

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE COMUNICACIÓN

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN COMUNICACIÓN

TEMA:

"GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE CRISIS EN DESASTRES NATURALES, CASO DESLAVE ALAUSÍ, PERÍODO ENERO A NOVIEMBRE 2023"

AUTORES:

CÉSAR DAVID MARTÍNEZ VERDEZOTO

SHIRLEY DAYANA HURTADO LLANOS

DIRECTOR:

LIC. DANILO VILLARROEL. MGS

GUARANDA – ECUADOR

2024



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE COMUNICACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN COMUNICACIÓN

TEMA:

"GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE CRISIS EN DESASTRES NATURALES, CASO DESLAVE ALAUSÍ, PERÍODO ENERO A NOVIEMBRE 2023"

AUTORES:

CÉSAR DAVID MARTÍNEZ VERDEZOTO

SHIRLEY DAYANA HURTADO LLANOS

DIRECTOR:

LIC. DANILO VILLARROEL. MGS

PARES ACADÉMICOS:

LIC. JOSÉ OLEAS. MGS

LIC. BLADIMIR GUARNIZO. MSC

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CURRICULAR:

"GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE CRISIS EN DESASTRES NATURALES, CASO DESLAVE ALAUSÍ, PERÍODO ENERO A NOVIEMBRE 2023"

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud con todo mi cariño y amor a Dios, quien siempre me ha estado iluminando y bendiciendo en cada etapa de mi vida. Agradezco a mis padres Eva Llanos y Juan Hurtado, por brindarme apoyo incondicional durante todo mi proceso educativo. También agradezco a mi tutor y pares académicos por compartirme con sabiduría sus conocimientos y darme su apoyo para finalizar el presente proyecto de investigación, a mis docentes de la carrera de Comunicación quienes fueron parte de esta fase educativa, los tendré presentes en mi corazón y en cada logro que consiga en mi vida profesional.

Shirley Dayana Hurtado Llanos

Quiero dar las gracias primero a Dios por permitirme culminar una etapa de mi vida como es la Universidad y de todo corazón a mi madre, Lcda. Martha Teresa Verdezoto Santamaria por todo el esfuerzo que has puesto en mi vida, cada sacrificio que ha hecho, cada momento de dedicación y amor que me ha brindado. Ante mano doy gracias a mi tutor y parees académicos por ser mi guía en todo este camino y ser el apoyo para culminar el presente proyecto de investigación, y a mis docentes de la carrera de comunicación que siempre estuvieron presentes en mi fase académica, los llevare siempre en mi mente y en cada paso que dé en mi vida profesional.

César David Martínez Verdezoto

DEDICATORIA

La realización de este proyecto de investigación, está dedicado para todas esas personas que han sido un pilar fundamental en mi vida personal y profesional, ya que en este trabajo se refleja el apoyo incondicional y los valores que me han inculcado.

A mis seres queridos que aún siguen presentes en vida y a mis padres, por su amor, su confianza, compañía, paciencia, apoyo moral y por ser mi fuente de motivación en cada proceso para mi formación profesional. A Dios, por ser mi guía constante y brindarme la fortaleza necesaria para enfrentar cada desafío. A mis docentes y mentores, cuyo conocimiento y orientación han sido relevantes para llegar hasta esta etapa de mi vida, me han dejado una huella invaluable en mi desarrollo personal y profesional.

Este trabajo de investigación es una muestra de mi gratitud y dedicación hacia ustedes, quienes siempre creyeron en mis capacidades.

Shirley Dayana Hurtado Llanos

La realización de este proyecto de investigación, está dedicado A mi madre, quien con su amor incondicional y sacrificio constante ha sido mi mayor inspiración. por su apoyo, paciencia y por siempre estar a mi lado en cada paso de este camino. Esta tesis es el reflejo de su amor y de todo lo que me ha dado. Gracias por creer en mí y darme fuerzas para alcanzar mis sueños."
Este trabajo de investigación es una muestra de mi gratitud y dedicación hacia usted, quien siempre creyó en mis capacidades, a Dios por darme fuerza todos los para seguir adelante y no decaerme en cada obstáculo de mi vida, no puede faltar mis docentes catedráticos que sin el apoyo de ustedes no se lograría este proyecto de investigación gracias por ser parte de mi vida profesional.

César David Martínez Verdezoto

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE TITULACIÓN/UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE COMUNICACIÓN Y CARRERA COMUNICACIÓN MODALIDAD HÍBRIDA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Mgs. DANILO EDUARDO VILLARROEL SILVA, Mgs. JOSÉ BLADIMIR GUARNIZO DELGADO, Mgs. JOSÉ ARNULFO OLEAS OROZCO, en su orden: Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular **"GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE CRISIS EN DESASTRES NATURALES, CASO DESLAVE ALAUSÍ, PERIODO ENERO A NOVIEMBRE 2023"** desarrollado por los estudiantes **HURTADO LLANOS SHIRLEY DAYANA** y **MARTÍNEZ VERDEZOTO CÉSAR DAVID.**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Comunicación.**

Guaranda, enero del 2025

Firmado electrónicamente por: DANILO EDUARDO VILLARROEL SILVA

Mgs. Danilo Eduardo
Villarroel Silva
Director

Firmado electrónicamente por: JOSE BLADIMIR GUARNIZO DELGADO

Mgs. José Bladimir
Guarnizo Delgado
Par Académico

Firmado electrónicamente por: JOSE ARNULFO OLEAS OROZCO

Mgs. José Arnulfo
Oleas Orozco
Par Académico

DERECHO DE AUTORÍA NOTARIZADA

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Shirley Dayana Hurtado Llanos y César David Martínez Verdezoto portadores de la Cédula de Identidad No 0250006277 y 0202483020 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE CRISIS EN DESASTRES NATURALES, CASO DESLAVE ALAUSÍ, PERIODO ENERO A NOVIEMBRE 2023 modalidad híbrida, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Shirley Dayana Hurtado Llanos

César David Martínez Verdezoto

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CURRICULAR: II
AGRADECIMIENTO III
DEDICATORIA IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS V
DERECHO DE AUTORÍA NOTARIZADA VI
ÍNDICE DE CONTENIDO VII
ÍNDICE DE TABLAS X
ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES XII
INTRODUCCIÓN XIII
RESUMEN XV
ABSTRACT XVI
CAPÍTULO I 1
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 1
1.1. Descripción del problema 1
1.2. Formulación del problema 2
1.3 Preguntas de Investigación 2
1.4. Justificación 3
1.5 Objetivos: General y Específicos 4
1.6 Idea a defender 4
1.7 Variables 5
1.7.1 Variable independiente: 5
1.7.2 Variable dependiente: 5
1.7.3 Categorización de variables 5
CAPÍTULO II 7
MARCO TEÓRICO 7
2.1. Antecedentes 7
2.2 Marco Científico 11
2.3 Marco Conceptual 13
2.3.1 La comunicación 13

2.3.2 Comunicación institucional y organizacional 14
2.3.3 Tipos de Comunicación 15
2.3.4 Comunicación Interna 16
2.3.5 Comunicación externa 17
2.3.6 La comunicación de crisis 18
2.3.7 Gestión de crisis 19
2.3.8 Definición de Crisis 20
2.3.9 Fases de Crisis 23
2.3.10 Gestión de Crisis 24
2.3.11 Plan de gestión de Crisis 25
2.3.11 La Dirección de Comunicación en Crisis 28
2.4 Marco Teórico 30
2.4.1 Teorías de la Difusión y Audiencias Fragmentadas 30
2.4.2 Teoría de Comunicación de Masas 31
2.5 Marco Legal 32
2.6 Georeferencial 37
CAPÍTULO III 39
METODOLOGÍA 39
3.1. Tipo de investigación 39
3.2 Enfoque de la investigación 39
3.3 Métodos de investigación 40
3.3.1 Inductivo 40
3.3.2 Deductivo 40
3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos 40
3.4.1 Entrevistas 40
3.4.2 Encuestas 40
3.5. Universo, Población y Muestra 41
3.6. Procesamiento de la Información 43
CAPÍTULO IV 44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 44
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 44
CAPÍTULO V 78

PROPUESTA 78
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSÍ 78
5.1 Antecedentes 78
5.2 Diagnóstico 78
5.3 Objetivos 80
5.4 Estrategias y acciones 82
5.5 Cronograma y presupuesto 85
5.6 Seguimiento, observación y monitoreo 89
5.7 Piezas comunicacionales 90
CONCLUSIONES 101
RECOMENDACIONES 102
BIBLIOGRAFÍA 103
ANEXOS 106
Certificado Antiplagio 107
Cronograma (Gantt) 109
Presupuesto Ejecutado 111
Instrumentos de recolección de datos 112
Evidencia fotográfica del trabajo de campo utilizando los instrumentos de recolección de datos. 120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorización de variables 5
Tabla 2. Población del Cantón Alausí 41
Tabla 3. Tabla de entrevistas según el criterio de expertos 42
Tabla 4. Resultados pregunta 1 45
Tabla 5. Resultados opciones pregunta 2 46
Tabla 6. Resultados pregunta sobre simulacros. 48
Tabla 7. Resultados sobre percepción de la información 49
Tabla 8. Percepción de importancia de la prevención de riesgos por las instituciones. 50
Tabla 9. Resultados consulta sobre instituciones 51
Tabla 10. Resultados de conocimiento de números de emergencia 52
Tabla 11. Equipo de seguridad para desastres 53
Tabla 12. Percepción de la comunicación durante el desastre natural. 54
Tabla 13. Opciones de mejora 55
Tabla 14. Redes sociales usadas por la población 56
Tabla 15. Medios de comunicación disponibles 57
Tabla 16. Entrevistas a Expertos en riesgos y comunicación de riesgos y desastres 73
Tabla 17. Análisis FODA de la comunicación de riesgos y desastres del GAD del cantón Alausí 79
Tabla 18. Público: Población local 80
Tabla 19. Público: Entidades de respuesta y operación 81
Tabla 20. Público: Autoridades 81
Tabla 221. Público: Medios de comunicación 81
Tabla 22. Matriz estratégica plan de comunicación de riegos y desastres 82
Tabla 23. Matriz de acciones Objetivo 1 83
Tabla 24. Matriz de acciones Objetivo 2 83

Tabla 25. Matriz de acciones Objetivo 3 84
Tabla 26. Cronograma de ejecución de acciones 85
Tabla 27. Presupuesto Plan de Comunicación de Riesgos y Desastres 88
Tabla 28. Matriz de seguimiento 89

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Imagen 1. Ubicación de la zona urbana del cantón Alausí 38
Gráfico 1. Conocimiento sobre prevención de desastres 45
Gráfico 2. Conocimiento sobre riesgos 46
Gráfico 3. Participación en simulacros 48
Gráfico 4. Percepción necesidad de información 49
Gráfico 5. Prevención de riesgos. 50
Gráfico 6. Gráfico de pregunta sobre instituciones responsables. 51
Gráfico 7. Porcentajes números de contacto 52
Gráfico 8. Posesión de equipos de seguridad 53
Gráfico 9. Porcentajes de las opciones. 54
Gráfico 10. Resultados de acciones de mejora 55
Gráfico 11. Uso de redes sociales. 56
Gráfico 12. Porcentajes de uso de medios 57

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la comunicación se consolida como un elemento esencial para la interacción social, la gestión organizacional y de manera destacada, para enfrentar situaciones críticas como los desastres naturales. Este trabajo de investigación aborda la comunicación desde un enfoque amplio, partiendo de conceptos generales hasta llegar a aplicaciones específicas, utilizando un enfoque deductivo-inductivo. Se explora cómo la comunicación efectiva puede integrarse con la gestión de riesgos y crisis para mitigar los impactos negativos de eventos catastróficos en las comunidades afectadas.

El tema central de esta investigación se enfoca en la gestión de la comunicación de crisis en desastres naturales, tomando como caso de estudio el deslave ocurrido en Alausí, Ecuador, durante el período comprendido entre enero y noviembre de 2023. Este evento representó un hito en la capacidad de respuesta comunicativa de las autoridades locales y nacionales, poniendo en evidencia tanto fortalezas como áreas de mejora en la estrategia comunicacional empleada. Este análisis resulta relevante no solo para identificar aciertos y errores, sino también para proponer estrategias replicables o adaptables en contextos similares.

Para abordar esta problemática, se realizó una investigación aplicada que empleó técnicas como entrevistas, encuestas y análisis documental. La recopilación de información directamente de las partes afectadas, autoridades y expertos en gestión de crisis permitió una evaluación integral del contexto, proporcionando insumos valiosos para el diseño de estrategias de comunicación más efectivas.

Los resultados obtenidos se organizaron de forma de formal para una comprensión clara y concisa de los hallazgos.

Capítulo Uno: se enfoca en analizar el tema de investigación, la problemática, preguntas científicas, la justificación, los objetivos, los cuales son pilares fundamentales para el avance eficaz de la presente investigación, la idea a defender y las variables.

Capítulo Dos: la presente investigación incluye antecedentes que nos aportan conocimientos importantes para entender de manera efectiva sobre la gestión de la comunicación de crisis durante desastres naturales, así como los elementos de diversas crisis que se producen dentro y fuera de

una organización, la estructuración de un Plan de Comunicación, fundamentación teórica, legal, variables formuladas en la investigación.

Capítulo Tres: define la metodología que se va a ejecutar para todo el trabajo de investigación.

Capítulo Cuatro: elabora los resultados, su respectivo análisis que se obtiene utilizando instrumentos de investigación, su discusión a través de la tabulación de datos, luego se realiza la interpretación, las conclusiones y recomendaciones, configurando ya la propuesta que es un Plan de Comunicación con estrategias manejables antes, durante y después de un desastre natural o una crisis.

Capítulo Cinco: se propone el diseño de un Plan Estratégico de Comunicación de Riesgos para el GAD Municipal del Cantón Alausí con sus antecedentes, diagnóstico, análisis interno y externo (FODA), objetivos, segmentación de públicos y por sobre todo estrategias y acciones. Además, describen las conclusiones y recomendaciones de la investigación seguido por las referencias bibliográficas.

RESUMEN

El presente estudio aborda la gestión de la comunicación de crisis en desastres naturales, tomando como caso el deslave ocurrido en Alausí, Ecuador, entre enero y noviembre de 2023. Este evento evidenció la importancia de estrategias comunicativas efectivas para mitigar impactos negativos y coordinar respuestas durante emergencias. El objetivo principal fue determinar la efectividad de la gestión de comunicación en esta crisis y su influencia en la percepción de la comunidad afectada, proponiendo mejoras estratégicas basadas en los hallazgos.

La metodología aplicada incluyó un enfoque mixto, combinando análisis documental, entrevistas a expertos en comunicación y gestión de riesgos, así como encuestas a los habitantes de Alausí. Estos instrumentos permitieron recopilar información sobre estrategias utilizadas, canales empleados, y la percepción de la población respecto a la claridad y relevancia de los mensajes emitidos. Los datos fueron procesados mediante técnicas descriptivas y de análisis cualitativo para identificar fortalezas y debilidades en la gestión comunicativa.

Entre los resultados más relevantes, se destacó la efectividad limitada de los canales tradicionales en zonas rurales y la creciente importancia de las redes sociales como medio de difusión rápida. Sin embargo, se identificaron deficiencias en la coordinación interinstitucional y en la claridad de los mensajes oficiales. Como conclusión, se recomienda implementar un plan estratégico de comunicación de riesgos que contemple segmentación de públicos, capacitación de voceros y uso de tecnologías accesibles para fortalecer la respuesta comunicativa en futuras emergencias. Este estudio aporta lineamientos clave para optimizar la comunicación en contextos de desastres naturales.

Palabras clave:

Estrategias de comunicación, crisis, desastres naturales, gestión de la comunicación, interacciones, mensaje, manual de manejo de crisis, plan estratégico de comunicación de riesgos.

ABSTRACT

This study addresses crisis communication management in natural disasters, taking as a case the landslide that occurred in Alausí, Ecuador, between January and November 2023. This event highlighted the importance of effective communication strategies to mitigate negative impacts and coordinate responses during emergencies. The main objective was to determine the effectiveness of communication management in this crisis and its influence on the perception of the affected community, proposing strategic improvements based on the findings.

The methodology applied included a mixed approach, combining documentary analysis, interviews with experts in communication and risk management, as well as surveys of the inhabitants of Alausí. These instruments made it possible to collect information on strategies used, channels employed, and the perception of the population regarding the clarity and relevance of the messages issued. The data were processed using descriptive and qualitative analysis techniques to identify strengths and weaknesses in communication management.

Among the most relevant results, the limited effectiveness of traditional channels in rural areas and the growing importance of social networks as a means of rapid dissemination were highlighted. However, deficiencies were identified in inter-institutional coordination and in the clarity of official messages. In conclusion, it is recommended to implement a strategic risk communication plan that includes segmentation of audiences, training of spokespersons and the use of accessible technologies to strengthen the communication response in future emergencies. This study provides key guidelines to optimize communication in the context of natural disasters.

Keywords:

Communication strategies, crisis, natural disasters, communication management, interactions, message, crisis management manual, strategic risk communication plan.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del problema

El 26 de marzo de 2023, ocurrió un deslizamiento de tierra que afectó de manera considerable a los barrios La Esperanza, Control Norte, Nueva Alausí, Pircapamba, Búa, y a las comunas de Aypug y Causal de la zona urbana del cantón Alausí al sur de la provincia de Chimborazo (El Comercio, 2023). A esto se lo pudo catalogar como un evento de magnitud catastrófica que puso a prueba la capacidad de respuesta y gestión de crisis de las autoridades locales y nacionales. Este desastre natural, desencadenado por fuertes lluvias y condiciones geológicas adversas, provocó daños materiales significativos, pérdida de vidas humanas y dejó a la comunidad de Alausí en un estado de emergencia prolongada.

Durante el deslizamiento de tierra, la gestión efectiva de la comunicación fue un factor esencial para coordinar la respuesta de emergencia, informar a la población y mantener la calma. La rapidez con que las autoridades comunicaron información vital, como medidas de seguridad y evacuación, fue determinante para salvar vidas y mitigar el desastre. La disponibilidad de datos precisos sobre la emergencia permitió a la población tomar decisiones informadas y responder adecuadamente. La elección acertada de canales de comunicación, como medios locales, redes sociales y alertas por mensaje de texto, aseguró llegar a todos los sectores, incluso en zonas remotas. Además, establecer canales bidireccionales con la comunidad, permitiendo retroalimentación y respuesta a necesidades y preguntas, fue crucial para mantener la colaboración y la confianza ciudadana en medio de la crisis.

La colaboración entre entidades gubernamentales, organizaciones de emergencia y organismos internacionales aseguró mensajes coherentes y la distribución equitativa de recursos durante la crisis. La transparencia y veracidad de la comunicación oficial impactaron la confianza pública y la disposición para seguir instrucciones. Se identificó la falta de gestión de la comunicación en desastres naturales, revelando la presencia de fallas geológicas que amenazan zonas vulnerables.

La comunicación preventiva insuficiente exacerbó la falta de preparación. Se recomendó desarrollar estrategias claras que definan roles, canales y audiencias específicas para mejorar la gestión de futuras emergencias y mitigar su impacto. (Primicias, 2023)

La comunicación en crisis implica implementar estrategias para informar rápidamente a las partes interesadas, gestionar la difusión de información, mantener la transparencia y mostrar empatía hacia las personas afectadas.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la comunicación de crisis apoya a la gestión de comunicación durante la ocurrencia de desastres naturales? Caso de estudio deslave en Alausí del año 2023

1.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles fueron las estrategias de comunicación de crisis implementadas por las autoridades locales y nacionales durante el deslizamiento de tierra en Alausí?
- ¿Cómo se evaluó la efectividad de las estrategias de comunicación de emergencia en términos de alcance, claridad y relevancia de los mensajes emitidos?
- ¿Cuál fue el acceso de la población afectada a información precisa y oportuna sobre la situación de emergencia, medidas de seguridad y acciones de evacuación?
- ¿Cómo se canalizó la información hacia la comunidad afectada, incluyendo el uso de medios de comunicación locales, redes sociales y sistemas de alerta temprana?
- ¿En qué medida influyó la gestión de la comunicación de crisis en la respuesta de la comunidad, incluyendo su disposición para seguir instrucciones y colaborar en las operaciones de respuesta y recuperación?
- ¿Cuál sería la forma más efectiva de comunicación para la gestión de desastres naturales, tomando como referencia el a deslave de Alausí?

1.4. Justificación

La gestión efectiva de la comunicación de crisis en desastres naturales es un aspecto transcendental para reducir el impacto negativo en la población afectada y facilitar la recuperación post-desastre. Para Valdez, Borrayo y Muñoz (2018), señalan que el proceso de comunicación en crisis por parte de los gobernantes, son esenciales para informar sobre las labores de rescate, apoyo a los afectados y puede disminuir el descontento y protesta social por parte de algunos sectores de la población.

El deslave ocurrido en Alausí el 26 de marzo de 2023 dejo en evidencia la crítica importancia de la comunicación de crisis en situaciones de emergencia. La eficacia de esta comunicación no solo se evidenció en la gestión de las labores de rescate, sino también en la mitigación del malestar social. Este incidente destaca la necesidad de transmitir información precisa y abordar las preocupaciones de la población afectada de manera receptiva.

El presente análisis se enfoca en examinar las estrategias de comunicación que deberían aplicarse en caso de situaciones similares, para de esta forma contribuir al campo de la comunicación de crisis y la gestión de desastres naturales. La investigación busca proporcionar una evaluación eficaz de las prácticas comunicativas empleadas por las autoridades locales y nacionales, con el propósito de generar conocimientos y recomendaciones aplicables en futuros eventos similares. Este enfoque además de beneficiar a Alausí, también puede ser utilizado por profesionales, organizaciones y académicos interesados en mejorar la gestión de la comunicación en situaciones de crisis, en lugares y contextos similares para fortalecer la preparación y respuesta de las instituciones y la ciudadanía ante desastres naturales.

1.5 Objetivos: General y Específicos

Objetivo General

Determinar la efectividad de la gestión de la comunicación de crisis durante desastres naturales y su influencia en la percepción de la comunidad afectada.

Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias de comunicación utilizadas durante los desastres naturales ocurridos en la zona urbana del cantón Alausí.
- Analizar la efectividad de la gestión de la comunicación de crisis en los desastres naturales en Alausí.
- Diseñar estrategias de comunicación de riesgos mediante una planificación de prevención de desastres naturales para el cantón Alausí.

1.6 Idea a defender

La planificación basada en comunicación de crisis aportará en los procesos de información y comunicación en casos de desastres naturales como lo sucedido en el cantón Alausí.

1.7 Variables

1.7.1 Variable independiente:

Gestión de la comunicación de crisis

1.7.2 Variable dependiente:

Comunicación en desastres naturales

1.7.3 Categorización de variables

Tabla 1. Categorización de variables

Categoría	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrategias de Comunicación	Conjunto de acciones planificadas para transmitir información de manera efectiva durante una crisis.	Canales de Comunicación	Medios utilizados (medios tradicionales, redes sociales, etc.)	¿Qué medios de comunicación fueron utilizados por las autoridades durante el deslave?
			Frecuencia de la comunicación	¿Con qué frecuencia se emitieron los comunicados oficiales?
			Claridad y consistencia de la información	¿La información proporcionada fue clara y consistente?
			Coordinación entre entidades	¿Hubo coordinación entre las diferentes entidades (gobierno, organizaciones de emergencia, medios de comunicación)?
Percepción de la Comunidad	Opiniones y sentimientos de los afectados sobre la comunicación recibida durante la crisis.	Transparencia de la información	Grado de confianza en la información proporcionada	¿Confía en la información proporcionada por las autoridades durante el deslave?
			Percepción de eficacia	¿Considera que la comunicación fue eficaz para manejar la crisis?
			Satisfacción con la respuesta de	¿Está satisfecho con la respuesta de las

			las autoridades	autoridades durante el deslave?
			Participación comunitaria	¿Sintió que su comunidad fue escuchada y tuvo la oportunidad de participar en la gestión de la crisis?
Factores de Efectividad	Elementos que influyen en el éxito o fracaso de la comunicación de crisis.	Rapidez de la respuesta comunicativa	Tiempo de reacción de las autoridades	¿Cuánto tiempo tardaron las autoridades en reaccionar y comunicar las acciones a seguir?
			Calidad de la coordinación entre entidades	¿Cómo evaluaría la calidad de la coordinación entre las diferentes entidades involucradas?
			Relevancia de la información proporcionada	¿La información proporcionada fue relevante y útil para manejar la situación?
			Adaptabilidad de la estrategia comunicativa	¿Considera que las autoridades adaptaron adecuadamente su estrategia comunicativa según la evolución de la crisis?

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez*
Nota: *Elaboración propia*

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En función de la búsqueda de antecedentes para el presente proyecto de investigación se han buscado y localizado trabajos de investigación de grado, posgrado y publicaciones académicas con el objetivo de comprender el manejo de las estrategias comunicacionales y comunicación de crisis en escenarios de desastres naturales.

Acevedo (2020), analiza en su investigación la importancia crítica de la comunicación efectiva durante crisis organizacionales. En la investigación se apunta a que las crisis representan desafíos complejos que pueden comprometer la reputación y estabilidad de una organización, afectan a su imagen pública y a sus operaciones internas. La gestión adecuada de la comunicación es fundamental para mitigar daños y mantener la confianza de sus públicos objetivos, que incluyen empleados, clientes, inversores y la comunidad en general. Los factores clave que contribuyen a una gestión eficaz de la comunicación de crisis, son la rapidez y transparencia en la respuesta, la coherencia del mensaje y la coordinación entre todos los niveles de la organización. Además, se enfatiza la importancia de la preparación anticipada mediante la implementación de planes de comunicación de crisis bien estructurados, junto con la capacitación del personal en técnicas de manejo de situaciones difíciles. De esta manera, las organizaciones deben adoptar un enfoque proactivo hacia la gestión de crisis, reconociendo que estas pueden representar tanto riesgos como oportunidades para fortalecer la reputación organizacional si se manejan adecuadamente.

El artículo de Cozzi (2021), resalta la necesidad de una comunicación efectiva en todas las fases de la gestión de desastres naturales y provocados por el hombre. La comunicación clara y oportuna puede salvar vidas al proporcionar información precisa sobre los riesgos inminentes, medidas preventivas y acciones de evacuación. Además, la comunicación adecuada puede mitigar el pánico y la incertidumbre, mejorando la respuesta coordinada de los servicios de emergencia y la comunidad en general. La comunicación para el riesgo debe ser inclusiva, para alcanzar a todos los sectores de la sociedad, debe incluir personas con discapacidades y comunidades marginales que podrían enfrentar mayores desafíos durante un desastre. Esto implica utilizar múltiples canales

de comunicación, como redes sociales, mensajes de texto y medios tradicionales, adaptados a las necesidades específicas de cada grupo. También se enfatiza la importancia de la educación pública continua sobre la preparación para desastres, se debe promover una cultura de prevención y respuesta rápida. De esta forma, una comunicación efectiva puede salvar vidas durante los desastres, además de fortalecer la resiliencia comunitaria a largo plazo.

Asimismo, en la investigación de Yuli-Posadas, Javier-Silva, Manrique-Ruiz y Bulege-Gutiérrez (2023) se explora la vulnerabilidad frente a desastres naturales desde una perspectiva socio-comunicacional, centrándose en la gestión de riesgos naturales en Perú. Los autores destacan que la vulnerabilidad no es solo una cuestión física, sino también socioeconómica y cultural, se evidencia cómo las comunidades enfrentan los desastres y se recuperan de ellos. En el estudio, se enfatiza el papel crucial de la comunicación en la reducción de la vulnerabilidad, especialmente al aumentar la conciencia pública sobre los riesgos, fomentar la participación comunitaria en la planificación de emergencias, facilitar el acceso a recursos, apoyo durante y después de los eventos catastróficos. Además, se hace mención de la necesidad por políticas y estrategias que integren conocimientos locales y tradicionales, y reconoce la resiliencia cultural como un activo esencial en la respuesta ante desastres. El estudio enfatiza la necesidad de un enfoque holístico que fortalezca la infraestructura física, y empodere a las comunidades para enfrentar los impactos adversos de los desastres naturales, para promover una recuperación efectiva y sostenible a largo plazo. Este enfoque integrador busca mejorar la capacidad de adaptación y mitigación de riesgos en un contexto peruano.

La pandemia de Covid-19 ha resaltado la importancia crítica de la comunicación en crisis. El virus se propagó rápidamente a nivel mundial, llevando a la OMS a declararla pandemia el 11 de marzo de 2020. Esta crisis ha afectado profundamente diversos sectores y ha marcado el papel crítico de una comunicación efectiva para gestionar emergencias de cualquier índole. La comunicación no solo informa y educa, sino que también puede influir significativamente en la respuesta y recuperación frente a desafíos como pandemias, desastres naturales o accidentes masivos. El estudio de grado sobre las inundaciones de 2016 en Málaga, ilustra cómo las instituciones utilizaron Twitter para manejar la comunicación de crisis. Mediante el uso de esta plataforma, se difundieron informaciones importantes rápidamente, tales como consejos de seguridad y

directrices de evacuación, también interactuaron con el público para disipar rumores y mantener la credibilidad. Esto presenta un cambio significativo en la comunicación de crisis, donde las redes sociales permiten una interacción directa y una difusión inmediata de información, superando las limitaciones de los medios tradicionales. De esta manera, se demuestra la necesidad de adaptar las estrategias de comunicación a las plataformas digitales actuales para asegurar una respuesta efectiva y coordinada en tiempos de crisis, para así mitigar sus impactos adversos y proteger a la población vulnerable. (Calleja Reina, 2021)

El estudio de Fontana y Riorda (2021), aborda la profesionalización de la comunicación en la gestión del riesgo, se destaca la necesidad de implementar estrategias efectivas y estructuradas para mejorar la respuesta ante situaciones críticas. En este sentido, la comunicación efectiva es fundamental para mitigar los riesgos y minimizar los impactos adversos en la población. El artículo enfatiza la importancia de contar con profesionales capacitados en comunicación de riesgo, quienes deben ser capaces de manejar crisis complejas de manera estratégica y coordinada. Esto incluye no solo la difusión de información precisa y oportuna, sino también la gestión de la desinformación y la construcción de confianza pública. De esta manera, proponen que las instituciones deben adoptar políticas y prácticas que promuevan una comunicación más profesionalizada y ética en todos los niveles, desde la planificación hasta la ejecución durante emergencias. También se destaca la evolución del campo hacia un enfoque más integrado y multidisciplinario, incorporando avances tecnológicos y adaptándose a las nuevas dinámicas de comunicación digital. Se concluye que la mejora la profesionalización de la comunicación en la gestión del riesgo no solo fortalece la capacidad de respuesta ante crisis, sino que también contribuye a la protección y seguridad de la población frente a eventos adversos.

El estudio de Egas Coronel (2023), sobre la gobernanza de la gestión de riesgos de desastres en Ecuador entre 2008 y mayo de 2022 analiza el desarrollo institucional y las políticas públicas en respuesta a desastres naturales y emergencias. Durante este período, Ecuador enfrentó varios eventos catastróficos como terremotos e inundaciones, que subrayaron la necesidad de fortalecer el marco institucional y las estrategias de gestión de riesgos. Se analiza la forma en que las políticas públicas evolucionaron para mejorar la preparación, respuesta y recuperación ante desastres, destacando la creación del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos y la

implementación de normativas específicas para reducir vulnerabilidades. El estudio identifica desafíos persistentes como la coordinación interinstitucional, la participación comunitaria y la asignación de recursos adecuados para la gestión de riesgos. También enfatiza la importancia de la adaptabilidad y la innovación en las estrategias de gestión de riesgos, especialmente en un contexto de cambio climático y amenazas naturales crecientes. En conclusión, se destaca la necesidad continua de mejorar la gobernanza y fortalecer las capacidades institucionales para proteger más eficazmente a la población ecuatoriana ante futuros desastres.

El estudio de Trelles Rodríguez et al. (2019) se enfoca en los principios fundamentales tanto teóricos como prácticos de la gestión de comunicación para la prevención de riesgos de desastres naturales. Los autores subrayan la importancia de una comunicación efectiva antes, durante y después de los eventos catastróficos para reducir la vulnerabilidad y aumentar la resiliencia comunitaria. En la investigación se destaca la necesidad de estrategias de comunicación claras y accesibles que promuevan la conciencia pública sobre los riesgos naturales, fomenten la preparación anticipada y faciliten una respuesta rápida y coordinada en caso de emergencia. Se proponen principios como la transparencia en la información, la participación activa de la comunidad en la planificación de emergencias, y la educación continua sobre medidas preventivas como fundamentales para fortalecer la capacidad de respuesta de las comunidades frente a desastres naturales. También se examina estudios de caso y experiencias prácticas, y destacan ejemplos exitosos de gestión de comunicación en diversas regiones del mundo. El estudio enfatiza que una gestión de comunicación efectiva no solo salva vidas, sino que también reduce los impactos económicos y sociales de los desastres naturales, fortaleciendo así la seguridad y bienestar de las poblaciones vulnerables.

En escenarios de desastres naturales, la comunicación de crisis es trascendental para informar rápidamente sobre medidas de seguridad, coordinar acciones de emergencia y mantener la confianza pública. La transparencia, la coordinación interinstitucional y la preparación previa son fundamentales para gestionar efectivamente estas circunstancias. En el contexto ecuatoriano, la comunicación de crisis durante desastres naturales es esencial para reducir la vulnerabilidad. Se puede incrementar la conciencia pública, fomentar la participación comunitaria y adaptarse a las

características locales y culturales para fortalecer la resiliencia ante eventos catastróficos y facilitar una recuperación sostenible.

2.2 Marco Científico

La gestión eficaz de la comunicación en crisis, es crucial para coordinar respuestas, informar y apoyar emocionalmente a los afectados. Se basa en teorías reconocidas de comunicación de riesgos para fundamentar cómo la comunicación adecuada puede mitigar el impacto de desastres naturales y facilitar la recuperación.

La Teoría de la Comunicación de Riesgo de Gonzalo Iglesia y Farré Coma (2011) explora cómo se gestiona la comunicación en situaciones de riesgo, especialmente en contextos de crisis y emergencias. Se analizan las dinámicas de la comunicación en entornos donde la incertidumbre y el peligro son predominantes, proponiendo un marco teórico para comprender y mejorar la efectividad de la información transmitida al público. En estos escenarios se destaca la transparencia, la credibilidad de las fuentes, y la claridad del mensaje en la comunicación de riesgos, se destacan cómo estos factores pueden influir en la percepción pública y en la toma de decisiones. Además, aborda la manera en que los medios de comunicación, las instituciones y los profesionales deben actuar para evitar el pánico y la desinformación, promoviendo en cambio una comprensión adecuada del riesgo. Esta teoría también discute las estrategias que pueden emplearse para diseñar mensajes eficaces, teniendo en cuenta el contexto cultural y social de las audiencias. Esta estrategia puede servir como guía tanto teórica como práctica para comunicadores, especialistas en relaciones públicas y responsables de gestión de crisis, subrayando la necesidad de una planificación cuidadosa y una respuesta adaptativa en situaciones donde la correcta comunicación puede salvar vidas y minimizar daños.

Farré Coma (2005) analiza cómo la comunicación de riesgos puede generar o amplificar el miedo en la sociedad, creando lo que el autor denomina “espirales del miedo”. Farré Coma explora cómo los medios de comunicación y las instituciones juegan un papel crucial en la difusión de información sobre riesgos, y cómo, dependiendo de cómo se maneje esta información, puede derivar en un aumento innecesario de la percepción de peligro entre el público. De la misma manera se argumenta que cuando la comunicación no es clara, transparente, o está cargada de

sensacionalismo, se corre el riesgo de provocar reacciones desproporcionadas que pueden llevar al pánico colectivo. Estas espirales del miedo, una vez iniciadas, son difíciles de controlar y pueden tener consecuencias graves, tanto a nivel individual como social. También destaca la importancia de una comunicación de riesgos responsable y bien gestionada, que busque informar y educar a la población sin alarmarla indebidamente. Es necesario de que los comunicadores comprendan el poder que tienen en la formación de percepciones públicas y la responsabilidad de usar ese poder para minimizar el miedo y promover una comprensión equilibrada de los riesgos.

El artículo de Peter M. Sandman (1988) explora la compleja dinámica entre la percepción pública del riesgo y la comunicación de riesgos por parte de las autoridades y organizaciones. Sandman introduce la fórmula "Riesgo = Peligro + Indignación", sugiriendo que la percepción del riesgo no se basa únicamente en los peligros reales, sino también en la reacción emocional del público. Sandman, destaca que la comunicación efectiva sobre el riesgo requiere más que simplemente proporcionar datos técnicos; es necesario abordar la indignación y preocupaciones del público, propone que, para gestionar la indignación, las autoridades deben ser transparentes, admitir errores, y mostrar empatía, lo cual mejora la credibilidad y la confianza pública. Además, señala la importancia de entender los factores que aumentan la indignación, como la voluntariedad, la capacidad de control y familiaridad del riesgo. Esta teoría proporciona un enfoque integral para la comunicación de riesgos, destaca la necesidad de una estrategia que informe, aborde las emociones y percepciones del público. Su trabajo sigue siendo relevante en el campo de la comunicación de riesgos, especialmente en situaciones de crisis donde la percepción pública juega un papel crucial en la gestión del riesgo.

La **Teoría de la Atribución de Responsabilidad de las Crisis**, propuesta por Coombs y Holladay (2002), explora cómo se asigna la responsabilidad en el contexto de una crisis. En lugar de centrarse en la culpabilidad, esta teoría introduce el concepto de atribución de responsabilidad, evaluando cómo se percibe el papel de una organización en el surgimiento y manejo de una crisis. La teoría clasifica las crisis en tres categorías según el nivel de responsabilidad atribuido:

1. **Crisis con Víctimas**: Estas son situaciones en las que se atribuye una mínima responsabilidad a la organización. Incluyen:
    - Desastres naturales,

- Rumores
- Violencia en el lugar de trabajo
- Manipulación de productos o actos de malevolencia.

2. **Crisis Accidentales**: En estas situaciones se asigna una baja responsabilidad a la organización. Ejemplos incluyen:
   - Desafíos de públicos que critican el comportamiento de la organización,
   - Accidentes causados por fallos técnicos en equipo o tecnología, causa de accidentes industriales
   - Defectos en productos que pueden ser peligrosos debido a errores técnicos.

3. **Crisis Previsibles**: Estas crisis conllevan una fuerte atribución de responsabilidad hacia la organización. Incluyen:
   - Accidentes provocados por errores humanos,
   - Daños causados por productos defectuosos debido a errores humanos
   - Errores organizacionales que ponen en peligro a los usuarios o violan la ley.

Aplicado al caso de la comunicación del deslave en Alausí, estos modelos ayudan a comprender cómo las emociones, las percepciones y otros factores influyeron en la comunicación de crisis y la forma en que las autoridades gestionaron la comunicación de forma posterior al evento.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 La comunicación

El lenguaje es esencial en nuestras vidas, pues a través de él pensamos, nos comunicamos y coordinamos acciones. La calidad de nuestras conversaciones determina la calidad de nuestras relaciones. Aprender a comunicarnos y escuchar es una habilidad vital, tanto en lo personal como en lo profesional, ya que las conversaciones son fundamentales para construir equipos y proyectos. (2016). De la misma manera, Marín, Ruiz y Robayo (2016) citan a Watzlawick, Beavin y Jackson y definen a la Comunicación como:

> La Comunicación es la actividad consciente de transferir información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas. Los elementos esenciales de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de las señales, la recepción de las señales, la decodificación de los mensajes y la interpretación de los mensajes por parte de un receptor. (p. 5)

Además, para Aguado (2004), la comunicación es un proceso complejo y multifacético que se caracteriza por su polisemia, ambigüedad y multidimensionalidad. La polisemia refiere a la capacidad del lenguaje para tener múltiples significados, lo que enriquece la comunicación, pero también la hace susceptible a interpretaciones variadas. Una palabra o mensaje puede ser entendido de diferentes maneras según el contexto, la cultura o la experiencia del receptor, lo que subraya la naturaleza rica y compleja de la comunicación humana. La ambigüedad en la comunicación se presenta cuando un mensaje o expresión puede tener más de una interpretación válida, sin que una de ellas sea claramente la correcta. Esta característica, si bien puede ser fuente de malentendidos, también permite la creatividad y la flexibilidad en el intercambio de ideas, posibilitando que un mensaje se adapte a diversas circunstancias y audiencias. La multidimensionalidad de la comunicación implica que este proceso no se limita a la mera transmisión de información verbal. Involucra aspectos emocionales, gestuales, visuales, y contextuales, que en conjunto crean una experiencia comunicativa completa. Estos múltiples niveles de comunicación interactúan entre sí, enriqueciendo el mensaje y permitiendo una comprensión más profunda y matizada, pero también incrementando la posibilidad de interpretaciones divergentes.

2.3.2 Comunicación institucional y organizacional

Para Egidos (2000), la comunicación institucional se refiere al conjunto de estrategias, acciones y mensajes que una organización emplea para gestionar su imagen y relación con sus diversos públicos, tanto internos como externos. Su objetivo es construir y mantener una identidad corporativa coherente y favorable, transmitiendo los valores, misión, y visión de la institución. A través de canales formales, como comunicados de prensa, redes sociales, informes anuales, y eventos, la comunicación institucional busca establecer un diálogo con sus públicos objetivos (empleados, clientes, proveedores, medios de comunicación, etc.), generando confianza y

fortaleciendo su reputación. Además, esta comunicación abarca la gestión de la marca, la responsabilidad social corporativa, y las relaciones públicas, asegurando que todas las formas de comunicación estén alineadas con los objetivos estratégicos de la organización. Es un componente clave para la legitimidad y el éxito a largo plazo de cualquier entidad, ya sea en el ámbito empresarial, gubernamental o no lucrativo.

La comunicación organizacional es un concepto que ha evolucionado desde mediados del siglo XX, pero es en la década de los setenta cuando comienza a consolidarse como una disciplina teórica dentro de las ciencias empresariales y sociales. Este campo de estudio, también denominado comunicación institucional, abarca todas las formas en que una organización se comunica tanto internamente como externamente, y se utiliza para gestionar la imagen, la cultura y la relación con sus diferentes públicos. El término se emplea de manera indistinta para referirse a la comunicación dentro de las organizaciones, así como la que estas establecen con su entorno. Igualmente, la comunicación organizacional puede definirse como un sistema coordinador entre la institución y sus públicos, cuyo propósito es facilitar la consecución de objetivos específicos para ambas partes, contribuyendo así al desarrollo general. En este sentido, la comunicación organizacional no solo se limita a la difusión de mensajes, sino que actúa como un puente estratégico que conecta las metas de la institución con las expectativas de sus públicos, fomentando un entorno de cooperación y crecimiento mutuo. Así, esta disciplina se convierte en un elemento clave para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización en un contexto global y dinámico. (Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria, & Montaño-Colorado, 2017)

2.3.3 Tipos de Comunicación

Según Costa (2012), distingue entre dos tipos fundamentales de comunicación: la comunicación interindividual y la comunicación de difusión.

Comunicación Interindividual: Este tipo de comunicación se refiere a la interacción directa entre individuos. Es un proceso bidireccional donde el intercambio de información es inmediato y directo, como en una conversación cara a cara, una llamada telefónica o un intercambio de correos electrónicos. La comunicación interindividual se caracteriza por su carácter personal e interpersonal, lo que permite un feedback instantáneo, adaptando el mensaje según las reacciones

del interlocutor. Es esencial en la creación de relaciones y en la gestión de conflictos, y es fundamental para establecer la confianza y la comprensión mutua en entornos tanto personales como profesionales.

Comunicación de Difusión: A diferencia de la comunicación interindividual, la comunicación de difusión se caracteriza por su naturaleza unidireccional y masiva. Es el tipo de comunicación que se utiliza para transmitir mensajes a un amplio público, como ocurre en los medios de comunicación masivos (televisión, radio, prensa escrita, internet). La comunicación de difusión no busca una interacción directa y personalizada con cada receptor, sino que se orienta a la diseminación de información a gran escala. Aunque permite llegar a una audiencia más amplia, no tiene la capacidad de adaptarse al feedback inmediato del receptor. En la comunicación de difusión, el mensaje debe ser cuidadosamente diseñado para ser claro y comprensible, sin la posibilidad de ajustes en tiempo real. Este tipo de comunicación es crucial para la transmisión de noticias, publicidad y campañas de información pública, donde la llegada a un gran número de personas es esencial.

2.3.4 Comunicación Interna

La comunicación interna es un proceso fundamental para el funcionamiento y desarrollo de las organizaciones, tal como se describe por Montes, Ayala y Barros (2022). Diversos autores coinciden en que la comunicación interna no solo se refiere a la transmisión de información dentro de una empresa, sino también a la creación de un ambiente organizacional que favorezca la motivación, la cohesión y el sentido de pertenencia entre los empleados. Según esta perspectiva, la comunicación interna es estratégica, dado que influye directamente en la cultura organizacional, la productividad y el bienestar de los trabajadores. Los autores destacan que una comunicación interna efectiva debe ser bidireccional, permitiendo tanto la emisión de mensajes desde la dirección hacia los empleados como la retroalimentación de estos últimos. La comunicación interna está orientada a fortalecer las relaciones laborales, promover la transparencia y construir un clima de confianza. Las prácticas comunes incluyen la utilización de canales formales e informales, la implementación de tecnologías de la información para facilitar la comunicación, y la promoción de valores corporativos que alineen a todos los miembros de la organización.

Las definiciones sobre comunicación interna coinciden en que esta es una actividad esencial para el funcionamiento de cualquier organización, ya que facilita la coordinación de acciones y la consecución de los objetivos organizacionales. Todos los autores destacan que la comunicación interna se dirige al público interno, es decir, a los empleados, y su principal objetivo es integrar, motivar y movilizar a los trabajadores para que contribuyan al éxito de la organización. Se enfatiza también la importancia de los medios y canales utilizados para mantener a los empleados informados y comprometidos, promoviendo así un ambiente laboral positivo que favorezca el cumplimiento de las metas institucionales. Además, se subraya que la comunicación interna no solo se enfoca en la transmisión de información, sino que también tiene un rol fundamental en la construcción de la cultura organizacional, orientando las conductas y valores dentro de la empresa. En resumen, la comunicación interna es vista como una herramienta estratégica para el logro de objetivos y el mantenimiento de un equipo humano motivado y alineado con la visión de la organización. (Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria, & Montaño-Colorado, 2017)

2.3.5 Comunicación externa

Interacción y difusión de información entre la entidad afectada (como una organización, gobierno o comunidad) y sus audiencias externas, que pueden incluir el público en general, medios de comunicación, otras organizaciones, gobiernos u otras partes interesadas fuera de la entidad afectada. La comunicación externa es esencial para proporcionar información precisa, gestionar la percepción pública y coordinar la respuesta y la ayuda durante y después de un desastre natural. Para Esteban, García, Narros, Olarte, Reinares y Saco (2008), "La comunicación externa es la transmisión de información fuera de la empresa, destinada a los públicos externos a la organización (consumidores, distribuidores, prescriptores, prensa, grupos de interés, etc.) como un anuncio publicitario o la promoción en un establecimiento" (p. 643).

La comunicación externa se enfoca en establecer vínculos con públicos que no forman parte de la organización, utilizando medios masivos para llegar a un amplio espectro de receptores. Sin embargo, cuando se desea impactar a segmentos más específicos, como grupos por edad, ubicación geográfica o profesión, se pueden emplear medios directos o locales. Esta forma de comunicación abarca todas las interacciones orientadas hacia el público externo, con el objetivo de mantener

relaciones públicas sólidas y mejorar la imagen corporativa. Además, busca mantenerse relevante en el mercado y aumentar la productividad al comunicar la misión y actividades de la organización.

En la actualidad, las redes sociales representan tanto desafíos como oportunidades para la comunicación externa. Aunque algunas empresas las asocian principalmente con su comunicación interna, es crucial que desarrollen estrategias específicas para maximizar su potencial en la comunicación externa. En resumen, la comunicación externa es fundamental para proyectar la identidad de la organización y garantizar su presencia efectiva en el mercado. (Karbaum Padilla, Barredo Ibáñez, & Chura Pilco, 2024)

2.3.6 La comunicación de crisis

En situaciones de emergencia o desastres naturales, la veracidad de la información es crucial para gestionar la situación de manera eficiente. Después de eventos relacionados a desastres naturales, el tiempo se convierte en un factor crítico que juega en contra de las acciones. Por lo tanto, la comunicación debe ser efectiva para garantizar operaciones igualmente efectivas. Para tomar decisiones acertadas, es fundamental obtener información fiable sobre lo ocurrido y determinar qué datos son más relevantes para comunicar de manera efectiva en una situación de emergencia. Según Gallardo y Micaletto (2018):

> Gil (2013:28) manifiesta que el primer objetivo de la comunicación institucional, ante una ruptura del equilibrio, consiste en buscar un freno a la crisis que sirva para hacerse con el control de la información. Para que esta iniciativa sea eficaz, es necesario que se produzca a la mayor brevedad posible, a fin de reducir al máximo la pérdida de credibilidad e imagen de una institución ante sus públicos, ya sean medios de comunicación, líderes de opinión, clientes, consumidores, etc. (p. 10)

La comunicación de crisis es un conjunto de estrategias y acciones planificadas que las organizaciones implementan para gestionar y controlar la información durante situaciones adversas o emergencias que puedan afectar su reputación, operaciones o relaciones con sus públicos. Su objetivo principal es proporcionar información clara, precisa y oportuna para minimizar el impacto negativo y mantener la confianza de los públicos objetivos, incluyendo

empleados, clientes, medios de comunicación y la comunidad en general. Este tipo de comunicación se caracteriza por ser rápida, coherente y adaptativa, abordando tanto la resolución inmediata de la crisis como la protección a largo plazo de la imagen y credibilidad de la organización. Sobre sus voceros y gestores, Rojas Orduña (2003):

> El consultor de comunicación no debe informar sin el conocimiento previo y la aprobación del comité y de la alta dirección, permitir que los miembros del comité hagan declaraciones públicas sin preparar previamente sus intervenciones, comunicar sólo a los medios «amigos», mentir sobre información crucial, reservarse datos fundamentales para minimizar el acontecimiento, mostrar incompetencia, falta de control y arrogancia, ser insensible a las implicaciones emocionales entre los afectados por el acontecimiento, dar información «off the record» a periodistas u otros representantes de grupos involucrados, no considerar todas las posibles implicaciones del acontecimiento, tener en consideración sólo a los periodistas a la hora de comunicar. (p. 139)

2.3.7 Gestión de crisis

Como elementos clave para manejar las crisis y anticipar las posibles reacciones del público, Coombs (1995) establece varios puntos en la asignación de atribuciones de responsabilidad:

- Veracidad de las pruebas: Este punto se refiere a la autenticidad del evento de crisis, evaluando si realmente ocurrió y si las pruebas lo confirman como verdadero, falso o ambiguo. La percepción pública se verá influenciada significativamente por la claridad o la ambigüedad de las pruebas presentadas.
- Daño: El daño causado por la crisis se clasifica como severo o menor. El daño severo incluye heridas graves, muerte o destrucción masiva de propiedad, mientras que el daño menor se refiere a heridas leves o daños limitados a la propiedad. En este contexto, el público se divide entre víctimas directas y aquellos que no lo son, lo que influye en sus reacciones y en el grado de responsabilidad que atribuyen a la organización.
- Interpretación de la historia: La percepción del público también depende de cómo se interpreta la historia de la crisis. Una interpretación negativa, especialmente si la organización tiene un historial de crisis similares, sugiere que la causa de la crisis es permanente o recurrente. En cambio, una interpretación positiva sugiere que la crisis es un

evento aislado y esporádico, lo que puede mitigar la percepción de culpa o incompetencia por parte de la organización.

2.3.8 Definición de Crisis

Una crisis es un evento extraordinario o una serie de eventos que afectan la integridad del producto, la reputación, la estabilidad financiera de una organización o la salud y bienestar de sus trabajadores y el público. Las crisis varían en origen y, por tanto, requieren enfoques específicos para su manejo. Para enfrentarlas, las empresas deben formar un comité integrado por la alta dirección y responsables de áreas clave como legal, finanzas, recursos humanos y comunicación. La prioridad para los comunicadores es proteger la imagen corporativa y de sus productos o servicios. Las crisis pueden tener tanto orígenes internos, con menor visibilidad pública, como externos, que impactan significativamente en la opinión pública. Se propone un sistema de "semáforo" para evaluar el nivel de afectación: verde para riesgos localizados y manejables, amarillo para riesgos de amplio espectro con notoriedad pública, y rojo para riesgos graves con alta notoriedad y final incierto. Para Saura y García (2012):

> La clasificación de crisis abarca desde los accidentes industriales, problemas medioambientales, huelgas, retirada de productos del mercado, opas hostiles, rumores, filtraciones a la prensa, problemas con la Administración y actos terroristas. Las crisis pueden ser clasificadas en muchos tipos diferentes. Lo correcto es que, una vez revisadas las posibles clases de crisis, éstas sean clasificadas en niveles. Una forma puede ser usar el símil de un semáforo con un Nivel Rojo (máxima gravedad), un Nivel Amarillo (gravedad intermedia) y un Nivel Verde (pequeña gravedad). Lo importante es saber diferenciar en qué nivel de crisis se sitúa una entidad, puesto que dichos niveles deben estar ligados a unos planes de actuación de crisis básicos. Hay que destacar que no es bueno actuar en exceso ante una crisis reducida, porque al tomar medidas, en lugar de minimizar lo ocurrido, se podría llegar a una Alerta Roja. Ante una crisis grave, se deberán tomar medidas en casi todos los frentes de relaciones públicas y comunicación. (p. 47)

Lerbinger (1997)las clasifica, por su origen de surgimiento, en siete tipos las crisis que pueden suceder:

- **Crisis naturales**.
- **Crisis tecnológicas**.
- **Crisis por confrontación**. Se refieren a aquellas que son provocadas intencionadamente por individuos o grupos descontentos que luchan contra empresas, gobiernos y diferentes grupos de interés, y que en situaciones extremas buscan cambios radicales en el sistema.
- **Crisis por malevolencia**. Ocurren cuando opositores o personas malintencionadas emplean medios criminales u otras tácticas extremas con el fin de manifestar hostilidad hacia una empresa, país o sistema económico, posiblemente con la intención de desestabilizarlos o destruirlos.
- **Crisis por gestión de valores sesgados**. Se incluyen en el ámbito de las crisis causadas por fallos en la dirección, junto con aquellas por decepción y por mala conducta.
- **Crisis por decepción**. Estas ocurren cuando la dirección oculta o distorsiona información sobre la organización o sus productos en las relaciones con los consumidores.
- **Crisis por gestión de mala conducta**. Se presentan cuando se incurre deliberadamente en comportamientos inmorales o ilegales, como la corrupción o el soborno.

Las crisis pueden clasificarse en diversas categorías, como fenómenos naturales, crisis sanitarias, políticas, accidentes, eventos criminales, problemas jurídicos, crisis económicas, retirada de productos y ataques informáticos. Aunque es imposible listar todas las crisis, estas categorías ofrecen una guía para entender los diferentes tipos de amenazas a los que puede enfrentarse una organización (Rojas Orduña, 2003). En este sentido Villafañe (2002) menciona:

> Todo se magnifica por el interés de los medios en las crisis, con la aparición de buenos y malos, que atraen la atención del público y mantienen viva la atención, agravando los procesos de deterioro. Y ocurre lo mismo ante una catástrofe natural, un fallo funcional grave, una crisis de honorabilidad, una amenaza económica o una crisis interna. (p. 300)

Según Coombs (1995), las crisis pueden clasificarse en cuatro tipos, considerando cómo agentes externos, usuarios y afectados suelen atribuir la responsabilidad basándose en reacciones emocionales:

- Faux Pas: o metedura de pata, ocurre cuando agentes externos atacan a una organización aprovechando un error cometido por ella o uno de sus miembros (como protestas o boicots).
- Accidentes: son eventos no intencionados que suceden durante las operaciones normales de la organización. Este tipo incluye tanto desastres naturales como errores humanos.
- Transgresiones: son acciones deliberadas realizadas por la organización, a pesar de conocer los riesgos y la posibilidad de causar daño.
- Terrorismo: refiere a acciones intencionales ejecutadas por terceros con el objetivo de dañar a la organización, directa o indirectamente.

Para Westphalen y Piñuel (1993) identifican cinco rasgos característicos que son comunes a cualquier crisis, los cuales son fundamentales para comprender su naturaleza y efectos.

- Sorpresa: Toda crisis tiene un elemento de sorpresa, ya que ninguna crisis es completamente anticipada. Si una empresa pudiera prever completamente un riesgo y tomar medidas adecuadas, lo que se produciría no sería una crisis, sino, en el peor de los casos, disfunciones puntuales o anomalías menores que estarían bajo control, sin afectar negativamente la imagen de la empresa. Por lo tanto, la sorpresa es inherente a una crisis, pues implica que algo inesperado ha ocurrido y no ha sido contemplado en los planes de contingencia.
- Unicidad: Cada crisis es única y diferente de cualquier otra. Ninguna crisis provoca el mismo desequilibrio, ya que las causas de una crisis rara vez son idénticas a las de otra. Incluso si las causas parecen similares, las connotaciones, problemas y efectos que se generan no serán los mismos. Esta unicidad es lo que hace que la gestión de crisis sea tan compleja, ya que no existe una solución única que pueda aplicarse a todas las situaciones de crisis.
- Urgencia: Las crisis generan una situación de urgencia que se caracteriza por la necesidad de gestionar múltiples dificultades complejas y controlar una gran

cantidad de información negativa. Los medios de comunicación, con su capacidad de transmitir información en tiempo real, suelen adelantarse a las respuestas de la organización. Mientras los medios informan rápidamente sobre la crisis, la empresa se ve obligada a identificar las causas y responder de manera adecuada. En este contexto, ganar la batalla de la comunicación durante una crisis significa, en gran medida, ganar tiempo, ya que la capacidad de responder de manera rápida y efectiva es crucial.

- Desestabilización: La crisis provoca una desestabilización en todos los procesos comunicativos de la organización. Las relaciones que la empresa tenía con su entorno, incluidas las relaciones con los medios de comunicación, se ven alteradas. Por ejemplo, si antes de la crisis la empresa tenía relaciones cordiales con los periodistas, durante la crisis estos pueden volverse más agresivos en su búsqueda de "noticias calientes". Este cambio en la dinámica comunicativa hace que los instrumentos habituales de comunicación de la empresa se vuelvan ineficaces o inapropiados, lo que contribuye aún más a la desestabilización.
- Intensificación del interés público: Las crisis atraen una atención significativa del público, lo que amplifica la presión sobre la organización para manejar la situación de manera efectiva. Este aumento del interés público, impulsado en gran parte por la cobertura mediática, puede dificultar aún más la gestión de la crisis. La empresa se enfrenta no solo a resolver la crisis internamente, sino también a manejar la percepción pública y proteger su reputación.

2.3.9 Fases de Crisis

Es importante reconocer que los efectos de una crisis no terminan cuando finaliza el momento de alarma, sino que tienen repercusiones de diversa naturaleza según el impacto en el entorno. Según Westphalen y Piñuel (1993), se pueden identificar cuatro etapas en una crisis:

1. **Fase Preliminar**: Es el momento en que comienzan a aparecer señales que podrían conducir a una crisis. Lo ideal es que, al detectar estos síntomas, se tomen decisiones correctivas para evitar cualquier evento que pudiera desencadenar la crisis.

2. **Fase Aguda**: Durante esta fase, la presión de los medios de comunicación aumenta, proporcionando una amplia cobertura del acontecimiento. La especulación puede distorsionar la información, lo que podría tener consecuencias inesperadas y perjudiciales para la imagen de la empresa, especialmente si la cobertura es extensa, ya que los rumores, generalmente negativos, se propagan rápidamente.
3. **Fase Crónica**: Esta etapa abarca las consecuencias de la crisis en distintos niveles, como intervenciones externas (investigaciones), apertura de negociaciones y repercusiones legales.
4. **Fase Postraumática**: Es el momento de reflexionar y hacer un balance de la situación. Se toman decisiones en respuesta a la crisis, como el refuerzo de medidas de seguridad y la reestructuración interna.

2.3.10 Gestión de Crisis

Los modelos de gestión de crisis son enfoques estructurados que guían a las organizaciones en la preparación, respuesta y recuperación ante situaciones críticas que pueden amenazar su estabilidad, reputación o funcionamiento. Estos modelos incluyen etapas como la identificación de riesgos, la planificación de contingencias, la comunicación efectiva y la evaluación post-crisis. Su objetivo es minimizar el impacto de la crisis, asegurar la continuidad operativa y proteger la imagen institucional. Adaptados a diferentes tipos de crisis, estos modelos permiten una actuación coherente y coordinada para reducir daños y restaurar la normalidad en la organización.

Uno de los modelos más citados es el Modelo Cebolla (Model Onion) de Paunchant y Mitroff (1992), que se destaca por su relevancia entre académicos y expertos en la materia. Otro enfoque importante es el Modelo de Relaciones Públicas de Crisis (Model of Crisis Public Relations) de Marra (1996). Este modelo es especialmente significativo para aquellas empresas donde la gestión de la comunicación se organiza a través del departamento de Relaciones Públicas, ofreciendo una perspectiva valiosa sobre la gestión de crisis desde ese ámbito. El Modelo de Crisis Evitables y No Evitables de González (1998) también es destacado, siendo un autor de referencia para la investigadora, especialmente relevante en el contexto nacional. (Enrique Jiménez, 2008)

2.3.11 Plan de gestión de Crisis

Sobre la gestión de crisis Costa (2012), ofrece una visión integral sobre la gestión de crisis, destacando la importancia de los Planes de Gestión de Crisis como herramientas clave para la dirección estratégica en entornos empresariales complejos. Costa define estos planes como un conjunto estructurado de procedimientos y acciones preestablecidas que permiten a una organización enfrentar de manera efectiva situaciones de crisis, minimizando el impacto negativo sobre su reputación, operaciones y relaciones con los públicos clave. Los Planes de Gestión de Crisis, no se limitan a la respuesta reactiva frente a una situación adversa, sino que también incluyen una fase preventiva que abarca la identificación de posibles riesgos y la preparación de la organización para afrontarlos. Este enfoque proactivo implica la creación de escenarios hipotéticos, la formación de equipos especializados y la definición de protocolos de comunicación internos y externos que aseguren una respuesta coordinada y coherente. Además, subraya la importancia del papel del director de Comunicación (Dircom) en la elaboración y ejecución de estos planes. El Dircom no solo actúa como el principal responsable de la gestión de la crisis, sino que también debe garantizar la alineación del plan con la estrategia global de la organización y la cultura corporativa. Los Planes de Gestión de Crisis, tal como los plantea Joan Costa, son herramientas estratégicas fundamentales que permiten a las organizaciones sobrevivir a las crisis, y también salir fortalecidas de ellas.

Toda situación o indicio de conflicto precisa seguir pasos con consideraciones estratégicas. De esta manera, Costa (2012)proporciona una propuesta de Guía para gestionar la crisis, mediante 7 pasos:

1. **Identificar señales de advertencia que podrían desencadenar situaciones críticas, tanto internas como externas.**

   Estas señales pueden originarse dentro de la empresa y, en ocasiones, extenderse hacia el exterior. También es posible que surjan desde fuera y generen crisis internas. El mayor desafío se presenta cuando la crisis se propaga en ambas direcciones. Algunas empresas establecen sistemas de monitoreo para detectar y seguir estos casos graves que podrían prolongarse. Es fundamental que quienes identifiquen posibles conflictos informen de inmediato a la Dirección afectada o al DirCom, indicando si se trata de un rumor o de un documento y, si es posible, la

fuente de origen. Hay que recordar que un problema cualitativo puede volverse cuantitativo, y viceversa. Es crucial distinguir entre problema, conflicto o crisis, y determinar si es interno, afecta al sector o es general.

2. Analizar indicios de rumores, evaluando su contenido y propósito.

Es importante verificar la veracidad del rumor y la fiabilidad de la fuente. Se debe actuar con rapidez, pero sin precipitarse, ya que la falta de respuesta puede dar credibilidad al rumor y facilitar su propagación.

3. Diseñar estrategias de respuesta y establecer objetivos, considerando lo siguiente:

- Gravedad: ¿Es un problema, un conflicto serio, una emergencia o una crisis? ¿Afecta solo internamente o también externamente?
- Fiabilidad: ¿El rumor es verdadero o falso? ¿Es creíble y está respaldado por hechos, o es meramente simbólico o emocional?
- Alcance: ¿Qué áreas o personas podrían verse afectadas? ¿Podría impactar el funcionamiento, la economía, la imagen o la reputación de la empresa? ¿Existe riesgo de daño a personas?
- Extensión: ¿Es un asunto internacional, local o solo interno?
- Duración: ¿Será un problema breve o prolongado?

Estos aspectos deben analizarse en conjunto para obtener una visión completa de la crisis y tomar decisiones adecuadas.

4. Activar el Gabinete de Crisis, según lo definido en el Manual de Crisis.

Una vez establecida la estrategia, los responsables designados comenzarán a gestionar la situación, evaluando la autenticidad del rumor o la noticia y localizando, si es posible, las fuentes y sus motivaciones. Estos responsables pueden incluir líderes internos que median en conflictos laborales, responsables de Relaciones Institucionales o Recursos Humanos, el DirCom u otros directores. Informarán al Gabinete de Crisis, donde se tomarán decisiones para enfrentar la situación adversa. Problemas que puedan resolverse mediante diálogo, acuerdos o negociaciones, contarán con el apoyo del DirCom para evitar que la crisis se extienda. Sin embargo, cuestiones técnicas, materiales, sanitarias o que perjudiquen a la comunidad, clientes, etc., deberán ser abordadas con soluciones rápidas y la intervención directa de las Direcciones

afectadas. La comunicación tendrá su papel en el tratamiento de la crisis en la obtención de información, en las relaciones con los líderes y con los medios de difusión, en la gestión comunicacional interna favorable al desenlace positivo del conflicto, y en la formación de un clima favorable de opinión. Una buena comunicación será asimismo decisiva en el cierre de la crisis.

5. Decisiones que deben tomarse.

Es crucial determinar qué decir, qué omitir y cuándo comunicar. La estrategia debe adaptarse a las circunstancias específicas de la crisis:

- Como regla general, mantener un flujo constante de información.
- Comunicar lo antes posible, incluso si es de manera parcial.
- Admitir rápidamente cualquier error en la información oficial antes de que la fuente del rumor o un interlocutor lo señale.
- Asegurar que los mensajes se mantengan coherentes a lo largo del tiempo.
- Fortalecer la coherencia tanto en la comunicación interpersonal como en la mediática.
- Asignar portavoces formales en cada caso que representen a la empresa.
- Garantizar que la comunicación interna llegue a todos los miembros de la organización. La intranet es una herramienta valiosa por su rapidez en difundir información y desmentir noticias falsas.
- Validar toda la información, datos y argumentos antes de su difusión externa y asegurarse de que circulen correctamente dentro de la empresa.

6. Lo que se debe evitar:

- Evitar actitudes que puedan desacreditar a la empresa, como la falta de humildad o la falta de cortesía de los portavoces.
- Evitar declaraciones tranquilizadoras como "No se preocupe, no pasa nada" o "todo está bajo control". Empleados, medios y afectados prefieren ser informados, no tranquilizados.
- Evitar el silencio y la falta de comunicación.
- Cualquier desmentido debe estar justificado y respaldado por datos sólidos, evitando en todo momento negar la situación real.
- Nunca trasladar la responsabilidad a otros, ya que esto muestra la irresponsabilidad de la empresa y su incapacidad para gestionar los acontecimientos.

- Demostrar de inmediato que la empresa asume la situación.
- Tener en cuenta que la credibilidad de la empresa se verá afectada negativamente cada vez que muestre su incapacidad para proporcionar información básica.
- Evitar la falta de transparencia informativa. La ausencia total de información, expresada como "No tenemos ningún comentario que hacer", puede interpretarse como arrogancia, lo que genera desconfianza y fomenta la propagación de rumores.

Es crucial que, si la crisis se origina externamente, o si surge dentro de la empresa con posibilidad de trascender al exterior, el Gabinete de Crisis actúe rápidamente ocupando los medios externos. Por ello, es recomendable mantener buenas relaciones con los medios desde el principio.

7. Regresar a la normalidad.

El fin de la crisis no siempre implica un retorno a la situación anterior, sino que debe verse como una oportunidad para avanzar, fortalecer la cultura corporativa y mejorar el proyecto de la empresa, reforzando su imagen ante la opinión pública.

2.3.11 La Dirección de Comunicación en Crisis

La gestión de crisis debe empezar antes de que ocurra, preparándose para posibles eventualidades. La clave es anticiparse y diseñar una estrategia que conecte de manera sencilla y rápida con los públicos sensibles, alineando las preocupaciones sociales con las capacidades de la organización. Aunque las herramientas tecnológicas ofrecen múltiples canales de comunicación (medios, redes sociales, blogs, aplicaciones), es fundamental no perder de vista lo que realmente es relevante y útil para los objetivos de la empresa. La tecnología ha transformado la comunicación en tiempos de crisis. En el pasado, muchas empresas se apoyaban en prácticas engañosas, como el maquillaje institucional o la manipulación mediática, para controlar su imagen. Sin embargo, el entorno digital ha hecho imposible este tipo de control, ya que el poder de influir en lo público ha pasado de las empresas a la gente. La gestión de crisis en la era digital requiere transparencia y adaptabilidad, priorizando la conexión genuina con los públicos a través de estrategias éticas y decisiones inmediatas, alejadas de las prácticas de distracción que antes dominaban el ámbito corporativo. (Losada Díaz, 2018)

> La información y la comunicación durante las situaciones críticas requieren ser gestionadas, nunca deberían ser espontáneas. Requieren ser planificadas, juegan un papel clave, su adecuada gestión ayuda a tomar decisiones asertivas, crea conocimientos o conciencia sobre un tema, un problema o una solución; refuerza conocimientos o actitudes ya existentes, incrementa la demanda o el apoyo para un tema o situación específica, desmiente mitos o percepciones erróneas y facilita la movilización de recursos. (Bentolila, 2020, pág. 55)

El director de Comunicación DIRCOM juega un rol crucial en la gestión de crisis, ya que es el responsable de diseñar y ejecutar estrategias que minimicen el impacto negativo sobre la imagen y reputación de la organización. Su labor comienza con la preparación previa, que implica la identificación de posibles riesgos y la creación de un plan de crisis que incluya protocolos de actuación y comunicación claros. Este plan debe considerar tanto los canales internos como externos, así como la designación de un equipo especializado en gestionar la crisis. Durante la crisis, el DIRCOM coordina la comunicación con los diferentes públicos (empleados, medios de comunicación, clientes y accionistas), asegurándose de que la información sea veraz, coherente y transmitida en tiempo real. La transparencia y rapidez en la respuesta son fundamentales para evitar la propagación de rumores y mantener la confianza de los públicos objetivos. El Dircom también debe gestionar la relación con los medios, emitiendo comunicados y organizando ruedas de prensa cuando sea necesario. Posteriormente, el DIRCOM evalúa el manejo de la crisis y elabora informes para ajustar el plan y mejorar futuras respuestas. Además, trabaja en la recuperación de la reputación de la organización, utilizando estrategias de comunicación que resalten los esfuerzos de la empresa por resolver el conflicto y prevenir que se repita. (Losada Maestre, 2016)

2.4 Marco Teórico

2.4.1 Teorías de la Difusión y Audiencias Fragmentadas

La audiencias o públicos a los que se dirigen los mensajes y contenidos de los medios de comunicación, en estudios previos, han sido clasificados en cinco escuelas de pensamiento. Según Sampedro (1997), la categorización es:

> Jensen y Rosengren (1990) han compendiado la investigación sobre las audiencias en cinco escuelas que ahora actualizamos. (1) La escuela de los efectos que se interrogan: ¿qué cambios cognoscitivos y de comportamiento provocan los medios de comunicación en los públicos? (2) La escuela de los usos y gratificaciones, invierte la pregunta: ¿para qué, con qué función se consumen los medios de comunicación? (3) La crítica literaria se centra en las relaciones entre la estructura y los géneros de los mensajes mediáticos y determinados públicos. (4) Los estudios culturales analizan cómo se construye una cultura a través de los procesos de producción, circulación y consumo de los medios. Y, finalmente (5), los análisis de recepción estudian los significados que se generan en las prácticas concretas de consumo de la comunicación social. (p. 146)

La teoría de la Difusión sugiere que los mensajes y la información deben ser transmitidos de manera efectiva para llegar a diferentes grupos en la comunidad, según sus niveles de acceso y disposición a recibir el mensaje. En una situación de crisis como la de Alausí, es fundamental identificar las fases de la difusión para asegurar que la información crítica, como medidas de seguridad, rutas de evacuación y puntos de asistencia, llegue a tiempo a todos los afectados. Esto implica el uso de medios tradicionales como la radio y la televisión, así como canales digitales como redes sociales, adaptando los mensajes a las características de los diferentes públicos. La teoría de las Audiencias Fragmentadas plantea que la comunidad no es homogénea, y sus necesidades informativas varían. Alausí tiene una población diversa en términos de edad, acceso a la tecnología y zonas geográficas. La comunicación de crisis debe segmentarse para asegurar que cada subgrupo reciba la información que necesita de manera adecuada. Por ejemplo, los adultos mayores pueden preferir recibir información a través de medios tradicionales, mientras que los jóvenes pueden acceder a redes sociales o aplicaciones móviles. Aplicar ambas teorías permite una comunicación eficiente, adaptada a las características de las audiencias, y asegura que la

información crítica en una situación de crisis llegue de manera efectiva a todos los sectores de la población afectada.

2.4.2 Teoría de Comunicación de Masas

La investigación en comunicación de masas se ha centrado en comprender cómo los medios influyen en la cognición, actitudes y comportamiento de las personas. Los estudios sobre medios suelen partir del supuesto de que estos desempeñan un papel significativo en la sociedad, buscando analizar y criticar ese rol. Las teorías actuales ven la comunicación de masas como un proceso continuo y adaptable que ayuda a interpretar nuestro entorno mediático. Esta evolución resalta la importancia de entender la comunicación de masas no solo como la transmisión de información, sino como un fenómeno complejo que abarca la producción, distribución y recepción de mensajes en un contexto mediático en constante transformación. La teoría de la comunicación de masas ha avanzado a través de una serie de definiciones y conceptos básicos. Esto refiere a mensajes transmitidos a una gran audiencia a través de uno o más medios de comunicación, los cuales son vías tecnológicas y organizadas formalmente para la transmisión de estos mensajes. Esta teoría considera cómo los mensajes pueden tener significados diferentes para diferentes personas, dependiendo de los canales utilizados (Deuze, 2021).

La Teoría de la Comunicación de Masas puede ser fundamental en la gestión de la comunicación de crisis durante desastres naturales. Esta teoría, estudia cómo los medios influyen en las personas a nivel cognitivo, actitudinal y conductual, se aplica en este caso para asegurar que la información sobre el desastre llegue de manera efectiva a la mayor cantidad de personas afectadas. Los medios de comunicación de masas como la televisión, la radio y los medios digitales juegan un rol crucial para proporcionar información sobre la situación, las medidas de seguridad y los recursos disponibles. En una crisis de gran magnitud como la de Alausí, el alcance masivo de estos medios es clave para transmitir mensajes urgentes y específicos, como alertas de evacuación, ubicación de refugios y detalles sobre los servicios de emergencia. Además, la Teoría de la Comunicación de Masas reconoce que los medios no solo transmiten información, sino que también influyen en las actitudes y comportamientos. En este contexto, los mensajes deben ser claros y persuasivos para promover la calma, la cooperación y el seguimiento de las instrucciones por parte de la población afectada. La repetición de mensajes clave a través de múltiples

plataformas y la adaptación a diferentes audiencias aseguran que la información sea comprendida y aceptada. Finalmente, la retroalimentación a través de redes sociales y otros medios interactivos permite a las autoridades ajustar sus mensajes y estrategias en tiempo real, mejorando la efectividad de la gestión de la crisis. Así, los medios de comunicación de masas ayudan a coordinar y guiar a la comunidad durante y después del desastre.

2.5 Marco Legal

El actual proyecto de investigación, se basa en el cumplimiento de las disposiciones legales de la Republica del Ecuador, endémicos en la LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN del año 2013 y su última reforma en febrero del 2019, al igual que el Segundo Suplemento del Registro Oficial No.383, 28 de agosto 2023 (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN, 2023)

Comunicación e Información

Que el numeral 1 del artículo 16 de la Constitución de la República prescribe que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a "Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos ";

Que el numeral 2 del artículo 16 de la Constitución de la República ordena "El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación";

Que el numeral 3 del artículo 16 de la Constitución de la República establece "Que la creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas;

Que el numeral 4 del artículo 16 de la Constitución de la República ordena "El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad";

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Reglamento general a la Ley Orgánica de Comunicación, establece los siguiente:

Art. 32.- De las medidas de protección. - Las medidas de protección incluirán, sin limitación de otras que se consideren pertinentes, las siguientes:

1. Dar seguimiento a las denuncias sobre amenazas y/o atentados a periodistas, trabajadores de la comunicación y medios de comunicación;

2. Coordinar los análisis de riesgo con las entidades de seguridad del Estado responsables de los mismos;

3. Establecer y ordenar la implementación de medidas de protección más adecuadas, acorde con la valoración de cada riesgo en particular;

4. Mantener canales de comunicación privados y permanentes con las víctimas, respecto de la valoración de los riesgos y evolución del peligro;

5. Valoración de características y origen de los riesgos;

6. Evaluación periódica de evolución de los riesgos;

7. Respuestas ante signos de concreción de los riesgos y actuaciones, para mitigar sus efectos;

8. Capacitación en seguridad a periodistas y trabajadores de la comunicación, para evitar situaciones de riesgo y actuar en caso de ataques;

9. Protección digital de información y datos personales de periodistas y trabajadores de la comunicación;

10. Denuncia de cualquier tipo de amenaza o agresión;

Art. 33.- Medidas urgentes. - Además de las acciones de prevención y protección, el Consejo de Desarrollo y Promoción de la Información y Comunicación articulará con las instituciones

competentes, protocolos, planes y proyectos para la aplicación de medidas urgentes en caso de amenaza inminente y grave para la vida e integridad física del trabajador de la comunicación.

Gestión del riesgo

Art. 140.- "La gestión de riesgos que incluye las acciones de prevención, reacción, mitigación, reconstrucción y transferencia, para enfrentar todas las amenazas de origen natural o antrópico que afecten al territorio se gestionarán de manera concurrente y de forma articulada por todos los niveles de gobierno de acuerdo con las políticas y los planes emitidos por el organismo nacional responsable, de acuerdo con la Constitución y la ley. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales adoptarán obligatoriamente normas técnicas para la prevención y gestión de riesgos en sus territorios con el propósito de proteger las personas, colectividades y la naturaleza, en sus procesos de ordenamiento territorial (…) La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, que de acuerdo con la Constitución corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, se ejercerá con sujeción a la ley que regule la materia. Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país serán considerados como entidades adscritas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, quienes funcionarán con autonomía administrativa y financiera, presupuestaria y operativa, observando la ley especial y normativas vigentes a las que estarán sujetos".

Art. 389.- El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

El sistema nacional descentralizado de gestión de riesgo está compuesto por las unidades de gestión de riesgo de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos local, regional y nacional. El Estado ejercerá la rectoría a través del organismo técnico establecido en la ley. Tendrá como funciones principales, entre otras:

- Identificar los riesgos existentes y potenciales, internos y externos que afecten al territorio ecuatoriano.
- Generar, democratizar el acceso y difundir información suficiente y oportuna para gestionar adecuadamente el riesgo.

- Asegurar que todas las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, y en forma transversal, la gestión de riesgo en su planificación y gestión.
- Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción, informar sobre ellos, e incorporar acciones tendientes a reducirlos.
- Articular las instituciones para que coordinen acciones a fin de prevenir y mitigar los riesgos, así como para enfrentarlos, recuperar y mejorar las condiciones anteriores a la ocurrencia de una emergencia o desastre.
- Realizar y coordinar las acciones necesarias para reducir vulnerabilidades y prevenir, mitigar, atender y recuperar eventuales efectos negativos derivados de desastres o emergencias en el territorio nacional.
- Garantizar financiamiento suficiente y oportuno para el funcionamiento del sistema, y coordinar la cooperación internacional dirigida a la gestión de riesgo. (Asamblea Nacional, 2019)

Art. 390.- Los riesgos se gestionarán bajo el principio de descentralización subsidiaria, que implicará la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico. Cuando sus capacidades para la gestión del riesgo sean insuficientes, las instancias de mayor ámbito territorial y mayor capacidad técnica y financiera brindarán el apoyo necesario con respeto a su autoridad en el territorio y sin relevarlos de su responsabilidad.

Los presentes articulados enfatizan justamente en el desarrollo de espacios de información para la gestión de riesgos de desastres, con datos que ayuden a concienciar sobre las formas de actuar ante un terremoto, erupción volcánica hasta inundaciones, pero hay recordar que se debe hacer énfasis en el diagnóstico de los riesgos que se pueden presentar en el país, por lo cual los comunicadores deben prepararse en temáticas como desastres naturales, cultura de prevención, riesgos, amenazas, emergencia, para proporcionar la información más esencial en base a las leyes vigentes.

En la Ley Orgánica de Comunicación no se hace una referencia directa de desastres naturales, pero si del tratamiento de la información en el siguiente articulado:

Derechos de libertad

Art. 22.- Derecho a recibir información de relevancia pública veraz. - Todas las personas tienen derecho a que la información de relevancia pública que reciben a través de los medios de comunicación sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada.

La verificación implica constatar que los hechos difundidos efectivamente hayan sucedido.

La contrastación implica recoger y publicar, de forma equilibrada, las versiones de las personas involucradas en los hechos narrados, salvo que cualquiera de ellas se haya negado a proporcionar su versión, de lo cual se dejará constancia expresa en la nota periodística.

La precisión implica recoger y publicar con exactitud los datos cuantitativos y cualitativos que se integran a la narración periodística de los hechos. Son datos cualitativos los nombres, parentesco, función, cargo, actividad o cualquier otro que establezca conexidad de las personas con los hechos narrados. Si no fuese posible verificar los datos cuantitativos o cualitativos, los primeros serán presentados como estimaciones y los segundos serán presentados como suposiciones.

La contextualización implica poner en conocimiento de la audiencia los antecedentes sobre los hechos y las personas que forman parte de la narración periodística.

La ley no especifica con claridad el tema de desastres naturales, pero si determina el derecho a la información enfatizando que debe publicarse aquella verificada, dando datos precisos, poniendo en conocimiento de la audiencia los hechos y sucesos, entre ellos incluyen los terremotos, inundaciones, erupciones, entre otros.

Ley Orgánica de Comunicación.

Art. 1.- Esta ley tiene por objeto desarrollar, proteger, promover, garantizar, regular y fomentar, el ejercicio de los derechos a la comunicación establecidos en los instrumentos de derechos humanos y en la Constitución de la República del Ecuador.

Además, el objeto de esta Ley comprenderá la protección del derecho a ejercer la libertad de expresión, y a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole a través de medios de comunicación.

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Art. 4.- Principios de Aplicación de la Ley. -

a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas

b) El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley;

c) El ejercicio de la función pública, está sometido al principio de apertura y publicidad de sus actuaciones.

d) Las autoridades y jueces competentes deberán aplicar las normas de esta Ley Orgánica de la manera que más favorezca al efectivo ejercicio de los derechos aquí garantizados; y, e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público.

2.6 Georeferencial

Los datos del cantón Alausí se encuentran en diferentes fuentes de información, principalmente en internet en páginas oficiales. Según Viaja Ecuador (S.F.):

> Conocida como la "Ciudad de los Cinco Patrimonios", Alausí es un Pueblo Mágico de enorme riqueza natural, histórica y cultural. Entre sus estrechas calles empedradas, engalanadas con casas de tipo republicano y balcones decorados con flores, la ciudad transmite paz y armonía; por lo que es Patrimonio Cultural del Ecuador. Alausí está envuelta entre tradiciones, historias y el paso de los años. La Nariz del Diablo, su línea férrea, su Centro Histórico, su reloj, sus poblados aledaños, sus cascadas y la belleza paisajística que la abraza, hacen de esta localidad un lugar mágico para perderse en un viaje inolvidable. Estos y otros detalles de la localidad se pueden conocer en la tradicional "Callejoneada Alauseña", acto donde un cantante y un narrador urbano describen el patrimonio, cultura, historia, leyendas y atractivos alauseños.

San Pedro de Alausí está ubicado en la provincia de Chimborazo, a 95 km de Riobamba, lo que representa un trayecto de aproximadamente 1 hora y 40 minutos. Este cantón limita al norte con Guamote y Pallatanga; al sur con Chunchi, Cumandá y las provincias de Azuay y Cañar; al este con Guamote y Morona Santiago; y al oeste con Pallatanga, Cumandá y Guayas. (Viaja Ecuador, S.F.):

La presente investigación comprende como campo de estudio al Cantón Alausí, perteneciente a la provincia de Chimborazo, enfocándonos principalmente en los cinco barrios que fueron afectados por el deslizamiento de tierra ocurrido el 26 de marzo en horas de la noche, estos son: Casual, Control Norte, La Esperanza, Nueva Alausí, Pircapamba, Bua.

Imagen 1. Ubicación de la zona urbana del cantón Alausí



Fuente: *Google Maps*

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Descriptivo

Para Hernández-Sampieri et al (2010): "(…) se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes." Esta investigación se utilizará para especificar las propiedades, características y perfiles de la gestión de la comunicación de crisis durante desastres naturales, por ende, se pretende mostrar de manera detallada los diversos procedimientos comunicacionales que se manejó durante la crisis a consecuencia de los fenómenos naturales, aquello permitirá obtener una visión clara y detallada de los diferentes elementos clave de la gestión de la comunicación durante desastres naturales.

3.2 Enfoque de la investigación

Enfoque Mixto

Para el enfoque de la presente tesis se escogido, según Hernández, Fernández y Baptista et al (2010), El enfoque de la investigación es de carácter mixto, cuantitativo y cualitativo.

Esta elección se fundamenta en la necesidad de obtener una comprensión completa de la gestión de la comunicación durante el deslave en Alausí. Las encuestas proporcionarán datos cuantitativos para analizar patrones generales y tendencias, mientras que las entrevistas permitirán explorar a profundidad las percepciones individuales y las experiencias. La complementariedad de ambos métodos garantizará la validación cruzada de resultados, fortaleciendo la confiabilidad y ofreciendo una interpretación completa y matizada de los hallazgos. Este enfoque que integra atiende la complejidad inherente a la comunicación en crisis, también ofrece una comprensión holística que enriquecerá la calidad del análisis.

3.3 Métodos de investigación

3.3.1 Inductivo

Al recurrir al enfoque cualitativo que es inductivo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), por medio de la observación se obtiene información. Se aplicó inicialmente para explorar y comprender las diversas estrategias de comunicación utilizadas durante el evento. A través de la revisión de documentos, entrevistas y análisis de contenido, se buscarán patrones y tendencias emergentes para formar un marco conceptual. Posteriormente, el método

3.3.2 Deductivo

La investigación se encamina con el enfoque cuantitativo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), el mismo se entiende como deductivo, pues mediante la medición objetiva de datos numéricos se puede deducir y generalizar los resultados obtenidos de la percepción de los públicos externos. Este enfoque estructurado permitirá una comprensión profunda y contextualizada de la comunicación durante el deslave en Alausí.

3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

3.4.1 Entrevistas

Se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con expertos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) en gestión de desastres y otros actores clave, los cuales, proporcionarán una perspectiva cualitativa profunda sobre la efectividad de las estrategias de comunicación, las experiencias individuales y las percepciones durante el deslave. Por ende, las preguntas están diseñadas para explorar las acciones tomadas, los desafíos encontrados y las recomendaciones para mejorar la comunicación en futuros desastres. (Barrero Ticona, 2023)

3.4.2 Encuestas

Se implementarán encuestas entre la comunidad afectada para recopilar datos cuantitativos sobre su percepción de la comunicación durante el deslave. Las encuestas contendrán preguntas estructuradas consultarán a la población sobre la comunicación de riesgos (Barrero Ticona, 2023). Los resultados cuantitativos de las encuestas se complementarán con las narrativas cualitativas

recopiladas a través de las entrevistas, proporcionando una visión integral de la gestión de comunicación en el contexto del desastre natural en Alausí.

3.5. Universo, Población y Muestra

Universo:

La presente investigación acerca de la gestión de la comunicación de crisis en desastres naturales, caso deslave en Alausí está compuesto por una totalidad de la población del cantón perteneciente a la provincia de Chimborazo, la cual está constando con 44.089 habitantes, según el censo realizado en 2022 - 2023 por el INEC (2022).

Población:

El cantón Alausí cuenta con 1 zona urbana y 9 rurales:

Tabla 2. Población del Cantón Alausí

PARROQUIA	URBANO	RURAL	TOTAL
ACHUPALLAS	-	10.529	10.529
ALAUSÍ	6.330	3.880	10.210
GUASUNTOS	-	2.413	2.413
HUIGRA	-	2.352	2.352
MULTITUD	-	2.084	2.084
PISTISHI (NARIZ DEL DIABLO)	-	345	345
PUMALLACTA	-	905	905
SEVILLA	-	803	803
SIBAMBE	-	3.869	3.869
TIXAN	-	10.579	10.579
Total	6.330	37.759	44.089

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Muestra:

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza

E: Error

N= 6,330

Z= 95% (1,96)

E= 5% (0,05)

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1-p)}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times (1-p)}$$

$$n = \frac{6{,}330 \times (1{,}96)^2 \times 0{,}5 \times (1-0{,}5)}{(6{,}330-1) \times (0{,}05)^2 + (1{,}96)^2 \times 0{,}5 \times (1-0{,}5)}$$

$$n = \frac{6{,}084.612}{16{,}78265}$$

$$n = 363$$

Muestra Cualitativa

En relación a la muestra cualitativa se ha considerado la realización de entrevista a profesionales conocedores del tema sobre gestión de riesgos y comunicación de riesgos. Se ha utilizado el criterio de muestra de expertos según Hernández-Sampieri et al (2010, pág. 397), como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Tabla de entrevistas según el criterio de expertos

N	Profesional	Área de experticia	Observación
1	Dr. Abelardo Paucar	Gestión de riesgos	Docente investigador de la Universidad Estatal de Bolívar en la Carrera de Riesgos y Desastres. Ha publicado varias investigaciones sobre gestión de riesgos en revistas de alto impacto a nivel regional y global.
2	Mgs. Carlos Alberto Macías Flores	Dirección de Comunicación	Periodista de profesión y Máster en planificación. Vicepresidente Nacional de "FENAPE". Periodista UCOM de CGREG

			Desempeñado como director de Comunicación DIRCOM de Teleamazonas. Asesor de comunicación para varias instituciones
3	Mgs. Pedro José Aulestia Auz	Director de Investigación y Estrategia	Consultor y Estratega Político con experiencia en comunicación de crisis, posee una sólida formación académica en Ciencias Políticas y Economía.
4	Mgs. Aura Anchundia	Comunicadora y directora de Comunicación	Ex Docente en la UEB. Directora en UNIVERSUM RADIO. Director de comunicaciones de marketing y relaciones públicas.
5	Lic. Marlon Quintana	Licenciado en Comunicación Social	Comunicador social con trayectoria en la ciudad de Guaranda.

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

3.6. Procesamiento de la Información

De esta manera, en el apartado cuantitativo se aplicaron encuestas a la muestra de la población de 363 habitantes de la zona urbana del cantón Alausí, las cuales, fueron desarrolladas en función del conocimiento de los habitantes sobre acciones, comunicados o noticias sobre temas enfocados a los desertases naturales. Por medio de una encuesta con un cuestionario de 12 preguntas cerradas dicotómicas y de opción múltiple, fueron consultados temas sobre prevención de riesgos y comunicaciones institucionales.

En la sección cualitativa se aplicaron cuestionarios de entrevistas a expertos y comunicadores especializados sobre la temática, con el fin de obtener una comprensión detallada sobre cómo se manejan los procesos de comunicación en situaciones de emergencia y crisis. Además, las entrevistas permitieron conocer las prácticas, herramientas y enfoques que emplean los profesionales para informar y orientar a la población en momentos de riesgo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

En la presente sección se muestran los resultados de la recolección de datos obtenidos a través de encuestas aplicadas a la población del cantón Alausí y las entrevistas realizadas a expertos en comunicación. Estos resultados permitieron un análisis profundo sobre las percepciones y conocimientos de los habitantes respecto a la comunicación de riesgos y prevención de desastres.

Las encuestas aplicadas a una muestra representativa de la población permitieron captar datos cuantitativos sobre el nivel de acceso a información de potenciales riesgos y acciones de comunicación en este sentido. Por otro lado, las entrevistas con los expertos brindaron información cualitativa que apoya la interpretación de los datos. Esto proporciona una perspectiva técnica y profesional sobre la gestión de la comunicación de riesgos en escenarios de potenciales eventos naturales.

A continuación, el resultado de las encuestas.

Pregunta 1. Conocimiento -planificación - de prevención de desastres naturales.

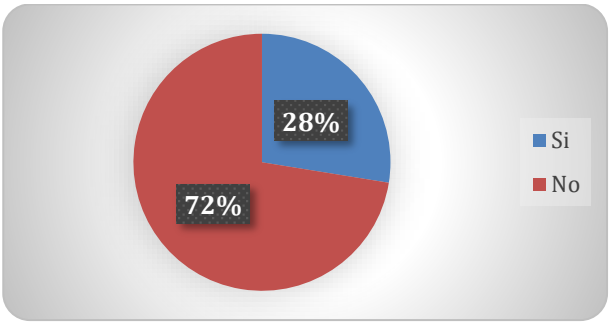
¿Tiene usted conocimiento si su barrio, ciudadela o localidad dispone o ha sido planificado algún programa o actividad que tenga relación en la prevención de desastres naturales?

Tabla 4. Resultados pregunta 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	100	28%
No	263	72%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 1. Conocimiento sobre prevención de desastres



Elaborado por: *Hurtado D y Martínez M*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

La encuesta realizada a 363 habitantes mayores de 15 años del cantón Alausí mostró resultados en cuanto a la disponibilidad de programas de prevención de desastres naturales en los barrios de la localidad. El 28% de los encuestados, respondió afirmativamente sobre el conocimiento de la existencia de dichos programas. En contraste, el 72% de personas, no conoce de iniciativas sobre prevención de riesgos en sus respectivos barrios.

Pregunta 2. Conocimiento de riesgos de desastres naturales

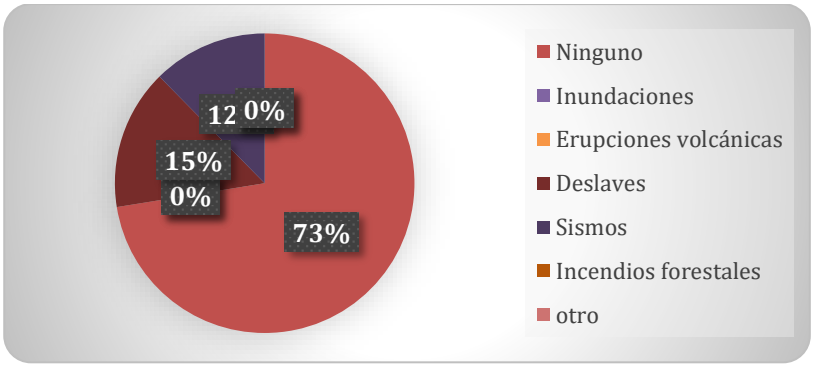
En caso de haber respondido de manera afirmativa a la pregunta anterior, en el ítem 1 indique cuál.

Tabla 5. Resultados opciones pregunta 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ninguno	263	72%
Inundaciones	0	0%
Erupciones volcánicas	0	0%
Deslaves	55	15%
Sismos	45	12%
Incendios forestales	0	0%
Otro	0	0%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 2. Conocimiento sobre riesgos



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

El 72% no respondieron a esta pregunta, lo cual concuerda con los resultados de la pregunta 1. De los que sí respondieron, 55 personas (15%) indicaron que cuentan con programas de prevención

de deslaves, mientras que 45 personas (12%) mencionaron programas relacionados con la prevención de sismos. Cabe destacar que ninguno de los encuestados reportó la existencia de programas de prevención para otros desastres naturales como inundaciones, erupciones volcánicas, incendios forestales u otros tipos de eventos.

Pregunta 3. Participación en simulacros de prevención de desastres naturales

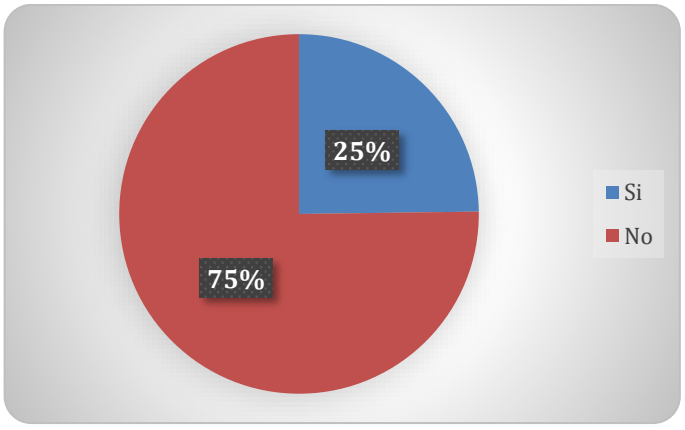
¿Ha tenido la oportunidad de participar alguna vez en un simulacro de prevención y respuesta ante desastres naturales, cercanos a su lugar de residencia?

Tabla 6. Resultados pregunta sobre simulacros.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	90	25%
No	273	75%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 3. Participación en simulacros



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

Según los datos proporcionados, por las respuestas de la encuesta, los resultados indican que solo 90 personas, que representan el 25% de los encuestados, respondieron afirmativamente haber tenido la oportunidad de participar en este tipo de simulacros. Por otro lado, una amplia mayoría de 273 personas, equivalente al 75% de los encuestados, respondió de manera negativa, indicando que no han participado en simulacros de prevención y respuesta ante desastres naturales.

Pregunta 4. Percepción de importancia de información de desastres.

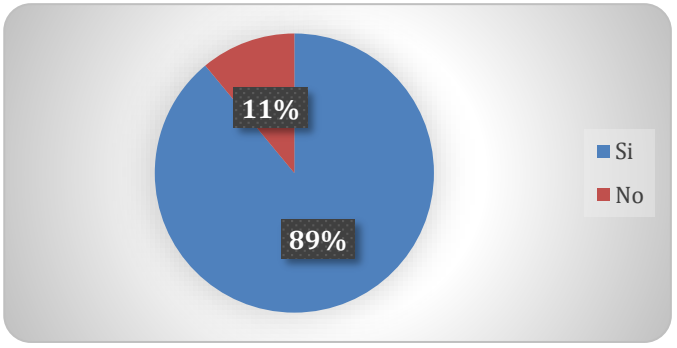
Según su criterio ¿Considera importante estar informado acerca de cómo actuar antes, durante y después de un desastre natural?

Tabla 7. Resultados sobre percepción de la información

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	323	89%
No	40	11%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 4. Percepción necesidad de información



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los datos proporcionados, se encuestó a un total de 363 personas en el cantón Alausí sobre la importancia de estar informado acerca de cómo actuar antes, durante y después de un desastre natural. Los resultados muestran que una abrumadora mayoría de 323 personas, equivalente al 89% de los encuestados, considera importante estar informado sobre este tema. Por otro lado, solo 40 personas, que representan el 11% restante, respondieron que no lo consideran importante estar informado sobre cómo se debe actuar en diversos casos de desastres naturales.

Pregunta 5. Percepción de la población sobre gestión de riesgos y desastres por parte de instituciones públicas.

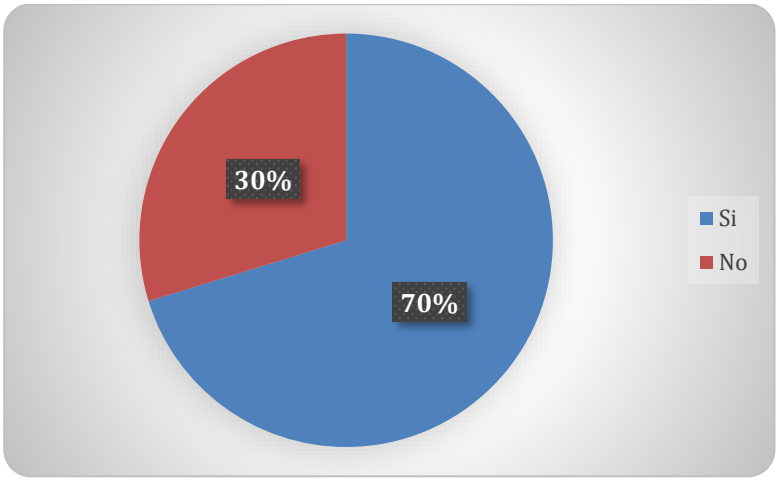
Desde su criterio ¿Considera usted que se les trata con la debida importancia a los temas de prevención sobre desastres naturales por parte de las instituciones responsables?

Tabla 8. Percepción de importancia de la prevención de riesgos por las instituciones.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	108	30%
No	255	70%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 5. Prevención de riesgos.



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los datos recopilados, se encuestó a un total de 363 habitantes del cantón Alausí sobre si creen que se les da la debida importancia a los temas de prevención sobre desastres naturales. Los resultados muestran que 255 personas, que representan el 70% de los encuestados, consideran que sí se les da la importancia adecuada a estos temas. Por otro lado, 108 personas, equivalentes al 30% restante, opinan que no se le otorga la debida importancia al tema.

Pregunta 6. Conocimiento de la población sobre las instituciones que prestan auxilio en caso de desastres.

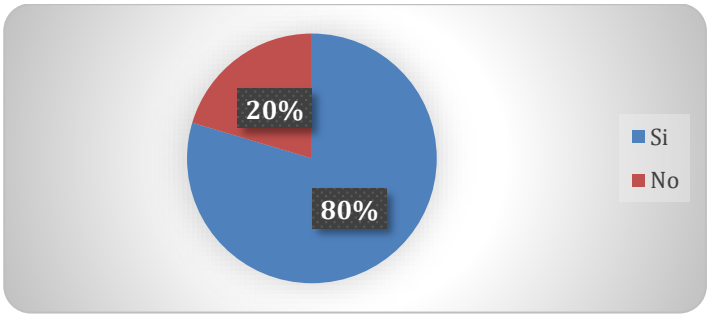
¿Tiene usted conocimiento de cuál es la institución de auxilio o ayuda comunicarse en caso de enfrentar un desastre natural?

Tabla 9. Resultados consulta sobre instituciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	289	80%
No	74	20%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 6. Gráfico de pregunta sobre instituciones responsables.



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

Según los datos proporcionados, se encuestó a un total de 363 habitantes del cantón Alausí sobre si tienen conocimiento de a qué institución de auxilio comunicarse en caso de enfrentar un desastre natural. Los resultados muestran que 289 personas, equivalentes al 80% de los encuestados, respondieron afirmativamente, es decir, sí tienen conocimiento de a qué institución contactar en esa situación. Por otro lado, 74 personas, que representan el 20% restante, respondieron que no tienen ese conocimiento.

Pregunta 7. Conocimiento sobre números de auxilio en caso de eventos naturales.

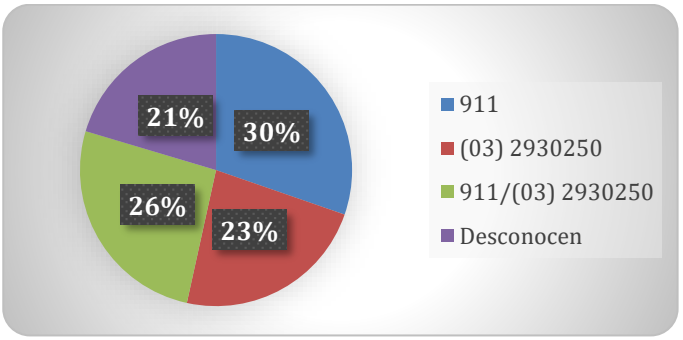
De haber sido su respuesta fue afirmativa en el ítem 6, puede señalar los números de emergencia que conoce en caso de algún evento adverso.

Tabla 10. Resultados de conocimiento de números de emergencia.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
911	110	30%
(03) 2930250	84	23%
911/ (03) 2930250	95	26%
No conocen	74	20%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 7. Porcentajes números de contacto



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

De las personas encuestadas, 110 individuos, equivalentes al 30%, mencionaron el Servicio Integrado ECU 911. Mientras tanto, 84 personas, representando el 23%, indicaron el número del Cuerpo de Bomberos de Alausí. Adicionalmente, 95 encuestados, correspondientes al 26%, proporcionaron ambos números de emergencia. Sin embargo, es preocupante que 74 personas, es decir, el 20% de los encuestados, admitieron no tener conocimiento alguno sobre los números de emergencia.

Pregunta 8. Consulta a la población sobre la disponibilidad de equipos para desastres naturales

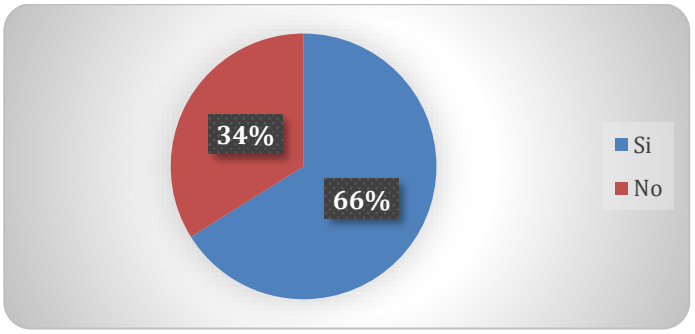
¿Dispone de equipos de seguridad, como mochilas o botiquines, para hacer frente a situaciones adversas como un terremoto, una erupción volcánica o un deslizamiento de tierra?

Tabla 11. Equipo de seguridad para desastres

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	240	66%
No	123	34%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 8. Posesión de equipos de seguridad



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

Se consultó a los participantes si disponían de equipos de seguridad, como mochilas o botiquines, para hacer frente a situaciones adversas como terremotos, erupciones volcánicas o deslizamientos de tierra. Los resultados revelaron que 240 personas, equivalentes al 66% de los encuestados, respondieron afirmativamente, indicando que sí cuentan con este tipo de equipos de emergencia. Por otro lado, 123 personas, representando el 34% restante, admitieron no disponer de tales equipos de seguridad en sus hogares o lugares de residencia.

Pregunta 9. Percepción de la información sobre la información proporcionada en el deslave en Alausí.

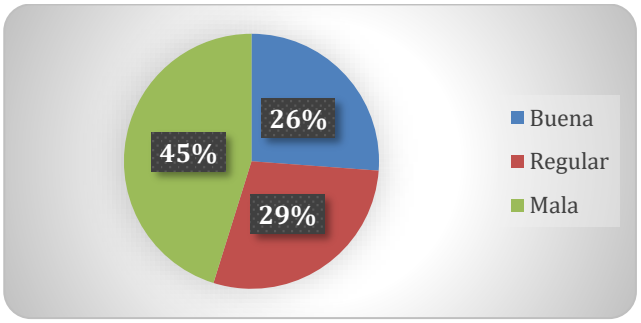
Según su interpretación, con las opciones de pregunta ¿cómo calificaría la información proporcionada por los medios de comunicación durante el deslave ocurrido en el cantón Alausí el 26 de marzo de 2023?

Tabla 12. Percepción de la comunicación durante el desastre natural.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	95	26%
Regular	104	29%
Mala	164	45%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 9. Porcentajes de las opciones.



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

Las respuestas obtenidas revelaron que 95 personas, equivalentes al 26% de los encuestados, consideraron que la información fue buena. Por otro lado, 104 individuos, representando el 29%, calificaron la información como regular. Sin embargo, llama la atención que una mayoría significativa de 164 personas, correspondiente al 45% de los encuestados, evaluó la información proporcionada por los medios de comunicación poco adecuada.

Pregunta 10. Mejoramiento de la comunicación de riesgos y desastres.

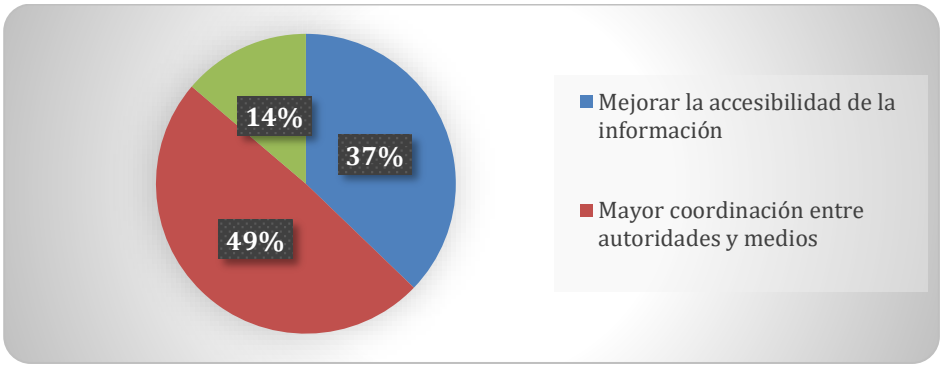
De las siguientes opciones ¿podría sugerir acciones para fortalecer la comunicación de crisis en futuros eventos similares en Alausí?

Tabla 13. Opciones de mejora

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejorar la accesibilidad de la información	135	37%
Mayor coordinación entre autoridades y medios	178	49%
Mayor énfasis en la educación pública sobre medidas de Seguridad	50	14%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 10. Resultados de acciones de mejora



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

Las respuestas obtenidas revelaron que 135 personas, representando el 37% de los encuestados, sugirieron mejorar la accesibilidad de la información. Por otro lado, una mayoría significativa de 178 personas, equivalente al 49%, consideró que se requiere una mayor coordinación entre las autoridades y los medios de comunicación. Además, 50 habitantes, correspondientes al 14% restante, enfatizaron la necesidad de un mayor énfasis en la educación pública sobre medidas de seguridad.

Pregunta 11. Uso de redes sociales por parte de la población en el cantón Alausí.

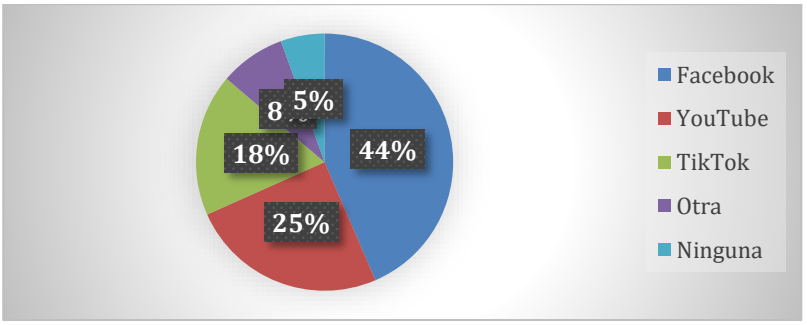
¿De la siguiente opción ¿puede señalar usted cual es la red social que más utiliza en sus actividades diarias?

Tabla 14. Redes sociales usadas por la población

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Facebook	158	43,50%
YouTube	90	24,80%
TikTok	65	17,90%
Otra	30	8,30%
Ninguna	20	5,50%
Total	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 11. Uso de redes sociales.



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e interpretación:

El 43,53% señala en uso de Facebook. YouTube tiene el 25% para el consumo de contenido multimedia, tiene una alta penetración en la población. En tercer lugar, TikTok con 18% que, aunque popular, es usada especialmente entre la población más joven. Otra con 8 %, incluye redes sociales menos populares o más específicas, como Instagram o Twitter, que pueden ser menos frecuentes en áreas rurales. Ninguna con 5% muestra un pequeño porcentaje de la población puede no utilizar redes sociales, ya sea por falta de acceso a internet o desinterés en las mismas.

Pregunta 12. Accesos a medios de comunicación por parte de la población.

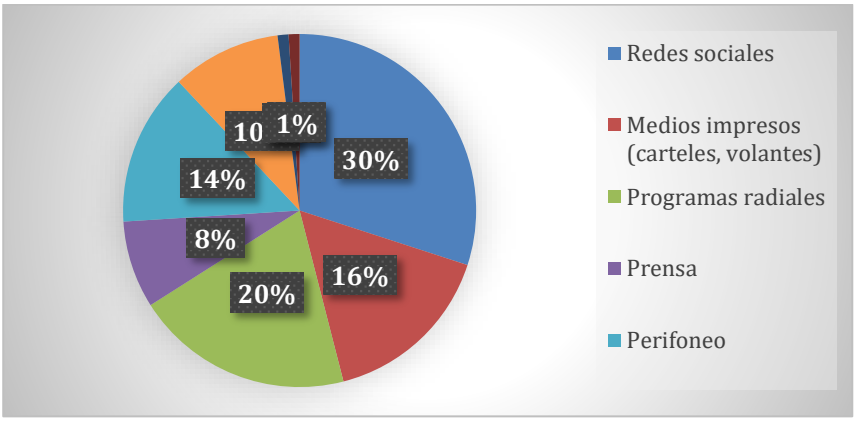
De las siguientes opciones, ¿cuáles productos comunicacionales usted ha tenido a su alcance o acceso?

Tabla 15. Medios de comunicación disponibles

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Redes sociales	150	30%
Medios impresos (carteles, volantes)	80	16%
Programas radiales	100	20%
Prensa	40	8%
Perifoneo	70	14%
Televisión	50	10%
Otra	5	1%
Ninguna	5	1%
TOTAL	363	100%

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Gráfico 12. Porcentajes de uso de medios



Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Análisis e Interpretación:

Las redes sociales es el medio más utilizado por los habitantes, con el 30%. La radio, con un 20% de uso sigue siendo relevante. El material impreso con un 16%. Perifoneo con un 14% en áreas donde los medios digitales no tienen alcance. La televisión, con un 10%, es utilizada por una parte de la población. Solo el 8% de la población consultó la prensa escrita para informarse. Otra (1%) **y** Ninguna (1%)**.**

Entrevistas dirigidas a expertos en gestión de comunicación

Entrevista N°1

Entrevistado: Mgs. Abelardo Paucar

Cargo: Docente de la Carrera de Gestión de Riesgos de la Universidad Estatal de Bolívar

Experto en Gestión de Riesgos

P1: ¿Considera que hubo una gestión de la información durante el deslave en Alausí, según lo que pudo percibir?

R1: Una de las principales debilidades observadas es la falta de un manejo adecuado de la comunicación en situaciones de crisis. Esto se debe, en gran medida, a que muchos profesionales de la comunicación necesitan fortalecer sus conocimientos para responder de manera efectiva ante este tipo de situaciones. Lamentablemente, la comunidad de Alausí tuvo que enfrentar una tragedia devastadora, con la pérdida de vidas, personas desaparecidas y graves daños en infraestructura. En este contexto, una comunicación ineficaz puede aumentar la crisis entre la población por ese motivo es sumamente importante gestionar la información de manera responsable y precisa. En el caso de Alausí, se evidenció la necesidad de mejorar los procesos de manejo de comunicación, especialmente frente a eventos como el deslave que afectó tan profundamente a esta comunidad.

P2: Desde el punto de vista comunicacional ¿Qué se debería haber hecho antes durante y después del deslave?

R2: Considerar tres fases importantes en el manejo de situaciones de emergencia. En el antes, en cuanto a los profesionales de la comunicación, deberían tener una capacitación adecuada, una orientación de manera más objetiva, sin generar pánico o sensacionalismo, que muchas veces eso

provoca mayor incertidumbre, mayor preocupación en la población. Durante casos de desastres naturales es fundamental que la información se maneje mediante canales oficiales.

P3: ¿Qué canales de comunicación considera que fueron más efectivos en la difusión de mensajes clave durante la emergencia, y que mejoras sugiere para futuros desastres?

R3: Básicamente los medios de comunicación siempre juegan un rol importante, en este caso los mensajes fueron difundidos a través de los reportajes que hacían en la televisión y también la transmisión por medio de las radiodifusoras, que en este caso canales que la población está pendiente de ver qué sucede tanto a las personas afectadas y a nivel nacional. Entonces, lo recomendable para que esa información sea verdad, se debe acudir a las fuentes oficiales como son las autoridades quienes están informando a través del canal, en este caso es el Comité de Operaciones de Emergencia, que son los que tienen los reportes de cada situación que se presenta por diversos factores, tanto en el tema social, económico, infraestructuras. Los periodistas deben acudir a esta fuente oficial para poder informar de manera más veraz a la ciudadanía que está pendiente de este tipo de emergencias.

P4: ¿Cómo debería fortalecerse la coordinación entre los diferentes actores para mejorar el flujo de información durante desastres de gran magnitud?

R4: Ecuador es un país expuesto a grandes desastres y demuestran las experiencias, por parte de los periodistas, siempre es importante que se capaciten en estos protocolos de cómo manejar la información. La fuente oficial siempre en situaciones de emergencia, desde el ámbito local, parroquial, cantonal o provincial, que son los COES de cada territorio, o si en caso de una gran emergencia nacional, se forman los comités de operación nacional. Entonces, mantener esa comunicación entre los periodistas y las fuentes oficiales es importante. Además, en esta estructura del comité de emergencia se prevé tener un área de la comunicación que precisamente emiten boletines de prensa oficiales, con los datos de afectados y toda la situación que ha generado. Por ende, los desastres naturales de menor magnitud se dan en territorios más pequeños, hasta grandes desastres que afectan de manera considerable a la población.

Por ejemplo, el terremoto que sucedió en Manabí y Esmeraldas, en donde la comunicación fue clave para no generar más pánico a los habitantes. Entonces, esa es una estrategia de que los

comunicadores sociales, por un lado, capaciten y por otro lado acudan a fuentes oficiales para generar mensajes efectivos, también es necesario que las diferentes instituciones que ayudan en las situaciones de desastres naturales remiten los informes a esta instancia que maneja las emergencias.

P5: ¿Desde que experiencia de la gestión de riesgos, considera importante los aspectos relacionados con la comunicación de riesgos?

R5: En gestión de riesgos siempre se habla de trabajar en equipo, por un lado, las autoridades, las instituciones, personal técnico y la población, pero en ese triángulo que trabaja en situaciones de riesgo hay un eje transversal o un ente articulador que es la comunicación. Entonces, por ese motivo es que el rol del comunicador social es muy importante para poder prevenir y difundir a la población que por ejemplo no se ubica en zonas de riesgo, en este caso las ayudas que se puede ver desde los organismos nacionales o internacionales juegan un rol muy importante como articulador entre las diferentes instancias. Entonces el comunicador social juega ese rol de interlocutor entre estos diferentes actores. La comunicación es muy clave para situaciones de riesgos y en casos de desastres naturales.

Entrevista N°2

Experto en DirCom

Entrevistado: Mgs. Carlos Alberto Macías Flores

Cargo: Vicepresidente Nacional de “FENAPE”. Periodista UCOM de CGREG

Un periodista de profesión y máster en planificación y Ex DirCom del canal Teleamazonas

P1: Desde el enfoque de la Dirección de Comunicación (DIRCOM), ¿Cuáles considera que fueron las principales debilidades en la gestión comunicacional antes y durante el deslave en Alausí?

R1: Al analizar la situación comunicacional antes y durante el deslave en Alausí, se identificaron varias debilidades clave desde el enfoque de la DIRCOM. Primero, debido a la ubicación geográfica de la Unidad de Control de Información (UCI), no se contaba con una dirección de comunicación con las condiciones tecnológicas ni el personal profesional adecuado para gestionar

un desastre de esta magnitud. Aunque algunas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales contaban con el área de comunicación institucional, quienes carecían de la formación y las herramientas necesarias para coordinar y manejar la información de manera efectiva en una situación de emergencia.

Durante el levantamiento de información, se evidenció que los comunicadores locales no podían organizar y dirigir la información crucial que se generaba en tiempo real. Esto provocó un caos informativo, ya que no se supo cómo priorizar ni difundir de forma estratégica los mensajes necesarios para la población y las autoridades. Si se hubiera contado con un profesional en comunicación preparado para actuar en situaciones de prevención de desastres, habría sido más sencillo definir qué información era importante, ya fuera sobre los hechos acontecidos, la solicitud de apoyo a nivel provincial y nacional.

En lugar de aquello, la información fue manejada inicialmente por locutores locales sin formación adecuada sobre cómo realizar una buena gestión de la comunicación de crisis, quienes se convirtieron en los voceros principales que por lo general existió una difusión de información de manera desorganizada, lo que agravó el impacto del desastre, ya que se trataba de una tragedia de gran magnitud que involucraba la pérdida de vidas humanas. La falta de un centro de comunicación o de una dirección estratégica en la comunicación (DIRCOM) preparado para este tipo de acontecimientos complicó aún más la situación, evidenciando la necesidad urgente de un manejo profesional de la información en desastres naturales.

P2: ¿Qué rol cree que debe desempeñar un DIRCOM en la coordinación con organismos locales y medios de comunicación para una mejor difusión de mensajes preventivos en desastres naturales como el de Alausí?

R2: Su función principal es coordinar de manera estratégica con los organismos locales y los medios de comunicación para garantizar que los mensajes preventivos y la información crítica lleguen a la población de manera clara, precisa y oportuna.

Como líder comunicacional, el DIRCOM debe estar capacitado para decodificar la información técnica y convertirla en mensajes comprensibles para la comunidad. Aquello implica no solo la difusión de información, sino también la generación de contenido relevante que oriente a la

población sobre cómo actuar antes, durante y después de un desastre. En este proceso, es crucial que el DIRCOM tenga una visión estratégica, que no se limite solo a la producción audiovisual o al contenido gráfico, como a menudo ocurre en la actualidad. Por ende, es relevante manejar herramientas visuales como videos cortos o publicaciones gráficas, el verdadero reto es generar contenido de calidad que aporte valor y no solo se quede en lo superficial.

En este sentido, el DIRCOM debe evitar que la comunicación se convierta en una simple reproducción de videos o textos breves que, si bien son útiles, pueden no ser suficientes para informar adecuadamente en situaciones de emergencia. En lugar de centrarse exclusivamente en el formato, debe priorizar el contenido y la claridad del mensaje, asegurándose de que llegue de manera efectiva a todos los grupos de interés.

Además, en un entorno donde la inmediatez es esencial, el DIRCOM debe gestionar los tiempos de difusión de manera eficiente. A menudo, hay una sobrecarga de información y poco espacio para que los mensajes más importantes se destaquen, es tarea del DIRCOM asegurarse de que los contenidos realmente relevantes sean priorizados y que no se pierdan en el mar de información que circula constantemente.

P3: ¿Qué estrategias comunicacionales considera esenciales para fortalecer la prevención de desastres naturales en comunidades vulnerables, como las afectadas por el deslave en Alausí?

R3: Para fortalecer la prevención de desastres en comunidades vulnerables como Alausí, es esencial implementar estrategias de comunicación adaptadas al contexto local y a las características de la población. La clave es realizar un análisis técnico del entorno geográfico para identificar los riesgos más probables y trabajar en conjunto con expertos y líderes locales. Un DIRCOM debe actuar no solo como un gestor de información, sino también como un educador que involucre a la comunidad, utilizando medios accesibles como radios locales y redes sociales para difundir mensajes claros y efectivos. Además, la participación comunitaria y la colaboración con autoridades y organizaciones especializadas son fundamentales para garantizar que los mensajes preventivos sean coherentes y lleguen de forma oportuna. La capacitación continua en comunicación de riesgos y la capacidad de actuar con rapidez en situaciones de emergencia son indispensables para un DIRCOM, que debe estar preparado para orientar a la población en tiempos críticos.

P4: ¿Cómo deberían formarse los futuros comunicadores en DIRCOM para gestionar la comunicación de riesgos en situaciones de emergencia, teniendo en cuenta las limitaciones de recursos y la inmediatez de la crisis?

R4: Para que los futuros comunicadores en DIRCOM gestionen adecuadamente la comunicación de riesgos en situaciones de emergencia, deben recibir formación especializada en la generación de contenidos desde zonas de difícil acceso y aprender a gestionar la información en contextos críticos. Es fundamental que se capaciten en levantamiento de datos y evaluación de riesgos geográficos, técnicos y ambientales, así como en técnicas de comunicación efectiva en condiciones adversas, con el objetivo de anticipar desastres y transmitir información precisa. Además, el DIRCOM debe ser más que un simple comunicador o productor de contenidos; necesita desempeñarse también como un educador, capaz de explicar claramente a la comunidad los riesgos que enfrentan y cómo mitigarlos. El conocimiento en comunicación de crisis, sumado a habilidades prácticas en la decodificación y transmisión rápida de información relevante, es clave para mejorar la respuesta en situaciones de emergencia.

P5: ¿Qué papel cree que juega la comunicación interna dentro de las instituciones gubernamentales y de socorro en la efectividad de la respuesta ante desastres?

R5: La comunicación interna dentro de las instituciones gubernamentales y de socorro juega un papel crucial en la efectividad de la respuesta ante desastres, ya que los funcionarios se convierten en voceros esenciales. Si los miembros de una institución no están al tanto de las decisiones y políticas de su entidad, es difícil que puedan transmitir información clara a la comunidad. El flujo de información interno debe ser preciso y estar alineado con los objetivos de gestión de riesgos para que los voceros, tanto formales como informales, puedan comunicar de manera asertiva. Una comunicación interna efectiva permite que los mensajes se transmitan correctamente, desde el funcionario con conocimientos técnicos hasta el ciudadano común, lo que ayuda a prevenir desastres al masificar la información correcta y fomentar acciones preventivas dentro de la sociedad.

Entrevista N°3

Experiencia en Comunicación en casos de Crisis

Entrevistado: Mgs. Pedro José Aulestia Auz

Cargo: Director de Investigación y Estrategia, Consultor y Estratega Político con experiencia en comunicación de crisis y una sólida formación académica en Ciencias Políticas y Economía.

P1: ¿Cómo evalúa el desempeño de los medios de comunicación locales y nacionales en la cobertura y difusión de información sobre el deslave en Alausí del 26 de marzo de 2023?

R1: Los medios de comunicación cumplieron el rol de difundir la noticia, quienes estaban a cargo de gestionar la crisis comunicacional no son los medios de comunicación sino las entidades gubernamentales a cargo desde lo local hasta lo nacional, entonces evaluar a los medios de comunicación tanto locales como nacionales es irrelevante en cuestión de comunicación de crisis, porque ellos están cumpliendo su rol. Las acciones que se realizan en territorio y están al frente de la emergencia son los gobiernos locales los gobiernos provinciales en este caso la prefectura de Chimborazo y la alcaldía del cantón Alausí. Además, un conjunto a las presidencias de las juntas parroquiales aledañas, pero sobre quién más recae la responsabilidad de la gestión de crisis es en el gobierno nacional.

P2: ¿Considera que la comunidad afectada en Alausí recibió información clara y oportuna antes y después del desastre? ¿Qué aspectos de la comunicación pueden mejorar en este tipo de situaciones?

R2: En el caso de la tragedia ocurrida en Alausí, es evidente que la comunidad afectada no recibió información clara y oportuna antes del desastre, cabe mencionar que en la crisis existen dos fases fundamentales: la de prevención y la reactiva.

En la fase de prevención, es crucial para evitar tragedias, las instituciones como la Secretaría de Gestión de Riesgos, el Ministerio de Transporte y los gobiernos locales fallaron en socializar adecuadamente la información. Estas entidades ya contaban con datos sobre el riesgo de deslaves y fallas geológicas en la zona, pero no actuaron de manera eficaz para advertir a la comunidad y evitar la catástrofe.

Uno de los grandes problemas que enfrentan las autoridades en situaciones de riesgo es la dificultad política de tomar decisiones impopulares, como la evacuación preventiva. En muchos

casos, las decisiones se ven influenciadas por intereses electorales, lo que pone en riesgo la seguridad de la población. Sin embargo, cuando se trata de la seguridad pública, la responsabilidad recae en las autoridades, quienes deben tomar decisiones que se acoplen de manera efectiva, independientemente de los costos políticos, para proteger a las personas vulnerables.

Un ejemplo reciente es el huracán Milton en Florida, donde, a pesar de la gravedad del evento, las autoridades emitieron una alerta seis días antes y organizaron un plan de evacuación obligatorio, lo cual permitió minimizar la pérdida de vidas humanas, lo que contrasta con lo ocurrido en Alausí, donde no se implementó un plan de prevención adecuado ni se socializó el riesgo efectivamente.

En la fase reactiva, la respuesta fue lenta y desorganizada. El gobierno tardó aproximadamente 11 horas en establecer un protocolo de emergencia, y en ese tiempo, los primeros en actuar fueron los propios sobrevivientes y cuerpos de bomberos locales. Esta falta de coordinación refleja la ausencia de una estrategia clara de respuesta ante desastres.

Para mejorar la comunicación en situaciones de este tipo, es fundamental que los medios de comunicación se enfoquen en la fase de prevención, no solo en informar durante o después del desastre. La planificación, socialización de riesgos y la preparación para la evacuación deben ser prioridades para evitar futuras tragedias.

P3: ¿Qué papel juega en las redes sociales en la gestión de crisis y cómo podrían optimizarse para mejorar la comunicación de riesgos en desastres naturales?

R3: Las redes sociales juegan un papel crucial en la gestión de crisis, especialmente en situaciones de desastres naturales, debido a su capacidad para difundir información de manera rápida y masiva. Sin embargo, uno de los mayores retos es controlar la desinformación que puede propagarse en momentos críticos. Por lo tanto, en situaciones de crisis, es común que las redes sociales generen especulación y miedo, lo cual afecta negativamente el estado emocional de la población. Esto ocurre cuando no existe una centralización de la información oficial, lo que provoca que circulen rumores y datos no verificados. Para evitar problemas en la difusión de información, lo primero que se debe hacer es establecer un canal oficial de comunicación, el cual sea reconocido por todos los actores involucrados: desde gobiernos locales y nacionales hasta medios de comunicación y organismos de socorro.

En momentos de crisis, como un desastre natural, es fundamental que la información oficial sea clara, precisa y difundida con rapidez, para calmar a la población y evitar que el miedo escale. Por ejemplo, si ocurre un incidente con víctimas, como un accidente o un deslave, las redes sociales pueden amplificar el impacto emocional al difundir datos incompletos o falsos, lo que genera pánico. Para mitigar estos efectos, es crucial que los medios de comunicación también asuman una responsabilidad ética en la verificación de datos, evitando publicar información no corroborada.

Por otro lado, las autoridades locales, como alcaldes y líderes comunitarios, deben estar alineados en un mismo discurso, siguiendo una línea única de comunicación que permita mantener el control y evitar la difusión de información contradictoria. Además, es esencial que cualquier dato incorrecto sea desmentido inmediatamente, antes de que cause confusión en la población.

P4: ¿Qué estrategias considera que deberían implementarse en la formación de los futuros comunicadores para enfrentar la difusión de información en situaciones de riesgo y emergencia?

R4: Para la formación de futuros comunicadores que enfrentarán la difusión de información en situaciones de riesgo y emergencia, es esencial desarrollar varias competencias clave. En primer lugar, el pensamiento crítico es sumamente importante para crear mensajes claros y precisos, con la finalidad de educar a la ciudadanía. Los comunicadores deben aprender a analizar y discernir rápidamente la información en medio de crisis, evitando convertirse en meros repetidores. Esto implica saber quiénes son las fuentes oficiales confiables y cómo estructurar los mensajes para garantizar una comunicación clara y efectiva. Además, deben ser capaces de controlar el tono emocional del mensaje para evitar generar pánico innecesario, sin dejar de proporcionar datos importantes a la población.

Otro aspecto clave es la comprensión de los efectos psicológicos de la comunicación en la ciudadanía. Los futuros comunicadores deben recibir formación básica en psicología para poder evaluar cómo sus mensajes afectarán a las personas en situaciones de estrés, miedo o incertidumbre. En una emergencia, la forma en que se transmite la información puede influir profundamente en el estado mental de la población, por lo que es crucial que los comunicadores actúen con responsabilidad, considerando tanto el contenido como el tono de sus mensajes.

Asimismo, es vital que los comunicadores comprendan cómo trabajar con los medios de comunicación. Aunque no es posible controlar completamente la cobertura mediática, sí se puede mitigar el riesgo mediante la gestión de una narrativa adecuada. Mantener relaciones estratégicas con los medios y estar preparado para reaccionar rápidamente es indispensable en situaciones donde la información cambia de manera constante.

Finalmente, la actualización continua es indispensable. La industria de la comunicación evoluciona rápidamente, y lo que fue efectivo hace unos años puede quedar obsoleto en cuestión de meses, por ende, los profesionales de la comunicación deben mantenerse al día con las nuevas tecnologías, tendencias y formas de segmentar sus mensajes para diversos públicos, así mismo, la investigación constante, tanto cualitativa como cuantitativa, es una herramienta valiosa para tomar decisiones estratégicas informadas.

P5: ¿Cómo valora la articulación entre los organismos oficiales y los medios de comunicación en la transmisión de información durante el deslave en Alausí? ¿Qué recomendaciones haría para mejorar esta relación?

R5: La articulación entre los organismos oficiales y los medios de comunicación durante el deslave en Alausí dejó mucho que desear, especialmente en las primeras horas de la crisis. Desde el principio, no se estableció un canal oficial de información, y eso fue un error clave. Mi principal recomendación es justamente esa: crear un canal oficial de comunicación desde el primer momento. Esto no solo reduciría la especulación, sino que también aseguraría que la información fluya de manera clara y en una sola dirección. La comunicación debe ser de dos vías: una donde la comunidad pueda plantear preguntas y obtener respuestas del gobierno, y otra donde las autoridades informen de manera precisa lo que está ocurriendo. Tomaron 6 horas para activar un canal oficial, lo que en una situación tan crítica es inaceptable. Si tuviera que calificar esa gestión, le daría un 0 sobre 10 en esos primeros momentos, porque en tiempos de emergencia, la rapidez y claridad en la comunicación es fundamental.

P6: ¿Qué lecciones pueden aprender los comunicadores y estudiantes de comunicación de la gestión de comunicación en estos casos de desastres naturales?

R6: Los comunicadores y estudiantes de comunicación pueden aprender mucho de cómo se gestiona la comunicación en casos de desastres naturales. Una de las lecciones más importantes es que, aunque siempre es más fácil ver los errores en retrospectiva, esos mismos errores son los que nos enseñan las mejores lecciones, no solo en nuestra profesión, sino en la vida en general. Aprender de los errores es clave.

Los estudiantes y profesionales deben analizar casos similares de crisis y ver cómo han mejorado con el tiempo, cabe mencionar que, en muchas ocasiones, la sociedad no aprende de sus errores y no se toma el tiempo de investigar cómo otras comunidades o instituciones han manejado situaciones similares. Por eso, como comunicadores, deben estar preparados para cualquier escenario y dejar de pensar que solo generamos contenido; lo que se hace es difundir mensajes, y estos mensajes deben adaptarse al contexto y a la situación.

Si alguien quiere especializarse en la gestión de crisis, es fundamental que estudie cómo se han manejado esas crisis, no solo a nivel nacional, sino también internacional. A veces, los errores dejan más lecciones que los aciertos. Aunque acertar es lo ideal, es preferible entender por qué se cometieron esos errores para no repetirlos.

Entrevista N°4

Expertos en comunicación (Comunicadores/Periodistas)

Comunicadora, Master en Comunicación e Identidad Corporativa

Entrevistado: Mgs. Aura Anchundia

Cargo: Ex docente de la carrera de Comunicación de la Universidad Estatal de Bolívar y Gerente de la Radio Universum

P1: ¿Cómo evalúa la cobertura mediática del Deslave en Alausí el 26 de marzo de 2023, tanto a nivel local como nacional? ¿Cree que se informó de manera oportuna y suficiente la población?

R1: En la actualidad, contamos con múltiples plataformas que facilitan la difusión de información, lo que permite evaluar que la cobertura mediática del deslave en Alausí, tanto a nivel local como nacional, fue amplia y efectiva. No podría considerarse limitada, ya que diversos medios, tanto

locales como nacionales, hicieron eco de la noticia con gran atención. Además, gracias a la inmediatez de las plataformas digitales, el alcance trascendió fronteras, logrando que incluso grandes medios europeos cubrieran el acontecimiento, lo que refuerza la idea de que la población estuvo bien informada.

P2: Desde su experiencia como periodista, comunicador ¿Qué dificultades se enfrentaron los periodistas para acceder a la información oficial o contrastada durante la cobertura del deslave en Alausí?

R2: Considero que una de las principales dificultades fue la fluidez en el canal de comunicación entre autoridades y periodistas. A veces, este proceso puede enfrentar interferencias o barreras, no solo por cuestiones logísticas, sino también por factores físicos, como el acceso vial, que en esta ocasión pudo no ser el más adecuado para los periodistas que llegaron desde otras localidades.

Adicionalmente, el ambiente mismo en situaciones de emergencia puede complicar el acceso a información oportuna y contrastada. Por otro lado, es importante destacar que la identificación profesional del periodista es clave para garantizar el acceso a la información oficial. Sin embargo, existe una percepción en ciertos casos de que los periodistas, al cuestionar o confrontar temas incómodos para las autoridades, pueden enfrentar restricciones o ser seleccionados de manera discrecional al momento de recibir información.

Por ello, es fundamental mantener una comunicación abierta y transparente entre las autoridades y los medios, asegurando que los periodistas puedan desempeñar su labor de manera eficaz y que la información llegue de forma oportuna y completa a la ciudadanía.

P3: ¿Qué papel considera que deben desempeñar los medios de comunicación en la prevención de desastres naturales?

R3: Cuando hablamos de desastres naturales, es fundamental reconocer que tienen una causa eminentemente ambiental, lo cual nos lleva a reflexionar sobre el papel educativo que deben asumir los medios de comunicación. Desde mi experiencia, he notado que, históricamente, el enfoque ambiental no ha sido una prioridad en las escuelas de comunicación, lo que resulta preocupante, dado su impacto trascendental en la actualidad.

Muchas veces, como sociedad y como comunicadores, reaccionamos únicamente después de que ocurren los desastres, con sus lamentables consecuencias: pérdidas humanas, materiales y sociales. Es aquí donde los medios deben tomar un rol proactivo, no solo como informadores, sino como educadores. No basta con transmitir la noticia; es vital que los medios abran espacios para educar y sensibilizar a la población, promoviendo campañas de comunicación ambiental y mensajes que empoderen a las personas para ser protagonistas en la prevención y mitigación de riesgos.

La comunicación ambiental debe convertirse en un pilar fundamental en nuestra labor, no solo para informar, sino también para enseñar a la ciudadanía cómo actuar frente a posibles desastres. En este sentido, los medios pueden y deben ser agentes de cambio, contribuyendo a formar una sociedad más consciente y preparada. La educación es clave para prevenir y enfrentar los retos que nos impone la naturaleza.

P4: ¿Qué canales de comunicación fueron más efectivos para transmitir información durante la emergencia en el Alausí? ¿Cómo podrían los medios mejorar su alcance en futuras crisis?

R4: En la actualidad todos sabemos que los canales más. Inmediatos para informar son las redes sociales, digitales sin duda, porque no solamente los medios han migrado a estas plataformas, sino también ahora podemos ver que hay bastantes personas que hacen el rol de periodista sin serlo. Eso es algo de las desventajas, en cambio, que existen a través de estas plataformas digitales, porque la información tiende a confundirse, no tener veracidad los canales oficiales dígaselos analógicos que conocíamos anteriormente, que han migrado hacia la lo digital, tienen que prácticamente estar ahí, en esa constante evolución para poder llegar a los diversos públicos.

P5: ¿Qué estrategias de comunicación recomendaría para mejorar la relación entre periodistas, autoridades y la comunidad afectada en desastres naturales?

R5: Es importante mantener una comunicación constante y efectiva entre periodistas y autoridades, más allá de las situaciones de crisis, por ende, las estrategias pueden ser muchas, pero lo que siempre considero fundamental es que la comunicación no debe activarse solo cuando se pone en riesgo la vida de las personas.

La relación entre medios y autoridades debe ser continua. Como medios de comunicación, estamos presentes y dispuestos a colaborar con las instituciones y autoridades para informar de manera

veraz a la población sobre lo que está ocurriendo, poniendo como ejemplo el rol de los medios en ciudades como Florida.

Además, es de mantener un intercambio de datos constante, lo que facilita el proceso de diálogo y entrevistas. Colaborar con los departamentos de comunicación de las instituciones agiliza enormemente el flujo de información.

Entrevista N°5

Comunicador

Entrevistado: Lic. Marlon Quintana

Cargo: Comunicador del canal GuarandaTV (presentador de noticias y reportero)

P1: ¿Cómo evalúa la cobertura mediática del deslave en Alausí del 26 de marzo de 2023, tanto a nivel local como nacional? ¿Cree que se informó de manera oportuna y suficiente a la población?

R1: La catástrofe que se originó en esta importante provincia de Ecuador, lamentablemente dejó a muchas familias en malas situaciones. Pero la forma en que se manejó la información realmente fue de primera mano, de primera fuente, fue originado por medios de comunicación que estuvieron precisamente en el lugar de los hechos, llevando a efecto minuto a minuto, instante a instante lo que acontecía. Por lo tanto, consideramos que fue una comunicación abierta, una comunicación confiable.

P2: Desde su experiencia como periodista, comunicador, ¿Qué dificultades enfrentaron los periodistas para acceder a la información oficial o contrastada durante la cobertura del deslave en Alausí?

R2: Uno de los inconvenientes que se forjó en lo que significó el tema comunicacional, lógicamente fue el acceder al lugar, al epicentro mismo, donde se originó lamentablemente el deslave.

En a la apertura y facilidades para las instituciones con los medios de comunicación, fueron absolutas y totales. Por lo tanto, creo que no hubo ningún inconveniente en lo que respecta al tema

de la información a nivel provincial, nacional y lógicamente internacional. Esto permitió que los comunicadores estuviéramos muy preparados para llevar la información, directamente desde la fuente a cada uno de los hogares

P3: ¿Qué papel considera que deben desempeñar los medios de comunicación en la prevención de desastres naturales?

R3: Es un trabajo continuo, la articulación con las instituciones, los medios de comunicación hay que unificarse mucho más, ya que en la prevención está todo, no solo cuando acontecen estos hechos, sino ya con antelación, siempre tenemos que ser la guía, la orientación y trabajar, como decíamos, articuladamente con las instituciones públicas y privadas.

P4: ¿Qué canales de comunicación fueron más efectivos para transmitir información durante la emergencia en Alausí? ¿Cómo podrían los medios mejorar su alcance en futuras crisis?

R4: El tema de llegar inmediatamente con la información realmente se dificultó puesto de que se fue la luz la energía por mucho de los acontecimientos pero jugó un papel propio y preponderante y protagónico las redes sociales o en esto pues el tema de la virtualidad del tema de los teléfonos de los celulares mucha gente que estuvo también siguiendo muy de cerca inclusive antes de que se origine mismo todo el deslave no hay gente que iba ya con antelación dando a conocer de que había ya el movimiento de tierra, entonces las redes sociales jugaron un papel protagónico especial y esencial en cuanto tiene que ver ya al manejo de la información, para lo posterior, lógicamente, pues de que esta es una herramienta de trabajo básico, lo que es el tema de celulares, el tema de drones y tanto artefacto, entonces con ello se logró, lógicamente, informar inmediatamente a la población.

P5: ¿Qué estrategias de comunicación recomendaría para mejorar la relación entre periodistas, autoridades y la comunidad afectada en desastres naturales?

R5: Las estrategias comunicacionales en igual manera son de ida y de venida en cuanto a las instituciones, los relacionadores públicos, quienes manejan las imágenes de cada una de las autoridades y todo este tipo de cosas, tiene que haber permanentemente ese contacto y para lo posterior, como decíamos siempre, la prevención, trabajar en temas de prevención.

Las entrevistas se realizaron durante dos semanas a expertos en el tema de gestión de comunicación y gestión de riesgos. Los aspectos relevantes de las entrevistas a los expertos en función a la gestión y comunicación de riesgos y desastres, especialmente en el caso del deslave en Alausí, se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 16. Entrevistas a Expertos en riesgos y comunicación de riesgos y desastres

No.	Profesional	Temas esenciales de las entrevistas
1	Dr. Abelardo Paucar	• **Gestión de la información en el deslave de Alausí** Una debilidad observada en Alausí fue la falta de manejo adecuado de la comunicación en crisis, debido a insuficiente capacitación profesional. Esto resultó en desinformación y agravó la situación tras el deslave, afectando a la población con pérdidas humanas y daños estructurales. • **Gestión de emergencias antes, durante y después** El manejo de emergencias requiere tres fases clave: antes, capacitar a comunicadores para informar objetivamente sin sensacionalismo; durante, difundir información solo por canales oficiales; y después, gestionar la comunicación para reducir la incertidumbre y evitar pánico en la población. • **Canales de comunicación efectivos en la gestión de emergencias** En emergencias, los medios cumplen un rol clave al informar por TV y radio, alcanzando tanto a afectados como al público general. Para asegurar la veracidad, es esencial que periodistas consulten fuentes oficiales, como el Comité de Operaciones de Emergencia, encargado de reportes sobre aspectos sociales, económicos e infraestructurales, ofreciendo información confiable a la ciudadanía en situaciones de crisis. • **Coordinación entre actores para el flujo de información** Ecuador enfrenta frecuentes desastres naturales, lo que subraya la importancia de que periodistas estén capacitados en protocolos de comunicación de crisis. Es crucial coordinar con fuentes oficiales, como los COES territoriales o nacionales, que emiten boletines con datos oficiales. Así, la comunicación precisa y sin alarmismo evita el pánico, como en el terremoto de Manabí y Esmeraldas. • **Gestión de riesgos y Comunicación** En gestión de riesgos, la comunicación es el eje articulador entre autoridades, instituciones, técnicos y población. El comunicador, como interlocutor, es esencial para prevenir y orientar a la ciudadanía, evitando que se sitúen en zonas de riesgo. Su rol conecta a organismos nacionales e internacionales con la población en situaciones de riesgo y desastres naturales.
2	Mgs. Carlos Alberto Macías Flores	• **Gestión de comunicación en el Deslave de Alausí (perspectiva DIRCOM)** El análisis de la comunicación antes y durante el deslave en Alausí revela importantes deficiencias en la gestión informativa. La Unidad de Control de Información carecía de personal y tecnología adecuados para coordinar la comunicación en un desastre de esta magnitud. Comunicadores locales, sin formación en crisis, difundieron información de manera desorganizada, agravando la situación. La falta de un DIRCOM preparado dificultó la priorización de mensajes, evidenciando la urgencia de una gestión comunicacional profesional en emergencias. • **Rol del DIRCOM en la difusión de información en un desastre** El DIRCOM debe coordinar estratégicamente con organismos locales y medios para que los mensajes preventivos y críticos lleguen a la población de forma clara y oportuna. Su rol implica decodificar información técnica en mensajes comprensibles y útiles para antes, durante y después de un desastre, priorizando contenido valioso sobre formatos superficiales. Además, debe gestionar eficientemente los tiempos de difusión para que los mensajes clave destaquen y no se pierdan en el exceso de información. • **Estrategias comunicacionales en lugares y situaciones similares a las de Alausí** Para prevenir desastres en comunidades vulnerables como Alausí, es crucial adaptar estrategias de comunicación al contexto local, identificando riesgos con análisis geográfico y colaboración entre expertos y líderes locales. El DIRCOM debe actuar como gestor y educador, empleando medios accesibles como radios y redes sociales para mensajes claros. La participación comunitaria y la capacitación constante en comunicación de riesgos son esenciales, garantizando mensajes preventivos coherentes y efectivos en tiempos de emergencia. • **Formación de Comunicadores en DIRCOM** Los futuros DIRCOM necesitan formación en comunicación de riesgos, enfocándose en contenidos desde zonas de difícil acceso y gestión informativa en emergencias. Deben capacitarse en evaluación de riesgos geográficos y ambientales, técnicas de comunicación en contextos adversos y levantamiento de datos. Además de comunicadores, deben actuar como educadores, explicando riesgos y estrategias de mitigación. La habilidad para decodificar y transmitir rápidamente información relevante es esencial para mejorar la respuesta en emergencias.

		• **Comunicación interna en la gestión de crisis y desastres** La comunicación interna en instituciones gubernamentales y de socorro es clave para responder eficazmente a desastres, ya que convierte a los funcionarios en voceros esenciales. Si los empleados desconocen políticas y decisiones, la información a la comunidad se dificulta. Un flujo informativo preciso y alineado con la gestión de riesgos permite que voceros comuniquen asertivamente, facilitando la transmisión de mensajes correctos y promoviendo la prevención de desastres mediante una difusión adecuada a la sociedad
3	Mgs. Pedro José Aulestia Auz	• **Desempeño de los medios locales y nacionales en el Deslave de Alausí** En la crisis de Alausí, los medios de comunicación cumplieron su rol de difundir noticias, pero la gestión comunicacional recae en las entidades gubernamentales, desde niveles locales hasta nacionales. Los responsables directos de la respuesta incluyen la prefectura de Chimborazo, la alcaldía de Alausí y juntas parroquiales cercanas, siendo el gobierno nacional quien lidera la gestión de crisis. Evaluar a los medios en este contexto resulta irrelevante. • **Información recibida por poblaciones afectadas en desastres** En la tragedia de Alausí, la falta de comunicación preventiva y la lentitud en la fase reactiva evidenciaron fallas en la gestión de riesgos. A pesar de tener información sobre posibles deslaves, instituciones como la Secretaría de Gestión de Riesgos no socializaron adecuadamente el riesgo. Las decisiones políticas dificultan medidas impopulares, como evacuaciones preventivas. A diferencia del huracán Milton en Florida, donde se alertó seis días antes, en Alausí la respuesta tardó horas. Los medios deben priorizar la fase de prevención para evitar tragedias. • **Redes sociales en la gestión y comunicación de crisis y riesgos** En crisis como desastres naturales, las redes sociales son clave para difundir información rápidamente, pero también pueden propagar desinformación, generando miedo y pánico. Para contrarrestarlo, es esencial establecer un canal oficial de comunicación reconocido por todos los actores. Autoridades y medios deben alinear sus mensajes, desmentir rumores y verificar datos antes de difundirlos. Optimizar la comunicación implica también educar a la población y medios sobre la importancia de recurrir a fuentes confiables en situaciones de emergencia. • **Estrategias, comunicadores y difusión de información** La formación de comunicadores en gestión de crisis requiere competencias como pensamiento crítico, para crear mensajes claros y educativos, y habilidad para identificar fuentes confiables y estructurar información. También deben aprender a controlar el tono emocional para evitar pánico y a entender los efectos psicológicos de sus mensajes, considerando su impacto en situaciones de estrés. Es clave desarrollar habilidades de colaboración con medios para manejar narrativas en situaciones de cambio constante y mantenerse actualizados en tendencias, tecnologías y estrategias comunicativas mediante investigación continua. • **Articulación, organismos oficiales y medios de comunicación en la gestión de desastres** La respuesta comunicacional durante el deslave en Alausí fue ineficaz, especialmente en las primeras horas, al no establecer un canal oficial de información. Esta falta de coordinación promovió la especulación y generó confusión. Se recomienda crear un canal oficial desde el inicio para una comunicación clara, que permita tanto informar a la comunidad como responder sus preguntas. La activación de un canal oficial tardó seis horas, lo cual es insuficiente en emergencias donde la rapidez y precisión son esenciales. • **Gestión de comunicación de riesgos para los estudiantes de comunicación** Para los comunicadores y estudiantes, los desastres naturales ofrecen importantes lecciones sobre gestión de crisis. Aprender de errores pasados es esencial para mejorar, y estudiar casos similares, tanto nacionales como internacionales, ayuda a desarrollar habilidades adaptativas. Los comunicadores deben ver su labor como una responsabilidad de transmitir mensajes ajustados al contexto, más allá de solo generar contenido. Especializarse en gestión de crisis implica analizar cómo se han manejado otros desastres, aprovechando tanto aciertos como errores para evitar repetirlos en el futuro.
4	Mgs. Aura Anchundia	• **Cobertura mediática del deslave de Alausí** Gracias a la inmediatez de las plataformas digitales, la información sobre el evento fue ampliamente difundida, alcanzando no solo el contexto local, sino también medios internacionales, especialmente en Europa. Diversos medios y enfoques permitieron que la noticia llegara a gran parte de la población. • **Acceso a la información por parte de los comunicadores durante el deslave de Alausí** La comunicación entre autoridades y periodistas puede ser obstaculizada por factores como el difícil acceso vial y la falta de identificación de periodistas, lo cual impide que reciban información oportuna. Además, la identificación de los periodistas ante las autoridades puede ser problemática, ya que aquellos que suelen abordar temas incómodos para el gobierno podrían enfrentar restricciones informativas. Para mejorar la comunicación, es clave asegurar una dualidad informativa donde ambas partes, autoridades y periodistas, trabajen de forma colaborativa, garantizando un flujo de información adecuado y sin limitaciones. • **Rol de los medios de comunicación en la prevención de desastres** En comunicación, la educación ambiental es esencial, pero a menudo ignorada en las formaciones académicas, aunque su relevancia aumenta en el contexto actual de desastres naturales. Tradicionalmente, se espera a que ocurran tragedias para informar, sin considerar la prevención y educación ambiental como prioridades. Los comunicadores y medios deberían no

		solo informar, sino también educar y empoderar a la ciudadanía, creando campañas que sensibilicen sobre el cuidado del planeta. Este enfoque contribuiría a una sociedad más preparada para enfrentar desastres, asumiendo el rol de voceros en la protección ambiental. • **Efectividad de los medios en la comunicación de riesgos y desastres** Las redes sociales se han convertido en los canales de información más inmediatos, permitiendo que tanto medios como personas comunes publiquen contenido rápidamente. Esto facilita la difusión de noticias, pero también incrementa el riesgo de desinformación y falta de veracidad. Los medios tradicionales, ahora adaptados a plataformas digitales, deben evolucionar constantemente para captar a una audiencia más diversa. Ya no solo se dirigen a un público adulto, sino también a nuevos segmentos, lo que requiere un enfoque adaptable y comprometido con la precisión de la información. • **Comunicadores, autoridades y gestión de riesgos y desastres** La comunicación constante entre periodistas y autoridades es esencial, no solo en crisis. González destaca que esta relación debe mantenerse activa para asegurar una información veraz y oportuna. La colaboración continua facilita entrevistas y el flujo de datos, agilizando la cobertura. En situaciones como en el estado de Florida, el rol de los medios es fundamental para informar adecuadamente. Además, la empatía es clave para mejorar estas relaciones, pues evita juicios y elimina barreras, promoviendo una comunicación más humana y efectiva en los niveles local e internacional.
5	Lic. Marlon Quintana	• **Cobertura mediática durante el deslave de Alausí** La catástrofe en esta provincia de Ecuador dejó muchas familias afectadas. Sin embargo, la información se manejó de manera directa y confiable, con medios de comunicación presentes en el lugar de los hechos, transmitiendo minuto a minuto lo ocurrido. Este enfoque permitió una comunicación abierta y basada en fuentes primarias. • **Dificultades para los comunicadores en la cobertura del deslave de Alausí** El principal inconveniente en la comunicación fue acceder al epicentro del deslave. Sin embargo, destacó que las instituciones ofrecieron total apertura y facilidades a los medios de comunicación, permitiendo así una adecuada difusión de información a nivel provincial, nacional e internacional. Esto aseguró que los comunicadores estuvieran bien preparados para informar directamente a la ciudadanía. • **Rol de los medios en la prevención de los casos prácticos** La articulación permanente entre instituciones y medios de comunicación es fundamental, especialmente para la prevención de crisis. No basta con actuar durante los hechos; es crucial anticiparse y trabajar en conjunto, tanto con entidades públicas como privadas. Los medios deben ser una guía y orientación para la comunidad mediante esta colaboración constante. • **Medios efectivos en comunicación de desastres** La interrupción de energía complicó la difusión de información durante el deslave, pero las redes sociales y dispositivos móviles fueron cruciales para mantener informada a la población. Los residentes reportaron el movimiento de tierra antes del desastre, y con celulares y drones se aseguró una cobertura inmediata. Esta tecnología resultó esencial para comunicar rápidamente los eventos y reducir la incertidumbre. • **Relación comunicadores, autoridades y comunidad** Las estrategias de comunicación deben ser bidireccionales entre instituciones y relacionadores públicos, quienes gestionan la imagen de las autoridades. Es esencial mantener un contacto continuo y enfocado en la prevención para fortalecer la respuesta ante futuros eventos.

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Luego de haber realizado las encuestas según el universo, la población y el cálculo de muestra anteriormente mencionados, como también las entrevistas a expertos en riesgos y comunicación de riesgos y desastres, ambos instrumentos propuestos para el presente tema de investigación, se concluye que:

- En lo concerniente al levantamiento de información cuantitativa de los testimonios de la población de Alausí, los organismos administrativos locales han tenido deficiencia sobre la gestión y comunicación de riesgos y desastres. Las respuestas generales de las encuestas, muestran un desconocimiento sobre temas de prevención de desastres y sobre el acceso a información sobre el tema. En el mismo sentido, las respuestas marcan una tendencia de la población de mantenerse informada ante los riesgos de desastres naturales pues la experiencia del 2023 ha evidenciado la necesidad estar preparados e informados.

- La información recolectada en las consultas a los expertos en riesgos y comunicación mostró dificultades en el acceso y disponibilidad de la información. Esto puede asumirse que fue debido a la falta de conocimiento de los profesionales responsables de las administraciones políticas. En este sentido, se proyecta necesario que los organismos oficiales del cantón Alausí cuenten con una correcta gestión de información de situaciones de riegos y desastres. El deslave del 2023 en Alausí, mostró que la gestión de la información y la articulación con los medios de comunicación fue complicada para la transmisión de mensajes a la población local y nacional.
- Sobre lo percibido y mostrado en: los datos cuantitativos, la información cualitativa y los fundamentos académicos y, la gestión de la información, se prevé necesario una correcta gestión y planificación de la comunicación en riesgos que contemple una articulación de mensajes y medios tradicionales y digitales, para que las instituciones puedan tener un instrumento adecuado de transmisión de mensajes que colaboren con la población, los medios y los públicos para minimizar las consecuencias en lo referente a la comunicación.

Ante lo anteriormente expuesto, se sugiere tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Es necesario la apertura y transparencia de las autoridades locales del cantón Alausí. En la realización de esta investigación se encontraron varias falencias en la accesibilidad a la información. Los funcionarios responsables de la comunicación oficial en el cantón Alausí, se mostraron reacios a la realización de esta investigación y no colaboraron con la misma.
- Según la investigación realizada, se recomienda necesario la gestión y manejo de adecuado de la comunicación de riesgos mediante un plan de comunicación de riesgos y desastres. Esto para que se pueda direccionar las informaciones de una forma clara, veraz y oportuna en situaciones de crisis. La utilidad de tener una planificación de lo que se puede hacer en eventos adversos puede garantizar que la población y los públicos de interés reciban información confiable, clara y oportuna, lo que colabora con la atenuación de las consecuencias posteriores.
- Asimismo, según el análisis de la información cualitativa se precisa contar con profesionales capacitados en comunicación de riesgos. Un comunicador con conocimientos en gestión y comunicación de riesgos, puede orientar a las autoridades políticas y administrativas en el

manejo, utilización y distribución de la información mediante canales y medios accesibles a toda la comunicación.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ALAUSÍ

El presente plan de comunicación sigue la planificación presentada por Aljure (2005), que simplifica la planificación estratégica de comunicación en las siguientes etapas:

- Antecedentes
- Diagnóstico
- Análisis FODA
- Definición de objetivos
- Definición de Estrategias y Acciones

5.1 Antecedentes

El 26 de marzo de 2023, ocurrió un deslizamiento de tierra que afectó la zona urbana del cantón Alausí al sur de la provincia de Chimborazo. Este fue un suceso calificado como de magnitud catastrófica que puso a prueba la capacidad de respuesta y gestión de crisis de las autoridades locales y nacionales, que provocó daños materiales considerables, pérdida de vidas humanas y dejó a la población de Alausí en un estado de emergencia prolongada. Mediante un análisis cualitativo y cuantitativo, posterior al suceso se pudo determinar que la de gestión de la comunicación en riegos y desastres naturales fue deficiente, revelando. La comunicación preventiva insuficiente evidenció la falta de preparación de los organismos encargados de la emisión y transmisión de mensajes informativos.

5.2 Diagnóstico

Los resultados de la investigación han sido mostrados en el Capítulo III del presente documento. La búsqueda de datos e información se realizó utilizando entrevistas y encuestas, mediante estas

técnicas se efectuó un análisis cuantitativo y cualitativo. De esta manera, se presenta un análisis FODA, que ha sido desarrollado en base a los resultados de la investigación, con el objetivo de conocer la situación actual de la comunicación de riesgos en el GAD de Alausí.

Este análisis FODA permite a la administración del GAD de Alausí, identificar áreas clave para fortalecer la comunicación de riesgos y desastres, mejorando su capacidad de respuesta y la seguridad de la comunidad.

FODA

Tabla 17. Análisis FODA de la comunicación de riesgos y desastres del GAD del cantón Alausí

Fortalezas	**Debilidades**
• La comunidad afectada cuenta con experiencia reciente en la gestión del desastre y está dispuesta a colaborar con las autoridades. • La administración tiene la motivación para mejorar la comunicación de riesgos tras el deslave, con el objetivo de proteger a la población y fortalecer la confianza en su gestión. • La administración podría obtener apoyo técnico y logístico de organismos especializados, tanto nacionales como internacionales, para mejorar la capacitación y equipamiento en gestión de riesgos.	• Las áreas rurales del cantón pueden tener acceso restringido a señal de celular e internet, lo que limita la difusión de información en caso de emergencia. • La administración y el personal local podrían carecer de formación en comunicación de riesgos y manejo de la desinformación durante situaciones de crisis. • La falta de sistemas de alerta temprana, sensores y monitoreo constante debilita la prevención y aumenta la exposición a futuros riesgos.
Oportunidades	**Amenazas**
• Existen plataformas digitales y dispositivos que permiten una comunicación rápida y directa con la comunidad, lo cual es esencial en situaciones de riesgo. • Programar actividades preventivas y de concientización brindará confianza a la población y mejorará su respuesta en caso de emergencias futuras. • Instituciones y organizaciones de apoyo humanitario podrían financiar proyectos de infraestructura y sistemas de alerta temprana en la región.	• Debido a su geografía, la región podría sufrir otros deslaves o eventos naturales, lo que aumenta la urgencia de contar con un sistema de prevención y comunicación. • Si no se implementan soluciones efectivas y claras, la administración corre el riesgo de perder credibilidad y confianza de los ciudadanos, afectando su autoridad en futuras crisis. • La falta de un canal oficial de comunicación puede generar que información no verificada se difunda rápidamente, causando alarma y confusión entre la población.

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

5.3 Objetivos

Objetivo general:

Diseñar un plan de comunicación de riesgos y desastres, efectivo y sostenible para el cantón Alausí, para educar, alertar y guiar a la comunidad ante la ocurrencia de eventos naturales, con una duración de 5 meses.

Objetivos específicos:

1. Identificar los riesgos naturales específicos de la región, tales como deslaves, terremotos e inundaciones, estableciendo protocolos de comunicación clara y accesible para cada tipo de emergencia.
2. Desarrollar un sistema de alerta temprana que utilice múltiples canales de comunicación, incluyendo redes sociales, medios comunitarios y señalización visual, para asegurar que la población, urbana y rural, reciban la información oportuna y precisa.
3. Capacitar a líderes comunitarios, docentes y personal local en comunicación de riesgos y manejo de crisis, para fomentar su rol como agentes informativos, promotores de buenas prácticas, verificación y transmisión de información oficial en sus comunidades.

Segmentación de públicos:

Tabla 18. Público: Población local

Nombre	**Población Local**
Descripción	Residentes permanentes, urbanos rurales, primeros afectados en eventos de desastres.
Características	Edad, nivel de instrucción y ocupación no determinada. En áreas rurales existen comunidades indígenas.
Necesidades	Orientación clara y concisa en protocolos de emergencia, rutas de evacuación, ubicaciones de albergues y recursos disponibles.
Canales	Perifoneo comunitario, radios locales, redes sociales, carteleras en puntos estratégicos (mercados, iglesias), brigadas comunitarias.

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Tabla 19. Público: Entidades de respuesta y operación

Nombre	**Entidades de Respuesta y Operación**
Descripción	Cuerpos de Bomberos, Defensa Civil, Policía Nacional, Cruz Roja. deben actuar rápidamente en emergencias y colaborar en la gestión de riesgo.
Características	Personal capacitado en primera respuesta, coordinadores y voluntarios
Necesidades	Actualizaciones en tiempo real sobre la situación del desastre, instrucciones claras sobre roles y funciones asignadas, recursos disponibles y logística.
Canales	Radiocomunicación, aplicaciones de emergencia, reuniones periódicas de coordinación, grupos de mensajería instantánea para situaciones críticas.

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Tabla 20. Público: Autoridades

Nombre	**Autoridades Gubernamentales y Políticas**
Descripción	Alcaldía, Concejo provincial, Gobernación, Ministerios de Salud y Educación. Autoridades encargadas de la toma de decisiones y asignación de recursos.
Características	Funcionarios con responsabilidad en políticas públicas y recursos administrativos.
Necesidades	Informes sobre el impacto, requerimientos de recursos, zonas de riesgo, soporte logístico y financiero.
Canales	Reuniones oficiales, documentos informativos (boletines de riesgo), aplicaciones de gestión de desastres, correo electrónico institucional.

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Tabla 221. Público: Medios de comunicación

Nombre	**Medios de Comunicación Locales y Regionales**
Descripción	Radio, Televisión, Prensa Escrita, Medios Digitales tienen la capacidad de difundir mensajes al público general de manera rápida y eficaz.
Características	Periodistas, reporteros, editores y equipos de comunicación
Necesidades	Acceso a información precisa, confiable y en tiempo real sobre el estado de la situación, medidas de seguridad, recomendaciones y actualizaciones
Canales	Conferencias de prensa, boletines oficiales, notas de prensa, acceso a voceros institucionales, plataformas digitales oficiales.

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

5.4 Estrategias y acciones

o Matriz estratégica

Tabla 22. Matriz estratégica plan de comunicación de riegos y desastres

Objetivo general	Objetivos específicos	Público	Estrategia
Diseñar un plan de comunicación de riesgos y desastres, efectivo y sostenible para el cantón Alausí, para educar, alertar y guiar a la comunidad ante la ocurrencia de eventos naturales.	1. Describir los riesgos naturales específicos de la región, tales como deslaves, terremotos e inundaciones, estableciendo protocolos de comunicación clara y accesible para cada tipo de emergencia.	• Población Local • Entidades de respuesta y operación	Desarrollar materiales educativos visuales que expliquen de forma clara los diferentes riesgos y los protocolos de respuesta.
	2. Desarrollar un sistema de alerta temprana que utilice múltiples canales de comunicación, incluyendo redes sociales, medios comunitarios y señalización visual, para que la población, reciba información oportuna y precisa.	• Población Local • Entidades de respuesta y operación • Medios de comunicación	Diseñar un sistema de alerta temprana mediante canales digitales, comunitarios y visuales.
	3. Capacitar a líderes comunitarios, docentes y personal local en comunicación de riesgos y manejo de crisis, para fomentar su rol como agentes informativos, promotores de buenas prácticas, verificación y transmisión de información oficial en sus comunidades.	• Autoridades políticas y gubernamentales • Población local	Capacitar a brigadas comunitarias de comunicación, que tengan la tarea de difundir mensajes clave en sus barrios y comunidades.

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

o Matriz de acciones

Tabla 23. Matriz de acciones Objetivo 1

Objetivo 1. Describir los riesgos naturales específicos de la región, tales como deslaves, terremotos e inundaciones, estableciendo protocolos de comunicación clara y accesible para cada tipo de emergencia.		
Estrategia	**Acciones**	**Responsable**
1.1 Desarrollar materiales educativos visuales que expliquen de forma clara los diferentes riesgos y los protocolos de respuesta.	Diseño y distribución de material didáctico impresos y digitales con información precisa y oportuna sobre los potenciales riesgos y procedimientos a seguir. • Afiches, volantes, trípticos, banners digitales para redes sociales • Videos explicativos para Facebook, YouTube y TikTok	Dirección de Comunicación GAD Alausí

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Tabla 24. Matriz de acciones Objetivo 2

Objetivo 2. Desarrollar un sistema de alerta temprana que utilice múltiples canales de comunicación, incluyendo redes sociales, medios comunitarios y señalización visual, para que la población, reciba información oportuna y precisa.		
Estrategia	**Acciones**	**Responsable**
2.1 Diseñar un sistema de alerta temprana mediante canales digitales, comunitarios y visuales.	Colocar señalización visual en áreas estratégicas (mercados, paradas de autobuses, iglesias) zonas urbanas y rurales. **Red de Comunicación Interconectada:** Redes Sociales y Aplicación de Mensajería: Facebook, WhatsApp y Twitter para difundir alertas y actualizaciones. **Alertas en Medios Comunitarios**: Coordinar con radios, altavoces y perifoneo para transmitir alertas en tiempo real.	Dirección de Comunicación GAD Alausí

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

Tabla 25. Matriz de acciones Objetivo 3

Objetivo 3. Capacitar a líderes comunitarios, docentes y personal local en comunicación de riesgos y manejo de crisis, para fomentar su rol como agentes informativos, promotores de buenas prácticas, verificación y transmisión de información oficial en sus comunidades.		
Estrategia	**Acciones**	**Responsable**
3.1 Capacitar a brigadas comunitarias de comunicación, que tengan la tarea de difundir mensajes clave en sus barrios y comunidades.	**Distribución de Materiales Informativos**: Distribuir material impreso y carteles sobre la respuesta a emergencias en lugares clave. **Alertas de Voz por Altavoces o Megáfonos**: Organizar rondas informativas con altavoces en barrios y comunidades para que la información llegue a personas que no puedan recibirla de otra forma.	Autoridades GAD Alausí Dirección de Comunicación GAD Alausí

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

5.5 Cronograma y presupuesto

Cronograma Plan 2024

Tabla 26. Cronograma de ejecución de acciones

Acciones	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño y distribución de material didáctico impresos y digitales con información precisa y oportuna sobre los potenciales riesgos y procedimientos a seguir.																																												
Colocar señalización visual en áreas estratégicas (mercados,																																												

| | | |

| | | |

Presupuesto Plan 2025

Tabla 27. Presupuesto Plan de Comunicación de Riesgos y Desastres

Acciones	**Cantidad**	**Costo Unitario**	**Costo Total**	**Método de financiamiento**
Diseño y distribución de material didáctico impresos y digitales con información precisa y oportuna sobre los potenciales riesgos y procedimientos a seguir.	1	1200	1200	Presupuesto Institucional GAD Alausí
Red de Comunicación Interconectada: Redes Sociales y Aplicación de Mensajería: Facebook, WhatsApp y Twitter para difundir alertas y actualizaciones	1	800	800	Presupuesto Institucional GAD Alausí
Alertas en Medios Comunitarios: Coordinar con radios, altavoces y perifoneo para transmitir alertas en tiempo real.	1	800	800	Presupuesto Institucional GAD Alausí
Distribución de Materiales Informativos: Distribuir material impreso y carteles sobre la respuesta a emergencias en lugares clave.	1	200	200	Presupuesto Institucional GAD Alausí
Alertas de Voz por Altavoces o Megáfonos: Organizar rondas informativas con altavoces en barrios y comunidades.	3	200	600	Presupuesto Institucional GAD Alausí
TOTAL		**3200**	**3600 USD**	

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

5.6 Seguimiento, observación y monitoreo

Tabla 28. Matriz de seguimiento

Acciones	**Seguimiento**	**Indicador**
Diseño y distribución de material didáctico impresos y digitales con información precisa y oportuna sobre los potenciales riesgos y procedimientos a seguir.	Producción de material didáctico (carteles, trípticos, volantes). Distribución de material didáctico.	• Número de artes diseñados • Número de artes impresos • Número de artes distribuidos
Red de Comunicación Interconectada: Redes Sociales y Aplicación de Mensajería: Facebook, WhatsApp y Twitter para difundir alertas y actualizaciones.	Canales en redes sociales creados y disponibles. Mensajes audiovisuales producidos. Grupos de redes sociales habilitados y funcionales.	• Cantidad de integrantes en cada grupo. • Número de mensajes audiovisuales emitidos. • Número de interacciones con los integrantes.
Alertas en Medios Comunitarios: Coordinar con radios, altavoces y perifoneo para transmitir alertas en tiempo real.	Producción de material radiofónico.	• Cantidad de recorridos de vehículos de perifoneo • Número de cuñas radiales producidas. • Número de cuñas radiales emitidas.
Distribución de Materiales Informativos: Distribuir material impreso y carteles sobre la respuesta a emergencias en lugares clave.	Producción de material didáctico (carteles, trípticos, volantes). Distribución de material didáctico.	• Número de artes diseñados • Número de artes impresos Número de artes distribuidos
Alertas de Voz por Altavoces o Megáfonos: Organizar rondas informativas con altavoces en barrios y comunidades.	Producción de material auditivo.	• Cantidad de recorridos de vehículos de perifoneo

Elaborado por: *Dayana Hurtado, David Martínez.*
Nota: *Elaboración propia*

5.7 Piezas comunicacionales

Afiche:



Tríptico:


Antes
Prepare un kit de emergencia
Agua, alimentos no perecibles, documentos importantes, linterna, y botiquín.
Conozca las rutas de evacuación
Salidas seguras y puntos de reunión en la zona.
Participe en simulacros:
Mejora sus habilidades para actuar rápidamente.
Informe a su familia:
Permite actuar de manera adecuada en caso de emergencia.
¿Qué hacer ante un desastre?
Tomar en cuenta las acciones que debes realizar
Antes
Durante
Después
Contacto:
comunicaciongadalausi@gmail.com
En caso de emergencia:
911/(03) 2930250
Síguenos en:
Alausi
ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027
ALAUSÍ, PREVENIDOS ¡AHORA SÍ!
Desastre natural
Evento catastrófico que causa pérdidas humanas y materiales, generalmente por fenómenos naturales.
¿Por qué estar alerta?
Conocer los riesgos y estar preparados reduce el impacto de estos eventos en nuestras familias y comunidad.
En marzo de 2023, el deslave afectó varios barrios y comunas de Alausí, dejando daños. Este evento demostró la importancia de una comunicación efectiva y de estar preparados para actuar rápidamente.



Banner

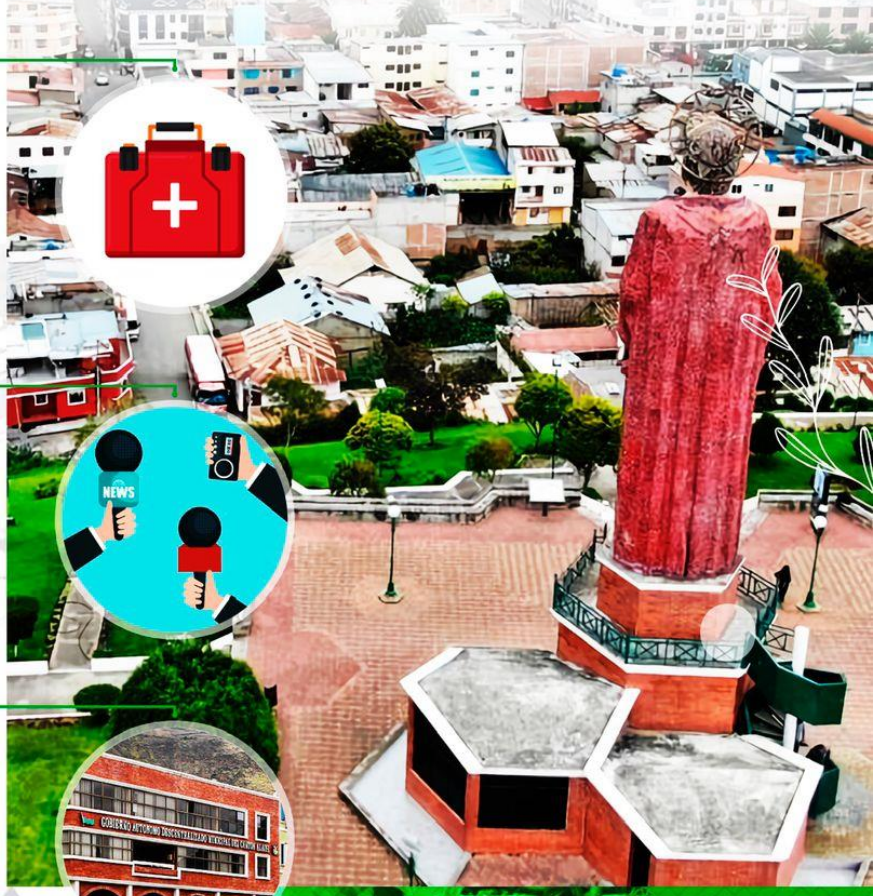


Flyer:



Alausí

PREVENIDOS
¡AHORA SÍ!



Antes de un desastre

Tener mochila con un botiquín:

- Agua
- Cobija

Durante un desastre

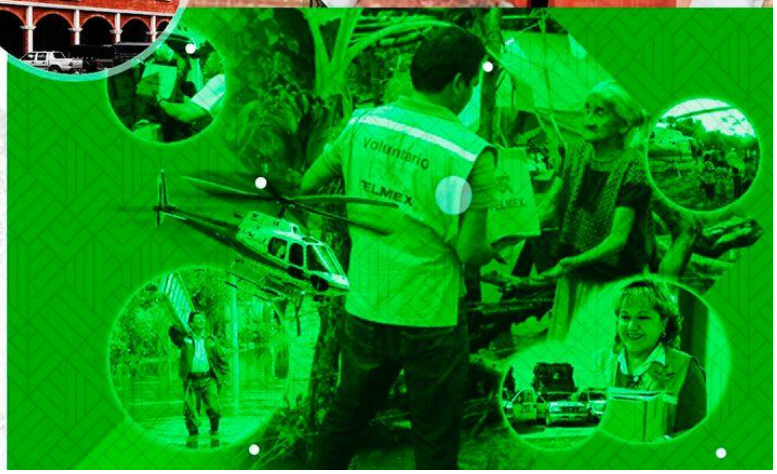
- Mantener la calma
- Mantenerse informado por canales oficiales

Después de un desastre

- Reunirse en los puntos de encuentro determinados por el GAD

Contacto de emergencia
Ecu 911

Radio Frecuencia Latina Alausí
0999551343



Perifoneo:

Guion Perifoneo de acciones que se deben realizar antes, durante y después de un desastre

Locutores	Texto	Melodía/Efectos	Tiempo
Locutor 1 David Martínez	¡Alausí, prevenidos! ¡Ahora sí!	**Melodía de fondo** **Fade in** Sonccoyman (Música Instrumental Andina) **Fade out**	0.04 seg
Locutor 2 Dayana Hurtado	**Tonalidad clara** ¿Qué hacer ante un desastre?	**Melodía de fondo** Sonccoyman (Música Instrumental Andina)	0.02 seg
Locutor 1 David Martínez	**Tonalidad firme** Antes de un deslave, prepara un kit de emergencia con agua, alimentos y documentos personales, linterna y botiquín. Conoce las rutas de evacuación y participa en simulacros.	**Melodía de fondo** Sonccoyman (Música Instrumental Andina)	0.12 seg
Mute	Silencio	**Efecto de sonido** Alarma de emergencia	0.05 seg
Locutor 2 Dayana Hurtado	**Tonalidad de urgencia** Durante un deslave, mantén la calma, sigue las rutas de	**Melodía de fondo** Sonccoyman (Música Instrumental Andina)	0.06 seg

	evacuación señaladas y aléjate de zonas peligrosas.		
Locutor 1 David Martínez	**Tono resolutivo** Después del deslave, revisa tu entorno, Infórmate de medios oficiales y evita regresar a áreas afectadas hasta que sea seguro.	**Melodía de fondo** Sonccoyman (Música Instrumental Andina)	0.08 seg
Locutor 1 David Martínez	Alausí, prevenidos ¡Ahora sí!	**Melodía de fondo** Sonccoyman (Música Instrumental Andina) **Fade out**	0.03 seg
Total			40 seg

Producto audiovisual para plataformas digitales (Facebook, TikTok y YouTube)

Preproducción

Alausí, prevenidos ¡Ahora sí!

Objetivo

Informar y concienciar a la comunidad de Alausí sobre las acciones a realizar antes, durantes y después de un deslave, en un formato dinámico y adaptado a las plataformas digitales.

Idea del proyecto:

Dar a conocer al público local del cantón Alausí las acciones que se deben realizar antes, durante y después de un desastre natural, ya que en marzo de 2023 ocurrió un deslave que afectó de manera considerable a comunas y barrios del cantón. Por tal motivo, se plasmará a través de un video dinámico las medidas de prevención frente a un desastre natural.

Concepto general

Un video corto de 30 segundos en el que dos personajes (Dayana y David), estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad Estatal de Bolívar, explican de manera dinámica las medidas preventivas y reactivas frente a desastres naturales, usando un lenguaje claro y accesible.

Cronograma de Actividades

Equipo creativo: Dayana, David

Producción: David, Dayana

Dirección: Dayana, David

Posproducción: David, Dayana

Marketing digital: Dayana

Día	Actividad	Responsable	Fecha	Duración
1	Elaboración de los guiones	Equipo creativo	15/11/2024	3 horas
2	Selección de locaciones	Producción	16/11/2024	2 horas
3	Ensayo con personajes	Dirección	17/11/2024	2 horas
4,	Grabación	Producción	18/11/2024	4 horas
5, 6	Edición y posproducción	Posproducción	19/11/2024 20/11/2024	6 horas
18	Publicación	Marketing digital	10/12/2024	1 hora

Requerimientos técnicos:

Equipo: Smartphone con buena resolución, tripode o aro de luz y dos micrófonos de solapa.

Vestuario: Chalecos de la carrera de Comunicación de la Universidad Estatal de Bolívar y jeans.

Personajes: Dos estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad Estatal de Bolívar.

Localización: Áreas verdes y espacios abiertos.

Duración: 30 segundos

Guion literario del producto audiovisual

Título: Alausí Prevenidos ¡Ahora!

Duración: 30 segundos

Formato: TikTok (vertical, 9:16)

Personajes: Dayana, David

Escena N°1

Imagen: Dayana y David de pie en un parque, luciendo chalecos y jeans.

Diálogo

Dayana: ¡Hola! Soy Dayana, hoy te vamos a enseñar cómo estar preparados ante un desastre.

David: Así es, Dayana. Antes de un desastre, identifica rutas de evacuación y prepara un kit de emergencia.

Acción: Ambos señalan una mochila con los artículos esenciales en casos de un desastre natural.

Escena N° 2

Imagen: David, frente a una pizarra con un esquema de evacuación.

Diálogo:

David: Durante el desastre, mantén la calma, sigue las instrucciones de las autoridades y evacúa solo si es seguro.

Escena N°3

Diálogo

David: Después del deslave, colabora con tu comunidad y mantente informado.

Dayana: ¡Recuerda, estar prevenidos es nuestra mejor herramienta!

Guion Técnico:

N°	Escena	Plano	Angulo	Movimiento de cámara	Audio	Duración	Descripción de la acción
1	Acciones antes de un desastre	Plano General	Normal	Paneo horizontal	Diálogo de Dayana y David, música de fondo.	8 seg	Dayana y David están de pie en un parque, luciendo sus chalecos de Comunicación de la UEB.

2	Acciones durante de un desastre	Plano Medio	Picado	Cámara fija	Diálogo David	10 seg	David frente a una pizarra con un esquema de evacuación. Señala un mapa con las rutas de evacuación.
3	Acciones después de un desastre	Plano General	Normal	Travelling out	Diálogo grupal (voces), música de fondo en aumento (inspiradora, hace referencia a las montañas y naturaleza)	12 seg	David da a conocer lo que hay que hacer después de desastre. Dayana con entusiasmo menciona lo siguiente: ¡Recuerda, estar prevenidos es nuestra mejor herramienta!

Producción: Realización del producto audiovisual.

Posproducción:

Edición de video: Manejo de Adobe Premiere**.**

Elementos gráficos: Logo de la campaña y un llamado a la acción**.**

Revisión final: Revisión del mensaje y el tiempo.

CONCLUSIONES

Las estrategias de comunicación implementadas durante el deslave en Alausí por las autoridades del GAD Municipal incluyeron el uso de medios tradicionales, como la radio y la televisión. Sin embargo, estas herramientas resultaron insuficientes para preparar y prevenir adecuadamente a los habitantes frente al desastre. También se emplearon redes sociales y mensajes de texto enviados a través de un grupo de WhatsApp creado por la Policía Nacional, pero esta estrategia tuvo un alcance limitado, ya que no todos los ciudadanos de la zona urbana del cantón Alausí formaban parte del grupo. Aunque las plataformas digitales facilitaron la difusión inicial de información, la falta de una planificación estratégica previa, así como la ausencia de mensajes coherentes y adaptados a los diferentes públicos, disminuyó significativamente la efectividad de las estrategias en varios sectores de la comunidad. Además, no se diseñaron campañas educativas para concienciar a los ciudadanos sobre cómo actuar en casos de emergencias.

La gestión de la comunicación de crisis presentó fortalezas en cuanto a la rápida activación de ciertos canales informativos, pero también se identificaron debilidades significativas, como la escasa coordinación interinstitucional y la limitada claridad en los mensajes emitidos. Por lo tanto, estas deficiencias impactaron negativamente en la percepción pública de las acciones realizadas por las autoridades, generando desconfianza y una respuesta comunitaria desigual e inconforme.

RECOMENDACIONES

Una vez que se logra comprender la importancia de una efectiva gestión de la comunicación de crisis durante desastres naturales en áreas vulnerables a catástrofes ocasionadas por fenómenos naturales, considerando el deslave ocurrido en Alausí, donde la mayoría de los ciudadanos no tuvieron conocimientos ni la preparación adecuada para enfrentar eventos de tal magnitud, por ello, cabe destacar que las entidades que forman parte del GAD Municipal de Alausí no tienen estrategias comunicacionales efectivas en casos de desastres, por lo que se recomienda implementar un plan estratégico de comunicación de riesgos que incluya la identificación de públicos objetivos, la selección de canales adecuados para cada segmento de la población y la capacitación constante de los equipos responsables de la difusión de información en situaciones de emergencia.

Fortalecer la coordinación interinstitucional mediante la creación de protocolos claros para la gestión de la comunicación durante crisis, asegurando la emisión de mensajes consistentes, veraces y adaptados a las necesidades específicas de las comunidades afectadas. Además, incorporar simulacros, campañas y ejercicios conjuntos entre las instituciones para mejorar la preparación y capacidad de respuesta ante un desastre.

BIBLIOGRAFÍA

Acevedo, C. (2020). La gestión de la comunicación de crisis Una tormenta perfecta en nuestra travesía. *Iberoamerican Business Journal*, 100–109. https://doi.org/10.22451/5817.ibj2020.vol4.1.11041.

Aguado, J. M. (2004). *INTRODUCCIÓN A LAS TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN.* Universidad de Murcia.

Aljure, A. (2005). El plan estratégico de comunicación. En J. Costa, *Master DirCom. Los profesores tienen la palabra* (págs. 141-162). Universidad de Medellín .

Asamblea Nacional. (2019). *LEY ORGANICA DE COMUNICACION.* Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/Ley-Organica-de-Comunicación.pdf

Barrero Ticona, J. E. (2023). *INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA – DESDE UN ENFOQUE DIDÁCTICO.* QFOX-Impresores.

Bentolila, S. (2020). El impacto de la comunicación y la gestión de desastres en la población. *Más Poder Local*, 54-56.

Calleja Reina, M. A. (2021). La comunicación de crisis y de riesgo desde la perspectiva de las instituciones: El uso de Twitter durante las inundaciones de 2016 en la provincia de Málaga. *Tesis Doctoral*. España: UMA Editorial.

Claro Montes, C., Ayala de Choriego, M., & Barros, J. P. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 1-27.

Coombs, W. T. (1995). Choosing the Right Words: The Development of Guidelines for the Selection of the "Appropriate" Crisis-Response Strategies. *Management Communication Quarterly*, 447-476.

Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory. *Management Communication Quarterly*, 165–186. https://doi.org/10.1177/089331802237233.

Costa, J. (2012). *El DirCom hoy: dirección y gestión de la comunicación en la nueva economía.* El DirCom hoy: dirección y gestión de la comunicación en la nueva economía.

Cozzi, J. M. (2021). La importancia de la comunicación para el riesgo en la gestión de desastres. *Integración + Divulgación de trabajos científicos*, 1-9.

Deuze, M. (2021). Sobre la 'gran narrativa'de la teoría y la investigación de los medios y la comunicación de masas: una revisión. *Profesional de la información, 18*(12), 1-14. https://doi.org/10.3145/epi.2021.ene.05. Obtenido de https://www.scimagoepi.com/contenidos/2021/ene/deuze_espanol.pdf

Egas Coronel, M. C. (2023). Gobernanza de la gestión de riesgos de desastres en el Ecuador Desarrollo institucional y políticas públicas, en el período 2008-mayo 2022. *Maestría en Estudios Latinoamericanos Mención en Política y Cultura*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador Área de Estudios Sociales y Globales.

Egidos, D. (2000). Comunicación en instituciones y organizaciones: una aproximación teórico conceptual. *Revista Latina de Comunicación Social*.

El Comercio. (23 de marzo de 2023). *Deslizamiento en Alausí deja viviendas sepultadas y 6 personas rescatadas*. Obtenido de Ecuador: https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/deslizamiento-alausi-viviendas-sepultadas.html

Enrique Jiménez, A. M. (2008). La gestión de la comunicación en situaciones de crisis Propuesta de un modelo teórico. *Comunicación y pluralismo*, 201-214.

Esteban Talaya, A., García de Madariaga Miranda, J., Narros González, M., Olarte Pascual, C., Olarte Pascual, C., Reinares Lara, M. E., & Saco Vázquez, M. (2008). *Principios de marketing.* ESIC Editorial.

Farré Coma, J. (2005). Comunicación de riesgo y espirales del miedo. *Comunicación y Sociedad*, 95-119.

Fontana, S., & Riorda, M. (2021). La oportunidad de hacer más profesional la comunicación en la gestión del riesgo. En A. Dávalos López, *La comunicación política en tiempos de emergencia* (págs. 52-83). Abya-Yala.

Gallardo Vera, L., & Micaletto Belda, J. P. (2018). HACIA UNA DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN SITUACIONES DE CRISIS. *Revista Observatorio*, 437-465.

Gómez, F. J. (2016). La Comunicación. *Salus*, 5-6.

Gonzalo Iglesia, J. L., & Farré Coma, J. (2011). *Teoría de la Comunicación de Riesgo.* Editorial UOC.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación.* McGraw Hill.

INEC. (2022). *Indicadores de tecnología de la información y comunicación*. Obtenido de Ecuadorencifras.Gob.Ec: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2020/202012_Boletin_Multiproposito_Tics.pdf

Karbaum Padilla, G., Barredo Ibáñez, D., & Chura Pilco, C. (2024). La comunicación externa de los festivales de cine iberoamericanos a través de la óptica de periodistas y gestores especializados. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 183-200.

Lerbinger, O. (1997). *The Crisis Manager: Facing Risk and Responsibility*. Lawrence Erlbaum Associates.

Losada Díaz, J. C. (2018). *(NO)CRISIS Comunicación de crisis en un mundo conectado.* Editorial UOC.

Losada Maestre, R. (2016). La labor del DirCom en la Comunicación de Crisis. *Más Poder Local*, 10-13.

Marín Gutiérrez, I., Ruiz San Miguel, F. J., & Robayo Valencia, C. E. (2016). Un concepto básico como la Comunicación. En M. Hinojosa Becerra, K. D. Calva Cabrera, & L. J. Ontaneda Vivanco, *Un concepto básico como la Comunicación* (págs. 5-12). EAE, Editorial Académica Española.

Oyarvide-Ramírez, H. P., Reyes-Sarria, E. F., & Montaño-Colorado, M. R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dom. Cien.*, 296-309.

Primicias. (01 de Primicias de 2023). *Tragedia en Alausí: "Es una responsabilidad del Estado en su conjunto" Para hacer uso de este contenido cite la fuente y haga un enlace a la nota original en Primicias.ec: https://www.primicias.ec/noticias/politica/alausi-derrumbe-gestion-riesgos-errores*. Obtenido de Política: https://www.primicias.ec/noticias/politica/alausi-derrumbe-gestion-riesgos-errores/

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN. (2023). Segundo Suplemento del Registro Oficial No.383 , 28 de Agosto 2023. *DECRETO No. 850 (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN)*. https://edicioneslegales.com.ec/.

Rojas Orduña, O. I. (2003). La comunicación en momentos de crisis. *Comunicar*, 137-140.
Sampedro, V. (1997). Audiencias y medios de comunicación: de los placeres posmodernos a las instituciones ruidosas. *Comunicación y Cultura*, 145-161.
Sandman, P. M. (1988). Risk Communication: Facing Public Outrage. *Management Communication Quarterly*, 235-238. https://doi.org/10.1177/0893318988002002006.
Saura Pérez, P., & García García, F. (2012). La comunicación de crisis como elemento clave de la comunicación empresarial. *Icono 14*, 42-56.
Trelles Rodríguez, I., Badia Valdés, A. T., Menéndez Villacreces, M., & Donoso, F. (2019). Principios teóricos y prácticos de la gestión de Comunicación en la prevención de riesgo de desastres de origen natural. *ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación*, 53-68.
Valdez Zepeda, A., Borrayo Rodríguez, C. L., & Muñoz Guzmán, M. (2018). Las Relaciones Públicas y la comunicación en los Desastres Naturales. El Caso del sismo del 19 de septiembre de 2017 en México. *Revista Latina de Comunicación Social*, 447–461. https://doi.org/10.4185/RLCS-2018-1264.
Viaja Ecuador. (S.F.). *Pueblos mágicos*. Obtenido de Viaja Ecuador: https://www.viajaecuador.com.ec/alausi/
Villafañe, J. (2002). *Imagen Positiva Gestión estratégica de la imagen de las empresas.* Ediciones Pirámide.
Westphalen, M. H., & Piñuel Raigada, J. L. (1993). *La dirección de comunicación prácticas profesionales, diccionario técnico.* Ediciones del Prado.
Yuli-Posadas, R. Á., Javier-Silva, L. A., Manrique-Ruiz, A. R., & Bulege-Gutiérrez, W. (2023). Vulnerabilidad ante desastres naturales: una visión desde el enfoque socio-comunicacion algunas consideraciones sobre gestión de riesgos naturales en Perú. *Encuentros. Revista De Ciencias Humanas, Teoría Social Y Pensamiento Crítico*, 424–437. https://doi.org/10.5281/zenodo.7527773.

ANEXOS

Certificado Antiplagio

Cesar David Marinez Verdezoto

Proyecto de titulacioń TURNITIN DAYANA.docx

Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:413412617

Fecha de entrega
6 dic 2024, 2:48 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
6 dic 2024, 2:54 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Proyecto de titulación TURNITIN DAYANA.docx

Tamaño de archivo
6.3 MB

89 Páginas

22,214 Palabras

129,696 Caracteres



5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 30 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

5%	Fuentes de Internet
2%	Publicaciones
4%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Cronograma (Gantt)

Realización del Trabajo de Integración Curricular 2024

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del tema de investigación.																																												
Elaboración del capítulo I: descripción del problema, formulación del problema, preguntas de investigación, justificación, objetivos (general y específicos), idea a defender y variables.																																												
Revisión y corrección del capítulo I.																																												
Elaboración del capítulo II: Marco teórico, marco científico, marco conceptual, marco legal y georeferencial.																																												
Revisión y corrección del capítulo II.																																												
Elaboración, revisiones y correcciones del capítulo III: Metodología.																																												
Realización de los capítulos IV: Resultados y discusión, V: Propuesta, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.																																												

| | | |

Presupuesto Ejecutado

Acciones	Costo	Método de financiamiento
Instrumentos: Lápiz (1), esferos (3), resmas de papel A4 (4), cuaderno (1), corrector (1) y resaltador (1).	22,75	Presupuesto personal
Herramientas tecnológicas: Laptop y cámara. Adicional: Acceso a internet.	670	Presupuesto personal
Transporte: Viajes realizados desde la ciudad de Guaranda hasta el cantón Alausí y movilidad dentro del lugar.	40	Presupuesto personal
Hospedaje (8 días).	80	Presupuesto personal
Comida: Café, almuerzo y merienda. Adicionales: botellas de agua (8)	48	Presupuesto personal
Imprevistos	25	Presupuesto personal
TOTAL	**885,75 USD**	

Instrumentos de recolección de datos

- **Modelo de encuestas realizadas a la población de Alausí.**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Recopilar información sobre las percepciones y conocimientos de los habitantes respecto a la comunicación de riesgos y prevención de desastres; además de la gestión de la comunicación de crisis en desastres naturales, en el caso del deslave ocurrido en Alausí, período enero a noviembre 2023, en el área urbana del cantón Alausí, aplicada a la población mayor de 15 años, para fines académicos.

INSTRUCCIONES: Por favor, Lea detenidamente cada una de las preguntas propuestas, marque con una x en los casilleros en blanco de acuerdo a la respuesta escogida según su criterio.

Importante: Seleccione una sola respuesta; para garantizar la validez del estudio, las respuestas emitidas deben ser lo más objetivas y sinceras posibles.

DESARROLLO

1.- ¿Tiene usted conocimiento si su barrio, ciudadela o localidad dispone o ha sido planificado algún programa o actividad que tenga relación en la prevención de desastres naturales?

Si. ☐ No. ☐

2. En caso de haber respondido de manera afirmativa a la pregunta anterior, en el ítem 1 indique cuál.

Inundaciones ☐
Erupciones volcánicas ☐
Deslaves ☐
Sismos ☐

Ninguno ☐

Otro ☐

3.- ¿Ha tenido la oportunidad de participar alguna vez en un simulacro de prevención y respuesta ante desastres naturales, cercanos a su lugar de residencia?

Si. ☐ No. ☐

4.- Según su criterio ¿Considera importante estar informado acerca de cómo actuar antes, durante y después de un desastre natural?

Si. ☐ No. ☐

5.- Desde su criterio ¿Considera usted que se les trata con la debida importancia a los temas de prevención sobre desastres naturales por parte de las instituciones responsables?

Si. ☐ No. ☐

6.- ¿Tiene usted conocimiento de cuál es la institución de auxilio o ayuda comunicarse en caso de enfrentar un desastre natural?

Si. ☐ No. ☐

7.- De haber sido su respuesta fue afirmativa en el ítem 6, puede señalar los números de emergencia que conoce en caso de algún evento adverso.

911 ☐

(03) 2930250 ☐

911/(03) 2930250 ☐

No conocen ☐

8.- ¿Dispone de equipos de seguridad, como mochilas o botiquines, para hacer frente a situaciones adversas como un terremoto, una erupción volcánica o un deslizamiento de tierra?

Si. ☐ No. ☐

9.- Según su interpretación, con las opciones de pregunta ¿cómo calificaría la información proporcionada por los medios de comunicación durante el deslave ocurrido en el cantón Alausí el 26 de marzo de 2023?

Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

10.- De las siguientes opciones ¿podría sugerir acciones para fortalecer la comunicación de crisis en futuros eventos similares en Alausí?

Mejorar la accesibilidad de la información ☐

Mayor coordinación entre autoridades y medios ☐

Mayor énfasis en la educación pública sobre medidas de Seguridad ☐

11.- ¿De la siguiente opción ¿puede señalar usted cual es la red social que más utiliza en sus actividades diarias?

Facebook ☐

YouTube ☐

TikTok ☐

Otra ☐

Ninguna ☐

12.- De las siguientes opciones, ¿cuáles productos comunicacionales usted ha tenido a su alcance o acceso?

Redes sociales ☐

Medios impresos (carteles, volantes) ☐

Prensa ☐

Perifoneo ☐

Televisión ☐

Otra ☐

Ninguna ☐

¡Agradecemos su tiempo y su valiosa colaboración!

- **Entrevistas realizadas a expertos en Gestión y Comunicación de Riesgos**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Obtener información importante sobre las estrategias, desafíos y buenas prácticas en la comunicación de riesgos, prevención y gestión de la comunicación de crisis durante desastres naturales, con énfasis en el deslave ocurrido en Alausí entre enero y noviembre de 2023, específicamente en el área urbana del cantón Alausí.

Entrevista N°1

Entrevistado: Mgs. Abelardo Paucar

Cargo: Docente de la Carrera de Gestión de Riesgos de la Universidad Estatal de Bolívar

Experto en Gestión de Riesgos

1.- ¿Considera que hubo una gestión de la información durante el deslave en Alausí, según lo que pudo percibir?

2.- ¿Qué se debería haber hecho antes durante y después del deslave?

3.- ¿Qué canales de comunicación considera que fueron más efectivos en la difusión de mensajes clave durante la emergencia, y que mejoras sugiere para futuros desastres?

4.- ¿Cómo debería fortalecerse la coordinación entre los diferentes actores para mejorar el flujo de información durante desastres de gran magnitud?

5.- ¿Desde que experiencia de la gestión de riesgos, considera importante los aspectos relacionados con la comunicación de riesgos?

Entrevista N°2

Experto en DirCom

Entrevistado: Mgs. Carlos Alberto Macías Flores

Cargo: Vicepresidente Nacional de "FENAPE". Periodista UCOM de CGREG

Un periodista de profesión y máster en planificación y Ex DirCom del canal Teleamazonas

1.- Desde el enfoque de la Dirección de Comunicación (DIRCOM), ¿Cuáles considera que fueron las principales debilidades en la gestión comunicacional antes y durante el deslave en Alausí?

2.- ¿Qué rol cree que debe desempeñar un DIRCOM en la coordinación con organismos locales y medios de comunicación para una mejor difusión de mensajes preventivos en desastres naturales como el de Alausí?

3.- ¿Qué estrategias comunicacionales considera esenciales para fortalecer la prevención de desastres naturales en comunidades vulnerables, como las afectadas por el deslave en Alausí?

4.- ¿Cómo deberían formarse los futuros comunicadores en DIRCOM para gestionar la comunicación de riesgos en situaciones de emergencia, teniendo en cuenta las limitaciones de recursos y la inmediatez de la crisis?

5.- ¿Qué papel cree que juega la comunicación interna dentro de las instituciones gubernamentales y de socorro en la efectividad de la respuesta ante desastres?

Entrevista N°3

Experiencia en Comunicación en casos de crisis

Entrevistado: Mgs. Pedro José Aulestia Auz

Cargo: Trabaja en Propraxis S.A. Director de Investigación y Estrategia, Consultor y Estratega Político con experiencia en comunicación de crisis y una sólida formación académica en Ciencias Políticas y Economía.

1.- ¿Cómo evalúa el desempeño de los medios de comunicación locales y nacionales en la cobertura y difusión de información sobre el deslave en Alausí del 26 de marzo de 2023?

2.- ¿Considera que la comunidad afectada en Alausí recibió información clara y oportuna antes y después del desastre? ¿Qué aspectos de la comunicación pueden mejorar en este tipo de situaciones?

3.- ¿Qué papel juega en las redes sociales en la gestión de crisis y cómo podrían optimizarse para mejorar la comunicación de riesgos en desastres naturales?

4.- ¿Qué estrategias considera que deberían implementarse en la formación de los futuros comunicadores para enfrentar la difusión de información en situaciones de riesgo y emergencia?

5.- ¿Cómo valora la articulación entre los organismos oficiales y los medios de comunicación en la transmisión de información durante el deslave en Alausí? ¿Qué recomendaciones haría para mejorar esta relación?

6.- ¿Qué lecciones pueden aprender los comunicadores y estudiantes de comunicación de la gestión de comunicación en estos casos de desastres naturales?

Entrevista N°4

Expertos en comunicación (Comunicadores/Periodistas)

Comunicadora, Master en Comunicación e Identidad Corporativa

Entrevistado: Mgs. Aura Anchundia

Cargo: Ex docente de la carrera de Comunicación de la Universidad Estatal de Bolívar y Gerente de la Radio Universum.

Experta en Comunicación Corporativa

1.- ¿Cómo evalúa la cobertura mediática del Deslave en Alausí el 26 de marzo de 2023, tanto a nivel local como nacional? ¿Cree que se informó de manera oportuna y suficiente la población?

2.- Desde su experiencia como periodista, comunicador ¿Qué dificultades se enfrentaron los periodistas para acceder a la información oficial o contrastada durante la cobertura del deslave en Alausí?

3.- ¿Qué papel considera que deben desempeñar los medios de comunicación en la prevención de desastres naturales?

4.- ¿Qué canales de comunicación fueron más efectivos para transmitir información durante la emergencia en el Alausí? ¿Cómo podrían los medios mejorar su alcance en futuras crisis?

5.- ¿Qué estrategias de comunicación recomendaría para mejorar la relación entre periodistas, autoridades y la comunidad afectada en desastres naturales?

Entrevista N°5

Comunicador

Entrevistado: Lic. Marlon Quintana

Cargo: Comunicador del canal GuarandaTV (Presentador del noticiero y reportero)

1.- ¿Cómo evalúa la cobertura mediática del deslave en Alausí del 26 de marzo de 2023, tanto a nivel local como nacional? ¿Cree que se informó de manera oportuna y suficiente a la población?

2.- ¿Qué dificultades enfrentaron los periodistas para acceder a la información oficial o contrastada durante la cobertura del deslave en Alausí?

3.- ¿Qué papel considera que deben desempeñar los medios de comunicación en la prevención de desastres naturales?

4.- ¿Qué canales de comunicación fueron más efectivos para transmitir información durante la emergencia en Alausí? ¿Cómo podrían los medios mejorar su alcance en futuras crisis?

5.- ¿Qué estrategias de comunicación recomendaría para mejorar la relación entre periodistas, autoridades y la comunidad afectada en desastres naturales?

Evidencia fotográfica del trabajo de campo utilizando los instrumentos de recolección de datos.

- **Encuestas realizadas**

Encuestas, zona urbana de Alausí





Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

Encuestas, zona urbana de Alausí





Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

Encuestas, zona urbana de Alausí





Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

Encuestas, zona urbana de Alausí





Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

Encuestas, zona urbana de Alausí





Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

Encuestas, zona urbana de Alausí

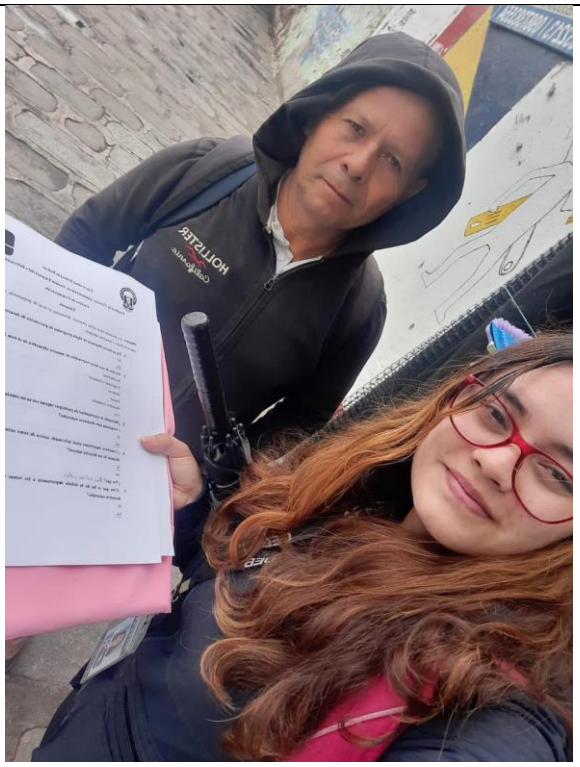




Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

Encuestas, zona urbana de Alausí





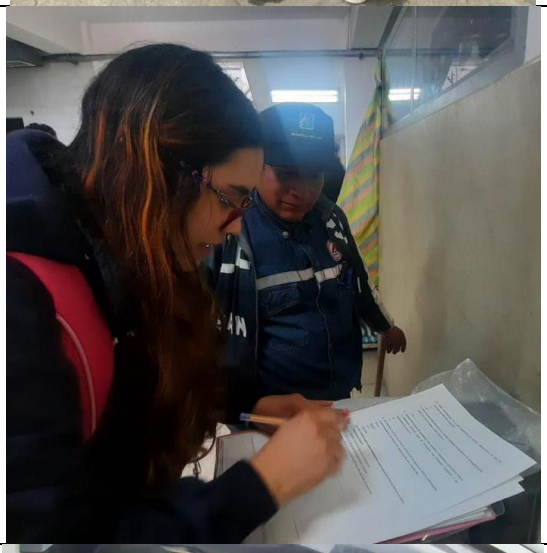


Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

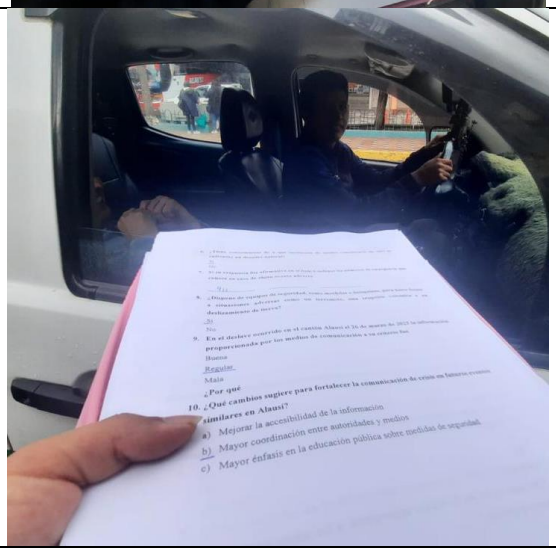
Encuestas, zona urbana de Alausí

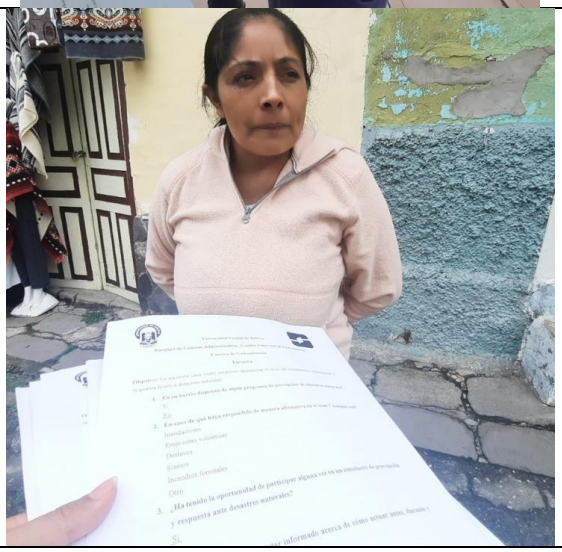












Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

- **Entrevistas realizadas**

Entrevista No 1



Nombre del entrevistado
Mgs. Avelardo Paucar
Cargo/ocupación
Docente de la carrera de Gestión de Riesgos de la Universidad Estatal de Bolívar

Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

Entrevista No 2



Nombre del entrevistado
Mgs. Carlos Macías
Cargo/ocupación
Vicepresidente Nacional de "FENAPE". Periodista UCOM de CGREG
Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

Entrevista No 3



Nombre del entrevistado
Mgs. Pedro Auz
Cargo/ocupación
Director de Investigación y Estratega en la Empresa Propraxis S.A.
Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

Entrevista No 4



Nombre del entrevistado
Mgs. Aura Anchundia
Cargo/ocupación
Ex docente de la carrera de Comunicación de la Universidad Estatal de Bolívar y Gerente de la Radio Universum

Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*

Entrevista No 5



Nombre del entrevistado
Lic. Marlon Quintana
Cargo/ocupación
Comunicador, presentador del canal GuarandaTV

Fotos: *Dayana Hurtado, David Martínez.*