Determinación de la producción de pupas en los criaderos de Aedes aegypti (L.) en la ciudad de Mérida, Yucatán, México.*

²²ROGERS, Everett M., *La comunicación de innovaciones: un enfoque transcultural.* Centro Regional de Ayuda Técnica. México 1974

²³Ibid. 20

²⁴LLOYD, Linda S. y RIVAS - GUTIÉRREZ, Lourdes, *Función del recipiente: susceptibilidad de infestación de larvas de Aedes aegypti y determinación de acciones de control.* México, 1996

²⁵Ibid. 23

²⁶Ibid. 24

²⁷Dice Francastel “Una nueva cultura, apoyada en un nuevo sistema de significación, no consiste ni en una transferencia de valores ni en el descubrimiento de un secreto: no se trata de un despliegue ni de una permutación. Verdaderamente exige que haya una invención simultánea de nuevas relaciones intelectuales entre el hombre y las cosas, y medios apropiados para hacerlas comunicacionales.” citado en SFEZ, Lucien, *Crítica de la comunicación.* Amorrortu Editores. Madrid 1990

²⁸BOOTH, Elizabeth, *La comunicación educativa para la salud. Guía de trabajo.* Academia para el Desarrollo Educativo. Washington, D.C. Enero, 1992

²⁹INETTE - BURGOS, Miguel, RIVAS - GUTIÉRREZ, Lourdes, *Reflexiones metodológicas para la eficaz planeación de programas de salud pública.* México 1996

³⁰LLOYD, Linda S., *A community - based Aedes aegypti control program in Mérida, Yucatán, México.* University Microfilms International. USA, December 1991

³¹Taller sobre avances en el control del Aedes Aegypti basado en la comunidad: Honduras y México. Mérida, Yucatán, México Agosto 1996

³²Ibid.

³³NÁJERA-VÁZQUEZ, Rosario, *Determinación de la producción de pupas en los criaderos de Aedes aegypti (L.) en la ciudad de Mérida, Yucatán, México.*

³⁴LLOYD, Linda S. y RIVAS-GUTIÉRREZ, Lourdes, *Función del recipiente: susceptibilidad de infestación de larvas de Aedes aegypti y determinación de acciones de control.* México, 1996

³⁵MONTERO-MENDOZA, Marcela, “Evaluación Cualitativa en campañas de comunicación social. El caso práctico del XI Censo General de Población y Vivienda, 1990”. Tesis de licenciatura. México 1996. Sin publicar

³⁶Lela y el Doctor son los personajes de los spots de radio y televisión de la campaña. Estos personajes se concibieron a partir de los grupos focales. Lela es el personaje que caracteriza lo cotidiano y el Doctor lo que caracteriza a la ciencia y el conocimiento médico.

³⁷Albarrada: barda de un metro de alto, elaborada con piedras apiladas una sobre otras, utilizada como parte de la arquitectura habitacional de la zona rural de Yucatán.