**VI CONFERENCIA CIENTÍFICA INTERNACIONAL DE ESTUDIOS HUMANÍSTICOS CIESHUM 2023.**

**TALLER 3: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LAS SOCIEDADES CONTEMPORÁNEAS**

**Título: La Comunicación de crisis como tema de investigación en tesis de licenciatura en Cuba. 2018-2023**

***Title: Crisis Communication as a research topic in a bachelor's thesis in Cuba. 2018-2023***

Autor: Onelia Chaveco Chaveco

Máster en Ciencias en Estudios Socioculturales

https://orcid.org/0000-0001-5436-1838

Afiliación: Agencia Cubana de Noticias

País: Cuba

Teléfono: 52159314

Email: [och@acn.cu](mailto:och@acn.cu)

**Resumen**

**Problemática:** En Cuba se han incrementado las crisis en los últimos cinco años, sin embargo durante la revisión bibliográfica documental para este estudio se constatan ausencias en el tratamiento del tema de la comunicación de crisis en el ámbito científico y en las organizaciones empresariales y mediáticas.

**Objetivo**: Esta investigación se propone explorar el tratamiento de la comunicación de crisis como tema de investigación en las tesis de licenciatura de Comunicación Social en universidades cubanas.

Metodología: Para esta investigación con enfoque cualitativo se realiza revisión documental de tesis de grado que estudian la gestión de comunicación de crisis.

**Resultados y discusión**: Se contacta que el abordaje del tema de la gestión de comunicación de crisis en estas tesis permitió ampliar los horizontes de investigación, sobre todo cuando se vincula a las diversas categorías de análisis, con estudio que van desde las organizaciones empresariales, o mediáticas, en las publicaciones científicas, en el entorno online, en la elaboración de planes, o manuales.

**Conclusiones**: Se concluyó que esos estudios vienen a tratar de cubrir un vacío en el ámbito científico en el país donde – aunque hay un ligero incremento- aún no se aborda el tema con la amplitud que lo requiere el asunto, teniendo en cuenta el incremento de las crisis en Cuba y en el mundo.

Se requiere incrementar estos estudios, más allá de las tesis de licenciatura, y extenderlas a las de maestrías y doctorados, en las cuales puede lograrse mayor profundidad en los referentes teóricos y metodológicos.

**Palabras claves**: Comunicación; Crisis; Tesis; Investigación; Universidad.

***Abstract:***

*Problem: In Cuba, crises have increased in the last five years, however, during the documentary bibliographic review for this study, absences were noted in the treatment of the issue of crisis communication in the scientific field and in business and media organizations.*

*Objective: This research aims to explore the treatment of crisis communication as a research topic in Bachelor's theses in Social Communication in Cuban universities.*

*Methodology: For this research with a qualitative approach, a documentary review of degree theses that study crisis communication management is carried out.*

*Results and discussion: It is reported that the approach to the topic of crisis communication management in these theses allowed us to expand the research horizons, especially when linked to the various categories of analysis, with studies ranging from business organizations, or media, in scientific publications, in the online environment, in the preparation of plans, or manuals.*

*Conclusions: It was concluded that these studies try to cover a gap in the scientific field in the country where - although there is a slight increase - the topic is still not addressed with the breadth that the issue requires, taking into account the increase in the crises in Cuba and in the world.*

*It is necessary to increase these studies, beyond bachelor's theses, and extend them to master's and doctoral degrees, in which greater depth can be achieved in theoretical and methodological references.*

*Keywords: Communication; Crisis; Thesis; Investigation; University.*

**1. Introducción**

Como respuesta a tantas incertidumbres y caos climático, financiero, económico, migratorio y de guerras, ocurridas en el mundo en los últimos años, los profesionales e investigadores tratan de perfilar los caminos desde los estudios científicos para gestionar las crisis desde los decisores, las organizaciones empresariales y mediáticas.

**1.1 Gestión de la Comunicación de Crisis en el mundo**

Sin embargo, en un mundo cada vez más en crisis, y de las cuales no escapa ningún país por más rico o más pobre que sea, la gestión de la comunicación de crisis viene a ser un punto de inflexión desde donde pudieran avanzar hacia un feliz final todos los esfuerzos por reducir impactos en los grandes grupos poblacionales, mayormente afectados por las diversas emergencias. (Organización Mundial de la Salud, 2021)‎. Lógicamente, no solo en manos de investigadores, científicos y comunicadores está la solución a tamaña tarea, pues la gestión de la comunicación de crisis atañe a muchos, entre estos a quienes toman las decisiones en comunidades, territorios y países.

Dentro del actual contexto han sido muy relevantes los cambios de los últimos cinco años, tiempo en el cual la economía mundial ha empeorado y hoy presenta un panorama bien complejo. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal, 2023). Es así que los estudios en la gestión del riesgo, y luego en la gestión de las crisis en el mundo han crecido, sobre todo en los últimos tres años con la llegada de la pandemia de la COVID-19.

Investigar el comportamiento de la producción de tesis de licenciatura sobre la gestión de comunicación de crisis en las universidades cubanas reviste interés especial para la vida en la nación, porque estos textos científicos exploran y describen problemas e incluso hacen propuestas de soluciones con nuevos enfoques. En el plano personal, esta aproximación a las tesis de comunicación de crisis tributan al diseño de tesis de doctorado de esta autora, con el tema: Propuesta teórico-metodológica de gestión de comunicación de crisis en organizaciones mediáticas territoriales de Cienfuegos, el cual se inserta al Programa de Doctorado de la Universidad Central Marta Abreu, de las Villas.

Durante la revisión documental realizada para este estudio en los repositorios de bases de datos como Scielo, la Web de la Ciencia y Scopus, hay una amplia gama de investigaciones correspondientes al presente siglo sobre comunicación de crisis, mayormente en España, entre estos ejemplos se pueden mencionar: La comunicación de crisis y de riesgo desde la perspectiva de las instituciones:El uso de Twitter durante las inundaciones de 2016 en la provincia de Málaga, (Calleja Reina, 2021); o el estudio Comunicación de crisis:Análisis de las estrategias de comunicación del Gobierno de España en Twitter en situación de COVID-19. Acciones comunicacionales ante situaciones de conflicto, (Sánchez Guardiola, (2021)

**1.2 América Latina, una de las regiones más afectadas por las crisis**

Los estudios de comunicación en América Latina están marcados por varias etapas, desde que en los años 50 se comenzaron a abordar, con tendencias funcionalistas en esa primera parte. Ya durante las décadas del 60 al 80, en una segunda etapa, esas investigaciones comunicológicas se nutren de las corrientes críticas. Y le continuaría un momento de mirar a paradigmas autóctonos con políticas nacionales de comunicación. Finalmente, un cuarto periodo, tendría como matiz las corrientes neoliberales, y el influjo de las tecnologías. (Medina Hernández, 1998)

En América Latina expertos en estudios de comunicación como Colón, Z., Crovi, D., Fuentes, R., y Trejo, R. (2021) aún se preguntan: “¿Qué clase de disciplina es esta que carece de un tronco teórico homogéneo, se apoya en otras y muy variadas vertientes del conocimiento, mantiene una relación de afecto y distancia con el resto de las ciencias sociales?” Para este autor las investigaciones comunicológicas están integradas por una heterogénea colección de enfoques, corrientes, preferencias y decisiones metodológicas.

En específico, la comunicación de crisis ha sido objeto de estudio en artículos científicos, tesis de grado, maestría y doctorado, dentro de la especialidad de comunicación social. Una mirada retrospectiva a esos saberes puede mostrarse con la tesis de grado sobre comportamiento de los cascos azules de la ONU en Haití (Gómez Presa, 2018), o la tesis de maestría referente al tratamiento de la COVID-19 en Ecuador (Guevara León, 2020), mientras en la tesis doctoral sobre Noticieros de Televisa en México, Ramírez Santos (2021) va a un emplazamiento abierto al medio de prensa por plegarse a los intereses del poder y no asumir una comunicación de crisis desde la ética periodística y la responsabilidad con la verdad histórica, en un asunto tan delicado y lamentable como la desaparición forzada de los 43 estudiantes de Ayotzinapa.

**1.3 Crisis cíclicas en Cuba ¿Cómo gestionar la comunicación de crisis?**

En ese contexto, Cuba se reinserta en una búsqueda tenaz de caminos a fin de capear el temporal que deja ya más de 60 años de crudo bloqueo norteamericano a la Isla, y que de forma transversal afecta a todos los ámbitos de la vida de los cubanos. Las investigaciones en la disciplina de Comunicación Social comenzaron desde mediados del siglo XX. Uno de esos estudios, (Alonso, 2004) que abarcó desde mediado del siglo XX hasta el 2004, -fecha de publicación-, hace un recorrido por temas, que parten de los ratings de audiencias, publicidad y medios de comunicación, luego en los 60 se abordan la imagen de dirigentes públicos, (considerados como estudio sin precedentes) y análisis de contenido comparativo e investigaciones sobre comunicación interna.

Según Alonso, (2004) en los años 70 y 80 hubo un desfase y disminuyeron las investigaciones, y las pocas reflejaron; “escaso grado de elaboración teórica y reflexión propia en torno a los procesos comunicativos”.  
En este entorno se refiere además a las teorías, al despertar de la comunidad científica acerca de la dependencia foránea, con “los paradigmas importados de la teoría e investigación norteamericana”. Si bien el estudio muestra que hay una tradición en estas indagaciones, resalta que no se hace referencia alguna a la gestión de la comunicación de crisis como parte del campo de investigación; aunque ya en esos primeros 40 años de existencia de la Revolución Cubana habían transcurrido varias e importantes crisis, como la de los misiles, o crisis de octubre de 1962, las migratorias por el Mariel de 1980, o las del Periodo especial en los 90.

Como continuidad de esta indagación Saladriga y Olivera, (2016) parten de que desde 2004 se desarrolla una línea de investigación que: “atiende necesidades profesionales de docentes, estudiosos y gestores de los procesos de producción y re-producción de conocimientos en el área de la comunicación social en Cuba. Según estos autores “Los resultados obtenidos por estas investigaciones muestran que los años del siglo XXI han sido los más prolijos para el campo de la comunicación social en el país en todas sus aristas”. (Saladrigas y Oliveiras, 2016) Ya en este estudio comienza a hacerse referencia a temas como las estrategias de comunicación, manuales de comunicación, y procesos de crisis.

Desde 2018 a 2022 hay una presencia incipiente del tema de comunicación de crisis entre los estudios universitarios. Aunque estos no se proyectan con la misma intensidad en todos los centros de altos estudios, y a consideración de esta autora la Universidad de la Habana lleva la delantera en el abordaje del tema. Ya para la segunda década del presente siglo los estudios científicos comienzan a abordar la Comunicación de crisis como una sub-disciplina de la Comunicación Social. Se coincide con Leyva, (2021) cuando sostiene que en el ámbito nacional, existen pocas investigaciones que estudien la gestión de la comunicación de crisis. Y se debe resaltar que las que constan, la mayoría se han desarrollado en los últimos años en referencia a la etapa hasta el 2018. Y hace mención a siete tesis de licenciatura que abordaron la comunicación de crisis entre 2012 a 2018, en la Universidad de La Habana (Leyva, 2021, pag. 3)

A pesar que en los últimos cinco años en Cuba se han incrementado las crisis, durante la revisión bibliográfica documental para este estudio, esta autora encontró una problemática al constatar ausencias muy marcadas en el tratamiento del tema de la comunicación de crisis en el ámbito científico y en las organizaciones empresariales y mediáticas. Incluso hay tesis que abordan situaciones de crisis como la COVID-19, pero ni en su tema, ni en la categoría de análisis hacen referencias de ese concepto, ni del proceso en sí.

Por ello el objetivo general de esta investigación radica en explorar el tratamiento de la comunicación de crisis como tema de investigación en las tesis de licenciatura de Comunicación Social en universidades cubanas.

**2. Metodología**

Esta investigación se apoya en una metodología cualitativa, de corte comunicológico. Es del tipo exploratorio en un comienzo durante la revisión de la muestra, asume también la descripción para resumir los principales planteamientos relacionados con la comunicación de crisis, y termina con un enfoque interpretativo, en especial para poder definir el concepto de comunicación de crisis.

Para este análisis se toma como universo a una decena de tesis de licenciatura en Comunicación Social de las Universidades de la Habana, Villa Clara y Cienfuegos que abordaron la gestión de la comunicación de riesgos, de comunicación de crisis, o la comunicación para la salud en medio de la COVID-19, desde diferentes aristas en el periodo que se analiza. De estas se seleccionan como muestras aquellas memorias que abordan de forma marcada la gestión de la comunicación de crisis. Por ello se seleccionan cinco tesis que sometemos a su estudio:

Métodos y técnicas: Se realizó una revisión bibliográfica documental de los principales referentes teóricos que abordan la Comunicación de Crisis. Se acometió un análisis documental de la muestra seleccionada.

Se toma como categoría de análisis la Comunicación de crisis. Se valora el tratamiento dado al tema de investigación desde la definición conceptual, desde los referentes teóricos y sus principales representantes, y desde el empleo de la metodología. La revisión de las memorias se realiza en el orden cronológico de su elaboración, a fin de encontrar nuevos hallazgos en las categorías, y en las definiciones de un tema poco explorado. (Ver tabla 1).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tesis | Titulo | Autor | Fecha | Institución |
| No.1 | Rasgos teóricos de la gestión de comunicación de riesgos y la gestión de comunicación de crisis en publicaciones científicas (2008-2017) | Solanchs Tellechea Celorio | 2018 | Universidad de la Habana |
| No.2 | Propuesta teórico-metodológica para la gestión online de comunicación de crisis en organizaciones empresariales cubanas. | Maité Hernández Fonseca | 2018 | Universidad de la Habana |
| No.3 | Rasgos de la comunicación de crisis en el Sistema de la Radio Cubana durante el huracán Irma. | Leyanes Fuentes González | 2018 | Universidad de la Habana |
| No.4 | Manual de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis para la emisora Radio Rebelde | Francisco Rafael Zamora Rodríguez | 2018 | Universidad de la Habana |
| No.5 | Propuesta de lineamientos para la gestión de la comunicación en situaciones de crisis en organizaciones empresariales cubanas, | Wilder Antonio Leyva Torres | 2021 | Universidad de la Habana |

Tabla no.1 Fuente: Confección de la autora

**3. Resultados y discusión**

3.1. Resultados

Partiendo de la tabla anterior tenemos que las cinco tesis en cuestión fueron elaboradas por estudiantes de la Universidad de la Habana en el periodo que se investiga 2018-2023, dentro del cual, el año 2018 resultó el de mayor tratamiento al tema. Por ejemplo, en su investigación Tellechea Celorio (2018) llega a la definición de la comunicación de crisis, como aquella que se planifica de forma estratégica para el momento de impacto y posterior a éste. Y asegura que debe tener como objetivo principal contener el impacto de la crisis. Dentro de ese proceso la autora incluye la integración de los componentes internos y externos de la empresa, entidad u organización en la que se desarrolle la crisis. Y agrega que son tres las partes determinantes en el accionar de la gestión de comunicación de crisis: el plan metodológico, la correcta selección del modelo de comunicación y la gestión organizacional.

Por su parte Hernández Fonseca (2018) se apoya en teóricos como Piñuel (1998), González Herrero (1998) Del Pulgar para asumir la definición de crisis como cualquier situación natural o provocada, previsible o súbita, propia o ajena, declarada o latente, que amenace la imagen de la organización. Resalta los diferentes tipos de crisis, y las diversas teorías que son soportes de la comunicación de crisis. Su trabajo se distingue por el análisis del abordaje de la comunicación de crisis en el espacio virtual, como una nueva etapa del proceso de gestión, pero mucho más necesitada de actuar con cordura y rapidez debido a las características del medio de Internet.

Esa autora destaca cómo se llevan a cabo los nuevos abordajes teóricos en el ámbito de la comunicación de crisis, en los cuales se intenta incorporar a los medios sociales del ámbito digital dentro de sus propuestas. Resalta a su vez dos líneas teóricas: el modelo de las crisis de comunicación en red y las crisis de comunicación mediadas por los medios sociales

Para Fuentes González (2018) una organización siempre debe estar preparada para hacer frente a una crisis, debido a que aquello que la hace desembocar, en la mayoría de los casos, puede ser evitable. Y señala que muchas entidades no siempre tienen en cuenta la necesidad de dar el frente a la crisis de manera abierta y conscientemente. La investigadora coincide con autores como Villafañe (1998), en que es muy necesaria la comunicación, porque esta es elemento fundamental en las situaciones de crisis para prevenirlas y/o para mejorar la imagen de la organización durante la etapa post-crisis.

Según Zamora Rodríguez, (2018) la crisis es “una acción o cambio que puede acontecer de manera imprevista y genera una repercusión negativa en la organización”. Concuerda con otros autores con que ante la crisis todas las organizaciones corren el riesgo de sufrir descrédito, por ello la comunicación de crisis viene a frenar esas situaciones de conflictos o emergencias. Y aconseja que la dirección de las empresas deben adoptar tácticas y estrategias para solucionar los problemas.

En Leyva Torres, (2021) se aborda una realidad que se ha vuelto cíclica en los últimos cinco años en Cuba, donde las crisis generadas no solo por un bloqueo de más de 60 años al país y que afecta de manera transversal todos los ámbitos de la vida del cubano, sino también por otras crisis más eventuales. Este investigador apela a definiciones del concepto dado por González Herrero (1998), Soto (2012), García y Smolak (2013) desde donde llega a su propia conceptualización acerca de la Comunicación de Crisis como un proceso comunicativo de carácter preventivo y planificado de forma estratégica , llevado a cabo por una organización, en cuyo principal objetivo destaca por la respuesta ante la amenaza de situaciones ocasionadas productos de las crisis, de forma que se integren metodologías, acciones de capacitación para asumir de forma correcta los procesos de gestión de la comunicación de crisis que contribuyan a mitigar los efectos negativos que una crisis pueda provocar sobre su imagen y reputación.

**3.2. Discusión**

Luego de revisar y valorar la muestra se puede inferir que en los últimos cinco años, 2018-2023, continuó ese discreto ascenso del tratamiento a este tema sobre la gestión de comunicación de crisis, sobre todo en la elaboración de tesis de licenciatura en Comunicación Social en los altos centros docentes cubanos, con mayor fuerza en la Universidad de la Habana. El tema en cuestión forma parte de un objeto de estudio variado dentro de las cinco tesis de licenciatura. Se contacta cómo se enriquece el abordaje del tema de la gestión de comunicación de crisis, cuando se vincula a las diversas categorías de análisis, con estudio que van desde las organizaciones empresariales, o mediáticas, en las publicaciones científicas, en el entorno online, en la elaboración de planes, o manuales.

Esas investigaciones vienen a llenar un vacío existente, porque generalmente los temas abordados en las tesis van dirigidos en mayor medida a diseñar manual o estrategias de gestión de comunicación de crisis, muy necesaria para el entramado empresarial. Aunque las tesis en términos académicos, es una labor formativa del estudiante, en el caso de las que abordan estos temas tan complejos y novedosos, llevan a los estudiantes a realizar un ejercicio de gran profundidad y a crecerse en un tópico muy poco abordado y hasta desconocido por algunos empresarios.

Del análisis se deriva que en las cinco tesis de licenciatura, seleccionadas para este estudio, hay muchas coincidencias. Primero, los estudiantes de Comunicación Social reflejaron en esas tesis los aportes más recientes -en el momento de las investigaciones, de teóricos como Piñuel (1998), González Herrero (1998) (Coombs, 2010), Soto (2012), García y Smolak (2013) Mendinueta (2014). Sin embargo, las referencias coinciden en los tres primeros autores y ello es uno de los puntos de contactos de las tesis.

En cuanto a los principales referentes teóricos de la gestión de comunicación de crisis, estas memorias de licenciaturas abarcaron en lo fundamental las teorías de la comunicación de crisis que van desde la teoría de la Contingencia (Cameron, 1997); la situacional de los públicos, Grunig (1984); la de los temas sensibles (issues), Griffin (2014); la de reparación de la imagen Benoit (1995) y la situacional de la comunicación de crisis, de Coombs y Holladay (1996). Destaca además el Modelo dialéctico de comunicación de Martín Serrano (1995) y definiciones teóricas de autores como González Herrero (1998), Trelles (2002), Rivero (2010) y Villafañe (1993) sobre Comunicación organizacional, Estrategia de Comunicación, Comunicación de Riesgo y Comunicación de Crisis.

Aunque también se encontraron puntos diferenciadores. El más evidente está relacionado con la conceptualización de la gestión de la comunicación de crisis se tiene que en unas memorias le llaman proceso, en otras se le designan como acciones, a veces se le trata de estrategias, en otras como elemento primordial para enfrentar los daños en cualquier situación de crisis.

Teniendo en cuenta los aportes de esos textos científicos y en busca de una definición más abarcadora, esta autora considera a la gestión de comunicación de crisis como un proceso que se planifica de forma estratégica para enfrentar los impactos de las disimiles situaciones complejas para cualquier organización empresarial o mediática, con metodologías y tácticas eficaces que ayudarán a solucionar las dificultades y luego del paso de la crisis mejorar la imagen de esas organizaciones.(Chaveco, 2022)

Desde lo metodológico, esas tesis son estudios cualitativos de corte comunicológico, del tipo exploratorio y descriptivo. También coinciden al aplicar similares métodos y técnicas como la revisión bibliográfica y documental, análisis de contenido cualitativo y la entrevista semiestructurada. En pocas hay estudios de caso y observación participante.

**4-Conclusiones**

Al explorar el tratamiento de la comunicación de crisis como tema de investigación en las tesis de licenciatura de Comunicación Social, elaboradas, entre 2018 y 2023, en la Universidad de la Habana se llega a las siguientes conclusiones.

-Se concluye que estas tesis de licenciatura sobre el tema de investigación la gestión de la Comunicación de Crisis, constituyen un gran avance en el campo de los estudios de la Comunicación Social, y en específico dentro de la Comunicación Organizacional.

- Se constata que esos estudios vienen a tratar de cubrir un vacío en el ámbito científico en el país donde – aunque hay un ligero incremento- aún no se aborda el tema con la amplitud que lo requiere el asunto, teniendo en cuenta el incremento de las crisis en Cuba y en el mundo.

-Se amplían los referentes teóricos y sus representantes con esos estudios de comunicación de crisis.

-Son muy válidos los aportes de esos trabajos al enriquecer el tema proyectado hacia una gama de entornos empresariales, mediáticos, online y con propuestas de manuales, planes y estrategias de comunicación de crisis.

- Se refleja la necesidad de incrementar estos estudios, más allá de las tesis de licenciatura, y extenderlas a las maestrías y doctorados, en cuyas investigaciones puede lograrse mayor profundidad tanto en los referentes teóricos y metodológicos.

**5. Referencias bibliográficas**

1.-Alonso, M. M. (2004). La investigación de la comunicación en Cuba: Préstamos teóricos para un itinerario singular. Universidad de la Habana

2.-Calleja Reina, M.A. (2021). *La comunicación de crisis y de riesgo desde la perspectiva de las instituciones: El uso de Twitter durante las inundaciones de 2016 en la provincia de Málaga.* (Tesis doctoral). Universidad de Málaga. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/23146>

3.-Chaveco, O. (2022).  La comunicación en tiempo de crisis: Necesidad y realidad en comunidades vulnerables de Cienfuegos. I Convención Científica Internacional de la Universidad de Cienfuegos (octubre, 2022). Cienfuegos.

4.- Colón, Z., Crovi, D., Fuentes, R., y Trejo, R. (2021). Trayectorias, emergencias y desafíos en la investigación en comunicación en Latinoamérica. Panel de discusión. Universidad de Puerto Rico. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702021000200248&lng=es&nrm=iso>

5.- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (Cepal, 2023). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2023. El financiamiento de una transición sostenible: inversión para crecer y enfrentar el cambio climático*. Informe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/67989-estudio-economico-america-latina-caribe-2023-financiamiento-transicion>

6.-Fuentes González, L. (2018). *Rasgos de la comunicación de crisis en el Sistema de la Radio Cubana durante el huracán Irma. (*Tesis de Licenciatura). Universidad de la Habana

7.-Gómez Presa, S. (2018). *La comunicación en la gestión de crisis en la ONU. Caso de estudio: abusos sexuales por parte de los cascos azules en Haití*. (Tesis de Grado). Universidad de Valladolid <https://uvadoc.uva.es/browse?authority=EDUVA49&type=authorhttp://uvadoc.uva.es/handle/10324/31084>

8.-Guevara León, I.M. (2020). *Encuadre de la gestión de comunicación de crisis gubernamental en Ecuador durante la pandemia Covid-19.(Tesis de Maestría)* Universidad Casa Grande de Ecuador <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/2627>

9.-Hernández Fonseca, M. (2018). *Propuesta teórico-metodológica para la gestión online de comunicación de crisis en organizaciones empresariales cubanas.* (Tesis de Licenciatura). Universidad de la Habana

10.-Leyva Torres, W. A. (2021). *Propuesta de lineamientos para la gestión de la comunicación en situaciones de crisis en organizaciones empresariales cubanas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de la Habana

11.-Medina Hernández, I. (1998). Los estudios de comunicación masiva en América Latina. *Revista Latina de Comunicación Social* https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/1462/2438

12.-Organización Mundial de la Salud. (‎2021)‎. *Estrategia global de comunicación de riesgos y participación de la comunidad para la COVID-19, diciembre del 2020 – mayo del 2021: orientaciones provisionales,* 23 de diciembre del 2020. Organización Mundial de la Salud. <https://iris.who.int/handle/10665/341326>.

13.-Saladrigas-Medina, H., y Olivera-Pérez, D. (2016). La comunicación social en Cuba: tendencias de un campo académico emergente. *Razón Y Palabra*, *20*(1\_92), 28–60. <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/57>

14.-Sánchez Guardiola, M.J. (2021). *Comunicación de crisis: Análisis de las estrategias de comunicación del Gobierno de España en Twitter en situación de COVID-19. Acciones comunicacionales ante situaciones de conflicto*. (Tesis de Maestría). Universidad de Sevilla. <https://idus.us.es/handle/11441/127534>

15.-Tellechea Celorio, S. (2018). *Rasgos teóricos de la gestión de comunicación de riesgos y la gestión de comunicación de crisis en publicaciones científicas (2008-2017)* (Tesis de Licenciatura). Universidad de la Habana

16.- Zamora Rodríguez, F.R. (2018). *Diseñar un Manual de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis para la emisora Radio Rebelde.* (Tesis de Licenciatura) Universidad de la Habana