UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Escuela Profesional de Periodismo

TESIS

Influencia de las estrategias de comunicación en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, 2025

(Para optar el título profesional de Licenciada en Periodismo)

PRESENTADO POR:

Diana Mendoza Quehue

ASESOR (A):

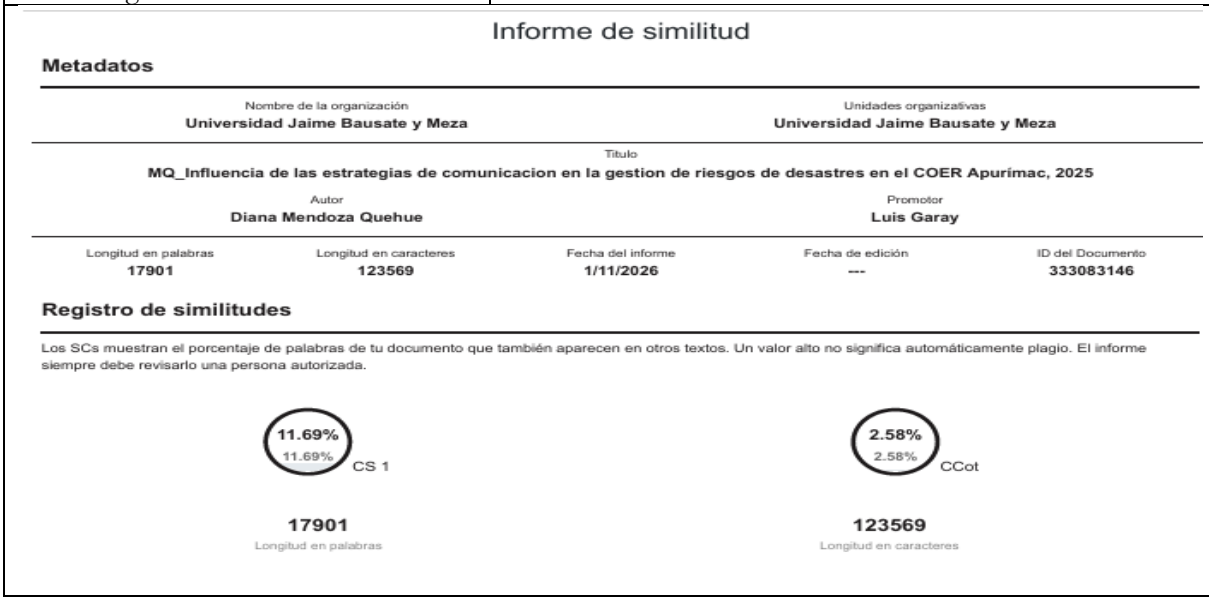
Luis Edilberto Garay Peña

LIMA – PERÚ

2025

INFORME DE SIMILITUD DE LA TESIS DE
DIANA MENDOZA QUEHUE

INFORME	
Título del Trabajo de Investigación (Tesis)	*Influencia De Las Estrategias De Comunicación En La Gestión De Riesgos De Desastres En La Percepción De Los Servidores Del COER Apurímac, 2025*
Autor/a del Trabajo de Investigación (Tesis)	Diana Mendoza Quehue DNI: 70982120
Asesor/a	Nombres y Apellidos: Luis Edilberto Garay Peña ORCID: 0000-0002-2864-5885 D.N.I: 06705891
Grado/Título para obtener	Título Profesional de Licenciada en Periodismo
Fecha de la aplicación del software Antiplagio	11 de enero del 2026
Índice de similitud	11.69 %
Máximo permitido por la EPP de la UJBM	25 %
Responsable de aplicación del software Strike Plagiarism	Prisea Georgina Vilchez Samanez



Informe de similitud

Metadatos

Nombre de la organización	Unidades organizativas
Universidad Jaime Bausate y Meza	**Universidad Jaime Bausate y Meza**

Titulo
MQ_Influencia de las estrategias de comunicacion en la gestion de riesgos de desastres en el COER Apurímac, 2025

Autor	Promotor
Diana Mendoza Quehue	**Luis Garay**

Longitud en palabras	Longitud en caracteres	Fecha del informe	Fecha de edición	ID del Documento
17901	**123569**	**1/11/2026**	**---**	**333083146**

Registro de similitudes

Los SCs muestran el porcentaje de palabras de tu documento que también aparecen en otros textos. Un valor alto no significa automáticamente plagio. El informe siempre debe revisarlo una persona autorizada.

11.69% 11.69% CS 1

17901
Longitud en palabras

2.58% 2.58% CCot

123569
Longitud en caracteres

Nota: Ver informe de similitud completo

Lima, 09 de octubre del 2026

Prisea G. Vilchez Samanez
Jefe de Vigilancia de Originalidad del
Instituto de Investigación de la UJBM

DEDICATORIA

Ofrezco este trabajo a mi madre Cecilia, a mi padre Pedro, a mis hermanas Carmen Rosa, Jenifer y a mi hermano Pedro Cesar, cuyo constante apoyo fue pilar fundamental en la consecución de este logro. Con profundo amor, les dedico este trabajo

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi asesor, Luis Edilberto Garay Peña, por sus enseñanzas y su paciencia.

A todos los profesionales que fueron parte de este estudio.

INDICE

CARÁTULA……i

INFORME DE SIMILITUD……...ii

DEDICATORIA..... iii

AGRADECIMIENTO.....iv

INDICE.....v

INDICE DE TABLAS..... viii

RESUMEN.....ix

ABSTRACT x

INTRODUCCIÓN.....xi

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....13

1.1. Descripción del problema 13

1.2. Formulación del problema 15

1.2.1 *Problema general* 15

1.2.2 *Problemas específicos* 15

1.3. Objetivos de la investigación 15

1.4. Justificación de la investigación 16

1.4.1 Teórica.....16

1.4.2 Metodológica.....16

1.4.3 Práctica 16

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....18

2.1 Marco histórico 18

2.2 Antecedentes de la investigación 20

2.2.1 Antecedentes internacionales 20
2.2.2 Antecedentes nacionales 22
2.3 Bases teóricas 24
2.3.1 Bases teóricas de la variable: Estrategias de comunicación 24
2.3.1.3. Características. 27
2.3.2. Bases teóricas de la variable: Gestión de Riesgos de Desastres 31
2.4 Definición de términos básicos 38

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 39
3.1 Hipótesis de la investigación 39
3.1.1. Hipótesis general 39
3.1.2. Hipótesis específicas 39
3.2 Variables de investigación 39
3.2.1 Identificación y definición 39
3.2.2 Operacionalización de las variables 41
3.3 Métodos de investigación 45
3.4. Tipo, nivel y diseño de investigación 45
3.5 Población y muestra 46
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 47

CAPÍTULO IV RESULTADOS 51
4.1 Descripción de los resultados 51
4.2 Contrastación de hipótesis 54

CAPÍTULO V DISCUSIÓN 60

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 68
6.1. Conclusiones 68
6.2. Recomendaciones 70

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 72

ANEXOS 76
ANEXO 1 Matriz de consistencia 77

ANEXO 2 Instrumentos de recolección de datos 78
ANEXO 3 Validez del instrumento 82
Anexo 4 Analisis de confiabilidad 85
ANEXO 5: Fotografías 87

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudio 46

Tabla 2 Validación de juicio de expertos 48

Tabla 3 Confiabilidad de la estrategia de comunicación 48

Tabla 4 Confiabilidad de la variable gestión de riesgos de desastres 48

Tabla 5 Estrategias de Comunicación y Gestión de Riesgos de Desastres 51

Tabla 6 Estrategias de Comunicación y Prevención y Prospectiva 52

Tabla 7 *Estrategias de Comunicación y Respuesta Reactiva* 52

Tabla 8 *Estrategias de Comunicación y Rehabilitación y Construcción* 53

Tabla 9 Prueba de normalidad 54

Tabla 10 Coeficiente de correlación entre estrategias de comunicación y gestión de riesgos de desastres. 55

Tabla 11 Coeficiente de correlación entre estrategias de comunicación y prevención y prospectiva 56

Tabla 12 Coeficiente de correlación entre las estrategias de comunicación y la respuesta reactiva 57

Tabla 13 Coeficiente de correlación entre las estrategias de comunicación y la respuesta reactiva 58

RESUMEN

Este estudio tuvo como propósito determinar la influencia de las estrategias de comunicación en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el año 2025. Se usó una metodología cuantitativa, de tipo básica, adoptando un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. Se utilizó una encuesta de 48 preguntas que se verificaron por medio del juicio de expertos. La muestra estuvo compuesta por 45 servidores públicos de gobiernos locales vinculados al COER de Apurímac y se valoró la confiabilidad de los instrumentos mediante el programa estadístico SPSS 25, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que la estrategia de comunicación alcanzó un nivel alto del 45%, mientras que la gestión de riesgos de desastres obtuvo una percepción regular del 55%. Se evidenció además que las estrategias de comunicación tienen una influencia ligeramente significativa sobre la gestión de riesgos de desastres, con un coeficiente r de Pearson de 0.110. En conclusión, al optimizar las acciones de las estrategias de comunicación en los órganos vinculados al COER Apurímac, se consiguió un ligero impacto efectivo en la gestión de riesgos de desastres.

Palabras clave: Estrategias, comunicación, gestión, gobierno.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of communication strategies on disaster risk management, based on the perceptions of COER Apurímac personnel in 2025. A quantitative, basic research methodology was employed, adopting a descriptive-correlational approach and a non-experimental design. A 48-item survey was administered, and its validity was verified through expert judgment. The sample consisted of 45 public servants from local governments associated with COER Apurímac. The reliability of the instruments was assessed using the SPSS 25 statistical software and Cronbach's alpha coefficient. The results showed that communication strategies reached a high level of 45%, whereas disaster risk management was perceived at a regular level of 55%. Furthermore, the findings revealed that communication strategies had a slightly significant influence on disaster risk management, with a Pearson correlation coefficient (r) of 0.110. In conclusion, optimizing the implementation of communication strategies within the agencies associated with COER Apurímac resulted in a slight positive impact on disaster risk management.

Keywords: Strategies, communication, management, government.

Introducción

En la actualidad, la gestión de riesgos de desastres es un mecanismo relevante en la planificación y respuesta ante eventos naturales y antrópicos que afectan a las comunidades. En este contexto, las estrategias de comunicación redimen un rol primordial en la propagación de información, la preparación de la población y la coordinación interinstitucional encargada de la respuesta ante emergencias. Pero, la certeza de estas estrategias de comunicación en la gestión de riesgos sigue siendo un desafío que requiere un análisis detallado para su optimización.

La gestión de riesgos es un componente vital para la protección y seguridad de los pueblos ante situaciones adversas. De esta manera, las estrategias de comunicación juegan un rol crucial, ya que permiten transmitir de manera efectiva las alertas, recomendaciones y procedimientos durante las emergencias. El Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COER) de Apurímac, tiene la responsabilidad de coordinar y gestionar estas acciones, garantizando que la población esté informada y preparada para enfrentar cualquier desastre natural o emergencia.

En efecto, mi investigación buscó investigar la influencia de las estrategias de comunicación en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el año 2025. Este estudio busca comprender cómo las prácticas comunicacionales del COER impactan en la efectividad de la gestión de riesgos y en la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia.

Para ello, el siguiente el trabajo de investigación comprende del capítulo I, donde se describe el problema de investigación, puntualizando la descripción del problema, la formulación del problema y objetivos, así como la justificación del estudio.

El Capítulo II examina el contexto histórico de las variables, junto con los precedentes de investigación a nivel universal y nacional; además, establece los fundamentos teóricos de las estrategias de comunicación y administración de riesgos de desastres. Este capítulo concluye con la definición de términos fundamentales.

El capítulo III ilustra la metodología de investigación, donde ser aborda el presente estudio, planteando las hipótesis y operacionalizando las variables para tener un mejor manejo y estudio de las variables, población, muestra, técnicas e instrumentos.

Asimismo, se desarrolló el capítulo IV, en el cual se presentaron los resultados obtenidos en la investigación.

Además, se desarrolló el capítulo V, correspondiente a la Discusión, donde se interpretaron y analizaron las deducciones obtenidas, vinculando con otras investigaciones.

Finalmente, se desarrolló el Capítulo VI, correspondiente a las conclusiones y recomendaciones, donde se sintetizaron los principales hallazgos y se propusieron acciones para posteriores intervenciones.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. *Descripción del problema*

La gestión del riesgo de desastres (GRD) es un asunto prioritario en la agenda global, dado que los desastres tanto naturales como humanos han intensificado su repercusión debido a la urbanización desregulada, el cambio climático y la vulnerabilidad de la población. Dentro de este marco, la comunicación eficaz desempeña un papel fundamental en la prevención, preparación, respuesta y recuperación frente a catastrofes. Estrategias de comunicación meticulosamente diseñadas y implementadas facilitan la comunicación oportuna, la interacción entre actores fundamentales y la sensibilización de la población para disminuir la susceptibilidad a riesgos..

A nivel global, organismos como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres (UNDRR) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han enfatizado la importancia de la comunicación en la gestión del riesgo de desastres. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, junto con el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres (2015-2030), postulan que una comunicación eficaz constituye un elemento esencial para disminuir la susceptibilidad de las poblaciones y robustecer la capacidad de resistencia frente a desastres.

Perú se caracteriza por su elevada susceptibilidad a desastres naturales tales como terremotos, inundaciones, fenómenos de huaicos, incendios forestales y sequías, atribuible a su localización geográfica y condiciones climáticas particulares. La Ley N° 29664, Ley del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), es la que regula la gestión del riesgo de desastres en el país. Esta ley subraya lo importante que es la comunicación a lo largo de todas las fases del ciclo de desastres: prevención, preparación, respuesta y rehabilitación.

Sin embargo, a nivel nacional, persisten varios problemas en la comunicación dentro del SINAGERD, entre los que mas se destacan son la falta de integración de las tácticas de comunicación en la GRD ya que estas no siempre se aplican de manera homogénea en todas las regiones. En muchas comunidades, la información sobre prevención y preparación ante

desastres no es clara ni accesible, lo que limita la capacidad de respuesta de la ciudadanía. Hay, todavía un uso limitado de tecnologías de información y redes sociales: Aunque el acceso a internet ha aumentado en el país, muchas regiones aún no aprovechan el potencial de las plataformas digitales para difundir información sobre riesgos y alertas tempranas.

Capacitación insuficiente en comunicación de crisis: Muchos funcionarios encargados de la gestión del riesgo de desastres carecen de formación especializada en comunicación estratégica, lo que dificulta la transmisión efectiva de información en situaciones de emergencia. Estos problemas se reflejan en las problemas que afrontan los COER para garantizar una comunicación efectiva con la población y las instituciones involucradas en la respuesta a desastres.

En el contexto del COER Apurímac, la comunicación representa un reto esencial en la administración del riesgo de desastres. A pesar de la ejecución de protocolos de respuesta y coordinación con diversas entidades, se han detectado múltiples insuficiencias en la ejecución de estrategias de comunicación. Entre ellas se encuentran las insuficiencias en la diseminación de alertas precoces, dado que frecuentemente la información relativa a riesgos no se transmite a la población de forma clara y oportuna, lo que disminuye la eficacia de las estrategias preventivas. Además, se observa una reducida interacción con los medios de comunicación de la localidad, evidenciada por la ausencia de alianzas estratégicas con radioemisoras, periódicos y canales de televisión, que restringe el acceso a la información en la comunidad. Insuficiente implicación de la población en tareas de preparación y simulacros: La ausencia de estrategias de comunicación eficaces ha propiciado una disminución en la concienciación ciudadana respecto a la relevancia de la preparación frente a desastres. Aplicación restringida de las redes sociales y las tecnologías digitales: pese al incremento del uso del internet, el Centro de Operaciones de Emergencia de Apurímac no ha perfeccionado el uso de plataformas virtuales para la propagación de información y coordinación en situaciones de emergencia..

Estas insuficiencias pueden intensificar la susceptibilidad de la población a desastres, dado que una comunicación deficiente puede propiciar desinformación, pánico o una reacción tardía en circunstancias críticas. A partir de lo expuesto, el estudio tiene como objetivo responder a la interrogante central: ¿De qué manera las estrategias de comunicación implementadas por el COER Apurímac inciden en la eficiencia de la gestión del riesgo de

desastres en el año 2025? Este estudio tiene como objetivo examinar estrategias para optimizar la gestión del riesgo de desastres y robustecer la resiliencia de la comunidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 *Problema general*

¿De qué manera las estrategias de comunicación influyen en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el 2025?

1.2.2 *Problemas específicos*

¿Cuál es la influencia de las estrategias de comunicación y la prevención y prospectiva en la percepción de los servidores del COER Apurímac?

¿Cuál es la influencia de las estrategias de comunicación y la respuesta reactiva en la percepción de los servidores del COER Apurímac?

¿Cuál es la influencia de las estrategias de comunicación y la rehabilitación y construcción en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de las estrategias de comunicación en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la influencia de las estrategias de comunicación y la prevención y prospectiva en la percepción de los servidores del COER Apurímac.

Establecer la influencia de las estrategias de comunicación y la respuesta reactiva en la percepción de los servidores del COER Apurímac.

Conocer la influencia de las estrategias de comunicación y la rehabilitación y construcción en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Mi estudio se fundamenta conceptualmente en la integración de las estrategias de comunicación y la gestión de riesgos de desastres, apoyándose en la Teoría de la Acción Comunicativa de Habermas para el consenso institucional, el Marco de Sendai para promover la resiliencia y gobernanza, y los aportes de Kathleen Tierney sobre la articulación social en emergencias. El uso de estos enfoques fortalece el rigor científico del estudio y establece un sólido antecedente teórico para el análisis de la prevención y la interacción institucional ante desastres.

1.4.2 Metodológica

En términos metodológicos, se emplearán métodos ya establecidos y aceptados en la investigación científica, como técnicas, instrumentos y representaciones gráficas y estadísticas. Estos se ajustarán a la realidad de la investigación y de la entidad, habiendo sido sometidos a un proceso de validación y confiabilidad.

1.4.3 Práctica

En términos prácticos, el análisis permitió identificar la relación entre las tácticas de comunicación y la gestión del riesgo de catástrofes, lo que ayudó a establecer causa y efecto. Este estudio sugirió opciones de mejora en cuanto a la problemática que afectaba el proceso de las estrategias comunicativas y de gestión de riesgos de catástrofes en la organización.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

Las acciones de servidores y funcionarios del COER Apurímac del 01 de enero al 30 de octubre del año 2025.

1.5.2 Espacial

Mi estudio se situó en el COER Apurímac, cuya sede institucional se encuentra ubicada en el distrito de Tamburco, provincia de Abancay, departamento de Apurímac

1.5.3 Social

El estudio involucra servidores y funcionarios del COER Apurímac, con sede institucional en la capital del departamento de Abancay, asi como a los funcionarios de gobiernos locales del departamento de Apurímac.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico

A lo largo de la historia, la humanidad ha enfrentado catástrofes naturales y antropogénicas que han tenido un impacto en las sociedades, lo cual ha generado el desarrollo de métodos para mitigar sus efectos. Para abordar estos eventos, desarrollaron tácticas primitivas de administración del riesgo, tales como la edificación de diques y canales en Mesopotamia y Egipto para atenuar las inundaciones, la implementación de regulaciones urbanísticas en Roma para prevenir incendios, y la utilización de inscripciones y mensajes orales para alertar sobre amenazas, como las erupciones del Vesubio. (Habermas, 1992)

Sin embargo, la información concerniente a los riesgos se limitaba a documentos escritos o comunicación oral, lo que restringía su alcance. Durante la Edad Media, numerosas sociedades interpretaron las catástrofes naturales como castigos divinos. La respuesta a los desastres se encontraba más vinculada a la religión que a la planificación metódica. Sin embargo, se lograron progresos notables en la gestión del riesgo, se emprendió el registro de patrones climáticos y fenómenos naturales, se implementaron normativas para la prevención de incendios en urbes europeas, las campanas de iglesias y pregoneros se transformaron en medios de comunicación en circunstancias de emergencia, y la insuficiencia de conocimiento científico limitó el desarrollo de estrategias eficaces. (Castells, 2001)

Durante los siglos XVII y XVIII, la Revolución Científica y la Ilustración facilitaron una transformación en la interpretación de los desastres naturales. El enfoque del estudio se orientó hacia las causas naturales en lugar de las interpretaciones derivadas de la religiosidad. Concomitantemente, las entidades gubernamentales adoptaron una estrategia más proactiva en la planificación y respuesta a desastres. Algunos progresos significativos incluyen: la evolución de las investigaciones sismológicas posteriores al terremoto de Lisboa de 1755, la instauración de las primeras regulaciones para la construcción resistente a sismos y la emergencia de la meteorología moderna. (Chandler, 1962)

La Revolución Industrial del siglo XIX incorporó avances esenciales en el campo de la comunicación de emergencias: el telégrafo posibilitó la transmisión expedita de información sobre desastres, los periódicos iniciaron la propagación de alertas climáticas, y la creación de

entidades gubernamentales especializadas en emergencias, como el Servicio Meteorológico de los Estados Unidos. En el transcurso del siglo XIX, el concepto de prevención de desastres comenzó a adquirir mayor jerarquía en el contexto de las políticas públicas. Con la llegada de la radio y el teléfono, la comunicación en situaciones de desastres tuvo un progreso significativo en los primeros años del siglo XX. Por lo tanto, entre las innovaciones fundamentales se encuentran: Se produjeron progresos iniciales en la difusión radiofónica de alertas climáticas durante los años 1920, y las innovaciones tecnológicas fomentaron la creación de redes de comunicación más efectivas para situaciones de emergencia, además del desarrollo de sistemas para proteger a la población civil y comunicar situaciones emergentes. (Castells, 2001)

Desde las décadas de 1960 y 1970, la televisión se consolidó como un instrumento esencial para la transmisión de noticias de desastres. Eventos significativos, como el terremoto de Chile (1960) y el huracán Camille (1969), enfatizaron el rol relevante de los medios de comunicación en la administración de riesgos. Otros avances incluyen: La Oficina de las Naciones Unidas para la Asistencia en Situaciones de Desastre fue establecida en 1973. Elaboración de sistemas avanzados para la monitorización de eventos sísmicos y meteorológicos. Incremento en la implicación de los ciudadanos en la mitigación y prevención de riesgos. UNDRR (2015) A través de la creación de marcos internacionales, como el de la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres (1999), las décadas de 1980 y 1990 fomentaron un enfoque mundial en la gestión del riesgo. La comunicación en situaciones de desastre ha cambiado drásticamente con la llegada de Internet y las plataformas de redes sociales. Hoy en día, los sensores de internet de las cosas, la inteligencia artificial y las aplicaciones para dispositivos móviles permiten una administración más exacta y eficaz del riesgo. (UNESCO, 2011)

En el año 2015, la ONU introdujo el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres (2015-2030), que enfatiza: La importancia de una comunicación efectiva en la mitigación del riesgo, la colaboración intersectorial entre entidades gubernamentales, el ámbito privado y las organizaciones civiles, y la adopción de tecnología para optimizar la prevención y respuesta ante desastres. UNDRR (2015)

La evolución de las estrategias de comunicación y la GRD ha evolucionado desde enfoques rudimentarios en la antigüedad hacia sistemas altamente tecnificados en el siglo XXI.

Actualmente, la fusión de avances científicos, avances tecnológicos y participación ciudadana promueve una preparación y respuesta más eficiente ante catástrofes. Sin embargo, los desafíos persisten como significativos, fundamentalmente en escenarios del cambio climático y la intensificación de eventos extremos. La trayectoria de la gestión del riesgo estará determinada por la capacidad de las sociedades para adaptarse, innovar y utilizar la comunicación como un instrumento esencial en la protección de las vidas humanas. (Castells, 2001).

La evolución teórica de la gestión de riesgos y desastres ha transitado desde un modelo centrado en la respuesta operativa a eventos naturales, hasta una visión holística y preventiva. Hoy, se integra con el desarrollo llevadero y se fundamenta en la resiliencia, el empoderamiento comunitario y el enfoque multirriesgo. (OPS, 2019)

2.2 Antecedentes de la investigación

2.2.1 Antecedentes internacionales

Zambrano y Pilco (2021) en su tesis titulada "Diagnóstico de las estrategias de comunicación del departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental para la prevención de emergencias y desastres en la universidad nacional de Chimborazo durante el periodo junio-diciembre 2016"**,** indica que el propósito de este estudio fue analizar las tácticas de comunicación utilizadas para prevenir desastres y emergencias en la Universidad Nacional de Chimborazo. La metodología empleó herramientas para la recolección de datos, como entrevistas y cuestionarios, que proporcionan a los educadores, empleados y trabajadores la capacidad de responder rápidamente en situaciones de desastre o emergencia. El objetivo principal se centra en la comunicación, en la que se identificará el impacto y la relevancia de las redes de comunicación durante situaciones de desastre o emergencia. En cuanto a la conclusión, la investigación reveló que las estrategias de comunicación llevadas a cabo por el Departamento de Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental para prevenir emergencias y desastres en la Universidad Nacional de Chimborazo muestran una eficacia positiva en la implementación de estas tácticas.

Cozzi (2020) en su tesis titulada "Gestión de la comunicación en contexto de catástrofes: análisis de las inundaciones en las ciudades de Santa Fe y La Plata", su análisis se centró en la

administración de riesgos asociados a desastres y catástrofes, así como en el papel que desempeñan las políticas estatales, destacando especialmente las destrezas de comunicación para la prevención y la intervención en tales contextos. En consecuencia, realizó una investigación exploratoria y descriptiva. Se llevó a cabo una evaluación de las acciones y estrategias instauradas, valorando tanto los logros como los errores en su implementación, y contextualizando el problema de la gestión de riesgo como un asunto de relevancia cardinal en las agendas gubernamentales. Al mismo tiempo, se llevaron a cabo revisiones de los antecedentes relacionados con la formulación de planes estratégicos para manejar el riesgo de desastres y catástrofes, valorando su efecto en los casos que se estudiaron. Asimismo, se llevaron a cabo análisis de las contribuciones teóricas que surgen de los enfoques que sitúan el dilema de la comunicación pública y la participación ciudadana en escenarios catastróficos. Se examinaron los marcos interpretativos ofrecidos por los enfoques teóricos más relevantes que han abordado el problema de la construcción social del riesgo y la vulnerabilidad. Se llegó a la conclusión de que el desarrollo de conocimientos relacionados con la creación de estrategias comunicativas esenciales, que estén en sintonía con las necesidades actuales para gestionar los riesgos de desastres y catástrofes, son factibles de ser utilizados como referentes por parte de las entidades públicas en los diversos niveles del Estado.

Vadía (2021) en su artículo titulado “La comunicación en tiempos de riesgos y de cambio climático” dice que la comunicación confiere un valor significativo a la gestión del riesgo, ya que intensifica, fomenta y facilita el entendimiento. La comunicación de riesgos constituye un instrumento esencial para la administración de potenciales amenazas, dado que facilita la transmisión de información de forma clara, planificada y eficaz. Su éxito depende de la colaboración conjunta de todos los participantes, fomentando una comprensión más profunda de los riesgos, tanto los ya detectados como los menos investigados. En consecuencia, sostiene que se elaboran estrategias, procedimientos y programas que definen labores a corto y largo plazo. Estas intervenciones comprenden desde la capacitación de la comunidad hasta la prevención, mitigación y contestación frente a situaciones de emergencia o catástrofes. Una estrategia holística puede abarcar una variedad de acciones, tales como la formulación de planes de acción, la implementación de campañas de sensibilización, la coordinación de comunidades y equipos especializados, la formación de profesionales y la capacitación de voceros, periodistas y comunicadores. Además, resulta esencial la colaboración interinstitucional y la concordancia con las políticas públicas de resguardo civil, garantizando de este modo la

diseminación de mensajes de respaldo y solidaridad. Dentro de este marco, las tecnologías emergentes constituyen una oportunidad significativa para robustecer la comunicación y promover la implicación de diversos actores en la administración del riesgo.

Camacho (2020) en su tesis de maestría titulado "Relación entre las acciones de comunicación del plan municipal de gestión del riesgo de desastres de Medellín 2015-2030 y la valoración que los ciudadanos representantes de los comités comunitarios dan a la gestión del riesgo de desastres de la ciudad", la finalidad es producir nuevos materiales de referencia para las organizaciones que supervisan los procesos de gestión del riesgo de desastres en sus áreas, con el objetivo de ofrecer recursos que hagan más fácil la creación y puesta en marcha de estrategias comunicativas que apoyen y respalden los planes de gestión del riesgo de desastres en distintas zonas y poblaciones, con el fin de fortalecer la cultura del riesgo dentro de las comunidades. En efecto, el análisis de este proyecto se enfocó en la relación entre las acciones comunicativas del Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres de Medellín y la valoración que hacen los residentes que representan a los comités comunitarios sobre la gestión del riesgo en entornos urbanos. Este estudio incluyó un análisis con los integrantes de estas organizaciones de base situadas en los ayuntamientos de Medellín. En el marco de la lógica de triangulación, se implementaron cuatro métodos de investigación, tanto cualitativos como cuantitativos: revisión documental, entrevistas exhaustivas, encuestas y grupos de discusión. Los hallazgos posibilitaron corroborar la presencia de correlaciones entre las acciones comunicativas implementadas y la estimación que los vecinos atribuyen a la administración del riesgo en Medellín. Por consiguiente, las conclusiones de la investigación confirman que el impacto de los desastres puede reducirse significativamente si las comunas están bien informadas, capacitadas y comprometidas con una cultura de prevención y resiliencia frente a eventos inesperados de desastres naturales.

2.2.2 Antecedentes nacionales

Santiago (2024) en su disertación denominada "Estrategias de comunicación y gestión de riesgos de desastres en los trabajadores del Ministerio de Salud – Jesús María, 2023", el propósito del estudio fue determinar la relación entre las estrategias de comunicación y el manejo de riesgos de desastres en el personal del MINSA. Se aplicó el método básico de investigación, con un diseño no experimental transversal y una muestra de 93 empleados,

utilizando una perspectiva correlacional y cuantitativa. Con respecto a los descubrimientos, se evidenció una correlación significativa entre las estrategias de comunicación y la administración del riesgo de desastres, evidenciada por un coeficiente correlacional de 0.812 y un nivel de significancia bilateral 0.000. Esta correlación señala una correlación directa y positiva entre ambas variables en circunstancias de catástrofes. Desde una perspectiva pragmática, esto indica que la implementación de estrategias de comunicación eficaces y meticulosamente estructuradas puede potenciar la competencia y respuesta a situaciones de desastre.

Oshiro y Pizarro (2022) - en su tesis titulada "Uso de la Comunicación Efectiva para la Preparación y Respuesta ante un Sismo y Tsunami en el distrito de La Punta Callao", este estudio se vincula con un tema esencial con el propósito de promover un desarrollo llevadero en nuestra sociedad. El estudio se centró en la implementación de estrategias comunicativas efectivas para crear conciencia entre los habitantes del distrito de La Punta que están expuestos al riesgo de tsunamis y terremotos, con el objetivo de involucrarlos en las medidas destinadas a mejorar la capacidad de reacción ante dichos sucesos. El trabajo tuvo enfoque mixto, de tipo aplicada, de diseño descriptivo y nivel básico. En cuanto a los resultados, se comprobó que el modelo de comunicación para el desarrollo ha sido implementado, ya que supone un uso eficaz de los recursos mediáticos de las plataformas digitales de Internet y las redes sociales. Sin embargo, al mismo tiempo supuso humanizar el proceso de comunicación a través del uso de herramientas de comunicación interpersonal con el objetivo de fomentar la participación y el compromiso ciudadanos. Se infiere que la comunicación eficaz tiene una relación directa con el impacto positivo que tiene en las acciones de preparación de la población de La Punta frente a un tsunami o un sismo.

Alvarez (2021) en su tesis titulada "Redes Sociales de Gestión del Riesgo de Desastres en el Perú", pretendió difundir los procesos participativos en la creación y aplicación de políticas de valor público para la administración del riesgo de desastres en Perú, además de sugerir, a partir de evidencias, el nuevo rol de los GRIDES en el sistema nacional renovado. El estudio es de enfoque cualitativo, aborda los intentos de aproximar las políticas nacionales a la realidad de las localidades afectadas por calamidades han sostenido un enfoque centralista para promover acciones de gestión de riesgos de desastres. Durante años, estas iniciativas han estado enfocadas en la rehabilitación, preparación y respuesta; otorgando prioridad exclusiva a las

situaciones de riesgo, pero no a los métodos que los ocasionan. Además, se concluyó que las experiencias permitieron reconocer las dinámicas de la red social y los efectos de sus propuestas regionales en el marco de la política nacional del SINAGERD para gestionar el riesgo de desastres. Asimismo, se determinó que las redes sociales ayudan a mejorar la eficacia y eficiencia de los procedimientos de prevención y disminución de riesgos en términos de desarrollo sostenible.

Paco (2020) en su tesis titulado "Estrategias de comunicación del Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - Puno, 2021" realizó un estudio con el propósito de identificar las estrategias comunicacionales para el desarrollo, utilizando como muestreo un plan de prevención, concebido en el departamento de Puno. De tipo descriptiva analitica no experimental, se estableció como muestra el Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres – Puno al 2021, documento elaborado en entidades nacionales y regionales. Se determinó que las tácticas de comunicación del plan son visuales, sonoras y audiovisuales; para ello, se emplearon diseñadores del Centro de Operaciones de Emergencia Regional de Puno, lo cual sirve como un apoyo para prevenir desastres naturales o causados por la acción humana.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Bases teóricas de la variable: Estrategias de comunicación

2.3.1.1 Teorías y enfoques teóricos.

Las estrategias de comunicación han sido examinadas desde diversas teorías que elucidan el diseño, transmisión y percepción de los mensajes en diversos contextos. Se expondrán a continuación algunas de las teorías y enfoques teóricos fundamentales que respaldan el estudio de las estrategias de comunicación.

Uno de los primeros modelos en el estudio de la comunicación fue propuesto por (Shannon & Weaver, 1949) aquellos que describieron la comunicación como un proceso lineal, que incluye un emisor, un mensaje, un canal, un receptor y potencialmente ruido que puede interferir con la transmisión del mensaje. Este enfoque es fundamental en la planificación de estrategias de comunicación, ya que destaca la importancia de la clasificación y desclasificación del mensaje para evitar distorsiones en la comunicación.

Si bien filósofos griegos como Aristoteles ya había identificado la persuasión como un elemento clave de la comunicación, estableciendo los conceptos de ethos (credibilidad), pathos (emociones) y logos (lógica). En el siglo XX, (Hovland, Janis, & Kelley , 1953) desarrollaron la teoría de la persuasión, analizando cómo los factores del emisor, el mensaje y el receptor influyen en la efectividad comunicativa. Este enfoque es crucial para estrategias de comunicación en publicidad, política y relaciones públicas.

Esta teoría sustentada por (Katz, Blumler, & Gurevitch, 1973)), refiere que los receptores no son pasivos, sino que seleccionan activamente los mensajes que satisfacen sus necesidades e intereses. En términos de estrategias de comunicación, este enfoque permite diseñar mensajes adaptados a las motivaciones del público objetivo, maximizando el impacto del mensaje. Según (Costa, 2001) la comunicación estratégica se sostiene en la gestión planificada de los mensajes para alcanzar objetivos organizacionales. Este enfoque integra elementos de la comunicación institucional, organizacional y de marca, enfatizando la coherencia y alineación de los mensajes con la identidad corporativa.

(Weick, 1995) propone que la comunicación en las entidades es esencial para tomar decisiones y construir un sentido. Desde esta perspectiva, las tácticas de comunicación deben tomar en cuenta la cultura organizativa, el diseño de la organización y los flujos de información que se producen tanto dentro como fuera de ella. Con el auge de las nuevas tecnologías, autores como (Castells, 2001) han desarrollado teorías sobre la comunicación digital en la era de la información. Este enfoque destaca la interactividad, la hipertextualidad y la convergencia de medios como elementos clave en las tácticas de comunicación actuales. En efecto, estas se fundamentan en diversas teorías que han evolucionado a lo largo del tiempo. Desde los modelos clásicos hasta los enfoques contemporáneos sobre comunicación digital, estas perspectivas teóricas permiten comprender y diseñar estrategias efectivas para distintos contextos y públicos.

Asimismo, podemos hablar la teoría de comunicación estratégica planteada por (Grunig y Grunig, 2002) quienes estipulan que la comunicación es un desarrollo estratégico que busca reforzar la administración organizacional a través de la planificación, el intercambio y la retroalimentación entre la entidad y sus públicos. Los Los autores indican que una comunicación apropiada facilita el trabajo en equipo, toma de decisiones y la capacidad de respuestade las instituciones. Esta teoría, dentro del ámbito de la administración de riesgos de

catástrofes, posibilita entender que las tácticasde La comunicación aportan en gran medida a la prevención, respuesta y rehabilitación ante circunstancias de emergencia.

También podemos citar la teoría de Covello y Sandman, (2001) quienes refieren que para disminuir la incertidumbre y ampliar la capacidad de respuesta de las personas, es importante comunicar los datos acerca de las amenazas y emergencias con una correcta claridad, oportunidad y confiabilidad. Los autores afirman que comunicar el riesgo de manera adecuada optimiza la gestión, la preparación y la prevención institucional ante desastres. Por lo tanto, las estrategias de comunicación cumplen un rol crucial en la administración de riesgos de desastres al posibilitar que se tomen decisiones, se coordinen acciones y se distribuyan alertas anticipadas.

2.3.1.2 Importancia.

Estas son esenciales para la transmisión efectiva de mensajes en diversos contextos, ya sea en el ámbito organizacional, interpersonal, publicitario o digital. Una estrategia bien diseñada permite no solo optimizar la manera en que la información es compartida, sino también mediar en la discernimiento del público, fortalecer la identidad de una organización y mejorar la interacción con los variados grupos de interés. La importancia, según varios autores en el especial (Cozzi, 2020) son:

1. ***Comunicación efectiva y logro de objetivos.***

Una estrategia de comunicación bien estructurada facilita la claridad y coherencia en la transmisión de mensajes, asegurando que lleguen al público adecuado de la manera más eficaz. Según Cornelissen (2017), la comunicación estratégica ayuda a alinear los mensajes con los valores y metas de una organización, garantizando una comunicación coherente a nivel externo e interno. En el ámbito organizacional, Weick (1995) sostiene que la comunicación no es solo un medio de transmisión de información, sino un proceso clave para la construcción de significado, la gestión del cambio y toma de decisiones dentro de las instituciones.

2. ***Construcción de imagen y reputación***

La imagen y membresía de una compañía o institución dependen en gran medida de sus estrategias de comunicación. Costa (2001) afirma que la comunicación estratégica permite

construir una identidad sólida y proyectar una imagen positiva ante los distintos públicos. Una estrategia bien planificada ayuda a prevenir crisis de reputación y gestionar de manera efectiva la percepción del público. En el espacio de la publicidad y el marketing, la teoría de la persuasión de Hovland, Janis y Kelley (1953) resalta la importancia de diseñar mensajes estratégicos que influyan en la actitud y comportamiento del receptor, lo que es clave en campañas publicitarias y de relaciones públicas.

3. ***Adaptación a la era digital***

Con el adelanto de la tecnología y la digitalización, las estrategias de comunicación han adquirido una importancia aún mayor. Castells (2001) señala que, en la sociedad de la información es interactiva y descentralizada, lo que exige que las organizaciones adapten sus estrategias a nuevas plataformas y formas de interacción. Kaplan y Haenlein (2010) destacan que las redes sociales han convertido la comunicación, haciendo necesario el diseño de estrategias que fomenten la participación del público y la gestión de la reputación en línea. Las estrategias de comunicación son fundamentales para garantizar una comunicación clara, efectiva y alineada con los objetivos organizacionales. En un planeta cada vez más interconectado, contar con estrategias bien diseñadas permite mejorar la percepción del público, fortalecer la identidad institucional y ajustarse a los cambios en el ambiente comunicacional.

2.3.1.3. Características.

Son fundamentales para el traspaso efectivo de mensajes en distintos ámbitos, desde el organizacional hasta el interpersonal y digital. Su correcta planificación y ejecución permiten alcanzar objetivos específicos, mejorar la interconexión con el público y fortalecer la imagen de una organización o individuo. A continuación, se presentan sus principales características:

1. ***Planificación y estructuración***

Una estrategia comunicativa debe ser meticulosamente diseñada, teniendo en cuenta los objetivos, los canales de comunicación, la audiencia objetivo y los mensajes clave. De acuerdo con Cornelissen (2017), la planificación estratégica de la comunicación facilita la alineación y coherencia con los objetivos y valores de la entidad.

2. Orientación a objetivos

Toda estrategia de comunicación debe estar diseñada para cumplir una meta específica, ya sea informar, persuadir, fidelizar o gestionar una crisis. Weick (1995) señala que la comunicación estratégica contribuye a la toma de decisiones adentro de una organización, facilitando el logro de resultados concretos.

3. Adaptabilidad y flexibilidad

Las estrategias comunicacionales deben ser dinámicas y concordar a cambios en el entorno, las tendencias y las aspiraciones del público. Castells (2001) resalta que, en la era digital, la flexibilidad en la comunicación es clave para responder a la inmediatez de las interacciones y la evolución tecnológica.

4. Segmentación del público

La creación de una estrategia eficaz requiere entender las particularidades, intereses y requerimientos del público meta. En su teoría de gratificaciones y usos, Katz, Blumler y Gurevitch (1973) argumentan que los receptores buscan contenidos que se alineen con sus expectativas, lo que implica que la comunicación debe ajustarse a sus gustos.

5. Coherencia y consistencia

Los mensajes comunicados a través de diferentes canales deben mantener uniformidad para evitar contradicciones y fortalecer la identidad corporativa. Costa (2001) destaca que la coherencia en la comunicación permite construir una imagen sólida y confiable ante el público.

6. Uso de múltiples canales

Las estrategias de comunicación deben aprovechar diversos medios y plataformas, desde canales tradicionales como la prensa y la televisión hasta plataformas digitales y redes sociales. Kaplan y Haenlein (2010) subrayan la importancia de la multicanalidad en la comunicación moderna, ya que facilita la interacción y el alcance masivo del mensaje.

7. Medición y evaluación

Toda estrategia de comunicación debe incluir mecanismos de evaluación para medir su impacto y ejecutar ajustes necesarios. Cornelissen (2017) enfatiza que el análisis de métricas y retroalimentación del público permite optimizar futuras estrategias y mejorar los resultados

comunicacionales. Las estrategias de comunicación se caracterizan por su planificación, orientación a objetivos, adaptabilidad y segmentación del público. Su éxito depende de la coherencia en los mensajes, el uso de diversos canales y la evaluación constante de su impacto. En un entorno dinámico y digitalizado, contar con estrategias efectivas es clave para lograr una comunicación clara y persuasiva.

2.3.1.4. Dimensiones.

Canales y medios de comunicación

Los canales y medios de comunicación componen una dimensión fundamental dentro del proceso comunicativo, debido a que permiten establecer la vía mediante la cual la información es elaborada, codificada y transmitida desde el emisor hacia el receptor. En este sentido, Shannon y Weaver (1949), desde su modelo matemático de la comunicación, señalaron que la transmisión de un mensaje requiere de un canal que posibilite su circulación, siendo importante considerar aquellos factores que pueden afectar la claridad y comprensión de la información. Por ello, la selección adecuada del canal contribuye a reducir posibles interferencias y facilita que el mensaje llegue al receptor de manera efectiva.

Asimismo, desde la perspectiva de la comunicación organizacional, Weick (1995) sostiene que la comunicación trasciende la simple transmisión de información, puesto que interviene en la construcción de significados dentro de las organizaciones. En consecuencia, los canales y medios empleados adquieren un carácter estratégico, ya que su elección puede influir en la manera en que los miembros de una organización reciben, interpretan y responden a los mensajes. Por tanto, los canales y medios de comunicación representan un componente clave para la realización de una comunicación efectiva, ya que determinan las vías y recursos mediante los cuales se transmite la información. Su adecuada utilización requiere considerar aspectos como la claridad del mensaje, la credibilidad del emisor, las características del receptor y la pertinencia del canal seleccionado, con el propósito de favorecer una correcta interpretación del mensaje y alcanzar los objetivos comunicacionales. En esta línea, González, Medina e Iglesias (2017) destacan la relevancia de considerar las condiciones y características del proceso comunicativo para garantizar que la información sea transmitida y comprendida de manera adecuada.

Contenido y claridad del mensaje.

En el estudio de la comunicación, los conceptos de mensaje y contenido son fundamentales, ya que representan la información que se transmite entre un emisor y un receptor a través de distintos canales. Diferentes teóricos han definido estos términos desde diversas perspectivas. Castells (2001) en su teoría de la sociedad red, explica que el contenido en la era digital no solo se transmite de manera lineal, sino que es reconfigurado y reinterpretado por los receptores en un proceso dinámico.

Mientras que el mensaje es la unidad estructurada de comunicación que se transmite, el contenido es el significado o la información que se pretende compartir. Ambos elementos son fundamentales para la efectividad del proceso comunicativo y dependen de factores como la codificación, el canal de transmisión y la interpretación del recepto

Recepción e impacto

Es el proceso donde el receptor decodifica, descifra y asimila un mensaje emitido por un emisor. La manera en que se recibe el mensaje depende de factores individuales, culturales y contextuales. Shannon y Weaver (1949) refirieron que es un modelo de comunicación, la recepción es el momento en que el receptor decodifica el mensaje enviado a través de un canal. Si el mensaje se ve afectado por ruido, su comprensión puede verse distorsionada. Por lado, Lasswell (1948): En su modelo de comunicación, plantea que el impacto de un mensaje puede analizarse respondiendo a la pregunta "¿Con qué efecto?", destacando que los mensajes pueden persuadir, influir o generar cambios en la audiencia.

La recepción y el impacto de un mensaje son procesos clave en la comunicación. Mientras que la recepción se enfoca en cómo un mensaje es interpretado por el receptor, el impacto analiza los efectos y consecuencias que genera. Estos procesos están influenciados por el contexto social, la credibilidad del emisor, el canal de transmisión y las características del receptor.

2.3.2. Bases teóricas de la variable: Gestión de Riesgos de Desastres

2.3.2.1 Teorías y enfoques teóricos.

La Gestión de Riesgos de Desastres (GRD) es un campo interdisciplinario que estudia los procesos de caracterización, evaluación, mitigación y respuesta ante los peligros naturales y antropogénicos. A lo largo del tiempo, diversos enfoques y propuestas teóricas han sido esgrimidas para explicar y mejorar la manera en que las sociedades enfrentan los desastres.

Beck (1998) afirma que los riesgos derivados de sucesos naturales, tecnológicos y ambientales están presentes de manera continua en la sociedad contemporánea, lo que provoca vulnerabilidad y falta de certidumbre a nivel social. La administración del riesgo de desastres, en ese contexto, necesita estrategias de comunicación efectiva, coordinación institucional y prevención para mitigar las secuelas dañinas de las emergencias. Por su lado, Gómez Castro afirma que la comunicación del riesgo es una herramienta esencial para animar la intervención de los ciudadanos, aumentar la prevención y disminuir las vulnerabilidades ante circunstancias de desastre. papel que tiene la comunicación pública y la cultura preventiva en los procesos de gestión de desastres. (Gómez, 2017)

La teoría del riesgo y la vulnerabilidad es uno de los enfoques más impactantes en la administración del riesgo de catástrofes, la cual sostiene que los desastres no son meramente sucesos naturales, sino que su repercusión se encuentra determinada por elementos sociales, económicos y políticos. En su modelo "Presión y Liberación" (PAR, por sus siglas en inglés), Blaikie et al. (1994) detallan que el peligro de catástrofe proviene de la interacción entre una amenaza (natural o antrópica) y la fragilidad de la población. Resaltan que la vulnerabilidad se ve afectada por elementos estructurales tales como la pobreza, la carencia de infraestructura y la inequidad social.

La gestión de desastres se ha estructurado en un ciclo de cuatro fases, que permite organizar las acciones antes, durante y después de un evento catastrófico. Neal (1997) describe el periodo de la gestión de desastres, que comprende: a) Prevención y mitigación: Acciones para reducir el riesgo antes del desastre, b) Preparación: Capacitación y planificación para dar respuesta efectiva, c) Respuesta: Acciones oportunas tras una catástrofe para salvar vidas y d) Recuperación: Reconstrucción y rehabilitación después del evento. Este enfoque es

ampliamente utilizado por organismos como la ONU y la FEMA (Federal Emergency Management Agency).

Asimismo, desde la Teoría Situacional de la Comunicación de Crisis (SCCT por sus siglas en inglés), formulada por W. Timothy Coombs, argumenta que las organizaciones tienen que ajustar sus estrategias comunicativas en función al modelo de crisis y de la percepción pública creada. Según Coombs (2007) una gestión de comunicación apropiada disminuye la incertidumbre, aumenta la confianza institucional y optimiza las respuestas en situaciones de emergencia.

Por otro lado, la gestión de riesgos de desastres en el contexto institucional del COER Apurímac implica la capacidad de prevención, respuesta y recuperación frente a eventos adversos que afectan a la población. En este marco, la resiliencia se concibe como la facultad de las entidades y colectividades para resistir, adaptarse y recuperarse de situaciones de emergencia o desastre. C. S. Holling (1973) introdujo el concepto de resiliencia en los sistemas ecológicos, señalando que la capacidad de recobro depende de la adaptabilidad del sistema ante perturbaciones. Posteriormente, W. Neil Adger (2000) aplicó este enfoque a los sistemas sociales, sosteniendo que la resiliencia comunitaria constituye un elemento fundamental para mitigar los impactos de las calamidades y fortalecer la capacidad de adaptación. En el caso del presente estudio, las estrategias de comunicación desarrolladas por el COER Apurímac adquieren relevancia debido a que contribuyen a fortalecer la prevención, la coordinación interinstitucional y la respuesta de la población frente a escenarios catastróficos. Asimismo, este enfoque es promovido por la UNDRR, entidad que impulsa políticas orientadas al fortalecimiento de la resiliencia y la gestión preventiva en comunidades vulnerables.

La teoría del desarrollo sostenible y la minimización del riesgo de desastres también pueden ser discutidas; este planteamiento del desarrollo sostenible conecta el manejo de los riesgos de catástrofes con el desarrollo económico y la salvaguarda ambiental. Brundtland (1987), en el informe Nuestro futuro común, señala que para disminuir la vulnerabilidad y asegurar el bienestar a largo plazo, es necesario incorporar la gestión de desastres en las estrategias de desarrollo sostenible. Según Birkmann (2006), la administración del cambio climático y la planificación urbana sostenible son fundamentales para disminuir el impacto de los desastres en las comunidades más expuestas.

Además, también observamos la orientación de la Gobernanza en el Riesgo de Desastres. En esencia, resalta la importancia de las instituciones, las políticas gubernamentales y la implicación de la comunidad en la administración del riesgo. Tierney (2012) sostiene que los gobiernos deben implementar métodos de gobernanza participativa, incorporando a las comunidades, el sector privado y las entidades internacionales en las decisiones relacionadas con la administración de riesgos. Lavell y Maskrey (2014) sugieren un enfoque holístico donde la disminución del riesgo de catástrofes debe ser un componente esencial de las políticas de planificación del desarrollo y administración de los recursos naturales y medio ambiente.

En efecto, las teorías y enfoques en la GRD han evolucionado desde modelos centrados en la respuesta hasta enfoques más holísticos que consideran la vulnerabilidad, la resiliencia y la gobernanza. La integración de estos enfoques es clave para desarrollar estrategias más efectivas en la prevención y mitigación de desastres, asegurando un desarrollo sostenible y resiliente.

2.3.2.2 Importancia.

La GRD es un proceso fundamental para reducir la vulnerabilidad de los pueblos y minimizar el impacto de las catastrofes, ya sean de origen antrópico o natural. Su importancia radica en la capacidad de prevenir, mitigar, preparar, responder y recuperar a las sociedades ante desastres, promoviendo un desarrollo sostenible y resiliente.

1. Reducción de la Vulnerabilidad y Protección de Vidas

Uno de los principales objetivos de la GRD es disminuir la vulnerabilidad de las poblaciones ante eventos extremos. Wisner, Blaikie, Cannon y Davis (2004) afirman que los desastres no son solo fenómenos naturales, sino que su impacto depende de los contextos sociopolíticos de una comunidad. Por ello, implementar estrategias de reducción del riesgo ayuda a salvar vidas y proteger a las poblaciones más expuestas.

2. Desarrollo Sostenible y Resiliencia

La (UNDRR, 2015) señala que la gestión del riesgo debe integrarse en las políticas de desarrollo sostenible, ya que los desastres pueden frenar el progreso económico y aumentar la

pobreza. Brundtland (1987) destaca que un desarrollo sostenible solo es posible cuando se minimizan los riesgos ambientales y sociales que pueden desencadenar crisis humanitarias.

3. Protección de Infraestructura y Economía

Las catástrofes pueden causar graves daños a la infraestructura y generar pérdidas económicas significativas. Birkmann (2006) sostiene que la inversión en reducción del riesgo es más rentable que los costos de reconstrucción tras un desastre. Por ello, la planificación urbana resiliente y la adopción de normativas de construcción seguras son fundamentales para proteger la infraestructura crítica.

4. Mejora de la Respuesta y Recuperación

Una gestión de riesgos eficiente permite que los gobiernos y las comunidades tengan protocolos de respuesta rápida y efectiva ante emergencias. Neal (1997) describe el ciclo de gestión de desastres, que incluye la preparación, la prevención, la respuesta y la recuperación, asegurando que las sociedades puedan recuperarse más rápidamente tras un evento adverso.

5. Fomento de una Cultura de Prevención y Participación Comunitaria

La GRD no solo depende del Estado, sino también de la intervención positiva y activa de la sociedad. Tierney (2012) enfatiza que la gobernanza del riesgo debe incluir a comunidades, empresas y organizaciones internacionales para fortalecer la preparación y la resiliencia. Campañas de concienciación y educación ayudan a que la población adopte medidas preventivas y de autoprotección.

La GRD es elemental para reducir la vulnerabilidad, proteger vidas, fortalecer la resiliencia y garantizar un desarrollo sostenible. Invertir en estrategias de preparación y prevención no solo minimiza los impactos de los desastres, sino que también contribuye a la seguridad y bienestar de las sociedades a largo plazo.

2.3.2.3 Características

La GRD) es un proceso sistémico que busca mitigar la fragilidad de las comunidades y minimizar el impacto de eventos naturales o antropogénicos. Su enfoque abarca desde la

prevención hasta la recuperación, garantizando la seguridad y el desarrollo sostenible. A continuación, se presentan sus principales características:

1. ***Integralidad y Enfoque Sistémico***

La GRD no se centra únicamente en la respuesta ante desastres, sino que comprende todas las etapas del ciclo del riesgo: prevención, mitigación, preparación, respuesta y recuperación (Neal, 1997). Implica la coordinación entre diferentes sectores (gobiernos, organizaciones, comunidades y sector privado) para abordar las causas estructurales del riesgo.

2. ***Enfoque Preventivo y Reducción del Riesgo***

Uno de los principios clave de la GRD es la prevención. Según Wisner, Blaikie, Cannon y Davis (2004), los desastres no son solo fenómenos naturales, sino que su impacto está determinado por la vulnerabilidad social y económica. Por ello, la GRD busca reducir riesgos antes de que ocurran los eventos adversos, promoviendo infraestructura resiliente, planificación urbana y educación en gestión del riesgo.

3. ***Multidisciplinariedad e Intersectorialidad***

La GRD involucra diversas disciplinas como la ingeniería, geografía, sociología, economía, salud y gestión ambiental (Birkmann, 2006). Además, requiere la participación de múltiples actores, incluyendo gobiernos, sociedad civil, organismos internacionales y sector privado (Tierney, 2012).

4. ***Participación Comunitaria y Gobernanza***

Una GRD no puede ser efectiva sin la contribución activa de las comunidades. Según Lavell y Maskrey (2014), los procesos de reducción del riesgo deben considerar el conocimiento local y la capacidad organizativa de la sociedad civil. Una gobernanza eficaz implica la asistencia entre todos los niveles de gobierno, ONG y sociedad civil.

5. ***Adaptabilidad y Resiliencia***

La capacidad de adaptación a nuevos riesgos es una característica clave de la GRD. Adger (2000) plantea que la resiliencia es fundamental para enfrentar cambios climáticos, crisis

económicas y otros factores de riesgo. Estrategias de adaptación incluyen la implementación de alertas tempranas, la diversificación económica y el fortalecimiento de infraestructuras.

6. Uso de Tecnología e Innovación

El uso de tecnologías como sistemas de información geográfica (SIG) inteligencia artificial, sensores remotos y análisis de big data es elemental para la valoración del riesgo y la planificación de respuestas eficaces (Castells, 2001). Estas herramientas permiten prever amenazas y tomar decisiones basadas en evidencia.

7. Vinculación con el Desarrollo Sostenible

La GRD está estrechamente ligada a la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de la ONU y al Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030. Brundtland (1987) señala que el desarrollo sostenible solo es posible si se minimizan los riesgos ambientales y sociales que pueden generar desastres.

La GRD se caracteriza por su enfoque integral, preventivo, multidisciplinario y participativo. Su éxito depende de la colaboración entre diferentes actores, el uso de tecnología y la adaptación constante a nuevos desafíos. Estas características hacen que la GRD sea un pilar primordial para la seguridad y el progreso sostenible de las sociedades.

2.3.2.4 Dimensiones.

Prevención y prospectiva

Son aquellas acciones y medidas adjudicadas para impedir o subyugar la ocurrencia de desastres antes de que sucedan. Se centra en la mitigación de riesgos mediante políticas, planificación y educación y la prospectiva es el análisis de escenarios futuros para anticipar riesgos y diseñar estrategias preventivas. Se utiliza en la planificación y formulación de políticas de largo plazo. UNDRR (2015)

Mientras que la prevención busca reducir el riesgo antes de que ocurra un desastre mediante medidas concretas, la prospectiva permite anticipar y planificar escenarios futuros

para fortalecer la resiliencia. Ambos conceptos son esenciales en la GRD, ya que garantizan una respuesta proactiva y eficaz ante posibles amenazas.

Respuesta reactiva

En el ámbito de la GRD, los conceptos de reactiva y respuesta están relacionados con las acciones tomadas después de ocurrida un desastre. Se centran en la reacción inmediata para minimizar los daños y asistir a las poblaciones afectadas. Alexander (2002) resalta que una respuesta eficaz debe ser rápida, coordinada y basada en información precisa sobre la magnitud de la catástrofe y las necesidades de los pobladores afectados. El término reactivo en la gestión del riesgo se refiere a aquellas estrategias que se implementan después de que ocurre un desastre, en lugar de anticiparse a él. Se asocia con una falta de planificación preventiva, enfocándose en la atención de emergencias y la recuperación (UNDRR, 2015).

La dimensión reactiva implica actuar después del desastre, sin planificación previa, mientras que la respuesta es la acción inmediata y organizada tras un evento adverso. Para mejorar la GRD, se recomienda combinar una respuesta eficiente con estrategias preventivas y prospectivas que reduzcan la necesidad de actuar de manera reactiva.

Rehabilitación y construcción

En el contexto de GRD y el desarrollo urbano y social, los conceptos de reposición y construcción son clave en la fase de recuperación tras un desastre. Estos términos están relacionados con la restauración de infraestructuras, servicios y condiciones de vida afectadas por eventos adversos. La rehabilitación se refiere al proceso de recuperación a corto y mediano plazo después de una catástrofe, con el propósito de reponer las funciones básicas de una comunidad y su infraestructura. Implica la reparación de daños, la restauración de servicios esenciales y la recuperación social y económica y la construcción se refiere al proceso de edificación de infraestructura, ya sea en el contexto de la reconstrucción post-desastre o del desarrollo urbano y económico. En la gestión del riesgo de desastres, la construcción debe basarse en principios de seguridad, sostenibilidad y resiliencia. (UNDRR, 2015) La rehabilitación se enfoca en la recuperación inmediata tras un desastre, restaurando servicios básicos y condiciones de vida, mientras que la construcción es un proceso a más largo plazo

que busca edificar infraestructura segura y resiliente. Ambos son fundamentales en la recuperación post-desastre y en el progreso sostenible de las comunidades.

2.4 Definición de términos básicos

Comunicación. "El proceso de transmisión de un mensaje desde una fuente a un receptor a través de un canal, en el que pueden presentarse interferencias o ruidos" (Shannon & Weaver, 1949, p. 5).

Estrategia. “La estrategia consiste en establecer los objetivos y metas fundamentales de una empresa a largo plazo, así como determinar las acciones que se tomarán y la distribución de recursos que se requieren para alcanzarlos" (Chandler, 1962, p. 13)

Desastre. “Un desastre es una interrupción severa del funcionamiento de una sociedad o comunidad que provoca pérdidas económicas, ambientales, materiales o humanas y que excede la capacidad de la comunidad afectada para enfrentarla con sus propios recursos". (UNDRR, 2015, p. 16).

Riesgo. “Es la probabilidad de que se presenten pérdidas, daños o consecuencias negativas debido a la interacción de una amenaza con condiciones de vulnerabilidad"” (UNDRR, 2015, p. 16).

Centro de operaciones. “Un Centro de Operaciones de Emergencia (EOC) es una instalación centralizada donde el personal coordina la respuesta a incidentes, apoya a las agencias en el manejo de emergencias y facilita la toma de decisiones basada en información en tiempo real” (INDECI, 2024)

Administración pública: “Instituciones que forman el gobierno central, los gobiernos regionales, los gobiernos regionales y los organismos autónomos” (Pérez, 2019, p. 7).

Gestión: “Es un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la gestión y dirección de una organización y el desarrollo de actividades y responsabilidades sobre los procesos, recursos, productos y resultados”. (Álvarez, 2016, p. 20).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el 2025.

3.1.2. Hipótesis específicas

Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la prevención y prospectiva de la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el año 2025.

Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la respuesta reactiva de la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el año 2025.

Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la rehabilitación y reconstrucción de la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el año 2025.

3.2 Variables de investigación

3.2.1 Identificación y definición

Identificación

Variable independiente: Estrategias de comunicación
Variable dependiente: Gestión de riesgos de desastres

Definición conceptual

Estrategias de Comunicación

"Conjunto de acciones planificadas y coordinadas que buscan optimizar la transmisión de mensajes para alcanzar objetivos específicos dentro de una organización o contexto determinado. Estas estrategias involucran la elección de canales, mensajes y técnicas adecuadas para lograr una comunicación efectiva con los diferentes públicos", (Costa, 2001)

Gestión de Riesgos de Desastres.

Es un proceso integral y perpetuo que implica la identificación, análisis y reducción de riesgos asociados a eventos peligrosos, con el fin de menguar sus impactos en la comunidad y el medio ambiente. Incluye acciones de prevención, mitigación, preparación, respuesta y recuperación, las cuales deben ser implementadas de manera coordinada por instituciones gubernamentales, organizaciones civiles y la comunidad en general. (Lavell & Maskrey , 2019)

Definición operacional

Estrategias de Comunicación

Se realizó utilizando tres dimensiones (Canales y medios de comunicación, Contenido y claridad del mensaje, así como Recepción e impacto), cuatro indicadores por cada dimensión y dos preguntas para cada indicador. Se empleó la técnica de encuesta junto con el instrumento de cuestionario, aplicando la escala nominal para medir, además de la escala ordinal Likert.

Gestión de Riesgos de Desastres

Se desarrolló utilizando tres dimensiones (Rehabilitación y construcción, Respuesta reactiva y Prevención y prospectiva) y cuatro indicadores para cada dimensión, así como dos preguntas para cada uno de estos indicadores. Para ello se empleó el instrumento del cuestionario y la técnica de encuesta, aplicando la escala de medición nominal con la escala ordinal Likert.

3.2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: Estrategias de comunicación

Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de medición	Niveles y rangos
Canales y medios de comunicación	Frecuencia del mensaje institucional	1.- ¿Con qué frecuencia el COER Apurímac utiliza diversos canales de comunicación (radio, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.) para informar a la población sobre riesgos de desastres? 2.- ¿Considera que la frecuencia de los mensajes institucionales utilizados por el COER Apurímac son accesibles para toda la población, incluyendo áreas rurales y personas con discapacidades?	Escala ordinal Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Bueno 89 - 120 Regular 56 - 88 Malo 24 – 55 **Variable I.**
	Uso de canales de comunicación oficiales	3.- ¿Los mensajes transmitidos a través de los canales de comunicación del COER Apurímac son claros y comprensibles para la población en general? 4.- ¿Considera que el COER Apurímac utiliza adecuadamente los medios digitales (como redes sociales y aplicaciones móviles) para difundir información sobre riesgos de desastres?		
	Nivel de capacitación y preparación del equipo comunicador	5.- ¿El equipo encargado de la comunicación institucional recibe capacitación periódica para mejorar sus habilidades y conocimientos? 6.- ¿El personal de comunicación aplica buenas prácticas y técnicas adecuadas en la emisión de mensajes institucionales?		Bueno 31 - 40 Regular 20 - 30 Malo 8 – 19 **Dimensiones 1,2 y3**
	Emisión de mensajes preventivos	7.- ¿La institución emite mensajes preventivos con la frecuencia necesaria para mantener informada a la comunidad? 8.- ¿Cree que la población participa activamente y preventivamente en las campañas de comunicación del COER Apurímac sobre riesgos de desastres a través de los canales disponibles?		
Contenido y claridad del mensaje	Claridad y comprensibilidad del mensaje	9.- ¿Considera que los mensajes emitidos por el COER Apurímac durante situaciones de riesgo son claros y fáciles de entender? 10.- ¿Los mensajes del COER Apurímac utilizan un lenguaje técnico que dificulta su comprensión por parte de la población general?		
	Relevancia y adecuación del contenido	11.- ¿La información proporcionada por el COER Apurímac es relevante y adaptada a las necesidades específicas de las comunidades en riesgo? 12.- ¿Los mensajes del COER Apurímac incluyen instrucciones claras y adecuadas sobre las acciones a seguir en caso de desastre?		
	Uso de elementos visuales y gráficos en la comunicación	13.- ¿Los elementos visuales y gráficos proporcionados por el COER Apurímac son coherentes y consistentes a través de los diferentes canales de comunicación? 14.- ¿Los mensajes visuales y gráficos emitidos por el COER Apurímac son culturalmente apropiados y respetan las tradiciones locales?		

	Consistencia del mensaje en diferentes medios de comunicación	15.- ¿La información proporcionada por el COER Apurímac es actualizada y refleja las condiciones más recientes de riesgo? 16.- ¿Los mensajes del COER Apurímac utilizan diversos formatos (texto, imágenes, audio, video) para facilitar la comprensión de la información?		
Recepción e impacto	Nivel de comprensión del mensaje por la población	17.- ¿La población comprende con facilidad los mensajes emitidos por la institución? 18.- ¿Los mensajes institucionales del COER Apurímac evitan confusión o malinterpretaciones en la audiencia?		
	Grado de aceptación y confianza en la información emitida	19.- ¿La población confía en la veracidad de la información emitida por la institución? 20.- ¿Los mensajes institucionales son bien recibidos y aceptados por la audiencia a la que van dirigidos?		
	Cambio de comportamiento o aplicación de medidas preventivas	21.- ¿Los mensajes emitidos por COER Apurímac influyen en la adopción de medidas preventivas por parte de la población? 22.- ¿La información transmitida motiva cambios positivos en el comportamiento de la audiencia respecto a la prevención de riesgos?		
	Alcance y participación de la comunidad en las estrategias de comunicación	23.- ¿Los mensajes institucionales llegan de manera efectiva a la mayoría de la comunidad? 24.- ¿La comunidad participa activamente en las iniciativas y actividades promovidas por las estrategias de comunicación del COER Apurímac?		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable: Gestión de riesgos de desastres.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Prevención y prospectiva	Nivel de conocimiento de la población sobre riesgos y medidas preventivas	1.- ¿La población conoce los riesgos a los que está expuesta en su comunidad? 2.- ¿Las personas saben qué medidas preventivas deben tomar ante una posible situación de desastre?	Escala ordinal Siempre = 1 Casi siempre = 2 A veces = 3 Casi nunca = 4 Nunca = 5	Bajo 89 - 120 Medio 56 - 88 Alto 24 – 55 **Variable II.** Deficiente 31 - 40 Regular 20 - 30 Eficiente 8-19 **Dimensiones 1,2 y3**
	Implementación de planes de prevención en comunidades y sectores vulnerables	3.- ¿Se implementan planes de prevención en las comunidades y sectores vulnerables de manera efectiva? 4.- ¿Las comunidades en situación de riesgo reciben orientación y apoyo para aplicar planes de prevención ante desastres?		
	Uso de herramientas tecnológicas y sistemas de alerta temprana	5.- ¿Se utilizan herramientas tecnológicas para monitorear y prevenir riesgos de desastres en la comunidad? 6.- ¿Los sistemas de alerta temprana son activados y comunicados oportunamente a la población ante posibles emergencias?		
	Participación ciudadana en actividades de capacitación y simulacros	7.- ¿La ciudadanía participa activamente en las capacitaciones sobre prevención de desastres organizadas por las autoridades? 8.- ¿Los simulacros de emergencia cuentan con la asistencia y compromiso de la comunidad?		
Respuesta Reactiva	Tiempo de respuesta ante emergencias	9.- ¿Los equipos de respuesta atienden las emergencias de manera oportuna tras ser alertados? 10.-¿La población recibe asistencia inmediata por parte de las autoridades en situaciones de desastre?		
	Coordinación interinstitucional en la atención de desastres	11.- ¿Las instituciones responsables de la atención de desastres trabajan de manera coordinada durante una emergencia? 12.- ¿La comunicación entre las diferentes entidades involucradas en la gestión de desastres es efectiva y oportuna?		
	Disponibilidad y acceso a recursos de emergencia	13.- ¿Los recursos necesarios para la atención de emergencias (equipos, suministros, personal) están disponibles cuando se requieren? 14.- ¿La población afectada por desastres tiene acceso oportuno a los recursos de emergencia proporcionados por las autoridades?		
	Nivel de efectividad en la difusión de información durante la emergencia	15.- ¿La información oficial sobre la emergencia se difunde de manera clara y oportuna a la población? 16.- ¿Los canales de comunicación utilizados durante la emergencia permiten que la comunidad reciba instrucciones precisas y confiables?		
Rehabilitación y construcción	Tiempo de ejecución de las acciones de rehabilitación	17.- ¿Las acciones de rehabilitación se inician de manera oportuna después de una emergencia o desastre?		

		18.- ¿Los procesos de reconstrucción y recuperación se ejecutan dentro de los plazos establecidos por las autoridades?		
	Restablecimiento de servicios esenciales en zonas afectadas	19.- ¿Los servicios esenciales (agua, electricidad, salud, transporte) se restablecen oportunamente en las zonas afectadas por desastres? 20.- ¿Las autoridades garantizan el acceso rápido a los servicios básicos en las comunidades impactadas por emergencias?		
	Nivel de aplicación de criterios de reconstrucción segura	21.- ¿Los procesos de reconstrucción en las zonas afectadas incorporan criterios de seguridad y resiliencia ante futuros desastres? 22.- ¿Las construcciones realizadas después de un desastre cumplen con normativas de seguridad y reducción de riesgos?		
	Participación de la comunidad en el proceso de reconstrucción	23.- ¿La comunidad participa activamente en la planificación y ejecución de las acciones de reconstrucción tras un desastre? 24.- ¿Las autoridades y organizaciones involucradas en la reconstrucción toman en cuenta las necesidades y opiniones de la población afectada?		

3.3 Métodos de investigación

Se empleó el método hipotético-deductivo, de modo que se observó el fenómeno en estudio y se establecieron hipótesis para después explicarlo e intentar rechazar la hipótesis nula y admitir la alterna, con el fin de esclarecer la causa del fenómeno a partir de las conclusiones obtenidas. "El método hipotético-deductivo se inicia con la formulación de hipótesis y tiene como objetivo refutarlas o falsificarlas, deduciendo conclusiones a partir de ellas que deben ser cotejadas con los hechos". (Bernal, 2010, p. 76**).**

3.4. Tipo, nivel y diseño de investigación

Enfoque, es el cuantitativo. El marco deductivo y lógico es la base del enfoque cuantitativo. Intenta plantear hipótesis e interrogantes de investigación desde el principio para después someterlas a prueba a través de la medición estandarizada y el análisis numérico y estadístico. Es un enfoque estructurado, reduccionista, objetivista y orientado a la generalización mediante muestras representativas. (Hernández, et al., 2014).

Tipo: Es de tipo básica, porque se hará uso de teorías y conocimientos existentes. “busca ampliar el conocimiento sin una aplicación práctica inmediata, centrándose en teorías, leyes y principios. Es la base de otras investigaciones más orientadas a lo aplicado” (Calderón y Piñeiro, 2003, p. 53).

Nivel: Fue de nivel correlacional descriptivo; se identificaron hechos, situaciones y rasgos de las variables planteadas en la investigación y se midieron para establecer el nivel de interrelación. "El descriptivo tiene como objetivo detallar las cualidades y propiedades del fenómeno. Aunque describe estilos de un grupo o población, no responde a la pregunta de investigación. En cambio, el alcance correlacional busca dar respuesta a las preguntas y vincula dos variables para establecer una relación estadística”. (Hernández, et al., 2014, pp. 92-93).

Diseño: Se clasifica como de diseño no experimental y transversal, dado que se examinarán y estudiarán los hechos y fenómenos tal como ocurren en la realidad sin modificar las variables. “El diseño no experimental es un tipo de investigación que se lleva a cabo sin alterar las variables, simplemente se estudia el fenómeno en su contexto natural”. Hernández, et al. (2014), p. 152. Y diseño transversal, debido a que recopilaremos datos en un momento específico y durante un período de tiempo determinado. "Los estudios transversales recolectan datos en un momento único y específico". (Hernández, et al., 2014, p. 154).

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Estuvo integrada por 45 servidores y funcionarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional Apurímac cuya sede central está ubicada en la provincia de Abancay y municipios provinciales y distritales del departamento de Apurímac. “Una población es un conjunto total de individuos, objetos o eventos que tienen las mismas características”. (Hernández, et al., 2014, p. 174).

Tabla 1 *Población de estudio*

COER	**Cantidad**
- Centro de Operaciones de Emergencia de Regional	09
- Dirección Regional de Defensa Nacional y Defensa Civil Apurímac	10
- Comité Regional de Seguridad Ciudadana Apurímac	02
- Jefes de Defensa Civil de Municipios Provinciales y Distritales.	24
TOTAL	**45**

3.5.2 Muestra

Estuvo conformada por 45 servidores y funcionarios de Defensa Civil Apurímac, jefes de defensa civil de gobiernos locales involucrados con la labor del COER Apurímac; dado que los colaboradores fueron escogidos en función de criterios de accesibilidad, disponibilidad y proximidad del investigador. “Una muestra es una colección de objetos y sujetos procedentes de una población; es decir un subgrupo de la población, si cumple con ciertas especificaciones” (Monje, 2011, p. 124).

3.5.3 Muestreo

Se trató de un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que significa que la investigadora eligió deliberadamente, ya que no todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. “La técnica de elegir las unidades o elementos que conforman la muestra a partir de una población estadística se conoce como muestreo. El muestreo no probabilístico es un procedimiento en el que no todas las unidades cuentan con la misma probabilidad de ser parte de la muestra.”. (Monje, 2011, p. 128).

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta. Considerando que "las técnicas constituyen el componente abstracto de la recopilación de datos". (Hernández, et al., 2014, p. 198).

Instrumentos

El cuestionario que constaba de 48 ítems se aplicó a los servidores y funcionarios involucrados con el trabajo del COER Apurímac. Las alternativas de respuesta estaban compuestas por cinco niveles de escala ordinal de Likert. Recordemos que "un cuestionario es una herramienta especializada para recopilar datos, en la cual los investigadores registran información de la unidad de análisis". (Hernández, et al., 2014, p. 217).

Validez del instrumento

Validez, para Sampieri et. Al (2014) implica que una herramienta de medición efectivamente mida aquello que tiene la intención de medir. En otras palabras, se refiere a que los resultados obtenidos sean fieles y reflejen con exactitud el concepto que se desea evaluar.

Tabla 2 *Validación de juicio de expertos*

N° Ord	Apellidos y nombres	Puntaje	Valoración
1	Mg. Mario Ramos Anampa	50	Válido, aplicar
2	Mag. Javier Sabino Baca Aiquipa	50	Válido, aplicar
3	Mag. Julio Ortíz Rojas	50	Válido, aplicar

Nota: Ficha de validación de los expertos.

La validación estuvo dada por comunicadores o especialistas con grado de magister o doctor. Las cuales se anexan al presente estudio.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento de medición, al aplicarse repetidamente al mismo sujeto u objeto bajo condiciones similares, arroja resultados consistentes y coherentes. (Hernández, et al., 2014).

Tabla 3 Confiabilidad de la estrategia de comunicación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	24

Nota: Base Datos.

La Tabla 3, que muestra las estadísticas de fiabilidad de la variable donde indica que el coeficiente de confiabilidad, moderado con el Alfa de Cronbach, es de 0.770, lo que representa un nivel de fiabilidad fuerte.

Tabla 4 Confiabilidad de la variable gestión de riesgos de desastres

Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	24

Fuente: Base Datos

En la tabla que presenta las estadísticas de fiabilidad de la variable en la prueba piloto, se verificó que el coeficiente de confiabilidad, medido a través del Alfa de Cronbach, alcanza un valor de 0.772, lo que indica un nivel de fiabilidad fuerte.

3.7 Técnicas de procesamiento de datos

La estadística descriptiva se desarrolló utilizando Microsoft Excel para tabular los datos y luego el software SPSS, donde se codificaron los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas a los funcionarios del COER Apurímac. Todo esto con el fin de generar gráficos y tablas, así como analizar e interpretar cada uno de ellos para llegar a una conclusión.

También se utilizó la estadística inferencial, por lo que se administró a los funcionarios del COER Apurímac un cuestionario de 24 ítems que incluía las cinco opciones de respuesta de la escala ordinal de Likert. El cuestionario fue validado a través del Alfa de Cronbach para asegurar su validez y luego se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, ya que el tamaño de la muestra era inferior a 50.

Procedimiento de recopilación de datos

Los datos se obtendrán a través de la siguiente ruta:

a) Instrumentos de recolección de datos: La tesis se desarrolló con una encuesta en escala de Likert.

"Escala de Likert se ubica dentro de los diversos tipos de instrumentos de medición en la investigación cuantitativa, la escala psicométrica utilizada comúnmente en cuestionarios y corresponde a un nivel de medición ordinal" (Bedoya, 2017, p. 31).

- **Preparación de los ítems iniciales:** Se elaboró 48 enunciados afirmativos y negativos un ítem por cada indicador de la investigación.
- **Distribución de los ítems a una muestra típica de la población cuyas actitudes queremos medir:** Se solicitó a los empleados que expresen su acuerdo o desacuerdo con cada uno de los elementos. pidió a los trabajadores que indiquen su desacuerdo o acuerdo sobre cada ítem.
- **Observación y elección de los ítems:** Se empleó la escala de Likert para que los empleados expresen su acuerdo o desacuerdo con las siguientes opciones de respuesta:

1. Siempre
2. Casi Siempre
3. A veces
4. Casi Nunca
5. Nunca

- **Análisis estadístico e interpretación de los datos:** Los datos recopilados por medio de la aplicación de técnicas, fueron sometidos a un análisis estadístico. El primer paso fue tabular en Microsoft Excel, donde se organizaron y tabularon para su posterior procesamiento en SPSS. Finalmente, logramos obtener las cifras con sus descripciones e interpretaciones correspondientes y calcular la confiabilidad del instrumento y los grados de correlación. El SPSS es una herramienta informática ampliamente conocida y utilizada en las investigaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados

Los hallazgos se analizan en este capítulo de acuerdo con los objetivos del estudio, los cuales se llevaron a cabo utilizando la información proporcionada por una encuesta hecha a 45 empleados y miembros del Centro de Operaciones de Emergencia Regional Apurímac. La encuesta abarcó 24 preguntas acerca de tácticas de comunicación y otras 24 sobre el manejo de riesgos frente a desastres. Para asegurar que los objetivos de la investigación se cumplieran, estas preguntas fueron comprobadas y validadas en términos de fiabilidad.

Los datos obtenidos fueron organizados y procesados utilizando estadística inferencial y descriptiva, la cual se incluyó en tablas de frecuencia e ítems agrupados en dimensiones y variables para entender los resultados.

Tabla 5 *Estrategias de Comunicación y Gestión de Riesgos de Desastres*

			Gestión de Riesgos de Desastres			
			Eficiente	Regular	Deficiente	Total
Estrategias de Comunicación	Alto	f	29	9	1	39
		% del total	64,4%	20,0%	2,2%	86,7%
	Medio	f	1	2	1	4
		% del total	2,2%	4,4%	2,2%	8,9%
	Bajo	f	2	0	0	2
		% del total	4,4%	0,0%	0,0%	4,4%
Total		f	32	11	2	45
		% del total	71,1%	24,4%	4,4%	100,0%

Nota: Elaboración propia.

Según lo evidenciado, se calcula que el 86.7% (39) de los funcionarios a los que se les realizó la encuesta opina que la estrategia de comunicación en el COER es alta. Bajo esa misma línea, el 8.9% (4) opina que es medio y solo el 4,4% (2) piensa que es bajo. En cuanto a la gestión de riesgos de desastres, se ha observado que el 71,1% (32) califica la gestión de riesgos como de nivel eficiente, mientras que el 24.4% (11) la considera regular y el 4.4%(2) indica que es deficiente.

Tabla 6 *Estrategias de Comunicación y Prevención y Prospectiva*

			Prevención y prospectiva			
			Eficiente	Regular	Deficiente	Total
Estrategias de Comunicación	Alto	f	14	21	4	39
		% del total	31,1%	46,7%	8,9%	86,7%
	Medio	f	0	4	0	4
		% del total	0,0%	8,9%	0,0%	8,9%
	Bajo	f	1	1	0	2
		% del total	2,2%	2,2%	0,0%	4,4%
Total		f	15	26	4	45
		% del total	33,3%	57,8%	8,9%	100,0%

Nota: Elaboración propia.

Como se puede apreciar, la mayoría de los funcionarios consideran la estrategia de comunicación tiene un nivel alto 86,7% (39) y un 8.9% (4) refiere que medio y solo el 4,4% (2) indican que la estrategia de comunicación tiene un nivel bajo. Además, la dimensión de prevención y prospectiva se caracteriza por ser regular representado por un 57,8% (26), mientras que únicamente el 33,3% (15) dice que es eficiente y solo un 8,9% (4) dice que es deficiente. Entonces refieren que la estrategia de comunicación tiene un papel regular en la prevención y prospectiva.

Tabla 7 *Estrategias de Comunicación y Respuesta Reactiva*

			Respuesta Reactiva			
			Eficiente	Regular	Deficiente	Total
Estrategias de Comunicación	Alto	f	24	14	1	39
		% del total	53,3%	31,1%	2,2%	86,7%
	Medio	f	0	3	1	4
		% del total	0,0%	6,7%	2,2%	8,9%
	Bajo	f	0	2	0	2
		% del total	0,0%	4,4%	0,0%	4,4%
Total		f	24	19	2	45
		% del total	53.3%	42,2%	4,4%	100,0%

Nota: Elaboración propia.

Como se puede apreciar, la mayoría de los funcionarios consideran las estrategias de comunicación tiene un nivel alto 86,7% (39) y un 8.9% (4) refiere que medio y solo el 4,4% (2) indican que la estrategia de comunicación tiene un nivel bajo. Además, la dimensión de

respuesta reactiva se caracteriza por ser eficiente representado por un 53,3% (24), mientras que únicamente el 42,2% (19) dice que es eficiente y solo un 4,4% (2) dice que es deficiente. Entonces refieren que la estrategia de comunicación tiene un papel óptimo en la respuesta reactiva.

Tabla 8 *Estrategias de Comunicación y Rehabilitación y Construcción*

			Rehabilitación y construcción			
			Eficiente	Regular	Deficiente	Total
Estrategias de Comunicación	Alto	f	15	21	3	39
		% del total	33,3%	46,7%	6,7%	86,7%
	Medio	f	1	2	1	4
		% del total	2,2%	4,4%	2,2%	8,9%
	Bajo	f	1	1	0	2
		% del total	2,2%	2,2%	0,0%	4,4%
Total		f	17	24	4	45
		% del total	37,8%	53,3%	8,9%	100,0%

Nota: Elaboración propia.

Como se puede apreciar, la mayoría de los funcionarios consideran las estrategias de comunicación tiene un nivel alto 86,7% (39) y un 8.9% (4) refiere que medio y solo el 4,4% (2) indican que la estrategia de comunicación tiene un nivel bajo. Además, la dimensión de rehabilitación y reconstrucción. se caracteriza por ser regular representado por un 53,3% (24), mientras que únicamente el 37,8% (17) dice que es eficiente y solo un 8,9% (4) dice que es deficiente. Entonces refieren que la estrategia de comunicación, los funcionarios consideran que tiene un papel regular en la rehabilitación y reconstrucción.

4.2 Contrastación de hipótesis

Es esencial estudiar la simetría o asimetría del conjunto de datos en el campo de la estadística inferencial. Esto implica el uso de indicadores estadísticos para determinar la normalidad de la variable en función del tamaño de la muestra. La prueba de Kolmogorov Smirnov es adecuada para muestras que exceden los 50, en cambio la prueba de Shapiro-Wilk es recomendada para las que son inferiores a 50. Por esta razón, se empleó este último dato, ya que nuestra muestra está compuesta por 45 servidores.

Tabla 9 *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias de comunicación	,872	45	,600
Gestión de riesgos de desastres	,940	45	,210

Nota: Elaboración propia.

Los datos muestran una conducta normal, teniendo en cuenta el tamaño de la muestra de 45 elementos. Es así que se aplicó la prueba de Shapiro Wilk, la cual mostró un valor de significancia (valor p) de 0.60 superior a 0.05 tanto para las variables de estrategias de comunicación como de gestión de riesgos de desastres. Por lo tanto, es necesario utilizar métodos paramétricos para contrastar las hipótesis. Por esta razón, utilizaremos el coeficiente de R de Pearson.

4.2.1. Contraste de hipótesis general

Ho: Las estrategias de comunicación no influyen significativamente en la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, en el año 2025.

H_1: Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, en el año 2025.

Tabla 10 *Coeficiente de correlación entre estrategias de comunicación y gestión de riesgos de desastres.*

		Estrategias de Comunicación	Gestión de Riesgos de Desastres
Estrategias de Comunicación	Correlación de Pearson	1	,110
	Sig. (bilateral)		,474
	N	45	45
Gestión de Riesgos de Desastres	Correlación de Pearson	,110	1
	Sig. (bilateral)	,474	
	N	45	45

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 10 evidencia, mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, una relación positiva muy baja entre las estrategias de comunicación y la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, 2025 (r = 0,110), además de un nivel de significancia bilateral de p = 0,474, valor superior a 0,05, lo que indica que no existe una influencia estadísticamente significativa entre ambas variables. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, concluyéndose que las estrategias de comunicación implementadas en el COER Apurímac no influyen significativamente en la gestión de riesgos de desastres durante el año 2025.

Respecto a este resultado, los datos también sugieren que las tácticas de comunicación llevadas a cabo por el COER Apurímac tienen un enfoque mayormente reactivo, centrado más en la difusión de alertas y la atención a emergencias que en la generación de una cultura sostenida de prevención y prospectiva. La situación es consistente con lo que propone Ulrich Beck , quien argumenta las instituciones modernas tienen problemas para manejar riesgos complejos a causa de restricciones estructurales y de la exigencia de combinar procesos técnicos con sistemas eficientes de gobernanza y comunicación. De manera similar, W. Timothy Coombs indica que la comunicación institucional solo produce efectos relevantes si se encuentra relacionada con políticas de la organización, liderazgo y capacidad técnica de respuesta.

En cambio, la escasa influencia encontrada también podría estar vinculada a elementos específicos del contexto regional de Apurímac, como, por ejemplo: problemas para coordinar entre instituciones, falta de capacitación especializada, carencias en infraestructura tecnológica y dispersión geográfica. Por lo tanto, a pesar de que la comunicación es un mecanismo relevante en la administración de riesgos de desastres, los hallazgos indican que su eficacia está condicionada a que se integra con habilidades técnicas, recursos institucionales y procesos de planificación estratégica, que hagan posible el fortalecimiento integral del manejo del riesgo en el COER Apurímac.

4.2.2. Contraste de hipótesis específica 1

HE1o: Las estrategias de comunicación no influyen significativamente en la prevención y prospectiva de la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, en el año 2025.

HE1a: Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la prevención y prospectiva de la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, en el año 2025.

Tabla 11 *Coeficiente de correlación entre estrategias de comunicación y prevención y prospectiva*

		Estrategias de Comunicación	Prevención y prospectiva
Estrategias de Comunicación	Correlación de Pearson	1	,128
	Sig. (bilateral)		,403
	N	45	45
Prevención y prospectiva	Correlación de Pearson	,128	1
	Sig. (bilateral)	,403	
	N	45	45

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 11 evidencia, mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, una relación positiva muy baja entre las estrategias de comunicación y la dimensión prevención y prospectiva de la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, 2025 (r = 0,128), además de un nivel de significancia bilateral de p = 0,403, valor superior a 0,05, lo que prueba que la influencia detectada no es significativa desde el punto de vista estadístico. Por lo tanto, se admite la hipótesis nula específica y se niega la hipótesis alterna. Se concluye que las tácticas de comunicación no tienen un impacto importante en la prevención y prospectiva del manejo de riesgos de desastres en el COER Apurímac para el año 2025.

4.2.3. Contraste de hipótesis específica 2

HE1o: Las estrategias de comunicación no influyen significativamente en la respuesta reactiva de la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, en el año 2025.

HE1a: Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la respuesta reactiva de la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, en el año 2025.

Tabla 12 *Coeficiente de correlación entre las estrategias de comunicación y la respuesta reactiva*

		Estrategia de Comunicación	Respuesta Reactiva
Estrategia de Comunicación	Correlación de Pearson	1	,336*
	Sig. (bilateral)		,024
	N	45	45
Respuesta Reactiva	Correlación de Pearson	,336*	1
	Sig. (bilateral)	,024	
	N	45	45

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 12 evidencia, mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, una relación positiva baja entre las estrategias de comunicación y la dimensión respuesta reactiva de la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, 2025 (r = 0,336), además de un nivel de significancia bilateral de p = 0,024, valor inferior a 0,05, lo cual evidencia que la relación

hallada tiene una importancia estadística. Por lo tanto, la hipótesis alterna es aceptada y la hipótesis nula específica es rechazada; se llega a la conclusión de que las estrategias comunicativas tienen un impacto importante en la reacción reactiva de gestión de riesgos de desastres del COER Apurímac a lo largo del año 2025.

4.2.4. Contraste de hipótesis específica 3

HE1o: Las estrategias de comunicación no influyen significativamente en la rehabilitación y reconstrucción de la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, en el año 2025.

HE1a: Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la rehabilitación y reconstrucción de la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, en el año 2025.

Tabla 13 *Coeficiente de correlación entre las estrategias de comunicación y la respuesta reactiva*

		Estrategias de Comunicación	Rehabilitación y reconstrucción
Estrategias de Comunicación	Correlación de Pearson	1	,024
	Sig. (bilateral)		,873
	N	45	45
Rehabilitación y reconstrucción	Correlación de Pearson	,024	1
	Sig. (bilateral)	,873	
	N	45	45

Nota: Elaboración propia.

La Tabla 13 evidencia, mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, una relación positiva muy baja entre las estrategias de comunicación y la dimensión rehabilitación y reconstrucción de la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac, 2025 (r = 0,024), además de un nivel de significancia bilateral de p = 0,873, valor superior a 0,05, lo que evidencia que la conexión hallada no tiene significancia estadística. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis nula específica y se descarta la hipótesis alterna, llegando a la conclusión de que las

tácticas comunicativas no tienen un impacto relevante en la rehabilitación y reconstrucción de la gestión de riesgos de desastres en el COER Apurímac a lo largo del año 2025.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Mi estudio tuvo como propósito analizar la influencia de las estrategias de comunicación en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COER) Apurímac durante el año 2025. Los resultados obtenidos permiten comprender de manera integral la relación existente entre ambas variables, así como identificar las fortalezas, limitaciones y desafíos que enfrenta la comunicación institucional dentro de las distintas fases de la gestión del riesgo de desastres. En un contexto regional caracterizado por alta vulnerabilidad geográfica, exposición a fenómenos naturales y limitaciones estructurales, el rol de la comunicación adquiere una importancia estratégica, especialmente en instituciones encargadas de la prevención, coordinación y respuesta frente a emergencias.

Desde el análisis descriptivo de la variable estrategias de comunicación, se evidenció que el 86,7% de los funcionarios encuestados percibe que las estrategias implementadas en el COER Apurímac se encuentran en un nivel alto. Este resultado demuestra que existe una valoración favorable sobre los mecanismos comunicacionales utilizados por la institución, particularmente en lo relacionado con la emisión de mensajes, difusión de información, uso de canales oficiales y coordinación interna durante situaciones de emergencia. Dicho hallazgo puede interpretarse desde los planteamientos de Shannon y Weaver (1949), quienes sostuvieron que la efectividad de la comunicación obedece de la adecuada transmisión del mensaje entre emisor y receptor, minimizando las interferencias o “ruidos” que puedan afectar la comprensión del contenido. En el caso del COER Apurímac, la percepción positiva de los funcionarios sugiere que la institución ha logrado consolidar procesos básicos de emisión y circulación de información institucional.

Asimismo, este resultado también puede explicarse desde el enfoque de la comunicación estratégica propuesto por Grunig y Grunig (2002), quienes afirman que la comunicación organizacional constituye un proceso estratégico orientado a fortalecer la gestión institucional mediante la planificación, coordinación y retroalimentación entre la organización y sus públicos. En efecto, la alta valoración otorgada por los funcionarios refleja que las estrategias comunicacionales del COER Apurímac son percibidas como instrumentos útiles para facilitar

la coordinación interna y la transmisión de información durante las acciones vinculadas a la gestión del riesgo de desastres.

Asimismo, los resultados descriptivos coinciden parcialmente con lo señalado por Costa (2001), quien sostiene que la comunicación estratégica permite fortalecer la identidad institucional y garantizar coherencia en los mensajes emitidos. En el caso estudiado, el COER Apurímac parece haber desarrollado mecanismos comunicativos relativamente organizados y estructurados, lo cual genera una percepción positiva en el personal respecto a la efectividad de la comunicación institucional. No obstante, aunque los resultados descriptivos muestran una valoración favorable, ello no implica necesariamente que las estrategias comunicacionales generen impactos significativos en todas las dimensiones de la gestión del riesgo, tal como se evidenció posteriormente en el análisis inferencial.

En relación con la variable gestión de riesgos de desastres, los resultados descriptivos muestran que el 71,1% de los funcionarios considera que esta se desarrolla de manera eficiente, mientras que un 24,4% la percibe como regular. Este resultado evidencia que el COER Apurímac cuenta con cierto nivel de capacidad operativa y organizacional para afrontar situaciones de emergencia y coordinar acciones congruentes con la gestión del riesgo. Sin embargo, la presencia de un porcentaje importante de respuestas en nivel regular refleja que aún existen limitaciones institucionales, especialmente en aquellas dimensiones vinculadas con la planificación preventiva, la articulación y la sostenibilidad de las acciones de reducción del riesgo.

Estos resultados guardan relación con los planteamientos de Beck (1998), quien desde la teoría de la sociedad del riesgo sostiene que las sociedades contemporáneas viven permanentemente expuestas a amenazas naturales, ambientales y tecnológicas que generan incertidumbre social. Desde esta perspectiva, la gestión del riesgo requiere no solo capacidad técnica y operativa, sino también mecanismos eficientes de coordinación y comunicación institucional. En el contexto del COER Apurímac, la gestión del riesgo parece responder de manera aceptable en situaciones inmediatas de emergencia; sin embargo, aún presenta dificultades para consolidar procesos preventivos sostenibles a largo plazo.

De igual forma, los hallazgos se alinean con lo que proponen Blaikie, Cannon, Davis y Wisner (1994), quienes afirman que los desastres no son únicamente sucesos de la naturaleza, sino el producto de la interacción entre las amenazas y las condiciones de vulnerabilidad social. En esta línea, la gestión del riesgo en Apurímac se enfrenta a desafíos de carácter estructural relacionados con aspectos geográficos, económicos y sociales que no pueden solucionarse solo a través de acciones comunicativas. La dispersión poblacional, la limitada accesibilidad territorial y las desigualdades socioeconómicas representan elementos que incrementan la vulnerabilidad regional y dificultan la implementación integral de políticas preventivas.

Respecto a la dimensión prevención y prospectiva, los resultados descriptivos muestran que el 57,8% de los funcionarios la percibe como regular. A nivel inferencial, el análisis estadístico evidenció una relación positiva muy débil entre las estrategias de comunicación y esta dimensión ($r = 0,128$), además de un nivel de significancia bilateral de $p = 0,403$, valor superior al nivel crítico de 0,05. Estos resultados indican que las estrategias de comunicación implementadas en el COER Apurímac no influyen significativamente en las acciones preventivas y prospectivas de la gestión del riesgo de desastres.

Este hallazgo resulta relevante porque evidencia que la comunicación institucional, pese a ser valorada positivamente, no logra consolidarse como un elemento determinante en los procesos de prevención y planificación prospectiva. Desde el enfoque de la UNDRR (2015), la prevención implica desarrollar acciones permanentes orientadas a reducir vulnerabilidades antes de que ocurran los desastres, mientras que la prospectiva supone anticipar escenarios futuros de riesgo mediante planificación estratégica. En consecuencia, la limitada influencia encontrada sugiere que las estrategias comunicacionales del COER Apurímac están más orientadas a la difusión operativa de información que a la construcción sostenida de una cultura preventiva.

Los resultados también pueden interpretarse desde la teoría de Katz, Blumler y Gurevitch (1973), quienes señalan que los receptores seleccionan activamente los mensajes según sus necesidades y utilidades. En el caso de la prevención del riesgo, la población y los actores institucionales podrían no percibir la información preventiva como prioritaria mientras no exista una amenaza inmediata, reduciendo así el impacto de las estrategias comunicacionales orientadas a la prevención.

Asimismo, estos resultados contrastan parcialmente con los hallazgos de Zambrano y Pilco (2021), quienes encontraron que las estrategias comunicativas aplicadas en la Universidad Nacional de Chimborazo contribuyeron positivamente a la prevención de riesgos y desastres. La diferencia puede explicarse por el contexto institucional y territorial, ya que el COER Apurímac opera en una región geográficamente compleja, con poblaciones dispersas y limitaciones de acceso a tecnologías y servicios de información. Además, la prevención del riesgo requiere intervenciones multisectoriales sostenidas, donde la comunicación constituye solo uno de varios componentes necesarios.

Desde otra perspectiva, Weick (1995) plantea que la comunicación organizacional no solo transmite información, sino que construye significado dentro de las instituciones. En este sentido, los resultados derivados evidencian que el COER Apurímac aún enfrenta dificultades para consolidar una cultura organizacional encaminada a la prevención y prospectiva del riesgo, lo que limita la capacidad de las estrategias comunicacionales para generar cambios significativos en esta dimensión.

En contraste, la dimensión respuesta reactiva presentó resultados considerablemente más favorables. A nivel descriptivo, el 53,3% de los funcionarios considera que esta dimensión se desarrolla eficientemente. Además, el análisis inferencial demostró una correlación positiva baja y estadísticamente significativa entre las estrategias de comunicación y la respuesta reactiva ($r = 0,336$; $p = 0,024$). Estos resultados permiten afirmar que las estrategias comunicacionales sí influyen significativamente en la capacidad de respuesta reactiva del COER Apurímac frente a situaciones de emergencia y desastre.

Este hallazgo confirma la preeminencia que adquiere la comunicación en contextos de crisis y emergencias, donde la rapidez, claridad y confiabilidad de la información resultan esenciales para coordinar acciones y reducir impactos negativos. Desde la teoría de comunicación de riesgos desarrollada por Covello y Sandman (2001), la transmisión oportuna y confiable de información permite reducir la incertidumbre y fortalecer la capacidad de respuesta institucional y social frente a situaciones de riesgo. En consecuencia, los resultados obtenidos evidencian que el COER Apurímac ha logrado desarrollar estrategias comunicacionales efectivas para actuar durante la fase reactiva de la gestión del riesgo.

Asimismo, los hallazgos son coherentes con la Teoría Situacional de la Comunicación de Crisis fundamentada por Coombs (2007), quien refiere que las organizaciones deben adaptar sus estrategias comunicativas según el tipo de crisis y la percepción pública existente. Durante una emergencia, la comunicación adquiere un rol operativo inmediato, permitiendo coordinar actores, emitir alertas y orientar a la población. Esto explica por qué la influencia de la comunicación resulta más significativa en la fase reactiva que en otras dimensiones de la gestión del riesgo.

Del mismo modo, los resultados concuerdan con lo señalado por Alexander (2002), quien sostiene que una respuesta efectiva ante desastres debe ser rápida, coordinada y sustentada en información precisa. En el caso del COER Apurímac, las estrategias comunicacionales parecen contribuir positivamente a la coordinación institucional y a la capacidad de respuesta inmediata, fortaleciendo la gestión operativa durante eventos adversos.

Los resultados también guardan correlación con la investigación desarrollada por Oshiro y Pizarro (2022), quienes encontraron que la comunicación efectiva mediante herramientas digitales y comunicación interpersonal mejora significativamente la preparación y respuesta de la población frente a eventos catastróficos. Esto evidencia que la comunicación tiene un impacto más tangible cuando se orienta a acciones inmediatas y concretas relacionadas con la emergencia.

Sin embargo, aunque la influencia encontrada en la respuesta reactiva es estadísticamente significativa, el nivel de correlación obtenido continúa siendo relativamente bajo. Esto indica que, si bien la comunicación constituye un componente importante, la efectividad de la respuesta reactiva también depende de otros factores institucionales, tales como disponibilidad de recursos, infraestructura, capacidad logística, liderazgo y coordinación interinstitucional.

Respecto en relación con la dimensión rehabilitación y reconstrucción, los resultados evidenciaron una percepción predominantemente regular (53,3%). A nivel inferencial, la correlación entre las estrategias de comunicación y esta dimensión fue prácticamente nula ($r = 0,024$) y no significativa ($p = 0,873$). Esto demuestra que las estrategias comunicacionales

implementadas en el COER Apurímac no influyen significativamente en los procesos de rehabilitación y reconstrucción posteriores a los desastres.

Estos resultados pueden explicarse debido a que la rehabilitación y reconstrucción constituyen procesos complejos y multidimensionales que dependen principalmente de factores financieros, técnicos, normativos y políticos, más que de acciones comunicacionales aisladas. Según la UNDRR (2015), la rehabilitación implica restaurar servicios básicos y condiciones de vida afectadas, mientras que la reconstrucción requiere desarrollar infraestructura resiliente y sostenible. Por ello, la comunicación representa únicamente un componente complementario dentro de un proceso mucho más amplio.

Asimismo, los resultados coinciden con lo planteado por Camacho (2020), quien sostiene que la efectividad de los procesos de rehabilitación y reconstrucción depende fundamentalmente de la gobernanza territorial, la asignación presupuestal y la coordinación multisectorial. En este contexto, la limitada influencia de las estrategias comunicacionales evidencia que el COER Apurímac enfrenta desafíos estructurales que trascienden el ámbito exclusivamente comunicativo.

Desde el enfoque de resiliencia desarrollado por Holling (1973) y Adger (2000), la capacidad de recuperación frente a desastres depende de la adaptabilidad institucional y comunitaria. En consecuencia, la ausencia de influencia significativa de la comunicación en esta dimensión podría reflejar debilidades en los procesos de articulación institucional y participación comunitaria durante las etapas posteriores al desastre.

De manera global, el análisis inferencial mostró que la correlación de la variable fue positiva muy débil ($r = 0,110$) y no significativa ($p = 0,474$). Este resultado evidencia que las estrategias comunicacionales implementadas en el COER Apurímac no influyen significativamente en la gestión integral del riesgo de desastres. Aunque descriptivamente las estrategias de comunicación son valoradas positivamente, su impacto no resulta suficiente para generar cambios significativos en el conjunto de procesos que conforman la gestión del riesgo.

Este hallazgo difiere considerablemente de lo obtenido por Santiago (2024), quien halló una reciprocidad fuerte y significativa entre comunicación y gestión institucional en

trabajadores del Ministerio de Salud. La discrepancia puede explicarse por diferencias contextuales, institucionales y organizacionales. Mientras el Ministerio de Salud cuenta con mayores recursos tecnológicos, personal especializado y sistemas comunicacionales consolidados, el COER Apurímac opera en un contexto regional con limitaciones presupuestales, territoriales y logísticas.

También, los resultados coinciden parcialmente con los planteamientos de Cozzi (2020), quien sostiene que las estrategias comunicacionales solo generan impactos sostenibles cuando están articuladas con políticas públicas, participación ciudadana y procesos institucionales integrales. En el caso estudiado, la comunicación parece concentrarse principalmente en funciones operativas y reactivas, sin alcanzar un nivel estratégico plenamente integrado a todas las fases de la gestión del riesgo.

Desde el enfoque de gobernanza del riesgo propuesto por Tierney (2012), Lavell y Maskrey (2014), la gestión del riesgo requiere participación multisectorial, articulación institucional y compromiso comunitario. Bajo esta perspectiva, la limitada influencia encontrada en la investigación demuestra que las estrategias de comunicación del COER Apurímac aún no logran consolidarse como herramientas integradoras de gobernanza territorial y participación social.

Finalmente, los resultados de la investigación consienten alegar que las estrategias de comunicación desempeñan un rol diferenciado dentro de la gestión de riesgos de desastres. Su influencia resulta significativa en escenarios de respuesta reactiva, donde la información rápida, clara y coordinada adquiere relevancia inmediata; sin embargo, su impacto es limitado en las dimensiones preventivas y de reconstrucción, las cuales requieren procesos estructurales más complejos y sostenidos. En consecuencia, se evidencia la necesidad de fortalecer un enfoque comunicacional integral, orientado no solo a la atención de emergencias, sino también a la construcción de cultura preventiva, participación comunitaria y resiliencia institucional.

En síntesis, la discusión de los resultados demuestra que la comunicación constituye un componente importante, pero no suficiente, dentro de la gestión integral del riesgo de desastres. Su efectividad depende de la articulación con factores técnicos, institucionales, económicos y sociales. Por ello, el principal desafío para el COER Apurímac consiste en transformar la

comunicación de un instrumento predominantemente operativo y reactivo hacia una herramienta estratégica de prevención, gobernanza y desarrollo resiliente, capaz de fortalecer integralmente la gestión del riesgo de desastres en la región Apurímac.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Se concluye que las estrategias de comunicación implementadas por el COER Apurímac durante el año 2025 no presentan una influencia estadísticamente significativa en los procesos de gestión del riesgo de desastres. Este resultado evidencia que las acciones comunicacionales desarrolladas por la institución no inciden de manera significativa en la gestión del riesgo frente a situaciones de emergencia y desastres. En este sentido, se considera necesario fortalecer los mecanismos de comunicación institucional, la articulación interinstitucional y las acciones de difusión preventiva, con el objetivo de mejorar la transmisión oportuna de información, promover una adecuada preparación de la población y contribuir a una gestión más efectiva en la región Apurímac.

6.1.2. Las estrategias de comunicación implementadas por el COER Apurímac durante el año 2025 no influyen significativamente en la dimensión de prevención y prospectiva de la gestión del riesgo de desastres. Este resultado evidencia que las estrategias comunicacionales desarrolladas por la institución no presentan una incidencia estadísticamente significativa en las acciones orientadas a la prevención y planificación prospectiva. En este sentido, se identifica la necesidad de robustecer los procesos de comunicación preventiva, sensibilización y planificación prospectiva, a fin de mejorar la capacidad institucional para anticipar y reducir los niveles de vulnerabilidad frente a posibles eventos adversos en la región.

6.1.3. Las estrategias de comunicación implementadas por el COER Apurímac durante el año 2025 influyen significativamente en la dimensión de respuesta reactiva de la gestión del riesgo de desastres. Este hallazgo demuestra que las tácticas de comunicación implementadas por la entidad colaboran en gran medida con el fortalecimiento de la capacidad de respuesta ante circunstancias de desastre y emergencia. En este sentido, se destaca la importancia de garantizar una comunicación oportuna y efectiva, así como una adecuada coordinación institucional y difusión de información durante la ocurrencia de eventos adversos, debido a que estos factores favorecen la toma de decisiones y permiten una actuación inmediata y articulada frente a situaciones de riesgo y emergencia en el departamento.

6.1.4. Las estrategias de comunicación implementadas por el COER Apurímac durante el año 2025 no influyen significativamente en la dimensión de rehabilitación y reconstrucción de la gestión del riesgo de desastres. Este resultado evidencia que las estrategias comunicacionales desarrolladas por la institución no presentan una incidencia estadísticamente significativa en los procesos de recuperación y restablecimiento posteriores a situaciones de desastre. En este sentido, se identifica la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación institucional orientados a la recuperación, así como la coordinación interinstitucional y la difusión oportuna de información durante las etapas de rehabilitación y reconstrucción, con el objetivo de mejorar la capacidad de recuperación, facilitar la articulación de las acciones institucionales y contribuir al restablecimiento de las zonas afectadas por eventos adversos.

6.2. Recomendaciones

6.2.1. Fortalecer el sistema de estrategias de comunicación institucional, mediante la actualización continua de los protocolos comunicacionales, el uso integrado de medios digitales, radiales y comunitarios, y la capacitación del personal del COER Apurímac en comunicación para la gestión del riesgo. Ello permitirá consolidar una comunicación más efectiva y sostenible en todas las fases del ciclo del riesgo.

6.2.2. Mejorar las tácticas de comunicación enfocadas en la prevención y la prospectiva a través de la creación de campañas educativas constantes, inclusivas y contextualizadas culturalmente para las comunidades en el área de Apurímac. Además, se aconseja aplicar un plan de *Social Media Listening*. Esto hace posible que los mensajes preventivos sean ajustados según las inquietudes y particularidades de distintos públicos. De igual manera, se recomienda establecer métodos participativos, talleres para la comunidad y recursos informativos en varios idiomas que ayuden a entender, apropiarse y difundir la cultura de prevención, lo cual potenciará la participación de los ciudadanos y su habilidad para prevenir eventuales situaciones de riesgo y desastre.

6.2.3. Optimizar la comunicación para la respuesta reactiva, ampliando y modernizando los sistemas de alerta temprana, mejorando la interoperabilidad entre instituciones, y garantizando canales de información rápida, confiable y continua durante las emergencias. Estas acciones permitirán aprovechar la correlación positiva más alta encontrada en esta dimensión y fortalecer la capacidad operativa ante desastres.

6.2.4. Implementar estrategias de comunicación específicas para la rehabilitación y reconstrucción, considerando que esta fase mostró la menor influencia. Es necesario promover la transparencia en los procesos post-desastre a través de informes periódicos, plataformas de seguimiento ciudadano y canales de comunicación participativos que permitan a la población conocer avances, plazos y recursos asignados.

6.2.5. Promover la articulación interinstitucional y comunitaria en torno a las estrategias de comunicación, fortaleciendo alianzas entre el COER, gobiernos locales, organizaciones sociales y medios de comunicación regionales. Una comunicación articulada permitirá ampliar

el alcance de los mensajes, mejorar la coordinación en situaciones críticas y potenciar la gestión integral del riesgo en la región.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez Gutierrez, S. (2020). *Redes Sociales de Gestión del Riesgo de Desastres en el Perú.* Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo, Lima. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12404/8671

Alvarez Gutierrez, S. A. (2021). *Redes Sociales de Gestión del Riesgo de Desastres en el Perú".* Tesis para optar el magister en gerencia social en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/aafd9382-99db-4c4d-a1cc-9d5c8d28f8f9/content

Balla, I., & López, K. (2019). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador. *Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.* Universidad Estatal de Milagro, Milagro (Ecuador). Recuperado el 07 de Noviembre de 2023, de https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf

Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: Hacia una nueva modernidad.* Barcelona, España: Paidós.

Birkmann, J. (2006). *Medición de la vulnerabilidad para promover sociedades resilientes a los desastres: marcos conceptuales y definiciones.* New York: United Nations University Press.

Camacho Talledo, R. (2020). *Relación entre las acciones de comunicación del plan municipal de gestión del riesgo de desastres de Medellín 2015-2030 y la valoración que los ciudadanos representantes de los comités comunitarios dan a la gestión del riesgo de desastres de la ciudad.* Tesis para optar el grado de magíster en comunicación organizacional, Medellín. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8635/Relaci%C3%B3n%20entre%20las%20acciones%20de%20comunicaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castells, M. (2001). *La era de la información: economía, sociedad y cultura.* México: Siglo XXI Editores.

Chandler, A. (1962). *Strategy and structure: Chapters in the history of the American industrial enterprise.* Illinois: MIT Press.

Coombs, T. W. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (2nd ed.).* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Costa, J. (2001). *La imagen de marca: un fenómeno social.* Madrid: Paidos.

Covello, V. T., & Sandman, P. M. (2001). *Risk communication: Evolution and revolution. En A. Wolbarst (Ed.), Solutions to an environment in peril.* Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.

Cozzi, J. M. (2020). *Gestión de la comunicación en contexto de catástrofes: análisis de las inundaciones en las ciudades de Santa Fe y La Plata.* Tesis para optar el grado de magíster en Gestión de la Comunicación en las Organizaciones de la Universidad de Concepción del Uruguay, Concepción. doi:10.13140/RG.2.2.22419.30249

Espinoza, D. (2019). El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos. *Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.* Universidad de San Martín de Porres, Lima. Recuperado el 15 de Octubre de 2023, de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1166/espinoza_qd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, L. (2017). *La comunicación de riesgo en salud: aspectos teóricos y metodológicos para el control de emergencias públicas sanitarias.* Habana, Cuba. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/3684/368454498013.pdf

González, A., Medina, P., & Iglesias, M. (2017). Estrategia para la optimización de la comunicación de riesgo en la crisis del Ébola. *Revista de Comunicación y Salud*, 70-86. doi:https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2017.7(1).173-186

Grunig, J. E., & Grunig, L. A. (2002). *Excellent public relations and effective organizations: A study of communication management in three countries [Relaciones públicas excelentes y organizaciones eficaces: Un estudio sobre la gestión de la comunicación en tres países]*. Maryland: Lawrence Erlbaum Associates.

Habermas, J. (1992). *Teoría de la Acción Comunicativa, Crítica de la Razón Funcionalista.* Madrid: Taurus.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw Hill. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hovland, C., Janis, I., & Kelley , H. (1953). *Comunicación y persuación.* New York: Yale University Press.

INDECI. (2024). *Centro de Operaciones de Emergencia Regional.* Lima: MINDEF. Obtenido de https://portal.indeci.gob.pe/coen/centros-de-operacion-de-emergencia/

Katz, E., Blumler, J., & Gurevitch, M. (1973). *The uses of mass communications: Current perspectives on gratifications research.* Illinois: SAGE Publications.

Lavell , A., & Maskrey , A. (2019). *La gestión del riesgo de desastres: Un enfoque basado en procesos.* Buenos Aires: Instituto de Estudios para la Reducción de Riesgos.

Monje, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.* Bogotá: Editorial Sur Colombiana. Obtenido de https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf

Monzón, J. (2024). *Control interno y gestión administrativa en la Unidad de administración en una Universidad Nacional de Apurímac, 2023.* Post grado UCV, Lima.

Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Gestión de la Información y Comunicación en Emergencia y Desastres.* Panamá: Washington. Obtenido de https://www.paho.org/sites/default/files/2019-12/GestionInfoCom_All_LowRes.pdf

Oshiro Marchan, S. A., & Pizarro Silva, A. C. (2022). *Uso de la Comunicación Efectiva para la Preparación y Respuesta ante un Sismo y Tsunami en el distrito de La Punta - Callao.* Tesis para optar el grado de Licenciado en Comunicación Estratégica en la Universidad San Ignacio Loyola, Lima. Obtenido de https://repositorio.isil.pe/bitstream/123456789/731/1/Uso%20de%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20Efectiva%20para%20la%20Preparaci%C3%B3n%20y%20Respuesta%20ante%20un%20Sismo%20y%20Tsunami%20en%20el%20distrito%20de%20La%20Punta%20Callao.pdf

Paco Apaza, A. (2020). *Estrategias de comunicación del Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - Puno, 2018.* Tesis para optar el grado de licenciado en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14449

Pajares Briones, R. (2020). *Estrategias de Comunicación en la Gestión de Riesgo*. UNICEF: Lima. Obtenido de https://bvpad.indeci.gob.pe/download/eventos/CD_Taller_DNNA_SE/documentos/Estrategias%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgo.pdf

Rodriguez Bolaños, A. (2013). *La comunicación en la gestión del riesgo de desastre.* Bogotá: Cortolima. Obtenido de https://cortolima.gov.co/images/planes_y_programas/gestion_del_riesgo/modulos_gestion/Modulo_III_021013_Alta.pdf

Santiago Calixto, J. O. (2024). *Estrategias de comunicación y gestión de riesgos de desastres en los trabajadores el Ministerio de Salud – Jesús María, 2023.* Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/9506/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Shannon, C., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication.* Illinois: Press.

Tomatis Riofrio, E. (2006). *La Comunicación para el Desarrollo, Redefiniendo Nuestra Especialidad.* Lima: Canale.

UNDRR. (2015). *Making development sustainable: The future of disaster risk management.* New York: United Nations Publications.

UNESCO. (2011). *Comunicación para el Desarrollo, Fortaleciendo la Eficacia de las Naciones Unidas.* Oslo: Centro de Gobernabilidad de Oslo.

Vadía Valdes, A. (2021). La comunicación en tiempos de riesgos y de cambio climático. *Agencia de Medio Ambiente*, 39-50. Obtenido de https://www.preventionweb.net/files/59362_lacomunicacionenlosriesgosdedesastr.pdf

Weick, K. (1995). *Sensemaking in organizations.* Michigan: SAGE Publications.

Zambrano, G., & Pilco Cayambe, J. A. (2021). *Diagnóstico de las estrategias de comunicación del departamento riesgos laborales, salud ocupacional y gestión ambiental para la prevención de emergencias y desastres en la universidad nacional de Chimborazo durante el periodo junio-diciembre 2016.* Tesis para obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4569

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL **PG.** ¿De qué manera las estrategias de comunicación influyen en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el 2025? **ESPECÍFICOS** **PE1.** ¿Cuál es la influencia de las estrategias de comunicación y la prevención y prospectiva en la percepción de los servidores del COER Apurímac? **PE2.** ¿Cuál es la influencia de las estrategias de comunicación y la respuesta reactiva en la percepción de los servidores del COER Apurímac? **PE3.** ¿Cuál es la influencia de las estrategias de comunicación y la rehabilitación y construcción en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac?	**GENERAL** **OG.** Determinar la influencia de las estrategias de comunicación en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el 2025. **ESPECÍFICOS** **OE1**. Determinar la influencia de las estrategias de comunicación y la prevención y prospectiva en la percepción de los servidores del COER Apurímac. **OE2.** Establecer la influencia de las estrategias de comunicación y la respuesta reactiva en la percepción de los servidores del COER Apurímac. **OE3.** Conocer la influencia de las estrategias de comunicación y la rehabilitación y construcción en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac.	**GENERAL** **HG.** Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el 2025. **ESPECÍFICOS** **HE1.** Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la prevención y prospectiva de la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, en el año 2025. **HE2.** Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la respuesta reactiva de la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores el COER Apurímac, en el año 2025. **HE3.** Las estrategias de comunicación influyen significativamente en la rehabilitación y reconstrucción de la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores COER Apurímac, en el año 2025.	**VI / V1:** **Estrategias de comunicación** **VD /V2** **Gestión de Riesgos de Desastres**	D1 Canales y Medios de Comunicación D2 Contenido y claridad del mensaje D3 Recepción e impacto D1 Prevención y prospectiva D2. Respuesta reactiva D3. Rehabilitación y construcción	1. Frecuencia de los mensajes institucionales 2. Uso de canales de comunicación oficiales 3.Nivel de capacitación y preparación del equipo comunicador 4. Emisión de mensajes preventivos 1. Claridad y comprensibilidad del mensaje 2.-Relevancia y adecuación del contenido 3. Uso de elementos visuales y gráficos en la comunicación 4. Consistencia del mensaje en diferentes medios de comunicación 1. Nivel de comprensión del mensaje por la población 2.Grado de aceptación y confianza en la información emitida 3.Cambio de comportamiento o aplicación de medidas preventivas 4. Alcance y participación de la comunidad en las estrategias de comunicación 1. Nivel de conocimiento de la población sobre riesgos y medidas preventivas 2. Implementación de planes de prevención en comunidades y sectores vulnerables 3. Uso de herramientas tecnológicas y sistemas de alerta temprana 4.Participación ciudadana en actividades de capacitación y simulacros 1.Tiempo de respuesta ante emergencias 2.Coordinación interinstitucional en la atención de desastres 3.Disponibilidad y acceso a recursos de emergencia 4.Nivel de efectividad en la difusión de información durante la emergencia 1.Tiempo de ejecución de las acciones de rehabilitación 2.Restablecimiento de servicios esenciales en zonas afectadas 3.Nivel de aplicación de criterios de reconstrucción segura 4.Participación de la comunidad en el proceso de reconstrucción.	**ENFOQUE** Cuantitativo **DISEÑO** No experimental de corte transversal **TIPO** Básica **NIVEL** Descriptivo correlacional **POBLACIÓN Y MUESTRA** 45 servidores y funcionarios del COER Apurímac y municipios provincial y distritales del departamento de Apurímac. **TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS** **Técnica:** Encuesta **Instrumento**: Cuestionario

ANEXO 2 Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES EN LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES DEL COER APURÍMAC, 2025

Estimado (a) trabajador, a través del presente cuestionario queremos recopilar información para determinar la influencia de las estrategias de comunicación en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, 2025; por lo que le solicitamos su amable colaboración en responder la totalidad de las preguntas, el resultado nos permitirá proponer sugerencias para mejorar la calidad en la ejecución de las variables.

Escala de valoración	Siempre	1
	Casi siempre	2
	A veces	3
	Casi nunca	4
	Nunca	5

Nº	VARIABLE 1 : ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN					
	DIMENSIÓN 1: CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Con qué frecuencia el COER Apurímac utiliza diversos canales de comunicación (radio, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.) para informar a la población sobre riesgos de desastres?					
2	¿Considera que la frecuencia de los mensajes institucionales utilizados por el COER Apurímac son accesibles para toda la población, incluyendo áreas rurales y personas con discapacidades?					
3	¿Los mensajes transmitidos a través de los canales de comunicación del COER Apurímac son claros y comprensibles para la población en general?					
4	¿Considera que el COER Apurímac utiliza adecuadamente los medios digitales (como redes sociales y aplicaciones móviles) para difundir información sobre riesgos de desastres?					
5	¿El equipo encargado de la comunicación institucional recibe capacitación periódica para mejorar sus habilidades y conocimientos?					
6	¿El personal de comunicación aplica buenas prácticas y técnicas adecuadas en la emisión de mensajes institucionales?					
7	¿La institución emite mensajes preventivos con la frecuencia necesaria para mantener informada a la comunidad?					
8	¿Cree que la población del COER Apurímac participa activamente en las campañas de comunicación sobre riesgos de desastres a través de los canales disponibles?					
	DIMENSIÓN 2: CONTENIDO Y CLARIDAD DEL MENSAJE	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9	¿Considera que los mensajes emitidos por el COER Apurímac durante situaciones de riesgo son claros y fáciles de entender?					
10	¿Los mensajes del COER Apurímac utilizan un lenguaje técnico que dificulta su comprensión por parte de la población general?					

11	¿La información proporcionada por el COER Apurímac es relevante y adaptada a las necesidades específicas de las comunidades en riesgo?					
12	¿Los mensajes del COER Apurímac incluyen instrucciones claras y adecuadas sobre las acciones a seguir en caso de desastre?					
13	¿Los elementos visuales y gráficos proporcionados por el COER Apurímac son coherentes y consistentes a través de los diferentes canales de comunicación?					
14	¿Los mensajes visuales y gráficos emitidos por el COER Apurímac son culturalmente apropiados y respetan las tradiciones locales?					
15	¿La información proporcionada por el COER Apurímac es actualizada y refleja las condiciones más recientes de riesgo?					
16	¿Los mensajes del COER Apurímac utilizan diversos formatos (texto, imágenes, audio, video) para facilitar la comprensión de la información?					
	DIMENSIÓN 3: RECEPCIÓN E IMPACTO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17	¿La población comprende con facilidad los mensajes emitidos por la institución?					
18	¿Los mensajes institucionales se presentan de manera que eviten confusión o malinterpretaciones en la audiencia?					
19	¿La población confía en la veracidad de la información emitida por la institución?					
20	¿Los mensajes institucionales son bien recibidos y aceptados por la audiencia a la que van dirigidos?					
21	¿Los mensajes emitidos por la institución influyen en la adopción de medidas preventivas por parte de la población?					
22	¿La información comunicada motiva cambios positivos en el comportamiento de la audiencia respecto a la prevención de riesgos?					
23	¿Los mensajes institucionales llegan de manera efectiva a la mayoría de la comunidad?					
24	¿La comunidad participa activamente en las iniciativas y actividades de comunicación promovidas por la institución?					

Nº	VARIABLE 2 : GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES					
	DIMENSIÓN 1: PREVENCIÓN Y PROSPECTIVA	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿La población conoce los riesgos a los que está expuesta en su comunidad?					
2	¿Las personas saben qué medidas preventivas deben tomar ante una posible situación de desastre?					
3	¿Se implementan planes de prevención en las comunidades y sectores vulnerables de manera efectiva?					
4	¿Las comunidades en situación de riesgo reciben orientación y apoyo para aplicar planes de prevención ante desastres?					
5	¿Se utilizan herramientas tecnológicas para monitorear y prevenir riesgos de desastres en la comunidad?					
6	¿Los sistemas de alerta temprana son activados y comunicados oportunamente a la población ante posibles emergencias?					
7	¿La ciudadanía participa activamente en las capacitaciones sobre prevención de desastres organizadas por las autoridades?					
8	¿Los simulacros de emergencia cuentan con la asistencia y compromiso de la comunidad?					
	DIMENSIÓN 2: RESPUESTA REACTIVA	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9	¿Los equipos de respuesta atienden las emergencias de manera oportuna tras ser alertados?					
10	¿La población recibe asistencia inmediata por parte de las autoridades en situaciones de desastre?					
11	¿Las instituciones responsables de la atención de desastres trabajan de manera coordinada durante una emergencia?					
12	¿La comunicación entre las diferentes entidades involucradas en la gestión de desastres es efectiva y oportuna?					
13	¿Los recursos necesarios para la atención de emergencias (equipos, suministros, personal) están disponibles cuando se requieren?					
14	¿La población afectada por desastres tiene acceso oportuno a los recursos de emergencia proporcionados por las autoridades?					
15	¿La información oficial sobre la emergencia se difunde de manera clara y oportuna a la población?					
16	¿Los canales de comunicación utilizados durante la emergencia permiten que la comunidad reciba instrucciones precisas y confiables?					
	DIMENSIÓN 3: REHABILITACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17	¿Las acciones de rehabilitación se inician de manera oportuna después de una emergencia o desastre?					
18	¿Los procesos de reconstrucción y recuperación se ejecutan dentro de los plazos establecidos por las autoridades?					

19	¿Los servicios esenciales (agua, electricidad, salud, transporte) se restablecen oportunamente en las zonas afectadas por desastres?					
20	¿Las autoridades garantizan el acceso rápido a los servicios básicos en las comunidades impactadas por emergencias?					
21	¿Los procesos de reconstrucción en las zonas afectadas incorporan criterios de seguridad y resiliencia ante futuros desastres?					
22	¿Las construcciones realizadas después de un desastre cumplen con normativas de seguridad y reducción de riesgos?					
23	¿La comunidad participa activamente en la planificación y ejecución de las acciones de reconstrucción tras un desastre?					
24	¿Las autoridades y organizaciones involucradas en la reconstrucción toman en cuenta las necesidades y opiniones de la población afectada?					

ANEXO 3 Validez del instrumento

Fichas de validación del instrumento / Juicio de expertos

UNIVERSIDAD UB JAIME BAUSATE Y MEZA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/JUICIOS DE EXPERTOS

1. **DATOS GENERALES:**
   - **1.1. Apellidos y nombres:** Ramos Anampa, Mario
   - **1.2. Grado académico:** Comunicador Social/Magister en Gestión y Políticas Públicas
   - **1.3. Cargo e institución donde labora:** Docente de la UNAMBA
   - **1.4. Título de la investigación:** ***Influencia de las estrategias de comunicación en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, 2025***
   - **1.5. Autor del instrumento**: Diana Mendoza Quehue
   - **1.6. Nombre del instrumento**: Cuestionario
   - **1.7. Criterios de aplicabilidad:**
     1. De 01 a 10 (No válido, reformular)
     2. De 11 a 20 (No válido, modificar)
     3. De 21 a 30 (válido, mejorar)
     4. De 31 a 40 (Válido, precisar)
     5. De 41 a 50 (Válido, aplicar)

1.Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable

2. **ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	instrumento evidencia recojo de conducta observable.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.					X
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.					X
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						50
Total						50

- Promedio de valoración: 50
- Opinión de Aplicabilidad: Válido, aplicar

Cusco, 17 de marzo de 2025

Mag. Mario Ramos Anampa
DNI N° 44751168

UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/JUICIOS DE EXPERTOS

1. **DATOS GENERALES:**
   - **1.1. Apellidos y nombres:** Ortiz Rojas Julio César
   - **1.2. Grado académico:** Comunicador Social/Magister en Comunicación Social
   - **1.3. Cargo e institución donde labora:** Docente de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica
   - **1.4. Título de la investigación:** ***Influencia de las estrategias de comunicación en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, 2025***
   - **1.5. Autor del instrumento**: Diana Mendoza Quehue
   - **1.6. Nombre del instrumento**: Cuestionario
   - **1.7. Criterios de aplicabilidad:**
     1. De 01 a 10 (No válido, reformular)
     2. De 11 a 20 (No válido, modificar)
     3. De 21 a 30 (válido, mejorar)
     4. De 31 a 40 (Válido, precisar)
     5. De 41 a 50 (Válido, aplicar)

1.Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable

2. **ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	instrumento evidencia recojo de conducta observable.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.					X
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.					X
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						50
Total						50

- Promedio de valoración: 50
- Opinión de Aplicabilidad: Válido, aplicar

Ica, 24 de noviembre de 2025

Mag. Julio César Ortiz Rojas
DNI N° 21421591

UNIVERSIDAD UB JAIME BAUSATE Y MEZA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO/JUICIOS DE EXPERTOS

1. **DATOS GENERALES:**
   - **1.1. Apellidos y nombres:** Javier Sabino Baca Aiquipa
   - **1.2. Grado académico:** Magister en auditoría y gestión pública
   - **1.3. Cargo e institución donde labora:** Docente en la Universidad Tecnológica de los Andes (UTEA)
   - **1.4. Título de la investigación:** ***Influencia de las estrategias de comunicación en la gestión de riesgos de desastres en la percepción de los servidores del COER Apurímac, 2025***
   - **1.5. Autor del instrumento**: Diana Mendoza Quehue
   - **1.6. Nombre del instrumento**: Cuestionario
   - **1.7. Criterios de aplicabilidad:**
     1. De 01 a 10 (No válido, reformular)
     2. De 11 a 20 (No válido, modificar)
     3. De 21 a 30 (válido, mejorar)
     4. De 31 a 40 (Válido, precisar)
     5. De 41 a 50 (Válido, aplicar)

1.Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable

2. **ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	instrumento evidencia recojo de conducta observable.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.					X
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.					X
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						50
Total						50

- Promedio de valoración: 50
- Opinión de Aplicabilidad: Válido, aplicar

Apurímac, 01 de octubre de 2025

Javier Sabino Baca Aiquipa
DNI: 07260291

Anexo 4 Analisis de confiabilidad

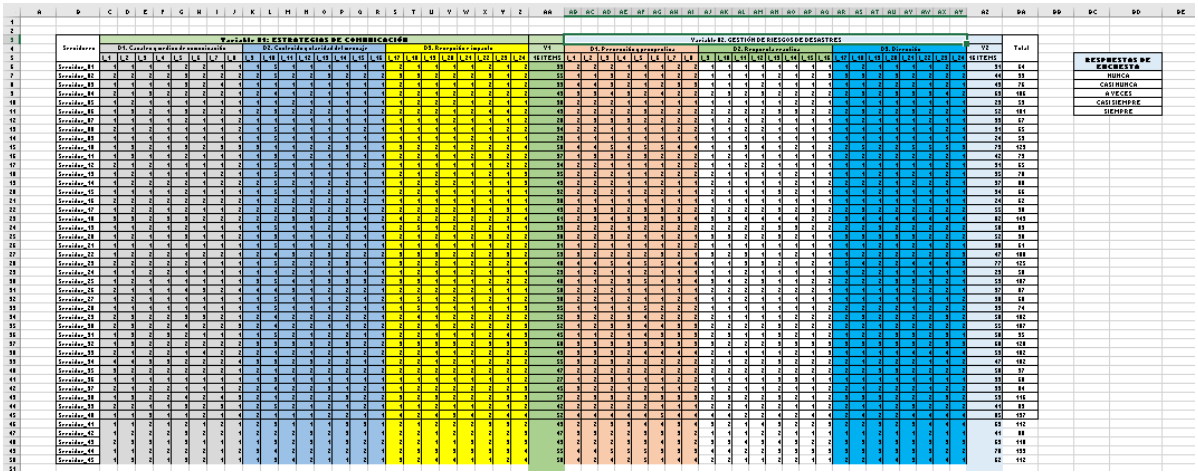
Tabla: Datos y coeficiente de confiabilidad, según Alfa de Cronbach

Variable	***Estrategias de comunicación***
Coeficiente de confiabilidad	0.770
Número de ítems del instrumento	24
Sumatoria de las varianzas de los ítems	15.583
Varianza total del instrumento	121.828

Variable	***Gestión de Riesgos de Desastre***
Coeficiente de confiabilidad	0.772
Número de ítems del instrumento	24
Sumatoria de las varianzas de los ítems	13.696
Varianza total del instrumento	119.5775

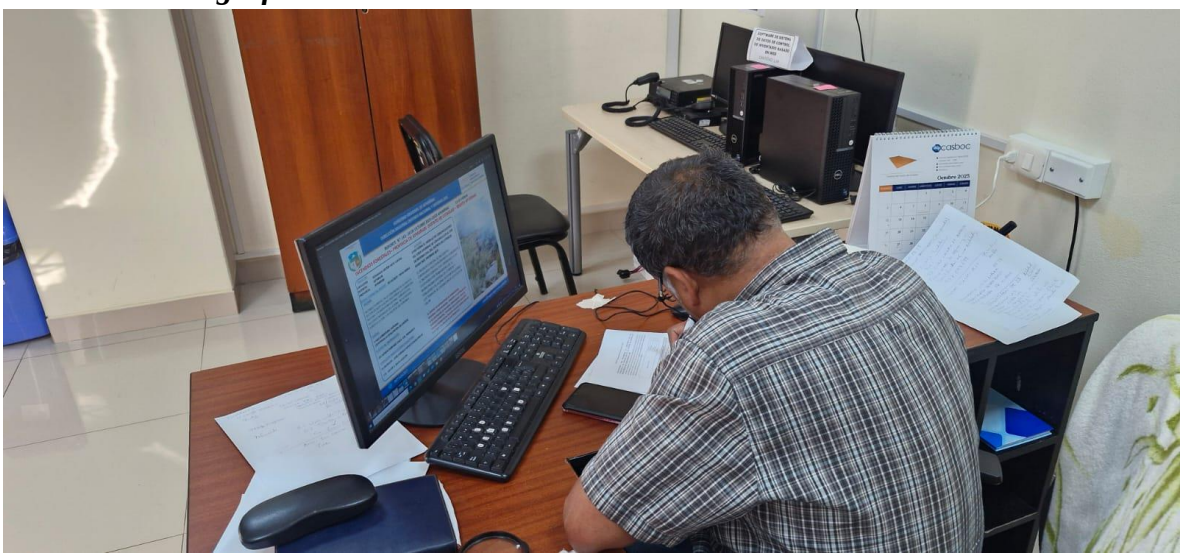
Tabla: Clasificación de niveles de confiabilidad, según Alfa de Cronbach

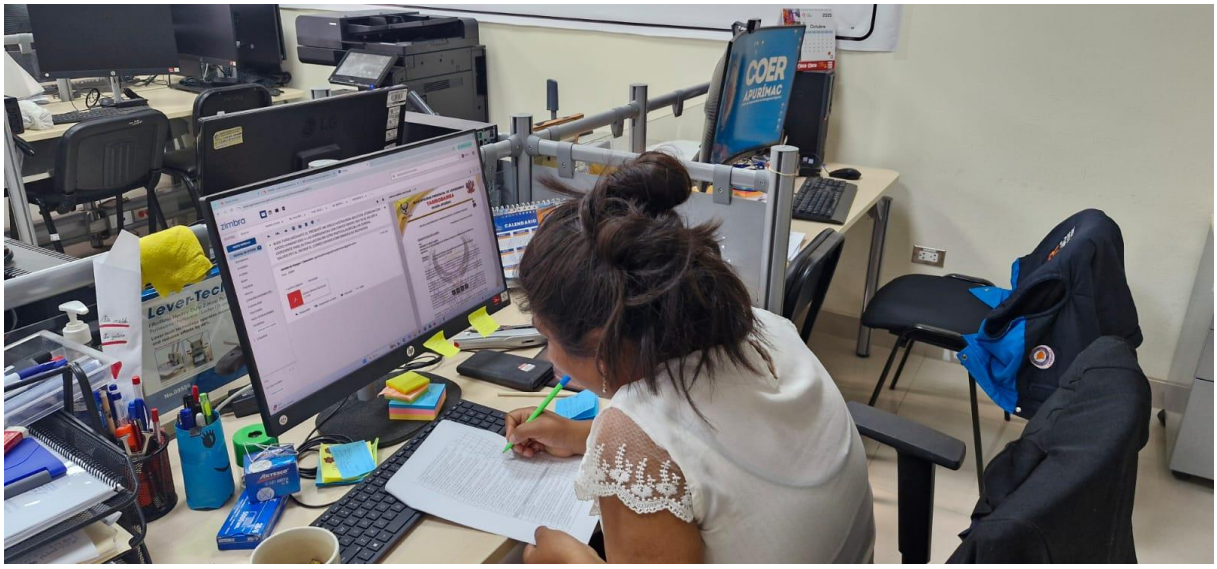
RANGO	**CONFIABILIDAD**
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad



| Variable: B1: ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN | | |

ANEXO 5: Fotografías









Nota: Funcionarios y servidores del COER llenando la encuesta





Nota: Responsables de Defensa Civil de las municipalidades llenando la encuesta