



DOI: 10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.40-50

URL: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/777>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIAMUC

ISSN: 2588-0748

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de Investigación

CÓDIGO UNESCO: 6114.17 Percepciones y Movimientos Sociales

PAGINAS: 40-50





Comportamientos sociales, crisis sanitaria y de gestión de riesgos un enfoque desde la comunicación organizacional

Social behaviors, health crisis and risk management an approach from
organizational communication

Comportamentos sociais, crise de saúde e gestão de risco uma
abordagem a partir da comunicação organizacional

William Fernando Torres Llerena¹; Fabio Alejandro Donoso Guerrero²

RECIBIDO: 15/11/2021 **ACEPTADO:** 05/12/2021 **PUBLICADO:** 30/01/2022

1. Magister en Docencia Universitaria; Magister en Comunicación y Desarrollo; Diploma Superior en Autoevaluación con fines de Acreditación; Diplomado en Docencia Superior; Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social; Arquitecto; Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador; william.torresll@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-5064-1728>
2. Magister en Gobernabilidad y Desarrollo; Licenciado en Comunicación Social con mención en Radio; Universidad de Guayaquil, Guayaquil, fabio.donosog@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-9718-4533>

CORRESPONDENCIA

William Fernando Torres Llerena
william.torresll@ug.edu.ec

Guayaquil, Ecuador

RESUMEN

En el sector de la atención de emergencias es visible la importancia de los mecanismos de coordinación entre organizaciones, entendidas como formas de cooperación mutua que se articulan para atender desastres modernos complejos y con gran potencial de impacto adversos. La atención de estos eventos requiere autoridad compartida y procesos colaborativos que trascienden las formas tradicionales de gestión de otros sectores de la cosa pública ajenos a la gestión de riesgos. La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación, se enfoca hacia una metodología orientada hacia la necesidad de indagar en forma precisa y coherente una situación. Enmarcada dentro de una revisión bibliográfica de tipo documental, ya que nos vamos a ocupar de temas planteados a nivel teórico como es Comportamientos sociales, crisis sanitaria y de gestión de riesgos un enfoque desde a comunicación organizacional. La técnica para la recolección de datos está constituida por materiales impresos, audiovisuales y electrónicos, estos últimos como Google Académico, PubMed, entre otros. La información aquí obtenida será revisada para su posterior análisis. Independientemente de la preparación o la existencia de entes gubernamentales que planifiquen una acción a la hora de un desastre, ya sea natural o provocado, siempre van a existir problemas de coordinación entre organismos, muchas veces por el mismo contexto de la crisis y otra política que generalmente es producida por individualidades que quieren ser protagonistas ante la crisis. Aparte de la respuesta que deben dar los organismos competentes ante una crisis, se debe considerar el manejo comunicacional que se le debe dar a esta, el objetivo siempre debe ser el de no generar más caos y pánico en la población, filtrar tanto la información que se genere como la que se reciba, mantener en calma a la población, dar información solo relevante, por mencionar algunos elementos. En cuanto a los sistemas de riesgo, se deben priorizar aguas abajo las respuestas que se debe dar y quienes serán los encargados de ejecutarlas, lo importante es que el mensaje que se tanto a la población como a nivel externo es que hay una coordinación y cabeza principal que delega responsabilidades y que estos son capaces de manejar y contener la crisis. En los casos sanitarios el manejo y algunos sentidos es similar, dependiendo de la magnitud y el alcance que este tenga, en el contexto de la pandemia de Covid 19, en los primeros meses de la misma se demostró la incapacidad de todos los gobiernos a nivel mundial de poder contenerla (económica, política y sanitaria), aparte de la toma de decisiones erradas, desinformación o exceso de información, que durante muchos meses mantuvieron altos niveles de estrés, depresión y ansiedad a muchos ciudadanos a nivel mundial.

Palabras clave: Coordinación, Comunicacional, Organizacional, Gestión.

ABSTRACT

In the emergency care sector, the importance of coordination mechanisms between organizations is visible, understood as forms of mutual cooperation that are articulated to deal with complex modern disasters with great potential for adverse impact. The attention of these events requires shared authority and collaborative processes that transcend the traditional forms of management of other sectors of public affairs unrelated to risk management. The methodology used for this research work focuses on a methodology oriented towards the need to accurately and coherently investigate a situation. Framed within a bibliographic review of documentary type, since we are going to deal with issues raised at a theoretical level such as Social behaviors, health crisis and risk management, an approach from organizational communication. The technique for data collection is made up of printed, audiovisual and electronic materials, the latter such as Google Scholar, PubMed, among others. The information obtained here will be reviewed for further analysis. Regardless of the preparation or the existence of government entities that plan an action at the time of a disaster, whether natural or provoked, there will always be coordination problems between agencies, often due to the context of the crisis and another policy that it is generally produced by individuals who want to be protagonists in the face of the crisis. Apart from the response that the competent organizations must give in the face of a crisis, the communication management that must be given to it must be considered, the objective must always be not to generate more chaos and panic in the population, to filter both the information that is generated as it is received, keep the population calm, give only relevant information, to mention a few elements. Regarding the risk systems, the responses that must be given and who will be in charge of executing them must be prioritized downstream. The important thing is that the message that is sent both to the population and to the external level is that there is coordination and leadership who delegates responsibilities and that they are capable of handling and containing the crisis. In health cases, the management and some senses is similar, depending on the magnitude and scope that it has, in the context of the Covid 19 pandemic, in the first months of it the inability of all governments at the level was demonstrated. of being able to contain it (economic, political and health), apart from making wrong decisions, misinformation or excess information, which for many months maintained high levels of stress, depression and anxiety for many citizens worldwide.

Keywords: Coordination, Communicational, Organizational, Management.

RESUMO

No setor de atendimento emergencial, é visível a importância dos mecanismos de coordenação entre as organizações, entendidos como formas de cooperação mútua que se articulam para lidar com desastres modernos complexos e com grande potencial de impacto adverso. A atenção a esses eventos requer autoridade compartilhada e processos colaborativos que transcendem as formas tradicionais de gestão de outros setores da coisa pública não relacionados à gestão de risco. Enquadrado numa revisão bibliográfica de tipo documental, uma vez que vamos tratar de questões levantadas a nível teórico como Comportamentos sociais, crise de saúde e gestão de risco, uma abordagem da comunicação organizacional. A técnica de coleta de dados é composta por materiais impressos, audiovisuais e eletrônicos, estes últimos como Google Scholar, PubMed, entre outros. As informações aqui obtidas serão analisadas para posterior análise. Independientemente de la preparación o da existência de entidades governamentais que planejem uma ação no momento de um desastre, seja natural ou provocado, sempre haverá problemas de coordenação entre os órgãos, muitas vezes devido ao contexto da crise e outra política que geralmente é produzidos por indivíduos que querem ser protagonistas diante da crise. Além da resposta que os órgãos competentes devem dar diante de uma crise, deve-se considerar a gestão da comunicação que deve ser dada a ela, o objetivo deve ser sempre não gerar mais caos e pânico na população, filtrar tanto o informações que são geradas à medida que são recebidas, acalmar a população, dar apenas informações relevantes, para citar alguns elementos. Em relação aos sistemas de risco, as respostas que devem ser dadas e quem será responsável por executá-las devem ser priorizadas a jusante. O importante é que a mensagem que passa tanto para a população quanto para o nível externo é que há coordenação e liderança que delega responsabilidades e que eles são capazes de lidar e conter a crise. Nos casos de saúde, a gestão e alguns sentidos são semelhantes, dependendo da magnitude e alcance que tem, no contexto da pandemia Covid 19, nos primeiros meses da mesma ficou demonstrada a incapacidade de todos os governos a nível. de poder contê-lo (econômico, político e de saúde), além de tomar decisões erradas, desinformação ou excesso de informação, que por muitos meses manteve altos níveis de estresse, depressão e ansiedade para muitos cidadãos em todo o mundo.

Palavras-chave: Coordenação, Comunicacional, Organizacional, Gerencial.

Introducción

Como cualquier ámbito de la administración pública donde existe más de una organización o más de un nivel de gobierno involucrado en su gestión, en el sector de la atención de emergencias es visible la importancia de los mecanismos de coordinación entre organizaciones, entendidas como formas de cooperación mutua que se articulan para atender desastres modernos complejos y con gran potencial de impacto adversos. La atención de estos eventos requiere autoridad compartida y procesos colaborativos que trascienden las formas tradicionales de gestión de otros sectores de la cosa pública ajenos a la gestión de riesgos (Castillo Peñaherrera & Santillán Bertrones, 2021, págs. 36-37).

En el periodo inicial de la crisis sanitaria, la relación entre centralidad y e incontrolable movimiento. La merma de confianza en el gobierno central fue ocasionada por el manejo de los números, pues, aunque la contabilidad reproducía dos veces por día en Cadena Nacional informes de contagiados y fallecidos que habían sido testeados, estas cifras no iban a la par de las defunciones, que desbordaron hospitales, morgues y funerarias en Guayas. “Sabemos que tanto en número de contagios, como de fallecimientos, los registros oficiales se quedan cortos”, reconocía el presidente de la República, Lenín Moreno, en un claro síntoma por sincerar la escasa auditoría de la emergencia que se había llevado hasta el momento (Luna Montalvo & Murillo Blandón, 2021, pág. 251).

Comunicación organizacional

“Este tipo de comunicación está progresando a un ritmo creciente. Obedece sin duda, a la tendencia a la institucionalización, a la hiperorganización y en gran medida a la estratificación que se manifiesta en todo el mundo, en diversos grados. Traduce también el papel importante que desempeñan cada día los poderes públicos y las instituciones en general en todos los

40 países en lo tocante a resolver los problemas socioeconómicos y facilitar el crecimiento y el desarrollo de la sociedad” (McBride, 1980. p. 36) citado por Flores Garavito (2017).

Para entender la comunicación corporativa, resulta conveniente enfocarla desde la perspectiva de la “Teoría General de sistemas” (TGS), que es un concepto de interdependencia, que postula la necesaria afectación mutua que se da entre los diversos elementos que componen cualquier sistema entre éste y el suprasistema del que forma parte (Flores Garavito, 2017, pág. 40).

En la teoría de sistemas, la comunicación es intra y extra institucional, y constituye un proceso de coordinación por la cual:

- a) Recibe insumos informativos.
- b) Procesa la información
- c) Les salda hacia fuera del sistema (Flores Garavito, 2017, pág. 41).

Comunicación Interna: Es aquel sistema de comunicación, que establece el enlace entre los públicos internos o componentes individuales de la institución. La comunicación organizacional tiene como propósito directo la coordinación interna para optimizar el clima, la cultura y los procesos de la institución (Flores Garavito, 2017, págs. 41-42).

Comunicación Externa: Es aquel sistema que establece el enlace entre la institución y los públicos externos. La comunicación externa permite proyectar información fuera del sistema hacia sus públicos externos y tienen como propósito contribuir a la coordinación de la institución con el macrosistema sociedad, para que éste también alcance sus objetivos (Flores Garavito, 2017, pág. 42).

El uso de la comunicación institucional ha puesto en segundo plano la comunicación soportada en los avances de la ciencia y tecnología para generar respuestas como

tratamiento del problema, entre las más necesarias, citaremos la promoción, comunicación, información y construcción de cultura de prevención. El colapso del sistema de salud, elevación de número de contagios, aumento de número de fallecidos, insuficiencia de insumos de autoprotección, equipos tecnológicos y transparencia en el manejo de datos epidemiológicos, son variables necesarias para fortalecer la investigación basada en evidencias (Flores Garavito, 2017).

Gestión de comunicación institucional

La gestión de comunicación efectiva en momentos de crisis puede aliviar los estragos, disminuir el impacto e incluso eliminarla con el correcto tratamiento, esto limpia la imagen de la organización e incrementa su buena reputación. Al gestionar una crisis, los usuarios requieren de las organizaciones respuestas prontas y oportunas ante los acontecimientos que pueden afectar de manera directa o indirecta la relación usuaria – organización. En Ecuador las entidades públicas han tenido que adaptarse a los cambios tecnológicos para dar cumplimiento a los requerimientos de los usuarios; a través de las redes sociales y la internet se ha conseguido una comunicación directa y cercana. En caso de eventualidades, emergencias o crisis son los canales web grandes portadores de información y conexión con el mundo exterior (Robles Villarreal, 2017, pág. 1).

Al hablar concretamente de comunicación de crisis se hace referencia a varios factores, planificación, programación, que se desprende de las organizaciones para un accionar efectivo; todo esto supone un trabajo conjunto por parte de los miembros de la organización, así como la disposición de las herramientas y canales de comunicación, antes durante y después de la crisis. Es primordial que todas las organizaciones cuenten con planes y protocolos preparados con anterioridad, que puedan activarse inmediatamente al surgir cualquier even-

tualidad, bajo esta línea se busca tener un acercamiento a la realidad de estas entidades respecto de este punto y constatar que sucede en la práctica (Robles Villarreal, 2017).

La Gestión de la comunicación institucional facilitará trabajar, de manera integrada entre el Sistema, las instituciones y comunidades. Su ejecución supondría facilitar un recurso para implementar políticas, estrategias e instalación de capacidades a fin de reducir el riesgo de desastres. Ha de procurar la prevención, mitigación y preparación institucional frente a amenazas de origen natural y de desastres biológicos, ambientales y tecnológicos, según los descrito en la propuesta de Términos principales relativos a la reducción del riesgo de desastres de la secretaría de la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres (ERID, 2002, pág. 23).

Entonces la gestión de la comunicación institucional para el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos del Ecuador (SNDGRE), puede definirse como la organización y coordinación de todos los recursos de comunicación organizacional orientados a la prevención de riesgos de desastres.

Es este espacio el que polariza las relaciones entre sujetos y entorno, fundamental para la acción de comunicación, donde los contenidos hacen posible que a las cosas y los acontecimientos y las personas entendidas como sujetos, les atribuyan valores y expectativas, capaces de proporcionarles gratificaciones o sufrimientos, según el referido teórico.

El problema de la infodemia agudiza para los gobiernos que implementan las estrategias de gestión del riesgo la necesidad de tomar una visión estratégica activa y propositiva para lograr los cambios comportamentales necesarios para controlar y mitigar la problemática de salud pública y sus efectos derivados. En ese orden de ideas, no solo se debe enfrentar la enfermedad

sino su construcción y evolución mediática y discursiva que queda al libre desarrollo del intercambio de mensajes en las distintas redes comunicativas, en donde las noticias falsas, la reproducción de información inexacta y la circulación de mitos y falacias “ha generado un gran problema en la salud pública, impactando negativamente la percepción frente a la salud-enfermedad, y haciendo que las poblaciones no promuevan un cambio de conducta desde el autocuidado hasta la prevención del grupo social con el que interactúan” (Cárdenas Ruiz & Pineda Rodríguez, 2021, pág. 76).

Metodología

La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación, se enfoca hacia una metodología orientada hacia la necesidad de indagar en forma precisa y coherente una situación. Enmarcada dentro de una revisión bibliográfica de tipo documental, ya que nos vamos a ocupar de temas planteados a nivel teórico como es Comportamientos sociales, crisis sanitaria y de gestión de riesgos un enfoque desde a comunicación organizacional. La técnica para la recolección de datos está constituida por materiales impresos, audiovisuales y electrónicos, estos últimos como Google Académico, PubMed, entre otros. La información aquí obtenida será revisada para su posterior análisis.

Resultados

En este contexto se presentan algunos casos de manejos de crisis en donde se tuvo que poner en marcha la gestión de riesgo en Ecuador y el resto de elementos de estudio.

1. Terremoto 16 abril 2016

A las 18h58 del 16 de abril de 2016, Ecuador sufrió un terremoto de magnitud 7,8 Mw en la escala Richter a 20 km de profundidad. El movimiento telúrico se prolongó por 75 segundos. Durante los días posteriores al hecho, se registraron seis réplicas de

magnitud de entre 6,0 y 6,76 grados. Como resultado, fallecieron 661 personas, 6274 resultaron heridas y un total de 430.000 fueron afectadas (350.000 requirieron ayuda humanitaria y 80.000 fueron desplazadas por la pérdida o daño de sus hogares), así como la devastación total o parcial de centros poblados como Jama o Pedernales. La emergencia generó problemas de seguridad, salud, falta de acceso a alimentos o servicios básicos en amplios sectores de la población de las provincias de Esmeraldas, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Guayas, Los Ríos y Santa Elena, que debieron ser atendidos por las organizaciones del Estado local, provincial y nacional.

La capacidad de respuesta ante este evento fue media en base a la creación de instituciones estatales para fortalecer el sistema de gestión de emergencias:

1. El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (ECU 911) creado por Decreto Ejecutivo No. 988 en diciembre de 2011 (EC 2011) como espacio de coordinación de las organizaciones públicas que operan diferentes procesos de la gestión de emergencias: salud pública, bomberos, Policía Nacional, gestión de tránsito, entre otros.
2. La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos que fue creada por Decreto Ejecutivo No. 42 en septiembre de 2009 como órgano de decisión política para la disminución de las vulnerabilidades de los territorios ante diferentes tipos de riesgos naturales o antrópicos, ayudaron a trascender la mirada del sistema.

Y a su vez, por el aumento en los presupuestos para atención de emergencias en un 2,01% entre los períodos 2008-2012 y 2013-2017 y La mejora de la capacidad de respuesta en sectores de gestión gubernamental requeridas para atender los eventos catastróficos, como la creación del Ministerio de Electricidad y Energías Renovables o los esfuerzos de fortalecimiento organizacional del sistema de empresas públicas de

generación y distribución eléctrica impulsados desde 2008, que hicieron posible que los servicios públicos, provistos por estas empresas, tuvieran desempeños que permitieron a amplios sectores afectados por el evento, que puedan recuperar el servicio en poco tiempo (Castillo Peñaherrera & Santillán Berrones, 2021, pág. 35).

Sin embargo, a pesar de destacarse estos aspectos que pueden ser positivos, también hubo problemas que surgieron durante la emergencia y que mediante los interlocutores entrevistados de diferentes organismos de seguridad ecuatorianos se mencionan a continuación:

- Se activaron simultáneamente el Comité Nacional, el Comité provincial de Manabí y el Comité cantonal de Manta; sin que existieran enlaces entre cada nivel. Esto devino en actuaciones paralelas, superposición de acciones y toma de decisiones no coordinadas. Cuando lo estipulado era que se decretara un estado de excepción y la convocatoria del COE por el sistema gestión de riesgos.
- Las Fuerzas Armadas, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), la SGR, la Secretaría Nacional del Agua (SENAGUA), o la Dirección de Movilización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas (DIRMOV) no coordinaron sus actuaciones con la rapidez requerida. otros ejemplos son la administración del voluntariado que arribó al lugar del desastre con o sin invitación, el manejo de la cooperación internacional o la remoción de escombros.
- Ante la magnitud del desastre, el presidente de la República dispuso que los ministros del gobierno nacional actúen como últimos responsables en las ciudades en donde se había concentrado el mayor impacto del evento, por sobre las propias capacidades de los líderes locales. Esto generó ruido entre los organismos proveedores de servicios y requerentes porque el acceso a aprovisio-

namiento, en ocasiones, no se hizo con base en información, sino sobre presión de las autoridades. Se puede inferir que la magnitud del evento puso en evidencia vacíos en el Manual de la SGR, lo que llevó a algunas autoridades a inobservar, en ocasiones, los procedimientos establecidos.

- El Manual de la SGR disponía, de manera general, que el presidente del COE notifique a la oficina de la Secretaría Nacional de Comunicación (SECOM) en la provincia para que un funcionario apoye el relacionamiento con los medios, no obstante, la SECOM no tenía manuales ante situaciones de emergencia. De acuerdo con los entrevistados, esto provocó retrasos cuando el vicepresidente de la República realizó las primeras comparecencias ante la prensa. A ese momento, la SECOM no contaba con guiones de referencia para orientar la emisión, ni con una guía de acciones previas a realizar que dispusiera cómo debían enlazarse los medios de comunicación o establecer vocerías previamente entrenadas.
- La última variable analizada fue la de prevención y respuesta en la cual se constató varias carencias de gestión que eran responsabilidad de la SGR. Por ejemplo, no existían procedimientos generales para atender las primeras 6 a 72 horas; no se realizaron simulacros para probar la capacidad de respuesta gubernamental, ni el número suficiente de simulaciones teóricas; y finalmente, varios directivos públicos no tuvieron entrenamiento suficiente o recursos para responder ante una situación como la descrita en este caso (Castillo Peñaherrera & Santillán Berrones, 2021, págs. 44-45).

Tabla 1. Análisis de responsabilidades, protocolos, procedimientos por institución y problemas identificados.

Ministerio	Responsabilidad / procedimiento según Manual de SGR	Problema identificado
Gestión de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Declara estados de alerta. • Evalúa y da seguimiento a decisiones del COE. • Coordina llegada de ayuda. • Actividades de apoyo a la Dirección de Monitoreo de la SGR a los COE provinciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de protocolos y procedimientos. • Falta de simulacros a nivel nacional para testeo de respuesta gubernamental. • No asume coordinación de inventario y distribución de ayuda internacional.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Acompaña y asesora al delegado del COE y SGR para informar a la población del estado de la situación de emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de procedimientos y formatos de comunicación (líneas argumentales). • Activación de equipos técnicos dependen de decisión de actores.
Relaciones Exteriores	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita y coordina con la SGR la ayuda internacional necesaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de procedimientos para la gestión de recepción, consolidación, envío de donaciones, tanto oficiales como voluntarias. • Asistencia humanitaria de la SGR.
Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa daños y análisis de las necesidades de vivienda e infraestructura sanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de protocolos de gestión de infraestructura privada. • Metodología de semaforización se aplicó sobre la marcha (uso, arreglo, demolición de infraestructuras).
Defensa	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya en logística y seguridad. • Apoya acciones de seguridad e integridad de la población. 	<ul style="list-style-type: none"> • No actuaron con celeridad, ni se ajustaron a los procedimientos establecidos en el Manual de la SGR.
Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Informa y orienta a la población sobre sus derechos y vela por su cumplimiento en situaciones de albergue o alojamiento temporal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de procedimientos específicos para casos de emergencia en centros de rehabilitación social.
Fiscalía General del Estado	<ul style="list-style-type: none"> • No consta en el Manual de la SGR. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene procedimientos definidos para levantamiento de cadáveres en situaciones de emergencias.

Fuente: (Castillo Peñaherrera & Santillán Berrones, 2021)

En cuanto al manejo comunicacional de este mismo hecho por parte del gobierno ecuatoriano Robles Villarreal (2017), en su trabajo de investigación, presenta los siguientes resultados:

Tabla 2. Reconocimiento y análisis de las etapas de la crisis del ECU 911.

Etapas de la crisis	Crisis on
<p>Etapas de la crisis</p> <p>Etapas Preliminar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inicia la crisis • Aparecen signos precusores o elementos de alerta previos. • Nivel de crisis no detectado. • Se busca información y se realiza un sondeo del terreno de la crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo de comunicación del ECU 911 buscó información en cuentas oficiales para monitorear el nivel y alcance de la crisis. • El ECU 911 retuiteó el reporte del Instituto Geográfico Militar que dio el anuncio de la emergencia. • Se Estableció el primer tuit del ECU 911 • Por disposición de la Directora del Departamento Comunicación del ECU 911, se activó la primera batería de 5 mensajes para Twitter y demás redes sociales
<p>Etapas de la crisis</p> <p>Etapas Aguda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estalla la crisis en los medios de comunicación. • Los usuarios exigen respuestas y aumenta la presión mediática. • Se activa el comité de crisis 	<ul style="list-style-type: none"> • Se activó el equipo de contenidos • El departamento de Comunicación del ECU 911 activó la campaña macro “SismoEcuador” y fue replicada por las instituciones articuladas. • El equipo de Redes del ECU911 activó la segunda batería de mensajes para redes sociales bajo la supervisión de la Directora de Comunicación.

<ul style="list-style-type: none"> • Se activan protocolos, planes o manuales para evaluar el nivel e intensidad de la crisis. • Después de la evaluación previa se toman decisiones e indicaciones y se realiza una planificación para gestionar la crisis (plan de crisis), de modo eficaz y sin mayores complicaciones. • En esta etapa se considera primordial enviar mensajes positivos para mantener la calma tanto de los usuarios como de los medios de comunicación es importante mostrar una postura tranquila y transmitir eficacia y credibilidad. • En caso de tratarse de una crisis por desastre natural, en esta fase ya se puede medir el impacto de la emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • El filtro de información para la generación de cualquier tipo de tuit fue la directora de Departamento de Comunicación del ECU 911. • El ECU 911 tuiteó los primeros comunicados oficiales emitidos por el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE) en su página de Twitter • Se retuiteó información de las instituciones articuladas para optimizar la viralización de la información. • Se empezó a dar las primeras respuestas a las inquietudes y requerimientos ciudadanos. • La disposición para redes sociales fue actuar eficazmente, desmentir rumores y concretar acciones con las instituciones articuladas.
<p style="text-align: center;">Etapa Crónica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los acontecimientos siguen su recorrido • La organización genera con los medios de comunicación secuencia y un proceso de acción / reacción. • Puede estabilizarse la intensidad de la crisis, aumentar o disminuir • Este es un buen momento para atender todos los requerimientos, quejas y recibir comentarios • Mantener un vínculo fuerte con los públicos afectados directamente • Recordar siempre los objetivos planteados en la planificación o en el protocolo de crisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se siguió canalizando la ayuda y requerimientos ciudadanos a través de Twitter y demás redes sociales. • Se activó la tercera batería de mensajes bajo el #EcuadorListoYSolidario por orden del Ministerio Coordinador de Seguridad, mismo que dispuso el uso del hashtag a todas las instituciones articuladas para identificación de la emergencia. • Se abrió una base de datos para voluntarios bajo la coordinación del ECU 911 • Todos los comunicados oficiales fueron tuiteados bajo el aval de la Secretaría de Comunicación (SECOM) • Se apoyó la información vertida por otras organizaciones competentes mediante retuit • Se remontaron los hashtags para conseguir tendencia en redes sociales y que sea más fácil para los usuarios acceder a la información respecto al tema • Se retuitearon los gifs informativos de la Secretaria de Gestión de Riesgos • Los mensajes tendieron a ser positivos y convocaron a la calma de los ciudadanos
<p>Etapa Postraumática</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la fase postraumática se evidencia la resolución de problemas por parte de la organización • Se busca un balance de actividades entre la organización y los públicos en la medida de que se solucionen todos los conflictos que pudieron generarse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se activó la cuarta batería de mensajes que correspondió a la campaña macro #SismoEcuador. (Los artes gráficos elaborados por el ECU 911 fueron parte de esta campaña que difundió diferentes infografías bajo un mismo logotipo, cromática y hashtag) • Las baterías de mensajes anteriores siguieron activas • Se activaron aplicativos: la funcionalidad de los aplicativos fue prestar ayuda y canalizar requerimientos de forma ordenada, contando con una base de datos establecida. • Se replicaron los comunicados oficiales de la Secretaria de Comunicación (SECOM) • Se mantuvo activa de forma permanente campañas de recordación.

Fuente: (Robles Villarreal, 2017)

En el primer ejemplo o caso de monitoreo logístico y operativo, se evidenciaron descoordinaciones entre las diferentes organizaciones que integran el sistema de gestión de riesgo. Sin embargo, según lo que se puede ver en la tabla 1. A nivel comunicacional, existió una coordinación entre todos los actores involucrados con el objetivo firme de dar información verdadera y con responsabilidad a la ciudadanía ante un hecho tan delicado como el terremoto y todas las implicaciones que esto conlleva con el objetivo de no causar más pánico y estrés a la población.



Imagen 1. Tuits destacados ECU 911.

Fuente: (Robles Villarreal, 2017)

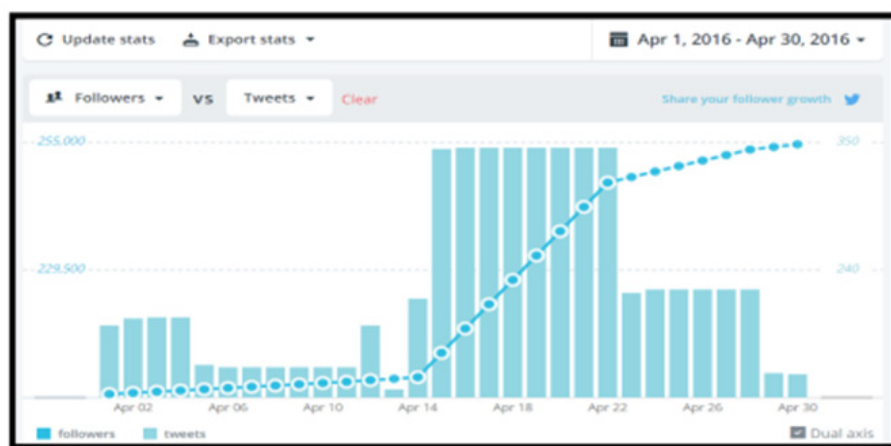


Imagen 2. Crecimiento de seguidores vs número de tuits.

Fuente: (Robles Villarreal, 2017)

En lo que concierne al crecimiento de seguidores versus el número de tuits, según se observa en la gráfica las estadísticas mostraron que, del 15 al 22 de abril del 2016, el número de seguidores incrementó paulatinamente según el número creciente de los tuits que como se observa en la imagen casi siempre se mantuvo alto (Robles Villarreal, 2017, pág. 76).

2. Covid 19 en Quito

El manejo comunicacional en Quito estuvo enmarcado en la campaña “Tres pasos de vida”, que nació en base a la hipótesis de las tres ideas, que argumenta, que un cerebro expuesto a altas preocupaciones puede recordar tres ideas. Y por el cual se crean los famosos números de emergencias 911 o 171. Tres pasos para la vida contemplaban 3 aspectos: lavado de manos, el distanciamiento social y el uso permanente de la mascarilla (Luna Montalvo & Murillo Blandón, 2021, pág. 252).



Imagen 3. Campaña con el mensaje de los “Tres pasos de vida”.

Fuente: (Luna Montalvo & Murillo Blandón, 2021)

Lejos de ser una coincidencia, el sistema de los tres mensajes estuvo implícito no solamente en las artes pedagógicas que se difundieron a través de las redes sociales oficiales, sino que también aparecen como el contenido sustancial de los comunicados que se emiten informativamente desde estas mismas plataformas. En cambio, en las zonas donde se detectaron contagios, los mensajes cambiaban de reactivos a preventivos como: 1) no salga de casa; 2) no use el transporte público, y 3) evite aglomeraciones. La necesidad de trabajar con mensajes cortos y alineados con la “regla de tres” es una práctica repetida por el

sistema de comunicación del Municipio de Quito en su gestión de crisis (Luna Montalvo & Murillo Blandón, 2021, págs. 253-254).

La presencia física del alcalde ha acentuado su condición de responsable de la crisis. En la medida en que no seamos capaces de plantear los problemas de riesgo como problemas de comunicación social, recaeremos en una visión objetivista o naturalista que acabará por dificultar la gestión de los riesgos. Lograr un pico de aprobación de 89% en la gestión de la emergencia por parte del alcalde de Quito, sin duda, es un fenómeno comunicacional de éxito para en-

tender y explicar (Luna Montalvo & Murillo Blandón, 2021, págs. 255-256).

Conclusiones

Independientemente de la preparación o la existencia de entes gubernamentales que planifiquen una acción a la hora de un desastre, ya sea natural o provocado, siempre van a existir problemas de coordinación entre organismos, muchas veces por el mismo contexto de la crisis y otra política que generalmente es producida por individualidades que quieren ser protagonistas ante la crisis. Aparte de la respuesta que deben dar los organismos competentes ante una crisis, se debe considerar el manejo comunicacional que se le debe dar a esta, el objetivo siempre debe ser el de no generar más caos y pánico en la población, filtrar tanto la información que se genere como la que se reciba, mantener en calma a la población, dar información solo relevante, por mencionar algunos elementos. En cuanto a los sistemas de riesgo, se deben priorizar aguas abajo las respuestas que se debe dar y quienes serán los encargados de ejecutarlas, lo importante es que el mensaje que se tanto a la población como a nivel externo es que hay una coordinación y cabeza principal que delega responsabilidades y que estos son capaces de manejar y contener la crisis. En los casos sanitarios el manejo e algunos sentidos es similar, dependiendo de la magnitud y el alcance que este tenga, en el contexto de la pandemia de Covid 19, en los primeros meses de la misma se demostró la incapacidad de todos los gobiernos a nivel mundial de poder contenerla (económica, política y sanitaria), aparte de la toma de decisiones erradas, desinforma-

ción o exceso de información, que durante muchos meses mantuvieron altos niveles de estrés, depresión y ansiedad a muchos ciudadanos a nivel mundial.

Bibliografía

- Cárdenas Ruiz, J. D., & Pineda Rodríguez, N. (2021). La gestión de la comunicación de riesgo a través de Facebook: Análisis exploratorio de las estrategias iniciales de 12 gobiernos de América Latina frente a la pandemia de la COVID 19. *Revista de Comunicación*, 20(2), 73-91. doi:<https://doi.org/10.26441/RC20.2-2021-A4>
- Castillo Peñaherrera, C., & Santillán Berrones, J. (2021). ¿Qué aprendimos del terremoto de abril de 2016? Respuesta del Gobierno ecuatoriano a la emergencia (Tema Central). *Estudios de la Gestión*(10), 33-53. doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.2>
- ERID. (2002). Términos principales relativos a la reducción del riesgo de desastres de la secretaría de la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres .
- Flores Garavito, D. M. (2017). Comunicación organizacional: fortalecimiento de la imagen corporativa del Hospital Vitarte a través de las acciones de prensa institucional, abril-diciembre 2014.
- Luna Montalvo, A. A., & Murillo Blandón, M. (2021). La comunicación en crisis aplicada al caso del COVID-19 en Quito. En F. Ecuador, Quito: la ciudad que se disuelve - Covid 19. Fernando Carrión y Paulina Cepeda (Editores).
- Menéndez Villacreces, M., Trelles Rodríguez, I., Badía Valdés, A., & Donoso, F. (2020). Reflexiones en torno a la gestión de la comunicación de riesgos a propósito de la COVID-19. *Alcance*, 9(24), 128-148.
- Robles Villarreal, J. K. (2017). Crisis en la web 2.0: gestión de la información en la página de Twitter del ECU 911 tras el terremoto de 16 abril de 2016 en Manabí-Ecuador.

CITAR ESTE ARTICULO:

Torres Llerena, W. F., & Donoso Guerrero, F. A. (2022). Comportamientos sociales, crisis sanitaria y de gestión de riesgos un enfoque desde a comunicación organizacional. *RECIAMUC*, 6(1), 40-50. <https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.1.enero.2022.40-50>



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.