



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
CARRERA COMUNICACIÓN  
TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE: LICENCIADA EN COMUNICACIÓN**

**TEMA:**

**ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS EN SITUACIONES DE CRISIS  
AMBIENTALES. CASO: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RIESGO  
DEL GAD MUNICIPAL DE SANTA ELENA**

**AUTOR(A):**

FLORES REYES TATIANA CRISTINA  
GONZABAY POZO FATIMA SELENA

**TUTORA:**

ECON. LILIBETH ORRALA S, MGTR

**DOCENTE ESPECIALISTA:**

LIC. MARTHA YESENIA SUNTAXI ANDRADE, MGTR.

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

COMUNICACIÓN, CULTURA Y DESARROLLO

**SUB-LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ECOLOGIA Y DESARROLLO AMBIENTAL

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	2
ÍNDICE DE TABLAS .....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	6
DEDICATORIA .....	7
AGRADECIMIENTOS .....	8
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC.....	10
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	10
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR .....	11
RESUMEN .....	12
INTRODUCCIÓN .....	14
1. <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	15
1.1.    Antecedentes del problema de investigación.....	15
1.2.    Formulación del problema de investigación.....	15
1.3.    Objetivos.....	23
1.3.1.  Objetivo general.....	23
1.3.2.  Objetivos específicos.....	23
1.4.    Justificación de la investigación.....	23
2. <b>MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL</b> .....	24
2.1.    Fundamentación teórica y Conceptual.....	31
Gestión de comunicación de crisis.....	31
Comunicación Digital .....	32
El ruido semántico .....	34
Plan estratégico de comunicación.....	35
Tácticas de la Comunicación .....	37
Modelo de comunicación contingente .....	38
3. <b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	40
3.1.    Tipo de investigación.....	40
Investigación básica.....	40
Diseño de investigación descriptiva.....	40
Enfoque de investigación Mixto .....	41

3.2.	Alcance de la investigación.....	42
3.3.	Operacionalización de las variables.....	42
3.4.	Población, muestra y periodo de estudio. ....	42
	Población .....	42
	Muestra .....	43
	Muestreo no probabilístico .....	44
	Muestreo por conveniencia.....	44
	Periodo de estudio.....	45
3.5.	Técnicas e instrumentos de levantamiento de información. ....	45
4.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	48
5.	DISCUSIÓN.....	62
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
	REFERENCIAS.....	68
	ANEXOS.....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> ¿El departamento de Comunicación en conjunto con el departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena emiten con frecuencia mensajes preventivos en situaciones de crisis ambientales?.....	48
<b>Tabla 2.</b> ¿Los mensajes comunicativos ante situaciones de crisis ambientales como medida de prevención son difundidos en medios de comunicación tradicionales como: radio, televisión y prensa?.....	49
<b>Tabla 3.</b> ¿El departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena utiliza las redes sociales y otras plataformas digitales para comunicar a la comunidad?.....	50
<b>Tabla 4.</b> ¿Las herramientas de comunicación digital utilizadas por el GAD han mejorado la rapidez en la entrega de información relevante durante crisis ambientales?.....	51
<b>Tabla 5.</b> ¿La información proporcionada por el GAD Municipal de Santa Elena durante crisis ambientales es clara y comprensible para el público? .....	52
<b>Tabla 6.</b> ¿El plan estratégico de comunicación por parte del GAD establece indicadores para evaluar las acciones comunicativas?.....	53
<b>Tabla 7.</b> ¿La frecuencia de la comunicación de crisis es adecuada en relación con la información que brinda el departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena?.....	54
<b>Tabla 8.</b> ¿La información emitida por los medios tradicionales (prensa, radio, televisión) o digitales (redes sociales, correo electrónico, blogs) es objetiva para mitigar impactos ambientales?.....	55
<b>Tabla 9.</b> ¿El GAD Municipal de Santa Elena cuenta con mecanismos efectivos para evaluar la percepción y reacción de la audiencia?.....	56
<b>Tabla 10.</b> ¿La información proporcionada por el departamento de Gestión de Riesgo tiene relación con los mensajes comunicados por el departamento de Comunicación durante situaciones de crisis ambientales?.....	57
<b>Tabla 11.</b> Guía de preguntas .....	58
<b>Tabla 12.</b> Ficha de observación .....	61
<b>Tabla 13.</b> Matriz de Operacionalizacion.....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> ¿El departamento de Comunicación en conjunto con el departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena emiten con frecuencia mensajes preventivos en situaciones de crisis ambientales?.....	48
<b>Figura 2.</b> ¿Los mensajes comunicativos ante situaciones de crisis ambientales como medida de prevención son difundidos en medios de comunicación tradicionales como: radio, televisión y prensa?.....	49
<b>Figura 3.</b> ¿El departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena utiliza las redes sociales y otras plataformas digitales para comunicar a la comunidad?.....	50
<b>Figura 4.</b> ¿Las herramientas de comunicación digital utilizadas por el GAD han mejorado la rapidez en la entrega de información relevante durante crisis ambientales?.....	51
<b>Figura 5.</b> ¿La información proporcionada por el GAD Municipal de Santa Elena durante crisis ambientales es clara y comprensible para el público? .....	52
<b>Figura 6.</b> ¿El plan estratégico de comunicación por parte del GAD establece indicadores para evaluar las acciones comunicativas?.....	53
<b>Figura 7.</b> ¿La frecuencia de la comunicación de crisis es adecuada en relación con la información que brinda el departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena?.....	54
<b>Figura 8.</b> ¿La información emitida por los medios tradicionales (prensa, radio, televisión) o digitales (redes sociales, correo electrónico, blogs) es objetiva para mitigar impactos ambientales?.....	55
<b>Figura 9.</b> ¿El GAD Municipal de Santa Elena cuenta con mecanismos efectivos para evaluar la percepción y reacción de la audiencia?.....	56
<b>Figura 10.</b> ¿La información proporcionada por el departamento de Gestión de Riesgo tiene relación con los mensajes comunicados por el departamento de Comunicación durante situaciones de crisis ambientales?.....	57

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Quienes suscriben; **FLORE REYES TATIANA CRISTINA** con C.I.2450366469 y **GONZABAY POZO FATIMA SELENA** con C.I.2450053844 estudiantes de la carrera de Comunicación, declaramos que el Trabajo de Titulación; Proyecto de Investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo título es: **Estrategias Comunicativas en situaciones de crisis ambientales. Caso: Departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena**, corresponde exclusiva responsabilidad del/de autor/la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 27 de noviembre, 2023.

Atentamente,



---

**Flores Reyes Tatiana Cristina**  
C.I. 2450366469



---

**Gonzabay Pozo Fatima Selena**  
C.I. 2450053844

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a mi tío Wilson Flores, quien desde el principio me inspiró a luchar y esforzarme. Su apoyo inquebrantable y sus palabras de aliento han sido el motor que ha impulsado mis esfuerzos en los días más desafiantes. Esta tesis refleja la calidez de su apoyo, la profundidad de sus consejos y cariño constante que siempre me ha brindado. Agradezco profundamente por ser más que un tío; ser mi fuente de inspiración y fortaleza.

A Jessie Guale y Nicole Lainez, mis queridas amigas que considero como mis hermanas, les dedico este logro. Siempre han estado a mi lado en los momentos más difíciles, motivándome a seguir adelante. Agradezco profundamente por creer en mí cuando dudaba de mis propias habilidades, por ser la luz en los días oscuros y celebrar cada logro a mi lado. Esta tesis es un tributo a nuestra amistad; con todo cariño y gratitud, este trabajo representa la fortaleza de nuestra amistad y la contribución invaluable que han hecho a mi camino académico y personal.

### **Flores Reyes Tatiana Cristina**

No hay palabras suficientes para expresar la inmensidad de mi gratitud hacia ti. Llegaste a mi vida cuando más te necesitaba, como un faro de luz cuando la oscuridad de la soledad me envolvía buscando la paternidad, le diste la oportunidad de cultivar rosas y no de marchitar, pero tu presencia disipó su ausencia que se apoderaba de mi ser, escuchaste mis gritos silenciosos y respondiste a mi llamado. En ti encontré la verdad que le dio libertad mi vida, la fuerza para crecer y superar las batallas del camino. Tú, mi salvador, has sido mi guía y protector.

A través de ti, descubrí la grandeza de amar sin medidas, aprendí a dar sin espera alguna. Cada día que pasa, mi amor por ti crece, abarcando toda mi mente, todas mis fuerzas y todo mi corazón. Te necesito más que nunca y te amo con intensidad por encima de todas las cosas. Filipenses 4:13 todo lo puedo en aquel que me fortalece. Cada uno de mis logros serán por ti y para ti mi señor DIOS. Asimismo, deseo dedicar este logro a una persona especial allá en la eternidad, Papito Félix Isidro Pozo Quirumbay, para mí fuiste más que un abuelo, mi abuelo es mi padre porque fue él quien me crio. Con amor eterno tu princesa, agradecida por el legado de amor y enseñanzas que has dejado en mi corazón.

### **Gonzabay Pozo Fatima Selena**

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, deseo expresar mi gratitud a Dios por ser mi guía y permitirme vivir esta experiencia en la que he aprendido y crecido profesionalmente. También quiero agradecer a mi familia, especialmente a mis padres, Ana y Washington, así como a mi abuelita Yolanda, por brindarme su apoyo económico durante mi educación. Además, agradezco a mi compañera, Fatima Gonzabay, por su ayuda constante hasta el final del proceso de elaboración de este proyecto.

Quisiera extender mi reconocimiento al Dr. Ángel Alberto Matamoros Dávalos, PhD, quien dedicó su tiempo, asesoramiento y conocimientos, fundamentales para la conclusión exitosa de este proyecto de investigación.

### **Flores Reyes Tatiana Cristina**

Expreso mi profundo agradecimiento por el inquebrantable apoyo y amor de mi amada madre la Sra. Verónica Pozo Cucalón. Mamá, tu sangre fluye en mis venas, eres el único ser que tengo en este vasto mundo, y te amo por encima de todas las cosas. Contigo he aprendido el significado del amor incondicional y cada día a tu lado es un regalo preciado. Eres mi roca, mi confidente y mi guía en este viaje llamado vida. Gracias por ser la luz que ilumina mi camino y la fuerza que impulsa mi corazón.

Así mismo a mis bellas hermanas, Angie Gonzabay y Ginger Cucalón, son mi inspiración y mi pilar fundamental. Agradezco también al Sr. Cristhian Cucalón por su respaldo incondicional, y de manera especial, quiero dirigir mi gratitud a mis queridos padrinos, el Dr. Klever Carrillo Caza y su esposa, la Sra. Rossana Patiño Sánchez. Gracias por ser modelos para seguir y por inspirarme con cada palabra de aliento y motivación que me han brindado para el camino hacia el éxito profesional.

En la travesía de siete años, quiero expresar mi profundo agradecimiento a una bonita persona que ha compartido altibajos de la vida, tanto los días radiantes como en las noches oscuras. Ha sido mi apoyo incondicional, tejiendo conmigo cada sueño y enfrentando cada desafío. Rescato con cariño esos momentos gratos y las valiosas experiencias que hemos vivido juntos. Hugo José Cucalón Mero, no solo eres una persona extraordinaria, sino un ser humano excepcional. Agradezco profundamente por todo lo que has hecho y por ser parte fundamental de esta bonita historia.

Expreso mi profundo agradecimiento al Dr. Ángel Matamoros, mi guía y tutor en este valioso proyecto de investigación, excelente docente y amigo, agradezco su dedicación, orientación, su apoyo constante, su compromiso con el aprendizaje y su paciencia a lo largo de esta travesía académica. Que Dios continúe bendiciendo su vida y su labor, iluminando el camino de aquellos a quienes guía.

En el cierre de este agradecimiento, quiero dedicar un espacio especial a mis queridos amigos, quienes han demostrado ser mi segunda familia. Agradezco por todos los momentos valiosos y hermosos que hemos compartido porque, como se dice, un amigo es como una luz que brilla en la oscuridad; Steven, Tatiana, Iris, Juan y Michelle, los llevo en mi corazón para siempre. Cada uno de ustedes ha dejado una marca imborrable en mi vida, y la conexión que compartimos es un tesoro preciado. Gracias por ser parte esencial de mi viaje y por iluminar los días oscuros con su amistad incondicional.

**Gonzabay Pozo Fatima Selena**





**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La Libertad, 27 de **noviembre** del 2023

Lic. Lilian Susana Molina Benavides, Ph.D  
**Directora de la Carrera de Comunicación- UPSE**

En su despacho. -

En calidad de tutor(a) asignado(a) por la carrera de Comunicación, informo a usted que las estudiantes **Flores Reyes Tatiana Cristiana** con cédula de identidad No **2450366469**, y **Gonzabay Pozo Fatima Selena** con cédula de identidad No **2450053844** han cumplido con los requisitos estipulados en el *Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE y Protocolos Vigentes de la carrera de Comunicación*, para la implementación y desarrollo del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, de título **“Estrategias comunicativas en situaciones de crisis ambientales. Caso: Departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal Santa Elena”**.

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación referido anteriormente, bajo el Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE vigente que cita:

*“Art 11. Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo a la planificación aprobada por el Consejo de Facultad.”*

Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad de las autoras, cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Econ. Lilibeth Orrala S, Mgtr  
**DOCENTE TUTOR**

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Lic. Lilian Susana Molina Benavides,  
PhD.  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**

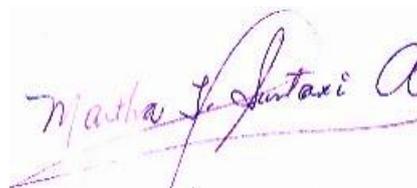


Lic. Vilma Maribel García González.  
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE  
COMUNICACIÓN**



Econ. Lilibeth Orrala S, Mgtr

**DOCENTE TUTOR(A) DE LA  
CARRERA DE COMUNICACIÓN**



Lic. Martha Yesenia Suntaxi Andrade, Mgtr.

**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA  
CARRERA DE COMUNICACIÓN**



---

Flores Reyes Tatiana Cristina  
**ESTUDIANTE**



---

Gonzabay Pozo Fatima Selena  
**ESTUDIANTE**

## **Estrategias comunicativas en situaciones de crisis ambientales. Caso: Departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal Santa Elena**

Gonzabay Pozo Fátima Selena – Flores Reyes Tatiana Cristina

<https://orcid.org/0000-0002-7646-742X>

<https://orcid.org/0000-0002-7999-9974>

Universidad Estatal Península de Santa Elena - Carrera Comunicación

### **RESUMEN**

En este estudio sobre Estrategias Comunicativas en situaciones de crisis ambientales. Caso: Departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena, el objetivo general es identificar las estrategias comunicativas que se ejecutan en la organización, para gestionar la información, minimizar el impacto negativo en la percepción pública y facilitar una respuesta coordinada y eficaz ante problemas ambientales para la ciudadanía. La metodología adoptada es de tipo básica descriptiva con un enfoque de investigación mixto. Se empleó la técnica de entrevistas mediante un cuestionario dirigido a personas internas y externas de la organización, así como una encuesta con una guía de preguntas utilizando la escala de Likert, aplicadas a 22 funcionarios del GAD Municipal de Santa Elena. Además, se llevó a cabo una ficha de observación para contrastar los datos obtenidos con las técnicas previamente aplicadas. El análisis detallado proporciona una comprensión profunda del proceso de información durante situaciones de crisis ambientales en esta región específica. Se destaca la necesidad de una estrategia de comunicación integral que abarque tanto medios tradicionales como digitales. Los resultados resaltan la falta de monitoreo como una tarea pendiente, lo que podría afectar la evaluación del impacto de las campañas comunicativas.

**Palabras Clave:** *estrategias comunicativas, crisis ambientales, comunicación, gestión de riesgos, campañas.*

**Communication strategies in environmental crisis situations. Case: Risk Management Department of the Santa Elena Municipal Government**

**ABSTRACT**

In this study on Communication Strategies in environmental crisis situations. Case: Risk Management Department of the Municipal Government of Santa Elena, the general objective is to identify the communicative strategies applied by the Risk Management Department of the Municipal Government of Santa Elena in order to understand the information process in the context of the environmental crisis. The methodology adopted is of a basic descriptive type with a mixed research approach. The interview technique was used by means of a questionnaire addressed to internal and external people of the organisation, as well as a survey with a guide of questions using the Likert scale, applied to 22 officials of the Municipal Government of Santa Elena. In addition, an observation sheet was carried out to contrast the data obtained with the previously applied techniques. The detailed analysis provides an in-depth understanding of the information process during environmental crisis situations in this specific region. It highlights the need for a comprehensive communication strategy that encompasses both traditional and digital media. The results highlight the lack of monitoring as a pending task, which could affect the evaluation of the impact of communication campaigns.

**Keywords:** *communication strategies, environmental crises, communication, risk management, campaign.*

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación busca destacar la importancia de un plan estratégico de comunicación para conocer la gestión de la información y la coordinación de una respuesta eficiente ante situaciones de crisis ambientales aplicadas por el departamento de gestión de riesgos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena. Con el propósito de identificar las diferentes herramientas digitales empleadas para la difusión de mensajes preventivos frente a problemáticas ambientales. Este estudio muestra cómo la comunicación no solo transmite datos, sino que también contribuye significativamente al proceso educativo en diferentes comunidades a través de las reuniones comunales y boletines de prensa que utiliza la organización para educar, orientar e informar a la población.

Por tal motivo en este estudio se aplicaron tres instrumentos de recopilación de datos como: entrevistas dirigidas a los directores del departamento de Gestión de Riegos y departamento de Comunicación, encuestas a los funcionarios públicos de ambos departamentos y una ficha de observación con el objetivo de analizar y comprender la difusión de mensajes comunicativos en la red social Facebook.

Al mismo tiempo se utilizaron dos tipos de investigación básica y descriptiva, estos modelos buscan comprender fenómenos y principios fundamentales. En situaciones de crisis ambientales, es esencial obtener una comprensión profunda, las dinámicas de comunicación y los patrones de respuesta, mientras que la investigación descriptiva detalla las características y comportamientos actuales. En el contexto de estrategias comunicativas, esto implica analizar cómo se están llevando a cabo las comunicaciones en situaciones de crisis ambientales, identificando prácticas efectivas o áreas de mejora, utilizando un enfoque mixto debido a la complejidad de problemas de investigación en diversas ciencias. Así también un alcance de investigación en población muestra con un período de estudio no probabilístico y finalmente un muestreo por conveniencia.

**El Capítulo I:** se plantea la descripción del problema como los antecedentes del problema de investigación, la formulación del problema, por consiguiente, la justificación, el objetivo general y objetivos específicos.

**El capítulo II:** se expone el contexto teórico, que abarca la integración de antecedentes de diversos autores en una secuencia temporal del conocimiento actual. Asimismo, se detalla el marco conceptual, incluyendo definiciones de variables como la fundamentación teórica y conceptual.

**El capítulo III:** se presenta la metodología de la investigación, donde se definen conceptos y elementos clave, tales como el tipo de investigación, matriz de operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos, así como la población, muestra y periodo de estudio abordados en este proyecto mediante encuestas entrevistas y ficha de observación, finalmente el levantamiento de información.

**El capítulo IV:** se analizan de los resultados derivados de las técnicas e instrumentos utilizados en la recopilación de datos. Se examinan, interpretan y discuten los resultados obtenidos. En esta sección, el investigador extrae conclusiones y ofrece recomendaciones, destacando la viabilidad de la investigación.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Antecedentes del problema de investigación.**

Ecuador cada vez enfrenta diversos cambios vertiginosos, tanto de origen natural como antrópico. En especial, la provincia de Santa Elena, ubicada en la costa del Océano Pacífico, ha experimentado frecuentes desastres naturales a lo largo de los años. De acuerdo con la ley es responsabilidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) proteger la vida, seguridad y propiedades de los habitantes. Por lo tanto, es importante conocer el plan estratégico de comunicación del departamento de Gestión de Riesgo del cantón, con el fin de llegar a la audiencia y reducir las consecuencias para la población.

Una estrategia de comunicación efectiva de crisis ambiental estaría involucrada en la prevención de riesgos, ya que requiere de las habilidades de la comunicación, la cual ocupa un lugar destacado en el entorno laboral y es altamente apreciada. Esta habilidad posibilita la comprensión, con el propósito de establecer relaciones positivas, agilizar las tareas y alcanzar los objetivos establecidos previamente. Todo esto se logra mediante diversos canales de comunicación tradicionales, electrónicos o digitales entre otros. Proporcionando soluciones basadas en medidas de prevención, mitigación, preparación y recuperación ante desastres naturales.

Es relevante resaltar la riqueza de los recursos naturales del entorno, pero también se debe reconocer que estos son utilizados por los seres humanos para satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida, así mismo es crucial promover su conservación y uso sostenible. El país ha implementado políticas, regulaciones para proteger su diversidad y garantizar la sostenibilidad de sus recursos, involucrando a comunidades locales, organizaciones no gubernamentales y en general a los esfuerzos de conservación. Para (Estenssoro, 2007):

Hay un tema obligado en la discusión política contemporánea tanto en el ámbito global como local es todo lo referido a la protección del Medio Ambiente, así como las acciones necesarias para alcanzar lo que se considera un desarrollo sostenible (o sustentable) según lo señalado por la Comisión Mundial del Medio Ambiente y del desarrollo de su conocido informe, *Nuestro Futuro Común*. (pág. 96)

Es posible afirmar que la conferencia puso el sello oficial a la idea de la crisis ambiental y contribuyó a elevar la importancia del tema transformándolo en un asunto de preocupación general que involucra a diferentes sectores de la sociedad. Esta transformación

implica convertir la protección del medio ambiente en un tema que trasciende las preocupaciones individuales, involucrando organizaciones públicas o privadas y movilizándolo a la sociedad en general hacia la acción y la conciencia ambiental.

La Organización de las Naciones Unidas está comprometida en abordar los desafíos que afectan al medio ambiente a nivel mundial. En el foro internacional para construir consenso y negociar acuerdos, se ocupan de cuestiones globales como el cambio climático, la reducción de la capa de ozono, la gestión de desechos tóxicos, la deforestación, la pérdida de biodiversidad, así como la contaminación del aire y del agua.

La falta de resolución de estos problemas podría conducir a la insostenibilidad de los mercados y economías que se refiere a una situación en la que el funcionamiento y crecimiento en su conjunto no pueden mantenerse a largo plazo debido a diversos factores, especialmente aquellos relacionados con prácticas no sostenibles desde el punto de vista ambiental, social o económico. La degradación ambiental agota el capital natural que es esencial para el crecimiento y la supervivencia humana en la Declaración de Río de Janeiro sobre Medio Ambiente y Desarrollo en su conferencia 1992. La (ONU, 2021) menciona que:

La mejor manera de abordar cuestiones ambientales es involucrando a todos los ciudadanos interesados, permitiéndoles acceso a información sobre el medio ambiente a nivel nacional. Este acceso incluye información sobre materiales y actividades peligrosas en sus comunidades, así como la oportunidad de participar en procesos de toma de decisiones. Los Estados deben promover la conciencia y participación ciudadana al hacer que la información esté disponible para todos. Además, se destaca la importancia de proporcionar acceso efectivo a procedimientos judiciales y administrativos, incluidos los relacionados con la compensación por daños y otros recursos relevantes.

Asimismo, se menciona que dentro de la ONU existen varias agencias, programas y convenios dedicados específicamente a abordar los desafíos ambientales y promover la sostenibilidad. Esto destaca la importancia que se otorga en cuestiones ambientales, reconociendo que la colaboración internacional y la coordinación son esenciales para enfrentar los problemas medioambientales a nivel global.

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, desempeña un papel fundamental para el cuidado y la protección del medio ambiente a nivel global. Existen varios

convenios dentro de la ONU que se dedican específicamente a abordar los desafíos ambientales y promover la sostenibilidad. Según (PNUMA, 2022):

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) ha fortalecido sus esfuerzos para abordar estas crisis y ha iniciado la implementación de su estrategia para el periodo 2022-2025. Aprovechando sus sólidas asociaciones, colaboró con los estados y miembro para cumplir los compromisos de mitigar y adaptarse al cambio climático, así como para proteger, restaurar los ecosistemas y reducir la contaminación. En todas estas áreas, el PNUMA sigue respaldando a los países en la implementación de la resolución 4/17 de la Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente, estrategias, programas y proyectos ambientales. Todo esto se realiza mientras trabaja en una reestructuración de su enfoque de género para cumplir de manera más efectiva con este mandato.

Para simplificar, la importancia de las acciones y colaboraciones a nivel global, especialmente a través del Programa para el Medio Ambiente, en el abordaje de desafíos ambientales y la promoción de la sostenibilidad. Acentúa la relevancia de la cooperación internacional y la coordinación para enfrentar los problemas medioambientales a escala mundial. Además, menciona los esfuerzos específicos del PNUMA, como la implementación de una estrategia para el futuro, que se enfoca en mitigar el cambio climático, proteger los ecosistemas, reducir la contaminación y promover la igualdad de género y los derechos humanos en las políticas ambientales. La importancia radica en el reconocimiento de la necesidad de acciones concertadas a nivel global para abordar los desafíos ambientales críticos.

Por otra parte, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una iniciativa global de la ONU que tiene como objetivo abordar los desafíos más urgentes que enfrenta el mundo. Estos desafíos incluyen la pobreza, el hambre, la desigualdad, el cambio climático y la degradación ambiental, estos representan un esfuerzo colaborativo a nivel internacional para mejorar las condiciones de vida y el bienestar de las personas, trabajando hacia un desarrollo sostenible y equitativo en todo el planeta. Según (ODS, 2016):

Constan 17 metas interrelacionadas y ambiciosas que se deben alcanzar a futuro. Estas metas abarcan una amplia gama de áreas, desde la erradicación de la pobreza y el hambre, hasta la protección del medio ambiente, la promoción de la paz y la justicia. Para impulsar un desarrollo sostenible, es decir, un desarrollo que satisfaga las

necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para sus propias necesidades.

Al respecto, los ODS reconocen la interconexión entre los desafíos sociales, económicos y ambientales, que promueven una visión integral del desarrollo que busca equilibrar el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente. Para lograr estos objetivos, es necesaria la colaboración y el compromiso de todos los actores: gobiernos, sociales civil, sector privado y cuidados individuales. Se requieren políticas sólidas, inversiones adecuadas, cambios en los patrones de consumo y producción, así como una mayor conciencia y participación ciudadana.

Es así como, el estado ecuatoriano tiene responsabilidad de proporcionar información sobre el riesgo, esto implica que el gobierno ecuatoriano es el encargado de comunicar de manera clara y accesible la información relacionada con posibles amenazas y riesgos que puedan afectar a la población. Asegurarse de que todas las instituciones, tanto públicas como privadas, integren la gestión de riesgos en sus procesos de planificación. Esto significa que la consideración y preparación para enfrentar situaciones de riesgo deben ser parte integral de la planificación estratégica de diversas entidades, con el objetivo de fortalecer la capacidad de respuesta ante eventos inesperados. Para la (SNGR, 2011):

En marco legal ecuatoriano de la Constitución de la República del Ecuador se establece que el Estado protege a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópicos mediante la prevención de riesgos, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad. (pág. 2)

Por lo tanto, es responsabilidad del Estado ecuatoriano proporcionar información clara destacando el papel fundamental del gobierno con la planificación de estrategias comunicativas en situaciones de crisis ambientales y posibles amenazas a la población. Al mismo tiempo, recalca la importancia de integrar la gestión de riesgos en las instituciones, tanto públicas como privadas, como parte esencial de la planificación estratégica. Este enfoque busca fortalecer la capacidad de respuesta ante eventos imprevistos. El marco legal ecuatoriano, en particular la Constitución de República, establece claramente la obligación que tiene el estado para proteger a las personas, colectividades y a la naturaleza frente a

desastres, mediante acciones preventivas, mitigación y recuperación, con el objetivo de reducir la vulnerabilidad y mejorar las condiciones sociales, económicas y ambientales.

De la misma forma, el manual del Comité de Operaciones de Emergencias (COE) publicado el 16 de abril de 2016 marcó un hito significativo en la historia de Ecuador en la gestión de crisis. Este documento representó un esfuerzo crucial para mejorar la coordinación a nivel nacional y territorial en situaciones de emergencia, implementando ajustes destinados a optimizar la eficacia de la respuesta. Se enfocó especialmente en la mejora de la comunicación pública y en el perfeccionamiento de los sistemas de alerta, adaptándolos a cada estado de alerta. Desde la posición del (COE & emergencias, 2017):

La entidad territorial se ha encargado de mejorar las habilidades y comunicar a la población en el área de influencia sobre el nivel de alerta y las medidas siguiendo los protocolos existentes. El presidente del COE es portavoz oficial, informando a la población, instituciones y organismos, mientras que la SGR emite boletines difundidos por medios autorizados y vocerías. (pág. 20)

Así pues, los ajustes permitieron una mayor agilidad y eficiencia en la gestión de crisis, fortaleciendo la capacidad del país para superar desafíos y garantizar la seguridad de la población. La publicación del manual reflejó un compromiso significativo por parte de las autoridades ecuatorianas para perfeccionar las estrategias de respuesta ante emergencias y demostró la importancia de la planificación y coordinación efectivas en la gestión de situaciones críticas.

Por lo tanto, los medios de comunicación desempeñan un papel esencial en la difusión de información durante situaciones de crisis ambiental, actuando como catalizadores para concienciar a la sociedad sobre la importancia crucial de conservar nuestro entorno. A través de diversas plataformas, como televisión, radio, prensa y redes sociales, estos medios logran transmitir mensajes impactantes que resaltan la necesidad de abordar los desafíos medioambientales. No solo informan sobre la gravedad de la situación, sino que también contribuyen a educar a la población acerca de prácticas sostenibles y la adopción de medidas para preservar nuestros recursos naturales. Empleando las palabras de (Cueto, 2007):

En el marco de la actual visión de conservación que se ha venido desarrollando en el mundo. Se ha dado especial importancia a la comunicación para el desarrollo dentro de los procesos de educación ambiental en comunidades locales y regionales. Con el

fin de asegurar la preservación del medio ambiente y poder poner en marcha alternativas sostenibles en el uso del entorno (pág. 35)

Así pues, la comunicación de riesgo ingresa como una necesidad dentro de las organizaciones privadas o públicas, la misión del medio de comunicación es informar de una manera transparente y objetiva para movilizar a la sociedad hacia la acción medioambiental sostenible en la construcción de un futuro más consciente y equilibrado con nuestro entorno involucrando directamente a consorcios o sociedades públicas o privadas.

Es así como, la comunicación de crisis es una parte esencial de la gestión de la comunicación en empresas e instituciones que incluyen aspectos como relaciones gubernamentales, relaciones públicas y gestión de la imagen, que se deben de trabajar de manera coordinada. Durante una crisis, la eficiencia es crucial, por ello, es sustancial predecir una crisis contando con una estructura y estrategia clara para la integración de estas áreas y mitigar sus efectos. En cuanto a la planificación y ejecución de estrategias comunicativas en situaciones de crisis existe una investigación de la comunicación preventiva. (Túñez, 2007) indican que:

Una crisis es una situación que desestabiliza el ritmo diario de la entidad, que supone un riesgo, pero también una oportunidad y requiere de forma imprescindible una gestión de comunicación adecuada donde no debe faltar una estrategia comunicativa, además las entidades deben analizar sus fortalezas y debilidades desde una perspectiva de comunicación. Esto implica diseñar canales de información internos y externos capaces de generar contenido para satisfacer las necesidades informativas, incluso si estas no se manifiestan de inmediato. La comprensión del funcionamiento de estos canales durante la gestión de crisis permite a la organización anticiparse de las demandas informativas y responder de manera ágil al activar flujos de información necesarios para satisfacer las demandas emergentes. (pág. 61)

Anteriormente para transmitir información importante o emitir alertas a la comunidad, se solía depender únicamente de la voz oficial del Gobierno Municipal. Sin embargo, con el avance de las redes sociales, actualmente existe la posibilidad de utilizar plataformas como canales de comunicación para difundir información de manera rápida y directa a la comunidad.

Por otro lado, las redes sociales han demostrado ser una herramienta valiosa en la difusión de mensajes importantes a gran escala, al utilizar esta plataforma las autoridades

municipales pueden enviar notificaciones o alertas sobre situaciones de riesgo, emergencias o cualquier otra información relevante que deba llegar de manera rápida a los ciudadanos. Gracias a la inmediatez y alcance que ofrecen las redes sociales, es posible llegar a un gran número de personas en poco tiempo lo que contribuye a una mejor gestión de riesgos y una mayor protección para la comunidad.

Además, estas también permiten la difusión de información al departamento encargado de la gestión de riesgos en la entidad, ya que la comunicación directa facilita la coordinación y respuesta rápida ante situaciones de emergencias. Los ciudadanos también pueden interactuar y reportar situaciones de riesgo o enviar información relevante de manera sencilla a través de estas plataformas, lo que permite una retroalimentación constante en la comunidad y las autoridades delegadas de la gestión de riesgo.

Es importante destacar que, las redes sociales presentan numerosas ventajas en términos de comunicación, difusión e información, pero también es necesario asegurar la veracidad y precisión de los contenidos que se comparten por medio de las autoridades municipales en conjunto con su departamento de comunicación, siendo responsables al utilizar las plataformas, verificando la información antes de compartirla y brindando fuentes confiables para evitar la propagación de rumores o información falsa que pueda generar confusión o pánico en la comunidad.

Por esta razón, se requiere la intervención del Gobierno debido a importantes cambios con la proliferación de información en internet que se refiere al aumento, expansión rápida y descontrolada que se genera buscando consejos en sitios web no confiables y la presencia por creer en opiniones en lugar de confiar en expertos respaldados por pruebas científicas. Tal como menciona (Caiche, 2022):

La empatía y la confianza son principios fundamentales para establecer una comunicación efectiva entre el gobierno y la población. Es fundamental que el gobierno escuche a la ciudadanía para comprender sus necesidades, de manera que pueda desarrollar estrategias de comunicación adecuada. Esto implica adaptar y enfatizar las medidas de prevención según el grupo específico al que se dirijan como, emprendedores, vendedores ambulantes, trabajadores, estudiantes, familias, personas mayores, embarazadas, niños entre otros. (pág. 77)

Por esta razón, los gobiernos locales deben estar preparados para afrontar situaciones de crisis desarrollando y difundiendo guías que expliquen las acciones que se deben tomar,

con el fin de abordar y corregir estos desafíos relacionados con la desconfianza en las autoridades y la información no verificada, además de promover una toma de decisiones más fundamentada en evidencias científicas, enfatizando la importancia de la empatía y la confianza como principios para establecer una comunicación efectiva entre el gobierno y la población.

Así pues, en la presente investigación se analizará la falta de transparencia y divulgación de información, lo que podría resultar en una carencia de conocimiento por parte de la sociedad, acerca de la verdadera magnitud del impacto ambiental y las medidas adoptadas para abordarlo. Este vacío informativo podría generar desconfianza en la gestión de crisis y en las acciones brindadas por el Departamento de Gestión de Riesgos, perturbando la percepción pública y colaboración comunitaria.

No obstante, la falta de comunicación efectiva antes de emitir mensajes podría indicar que las autoridades no han tenido en cuenta las opiniones, preocupaciones o perspectivas de la población afectada. La gestión comunicativa deficiente podría dar lugar a la presencia de rumores y desinformación si no se aborda de manera efectiva, lo que podría aumentar la incertidumbre y el miedo en la población, ya que la carencia de participación ciudadana puede generar resistencia y escasez de colaboración y la comunidad podría percibir las medidas como impuestas y no adaptadas a sus necesidades.

Considerando esta hipótesis, se diagnosticará si existe un plan de comunicación para la difusión de mensajes como medidas de prevención, analizando cuales son las estrategias comunicativas utilizadas con el objetivo de informar, orientar y educar a la población en general. Esto adquiere un papel protagónico, ya que es crucial establecer normas que promuevan políticas para la conservación del medio ambiente por parte de las instituciones estatales y los gobiernos autónomos descentralizados (GAD), con el fin de proteger y velar por la diversidad de los ecosistemas.

### **1.2. Formulación del problema de investigación.**

¿Cuáles son las estrategias comunicativas que utiliza el departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena para transmitir la información de los acontecimientos ante situaciones de crisis ambientales?

### **1.3.Objetivos.**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Identificar las estrategias comunicativas aplicadas por el departamento de Gestión de Riesgos del GAD municipal de Santa Elena para conocer el proceso de la información en contexto de la crisis ambiental.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Diagnosticar la existencia del plan estratégico ante situaciones de crisis ambientales.
- Identificar las estrategias de comunicación empleadas por el departamento de Gestión de Riesgo en la difusión de mensajes preventivos dirigidos a la ciudadanía.
- Determinar, en el ámbito de la comunicación, las herramientas digitales utilizadas para la difusión de mensajes en situaciones de crisis ambientales.

#### **1.4.Justificación de la investigación.**

La importancia de este proyecto de investigación radica en la necesidad de abordar de manera efectiva las crisis ambientales, que representan una amenaza constante y significativa para el ecosistema. Santa Elena ha enfrentado críticas por su falta de consideración en cuestiones ambientales, lo que resulta de manera urgente de identificar y mejorar las estrategias comunicativas en situaciones de crisis ambientales. La falta de conciencia y preparación puede tener consecuencias devastadoras tanto para la comunidad como para el entorno natural.

La relevancia de este estudio se evidencia en su enfoque con el departamento de Gestión de Riesgo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, ya que este departamento desempeña un papel crucial en la protección de la población y el entorno ante amenazas y eventos adversos. La comunicación efectiva es esencial para informar a la comunidad sobre riesgos, medidas preventivas y protocolos de actuación durante emergencias. Identificar y mejorar las estrategias comunicativas en este contexto específico puede tener un impacto directo en la eficacia de la respuesta ante crisis ambientales.

La pertinencia del proyecto se destaca al considerar que las crisis ambientales no solo afectan a Santa Elena, sino que son problemas que pueden replicarse en otras regiones con características similares. El estudio no solo busca mejorar la respuesta local, sino también contribuir al conocimiento general sobre cómo gestionar la comunicación en situaciones de crisis ambientales. Las lecciones aprendidas y las buenas prácticas identificadas pueden ser

compartidas y replicadas a nivel nacional, fortaleciendo la capacidad de respuesta en diferentes contextos.

En cuanto al alcance, el proyecto se centra en analizar las estrategias comunicativas específicas implementadas en el departamento de Gestión de Riesgo en colaboración con el Departamento de Comunicación. Este enfoque específico permite una evaluación detallada de la efectividad de las estrategias existentes y la identificación de áreas de mejora. Al comprender cómo se maneja la comunicación en situaciones de crisis ambientales en este departamento, se puede contribuir al desarrollo de mejores prácticas que sean aplicables en diferentes contextos y regiones.

Los beneficiarios de este proyecto son diversos, la comunidad de Santa Elena se beneficiará directamente al recibir una comunicación efectiva y educativa durante situaciones de crisis ambientales. Además, las autoridades locales y el personal del Departamento de Gestión de Riesgo obtendrán conocimientos valiosos para mejorar sus estrategias comunicativas. A nivel más amplio, otras regiones y entidades similares pueden aprovechar las mejores prácticas identificadas, fortaleciendo así la capacidad nacional para hacer frente a crisis ambientales. En resumen, este proyecto tiene un alcance significativo y beneficia a múltiples niveles de la sociedad y la gestión de emergencias.

## **2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1. Conocimiento actual**

#### **Estrategias de comunicación**

La construcción de la estrategia implica un proceso cuidadoso que abarca desde la planificación hasta la implementación, pasando por el análisis de la situación actual, la comunicación efectiva, la organización de recursos, la toma de decisiones y todo aquello realizado en el marco de una investigación contextual. Este enfoque holístico ayuda a asegurar que la estrategia sea informada, realista y capaz para abordar los desafíos y oportunidades relevantes. Teniendo en cuenta a (Vega, 2018):

La comunicación estratégica se presenta como una alternativa para contribuir y resolver los desafíos presentes en las comunidades. Esto se logra mediante la aplicación de estrategias que incorporan el concepto de comunicación destinada al cambio social. La meta es establecer una conexión práctica con los ciudadanos,

permitiendo así que se beneficien directamente de las mejoras implementadas.  
(pág.63)

Por ello, es esencial contextualizar la estrategia de comunicación, ya que se busca sensibilizar, persuadir, informar, educar y movilizar a la sociedad en la acción de mejora. La construcción de una estrategia efectiva es un proceso integral que va más allá de una simple planificación, abarcando el análisis actual, la comunicación estratégica, la organización de recursos y la toma de decisiones.

Es así como, logra integrar procesos de asignación de significado, fomentar relaciones humanas sólidas y considerar la producción de un futuro en todas las actividades funcionales de la organización, esto implica una comunicación que no solo transmite información, sino que también contribuya metas a largo plazo. Para (Durán y otros, 2019) “la comunicación estratégica implica la integración de la producción de símbolos en el sistema social con los objetivos de crear valor a nivel individual, organizacional y social”. (pág. 71) Desde este punto de vista, las organizaciones en constante desarrollo buscan realizar misiones colectivas mediante acciones intencionadas y sistemáticas, conectando elementos del sistema.

Al respecto, la planificación estratégica representa la herramienta en donde una organización define sus beneficios organizativos y trabaja para lograr sus metas institucionales. Proporcionando un marco para la toma de decisiones que ayude a coordinar los esfuerzos de diferentes partes de la organización para mejorar la capacidad de adaptación a los cambios en el entorno. Como señala (Gutiérrez, 2022)

Las estrategias de comunicación se plantean con el objetivo de mejorar tanto los procedimientos internos y externos de la organización para proyectar su imagen hacia los consumidores y competidores. El impacto y la importancia de la identificación de la organización dependerán de cómo se utilicen eficazmente sus herramientas. (pág. 37)

En definitiva, la comunicación estratégica se desarrolla mediante un modelo o plan de comunicación diseñado para satisfacer las necesidades específicas de cada organización. Asimismo, es necesario comprender que las organizaciones están influenciadas por los cambios, los cuales a veces generan incertidumbre en momentos de crisis y esto se suma a la desconfianza, la ansiedad, la angustia y la preocupación, que deben ser abordados mediante una estrategia comunicativas bien planificada.

De igual manera, las estrategias de comunicación abarcan diversas herramientas y enfoques diseñados para transmitir mensajes de manera efectiva y lograr objetivos específicos adaptándose a las tendencias emergentes en la comunicación para receptar a la retroalimentación del público que son elementos clave para el éxito de estas estrategias. Por esta razón (Navarro y otros, 2020) mencionan que:

Las estrategias comunicativas se definen como acciones, herramientas u opciones basadas en las normas de interacción e intervención. Estas estrategias, arraigadas en la cultura empresarial, tienen como objetivo proyectar la organización y cultivar la lealtad tanto de clientes externos como internos. El propósito final es generar confianza al momento de adquirir los productos y servicios que la organización ofrece. (pág. 80)

Es necesario resaltar que, las estrategias comunicativas son acciones y herramientas que se basan en normas de interacción e integración, con el objetivo de promover la organización y propósito principal es generar confianza al momento de realizar una acción. La capacidad de adaptarse a las tendencias cambiantes en la comunicación y de responder de manera receptiva a la retroalimentación del público son aspectos fundamentales para el éxito de estas estrategias.

### **Crisis ambiental**

Es así como, con regularidad, se trata el tema de la crisis ambiental mundial y la razón para volver a examinar este tema es porque radica en la necesidad de profundizar el estudio de este fenómeno, comprender sus causas, consecuencias y explorar las posibles soluciones a este problema. Por ellos es preciso saber que es “crisis” ya que puede tener diferentes interpretaciones, como desastre, riesgo y catástrofes. De acuerdo con (Coombs, 2014):

La crisis puede referirse a eventos en diversos ámbitos, como económico, político, social, personal o empresarial que implica una situación de emergencia, requiere de una respuesta rápida y eficaz, ya que es un fenómeno impredecible que amenaza las expectativas de los interesados y dentro de una organización tiene un impacto sustancial que puede dar lugar a diversas consecuencias negativas. La gestión efectiva de una crisis implica abordar estos aspectos de manera proactiva y estratégica.

En tal sentido, se debe destacar que una crisis no se puede prevenir y la falta de preparación o medidas insuficientes en una población ante fenómenos naturales, pueden

empeorar los efectos ya que la combinación de la amenaza y la vulnerabilidad puede conducir a una situación más desfavorable. Por lo tanto, contar con sistemas de alerta y preparación es importante para mitigar los impactos de las crisis ya que implica la implementación de estrategias y acciones específicas para abordar y superar los desafíos planteados por situaciones de crisis, con el objetivo de minimizar daños y restaurar la estabilidad.

Por otra parte, la crisis ambiental es una situación en la que los recursos naturales y el medio ambiente se ven amenazados o dañados de manera significativa, lo que resulta impactos negativos para los ecosistemas, la biodiversidad y la calidad de vida humana. Esta crisis puede ser causada por actividades comerciales, como la contaminación, la deforestación, el cambio climático y la sobreexplotación de los recursos naturales. Como opina (Cantún, 2012):

La crisis ambiental por parte de la sociedad a través de las Naciones Unidas, comenzando por la Conferencia de Estocolmo 1972, las Cumbres de la Tierra posteriores en Río de Janeiro en 1992 y Johannesburgo en 2002, enfatizaron la necesidad de un cambio en el modelo de civilización actual. Se enfatiza la importancia del conocimiento y la comprensión para abordar la crisis ambiental, afirmando que no solo es una crisis ecológica, sino también una crisis de la razón. Se sugiere que la política ambiental y la educación deben centrarse en un enfoque basado en el conocimiento y en la comprensión de la complejidad del medio ambiente. (pág. 22)

Así pues, la declaración del desarrollo sustentable ha convertido en un instrumento diplomático global para discutir temas económicos, ecológicos y sociales que afectan a todo el mundo. Su objetivo es satisfacer las necesidades de las generaciones actuales y futuras, promoviendo políticas que consideren no solo los aspectos económicos, sino también los sociales y ambientales.

De este modo, las Cumbres de la Tierra de Río fueron cruciales al transformar la conciencia global sobre la importancia de abordar desafíos ambientales y promover el desarrollo sostenible con acciones concretas para preservar el medio ambiente. Citando a Speth (1993) “Es importante la participación ciudadana en la formulación de políticas ambientales, junto a un enfoque inclusivo que involucre a la sociedad civil, comunidades locales y ciudadanos en la toma de decisiones relacionadas al cuidado con el medio ambiente”. (pág. 4). Así pues, Speth destaca la importancia de incluir a la sociedad civil y

ciudadanos en la toma de decisiones ambientales, en la difusión e influencia de ideas que configuraran políticas globales sobre medio ambiente y desarrollo sostenible.

Anudado a esto, existe una preocupación por abordar la crisis ambiental, productos de las actividades realizadas por el ser humano como resultado, lo que llevó a plantear la educación ambiental como una estrategia importante. En aquel entonces, los temas ambientales no tenían la difusión que tienen hoy en día menciona (Rodríguez y Paba, 2013):

A finales de los años 60 y principios de los 70 se pudo observar el impacto negativo en el medio ambiente producto de la actividad social, las representaciones sociales que son construcciones de significado que se originan en diversas fuentes. Estas representaciones combinan elementos individuales, colectivos y la conceptualización. Así pues, señalando que la comprensión de la realidad se forma a partir de la experiencia personal y la interacción con otros, lo que implica que el conocimiento adquirido es construido y compartido socialmente demostrando que la sociedad influye en la forma en que las personas interpretan y actúan en relación con la realidad. (pág. 87)

De este modo, el conocimiento sobre el entorno es construido y compartido a la sociedad, lo que influye en la comprensión, el comportamiento las personas y como estos actúan en el mundo. Entonces debido a la preocupación de crisis se condujo a la propuesta de la educación ambiental como estrategia para abordarla y protegerla. Desde aquel momento se empezó a reconocer el impacto negativo de las actividades humanas en el medio ambiente y las representaciones que están influenciadas por la interacción social.

Vinculado a la cita anterior, en las zonas costeras de la provincia de Santa Elena en particular, se generan contaminantes que afectan negativamente a ríos, lagos y mares. La introducción de desechos, productos químicos y contaminantes en el agua marina ha llevado a la degradación de la calidad del agua, la pérdida de hábitats marinos y la amenaza a la sostenibilidad de las pesquerías. Además, es posible resaltar que, la contaminación de los océanos y mares en todo el mundo es uno de los problemas que afecta a las costas del Ecuador. Este fenómeno, es el resultado de diversas acciones humanas y procesos naturales, que ha generado consecuencias negativas para la biodiversidad marina, los ecosistemas costeros y la salud humana.

En este mismo contexto, Salinas es un cantón con una larga tradición en actividad comercial, se distingue por su vigorosa escena turística y comercial, atrayendo visitantes

durante todo el año. A pesar de esto, la población enfrenta carencias significativas en los aspectos cultural y social. La mejora en la actitud de los turistas es esencial para abordar las preocupantes condiciones de limpieza que caracterizan a la zona. Actualmente la contaminación por aguas residuales ha sido un problema persistente. Desde el punto de vista de (Baquerizo, 2018):

En el 2004 con la degradación de la calidad del agua de mar en los balnearios de la península de Santa Elena, Aguapen EP y varios departamentos de control, como la Jefatura Ambiental del Cabildo de Salinas y la Dirección General de la Marina Mercante, están involucrados en el tratamiento de aguas residuales. Aunque la provincia cuenta con un sistema de alcantarillado, estaciones de bombeo y plantas de tratamiento, hasta 2017, solo el 65% de la población está cubierto por este sistema. Como resultado, algunas viviendas aún utilizan pozos sépticos y, en casos extremos las aguas servidas van directo al mar, contribuyendo a la contaminación, junto con desagües de edificios y fábricas cercanas a la zona costera. (pág. 10)

Por lo tanto, es fundamental abordar las deficiencias en la preservación del entorno marino para proteger la salud de la población y el sector turístico. La contaminación puede desencadenar desequilibrios ecológicos con consecuencias graves, y a través de estrategias comunicativas efectivas se podría concientizar a la sociedad sobre la importancia de la preservación marina, fomentar cambios de comportamiento promoviendo la participación en la búsqueda de soluciones.

Es necesario resaltar que, la manifestación de los distintos fenómenos climáticos que han ocurrido en Ecuador ha resultado significativas pérdidas tanto en términos económicos como personales pero la comunicación se destaca en la toma de medidas preventivas, para informar a la población sobre riesgos climáticos y fomentar la adopción de prácticas que reduzcan la vulnerabilidad frente a estos fenómenos, minimizando así las pérdidas económicas y personales. Por otra parte, en las comunas de Palmar y Monteverde pertenecientes a la provincia de Santa Elena, se dedican a la construcción de estanques y laboratorios para la cría de camarones, esta actividad acuícola enfocada en la producción de larvas de camarón ha logrado contribuir la economía del país, a pesar de ser vulnerable ante efectos externos.

Es así como, los laboratorios en la comuna Monteverde ubicado en la provincia de Santa Elena, son los proveedores de larvas para las camaroneras de la comunidad de Palmar. Esta relación beneficia significativamente a los camaroneros al proporcionarles un suministro constante de larvas, al tiempo que crea oportunidades de empleo para la población, pero la producción de estos tiene un impacto en el ecosistema marino. Con base en (Guerra, 2021):

El camarón ocupa un lugar destacado entre los productos de exportación de Ecuador y experimenta una alta demanda internacional, lo que ha llevado a una evolución de la industria nacional. Este producto se ha convertido en la principal fuente de ingresos por exportaciones no relacionadas con el petróleo, superando incluso al banano. Sin embargo, durante el proceso de producción, como es el cultivo de camarón y de cualquier actividad destinada a la fabricación de bienes de consumo, se lleva a cabo una transformación de los recursos naturales que, como resultado, da origen a subproductos, los cuales en su mayoría constituyen contaminantes ambientales.

Es por este motivo que, las estrategias comunicativas son fundamentales para involucrar a la sociedad, promover prácticas sostenibles y coordinar esfuerzos para abordar la contaminación en la acuicultura de camarón influyendo a la concientización pública sobre los impactos ambientales, la transparencia empresarial respecto a procesos y medidas de prevención a través de la comunicación con la participación de las comunidades locales, la educación ambiental para cambiar comportamientos, la coordinación entre diferentes sectores y la generación de presión para la implementación de medidas correctivas.

Al respecto, la situación de la crisis ambiental global requiere una atención inmediata, y esto va más allá de las responsabilidades de instituciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales o esfuerzos individuales. El 5 de junio se celebra el Día Mundial del Medio Ambiente para crear conciencia y celebrar la acción ambiental, destacando la necesidad de tomar medidas concretas para combatir la crisis climática. Como expresa (Vitorino, 2023):

El Informe Mundial 2023 del Centro de Monitoreo de Desplazamiento interno, La movilidad humana debido a la crisis climática y medioambiental tiene consecuencias significativas. Cada año, millones de personas son desplazadas por desastres, y en 2022 se registraron 32,6 millones de desplazamientos internos, la cifra más alta en la historia. Según el Banco Mundial, si no se toman medidas urgentes y coordinadas de acción climática y desarrollo, más de 216 millones de personas podrían convertirse en

migrantes internos por motivos climáticos para el año 2050. Es necesario actuar de forma inmediata con acciones concretas.

A partir de esta afirmación se podría sugerir, un plan de comunicación que aborde los siguientes puntos clave, para la importancia de la crisis ambiental global y la necesidad de acciones inmediatas a la población en cuanto; al objetivo de la comunicación, los canales de comunicación, mensaje clave, historias personales, llamado a la acción, involucramiento de Stakeholders, campañas de Sensibilización Continua, evaluación y Ajuste. Así pues, un plan de comunicación bien estructurado y ejecutado puede ayudar a transmitir de manera efectiva la gravedad de la crisis ambiental global y movilizar a la población hacia la acción sostenible.

## **2.1.Fundamentación teórica y Conceptual.**

### **Estrategias de comunicación**

#### **Gestión de comunicación de crisis**

La gestión de comunicación de crisis se trata de estar listo para una combinación de preparación, respuesta rápida, transparencia y adaptabilidad en situaciones riesgosas. Al abordar proactivamente la comunicación durante situaciones difíciles, las organizaciones pueden mitigar el impacto negativo y preservar su reputación. (Vidal y otros, 2022) manifiestan que:

La gestión de comunicación de crisis implica, por un lado, anticipar los riesgos potenciales que enfrenta la empresa y que podrían desencadenar diferentes tipos de crisis. Por otro lado, implica desarrollar una serie de medidas y acciones proactivas que deben implementarse en caso de que se presente una situación de crisis en las organizaciones. (pág. 263)

Es así como, una adecuada administración de la comunicación durante situaciones de crisis reduce y potencialmente evita pérdidas económicas y materiales, así como los perjuicios a la imagen y reputación de la organización. Esto se logra mediante la investigación, comprensión y análisis de los riesgos, junto con la planificación de los recursos esenciales para reducir esos riesgos y la capacitación del personal necesario para manejar eficazmente la crisis.

No obstante, la gestión de comunicación de crisis tiene busca reducir al mínimo las consecuencias negativas de eventos imprevistos mediante una planificación meticulosa. En el estudio de (Dávila, 2021) “la gestión de comunicación de crisis implica estar preparado, prevenir posibles problemas y tomar decisiones cruciales de manera colaborativa entre el

equipo de comunicación y los líderes de una institución, empresa u organismo gubernamental.” (pág. 12) En resumen, se trata de las estrategias que una entidad utiliza para manejar eficazmente la comunicación en situaciones críticas. Se centra en prepararse, prevenir problemas y responder rápidamente ante eventos imprevistos que puedan afectar la reputación, operaciones o imagen de la empresa.

### **Características**

Principios de Comunicación que deben ser considerados en la Gestión de Comunicación de Crisis de la organización, como lo hacen notar (Vidal y otros, 2022):

- Oportunidad y Rapidez: Mantener la credibilidad y la reputación mediante respuestas rápidas y oportunas.
- Transparencia: Asegurar que toda la información y acciones dirigidas a mitigar el daño se comuniquen a clientes y medios de manera fiel y transparente.
- Veracidad: Obtener toda la información, documentación, datos y hechos en el menor tiempo posible.
- Claridad: Establecer y promover sistemas efectivos para recibir llamadas y atender solicitudes de información de los clientes, como el Área de Prensa y el Portal Web.
- Solidaridad: Abordar a los medios y a los clientes afectados de manera abierta, profesional y veraz.

### **Comunicación Digital**

Este tipo de comunicación se ha vuelto fundamental en la era moderna, donde la tecnología digital ha permeado casi todos los aspectos de la sociedad, se refiere al intercambio de información, mensajes y contenido a través de medios electrónicos o digitales. Desde redes sociales hasta blogs y mensajes de correo electrónico, la comunicación digital ha transformado la forma en que las personas se conectan e interactúan en la era digital. Empleando las palabras de (Scolari, 2012)

Las formas emergentes de comunicación se volvieron altamente demandantes de la atención: mientras que, en el pasado, los consumidores invertían considerable tiempo en un conjunto limitado de medios (prensa, radio, televisión), en pocos años comenzaron a distribuir su tiempo de manera más fragmentada entre numerosos medios (sitios web, redes sociales, videojuegos, blogs, dispositivos móviles, etc.). (pág. 338)

Así pues, comunicación digital contemporánea no es lineal, sino multinivel y multicanal, ofreciendo a las empresas la capacidad de interactuar de manera inmediata y efectiva con su audiencia. Esta interacción más directa les permite gestionar de manera más eficiente las quejas y reclamaciones, contribuyendo así a la satisfacción del consumidor. Las redes sociales son el ejemplo de comunicación digital más conocido, pero los blogs corporativos y los vídeos también son medios digitales de comunicación.

En contraste, la comunicación digital se refiere al intercambio de información, mensajes o datos utilizando medios electrónicos o digitales. Conforme a (Pignuoli, 2022) “En la comunicación digital, se destaca que cada elección y nivel se transforman en datos digitales, los cuales son procesados de manera uniforme y empleando la misma estructura medial para su gestión.” (pág. 76) En este contexto, la información se codifica en formato digital, que consiste en representaciones numéricas binarias que pueden ser procesadas y transmitidas por dispositivos electrónicos.

### **Características**

Las características del medio digital, según (Manovich, 2005), pueden resumirse de la siguiente manera:

- Representación numérica, Manovich aborda esta característica con precaución, considerándola ambigua al englobar tres conceptos aparentemente no relacionados: la conversión de analógico a digital (digitalización propiamente dicha), la existencia de un código de representación común y la representación numérica.
- Modularidad, o la "estructura fractal de medios", lo que significa que los medios están compuestos por muestras discretas, destacando una estructura fuerte.
- Variabilidad, esta característica, derivada modularidad, facilita la personalización y actualización de contenidos, permitiendo también la escalabilidad al presentar diferentes versiones de un mismo objeto mediático con distintos niveles de detalle.
- Automatización de muchas operaciones de creación, manipulación y acceso a la información. La arquitectura de la información y, en última instancia, las investigaciones en inteligencia artificial son resultados de estos procesos.
- Transcodificación, implicando un cambio hacia estructuras y convenciones organizadas por la computadora, en contraste con las establecidas tradicionalmente por los humanos.

### **El ruido semántico**

Por otro lado, el ruido semántico puede surgir cuando el emisor y el receptor de un mensaje tienen perspectivas o interpretaciones diferentes. Cuando las palabras o expresiones utilizadas pueden tener múltiples significados o interpretaciones, existe la posibilidad de que el receptor entienda el mensaje de manera diferente a la intención original del emisor.

(Miyara et al., 2014) lo definen como:

El contenido semántico que implica la presencia de información comprensible para el destinatario, con la capacidad de evocar la representación de un referente. En términos simples, puede existir contenido semántico incluso en un evento que no tenga la intención de comunicar, siempre y cuando tenga la capacidad de generar una representación, como una imagen mental en el receptor. (pág. 4)

En definitiva, el ruido semántico es cualquier factor que cause interferencia en la correcta interpretación del significado de un mensaje durante la comunicación. Es importante que el emisor y el receptor intenten alinear sus perspectivas y asegurarse de que las palabras y expresiones utilizadas sean claras y comprensibles en el contexto de la comunicación, puesto que la semántica del mensaje puede ser afectada por la multiplicidad de significados o interpretaciones de las palabras o expresiones utilizadas, creando la posibilidad de malentendidos en la comunicación.

Es así como, el ruido semántico se manifiesta cuando un destinatario se siente desconcertado acerca del significado de las palabras elegida por una fuente. En palabras de (Wisneski, 2022) “al utilizar el lenguaje puede generar complicaciones debido a la presencia de ruido semántico. Este tipo de inferencia se distingue por crear obstáculos lingüísticos que obstaculizan la comprensión del mensaje.” (pág. 21) En contraste, cuando se esfuerza por comprender una palabra o frase específica, el hablante sigue transmitiendo mensaje. Durante este proceso de interpretación de palabras, el destinatario se distrae de escuchar el resto del mensaje.

### **Características**

En tal sentido, (Miyara et al., 2014), el contenido semántico puede manifestarse de manera directa, indirecta o evocada.

Se considera directo cuando un significante, como una palabra o conjunto de palabras, es expresado de manera explícita con un nivel de señal/ruido suficiente para ser comprendido. En estos casos, se presume que el emisor tiene la intención de comunicar, incluso si el

destinatario percibe el mensaje como ruido no deseado, es decir, como un sonido no solicitado. Este tipo de situaciones es común en entornos públicos como oficinas, bares, restaurantes, aulas e incluso en bibliotecas.

Al respecto, el contenido semántico se vuelve indirecto cuando no hay un significante explícito presente, o si está presente, es de manera parcial o fragmentaria. Esta circunstancia ocurre cuando el mensaje se ve afectado por diversos tipos de interferencias, ya sea enmascaramiento, distorsión lineal o no lineal. También se considera contenido semántico indirecto cuando se reconoce que se está hablando en el propio idioma, aunque las palabras no sean reconocibles, o cuando se escucha una lengua extranjera desconocida o incomprensible.

Además, se considera evocado cuando, a pesar de la ausencia de un estímulo típicamente relacionado con un mensaje, se dan ciertas condiciones de semejanza que podrían activar procesos mentales típicos de la interpretación de un mensaje. Estas condiciones de semejanza pueden incluir similitudes espectrales, correspondencias en los patrones temporales o analogías en situaciones.

## **Crisis ambiental**

### **Plan estratégico de comunicación**

Una comunicación interna y externa eficaz es una herramienta estratégica para garantizar la rentabilidad y efectividad de los objetivos empresariales o institucionales, ya que el manejo competente de la comunicación contribuye al mantenimiento organizativo, la motivación del personal y la conexión con los públicos externos. Por ello es importante un plan estratégico de comunicación para que las personas comprendan, a través de objetivos de comunicación que deben ser éticos y centrados en la transmisión de las metas de la empresa o institución hacia su mercado o público objetivo. A juicio de (Martín, 2011):

El plan estratégico de comunicación representa la aplicación de una metodología de investigación científica específica. A lo largo de cuatro fases anuales, se busca analizar exhaustivamente la situación del mercado exterior, realizar una investigación interna detallada sobre la cultura de la organización, establecer un comité asesor de comunicación enfocado en la dirección de comunicación, y establecer mecanismos de control para garantizar la implementación efectiva del plan. El propósito es transformar la comunicación en una inversión estratégica en lugar de un simple gasto. (pág. 106)

Por lo tanto, la importancia de un plan anual de comunicación como una herramienta estratégica de gestión de la cultura u organización, transmite valores y objetivos a los públicos, lo que contribuye a mejorar gradualmente la imagen y credibilidad de la entidad. La metodología, proveniente de universidades homologadas, es aplicable a cualquier empresa o institución. Además, sugiere que la rigurosidad de estos estudios puede aumentar la valoración de trabajos académicos, reflejando los conocimientos de los estudiantes que liderarán sectores y mercados en el futuro.

Así pues, la Comunicación Estratégica juega un papel importante al crear una forma de comunicación técnica asistida, un proceso semiartificial en el que se diseñan significados previamente para regular la asignación de signos relevantes, este enfoque es una hipótesis de trabajo para gestionar el proceso comunicativo, buscando lograr coherencia significativa. Como plantean (Scheinsohn & Horacio, 2018):

El objetivo es comunicar lo que se transmite, tanto de forma implícita como explícita, los propósitos y los métodos utilizados para lograrlos, y lo que se dice (declara) y lo que realmente se hace (actúa). La variedad en la transmisión de mensajes, la coherencia genera una "sinergia significativa" en la que los mensajes convergen hacia una misma idea, la identidad corporativa, y se refuerzan entre sí para lograr el mismo objetivo. Para alcanzar esto, es necesario abandonar la antigua noción de mensajes, canales y audiencias separadas y comprender su verdadera complejidad (p.157)

Por lo tanto, la comunicación estratégica es una forma de interacción que involucra un enfoque multidisciplinario para trabajar ante una situación específica y con metas claras. La magnitud y complejidad de esta tarea requiere la implementación de un esquema de acción que se refleja en su nombre. Este enfoque comprende los siguientes planes de acción: estratégico, logístico, táctico y técnico.

### **Características**

(Scheinsohn & Horacio, 2018) sostienen que se caracteriza por ser articulada de manera inteligente, efectiva, comprensible, coherente, pertinente, convincente y enfocada en lograr resultados. Gestionada globalmente y aplicada con una lógica estratégica desde el territorio de la Alta Dirección. Engloba la comunicación de marketing, pero no se limita únicamente a ella.

## **Tácticas de la Comunicación**

En ese mismo contexto, las tácticas de comunicación son métodos específicos utilizados para transmitir mensajes y lograr objetivos de comunicación. Incluyen estrategias como publicidad, relaciones públicas, difusión periodística, promoción, marketing de contenidos, eventos, redes sociales, marketing, entre otros. Cada táctica tiene características particulares y se elige según los objetivos y la audiencia específicos. La combinación de varias tácticas puede formar una estrategia de comunicación integral. De acuerdo con (Scheinsohn, 2010):

La Comunicación Estratégica se basa en un marco ético y un cuerpo teórico en constante evolución, con principios y soluciones integradas para abordar y gestionar los desafíos de la comunicación. No se limita a relaciones públicas, periodismo, comunicación interna, publicidad, promoción o diseño, etc. ya que busca integrar todas estas áreas tácticas en una estrategia general que propone “Estrategia Comunicacional”, que responda a los propósitos políticos de un Gobierno Corporativo.

Así pues, las tácticas constituyen las acciones específicas que integran cualquier plan de comunicación, desempeñando un papel vital en virtud de su flexibilidad, a diferencia de la estrategia. En otras palabras, las tácticas tienen la capacidad, e incluso la necesidad, de ajustarse para adaptarse a un entorno que experimenta cambios constantes. Las tácticas están más enfocadas en la ejecución y son las acciones prácticas que se toman para transmitir mensajes, interactuar con la audiencia y lograr los resultados deseados.

De igual manera, las tácticas de la comunicación son las diferentes acciones y técnicas específicas que se utilizan para llevar a cabo una estrategia de comunicación. Estas tácticas pueden incluir la publicidad, las relaciones públicas, el marketing digital, las redes sociales, entre otras. Su objetivo es transmitir mensajes de manera efectiva y lograr los objetivos de comunicación establecidos. Como señala (Scheinsohn & Horacio, 2018):

El nivel táctico se refiere a la utilización de los medios e implica aprovechar al máximo los recursos disponibles y elegir el momento adecuado para su aplicación. La problemática táctica se enfoca en seleccionar los medios que se utilizarán para alcanzar los objetivos estratégicos. Algunas herramientas tácticas de comunicación son la publicidad, las relaciones públicas, la promoción, la difusión periodística, la literatura, la papelería, la heráldica corporativa, los eventos y los auspicios. (pág. 158)

En efecto, las tácticas de comunicación son las acciones y técnicas específicas que se utilizan para llevar a cabo una estrategia de comunicación. Estas tácticas incluyen diversas herramientas como la publicidad, las relaciones públicas, la promoción, la difusión periodística, entre otras. Su objetivo es transmitir mensajes de manera efectiva y lograr los objetivos estratégicos establecidos.

### **Características**

Según (Scheinson & Horacio, 2018) en sus características existen innumerables formas y dimensiones de tácticas efectivas debe considerar dos aspectos fundamentales, el canal para llegar al público y el contenido que se intenta comunicar. Una estrategia proporciona, la estructura y la dirección, mientras que las tácticas son las herramientas prácticas utilizadas para llevar a cabo esa estrategia.

### **Modelo de comunicación contingente**

Por otra parte, la comunicación contingente es un modelo de sistemas que considera múltiples variables y tiene en cuenta las relaciones dentro del sistema, entre los subsistemas y su entorno. La comunicación contingente es un estilo de comunicación caracterizado por su adaptabilidad y capacidad para ajustarse según las circunstancias y las respuestas de la audiencia. Se basa en la retroalimentación continua, la empatía y la personalización del mensaje, permitiendo al comunicador modificar su estilo y contenido en tiempo real para lograr una comprensión efectiva. Este enfoque es valioso en diversas situaciones, ya que reconoce la importancia de la adaptación y la interacción bidireccional en la comunicación exitosa. En la opinión de (Scheinson & Horacio, 2018):

La contingencia comunicacional busca identificar patrones de relación y configuraciones para comprender cómo funcionan los sistemas de comunicación en situaciones específicas y condiciones variables. Se centra en la situación comunicacional en sí misma. La contingencia comunicacional se basa en una concepción sistémica, pero de forma dinámica, donde los sistemas están constantemente interactuando con sus entornos (ya sea inmediato o más amplio) y están en constante movimiento o cambio. (pág. 162)

Por lo tanto, se considera que la comunicación surge de la interacción entre procesos, sistemas, limitaciones y obstáculos, y se entiende que el proceso de comunicación es contingente en relación con diferentes requisitos, ya sean personales, sociales u otros.

Al respecto, la comunicación de contingencia en el Plan de Contingencias de una empresa. Esto implica designar personas responsables de la prevención, respuesta y reporte en casos de derrames o emergencias, así como capacitar a todos los trabajadores en estas áreas, designando a un coordinador que se encargue de informar, brindar asistencia técnica y coordinar la respuesta ante situaciones emergencia. Asimismo, La comunicación contingente se refiere a la forma en que las interacciones y relaciones dentro de un sistema de comunicación se adaptan y responden a situaciones cambiantes y circunstancias específicas. En otras palabras, se busca entender cómo los sistemas de comunicación se ajustan y funcionan en diferentes contextos. Como afirma (Díaz C. , 2021)

La comunicación contingente implica la búsqueda simultánea de objetivos, donde lo necesario y lo contingente interactúan constantemente. Se resalta la importancia crucial del discurso y la retórica del líder, especialmente en los movimientos populistas. Se enfatiza que no existe una lógica coherente en cuanto a causas y fines, sino que las fuerzas se tornan necesarias o contingentes según el contexto político. La interpretación propuesta se aparta de las leyes históricas y se centra en la construcción estratégica del desarrollo político. (pág. 15)

Debido a esto, la comunicación contingente implica asignación de responsabilidades, capacitación y un coordinador para gestionar emergencias. Este enfoque se extiende más allá, según Díaz aborda que la adaptación de los sistemas de comunicación en contextos diversos, destacando la simultaneidad de objetivos y la influencia constante de lo necesario y contingente, especialmente en situaciones políticas, general se destaca a la comunicación contingente como un papel esencial tanto en la gestión de crisis empresariales como en la comprensión de la dinámica comunicativa en ámbitos políticos.

### **Características**

(Scheinsohn & Horacio, 2018) dan a conocer como características un modelo de comunicación que se basa en sistemas y es contingente, centrándose en la interacción mutua de sus elementos donde se identifica un sistema (la organización), suprasistemas (su entorno inmediato) y macrosistemas (el entorno general). Entiende la comunicación como un proceso complejo, dinámico y continuo (Scheinsohn & Horacio, 2018).

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

##### **Investigación básica**

La investigación básica es un proceso sistemático que busca adquirir nuevo conocimiento para aumentar la comprensión de una realidad específica. Se enfatiza su naturaleza exploratoria, capaz de generar descubrimientos inesperados y avanzar en la comprensión fundamental. Como planea (Nicomedes, 2018):

La investigación básica, también conocida como pura, se caracteriza por perseguir un objetivo no monetario, ya que su motivación está impulsada por la curiosidad y el placer de descubrir nuevos conocimientos. Se la denomina básica porque constituye la base para la investigación aplicada o tecnológica, y se considera fundamental porque es esencial para el progreso de la ciencia. (pág. 2)

Del mismo modo, este tipo de investigación busca adquirir nuevo conocimiento y comprensión de una realidad específica. Aunque puede parecer alejada de las necesidades inmediatas de la sociedad, su contribución a la base teórica es esencial para el progreso y la resolución de desafíos fundamentales.

El tipo de investigación a utilizar es de modelo básica, ya que proporciona la base para el desarrollo de modelos y marcos teóricos específicos para conocer y fomentar las estrategias de comunicación ante situaciones de crisis ambientales, en la secretaria de gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena. Estos modelos pueden ayudar a explicar cómo los mensajes se procesan en momentos de crisis, los factores que afectan la percepción de la gravedad de la situación y cómo las audiencias reaccionan a las estrategias comunicativas. Estos fundamentos teóricos pueden servir como guía para la recopilación de datos concretos que identifiquen a la comunicación para la toma de decisiones.

##### **Diseño de investigación descriptiva**

La investigación descriptiva es un tipo de investigación científica que se centra en describir y caracterizar fenómenos, situaciones o relaciones existentes. Su principal objetivo es proporcionar una representación detallada y precisa de la realidad estudiada. (Nicomedes, 2018):

Los estudios descriptivos buscan obtener una representación precisa del fenómeno estudiado mediante la medición de sus características. Se enfocan en medir variables o conceptos para identificar las propiedades importantes de comunidades, personas,

grupos o fenómenos. Aunque se pueden integrar mediciones de diferentes características, no se busca establecer relaciones entre ellas. (pág. 3)

Así pues, el enfoque principal es la observación y la recopilación de datos para describir de manera objetiva lo que está ocurriendo en la realidad estudiada midiendo variables o conceptos para obtener una representación precisa del fenómeno.

Por lo tanto, este diseño permitirá recopilar información detallada sobre la importancia de la comunicación en situaciones de crisis ambientales y conocer la relación que tienen ambos departamentos, Gestión de Riesgos y el departamento de comunicación para identificar las respuestas comunicativas con eficacia y transparente a través de los medios de comunicación, especialmente medios digitales que son los más utilizados en la actualidad. Se aplicarán encuestas dirigidas a los funcionarios públicos 11 del departamento de comunicación, 11 de Gestión de riesgo y un funcionario externo, esta investigación descriptiva brinda la oportunidad de analizar exhaustivamente las prácticas comunicativas existentes, facilitando la generación de recomendaciones específicas para mejorar la eficacia de la comunicación durante crisis ambientales en la provincia de Santa Elena.

### **Enfoque de investigación Mixto**

El enfoque mixto permite obtener una visión más completa y profunda del fenómeno estudiado, genera datos más abundantes y diversos, fomenta la creatividad teórica, respalda de manera más sólida las inferencias científicas y facilita una exploración y explotación de los datos más efectivos. Como señala (Hernández, 2018):

Los métodos mixtos son un conjunto de procesos de investigación que combinan enfoques cuantitativos y cualitativos, se han establecido como una tercera opción para la investigación en todas las áreas del conocimiento y desarrollo profesional. En este enfoque, se recopilan y analizan diferentes tipos de datos, como numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y otros, para comprender problemas en las ciencias y la interpretación se basa en toda la información recopilada. Además, las estrategias utilizadas se ajustan a las necesidades, contexto, circunstancias y recursos disponibles, pero sobre todo al planteamiento del problema. (págs. 312-325)

Al respecto, la necesidad de utilizar métodos mixtos surge debido a la complejidad de la mayoría de los fenómenos o problemas de investigación en diversas ciencias. Estos fenómenos están compuestos por una realidad objetiva y subjetiva.

Este tipo de investigación de enfoque mixto será aplicado en el proyecto de investigación con el objetivo comprender desafíos actuales que enfrenta el entorno y como actúa el departamento de gestión de riesgo del GAD municipal de Santa Elena ante problemas ambientales y conocer si existen planes estratégicos de comunicación para ciudadanía. Al utilizar este enfoque, se busca obtener una visión más amplia y profunda para identificar si existe un buen plan de estratégico de comunicación y si las estrategias son efectivas y conocer cuál es el comportamiento de la ciudadanía al recibir el mensaje como medida de prevención durante situaciones de crisis ambientales. Además, este enfoque permite obtener datos más diversos y valiosos que serán aplicados a los directores y a los funcionarios de ambos departamentos para recopilar más información, ya que facilita una exploración y análisis más exhaustivos de la información.

### **3.2. Alcance de la investigación.**

El objetivo de este estudio consiste en identificar las estrategias comunicativas que el departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena ha implementado. El propósito principal es realizar un diagnóstico del plan de comunicación de esta organización, identificando específicamente las estrategias utilizadas antes de la emisión y difusión de mensajes, como la gestión comunicativa enfocada en la transparencia.

Para realizar esta investigación, se empleó un enfoque mixto que integra tanto el método cualitativo como el cuantitativo. Esto se hizo con el fin de lograr una comprensión más completa del desarrollo de esta actividad y obtener resultados beneficiosos para investigaciones futuras. La población en este estudio abarca a autoridades externas como internas de la organización, siendo imprescindible disponer de una muestra para delimitar la investigación se optó por un muestreo no probabilístico o por conveniencia a los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y del departamento de Comunicación.

### **3.3. Operacionalización de las variables**

La matriz de operacionalización de variables está constituida por la variable independiente, variable dependiente, las dimensiones, indicadores de los objetos de estudio se encuentran en el anexo, **13**.

### **3.4. Población, muestra y periodo de estudio.**

#### **Población**

La población hace referencia al conjunto integral de elementos o individuos que comparten características específicas y que son objeto de estudio, puede variar según la

naturaleza de la investigación y puede ser tan amplia o específica como lo requiera el estudio en cuestión. (Arias y otros, 2016) la definen como:

La población de investigación se constituye como un conjunto de casos definidos, delimitados y accesibles que servirá como base para la selección de la muestra, cumpliendo con criterios preestablecidos. Es relevante señalar que, al mencionar la población de estudio, no se hace referencia exclusiva a seres humanos, sino que también puede abarcar animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc. En el caso de estos últimos, podría ser más apropiado emplear un término similar, como universo de estudio. (pág. 202)

La población de una investigación abarca a todos los elementos (individuos, objetos, organismos, historias clínicas) involucrados en el fenómeno previamente definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. Es esencial delimitar claramente la población en función de sus características de contenido, ubicación y periodo temporal.

En este contexto, la decisión de investigar a 22 funcionarios, incluyendo tanto al personal del Departamento de Gestión de Riesgo como al Departamento de Comunicación, se basa en la comprensión de que ambas áreas desempeñan roles cruciales en la respuesta a situaciones de emergencia. Los funcionarios del Departamento de Gestión de Riesgo son expertos en la evaluación y gestión de riesgos ambientales, mientras que el personal de comunicación desempeña un papel clave en la elaboración y difusión de mensajes.

### **Muestra**

La importancia de la muestra en la investigación radica en su capacidad para realizar inferencias sobre la población completa utilizando los resultados obtenidos del grupo seleccionado. Hace referencia a una porción representativa de la población total que se elige para participar en una investigación. (López, 2004) sostiene que:

La muestra es una fracción o segmento del universo o población donde se realizará la investigación. Se utilizan métodos como fórmulas y lógica, entre otros, para determinar la cantidad de elementos en la muestra, aspecto que se abordará posteriormente. La muestra constituye una porción representativa de la población. (pág. 69)

El término muestra se refiere a una porción específica, en este proyecto de investigación es necesario realizar entrevistas a los directores del departamento de Gestión de Riesgo y al departamento de comunicación, ya que la encuesta estará dirigida a los

funcionarios de ambos departamentos porque ambos comparten las características relevantes para la investigación. El concepto de muestra está estrechamente vinculado a la representatividad, es decir, a su capacidad para actuar como un representante de los elementos de la población que no han sido seleccionados.

### **Muestreo no probabilístico**

Este tipo de investigación de enfoque mixto será aplicado en el proyecto de investigación con el objetivo comprender desafíos actuales que enfrenta el entorno y como actúa el departamento de gestión de riesgo del GAD municipal de Santa Elena ante problemas ambientales y conocer si existen planes estratégicos de comunicación para ciudadanía. Al utilizar este enfoque, se busca obtener una visión más amplia y profunda para identificar si existe un buen plan de estratégico de comunicación y si las estrategias son efectivas y conocer cuál es el comportamiento de la ciudadanía al recibir el mensaje como medida de prevención durante situaciones de crisis ambientales. Además, este enfoque permite obtener datos más diversos y valiosos que serán aplicados a los directores y a los funcionarios de ambos departamentos para recopilar más información, ya que facilita una exploración y análisis más exhaustivos de la información.

### **Muestreo por conveniencia**

El muestreo por conveniencia implica seleccionar los elementos de la muestra de manera práctica o accesible para el investigador, prescindiendo de un proceso de selección aleatoria o probabilística. Este método se distingue por elegir casos que están disponibles y son fácilmente accesibles en cuanto a tiempo, ubicación o conveniencia administrativa. (Reales y otros, 2022) señalan que:

Se denomina muestras de conveniencia como accidentales, ya que los elementos pueden ser seleccionados de manera casual al estar ubicados temporal, espacial o administrativamente al alcance del investigador que está llevando a cabo la recopilación de datos. Aunque este tipo de muestreo puede resultar atractivo por su simplicidad, accesibilidad y la disponibilidad fácil de información, sus resultados no permiten realizar inferencias inductivas formales sobre la población de interés. En su lugar, solo se pueden hacer afirmaciones débiles sobre ciertas características de la muestra en sí. (pág. 683)

Los elementos son seleccionados simplemente porque están disponibles para el investigador en el momento y lugar adecuados, lo que hace que este método sea rápido y

económico. No obstante, la principal limitación radica en que los resultados obtenidos de una muestra por conveniencia no pueden ser formalmente generalizados a toda la población, ya que la selección no sigue un proceso aleatorio que asegure la representatividad. En consecuencia, las conclusiones extraídas de este tipo de muestra se aplican exclusivamente a los elementos seleccionados y no necesariamente a la población en su totalidad.

### **Periodo de estudio**

El periodo de estudio para este proyecto de investigación empezó el 4 de septiembre hasta el 22 de diciembre del 2023. La investigación se enfocará en identificar las estrategias comunicativas efectivas aplicadas por el departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena para manejos de crisis ambientales. Se establecieron los capítulos para la revisión de literatura examinando estudios previos relacionados con las estrategias comunicativas en contextos de crisis ambientales hacia la fundamentación y contextualización de la investigación.

En el transcurso de estos meses se llevarán a cabo la formulación de encuestas y entrevistas con el propósito de observar el manejo de estrategias comunicativas por parte del Departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena en situaciones de crisis ambientales, la transparencia y divulgación de información hacia la comunidad, la comunicación efectiva antes de emitir mensajes, la gestión comunicativa y la posible carencia de participación ciudadana que puede generar resistencia y escasez de colaboración, ya que la comunidad podría percibir las medidas como impuestas y no adaptadas a sus necesidades.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de levantamiento de información.**

#### **Entrevista**

La entrevista se utiliza para explorar, comprender y obtener perspectivas más profundas sobre experiencias, opiniones, actitudes y comportamientos de los entrevistados. Este intercambio de preguntas y respuestas puede llevarse a cabo de manera estructurada, semiestructurada o no estructurada, dependiendo los objetivos de la investigación. (Díaz y otros, 2013) mencionan que:

Resulta especialmente beneficiosa en estudios descriptivos y en las fases exploratorias, así como en la elaboración de instrumentos de recolección de datos. En la investigación cualitativa, sin importar el modelo elegido, la entrevista se caracteriza por varios elementos esenciales: busca obtener información sobre un tema específico, aspira a lograr la máxima precisión en la información recopilada, tiene como objetivo

captar los significados atribuidos por los informantes a los temas en cuestión, y requiere que el entrevistador mantenga una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, con interpretación continua para lograr una comprensión profunda del discurso del entrevistado. (pág. 163)

La entrevista se presenta como otro de los instrumentos destinados a la recopilación de datos, sin embargo, su flexibilidad posibilita la obtención de información más exhaustiva y detallada. Incluso puede revelar aspectos que ni el entrevistador ni el entrevistado habían identificado previamente, gracias a su capacidad de adaptación al contexto y a las particularidades del entrevistado.

La implementación de la técnica de entrevista se realizará con la participación de tres expertos en el campo de investigación, tanto internos como externos al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Santa Elena. Estos expertos incluyen al director del departamento de Gestión de Riesgo, al director del departamento de Comunicación; y a un asesor especializado en temas de seguridad y Gestión de Riesgos. La selección de estos entrevistados se basa en su experiencia y conocimientos pertinentes para la investigación en cuestión.

### **Encuesta**

La metodología de encuestas se emplea extensamente como un método de investigación, dado que posibilita la obtención y análisis eficiente de datos de manera rápida. Esto podría proporcionar una comprensión de la relevancia de este método de investigación, el cual cuenta con varias ventajas, como la capacidad para implementarse a gran escala y la recopilación de información sobre diversas cuestiones simultáneamente, entre otros beneficios. (García, 1993) la define como:

Una encuesta que constituye un estudio efectuado en una muestra de individuos que representan a una población más extensa. Este proceso se desarrolla en el contexto de la vida diaria y emplea métodos normalizados de interrogación con el propósito de obtener mediciones cuantitativas de diversas características objetivas y subjetivas de la población. (pág. 147)

El propósito principal de este proyecto es crear el cuestionario; no obstante, se reconoce la importancia de ofrecer una breve descripción de los elementos fundamentales que componen una investigación mediante la técnica de encuesta.

Para llevar a cabo el procedimiento de la encuesta, en este instrumento se utilizó un formulario de 10 preguntas; cinco relacionadas con la variable independiente (estrategias comunicativas) y cinco centradas en la variable dependiente (crisis ambientales). La encuesta se administró a los participantes de la muestra, que incluyen funcionarios tanto del departamento de Gestión de Riesgos como del departamento de Comunicación. Además, se empleará la escala de Likert, que ofrece las siguientes opciones: Muy desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

### **Ficha de observación**

Los instrumentos de investigación son herramientas utilizadas para recopilar y registrar datos obtenidos a través de diversas técnicas. Estos se utilizan en investigaciones y evaluaciones para medir y categorizar diferentes aspectos de interés. (Polanía et al., 2020)

La ficha de observación es un instrumento estructurado que se utiliza para recopilar datos mediante la observación directa de hechos o eventos, lo que implica registrar la información tal como se presenta en el momento de la observación. Este enfoque se emplea para obtener datos a través de percepción y observación en tiempo real, puede ser útil en diversos contextos, como investigaciones científicas, estudios de comportamiento, evaluaciones educativas, entre otros. (pág. 47)

La técnica conocida como ficha de observación se presenta como una herramienta organizada empleada para documentar información a través de la observación directa en investigaciones. Mediante este instrumento, se lleva a cabo una lista de cotejo con el fin de contrastar datos. Esto se debe a la ausencia de una red social específica por parte del departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena, en colaboración con el departamento de comunicación.

Dichos departamentos no disponen de una red social propia y, por ende, se encargan de detectar, recopilar, analizar y difundir información sobre posibles soluciones ante crisis ambientales. Sin embargo, esta información se difunde a través de la página oficial de Facebook de la alcaldesa María del Carmen Aquino Merchán. En este espacio, no solo se abordan temas relacionados con crisis ambientales, sino que también se presentan posibles soluciones, evidenciando así un esfuerzo por fortalecer la imagen corporativa.

Al realizar un análisis de las publicaciones correspondientes al mes de octubre, se busca explorar las opiniones de la población acerca de sus problemáticas. Las respuestas

proporcionadas por los usuarios en este contexto permiten obtener información valiosa sobre las percepciones y actitudes de la población en relación con el tema de crisis ambiental.

#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

**Tabla 1.**

*¿El departamento de Comunicación en conjunto con el departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena emiten con frecuencia mensajes preventivos en situaciones de crisis ambientales?*

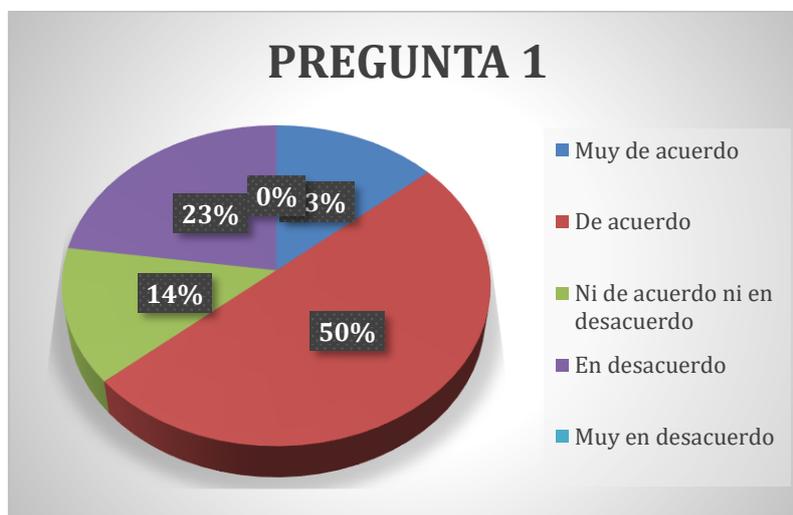
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	13,6%
De acuerdo	11	50,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	13,6%
En desacuerdo	5	22,7%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Figura 1.**

*¿El departamento de Comunicación en conjunto con el departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena emiten con frecuencia mensajes preventivos en situaciones de crisis ambientales?*



**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Nota:** elaborado en Excel, 2023

#### **Análisis**

Los funcionarios del departamento de Gestión de Riego y de Comunicación encuestados respondieron lo siguiente: muy de acuerdo (3); corresponde al 13,6%, de acuerdo (11); equivalentes al 50,0%, ni de acuerdo ni desacuerdo (3); dando resultado de 13,6%, en desacuerdo (5); arrojando un porcentaje del 22,7%. Con relación a que el departamento de Comunicación en conjunto con el departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena emite con frecuencia mensajes preventivos en situaciones de crisis ambientales.

**Tabla 2.**

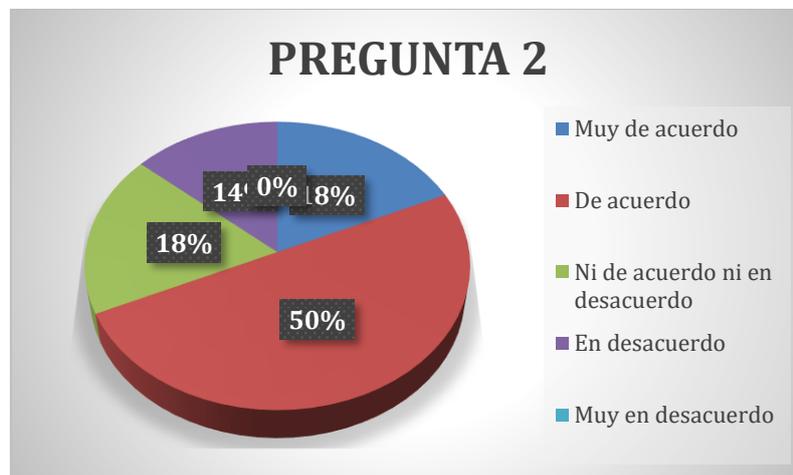
*¿Los mensajes comunicativos ante situaciones de crisis ambientales como medida de prevención son difundidos en medios de comunicación tradicionales como: radio, televisión y prensa?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	4	18,2%
<b>De acuerdo</b>	11	50,0%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	4	18,2%
<b>En desacuerdo</b>	3	12,6%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	22	100,0%

**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Figura 2.** *¿Los mensajes comunicativos ante situaciones de crisis ambientales como medida de prevención son difundidos en medios de comunicación tradicionales como: radio, televisión y prensa?*



**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Nota:** elaborado en Excel, 2023

### Análisis

Los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación responden a lo siguiente: muy de acuerdo (4); corresponde al 18,2%, de acuerdo (11); equivalentes al 50,0%, ni de acuerdo ni en desacuerdo (4); arrojando un porcentaje del 18,2%, en desacuerdo (3); dando un resultado 12,6%. Con relación a los mensajes comunicativos ante situaciones de crisis ambientales como medida de prevención son difundidos en medios de comunicación tradicionales.

**Tabla 3.**

*¿El departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena utiliza las redes sociales y otras plataformas digitales para comunicar a la comunidad?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	4	18,2%
<b>De acuerdo</b>	14	63,6%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	2	9,1%
<b>En desacuerdo</b>	1	4,5%
<b>Muy en desacuerdo</b>	1	4,5%
<b>TOTAL</b>	22	100,0%

**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Figura 3.**

*¿El departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena utiliza las redes sociales y otras plataformas digitales para comunicar a la comunidad?*



**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Nota:** elaborado en Excel, 2023

### **Análisis**

Los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación encuestados respondieron lo siguiente: muy de acuerdo (4); corresponde al 18,2%, de acuerdo (14); equivalentes al 63,6%, ni de acuerdo ni en desacuerdo (2); dando un resultado de 9,1%, en

desacuerdo (1); arrojando un porcentaje del 4,5% y muy en desacuerdo (1); con el 4,5%. En relación con que el departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena utiliza las redes sociales y otras plataformas digitales para comunicar a la comunidad.

**Tabla 4.**

*¿Las herramientas de comunicación digital utilizadas por el GAD han mejorado la rapidez en la entrega de información relevante durante crisis ambientales?*

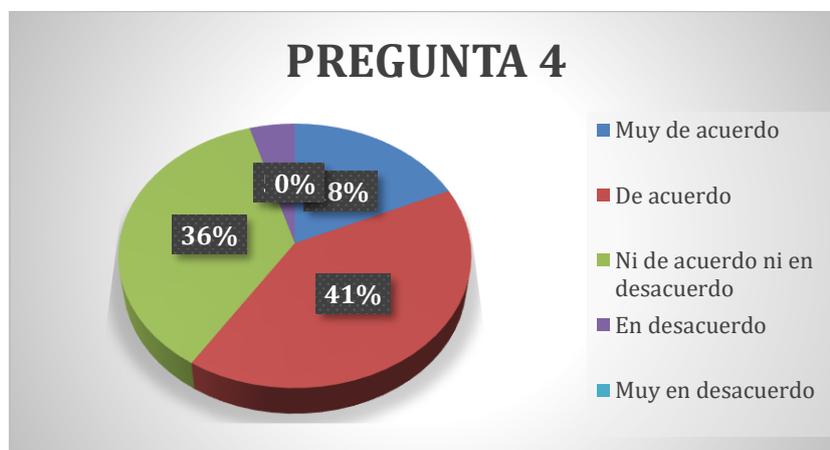
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	18,2%
De acuerdo	9	40,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	36,4%
En desacuerdo	1	4,5%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Figura 4.**

*¿Las herramientas de comunicación digital utilizadas por el GAD han mejorado la rapidez en la entrega de información relevante durante crisis ambientales?*



**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Nota:** elaborado en Excel, 2023

### **Análisis**

Los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación responden a lo siguiente: muy de acuerdo (4); corresponde al 18,2%, de acuerdo (9); equivalentes al 40,9%, ni de acuerdo ni en desacuerdo (8); arrojando un porcentaje del 36,4%, en desacuerdo (1); dando resultado de 4,5%. En relación con las herramientas de comunicación digital utilizadas

por el GAD han mejorado la rapidez en la entrega de información relevante durante crisis ambientales.

**Tabla 5.**

*¿La información proporcionada por el GAD Municipal de Santa Elena durante crisis ambientales es clara y comprensible para el público?*

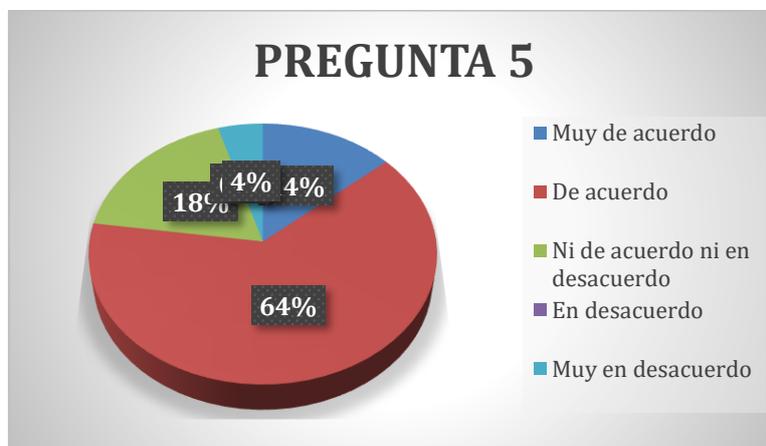
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	13,6%
De acuerdo	14	63,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	18,2%
En desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	1	4,5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Figura 5.**

*¿La información proporcionada por el GAD Municipal de Santa Elena durante crisis ambientales es clara y comprensible para el público?*



**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y del departamento de Comunicación del GAD Municipal del Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Nota:** elaborado en Excel, 2023

### **Análisis**

Los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación encuestados respondieron lo siguiente: muy de acuerdo (3); corresponde al 13,6%, de acuerdo (14); equivalentes al 63,6%, ni de acuerdo ni desacuerdo (4); dando resultado de 18,2%, muy en desacuerdo (1); arrojando un porcentaje del 4,5%. En relación con la claridad y

compresibilidad de información proporcionada por el GAD Municipal de Santa Elena durante crisis ambientales para el público

**Tabla 6.**

*¿El plan estratégico de comunicación por parte del GAD establece indicadores para evaluar las acciones comunicativas?*

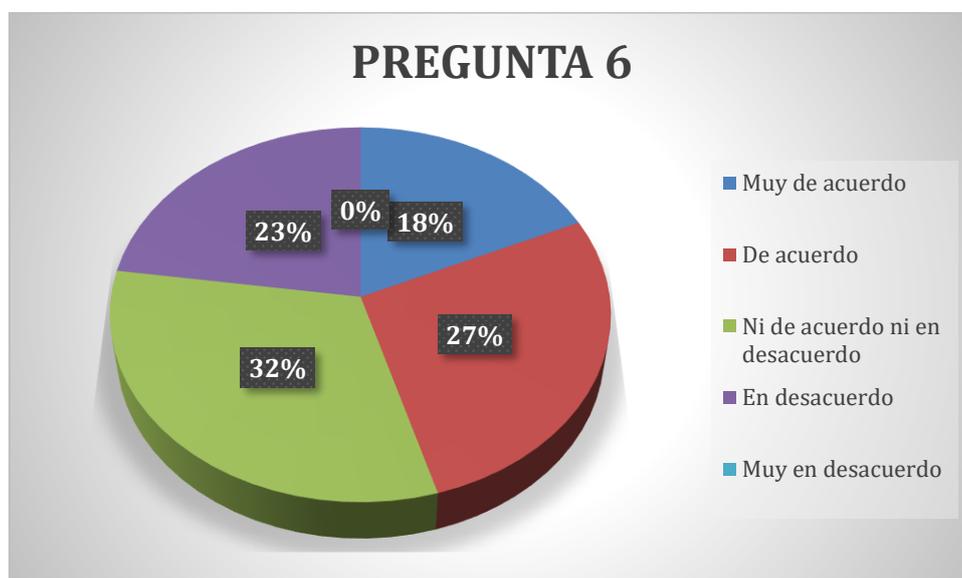
Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	4	18,2%
<b>De acuerdo</b>	6	27,3%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	7	31,8%
<b>En desacuerdo</b>	5	22,7%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	22	100,0%

**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Figura 6.**

*¿El plan estratégico de comunicación por parte del GAD establece indicadores para evaluar las acciones comunicativas?*



**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Nota:** elaborado por Excel, 2023

### **Análisis**

Los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación respondieron los siguiente: muy de acuerdo (4); correspondiente al 18,2%, de acuerdo (6); equivalentes al

27,3%, ni de acuerdo ni en desacuerdo (7); arrojando un porcentaje del 31,8%, en desacuerdo (5); dando resultado de 22,7%. En relación con el plan estratégico de comunicación por parte del GAD establece indicadores para evaluar las acciones comunicativas

**Tabla 7.**

*¿La frecuencia de la comunicación de crisis es adecuada en relación con la información que brinda el departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	13,6%
De acuerdo	9	40,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	31,8%
En desacuerdo	3	13,6%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Figura 7.**

*¿La frecuencia de la comunicación de crisis es adecuada en relación con la información que brinda el departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena?*



**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Nota:** elaborado por Excel, 2023

### **Análisis**

Los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación encuestados respondieron que: muy de acuerdo (3); correspondiente al 13,6%, de acuerdo (9); equivalentes al 40,9%, ni de acuerdo ni en desacuerdo (7); dando resultado de 31,8%, en desacuerdo (3); arrojando un porcentaje de 13,6%. En relación con la frecuencia de la comunicación de crisis es adecuada en relación con la información que brinda el departamento

**Tabla 8.**

*¿La información emitida por los medios tradicionales (prensa, radio, televisión) o digitales (redes sociales, correo electrónico, blogs) es objetiva para mitigar impactos ambientales?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	22,7%
De acuerdo	11	50,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	18,2%
En desacuerdo	2	9,1%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Figura 8.**

*¿La información emitida por los medios tradicionales (prensa, radio, televisión) o digitales (redes sociales, correo electrónico, blogs) es objetiva para mitigar impactos ambientales?*



**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Nota:** elaborado por Excel, 2023

**Análisis**

Los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación respondieron lo siguiente: muy de acuerdo (5); correspondiente al 22,7%, de acuerdo (11); equivalentes al 50,0%, ni de acuerdo ni en desacuerdo (4); arrojando un porcentaje del 18,2%, en desacuerdo (2); dando resultado de 9,1%. En relación la información emitida por los medios tradicionales (prensa, radio, televisión) o digitales (redes sociales, correo electrónico, blogs) es objetiva para mitigar impactos ambientales.

**Tabla 9.**

*¿El GAD Municipal de Santa Elena cuenta con mecanismos efectivos para evaluar la percepción y reacción de la audiencia?*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	5	22,7%
<b>De acuerdo</b>	5	22,7%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	5	22,7%
<b>En desacuerdo</b>	7	31,8%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	22	100,0%

**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y del departamento de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Figura 9.**

*¿El GAD Municipal de Santa Elena cuenta con mecanismos efectivos para evaluar la percepción y reacción de la audiencia?*



**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y del departamento de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Nota:** elaborado por Excel, 2023

**Análisis**

Los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación encuestados respondieron que: muy de acuerdo (5); correspondiente al 22,7%, de acuerdo (5); equivalentes al 22,7%, ni de acuerdo ni en desacuerdo (5); dando resultado de 22,7%, en desacuerdo (7); arrojando un porcentaje de 31,8%. En relación si el GAD Municipal de Santa Elena cuenta con mecanismos efectivos para evaluar la percepción y reacción de la audiencia

**Tabla 10.**

*¿La información proporcionada por el departamento de Gestión de Riesgo tiene relación con los mensajes comunicados por el departamento de Comunicación durante situaciones de crisis ambientales?*

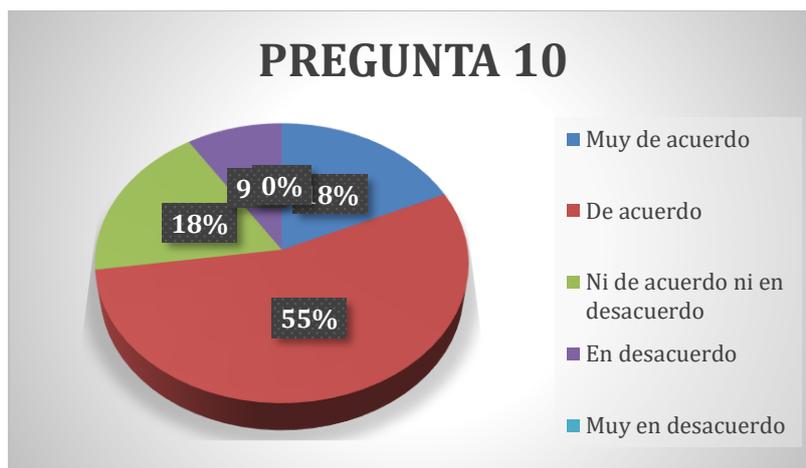
Escala	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	4	18,2%
<b>De acuerdo</b>	12	54,5%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	4	18,2%
<b>En desacuerdo</b>	2	9,1%
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	22	100,0%

**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y del departamento de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Figura 10.**

*¿La información proporcionada por el departamento de Gestión de Riesgo tiene relación con los mensajes comunicados por el departamento de Comunicación durante situaciones de crisis ambientales?*



**Fuente:** funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación del GAD Municipal de Santa Elena

**Elaborado por:** Flores Tatiana y Gonzabay Fatima, noviembre de 2023

**Nota:** elaborado por Excel, 2023

## Análisis

Los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación respondieron lo siguiente: muy de acuerdo (4); correspondiente al 18,2%, de acuerdo (12); equivalentes al 54,5%, ni de acuerdo ni en desacuerdo (4); arrojando un porcentaje del 18,2%, en desacuerdo (2); dando resultado de 9,1%. En relación con la información proporcionada por el departamento de Gestión de Riesgo y mensajes comunicados por el departamento de comunicación durante situaciones de crisis ambientales.

### Análisis cualitativo de la entrevista

**Tabla 11.** *Guía de preguntas*

**Técnica:** Entrevista

**Instrumento:** guía de preguntas

**Tema:** Estrategias comunicativas en situaciones de crisis ambientales. Caso: Departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena

**Objetivo:** Identificar las estrategias comunicativas efectivas aplicadas por el departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena con el fin de comprender el manejo de la información en situaciones de crisis ambientales.

<b>Entrevistados:</b>	Ing. Darío Torres Ing. Rolando Reyes Tnglo. Jorge Luis Proaño
<b>Entrevistadoras:</b>	Flores Tatiana y Fatima Gonzabay
<b>Cargos:</b>	Asesor particular en Gestión de Riesgos Director del departamento de Gestión de Riesgo Director del departamento de Comunicación

Variables	Preguntas	Respuestas	Observación
<b>Variable Independiente</b>		La municipalidad de Santa Elena cuenta con un departamento de Gestión de Riesgos y este coordina con la dirección de Comunicación para brindar una respuesta adecuada durante una crisis o incidente peligroso, trabaja en colaboración con la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. El departamento emite soluciones internas para evitar rumores y se comunica con la población a través de boletines y reuniones comunales ante problemas con el alcantarillado en las comunidades de San Pedro y Palmar, además han realizado campañas educativas en conjunto con otras	
Estrategias comunicativas	¿Qué tipos de estrategias de comunicación se generan por parte del departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena ante una situación de crisis ambiental?		Según (Dávila, 2021) define que, La gestión de la comunicación de crisis implica estar preparado, prevenir posibles problemas y tomar decisiones cruciales de manera colaborativa entre el equipo de comunicación y los líderes de una institución, empresa u organismo gubernamental. (pág. 12)

---

instituciones sobre el manejo de desechos sólidos.

¿Qué medios utiliza para la difusión de los mensajes?	<p>El departamento de gestión de Riesgo del GAD utiliza activamente las redes sociales, especialmente Facebook, como principal medio de comunicación con la ciudadanía. Aunque emplean otras formas de comunicación, reconocen que las redes sociales son la vía más directa. Destacan la versatilidad de estas plataformas para transmitir información en diferentes formatos, incluyendo TikTok, y proponen estrategias específicas como campañas preventivas con Facebook ADS, Instagram ADS o TikTok ADS. En situaciones de emergencia, recurren a transmisiones en vivo y grupos de WhatsApp para una rápida participación de la población.</p>	<p>Como destacan (Azabache y Castro, 2022) la comunicación digital debe ser inmediata y satisfacer las necesidades de los usuarios con un lenguaje conciso y amigable. Las instituciones, enfrentando crisis constantes, deben manejar sus mensajes de manera prudente. Se destaca la importancia de estrategias diseñadas por profesionales de la comunicación para reducir el impacto de las crisis y la plataforma de Facebook especialmente TikTok se presenta como una red social innovadora donde el contenido propio puede volverse viral en la difusión (pág. 32)</p>
¿Con qué frecuencia emiten los mensajes cuando existen una situación de crisis ambiental?	<p>En las comunidades alejadas de la provincia se actúa después de que se presente el problema debido a la falta de documentos de administraciones anteriores. En las zonas urbanas, se actúa de inmediato cuando surge un problema. No ha habido incidentes graves últimamente y las crisis no tienen una frecuencia específica. En el pasado, se realizaron transmisiones y publicaciones sobre temas específicos como restricciones de acceso a zonas peligrosas o días de oleajes en las playas, pero no hay una periodicidad regular en estas acciones.</p>	<p>Según (Rosas y Barrios, 2018) la difusión de mensajes se centra en procesos internos de la empresa, implementando acciones administrativas alineadas con la responsabilidad social corporativa. El propósito es evitar desequilibrios internos y, al mismo tiempo, alertar a nivel global sobre las afectaciones a la población cercana, lo cual se percibe como una amenaza significativa debido a su amplio impacto (pág. 188).</p>

Variable Dependiente	¿El departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena, analiza el grupo objetivo al elaborar una estrategia de comunicación para asegurar la correcta difusión y recepción del mensaje?	En los asentamientos irregulares se emite información específica y boletines de prevención para aumentar la eficacia en la comunicación. El departamento de gestión de riesgo y el departamento de comunicación visitan las comunidades para direccionar el mensaje. Se reenvían los enlaces de las publicaciones o transmisiones a través de grupos objetivos y redes de mensajería como WhatsApp. Los medios digitales, especialmente los peninsulares, participan en la difusión de los contenidos del GAD Municipal. Estas acciones combinadas permiten que los mensajes lleguen al área geográfica y población objetivo.	De acuerdo con (Freire, 2008) Las relaciones y redes sociales establecidas a través de Internet están llevando a una sociedad de servicios más acelerada, donde la atención se vuelve segmentada, personalizada, instantánea y convergente. Se observa una transformación en las relaciones entre el público y los medios, caracterizada por un aumento en la fragmentación y una disminución de la mediación. (pág. 3)
Crisis ambiental	¿Cuál es el seguimiento o monitoreo que realiza el departamento de Gestión de Riesgo en conjunto con el departamento de Comunicación para verificar la efectividad de la estrategia comunicativa?	El departamento de gestión de riesgos y el departamento de comunicación no realizan monitoreo, lo cual es una tarea pendiente. Debería implementarse un sistema de monitoreo para evaluar el impacto de las campañas y anuncios, dirigidas a la población objetivo. Esto permitiría determinar si los mensajes han llegado a la población y evaluar el nivel y calidad del impacto. Es importante planificar las campañas con un equipo multidisciplinario que incluya comunicadores sociales, técnicos del área específica y otros profesionales relevantes según la amenaza.	Como afirma (Escobar y Villazón, 2018) la naturaleza asíncrona de la comunicación y la importancia de los sistemas de control y monitoreo en tiempo real en diversas aplicaciones son importantes ya que estos sistemas permiten evaluar la eficiencia y diagnosticar errores. Se menciona el desarrollo electrónico de una red de sensores y actuadores que utiliza el protocolo MQTT, este modelo posibilita una comunicación asíncrona, permitiendo el envío de datos y mensajes de control entre los elementos del sistema. En resumen, se resalta la utilidad de la comunicación asíncrona en los sistemas de monitoreo en tiempo real. (pág. 108)
	¿Cuál es la coordinación entre el departamento de Gestión de Riesgo y el departamento de Comunicación al elaborar una	Existe comunicación directa entre los directores de Gestión de Riesgos y Comunicación. El departamento de Gestión de Riesgos emite documentos técnicos y el departamento de comunicación redacta y difunde mensajes según lo analizado. En situaciones de	En opinión de (Alcat, 2009) la forma y la fuente de la información durante una crisis afectan la aceptación del público hacia respuestas adaptativas. Se destaca que el público tiende a aceptar más estas respuestas cuando la información proviene directamente de la

estrategia de comunicación? crisis a corto plazo, la comunicación es directa entre los directores y los equipos técnicos. Para campañas anticipadas, se realizan reuniones de coordinación entre los equipos. Es importante establecer un calendario anual de campañas específicas para segmentar correctamente la población objetivo y abordar temas como lluvias, oleajes, incendios forestales y el uso de fuegos artificiales durante las festividades. organización, especialmente a través de comunicación cara a cara, en comparación con medios tradicionales. Además, se enfatiza la necesidad de una gestión de crisis profesional y bien preparada, basada en principios fundamentales y considerando la intensidad de la situación para mitigar su impacto.

**Tabla 12.** *Ficha de observación*

**Técnica:** Ficha de Observación

**Instrumento:** Lista de cotejo

**Tema:** Estrategias comunicativas en situaciones de crisis ambientales. Caso: Departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena

**Objetivo:** Identificar las estrategias comunicativas efectivas aplicadas por el departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena con el fin de comprender el manejo de la información en situaciones de crisis ambientales.

<b>Datos del medio digital:</b>	María del Carmen Aquino
<b>Provincia:</b>	Santa Elena
<b>Cantón:</b>	Santa Elena
<b>Instrucciones</b>	
Evaluar las condiciones solicitadas utilizando las opciones "SI" y "NO". En la sección de observaciones, proporcione indicaciones detalladas sobre las condiciones que no se cumplen para orientar al investigador.	

Aspectos	SI	NO	Observaciones
La estructura y presentación de la información en la página para garantizar que sea fácil de encontrar y entender, especialmente en situaciones de crisis		X	Al ser una página política, en este caso de la alcaldesa del cantón Santa Elena, la información es variada y no contiene una presentación u orden de temas, puesto que, se sube contenido según los trabajos que se realicen por día.
Existe cantidad y calidad de comentarios, preguntas y respuestas en las publicaciones relacionadas con crisis ambientales para evaluar el nivel de participación de la audiencia.		X	Pese a que la mayoría de los comentarios son positivos, en varias publicaciones se pudo observar un llamado de atención de una comunidad sobre alguna problemática, sin embargo, no evidencia una respuesta o reacción por parte de la entidad.
Presencia de enlaces que puedan proporcionar a la audiencia información adicional y recursos relevantes.		x	No se presentan enlaces, simplemente muestran pequeñas redacciones de lo que realizan, junto a la utilización de hashtag.
La información proporcionada por el Departamento de Gestión de	x		Emplean poca redacción en sus publicaciones, acompañadas de

Riesgos en conjunto con el Departamento de Comunicación durante este último mes es clara y fácilmente accesible			imágenes y videos donde explican el trabajo ejecutado.
La página muestra un compromiso activo en abordar y corregir información incorrecta o malentendidos.	x		Publican comunicados llamando al dialogo y colaboración de la ciudadanía, para escuchar sus preocupaciones y necesidades. Sin embargo, no lo hacen con todas las comunidades que requieren de su atención.
La disposición del GAD para compartir información relevante, incluso aquella que pueda ser desafiante, para fomentar la confianza y la transparencia.		X	En sus publicaciones no presentan las problemáticas, anuncian las resoluciones de algunas.
Se menciona la presencia o colaboración con medios tradicionales en la comunicación de mensajes preventivos en situaciones de crisis ambientales.		X	La página comparte entrevistas que tiene la alcaldesa en radios, pero de las cuatro que se observaron, en una de ellas mencionó a breves rasgos sobre problemáticas de gestión de riesgo.
Menciones de colaboración con organizaciones gubernamentales, ONG u otras entidades en las publicaciones	x		Se comparte información de EMASA EP que trabaja en conjunto con la alcaldía de Santa Elena.
Presencia de contenido multimedia para mejorar la comprensión y retención de la información.	x		Presentan videos donde resumen todo lo que se realizan en dichas comunidades.
Se promueve la concienciación y preparación de manera continua, no solo en momentos de crisis inmediata	X		Organizan charlas para niños sobre el cuidado del medio ambiente en instituciones educativas.

## 5. DISCUSIÓN

### Discusión de la encuesta

La evaluación de la encuesta revela que la mayoría de los funcionarios del departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación están de acuerdo en que se emiten con frecuencia mensajes preventivos en situaciones de crisis ambientales. Este consenso refleja un compromiso significativo por parte de ambos departamentos para mantener una comunicación proactiva y preventiva ante posibles amenazas. Como manifiesta (Vidal y otros, 2022) la gestión de comunicación de crisis implica anticipar y abordar posibles riesgos mediante medidas proactivas en caso de situaciones críticas en una organización. Sin embargo, se observa un porcentaje notable de desacuerdo, lo que sugiere que existe una oportunidad para mejorar la eficacia y la claridad de los mensajes emitidos durante estas situaciones.

La evaluación de la claridad y comprensibilidad de la información proporcionada por el GAD Municipal de Santa Elena durante crisis ambientales revela una división de opiniones entre los funcionarios encuestados. Mientras que una parte significativa está de acuerdo, otro grupo considera que la información podría mejorarse en términos de claridad y comprensión. Delgado (2016) manifiesta que es recomendable evitar el uso de un lenguaje complicado y pomposo que pueda ocultar los conceptos fundamentales del autor. Esto resalta la importancia de revisar y perfeccionar los métodos de comunicación para garantizar que la información sea accesible y comprendida por el público durante momentos críticos.

Existe un cuadro significativo de acuerdo en que el GAD Municipal de Santa Elena cuenta con un plan estratégico de comunicación que establece indicadores para evaluar las acciones comunicativas. Teniendo en cuenta a (Martín, 2011) el plan estratégico de comunicación implica la implementación de un enfoque específico de investigación científica. Esto sugiere una conciencia y planificación estructurada en la gestión de la comunicación durante crisis ambientales. Sin embargo, la presencia de opiniones en desacuerdo resalta la necesidad de una revisión continua y mejora del plan para adaptarse a cambios y desafíos emergentes.

### **Discusión de la entrevista**

La entrevista destaca la importancia de la coordinación entre el departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación en la municipalidad de Santa Elena para proporcionar respuestas efectivas durante situaciones de crisis. Esta colaboración, respaldada por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, refleja un enfoque integral en la gestión de emergencias. Según (Dávila, 2021) se debe trabajar de manera colaborativa entre el equipo de comunicación y líderes de una institución, empresa u organismos gubernamentales. Además, la emisión de soluciones internas y la comunicación directa con boletines y reuniones comunales indican un esfuerzo por mantener la transparencia y abordar problemas específicos, como los relacionados con el alcantarillado en comunidades particulares.

La estrategia digital del departamento de Gestión de Riesgo, que utiliza activamente las redes sociales, especialmente Facebook, resalta su adaptabilidad a las plataformas de comunicación contemporáneas. Para (Scolari, 2012) las nuevas formas de comunicación requieren más atención, a diferencia del pasado donde la atención se centraba en unos pocos medios. Los consumidores ahora dividen su tiempo entre una variedad de plataformas, como sitios web, redes sociales, blogs, etc. La inclusión de TikTok como medio para transmitir

información innovadora y la propuesta de estrategias específicas, como campañas preventivas con Facebook ADS e Instagram ADS, demuestran una respuesta proactiva a las demandas cambiantes del entorno digital. Sin embargo, la falta de monitoreo emerge como un área de mejora crucial, subrayando la importancia de evaluar el impacto de las campañas y garantizar la eficacia de la comunicación.

La entrevista también revela disparidades en la gestión de riesgos entre comunidades urbanas y alejadas de la provincia. Mientras que en las zonas urbanas se actúa de inmediato frente a problemas, en las comunidades alejadas, la falta de documentos de administraciones anteriores lleva a una respuesta posterior a la crisis. Como sugiere (Rosas y Barrios, 2018) la difusión de mensajes se centra en procedimientos internos alineados con la responsabilidad social corporativa para evitar desequilibrios internos, mientras alerta a nivel global sobre impactos en la población cercana, considerados amenazas significativas debido a su extenso alcance. Esto destaca la necesidad de abordar la infraestructura y la documentación en estas áreas para garantizar una gestión más efectiva.

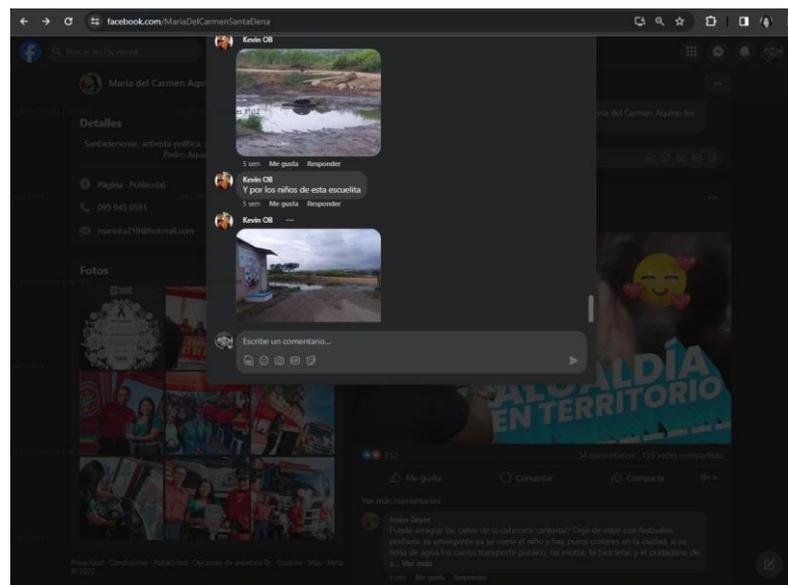
### **Discusión de la ficha de observación**

La observación de la página política de la alcaldesa del cantón Santa Elena revela una falta de estructura y orden en la presentación de la información. La variabilidad en el contenido y la ausencia de una organización temática dificultan la accesibilidad y comprensión para la audiencia. Según (Scheinsohn & Horacio, 2018) se presentan diversas tácticas efectivas que deben contemplar dos elementos clave: el canal para llegar al público y el contenido a comunicar. Esto destaca la importancia de implementar una estructura más coherente y ordenada en la publicación de contenido para facilitar la navegación y comprensión por parte de la comunidad.



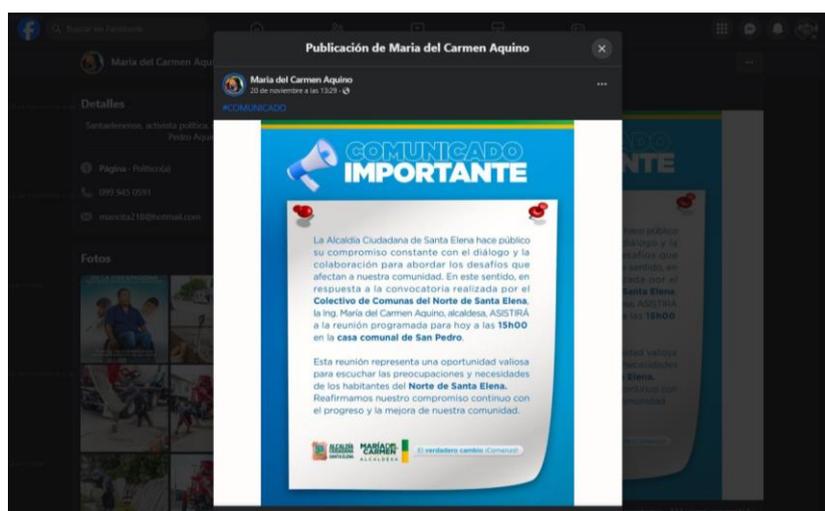
**Figura 1:** página política donde se publica información variada respecto al GAD municipal de Santa Elena

Aunque la mayoría de los comentarios en la página son positivos, la observación identifica una brecha en la interacción con la comunidad. Se observa que, en algunas publicaciones, la comunidad plantea preguntas o inquietudes, pero no se percibe una respuesta o reacción por parte de la entidad. (Taylor & Kent, 2014) mencionan que el fin de asegurar relaciones efectivas, las organizaciones deben no solo comunicar información, sino también mostrar disposición para escuchar y participar activamente con sus audiencias. Esta falta de respuesta podría afectar la percepción de la alcaldía en cuanto a su disposición para abordar las preocupaciones ciudadanas, resaltando la importancia de mejorar la interactividad y el compromiso en la gestión de la página.



**Figura 2:** ausencia de respuestas por parte de la autoridad o entidad hacia problemáticas de la ciudadanía.

Además, se identifica que la alcaldía publica comunicados instando al diálogo y la colaboración de la ciudadanía, enfocándose en escuchar sus preocupaciones y necesidades. Sin embargo, la observación señala que esta práctica no se aplica de manera uniforme a todas las comunidades que requieren atención. Esto sugiere la necesidad de una estrategia más inclusiva para garantizar que todas las voces sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones.



*Figura 3: comunicado dirigido a la comunidad de San Pedro.*

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES:

- La investigación ha logrado alcanzar de manera satisfactoria el objetivo general de identificar las estrategias comunicativas aplicadas por el Departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena en el contexto de la crisis ambiental. A través de un análisis exhaustivo, se ha obtenido una comprensión detallada del proceso de información durante situaciones de crisis ambientales en esta región específica.
- El diagnóstico de la existencia del plan estratégico ante situaciones de crisis ambientales en el departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena revela tanto fortalezas como áreas de mejora en las estrategias comunicativas implementadas. La coordinación efectiva entre el departamento de Gestión de Riesgo y el departamento de Comunicación se destaca como una fortaleza clave, permitiendo una respuesta rápida y colaborativa durante situaciones de crisis.

- Los resultados de la investigación revelan una colaboración activa entre el departamento de Gestión de Riesgo y de Comunicación, con el objetivo de proporcionar respuestas efectivas durante situaciones de crisis ambientales. Se destaca el uso estratégico de redes sociales, especialmente Facebook, para la difusión de mensajes preventivos, con reconocimiento de su versatilidad, aunque se identifican áreas de mejora, desafíos en la objetividad percibida de la información emitida por los medios y la necesidad de mayor interacción en respuestas a problemáticas.
- La investigación sobre herramientas digitales utilizadas para la difusión de mensajes de crisis ambientales en Santa Elena, apuntan a la eficacia de las estrategias utilizadas, pero también resaltan la necesidad de implementar mejoras como; fortalecer la comunicación bidireccional con la comunidad, asegurarse de que las estrategias digitales lleguen a todas las comunidades que requieren atención, Evaluar y mejorar la claridad y comprensibilidad de la información proporcionada durante las crisis ambientales y considerar la exploración de nuevas formas de contenido innovador para llegar a la población de manera efectiva. Estos hallazgos proporcionan una base valiosa para fortalecer las estrategias digitales en el ámbito de la gestión de riesgos y la comunicación durante situaciones de crisis ambientales en Santa Elena.
- En cuanto a la recopilación de datos acerca de la utilización de estrategias comunicativas en situaciones de crisis en el departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena, hay evidencia de estrategias de comunicación implementadas en los tres componentes evaluados: entrevista, encuesta y ficha de observación. Estas estrategias incluyen el uso de medios tradicionales y digitales, así como acciones específicas para situaciones de crisis y la colaboración con otras entidades. Sin embargo, existen áreas de mejora, como la necesidad de implementar un sistema de monitoreo y abordar de manera más equitativa las preocupaciones de todas las comunidades.

### **RECOMENDACIONES:**

- Se sugiere desarrollar un plan estratégico más detallado para anticipar y abordar problemas en comunidades alejadas. Esto puede implicar la identificación proactiva de posibles riesgos, la elaboración de planes de contingencia y la inversión en medidas preventivas a fin de, destinar recursos para evitar, minimizar o prepararse para posibles situaciones de crisis ambiental en las comunidades alejadas,

contribuyendo así a una gestión de riesgos más efectiva y proactiva. Incluso en ausencia de documentación previa.

- La implementación de un sistema de monitoreo es crucial para evaluar el impacto y la eficacia de las campañas, dada la importancia destacada en tiempo real y la evaluación continua de la eficiencia, se insta a implementar un sistema de monitoreo. Esto puede incluir recopilación y análisis de datos relevantes, así como la utilización de herramientas tecnológicas para medir el impacto de las campañas.
- La adaptabilidad a diferentes plataformas digitales es una fortaleza que debe mantenerse y aprovecharse en futuras estrategias de comunicación, a pesar de la eficacia de las redes sociales, se sugiere mantener y expandir la adaptabilidad a diferentes plataformas digitales. La diversificación de canales, junto con la exploración de nuevas tecnologías emergentes, garantizará que el GAD Municipal pueda llegar a audiencias diversas.
- La mejora continua, la retroalimentación recopilada de un sistema de monitoreo debe utilizarse para la mejora continua, se recomienda un enfoque iterativo, donde las estrategias se ajusten según las respuestas de la audiencia y los resultados obtenidos.
- Establecer un calendario anual de campañas específicas, como lluvias, oleajes e incendios forestales, puede contribuir a una segmentación más efectiva de la población objetivo. Esta planificación anticipada permite una preparación más sólida y una respuesta coordinada.

## REFERENCIAS

Alcat, E. (2009). *Comunicación de Crisis*.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cDsDEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=cual+es+la+coordinacion+que+existe+entre+un+departemento+de+gestion+de+riesgo+y+un+departemento+de+comunicacion+para+la+difusi%C3%B3n+de+una+mensaje&ots=RRdWLF0Xiu&sig=4UO7f8-7uDk28i>.

Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>

Azabache, C., & Castro, L. (2022). *Comunicación en crisis: Estrategias de comunicación digital implementadas por el Ministerio del Ambiente ante la crisis del derrame de petróleo del año 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111803>.

Baquerizo, B. (2018). *repositorio.upse.edu.ec*. [repositorio.upse.edu.ec](https://repositorio.upse.edu.ec):

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4273/3/UPSE-TII-2018-0001.pdf>

- Caiche, M. (2022). Comunicación de Crisis: Gestión de la Comunicacional Organizacional en el GAD del cantón Santa Elena, durante la emergencia sanitaria. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*, 77.  
<https://doi.org/http://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud>
- Cantún, P. (Abril de 2012). *eprints.uanl.mx*. SUSTENTABILIDAD ECOLÓGICA:  
<https://eprints.uanl.mx/2627/1/5sustentabilidad.pdf>
- COE, & emergencias, M. d. (2017 de Agosto de 2017). *gestionderiesgos.gob.ec*.  
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Manual-del-COE.pdf>. *gestionderiesgos.gob.ec*: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Manual-del-COE.pdf>
- COE, & emergencias, M. d. (2017). *gestionderiesgos.gob.ec*.  
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Manual-del-COE.pdf>
- COE, & emergencias, M. d. (2017). *gestionderiesgos.gob.ec*.  
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Manual-del-COE.pdf>
- Comité de Operaciones de Emergencias, C. (s.f.). *Manual del Comité de Operaciones de Emergencia, COE*. Secretaria de Gestión de Riesgos:  
<file:///C:/Users/fatyg/OneDrive/Documentos/0.1%20TESIS/Manual%20del%20COE.pdf>
- Coombs, T. (2014). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. SAGE Publications, 2014.
- Cueto, I. (2007). *redalyc.org*. Comunicar para conservar La Estrategias de comunicación como apoyo a procesos de educación ambiental: <https://www.redalyc.org/pdf/3439/343929214005.pdf>
- Cueto, I. (2007). *redalyc.org*. Comunicar para conservar La Estrategias de comunicación como apoyo a procesos de educación ambiental: <https://www.redalyc.org/pdf/3439/343929214005.pdf>
- Cueto, I. (2007). *redalyc.org*. Comunicar para conservar La Estrategias de comunicación como apoyo a procesos de educación ambiental: <https://www.redalyc.org/pdf/3439/343929214005.pdf>
- Davila, C. (2021). *Gestión de la comunicación de crisis en el manejo de conflictos sociales, en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, en tiempos de pandemia, 2021*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/9350>
- Dávila, C. (2021). *Gestión de la comunicación de crisis en el manejo de conflictos sociales, en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, en tiempos de pandemia, 2021*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/9350>
- Dávila, C. (2021). *Gestión de la comunicación de crisis en el manejo de conflictos sociales, en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, en tiempos de pandemia, 2021*.  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9350>.  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9350>
- Delgado, Á. (6 de Mayo de 2016). Redacción científica: precisión, claridad y brevedad.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3916/escuela-de-autores-005>

- Díaz, C. (2021). Democratizar la comunicación. *SEDICI*(86).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24215/2314274xe047>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Investigación en Educación Médica. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>
- Durán, P., Cisneros, N., Meléndez, V., & Cid, R. (2019). *Comunicación estratégica: modelo de gestión*. Anuario De Investigación De La Comunicación CONEICC, (XXVI).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.38056/2019aiccXXVI76>
- Escobar, E., & Villazón, A. (2018). *SISTEMA DE MONITOREO ENERGÉTICO Y CONTROL DOMÓTICO BASADO EN TECNOLOGÍA*. [http://www.scielo.org/bo/pdf/riyd/v18n1/v18n1\\_a09.pdf](http://www.scielo.org/bo/pdf/riyd/v18n1/v18n1_a09.pdf).
- Estenssoro, F. (2007). Antecedentes para una historia del debate político en torno al medio ambiente: la primera socialización de la idea de crisis ambiental. 2(22), 88-107.  
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200007>
- Estenssoro, F. (2007). *SCielo*. SCielo: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762007000200007&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200007&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Freire, F. (2008). *Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales*. <https://www.redalyc.org/pdf/819/81912006023.pdf>.
- García, M. (1993). *Métodos y técnicas de Investigación estadístico de los datos*. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Garc%C3%ADa-Ferrando.pdf>
- Guerra, J. (Octubre de 2021). *repositorio.ug.edu.ec*. repositorio.ug.edu.ec:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/58145/1/GUERRA%20BURBANO%20JONATHAN.pdf>
- Gutiérrez, R. (2022). El papel de la Comunicación Estratégica como un factor de Ventaja Competitiva para la Organización. *Científica Anfibios*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n1.101>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Metodología de la investigación:  
file:///C:/Users/fatyg/Downloads/METODOLOGIA\_DE\_LA\_INVESTIGACION\_LAS\_RUTA.pdf
- López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. 9(08), 69-74.  
<http://www.scielo.org/bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Maccasi, S. (2018). *Revista SEUGA*. Revista SEUGA:  
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/6633>
- Manovich, L. (2005). *El lenguaje de los Nuevos Medios*.  
<https://nolineal.org/clases/Articulos/Manovich/QueEsNuevosmediosM.pdf>
- Martín, F. (2011). *El plan estratégico de comunicación como nuevo modelo de investigación científica universitaria*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/cian.2011.n1.07>
- Miyara, F., Pasch, V., Cabanellas, S., & Yanitelli, M. (2014). *Ruido y contenido semántico*. Laboratorio de Acústica y Electroacústica. <https://www.fceia.unr.edu.ar/acustica/biblio/Miyara%20-%20Ruido%20y%20contenido%20semantico.pdf>

- Navarro, C., Almaguer, R., Moreno, F., & Hernández, R. (2020). *Revista de Ciencias Sociales*. Revista de Ciencias Sociales (Ve). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063104009>
- Nicomedes, E. (25 de Junio de 2018). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. epositorio.usdg.edu.pe: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- ODS. (1 de Enero de 2016). *un.org*. un.org: <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/page/objetivos-de-desarrollo-sostenible>
- ODS. (1 de Enero de 2016). *un.org*. un.org: <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/page/objetivos-de-desarrollo-sostenible>
- ONU, O. d. (20 de Octubre de 2021). *biblioguias.cepal.org*. Bibliogúías - Biblioteca de la CEPAL: <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=877733&p=6303926>
- ONU, O. d. (20 de Octubre de 2021). *biblioguias.cepal.org*. Bibliogúías - Biblioteca de la CEPAL: <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=877733&p=6303926>
- Pignuoli, S. (2022). Comunicación digital: Definición operativa y aproximación a la participación bajo la forma inclusión/exclusión digital. *MAD*(46), 70–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.5354/0719-0527.2022.68542>
- PNUMA. (2022). *unep.org*. unep.org: <https://www.unep.org/annualreport/2022/es?%2Fru=&%2Far=&%2F=>
- PNUMA. (2022). *unep.org*. unep.org: <https://www.unep.org/annualreport/2022/es?%2Fru=&%2Far=&%2F=>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., & Abanto, W. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa*. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <file:///C:/Users/fatyg/Downloads/LIBRO%20METODOLOG%3%8DA%20DE%20INVESTIGACI%3%93N%20CUALITATIVA%20Y%20CUANTITATIVA.pdf>
- Reales, L., Robalino, G., Peñafiel, A., Cárdenas, J., & Cantuña, P. (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de. *Revista Universidad y Sociedad*, 5(14), 681-691. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/download/3338/3278/>
- Rodríguez, U., & Paba, C. (01 de Enero de 2013). Representación social de la crisis ambiental. *Representación social de la crisis ambiental*, pág. 85. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1943/1859>
- Rosas, M., & Barrios, A. (2018). *Comunicación de riesgo, cambio climático y crisis ambientales*. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/14860>.
- Sampieri, R. (s.f.). *Metodología de la investigación*. Metodología de la investigación: [file:///C:/Users/fatyg/Downloads/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA.pdf](file:///C:/Users/fatyg/Downloads/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf)
- Scheinsohn, D. (Agosto de 2010). [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1853-35232010000300002&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1853-35232010000300002&script=sci_arttext&tlng=en)
- Scheinsohn, D., & Horacio, R. (2018). *La Huella Digital*. Fundación OSDE. <https://silo.tips/download/daniel-scheinsohn-raul-horacio-saroka-la-huella-digital-fundacion-osde>

- Scolari, C. (2012). *Comunicación digital. Recuerdos del futuro*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2012.jul.01>
- Seoane, T., Martín, J., Martín, E., Lurueña, S., & Alonso, F. (2007). Curso de introducción a la investigación clínica. Capítulo 5: Selección de la muestra: técnicas de muestreo y tamaño muestral. *Medicina de Familia. SEMERGEN*, 33(7), 356-361. [https://doi.org/10.1016/S1138-3593\(07\)73915-1](https://doi.org/10.1016/S1138-3593(07)73915-1)
- SNGR, S. G. (2011). *gestionderiesgos.gob.ec*. [gestionderiesgos.gob.ec](https://www.gestionderiesgos.gob.ec):  
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/03/Resoluci%C3%B3n-de-Emergencia-No.-SNGR-134-2011.pdf#:~:text=Que%2C%20El%20art%C3%ADculo%20389%20de,de%20desastres%2C%20la%20recuperaci%C3%B3n%20y>
- SNGR, S. G. (2011). *gestionderiesgos.gob.ec*. [gestionderiesgos.gob.ec](https://www.gestionderiesgos.gob.ec):  
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/03/Resoluci%C3%B3n-de-Emergencia-No.-SNGR-134-2011.pdf#:~:text=Que%2C%20El%20art%C3%ADculo%20389%20de,de%20desastres%2C%20la%20recuperaci%C3%B3n%20y>
- Sordo, A. (26 de Abril de 2022). *blog.hubspot.es*. [blog.hubspot.es](https://blog.hubspot.es):  
<https://blog.hubspot.es/marketing/estrategias-comunicacion>
- Speth, J. (1993). Conclusiones de las Cumbres de Río. *Revista trimestral para América Latina y España*(31), 97-107. [https://www.icpcolombia.org/dev/wp-content/uploads/2016/04/conclusiones\\_cumbre\\_rio.pdf](https://www.icpcolombia.org/dev/wp-content/uploads/2016/04/conclusiones_cumbre_rio.pdf)
- Taylor, M., & Kent, M. (2014). Dialogic Engagement: Clarifying Foundational Concepts. *Journal of Public Relations Research*, 5(26), 384–398.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1062726X.2014.956106>
- Torres, G. (16 de Febrero de 2009). *scielo.org.mx*. [scielo.org.mx](https://www.scielo.org.mx):  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-84212009000300011](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212009000300011)
- Túñez Lopez, M. (2007). *Comunicación preventiva. Planificación y ejecución de estrategias de información interna y externa ante situaciones de crisis*.
- Túñez, M. (2007). *Comunicación preventiva. Planificación y ejecución de estrategias de información interna y externa ante situaciones de crisis*.
- Vega, A. (2018). *Estrategias de comunicación para fomentar un adecuado uso de agua en Chiquinquirá*. Pontificia Universidad Javeriana. <http://hdl.handle.net/10554/44141>.
- Vidal, D., Vidal, D., & Gutiérrez, O. (2022). *Principios para la elaboración de un Manual para la Explorador Digital*. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v6i3.2313>
- Vitorino, A. (2023). *Organización internacional de migración*. <https://www.iom.int/es/dia-mundial-del-medio-ambiente-2023-sincontaminacionporplasticos>.
- Wisneski, J. (2022). *RUIDO Y BARRERAS LINGÜÍSTICAS EN LA ATENCIÓN MÉDICA PARA PERSONAS*.  
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.7302/6460>



# ANEXOS

## Anexo 1



*Figura 1: entrevista al director del departamento de Gestion de Riesgo.*



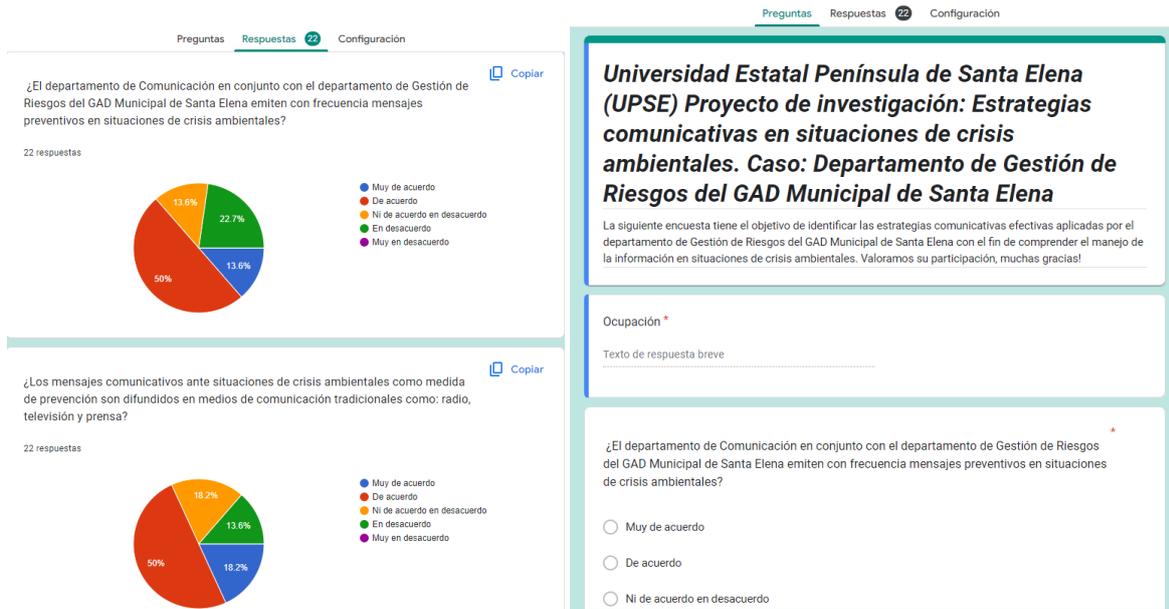
*Figura 2: entrevista por zoom al Ing. Dario Torres.*



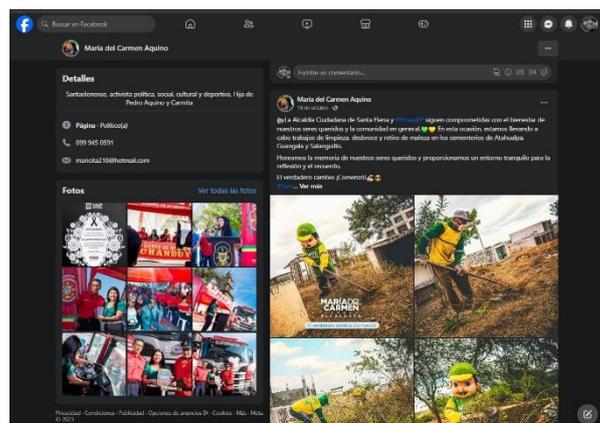
*Figura 3: entrevista al director del departamento de comunicaci3n.*



*Figura 4: tutorías impartidas por el docente tutor.*



**Figura 5:** Encuesta realizada a los 22 funcionarios; 11 del departamento de Comunicación y 11 del departamento de Gestión de Riesgo.



**Figura 6:** ficha de observación en la pagina de Facebook de la alcaldesa María del Carmen Aquino.

**Tabla 13.** *Matriz de Operacionalización de variables*

Variable(s)	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica de levantamiento de información
Variable 1: <b>Estrategias Comunicativas</b>	Para (Sordo, 2022) las estrategias comunicativas, son acciones que una organización realiza en el ámbito de la comunicación con el propósito de lograr de manera efectiva los objetivos y metas establecidos, son herramientas utilizadas por las organizaciones para alcanzar sus metas y objetivos mediante acciones específicas en el ámbito de la comunicación.	Gestión de la comunicación de crisis	Cobertura Mediática	¿El departamento de Comunicación en conjunto con el departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena emiten con frecuencia mensajes preventivos en situaciones de crisis ambientales?	<p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario con escala de Likert</p> <p><b>Técnica:</b> entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b> guía de preguntas</p> <p><b>Técnica:</b> observación</p> <p><b>Instrumento:</b> lista de cotejo</p>
		Comunicación digital	Índice de Participación en Redes Sociales.	¿Los mensajes comunicativos ante situaciones de crisis ambientales como medida de prevención son difundidos en medios de comunicación tradicionales como: radio, televisión y prensa?	
		Ruido semántico	Uso de Términos Técnicos	¿El departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena utiliza las redes sociales y otras plataformas digitales para comunicar a la comunidad?	
				¿Las herramientas de comunicación digital utilizadas por el GAD han mejorado la rapidez en la entrega de información relevante durante crisis ambientales?	
				¿La información proporcionada por el GAD Municipal de Santa Elena durante crisis ambientales es clara y comprensible para el público?	

Variable 2: <b>Crisis Ambiental</b>	Para (Torres, 2009) la crisis ambiental como la crisis más significativa de nuestra era. Se refiere a la crisis que surge de la manera en que la razón moderna se refleja en la relación con la naturaleza. La crisis involucra la forma en que pensamos, conocemos y cómo esta manera de pensar ha sido tanto constructiva como destructiva en la configuración de nuestro mundo y entorno vital. Se destaca que el desplazamiento de la racionalidad económica tiene consecuencias devastadoras para la naturaleza, penetrando en la vida cotidiana, perturbando los ciclos económicos y degradando el entorno.	Plan estratégico de comunicación	Campañas preventivas en medios radiales.	¿El plan estratégico de comunicación por parte del GAD establece indicadores para evaluar las acciones comunicativas?
		Tácticas de comunicación	Uso de Medios Tradicionales vs. Digitales.	¿La frecuencia de la comunicación de crisis es adecuada en relación con la información que brinda el departamento de Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Santa Elena?
		Modelos de comunicación contingente	Percepción de la Transparencia.	¿La información emitida por los medios tradicionales (prensa, radio, televisión) o digitales (redes sociales, correo electrónico, blogs) es objetiva para mitigar impactos ambientales?  ¿El GAD Municipal de Santa Elena cuenta con mecanismos efectivos para evaluar la percepción y reacción de la audiencia?  ¿La información proporcionada por el departamento de Gestión de Riesgo tiene relación con los mensajes comunicados por el departamento de Comunicación durante situaciones de crisis ambientales?

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**Nombre del instrumento: Cuestionario – escribir la variable independiente**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Expresa conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																				100	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				100	
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																				100	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																				100	
8. Coherencia	Relación en variables e indicadores																				100	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																				100	

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL ESTUDANTE		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	Flores Reyes Tatiana Cristina y Gonzabay Pozo Fatima Selena	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
Estrategias comunicativas en situaciones de crisis ambientales. Caso: Departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
<b>Nombre del instrumento:</b>	Guía de preguntas – Estrategias comunicativas y crisis ambiental	
<b>Objetivo:</b>	Identificar las estrategias comunicativas efectivas aplicadas por el departamento de Gestión de Riesgos del GAD Municipal de Santa Elena con el fin de comprender el manejo de la información en situaciones de crisis ambientales.	
<b>Dirigido a:</b>	Funcionarios del departamento de gestión de riesgo y del departamento de comunicación del GAD Municipal del Cantón La Libertad	
JUEZ EXPERTO		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	Ángel Alberto Matamoros Dávalos, PhD.	
<b>Documento de Identidad:</b>	0913729257	
<b>Grado Académico:</b>	Doctor - PhD	
<b>Especialidad:</b>	Educación	
<b>Experiencia Profesional (años):</b>	23	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de Corregir	No Aplicable
<b>Sugerencia:</b> Aplicar encuesta		

La Libertad, 14 de noviembre del 2023



Lcdo. Ángel Alberto Matamoros Dávalos, PhD.

**Juez Experto**  
**C.I:0913729257**