

Determinantes en gestión de la comunicación de riesgos en la salud pública: revisión sistemática

Determinants in risk communication management in public health: systematic review

Determinantes da gestão da comunicação de riscos em saúde pública: revisão sistemática

Daysi Karol Pacheco Sánchez

dpachecos@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-4918-8414>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Jose Jorge Rodríguez Figueroa

jrodriguezf@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-0265-9226>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Juan Eduardo De La Cruz Morales

jcruzmor@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-5157-0797>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Anthony Gensollen Queens

agensollen@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0009-1020-166X>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

<http://doi.org/10.59659/impulso.v.5i11.130>

Artículo recibido 7 de mayo 2025 | Aceptado 3 de junio 2025 | Publicado 2 de julio 2025

RESUMEN

La comunicación de riesgos es un proceso para intercambiar información manteniendo a la población preparada para responder a situaciones de emergencia. El objetivo fue analizar la producción científica en bases de datos como Scielo, WoS y Scopus desde el 2020 hasta el 2024 sobre la comunicación de riesgos en la salud pública. Para concretar la investigación se utilizó la revisión sistemática de tipo descriptiva, revisando 38 artículos de diversos países. Los resultados evidencian que las categorías más investigadas fueron la importancia de las redes sociales, la comunicación gubernamental y la gestión de la comunicación de riesgos. Concluyendo en la necesidad de fortalecer las redes sociales, promover la transparencia y liderazgo de las autoridades para construir la confianza ciudadana. Fortalecer las competencias de los voceros, siendo trascendental para la difusión de información oficial y se requiere incrementar la asignación presupuestal para la ejecución de campañas de comunicación de riesgos.

Palabras clave: Comunicación de riesgos; Salud pública; Estrategias de comunicación; Comunicación gubernamental

ABSTRACT

Risk communication is a process for exchanging information while keeping the population prepared to respond to emergency situations. The objective was to analyze scientific production in databases such as Scielo, WoS and Scopus from 2020 to 2024 on risk communication in public health. To carry out the research, a descriptive systematic review was used, reviewing 38 articles from various countries. The results show that the most researched categories were the importance of social networks, government communication and risk communication management. Concluding in the need to strengthen social networks, promote transparency and leadership of authorities to build citizen trust. Strengthen the skills of spokespersons, which is essential for the dissemination of official information and it is necessary to increase the budget allocation for the execution of risk communication campaigns.

Keywords: Risk communication; Public health; Communication strategies; Government communication

RESUMO

A comunicação de riscos é um processo de troca de informações e ao mesmo tempo manter a população preparada para responder a situações de emergência. O objetivo foi analisar a produção científica em bases de dados como Scielo, WoS e Scopus de 2020 a 2024 sobre comunicação de riscos em saúde pública. Para a realização da pesquisa foi utilizada uma revisão sistemática descritiva, revisando 38 artigos de diversos países. Os resultados mostram que as categorias mais pesquisadas foram a importância das redes sociais, a comunicação governamental e a gestão da comunicação de riscos. Concluindo na necessidade de fortalecer as redes sociais, promover a transparência e a liderança das autoridades para construir a confiança dos cidadãos. Reforçar as competências dos porta-vozes, o que é essencial para a divulgação da informação oficial e é necessário aumentar a dotação orçamental para a execução de campanhas de comunicação de risco.

Palavras-chave: Comunicação de riscos; saúde pública; estratégias de comunicação; comunicação governamental

INTRODUCCIÓN

Los países en todo el mundo han realizado estudios sobre la comunicación de riesgos, liderando la lista se encuentran Estados Unidos, seguidos por Japón, Australia y China. No obstante, se observan dificultades en la suscripción de alianzas o convenios de colaboración enfocados en la puesta en marcha de investigaciones conjuntas, consolidando financiamiento o intercambiando experiencias de los investigadores (Ortiz y Estable, 2021).

En países de la región, persisten las limitaciones en el desarrollo de investigación sobre la comunicación de riesgos. Aún es limitado el enfoque prospectivo durante la prevención de emergencias. Generalmente se toma acción cuando la crisis se ha presentado. Se mantiene la brecha en el acceso a infraestructura tecnológica lo que impide la oportuna difusión de mensajes durante una emergencia (Del Paso y Vicent, 2024).

Dentro del marco teórico, podemos definir a la comunicación de riesgos en emergencias como aquella intervención integral antes, durante y posterior de una emergencia con el fin de asegurar que toda la población se sienta respaldada en la situación de riesgo a través de la difusión de información que le permita asumir decisiones basadas en fuentes oficiales que le permitan protegerse contra las situaciones de riesgo y emergencia para preservar su bienestar (OMS, 2018).

La tecnología viene generando cambios importantes en la forma de relacionarnos como comunidad. La comunicación de riesgos viene posicionándose como un proceso necesario, considerando que el cambio climático trae riesgos y emergencias, es necesario que las instituciones del gobierno estén preparadas para informar y empoderar a la ciudadanía para que puedan tomar una adecuada decisión sobre su salud y sus derechos. Los escenarios de comunicación de la salud incluyen asegurar la claridad y la transparencia, promover la difusión de información relevante en salud, incentivar el uso de tecnologías y facilitar el acceso a información oportuna y validada (OPS, 2021a).

Durante la pandemia de COVID-19, surgieron retos significativos en la comunicación pública con los ciudadanos, obligando a los gobiernos a abordar considerables limitaciones en la comunicación de riesgos, fue crucial para identificar soluciones, considerar factores socioeconómicos, políticos y culturales. Al analizar el riesgo como una posible amenaza, se pueden formular, evaluar y monitorear estrategias con el fin de seleccionar la respuesta más adecuada que brinde seguridad y confianza a la población ante un peligro inminente (Gutiérrez et al., 2022).

La comunicación de riesgos conforma una estrategia valiosa para salvar vidas, donde la eficiencia de la gestión de la comunicación de riesgos permitirá preservar vidas y detener la propagación de enfermedades, preservar la vida de la población y conservar la estabilidad socioeconómica y política ante emergencias. Los desastres pueden mitigarse si la población se encuentra informada, disminuyendo su vulnerabilidad y la motivación para accionar. Los gestores de la comunicación deben cuestionar constantemente la intencionalidad del mensaje que difunden y los medios empleados para contribuir al desarrollo social, enfocado en el escenario de la prevención de desastres (OPS, 2023).

Entre los antecedentes a la investigación se realizó un estudio sobre las dimensiones de la comunicación pública en el Perú durante el 2020, la metodología cualitativa, diseño no experimental e investigación básica, utilizó la técnica de observación y de análisis de información documental. Se analizaron las dimensiones y situaciones que determinan a una eficiente gestión de la comunicación de riesgos en el ámbito público, además de la necesidad de incidir en el papel de influencia de los medios de comunicación masiva (Abarca, 2022).

Otros investigaron a las estrategias de comunicación de riesgos en España frente al abordaje de la pandemia, elaborando una investigación con un análisis cualitativo contemplando 71 relatorías en ruedas de prensa del Gobierno español en la que la herramienta fue la observación y los análisis de contenidos, concluyendo que la comunicación desde el gobierno influye en dos elementos: transformarse en base de información para los medios de difusión amplia y la relevancia de la información difundida a la ciudadanía sobre los efectos de la Covid-19, sobre acciones de prevención e higiene. Contribuyendo en dar un marco para sustentar la relevancia de la comunicación de riesgos para llegar a la ciudadanía de forma eficiente, cumpliendo con el rol del gobierno de salvaguardar y promover la atención a las necesidades de la ciudadanía ante situaciones de riesgos y desastres, como una potencial crisis sanitaria, una crisis política o un desastre natural (Castillo-Esparcía et al., 2020).

Es importante fomentar la investigación sobre la gestión de la comunicación de riesgos. Por ello, planteamos como objetivo general hemos trazado el analizar la producción científica de las bases de datos Scielo, WoS y Scopus desde el 2020 hasta el 2024 respecto a la relevancia de la comunicación de riesgos en la salud pública ante las emergencias. Para lo cual, necesitamos analizar las mejores prácticas de

comunicación de riesgos adoptadas por diferentes entidades de salud pública e identificar las principales limitaciones que se enfrentaron en el sector salud en la comunicación de riesgos.

METODOLOGÍA

Nuestra investigación está alineada a una tipología básica, orientada a un enfoque cualitativo de alcance descriptivo-explicativo (Hernández-Sampieri et al., 2018). Considerándose la metodología sistemática de estudios como una herramienta útil para identificar y evaluar la información concreta sobre el tema particular de estudio (Higgins y Green, 2019). Enfocándose en la identificación, evaluación y síntesis de toda la evidencia relevante sobre la pregunta de investigación. Se resumen las evidencias de carácter científico como resultado de un proceso riguroso de búsqueda, identificación, evaluación y síntesis de artículos (Tranfield et al., 2003; Petticrew y Roberts, 2006).

Para la estrategia de búsqueda se aplicó los procesos planteados en la declaración PRISMA 2020 orientada a las revisiones sistemáticas de investigaciones que evalúan los efectos de intervenciones de salud, considerando que su versatilidad también lo hace aplicable a estudios que evalúan intervenciones sociales o educativas, y por la respuesta a objetivos distintos de evaluación de intervenciones (Page et al., 2021). Se consideró Prisma 2020 por estar recomendado para revisiones sistemáticas que incluyen síntesis, como metanálisis por pares u otros métodos estadísticos, o que no incluyan síntesis (Tong et al., 2012). Estos pasos son orientados para abordar revisiones sistemáticas que incluyan estudios cuantitativos y cualitativos, teniendo variaciones al momento de la presentación de informes que abordan síntesis de datos cualitativos (France et al., 2019). Sirviendo también para revisiones originales, temáticas de coyuntura y temáticas en constante actualización, para estos tipos de revisiones sistemáticas se definen algunas consideraciones adicionales al momento de análisis (Page et al., 2021).

Para desarrollar este proceso se recopiló información científica accesibles en varias bases de datos y repositorio relevantes, como Scielo, Scopus y/o WoS. La selección de investigaciones consideró los estudios relacionados a la “comunicación de riesgos en la salud pública”, respondiendo a los estándares con rigurosidad científica, transparencia y legitimación. El cuerpo de investigadores determinó las palabras clave relevantes basándose en la revisión inicial del material científico, se usó el MeSH por parte de la base de datos del NCBI, para seleccionar las palabras clave de artículos seleccionados y relacionados (Fernández-Altuna et al., 2016).

El planteamiento de la estrategia de búsqueda incluyó los operadores “AND”, “OR” y 'NOT'. Posteriormente se ejecutó diseño una estrategia de búsqueda exclusiva para cada base de datos principal. Posteriormente, mediante la prueba del índice de relevancia de los artículos en la página de búsqueda en la base de datos y en pasos separados, se utilizaron los filtros de título, resumen y su combinación Tabla 1.

Tabla 1. *Criterios en la búsqueda sistematizada de artículos*

Fuente		Descripción	
Motores de búsqueda	Web of Science	Scopus	Scielo
Cadena de búsqueda principal	“comunicación de riesgos (CdR)”, “Comunicación AND riesgos”, “gestión de la comunicación (GC)”, “Estrategias de comunicación (EC)”, “Comunicación de la salud (CS)” y “salud pública (SP)”.		
Temporalidad	2020 – 2024		
Tipo de documento	Artículos de investigación		

Durante el proceso de selección de artículos científicos, se consideraron los criterios de inclusión de artículos, contemplando en la revisión sistemática a los estudios que aportan a la investigación de las comunicaciones de riesgo en la salud pública, investigaciones contempladas entre los años 2020 al 2024, con textos disponibles en forma completa, con similitud con el tema de revisión, artículos científicos en distintos idiomas y que se encuentren indexados a la WoS, Scopus o Scielo.

Los criterios de exclusión contemplaron a aquellos estudios que abordan aspectos que difieren temáticamente de la comunicación de riesgos. También excluyó los artículos que no contaban con el texto completo o no estaban disponibles en su totalidad, investigaciones publicadas con más de 5 años de antigüedad, artículos duplicados y también los títulos no relevantes o con estudios no relacionados.

En esta etapa, los miembros del cuerpo de investigadores, luego de revisar y analizar los textos de cada documento de forma objetiva y colegiada. Se logró seleccionar los artículos que se incluyeron en el estudio. La selección de estudios fue a través del diagrama de flujo PRISMA, de 622 artículos encontrados utilizando la estrategia de búsqueda en la base de datos, se eliminaron 20 artículos por duplicación, 549 artículos por falta de relevancia para el tema de investigación y 15 artículos por falta de acceso al texto completo. Finalmente, se incluyeron en el estudio 38 artículos Figura 1.

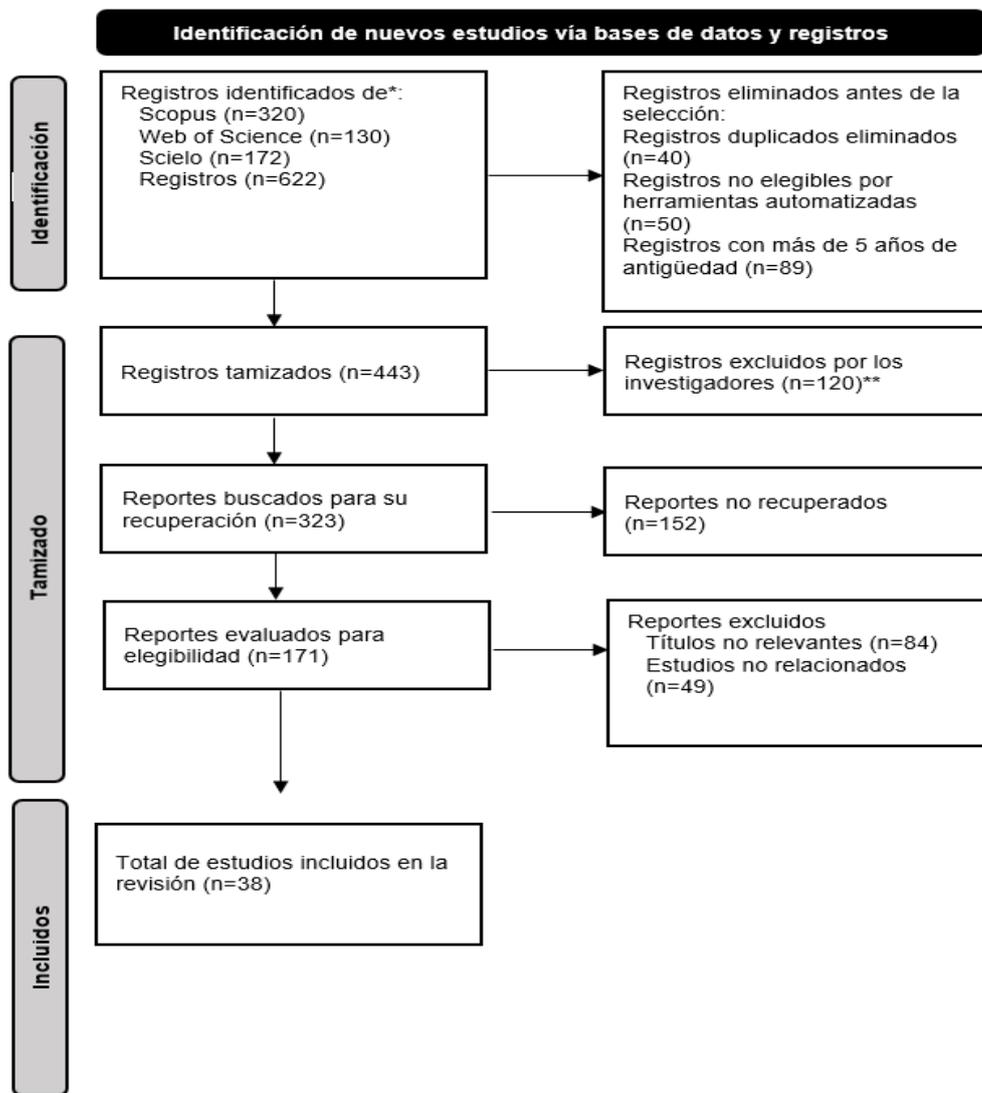


Figura 1. Diagrama de flujo de PRISMA 2020 para nuevas revisiones sistemáticas que incluyen búsquedas en bases de datos

Para la etapa de recopilación y organización de datos, los artículos seleccionados se ingresaron a la base de datos de investigación en un archivo de Microsoft Excel, a través de una matriz que incluía datos de la revista, título del artículo, año de publicación, autor, título del artículo, país, método y resultados

Para el análisis se consideró la revisión sistemática implementando métodos sistemáticos orientados a recopilar y sistematizar los hallazgos de investigaciones y fuentes de estudios que responden a criterios específicos (Higgins et al., 2019). Tres investigadores analizaron todos los componentes extraídos de los artículos. La lista restante de componentes principales se analizó múltiples veces. En la siguiente etapa, durante varios momentos de disertación, se clasificaron y luego se consolidaron las categorías principales.

Luego de la sistematización de la información se agruparon en categorías respondiendo al objetivo general de analizar la producción científica en bases de datos como Scielo, WoS y Scopus desde el 2020 hasta el 2024 respecto a la relevancia de la comunicación de riesgos en la salud pública. Además, se

identificaron las principales temáticas de estudio relacionados a la comunicación de riesgos adoptadas por diferentes entidades de salud pública de países de Asia como Malasia, Corea, Irán, India, Filipinas. En Europa los países de España, Nueva Zelanda, Italia y Portugal. Países del norte como Estados Unidos y Canadá. En Latinoamérica se incluyó Brasil, Perú y Colombia. Además de países nórdicos como Dinamarca, Noruega y Suecia. Considerándose contextos internacionales en la evaluación de la gestión de comunicación de riesgos en salud pública.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

Dentro de los resultados se detallan las investigaciones que se han realizado sobre la temática de la comunicación de riesgos en el periodo 2020 al 2024 como producto de la revisión sistemática de literatura científica a través de las bases de datos Scielo, Scopus y WoS. De acuerdo a la metodología planteada, los resultados se presentaron en dos escenarios, primero se muestra una tabla sistematizada sobre las principales propuestas o aportes que se identificaron en los artículos, en el segundo escenario los resultados se presentarán en un gráfico de barras donde se muestra la categorización de los temas y la cantidad de artículos que lo investigaron Tabla 2.

Tabla 2. Investigaciones incluidas en la revisión sistemática sobre Comunicación de Riesgos

N°	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología			
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres	Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
1	Álvarez-Gálvez, J., Suárez-Lledo, V., y Rojas-García, A. (2021). Determinantes de la infodemia durante los brotes de enfermedades: una revisión sistemática. <i>Fronteras en salud pública</i> .	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
2	Ayub, SH, Thaheer, BANM, Zsuzsanna, TJ, Ibrahim, MS., y Yassin, YM. (2024). Examinar las competencias organizativas en la gestión de campañas de estilos de vida saludable en redes sociales. <i>Jurnal Komunikasi</i> .	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
3	Bajouk, H., y Ferré-Pavía, C. (2023). Participación de los gobiernos en las redes sociales y percepciones de la salud durante la crisis de COVID-19. <i>Revista Internacional de Comunicación Estratégica</i> .	X		Cuantitativo/básica	Estudio transversal

N°	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología		Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres		
4	Balogun, BA, Hogden, A., Kemp, N., Yang, L., y Agaliotis, M. (2023). Uso de las redes sociales por parte de las agencias de salud pública para comunicarse durante pandemias. Perspectivas de investigación y salud pública de Osong.		X	Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
5	Bickham, SB, y Francis, DB. (2021). Percepciones del público sobre la comunicación de los funcionarios gubernamentales a raíz de COVID-19. Revista de comunicaciones creativas.		X	Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
6	Busto-Salinas, L. (2021). ¿Los servicios de salud con mejor desempeño tendrán mayor visibilidad y serán más activos en las redes sociales? Comunicación y Sociedad.		X	Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
7	Capurro, G., Maier, R., Tustin, J., Jardine, CG, Driedger, SM. (2022). El portavoz importa: evaluación de los estilos de comunicación de crisis de los portavoces principales durante	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática

N°	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología		Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres		
	COVID-19. Revista de investigación de riesgos.				
8	Chamba-Maza, C. del C., Altamirano Benítez, VP, Yaguache Quichimbo, JJ. (2021). Gestión de la comunicación 2.0 en las campañas de salud pública en la Comunidad Andina. Revista De Comunicación.	X		Mixto/básica	Revisión sistemática
9	Coombs, NM, Porter, JE, Barbagallo, M. (2024). Una exploración de los factores que influyen en la eficacia de los mensajes de salud pública durante los desastres: una revisión del alcance. Revista de Salud Pública.		X	Cualitativo/ básica	Revisión sistemática

Nº	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología			
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres	Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
10	Dehghani, A., Ghomian, Z., Rakhshanderou, S., Khankeh, H., y Kavousi, A. (2022). Procesos y componentes de la comunicación del riesgo de desastres en los sistemas de salud: un análisis temático. Revista Jàmbá.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
11	Donadelli, FMM, Luczak-Roesch, M., Fischer, R., y Li, N. (2023). Comunicación basada en evidencia: cómo orientar los resultados del liderazgo en situaciones de crisis. Revista Internacional de Administración Pública.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
12	Dubé, È., Labbé, F., Malo, B., et al. (2022). Comunicación de salud pública durante la pandemia de COVID-19: perspectivas de especialistas y comunidad. Revista canadiense de salud pública.	X		Estudio cualitativo	Revisión sistemática

N°	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología			
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres	Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
13	Fernández Alcaide, F. (2023). Comunicación durante situaciones extraordinarias: Cuando las fuentes oficiales mienten y las redes sociales desinforman. Revista Disertaciones.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
14	Fiammenghi, C., Covolo, L., Vanoncini, A., Gelatti, U., y Ceretti, E. (2024). Comunicación sanitaria institucional y redes sociales: exploración del uso por parte de hospitales italianos. Revista Salud Digital.	X		Mixto/básica	Análisis estadístico/Análisis de contenido
15	Fields. M., y Spence, KL. (2024). Análisis de contenido de las comunicaciones oficiales de salud pública durante COVID- 19. Revista internacional de investigación ambiental y salud pública.	X		Cualitativo/ básica	Análisis de contenido

Nº	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología			
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres	Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
16	Fissi, S., Gori, E., y Romolini, A. (2022). Comunicación gubernamental a través de las redes sociales y participación de las partes interesadas en la era de COVID-19. Revista Internacional de Gestión del Sector Público.	X		Cualitativo/ básica	Análisis de contenido
17	Flores, R., y Asunción, XV. (2020). Hacia una mejor comunicación de riesgos/crisis en esta época de pandemia de COVID-19. Comando conjunto. JCOM.	X		Cuantitativo/básica	Análisis utilizando estadísticas descriptivas
18	Gallardo-Pauls, B. (2021). Riesgos de la comunicación de riesgo: un modelo discursivo para la comunicación en emergencias. Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación.	X		Cualitativo/ básica	Análisis discursivo
19	Geurts, B., Weishaar, H., et al. (2023). Comunicar el riesgo durante las primeras fases de COVID-19: Comparación de	X		Cualitativo/ básica	Análisis temático

N°	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología		Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres		
	estructuras de gobierno para la comunicación. Salud Pública.				
20	Ghio, D., Lawes-Wickwar, S., Tang, MY, et al. (2021). ¿Qué influye en las respuestas de las personas a los mensajes de salud pública para gestionar los riesgos y prevenir enfermedades infecciosas? BMJ Abierto.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática rápida
21	Gisondi, M., Barber, R., Faust, J., Raja, A., et al. (2022). Una infodemia mortal: las redes sociales y el poder de la desinformación sobre la COVID-19. JMIR.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
22	Haupt, B. (2021). El uso de estrategias de comunicación de crisis en la gestión de emergencias. Revista de Seguridad Nacional y Gestión de Emergencias.	X		Mixto/básica	Modelos de ecuaciones estructurales

N°	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología		Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres		
23	Islam, K., Akhther, N., y Seeger, MW. (2023). Variabilidad en el contenido de los medios sobre brotes de salud pública: un enfoque de comunicación de crisis. Estudios de comunicación.	X		Cualitativo/ básica	Análisis de contenido
24	Jiancheng, Ye. (2024). Transformar y facilitar la prestación de servicios de salud a través de plataformas de redes sociales. JAMIA Abierto.		X	Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
25	Jong, W. (2020). Evaluación de la comunicación en situaciones de crisis. Lista de verificación de 30 elementos para evaluar el desempeño durante la COVID-19 y otras pandemias. Revista de Comunicación en Salud.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
26	Kim, S. (2023). Dimensiones de una comunicación gubernamental eficaz frente a la crisis de la pandemia en el contexto de COVID-19. Revista de Contingencias y Gestión de Crisis.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática

N°	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología			
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres	Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
27	MacKay, M., Colangeli, T., Gillis, D., McWhirter, J., y Papadopoulos, A. (2021). Análisis de la comunicación de crisis en las redes sociales durante la primera etapa de COVID-19 desde los medios y salud pública. Revista internacional de investigación ambiental y salud pública.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
28	Martínez Rolán, X., Míguez González, MI, y Corbacho Valencia, JM. (2022). La comunicación de la sanidad en redes sociales: Una perspectiva institucional europea.	X		Cualitativo/ básica	Proceso de Análisis Jerárquico
29	Matarín Rodríguez-Peral, E., Gómez Franco, T., García Manso, A. (2022). Aplicación del Proceso Analítico Jerárquico en la comunicación digital de los organismos públicos durante la pandemia de COVID-19. Signo y pensamiento.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática

Nº	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología			
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/ crisis/ desastres	Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
30	Purohit, N., y Mehta, Y. (2020). Iniciativas de comunicación de riesgos en medio de COVID-19 en India: análisis de la eficacia de los mensajes de los vídeos en la televisión nacional. Revista de Gestión de la Salud.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
31	Ravenda, D., Valencia-Silva, MM, Argilés-Bosch, JM, y García-Blandón, J. (2024). Las redes sociales en la gestión de emergencias sanitarias: perspectivas de los hospitales españoles durante COVID-19. Revista Internacional de Servicios de Emergencia		X	Cualitativo/ básica	Análisis de regresión
32	MacKay, M., Colangeli, T., Thaivalappil, A., et al. (2022). Las redes sociales en la gestión de emergencias sanitarias: perspectivas de los hospitales españoles durante COVID-19. Revista de salud comunitaria.		X	Cualitativo/ básica	Revisión sistemática

N°	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología		Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres		
33	Schnaider, K., Schiavetto, S., Meier, F., Wasson, B., Allsopp, BB, y Spikol, D. (2021). Respuesta gubernamental a la pandemia de COVID-19: una comparación etnográfica cuantitativa de la comunicación de las autoridades de salud pública en Dinamarca, Noruega y Suecia. Revista de Comunicación en Salud.		X	Cuantitativo-etnográfico/básica	Comparativo etnográfico cuantitativo
34	Suárez-Lledo, V., y Álvarez-Gálvez, J. (2021). Prevalencia de desinformación sanitaria en las redes sociales: revisión sistemática. Revista de investigación médica en Internet.	X		Cualitativo/básica	Revisión sistemática
35	Tagliacozzo, S., Albrecht, F., y Ganapati, NE. (2021). Perspectivas internacionales sobre las ecologías de comunicación de COVID-19: la comunicación en línea de las agencias de salud pública en Italia, Suecia y Estados Unidos. Científico del comportamiento estadounidense.	X		Cualitativo/básica	Análisis de contenido

Nº	Autor/Año/Título/Publicación	Metodología		Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método
		Gestión de la comunicación/ Comunicación de riesgos/estrategias de comunicación/comunicación gubernamental	Salud pública/emergencias sanitarias/ /pandemia/crisis/desastres		
36	Taylor, A., Holroyd Oladeji K., Oloko, DA, Salmon, SB, Omer y Rupali J. Limaye. (2020). Comunicación de recomendaciones en situaciones de emergencia de salud pública: el papel de las autoridades de salud pública. Seguridad sanitaria.		X	Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
37	Zurro-Antón, N., Moreno, Á., y Humanes, ML. (2023). CERC como modelo de investigación en crecimiento: análisis de su aplicación en estrategias de comunicación de emergencias sanitarias en la última década. Estudios sobre el Mensaje Periodístico.	X		Cualitativo/ básica	Revisión sistemática
38	Zurro-Antón, N., Moreno, Á., Fuentes-Lara, M.-C. (2021). Comunicación de crisis (2008-2018). Revisión de los principales avances de conocimiento empírico en gestión de comunicación. Profesional de la Información.	X		Cuantitativo/básica	Análisis estadístico

Entre los principales temas de investigación sobre comunicación de riesgos en la salud pública, se agruparon en 7 categorías. Cada una de ellas contiene diferentes números de artículos, A: Acceso a la información; B: Plataformas digitales; C: Percepción pública; D: Estrategias de comunicación de riesgos; E: Gestión de la comunicación de riesgos; F: Comunicación gubernamental; G: Importancia de Redes sociales Figura 2.

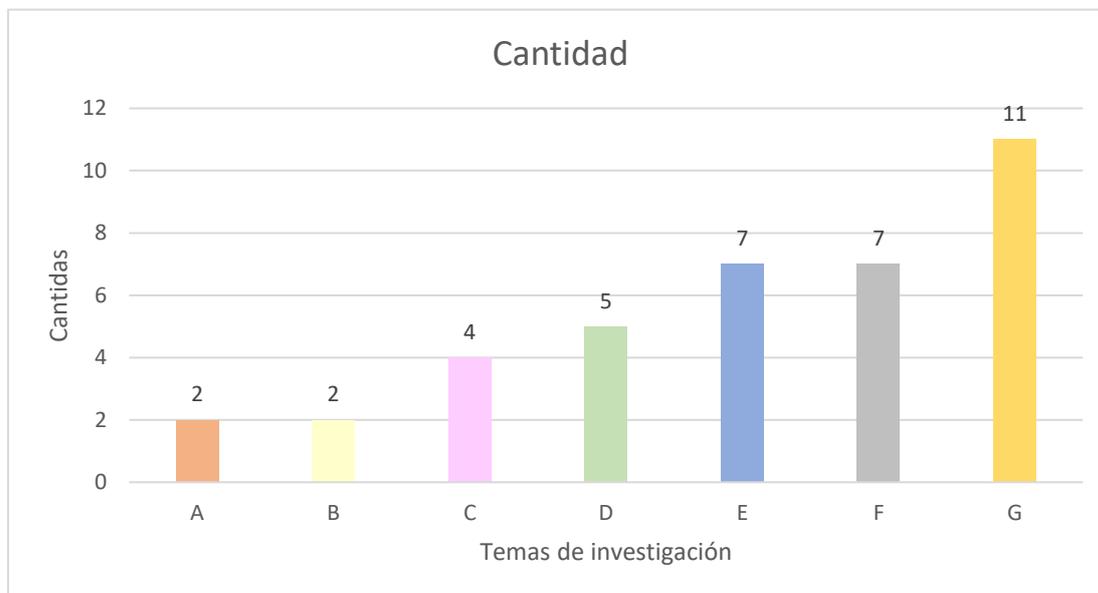


Figura 2. Investigaciones contempladas en la revisión sistemática sobre comunicación de riesgos

Los resultados se analizaron partiendo desde las categorías con menor cantidad de artículos avanzando hacia las categorías con un mayor número. Cabe enfatizar que la investigación precisará el término “cantidad” y no “evaluación”, considerando que el objeto de estudio no pretendió evaluar la relevancia de los temas, lo que se buscó fue organizarlo a través de categorías temáticas para un mejor entendimiento.

Discusión

La primera categorización “Acceso a la información” que fue abordado en dos artículos. En el primer artículo se hace un énfasis sobre el acceso a la información que debe incluir planteamientos claros para la recordación de mensajes, adaptados al contexto y público objetivo. Considerando el modelo conceptual donde se considere la cantidad, la calidad, encuadre de los contenidos, validación de fuentes, estrategias tecnológicas usadas para la difusión de mensajes, considerar las necesidades del público objetivo y sus características como audiencia para alcanzar un impacto en la recordación del mensaje. (Coombs et al., 2024). Para un eficiente acceso de la información, el diseño de los mensajes es determinante por ello se debe considerar las necesidades específicas del público objetivo, que permitan ser entendidos y aplicados a un cambio de conducta y que no considere la adaptación a las características culturales de la comunidad a intervenir (Purohit y Mehta, 2020).

Continuando con la Figura 2, se tiene la segunda categoría “Plataformas digitales”, que fue planteado en dos artículos, en la primera se destacó el uso de herramientas digitales para la comunicación vía chat, como fue el caso del WeChat que mejoró el acceso a los servicios de salud, reafirmando que es una herramienta efectiva para facilitar el acceso a información sanitaria adecuada (Jiancheng, 2024). En el segundo se plantea que es importante garantizar la implementación de las plataformas digitales del sector salud es importante garantizar la infraestructura tecnológica y también fortalecimiento de los equipos que van a generar las estrategias de comunicación digital durante las crisis sanitarias (Matarín et al., 2022).

En la tercera categoría de estudio “Percepción pública”, esta fue estudiada en cuatro artículos, en el primero se enfatiza la existencia de factores que impactan en la percepción pública sobre la gestión comunicativa de riesgos. La exposición de los mensajes influye en la credibilidad y la confianza que se percibe sobre los actores del gobierno, como fue el caso de la indicación de quedarse en los domicilios Durante la emergencia sanitaria de la Covid - 19 (Bickham y Francis, 2021). En el siguiente artículo sobre la percepción pública se evidenció un manejo ineficaz de información por parte de fuentes oficiales, identificándose diversos desafíos de comunicación, que incluyeron la precisión y la credibilidad de la información en un contexto de incertidumbres y conocimientos en rápida evolución. Otros desafíos al momento de comunicar fue el enfoque de comunicación paternalista, una estigmatización grupos y las limitaciones de promover la acción y la movilización de algunas comunidades con características particulares (Dubé et al., 2022).

En el tercer artículo se desarrolló una evaluación del contenido de las comunicaciones oficiales emitidas durante la Covid-19, se enfatizó que las autoridades no estuvieron preparadas y fue limitado el uso de fuentes oficiales de información para fortalecer la percepción pública, se observó limitaciones en la gestión de riesgos, la transparencia y el contenido centrado en las partes interesadas que son fundamentales para generar confianza (Fields y Spence, 2024). En el cuarto artículo se resaltó sobre la identificación de factores que influyen en la recepción de mensajes de salud pública, para que los mensajes sean efectivos se deben considerar la selección de fuentes fiables, contextualización con participación del público objetivo, sensibilización, seguimiento de cada etapa de la emergencia, epidemia o crisis, para que los mensajes de salud pública puedan responder a las necesidades, uso de lenguaje claro, exponer la amenaza o riesgo de una forma que sea susceptible de ser internalizada por la población objetivo (Ghio et al., 2021).

En la cuarta categoría de estudio las “Estrategias de comunicación de riesgos”, esta fue estudiada en cinco artículos. En el primero se enfatiza que para garantizar el éxito de las estrategias de comunicación se debe de contemplar el uso de plataformas de redes sociales, como Facebook, considerar el idioma local de la zona de intervención para que la comunicación sea eficaz en la comunicación de riesgos, esto permite fomentar la creación de confianza entre el sector salud y el público (Flores y Asunción, 2020). En el siguiente

se estudió el uso de estrategias de comunicación de crisis en la práctica de la gestión de emergencias concluyendo que se debe contemplar una adaptación de los mensajes orientado al público objetivo (Haupt, 2021).

En la siguiente investigación se planteó la importancia de las estrategias de comunicación de crisis y la necesidad de que se transmita mensajes de mayor prioridad o amenaza durante la fase inicial, durante la etapa de crisis, donde se desea que las personas se involucren en las respuestas a la crisis, los mensajes de eficacia son fundamentales, alternando junto con los mensajes de amenaza (Islam et al., 2023). En otro estudio se planteó la validación de una lista de verificación para evaluar la efectividad de la comunicación en crisis, concluyendo que la evaluación sistemática mejora la respuesta a emergencias sanitarias mediante una comunicación efectiva (Jong, 2020). En el último artículo, se destaca la relevancia del uso de modelo de interpretación de la Comunicación de Riesgos en Crisis y Emergencias (CERC) como estrategia de comunicación de riesgos confirmando que la implementación, cuantificación y sistematización de CERC aumentaron considerablemente la efectividad durante el inicio de la COVID-19 (Zurro-Antón et al., 2023).

En la quinta categoría denominada “Gestión de la comunicación de riesgos”, donde fueron siete los artículos que abordaron esta temática. En el primer estudio, se hace referencia sobre la importancia de la inclusión de los principios del comportamiento humano en los mensajes de salud pública, siendo este un factor determinante en la comunicación de riesgos durante las crisis, emergencias sanitarias, epidemias o pandemias (Álvarez-Gálvez et al., 2021). En el segundo, refiere que la planificación estratégica es un determinante en la comunicación de riesgos, estableciendo los procesos para implementar una comunicación efectiva en una situación de emergencia sanitaria.

Se resalta la necesidad de prospectar escenarios y desarrollar una planificación estratégica para enfrentar una situación de emergencia y/o crisis. Conformando equipos de expertos para validar la planificación y establecer la hoja de ruta programática para desarrollar la comunicación de riesgos (Dehghani et al., 2022). En el tercer estudio se enfatiza en el monitoreo y evaluación como un determinante para verificar la efectividad de la comunicación de riesgos es evaluar a través de métodos cuantitativos y cualitativos los indicadores de eficiencia comunicativa, analizar el contenido de los mensajes, medir la recordación de los mensajes y la participación del público objetivo (Chamba-Maza et al., 2021).

En el cuarto estudio se realizó el análisis de la importancia del liderazgo que influye en la comunicación durante la crisis en diferentes países, evidenciando que el éxito de una comunicación ante una emergencia sanitaria está relacionada a las competencias de los líderes para comunicar efectivamente los mensajes claros, oportunos y con evidencia (Donadelli et al., 2023). En el quinto estudio se presentó un modelo teórico para mejorar la comunicación durante emergencias sanitarias, infiriendo que un modelo discursivo adecuado puede aumentar la efectividad comunicativa en situaciones críticas (Gallardo-Pauls, 2021).

Otro estudio enfatiza en los determinantes que garantizan el éxito de la comunicación de riesgos, donde un factor de éxito es la elaboración de mensajes, en conjunto con el público objetivo, minimizando la incertidumbre de forma oportuna y transparente, centrándose en consolidar los mensajes y verificar las fuentes, desarrollar mensajes que promuevan el conocimiento, la sensibilización, la llamada a la acción, la responsabilidad de cada persona en el cuidado de su salud (MacKay et al., 2022). El sétimo estudio temático, aborda los avances en el conocimiento sobre gestión de comunicación de crisis en la última década. Enfatizando que la comunicación de crisis es un área clave que requiere atención y desarrollo continuo. Durante la gestión de la comunicación e debe promover la integración entre teorías y prácticas en el campo de la comunicación para afrontar las crisis (Zurro-Antón et al., 2021).

En la sexta categoría denominada “Comunicación gubernamental”, donde fueron siete los artículos que abordaron esta temática. En el primer estudio, se hace referencia sobre los portavoces son relevantes para garantizar la efectividad de la comunicación durante las crisis. Señalando que el estilo más eficiente de los voceros es el de tipo compasivo-informativo siendo percibidos como personas que entablan más confianza al brindar respuestas puntuales y oportunas, demostrando experiencia, empatía y propiedad en la gestión de riesgo (Capurro et al., 2022). En el segundo estudio, se aborda la comunicación gubernamental en la primera etapa de una emergencia sanitaria la que demanda una intervención inmediata por parte del gobierno para garantizar que la ciudadanía pueda estar informada y garantizar la promoción de su salud. Por ello, el compromiso del gobierno debe ser muy alto desde principio a fin, garantizando una difusión oportuna de los mensajes en cada etapa de la emergencia y pueda cubrir las necesidades de comunicación de la población (Fissi et al., 2022).

En el tercer estudio, se destaca que hay una diferencia en la comunicación gubernamental, entre los gobiernos con experiencia frecuente en atender desastres naturales y emergencias sanitarias quienes se encuentran más preparados para implementar planes de respuesta inmediata ante las emergencias. Siendo el papel de lo decisores y líderes un factor determinante para mantener comunicados a la población afectada además se resalta que tienen mayores niveles de credibilidad y reputación (Geurts et al., 2023). En el cuarto estudio, refiere que durante las emergencias sanitarias la población considera como responsable directo al Estado para que efectúe una comunicación oportuna y oficial para preservar la vida de la ciudadanía. Considerando que es básico compartir información dando instrucciones claras, precisa, puntuales y transparentes sobre la situación de emergencia (Kim, 2023).

En el quinto estudio se evalúa la intervención del gobierno en la comunicación gubernamental para informar sobre la organización del cambio de comportamiento de las personas, control de la transmisión de la enfermedad, aseguramiento en el servicio de los sistemas de salud y contener los impactos. Considerando que una limitada coordinación entre diferentes niveles de gobierno puede reducir la efectividad de la

comunicación (Schneider et al., 2021). En el sexto estudio, se verifica que durante la comunicación gubernamental es importante mejorar la coordinación interinstitucional, validando la información con fuentes científicas y elaborar los mensajes de comunicación con validación multidisciplinaria (Tagliacozzo et al., 2021). En el séptimo estudio, señala que la comunicación oficial es primordial para responder a las emergencias sanitarias, teniendo como principales actores a las autoridades y decisores de salud pública siendo el Estado la fuente más confiable de información durante una emergencia (Taylor et al., 2020).

En la siguiente categoría tenemos a la séptima denominada “Importancia de las redes sociales”, donde presentó la mayor cantidad de artículos, siendo once estudios que fueron revisados. En el primer estudio, se hace referencia sobre la importancia de las redes sociales dentro de los planes de comunicación. Las competencias organizacionales son esenciales para una comunicación efectiva en la gestión de la comunicación de riesgos. Remarcando la importancia de usar las redes sociales, la necesidad de fortalecer los equipos de trabajo a cargo de la implementación, esto permitirá que las campañas alcancen los objetivos trazados (Ayub et al., 2024). En el segundo estudio se ha identificado que en las instituciones públicas del sector salud se presenta insuficientes lineamientos y políticas sobre el manejo de las redes sociales lo que limita su incorporación como una estrategia de comunicación. Se resalta que las redes sociales son herramientas efectivas para comunicarse durante las emergencias sanitarias. Es necesario el fortalecimiento de los equipos técnicos del área de comunicaciones durante las pandemias. estrategias de comunicación, así como promover la interacción con la ciudadanía (Balogun et al., 2023).

En el tercer estudio, se analizaron las percepciones del público sobre las comunicaciones gubernamentales durante COVID-19. Resaltando que la participación de la población y las interacciones en las redes sociales generando una retroalimentación al reaccionar, comentar y compartir las publicaciones (Bajouk y Ferré-Pavia, 2023). En el cuarto estudio se compararon las actividades en redes sociales entre hospitales en Colombia y España. Identificando que los hospitales con mejor desempeño tuvieron mayor presencia y actividad en redes sociales Gestión de la comunicación de riesgos (Busto- Salinas, 2021).

En el quinto estudio, sobre la evaluación del uso y calidad de las comunicaciones en redes sociales durante COVID-19. Es importante mejorar el contenido y la conexión con la comunidad que conforma las redes sociales, siendo determinantes en la gestión de la comunicación. En un contexto de crisis, es más complejo la generación de confianza con el público objetivo. Es ahí donde la transparencia, la coherencia, la empatía y la claridad de mensajes se vuelve determinantes (MacKay et al., 2021). En el sexto estudio, se realiza un análisis del uso de redes sociales por hospitales para comunicarse con el público durante emergencias. Las redes sociales son herramientas importantes para llevar información sanitaria de forma oportuna (Fiammenghi et al., 2024).

En el séptimo estudio, se demuestra que la desinformación puede socavar la confianza del público y dificultar una respuesta efectiva a emergencias. Por ello, es determinante que la información pública no

vulnera el estado de derecho, para ello los propios líderes deben ser transparentes para incrementar la confianza pública hacia las fuentes oficiales durante las emergencias (Fernández-Alcaide, 2023). En el octavo estudio, señala que a través de las redes sociales se difunde abundante información que no es precisamente información oficial o validada por expertos, generando una desinformación. El auge de las redes sociales demanda estar atentos a filtrar noticias falsas sobre la situación de crisis. Por ello es necesaria la intervención de las autoridades para aclarar y contrarrestar la desinformación con fuentes oficiales (Gisoni et al., 2022).

En el noveno estudio se evalúa sobre el papel del sector salud para optimizar el uso de redes sociales para informar sobre temas sanitarios. Teniendo el desafío de fortalecer los equipos de comunicación de tal forma que se implementen estrategias de comunicación que difunda información oficial que responda a las necesidades de la población para la promoción de una vida saludable y atención en emergencias (Martínez et al., 2022). Durante el décimo estudio, se analizó la utilización y percepción de las redes sociales en la comunicación durante las emergencias sanitarias.

Evidenciando que las redes sociales fueron herramientas efectivas para mejorar el acceso a la información y fomentar el compromiso público, se requiere fortalecer la gestión de la comunicación implementando nuevas plataformas de redes sociales para diversas audiencias (Ravenda et al., 2024). En el último estudio, se evaluó el alcance y prevalencia de desinformación en redes sociales durante COVID-19. Evidenciando que la desinformación afectó las decisiones de la población, exponiéndose a riesgos sanitarios. Dentro de la implementación de redes sociales es importante prevenir la desinformación sobre salud, siendo una amenaza durante las crisis sanitarias ya que influye en las decisiones del público y los expone a mayores riesgos (Suárez-Lledo y Álvarez-Gálvez, 2021).

Entre los principales aportes sobre la comunicación de riesgos, en los artículos revisados, se verificó los hallazgos, resultados, conclusiones y aportes respecto a la temática. Identificándose propuestas relevantes, las mismas que seleccionadas y organizadas teniendo en cuenta la frecuencia que se precisaban en cada estudio. Por cada una de las siete categorías, se ha especificado la cantidad de artículos que se repiten. En la Tabla 1, se presentan los diferentes aportes prácticos, metodológicos y teóricos que se plantean en los estudios revisados sobre comunicación de riesgos en la salud pública.

En la primera categorización sobre el acceso a la información, se indagó de manera frecuente sobre la recordación de mensajes, diseño de los mensajes, desinformación, información importante, selección de fuentes y noticias falsas. En la segunda categoría de Plataformas digitales, se resaltó la problemática de la brecha tecnológica, infraestructura tecnológica, implementación y fortalecimiento de los equipos. En la tercera categoría Percepción pública se resaltó en los estudios la necesidad de fortalecer la transparencia, la participación ciudadana, la exposición de los mensajes y la confianza pública. En la cuarta categoría

Estrategias de comunicación de riesgos se coincidió en la importancia del diseño de campañas, lineamientos y políticas, fortalecimiento de los equipos técnicos, incorporación de herramientas digitales, uso de plataformas de redes sociales, respuesta temprana, adaptación de los mensajes y lecciones aprendidas.

En la quinta categoría Gestión de la comunicación de riesgos, se repitieron los hallazgos sobre la comunicación de riesgos, planificación estratégica, fortalecimiento de capacidades, elaboración de mensajes, principios del comportamiento, planteamiento de modelos conceptuales y evaluación). En la sexta categoría Comunicación gubernamental se resalta la importancia del posicionamiento, papel de los portavoces, intervención inmediata de los decisores y líderes, comunicación oficial y coordinación interinstitucional. Finalmente, en la séptima categoría sobre la importancia de Redes sociales los estudios coincidieron en la necesidad de fortalecer la implementación de herramientas digitales, difusión de mensajes, reducir la desinformación y promover mensajes validados).

CONCLUSIONES

Durante el análisis se han identificado factores determinantes de la comunicación de riesgos, destacando que la implementación de las redes sociales puede garantizar la eficiencia en la transmisión de mensajes de salud. También se destaca la categoría sobre la gestión de la comunicación de riesgos, donde es vital la capacidad para transmitir mensajes oportunos para que la ciudadanía pueda comprender los riesgos y tomar acciones de manera informada.

Entre las mejores prácticas identificadas se considera la promoción de la transparencia en la información y el compromiso activo de las autoridades, siendo cruciales para construir confianza y asegurar que el público reciba mensajes precisos y útiles durante situaciones críticas. También se destaca el papel de los voceros, siendo trascendental para la difusión de información oficial que tiene que ser respaldada por la comunidad científica, esto permite reducir la incertidumbre y fortalecer la confianza en el sector salud. Por ello, se requiere fortalecer las competencias de los voceros, autoridades y decisores para que puedan comunicar sus mensajes de manera oportuna y coherente.

Las entidades públicas, requieren fortalecer a sus equipos de comunicación en la gestión campañas de comunicación, orientadas al cambio de conducta, esto puede hacer la diferencia entre la recordación de mensajes y la ineficacia de las estrategias. Incluyendo la participación del público objetivo para la validación de los mensajes, piezas gráficas, medios y canales de comunicación.

Finalmente, los limitados recursos económicos impiden el posicionamiento de las tecnologías de la información, se requiere incrementar la asignación presupuestal para la ejecución de campañas de comunicación de riesgos en medios tradicionales de televisión y radios y también a través de las plataformas digitales para garantizar la cobertura y difusión de las campañas de comunicación para asegurar que sean vistos por el público seleccionado.

REFERENCIAS

- Álvarez-Gálvez, J., Suárez-Lledo, V., y Rojas-García, A. (2021). Determinants of Infodemics During Disease Outbreaks: A Systematic Review. *Front. Public Health*, 9 (2021). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.603603>
- Ayub, S., Thaheer, B., Zsuzsanna, T., Ibrahim, M., y Yassin, Y. (2024). Examining The Organisational Competencies in Managing Health Lifestyle Campaigns on Social Media for Society's Wellbeing. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 40(2), 328–344. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2024-4002-19>
- Bajouk, H., y Ferré-Pavia, C. (2023). Participación de los gobiernos en las redes sociales y percepciones de la salud durante la crisis de la COVID-19: un estudio transversal. *Revista internacional de comunicación estratégica*, 17 (5), 457–474. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2023.2231417>
- Balogun, B., Hogden, A., Kemp, N., Yang, L., y Agaliotis, M. (2023). Uso de las redes sociales por parte de las agencias de salud pública para comunicarse durante las pandemias: una revisión exploratoria de la literatura. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 14 (4), 235–251. <https://doi.org/10.24171/j.phrp.2023.0095>
- Bickham, S., y Francis, DB. (2021). Percepciones del público sobre la comunicación de los funcionarios gubernamentales a raíz de la pandemia de COVID-19. *Journal of Creative Communications*, 16 (2), 190-202. <https://doi.org/10.1177/09732586211003856>
- Busto-Salinas, L. (2021). ¿Los servicios de salud con mejor desempeño tendrán mayor visibilidad y serán más activos en las redes sociales? Un estudio comparativo entre hospitales de Colombia y España. *Comunicación y Sociedad*, 34 (1), 93-108. <https://doi.org/10.15581/003.34.1.93-108>
- Capurro, G., Maier, R., Tustin, J., Jardine, CG., y Driedger, SM. (2022). El portavoz importa: evaluación de los estilos de comunicación de crisis de los portavoces principales al presentar datos de modelos de COVID-19 en tres jurisdicciones de Canadá. *Journal of Risk Research*, 25 (11–12), 1395–1412. <https://doi.org/10.1080/13669877.2022.2128391>
- Chamba-Maza, C. del C., Altamirano Benítez, V. P., y Yaguache Quichimbo, J. J. (2021). Gestión de la comunicación 2.0 en las campañas de salud pública en la Comunidad Andina. *Revista De Comunicación*, 20(1), 49–65. <https://doi.org/10.26441/RC20.1-2021-A3>
- Coombs, N.M., Porter, J.E. y Barbagallo, M. (2024). An exploration of the influencing factors for effective public health messaging during disasters: a scoping review. *Public Health*, 228, 73-81. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2023.12.023>
- Dehghani, A., Ghomian, Z., Rakhshanderou, S., Khankeh, H., y Kavousi, A. (2022). Process and components of disaster risk communication in health systems: A thematic analysis. *Jàmbá: Journal of Disaster Risk Studies*, 14(1), 11. <https://doi.org/10.4102/jamba.v14i1.1367>
- Del Paso, A., y Vicent, B. (2024). Las redes sociales como herramienta de doble uso en comunicación de crisis, *Derecom*, 34, 109-128, <http://www.derecom.com/derecom/>
- Donadelli, FMM, Luczak-Roesch, M., Fischer, R., y Li, N. (2023). Comunicación basada en evidencia: cómo orientar los resultados del liderazgo en situaciones de crisis en Portugal, Brasil, Nueva Zelanda y Estados Unidos. *International Review of Public Administration*, 28 (3), 380–401. <https://doi.org/10.1080/12294659.2023.2246738>
- Dubé, È., Labbé, F., Malo, B. et al. (2022). Comunicación de salud pública durante la pandemia de COVID-19: perspectivas de especialistas en comunicación, profesionales de la salud y miembros de la comunidad en Quebec, Canadá. *Can J Public Health* 113 (Suppl 1), 24–33. <https://doi.org/10.17269/s41997-022-00697-7>

- Fernández-Alcaide, F. (2023). Comunicación durante situaciones extraordinarias en quiebra: Cuando las fuentes oficiales mienten y las redes sociales desinforman. *Anuario Electrónico De Estudios En Comunicación Social "Disertaciones"*, 16(2). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/disertaciones/a.12525>
- Fernández-Altuna, MA., Martínez del Prado, A., Arriarán Rodríguez, E., Gutiérrez Rayón, D., Toriz Castillo, H., y Lifshitz Guinzberg, A. (2016). Uso de los MeSH: una guía práctica. *Investigación en educación médica*, 5(20), 220-229. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.02.004>
- Fiammenghi, C., Covolo, L., Vanoncini, A., Gelatti, U., y Ceretti, E. (2024). Comunicación sanitaria institucional y redes sociales: exploración del uso de las páginas de redes sociales por parte de los hospitales italianos. *SALUD DIGITAL*. 2024;10. doi: 10.1177/20552076241245921
- Fields, M., y Spence, KL. (2024). Análisis de contenido de las comunicaciones oficiales de salud pública en Ontario, Canadá, durante la pandemia de COVID-19. *Revista internacional de investigación ambiental y salud pública*, 21 (3), 351. <https://doi.org/10.3390/ijerph21030351>
- Fissi, S., Gori, E., y Romolini, A. (2022). Comunicación gubernamental a través de las redes sociales y participación de las partes interesadas en la era de la COVID-19: evidencia de Italia. *International Journal of Public Sector Management*, 35 (3), 276-293. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2021-0145>
- Flores, R. y Asuncion, XV (2020). Hacia una mejor comunicación de riesgos/crisis en esta época de pandemia de COVID-19: un estudio de referencia para las unidades de gobierno local de Filipinas. *JCOM* 19(07), A09. <https://doi.org/10.22323/2.19070209>
- France, EF., Cunningham, M., Ring, N., Uny, I., Duncan, EAS., Jepson, RG., Maxwell, M., Roberts, RJ., Turley, RL., Booth, A., Britten, N., Flemming, K., Gallagher, I., Garside, R., Hannes, K., Lewin, S., Noblit, GW., Pope, C., Thomas, J., Vanstone, M., Higginbottom, GMA., y Noyes, J. (2019). Improving reporting of meta-ethnography: the eMERGe reporting guidance. *BMC Med Res Methodol*, 31;19(1):25. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30709371/>
- Gallardo-Pauls, B. (2021). Riesgos de la comunicación de riesgo: un modelo discursivo para la comunicación de riesgo en emergencias. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 88, 135-154. <https://doi.org/10.5209/clac.77761>
- Geurts, B., Weishaar, H., Mari Saez, A., Cristea, F., Rocha, C., Aminu, K., Tan, MMJ., Salim Camara, B., Barry, L., Thea, P., Boucsein, J., Bahr, T., Al-Awlaqi, S., Pozo-Martin, F., Boklage, E., Delamou, A., Jegede, AS., Legido-Quigley, H. y El Bcheraoui, C. (2023). Comunicar el riesgo durante las primeras etapas Fases de COVID-19: Comparación de estructuras de gobierno para la comunicación de riesgos de emergencia en cuatro contextos. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1038989>
- Ghio, D., Lawes-Wickwar, S., Tang, MY., et al. (2021). ¿Qué influye en las respuestas de las personas a los mensajes de salud pública para gestionar los riesgos y prevenir las enfermedades infecciosas? Una revisión sistemática rápida de la evidencia y las recomendaciones. <https://bmjopen.bmj.com/content/11/11/e048750.citation-tools>
- Gisoni, M., Barber, R., Faust, J., Raja, A., Strehlow, M., Westafer, L., y Gottlieb, M. (2022). A Deadly Infodemic: SocialMedia and the Power of COVID-19. *J Med Internet Res*. <https://www.jmir.org/2022/2/e35552>
- Haupt, B. (2021). El uso de estrategias de comunicación de crisis en la gestión de emergencias. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 18 (2), 125-150. <https://doi.org/10.1515/jhsem-2020-0039>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.

- Higgins, JPT., Thomas, J., Chandler, J., y et al. (2019). Manual Cochrane para revisiones sistemáticas de intervenciones: versión 6.0. Cochrane. <https://training.cochrane.org/handbook>
- Islam, K., Akhther, N. y Seeger, MW. (2023). Variabilidad en el contenido de los medios de comunicación sobre la cobertura de brotes de salud pública: un enfoque de comunicación de crisis. *Communication Studies*, 74 (2), 113–130. <https://doi.org/10.1080/10510974.2023.2183516>
- Jiancheng, Ye. (2024). Transformar y facilitar la prestación de servicios de salud a través de plataformas de redes sociales: evidencias e implicaciones de WeChat, *JAMIA Open*, 7 (2). <https://doi.org/10.1093/jamiaopen/ooae047>
- Jong, W. (2020). Evaluación de la comunicación en situaciones de crisis. Lista de verificación de 30 elementos para evaluar el desempeño durante la COVID-19 y otras pandemias. *Journal of Health Communication*, 25 (12), 962–970. <https://doi.org/10.1080/10810730.2021.1871791>
- Kim, S. (2023). Dimensiones de una comunicación gubernamental eficaz frente a la crisis de la pandemia en el contexto de la COVID-19: una perspectiva centrada en el público. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 31(3), 320-337. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12441>
- MacKay, M., Colangeli, T., Gillis, D., McWhirter, J., y Papadopoulos, A. (2021). Análisis de la comunicación de crisis en las redes sociales durante la primera etapa de la COVID-19 desde los medios de comunicación y de salud pública en busca de calidad, contenido y sentimiento público correspondiente. *Revista internacional de investigación medioambiental y salud pública*, 18 (15), 7986. <https://doi.org/10.3390/ijerph18157986>
- MacKay, M., Colangeli, T., Thaivalappil, A. et al. (2022). Una revisión y análisis de la literatura sobre prácticas de comunicación en situaciones de emergencia de salud pública. *J Community Health*, 47, 150–162 (2022). <https://doi.org/10.1007/s10900-021-01032-w>
- Martínez Rolán, X., Míguez González, M. I., y Corbacho Valencia, J. M. (2022). La comunicación de la sanidad en redes sociales. Una perspectiva institucional europea. *Signo Y Pensamiento*, 41. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp41.csr5>
- Matarín Rodríguez-Peral, E., Gómez Franco, T., y García Manso, A. (2022). Aplicación del Proceso Analítico Jerárquico en la comunicación digital de los organismos públicos durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Latina De Comunicación Social*, (80), 89–117. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2022-1532>
- OMS. (2018). Comunicación de riesgos en emergencias de salud pública: directrices de la OMS. sobre políticas y prácticas para la comunicación de riesgos en emergencias (CRE). Zurro-Antón, N., Moreno, Á. y Humanes, M. L. (2023). CERC as a growing research model: analysis of its application in health emergency communication strategies over the last decade. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 29(2), 395-405. <https://doi.org/10.5209/esmp.85911>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021a). Guía para elaborar una estrategia de comunicación de riesgos sobre las vacunas contra la COVID-19. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53259>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021b). Comunicación de riesgos y participación comunitaria para el rastreo de contactos en el contexto de la COVID-19 en la Región de las Américas. <https://shorturl.at/FJhRV>
- Organización Panamericana de la Salud. (2023). Comunicación de riesgos y brotes. <https://shorturl.at/tVWbL>
- Ortiz, R., y Estable., Y. (2021). Evolución y tendencias de la investigación en comunicación sobre epidemias y pandemias en el ámbito internacional. *Revista De Comunicación*, 20(1), 175–196. <https://n9.cl/nx35ay>

- Page, M., McKenzie, J., Bossuyt, P., Boutron, I., Hoffmann, T., Mulrow, C., y Moher, D. (2021). Declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la presentación de informes de revisiones sistemáticas. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Petticrew, M., y Roberts, H. (2006). *Systematic reviews in the social sciences: A practical guide*. Blackwell Publishing.
- Purohit, N. y Mehta, S. (2020). Iniciativas de comunicación de riesgos en medio de la COVID-19 en India: análisis de la eficacia de los mensajes de los vídeos en la televisión nacional. *Journal of Health Management*. 22(2):262-280. <https://doi.org/10.1177/097206342093565>
- Ravenda, D., Valencia-Silva, M., Argilés-Bosch, J., y García-Blandón, J. (2024), "Las redes sociales en la gestión de emergencias sanitarias: perspectivas de los hospitales españoles durante la pandemia de COVID-19", *International Journal of Emergency Services*. <https://doi.org/10.1108/IJES-02-2024-0013>
- Rubinelli, S., Fiordelli, M., Zanini, C., y Diviani, N. (2022) It is time for health institutions to invest in persuasive communication to combat low quality information: A lesson learned from the COVID-19 infodemic. *Front. Commun.* 7:1006302. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2022.1006302>
- Schnaider, K., Schiavetto, S., Meier, F., Wasson, B., Allsopp, BB. y Spikol, D. (2021). Respuesta gubernamental a la pandemia de COVID-19: una comparación etnográfica cuantitativa de la comunicación de las autoridades de salud pública en Dinamarca, Noruega y Suecia. En: Ruis, AR, Lee, SB (eds) *Avances en etnografía cuantitativa*. ICQ. Comunicaciones en informática y ciencias de la información, 1312. https://doi.org/10.1007/978-3-030-67788-6_28
- Suarez-Lledo, V., y Alvarez-Galvez, J. (2021). Prevalence of Health Misinformation on Social Media: Systematic Review. *J Med Internet Res* 2021;23(1): e17187. <https://www.jmir.org/2021/1/e17187/>
- Svenbro, M., y Wester, M. (2022). Examining Legitimacy in Government Agencies' Crisis Communication. *International Journal of Strategic Communication*, 17(1), 54–73. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2022.2127358>
- Tagliacozzo, S., Albrecht, F., y Ganapati, N.E. (2021). Perspectivas internacionales sobre las ecologías de comunicación de la COVID-19: la comunicación en línea de las agencias de salud pública en Italia, Suecia y Estados Unidos. *American Behavioral Scientist*, 65 (7), 934-955. <https://doi.org/10.1177/0002764221992832>
- Taylor, A., Holroyd, Oladeji K., Oloko, Daniel A., Salmon, Saad B., Omer, y Rupali, J. Limaye. (2020). Comunicación de recomendaciones en situaciones de emergencia de salud pública: el papel de las autoridades de salud pública. *Seguridad Sanitaria*, 18(1), 21-28. <https://doi.org/10.1089/hs.2019.0073>
- Tong, A., Flemming, K., McInnes, E., Oliver, S., y Craig, J. (2012). Mejorar la transparencia en la presentación de informes sobre la síntesis de la investigación cualitativa: ENTREQ. *BMC Med Res Methodol* 2012; 12: 181. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23185978/>
- Tranfield, D., Denyer, D., y Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, 14(3), 207-222. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375>
- Zurro-Antón, N., Moreno, Á., y Fuentes-Lara, M.-C. (2021). Comunicación de crisis (2008-2018). Revisión de los principales avances de conocimiento empírico en gestión de comunicación. *Profesional De La información*, 30(1). <https://doi.org/10.3145/epi.2021.ene.07>