

## Tratamiento a la gestión de comunicación de crisis en Cuba mediante tesis de grado. 2018-2023

### Treatment of crisis communication management in Cuba through a thesis. 2018-2023

Onelia Chaveco Chaveco

E-mail: [och@acn.cu](mailto:och@acn.cu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5436-1838>

Agencia Cubana de Noticias, Cienfuegos, Cuba.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Chaveco Chaveco, O. (2024). Tratamiento a la gestión de comunicación de crisis en Cuba mediante tesis de grado. 2018-2023. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 9(3), 101-104. <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

#### RESUMEN

Esta investigación con enfoque cualitativo tiene como objetivo analizar el tratamiento científico dado a la gestión de comunicación de crisis en Cuba desde los estudios desarrollados en universidades del país, mediante trabajos de tesis de licenciatura. La metodología utilizada se apoya en una revisión documental de tesis de comunicación social que tienen como objeto de estudio la gestión de comunicación de crisis en organizaciones empresariales y mediáticas, a fin de valorar los principales presupuestos teóricos-metodológicos presentes en esas investigaciones, así como sus aportes. La muestra abarca a 10 tesis elaboradas en los últimos cinco años, entre 2018 y 2023 en las universidades de la Habana; la “Marta Abreu”, de las Villas; y la “Carlos Rafael Rodríguez”, de Cienfuegos. Entre los principales resultados se obtiene que no todas las universidades aborden con la misma intensidad el tema, que hay un positivo tratamiento del tema desde la elaboración de planes y manuales de comunicación de crisis, y hay poca variación en el uso de la metodología.

#### Palabras clave:

comunicación de crisis, tesis, comunicación de riesgos.

#### ABSTRACT

This research with a qualitative approach aims to analyze the scientific treatment given to crisis communication management in Cuba from the studies developed in the country's universities, through bachelor's thesis work. The methodology used is based on a documentary review of social communication theses that have as their object of study the management of crisis communication in business and media organizations, in order to assess the main theoretical-methodological assumptions present in these investigations, as well as their contributions. The sample covers 10 theses prepared in the last five years, between 2018 and 2023 at the universities of Havana; “Marta Abreu”, from Las Villas; and “Carlos Rafael Rodríguez”, from Cienfuegos. Among the main results, it is obtained that not all universities address the issue with the same intensity, that there is a positive treatment of the issue from the development of crisis communication plans and manuals, and there is little variation in the use of the methodology.

#### Keywords:

crisis communication, thesis, risk communication.

## Introducción

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 importante, 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. Es en esos momentos de crisis, según la Organización Mundial de la Salud, (2020), cuando las comunicaciones claras, coherentes y coordinadas pueden ayudar a mitigar el impacto de la incertidumbre.

Como respuesta a tantas incertidumbres y caos climático, financiero, económico, migratorio, de guerras, entre tantos, los profesionales e investigadores tratan de encontrar las respuestas para gestionar las crisis, y perfilan los caminos desde los estudios científicos.

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. 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. 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 economía nacional, 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 tributa 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, la cual se inserta al Programa de doctorado de la Universidad Marta Abreu de las Villas.

El objetivo de esta investigación es realizar un análisis crítico sobre el tratamiento científico dado a la gestión de comunicación de crisis en Cuba, desde los estudios desarrollados en universidades del país, en trabajos de licenciatura en Comunicación Social. Mediante la metodología cualitativa se acometió un análisis bibliográfico documental de la muestra seleccionada. Como problema de investigación se nota una marcada ausencia en el tratamiento del tema de la comunicación de crisis en el ámbito científico y empresarial de Cuba. Para este análisis se utiliza como muestra 10 tesis de licenciatura en Comunicación Social de las Universidades de La Habana, Villa Clara y Cienfuegos que abordaron la comunicación de crisis desde diferentes aristas. Las conclusiones de esta investigación hablan de la necesidad de incrementar estos estudios, más allá de las tesis de licenciatura, y extenderlas a las maestrías y doctorados en las cuales puede lograrse mayor profundidad en los referentes teóricos y metodológicos.

## Desarrollo

El proceso de una crisis puede afectar a cualquier empresa en el mundo, sin embargo, las indagaciones sobre las crisis fueron casi nulas antes de la segunda mitad de la década de los 80 del siglo XX.

Esa situación cambió de forma positiva porque durante la revisión documental realizada para este estudio en los repositorios de bases de datos como Scielo, la Web de la Ciencia y Scopus, se encuentra una amplia gama de investigaciones correspondientes al presente siglo sobre comunicación de crisis, mayormente en España y América Latina, relacionadas generalmente con las organizaciones empresariales. En América Latina 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.

En Cuba, las investigaciones realizadas sobre la Comunicación Social comenzaron desde mediados del siglo XX. Uno de esos estudios, (Alonso, 2004) que abarcó desde antes de los años 40 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, análisis de contenido comparativo 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 despartar 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 Revolución 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 Saladrigas, & 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 reproducción 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 proliferos para el campo de la comunicación social en el país en todas sus aristas”. (Saladrigas, & 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 mayor presencia de tema 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.

En la segunda década del presente siglo los estudios científicos comienzan a abordar la Comunicación de crisis como una subdisciplina 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, (p. 3), de las cuales cuatro de estas—correspondiente al año 2018—integran la muestra escogida para esta investigación.

En general esos estudios vienen a llenar ese 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 los llevan a realizar un ejercicio de gran profundidad y a crecerse en un tópico muy poco abordado y hasta desconocido por algunos empresarios.

### *Marco Conceptual*

La gestión en la comunicación de riesgos y la gestión en la comunicación de crisis son dos temas estrechamente vinculados, porque el riesgo es la antesala de toda crisis, como el elemento que, de gestionarse de forma deficiente, establece la posibilidad de surgimiento de ésta. (Menéndez, et. al, 2020)

La comunicación de crisis es definida por Coombs como la colección, procesamiento y divulgación de información requerida para abordar una situación de crisis (Coombs, 2007).

### **Resultados-discusión**

Para afrontar el análisis de la muestra seleccionada se elaboró un desglose de las principales categorías a valorar en cada uno de los trabajos de grado. Las 10 tesis analizadas que se enmarcan dentro de la gestión de comunicación de riesgos y la gestión de comunicación de crisis, dan un tratamiento muy diverso a esos temas acorde con la versatilidad de los objetos de estudios que guiaron las investigaciones y que se nutren de diferentes disciplinas, una aspiración para las investigaciones comunicológicas que señala en su popular obra Martín-Barbero, (2003). Ocho de las 10 memorias tratan la comunicación de crisis tanto en las publicaciones científicas, en el espacio virtual o redes sociales, en organizaciones mediáticas como Radio Rebelde, o en una corresponsalía de la Agencia Cubana de Noticias. Otros trabajos abordaron la comunicación en y para la salud en medio de una crisis como la pandemia de la COVID-19 y en los que se analizó el contexto discursivo y el análisis del discurso. Y dos tesis se enfocaron en la gestión de comunicación de riesgo de desastres naturales un tema para el cual resulta determinante la labor de los medios a fin de reducir impactos. (Trelles, et. al. (2019). Resalta que en estos trabajos no solo hay una mirada desde la comunicación organizacional para comunicar las

crisis, sino también en el tratamiento que se puede hacer desde la labor periodística e informativa, con análisis del uso de las fuentes, y los valores noticias.

Las principales categorías analizadas fueron los rasgos teóricos de la gestión de comunicación, la gestión online de la comunicación de crisis en organizaciones empresariales, lineamientos para la gestión de la comunicación en situaciones de crisis. También se enfocaron en el tratamiento periodístico de los temas de salud, al contexto discursivo en la comunicación en y para la salud en tiempos de COVID 19 y al análisis discursivo de la comunicación durante la pandemia (Menéndez, et. al., 2020).

Los principales referentes teóricos de las tesis en análisis abarcan fundamentalmente las teorías de la comunicación de crisis que van desde la teoría de la Contingencia (Cameron, 1997); la Teoría situacional de los públicos, Grunig (1984); la Teoría de los temas sensibles (issues), Griffin (2014); la Teoría de reparación de la imagen Benoit (1995) y la Teoría 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), Rivero (2010), & Villafañe (1993) sobre Comunicación organizacional, Estrategia de Comunicación, Comunicación de Riesgo y Comunicación de Crisis.

Como metodología esas tesis son estudios cualitativos de corte comunicológico, del tipo exploratorio y descriptivo, que aplican 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.

En los últimos cinco años -2018-2023- continuó ese discreto ascenso del tratamiento a este objeto de estudio, sobre todo en la elaboración de tesis de licenciatura en Comunicación Social en los altos centros docentes cubanos, en especial en la Universidad de La Habana. Los temas de las 10 tesis de licenciatura van dirigidos generalmente a: diseñar manuales de gestión de comunicación de crisis, trazar estrategias de comunicación de crisis en situaciones de riesgos, hacer propuesta de lineamientos para la gestión de la comunicación en situaciones de crisis. También incluyen la propuesta teórico-metodológica para la gestión online de comunicación de crisis, establecer rasgos teóricos de la gestión de comunicación de riesgos y la gestión de comunicación de crisis, tanto en organizaciones empresariales como mediáticas. Se pudo constatar que no todas las universidades tratan con la misma intensidad el tema.

### **Conclusiones**

Sobre las tesis de licenciatura desarrolladas en tres universidades de Cuba, sobre el tema de gestión en la comunicación de crisis, entre 2018 y 2023, se concluye que:

- Trataron de cubrir un vacío en esas investigaciones científicas en el país.
- Ampliaron los referentes teóricos metodológicos con esos estudios de comunicación de crisis, que de forma paulatina han tenido una pequeña alza en el periodo analizado.

- Hicieron valiosos aportes de manuales, planes y estrategias de comunicación de crisis para las organizaciones empresariales y mediáticas.
- Se reflejó la necesidad de incrementar estos estudios, más allá de las tesis de licenciatura, extenderlas a las maestrías y doctorados, en las cuales puede lograrse mayor profundidad en los referentes teóricos y metodológicos.

### Referencias bibliográficas

Alonso, M. M. (2004). *La investigación de la comunicación en Cuba: Préstamos teóricos para un itinerario singular*. Universidad de La Habana. <https://www.cominit.com/la/content/la-investigaci%C3%B3n-de-la-comunicaci%C3%B3n-en-cuba-pr%C3%A9stamos-te%C3%B3ricos-para-un-itinerario-singul>

Coombs, T. (2007). *Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding*. Thousand Oaks. SAGE.

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.

Martín-Barbero, J. (2003). De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía. Convenio Andrés Bello. Colombia

Menéndez, M., Trelles, I., Badía, A. T., & Donoso, F. (2020). *Reflexiones en torno a la gestión de la comunicación de riesgos a propósito de la COVID-19*. *Revista Alcance* ARCIC, 9(24), sept.-dic.

Organización Mundial de la Salud. (2020). Estrategia global de comunicación de riesgos y participación de la comunidad para la COVID-19 diciembre del 2020 – mayo del 2021. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/341326/WHO-2019-nCoV-RCCE-2020.3-spa.pdf>

Saladrigas Medina, H., & Olivera Pérez, D. (2016). La comunicación social en Cuba: tendencias de un campo académico emergente | Social Communication in Cuba: Trends in an Emerging Academic Field. *Razón Y Palabra*, 20(192), 28–60. <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/57>

Trelles, I., Badía, A.T., Menéndez, M., & Donoso, F. (2019). *Principios teóricos y prácticos de la gestión de Comunicación en la prevención de riesgo de desastres de origen natural*. *Revista Alcance*. ARCIC vol.8 no.21, sept.-dic.

### Anexo

Tesis por orden cronológico para su estudio:

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

2- Diseñar un Manual de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis para la emisora Radio Rebelde Francisco Rafael Zamora Rodríguez (2018) Universidad de La Habana

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

4- Propuesta teórico-metodológica para la gestión online de comunicación de crisis en organizaciones empresariales cubanas. Maité Hernández Fonseca (2018) Universidad de La Habana

5- Diseño de la Estrategia de Comunicación en situaciones de riesgos de desastres para el Estado Mayor Nacional de la Defensa Civil (EMNDC). Adriana Baute (2018). Universidad de La Habana

6- 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

7-. Diseño de una Estrategia de Comunicación ante situaciones de riesgos para el estado Mayor Nacional de la defensa civil. Leidis Marian Muñoz Sánchez (2022). Universidad de La Habana

8.- Tratamiento periodístico de la COVID-19 en el cast informativo de la corresponsalía de la Agencia Cubana de Noticias en Villa Clara entre julio y agosto de 2021. Omar Ernesto Cárdenas Rodríguez (2022). Universidad de Villa Clara

9- Diagnóstico del contexto discursivo en la comunicación para la salud en tiempos de Covid-19 (2020-2021) en el policlínico Área II. José Gabriel Curbelo Martínez, (2022). Universidad de Cienfuegos.

10.- Análisis discursivo de los productos comunicativos para la salud en tiempos de Covid 19 (2020-2021) en CEPHEM Cienfuegos. Liannet Fernández de Paz (2022). Universidad de Cienfuegos.