

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



Gestión de la comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002
Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022

TESIS

Para optar el título profesional de licenciada en Ciencias de la
Comunicación

Autora:

Carolina Alexandra Morales Urbina

Asesor:

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



Gestión de la comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002
Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Martín Mogollón Medina (Presidente)

Dr. Wilfredo Barrientos Farías (Secretario)

Dr. Ruperto Arroyo Coico (Vocal)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



Gestión de la comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002
Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma.

Morales Urbina, Carolina Alexandra (Autora)

Dr. La Rosa Feijoo Oscar Calixto (Asesor)

Tumbes, 2023

COPIA DE ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tumbes, del día lunes 18 de setiembre del 2023, siendo las 11:30 horas en el auditorio de la Facultad de Ciencias Sociales, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 035-2023/UNTUMBES-FACSO-D., Presidente: Mg. José Martín Mogollón Medina, Secretario: Dr. Wilfredo Barrientos Farías, Vocal: Mg. Ruperto Arroyo Colco, reconociendo en la misma resolución al Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Gestión de comunicación de crisis en la unidad ejecutora 002 servicios de saneamiento Tumbes, 2022" para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la comunicación, presentado por el:

Bachiller: Carolina Alexandra Morales Urbina

De la Escuela Profesional de Ciencias de la comunicación, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para pregrado y posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Bachiller Carolina Alexandra Morales Urbina APROBADO, con calificativo 17.

Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, queda Carolina Alexandra Morales Urbina para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Licenciado en ciencias de la comunicación, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 12:20 a. m. del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 18 de setiembre del 2023.

Mg. José Martín Mogollón Medina DNI N°: 43849098 Código Orcid: 0009-0004-1921-3812 Presidente	Dr. Wilfredo Barrientos Farías DNI N°06698660 Código Orcid: 0000-0001-7155-9408 Secretario
Mg. Ruperto Arroyo Colco DNI N°42366595 Código Orcid: 0000-0003-0576-1872 Vocal	

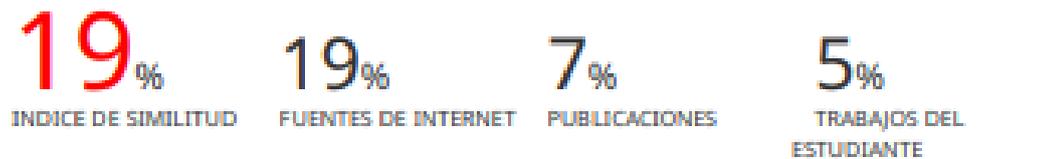
CC:

- Jurados (03)
- Asesor
- Interesado
- Coasesor
- Archivo (Decanato)

INFORME DE ORIGINALIDAD

Gestión de la comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.sunass.gob.pe Fuente de Internet	4%
2	www.tdx.cat Fuente de Internet	3%
3	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	2%
4	repository.urosario.edu.co Fuente de Internet	1%
5	vlex.com.pe Fuente de Internet	1%
6	ddd.uab.cat Fuente de Internet	<1%
7	www.conexion-colombia.com Fuente de Internet	<1%
8	repository.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	dspace.pucesi.edu.ec Fuente de Internet	



Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo.
Orcid: 0000-0003-2262-1003
Asesor.

		<1 %
10	www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	1library.co Fuente de Internet	<1 %
12	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
14	sedici.unlp.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	dspace.casagrande.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1 %
19	docta.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
20	fdocuments.ec Fuente de Internet	<1 %

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo.

Orcid: 0000-0003-2262-1003

Asesor.

21	Submitted to Universidad Rey Juan Carlos Trabajo del estudiante	<1 %
22	www.cecmed.cu Fuente de Internet	<1 %
23	liberi.ucu.edu.uy Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
25	lithiumpr.mx Fuente de Internet	<1 %
26	doku.pub Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uarm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.una.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
29	www.cali.gov.co Fuente de Internet	<1 %
30	ojs.ehu.eus Fuente de Internet	<1 %
31	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	www.maspoderlocal.com	



Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo.
Orcid: 0000-0003-2262-1003
Asesor.

	Fuente de Internet	<1 %
33	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
34	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	<1 %
35	www.consumidor.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
37	Yamarú del Valle Chirinos Araque, Adán Guillermo Ramírez García, Roberto Godínez López, Nataliya Barbera Alvarado et al. "Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XIX", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2022 Publicación	<1 %
38	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
39	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
40	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo.
Orcid: 0000-0003-2262-1003
Asesor.

41

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

42

repository.usta.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo.

DNI: 00230120

Orcid: 0000-0003-2262-1003

Asesor.

DEDICATORIA:

A mi querida madre, Patricia, por ser la persona que más amo en esta vida, por estar siempre a mi lado apoyándome incondicionalmente, tanto como persona humana y en mi formación académica, por su formidable paciencia y sus consejos motivadores que han sido gasolina para no detenerme nunca y cumplir mis proyectos de vida.

A mi padre, por su cariño único y esfuerzo diario para que nunca me falte nada y darme siempre lo mejor.

A mis abuelos, por ser mi motivación en cada paso que doy, por su amor sincero y ser orgullo para ellos.

AGRADECIMIENTO:

Mi gratitud por la asesoría al Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo, por su apoyo y asesoría durante el desarrollo del estudio de investigación.

Agradezco, también a los docentes de la Universidad Nacional de Tumbes, de la Facultad de Ciencias Sociales, de la Escuela Profesional Académica de Ciencias de la Comunicación, por todos sus conocimientos y experiencias compartidos durante la carrera, en especial a la Dra. Doris Sanjinés, quién, por su paciencia y dedicación ardua durante la carrera, fortalecieron y crearon, habilidades que hacen de mí, mejor profesional y persona humana.

A los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, por su participación, en especial al jefe de Recursos Humanos, Henry Dioses, por las facilidades que me brindó en desarrollo de mi proyecto.

La Autora

ÍNDICE GENERAL

	<i>Pág.</i>
CARÁTULA.....	I
CARÁTULA FIRMADA POR EL JURADO.....	II
CARÁTULA DE ORIGINALIDAD.....	III
COPIA DE ACTA DE SUSTENTACIÓN	IV
DEDICATORIA.....	IX
AGRADECIMIENTO.....	X
ÍNDICE GENERAL.....	XI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	21
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	32
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables	33
Tabla 2	Población de estudio, de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.	35
Tabla 3	Muestra de estudio, de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.	36
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento.	39
Tabla 5	Análisis de la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes	40
Tabla 6	Nivel de tratamiento instrumental como medida principal para la organización de la gestión de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes	41
Tabla 7	Descripción de las acciones comunicativas de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, para la gestión de comunicación de crisis	42
Tabla 8	Identificación de las relaciones de los medios de comunicación con la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.	43
Tabla 9	Acciones de evaluación como fase de la poscrisis, de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.	44

ÍNDICE DE FIGURAS

	<i>Pág.</i>
Figura 1. Esquema del diseño de investigación	34
Figura 2 Gestión de comunicación de crisis	40
Figura 3 Nivel de tratamiento instrumental de la gestión de crisis	41
Figura 4 Nivel de las acciones comunicativas para la gestión de comunicación de crisis	42
Figura 5 Identificación de las relaciones de los medios de comunicación con la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.	43
Figura 6 Evaluación como fase de poscrisis	44

ÍNDICE DE ANEXOS

	<i>Pág.</i>
Anexo 1: Matriz de consistencia del estudio de investigación	57
Anexo 2: Instrumento aplicado a los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento	60
Anexo 3: Escala de confiabilidad alfa de Cronbach	63
Anexo 4: Constancia de validación del instrumento	63
Anexo 5: Base de datos de la variable	66
Anexo 6: Aplicación del cuestionario a la muestra de estudio	69

RESUMEN

El presente estudio nació de la preocupación por conocer el nivel de preparación que tienen las instituciones locales con respecto al manejo de la comunicación de crisis; por tal motivo, el objetivo general del estudio fue analizar la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022. Metodológicamente tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. Su diseño fue no experimental, de corte transversal; contó con una muestra conformada por 58 trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes y asumió el cuestionario como instrumento para recoger información. Con la sistematización de los datos se pudo concluir que, de acuerdo al análisis de la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022, se encontró que la percepción sobre la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, es regular, pues el 53% de los trabajadores así lo considera.

Palabras claves: Comunicación, crisis, instrumentalización, evaluación.

ABSTRACT

The present study was born from the concern to know the level of preparation that local institutions have regarding the management of crisis communication; For this reason, the general objective of the study was to analyze crisis communication management in the Executing Unit 002 Sanitation Services Tumbes, 2022. Methodologically it had a quantitative, descriptive approach. Its design was non-experimental, cross-sectional; had a sample made up of 58 workers from the Executing Unit 002 Tumbes Sanitation Services and assumed the questionnaire as an instrument to collect information. With the systematization of the data, it was possible to conclude that, according to the analysis of crisis communication management in the Executing Unit 002 Sanitation Services Tumbes, 2022, it was found that the perception of crisis communication management in the Executing Unit 002 Tumbes Sanitation Services, is regular, since 53% of workers consider it so.

Keywords: Communication, crisis, instrumentalization, evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

La crisis de la pandemia de Covid19 en los últimos años, ha puesto en evidencia la exigencia de cambiar agresivamente la forma de comunicación en los sectores primarios como el agua; tanto de manera externa de la organización, ya sea para brindar seguridad, calidad y confianza a la población en la prestación del servicio; como de manera interna para cohesionar los equipos de trabajo y colaboradores en situaciones de alta incertidumbre en la organización (El Ágora, 2021).

Según, la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, las TIC son de gran utilidad para actuar la gestión de crisis y riesgo, de esta manera la eficaz gestión de estos fenómenos depende de la comunicación e información recíproca con los grupos de interés. La información oportuna es importante, para la activación de alarmas anticipadas, coordinaciones y articulación eficiente de las actividades de respuesta en las partes claves que actúan en la gestión de la crisis (UIT, 2020).

Medina, determina necesario que las administraciones públicas adopten la comunicación de crisis como herramienta esencial para predecir y controlar un hecho de caos mediante las acciones comunicacionales a fin de obtener resultados positivos y de recuperación (Medina, 2017).

Por otro lado, en el Perú, el órgano rector encargado de formular, planear, dirigir coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional en vivienda, construcción y saneamiento es el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (El Peruano, 2023). Asimismo, como organismo público regulador del agua potable, encargado de fiscalizar, normar, sancionar, solucionar problemas y determinar el área de prestación, es la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS, quien actualmente regula a 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento EPS, distribuidas en las 24 regiones del país. Este último, utiliza como herramienta de comunicación los reportes diarios de atención al usuario a nivel nacional, distribuido por casos operacionales, comerciales y por

canales de atención; es así que el reporte del año 2022 arrojó un total de 95 648 atenciones al usuario a nivel nacional, con el objetivo de orientarlo para garantizar la mejora de la calidad del servicio de saneamiento y evitar posibles crisis que amenacen con el sector (Sunass, 2023).

En tanto, en la región de Tumbes, la empresa que presta servicios de saneamiento, es la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, formalizada su creación desde el 2018, comercialmente conocida como Agua Tumbes; en cuanto la atención al usuario, la institución emite sus reportes a la entidad reguladora SUNASS donde posteriormente consolidan y la difunden mediante su plataforma digital, es así que en Tumbes desde el inicio del estado de emergencia por la Covid19 al 2022 se reportó un total de 2 343 atenciones al usuario.

Sin embargo, en una nota de prensa de un diario regional La Hechicera, señaló que el Gerente General de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, manifestó que la institución recibe de 300 a 400 quejas mensual de usuarios, entre las más comunes por falta de agua, poca acción de la empresa cuando desbordan aguas residuales en las calles y recibos con altos montos pese a no recibir agua diariamente (Hechicera, 2022).

Finalmente, mediante una entrevista de sondeo, como parte de abordar la problemática actual sobre la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, se conoció que la oficina de comunicaciones no cuenta con un plan de gestión de la comunicación de crisis donde pueda abordar las posibles amenazas y segmentar sus mensajes para una oportuna intervención al problema.

Por lo tanto, la presente investigación busca analizar cómo es la gestión de comunicación de crisis, en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes. Cabe resaltar, que para esta investigación se consignó algunas fuentes con rangos de años anteriores, debido al nivel de precisión y especificidad de la información necesaria, netamente teórica, aún vigente en la actualidad.

En este sentido, el problema de investigación quedó formulado de la siguiente manera: ¿Cómo es la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022?

La investigación se justificó de manera teórica, porque profundizó conocimientos principales de la variable de estudio, la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento, para en definitiva apoyarse de sustento validado y acreditado de la situación problemática en la entidad, que permita contrastar ciertas teorías con los resultados que se obtendrán, con la finalidad de analizar la gestión de comunicación de crisis; además, los resultados obtenidos de la investigación, serán alcanzados a la institución para conocimiento de causa y búsqueda de alternativas de solución en la gestión de comunicación de crisis que la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes afronte.

Al mismo tiempo, se justificó de manera metodológica, en cuanto a la aplicación de los objetivos, la formulación y validación del instrumento de estudio para el recojo de resultados confiables, siendo el cuestionario el instrumento correcto y adecuado para analizar la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes; asimismo, busca que este instrumento sea de apoyo para futuras investigaciones que guarden relación con las variables estudiadas.

Por consiguiente, se justificó de manera práctica, porque busca aportar a las futuras investigaciones relacionadas con la variable de estudio, en conocimientos y definiciones nuevas; también, contribuye a la búsqueda de métodos y soluciones para que las instituciones, como es el caso de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, analicen la gestión de comunicación de crisis y refuercen o modifiquen las características de la gestión de comunicación con su público en un escenario de crisis, con el objetivo de obtener resultados óptimos.

Por último, se justificó socialmente, porque cuando existe una situación de crisis en una entidad, los afectados de ese fenómeno incierto, generalmente, es la población, en este caso los usuarios de la Unidad ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes; por ello es útil el desarrollo de esta investigación que, conforme a los

resultados obtenidos, aportará con reducir los posibles daños colaterales producto de una situación de crisis.

Como objetivo general se planteó analizar la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022. Los objetivos específicos fueron: Indicar el tratamiento instrumental como medida principal para la organización de la gestión de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes; describir las acciones comunicativas de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, para la gestión de comunicación de crisis; identificar las relaciones de los medios de comunicación con la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, en la difusión de contenido veraz y confiable frente a una crisis; indicar las acciones de evaluación como fase de la postcrisis, de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Como fundamento para la presente investigación, partió de la selección de varios estudios sobre la variable “La gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes” como resultado se encuentran estudios afines:

Molina (2022) en su estudio intitulado *“La comunicación estratégica de riesgo y crisis en los gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador (Estudio de caso del Municipio del distrito Metropolitano de Quito, durante la administración 2014 – 2019)”*. Con el objetivo de analizar las acciones de comunicación que el Municipio desarrolló durante la administración 2014 – 2019 en distintas situaciones de crisis, así como sus líneas de continuidad en el manejo comunicacional de gestión estratégica del riesgo y crisis. Estudio de método inductivo de carácter descriptivo – explicativo. Por tanto, el autor concluyó que: el Municipio no contó con un plan estratégico de comunicación de riesgo y crisis, actúan desde la reactividad, lo que a consecuencia es negativo para afrontar una posible crisis.

Guevara (2020) *“Encuadre de la gestión de comunicación de crisis gubernamental en Ecuador durante la pandemia COVID – 19”*. Con el objetivo de identificar el encuadre de la comunicación gubernamental en el contexto de Covid19 en Ecuador. Estudio de tipo Mixto, exploratorio descriptivo. En virtud, el autor concluyó que: la gestión de la comunicación de crisis gubernamental no se evidenció en el análisis de los tweets en el periodo del 13 de marzo al 13 de mayo del 2020, pues el 74% de los tweets no se identifican con ninguna postura en el contexto de Covid19 y solo el 7% son medidas correctivas para prevenir la creciente de casos.

Martínez y Túñez (2021) en su artículo publicado *“La gestión de la comunicación de crisis en las organizaciones. Efectos de la entropía en el caso BBVA-Villarejo”*, se plantea como objetivo adquirir los aprendizajes de la gestión de comunicación de crisis y reputación, tras el análisis de una situación de riesgo para la organización bancaria española. La metodología es cualitativa. Por último, los autores concluyen que, queda manifiesto la existencia de un fracaso comunicativo en la entidad española BBVA generada durante la evolución del caso señalado, por lo que

disponer de un plan de comunicación de crisis permitiría respuestas rápidas y adecuadas.

El estudio de Medina (2017) *“Comunicación en situaciones de crisis: Factores de éxito que favorecen su eficacia. Estudio comparado de casos de comunicación de crisis en el sector público español entre los años 2010-2014”*. De paradigma interpretativo, enfoque cualitativo y tipo descriptivo. En efecto, la autora concluye que: es necesario entender la comunicación de crisis en la administración pública como herramienta esencial para la correcta función de las organizaciones en crisis, además, resaltó lo importante de frenar el caos para recuperar el ambiente previo y eliminar los efectos negativos futuros. Por último, en una crisis es necesario la transparencia en comunicación e información oportuna.

En tanto al ámbito nacional, la investigación de Dávila (2021) *“Gestión de la Comunicación de Crisis en el manejo de conflictos sociales en la Municipalidad Distrital de Los Olivos en tiempos de pandemia, 2021”* con el objetivo de establecer el efecto de la comunicación de crisis en el manejo de conflictos sociales. De enfoque Cuantitativo, descriptivo y explicativo. De acuerdo a los resultados obtenidos, el autor concluye que: ratifica la adecuada y oportuna planificación y preparación previa a una crisis que recae en los altos cargos de la entidad y reducir el impacto de los conflictos sociales; además, al priorizar la gestión de la comunicación de crisis es posible evitar que se magnifique una crisis.

La investigación de Lozano (2020) *“La gestión de la comunicación en situaciones de crisis: el caso Conga”*. Con el objetivo de mostrar cómo las crisis en las organizaciones se desbordan por falta de comunicación. La metodología de la investigación se caracteriza por ser de tipo descriptiva básica. Por tanto, el autor concluye que: la carencia de planificación y preparación desbordó la crisis del proyecto Conga, demostró que el punto de quiebre fue la comunicación como respuesta de la empresa a su público.

Vidangos (2019) *“La gestión de crisis comunicacional y su relación significativa con la reputación de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, año 2017”*. Con el fin de medir la correlación de la gestión comunicacional de crisis y la popularidad o reputación de la Municipalidad. Investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo y

correlacional. Por lo que el autor concluye: la gestión de crisis comunicacional guarda relación significativa con la reputación de la Municipalidad Distrital de Punta hermosa; además, la precrisis va de la mano con la planificación estratégica de la imagen de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa.

Díaz (2018) *“La comunicación de crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma y la imagen institucional del ministerio de desarrollo e inclusión social”*, cuyo objetivo es medir la relación de la comunicación de crisis del PNAE Qali Warma con la imagen institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Investigación de enfoque cualitativo de tipo correlacional. El autor concluyó que: el equipo de imagen del Programa Qali Warma analiza constantemente los planes de comunicación de crisis, para intervenir y solucionar posibles crisis, además de la calidad de expertos en el área de comunicación que seleccionan para el adecuado manejo de los mecanismos de prevención, como el manejo oportuno de la información de su público objetivo y la construcción de un plan comunicacional de crisis.

Por último, Valencia (2020) *“Gestión de la comunicación interna en situación de crisis por la pandemia de COVID – 19, de la empresa G&R geotecnia y riesgos ingenieros consultores E.I.R.L., Arequipa 2020”*. Busca analizar las estrategias e identificar la crisis que se desarrolla en la organización. Su metodología es de tipo descriptiva básica. Por tanto, el autor concluye que la mayor parte de los miembros de la empresa manifestó tener conocimiento del plan de contingencia de comunicación, además de aplicarse una comunicación horizontal hacia todos los niveles de la organización, en efecto, el autor considera una buena comunicación interna durante una situación de crisis en la empresa, adecuando su comunicación al contexto de la COVID – 19.

Por otra parte, los estudios relacionados a la variable de estudio de esta investigación en el ámbito local aún no se han desarrollado, por ello es que se desea iniciar un estudio sobre la gestión de comunicación de crisis.

En cuanto a la variable del estudio, Enrique (2013) indica que la gestión de la comunicación de crisis incluye un conjunto de métodos, técnicas y acciones de comunicación diseñadas para afrontar situaciones de crisis que pueden afectar la

reputación de una organización. Por otra parte, Ucha (2008) refiere una crisis a un lapso, periodo o situación donde existe el quiebre de la normalidad perdiendo su sustancia y abriendo paso a estados difíciles o bruscos.

Por otro lado, Vargas (2019) la gestión de crisis está orientado al manejo, planeación y control de situaciones no previstas, pues representan riesgos latentes para una organización. Esta labor, incluye la identificación de posibles escenarios desfavorables, la planeación de mensajes claros, la definición de procedimientos y el desarrollo de las herramientas comunicacionales requeridas. Asimismo, Leal (2013) define la comunicación en situaciones de crisis, como el acumulado de técnicas comunicacionales para gestionar inconvenientes originados por interacción humana, tecnológica y natural con el objetivo de afrontar la crisis y evitar pérdidas significativas después del caos. De igual forma, Francesc (2015) explica que las situaciones de crisis requieren de propuestas y técnicas comunicativas, pues la comunicación es el factor fundamental e indispensable para la solución de momentos críticos; sin embargo, el abstenerse a ello generará el estancamiento de la empresa o claramente no llega a solución.

En el análisis de la investigación del conflicto organizacional llama la atención la propuesta de Alfaro et al (2010), quienes consideran necesario tener en cuenta la idea de las teorías del conflicto, pues el estudio de estas teorías es lo que nos permitirá Establecer la continuidad histórica que existe entre la teoría del conflicto y los diferentes pensamientos sobre el tema hasta la fecha.

Alfaro Vargas (2010) describe dentro de la teoría del conflicto social “El conflicto y el consenso son las dos caras de una sociedad que se pretende, en su esencia, inmutable”. Tanto el consenso como el conflicto social se consideran subprocesos de un ajuste social que permite que el sistema perdure en el tiempo. Ambas fuerzas, el conflicto y el consenso, crean una tendencia negentrópica en oposición a la tendencia entrópica (física) inherente de todo sistema. El conflicto y el consenso son los ejes de una teoría que es obviamente reaccionaria.

Generalmente se defiende que los conflictos interpersonales dentro de las organizaciones se resuelvan mediante la discusión, el diálogo se considera la clave

para alcanzar un entendimiento común. Los conflictos se pueden resolver mediante el diálogo sin cambiar la estructura organizacional.

Por lo tanto, la gestión de comunicación en crisis se define como, el conjunto de técnicas y herramientas de comunicación planteadas en una situación de desequilibrio y desorden en la organización a fin de frenar de manera adecuada la crisis y no verse afectado en ella.

Clasificación de la comunicación en crisis. Según, Cruz (2004) clasifica la gestión de comunicación en crisis de la siguiente manera: **Comunicación interna en crisis:** El medio de comunicación interna es decisivo para la gestión de la comunicación de crisis, pues a través del plan comunicacional de crisis se recopilará los elementos que organicen la comunicación dentro la institución y plasmar toda información producida por las diferentes áreas de la organización. Para ello, el encargado de gestionar la crisis se asegura de la existencia de comunicación fluida y constante entre los integrantes del comité de crisis con los demás colaboradores que forman parte de la empresa, por ende, debe existir comunicación antes de la situación problemática.

Comunicación externa en crisis: en esta clasificación la autora explica que, es necesario la identificación y selección de los grupos de interés o el público objetivo previo al desarrollo de una crisis, pues en algunos casos el público externo de mayor importancia son los medios de comunicación, debido a la incidencia que tiene de que la crisis brote o muera. En efecto las organizaciones deben dar a conocer su versión de la situación que afrontan, veraz y contundente, permitiendo la estabilidad y eficacia con los grupos de interés.

Fases de la gestión de comunicación en crisis Rodríguez (2018), divide la gestión de crisis en tres partes principales: 1) Antes de la crisis: es la parte donde se recoge en un manual las técnicas de comunicación que se desarrollará durante la gestión de crisis, ya sea online y offline, como medida preventiva para afrontar la situación de tensión y poder comunicar lo que se quiere de la manera correcta. 2) Durante la crisis: es el momento clave para actuar frente a la crisis si previo a ello se ha trabajado en las técnicas y estrategias comunicacionales; asimismo, asume la función principal el portavoz, para minimizar posibles impactos mediáticos con

los medios de comunicación y sus grupos de interés; es decir, toda la organización afectada debe encaminar hacia un solo objetivo para mantener la confianza y reputación de la organización. 3) Después de la crisis: cuando todo llega a la normalidad, la empresa tiene la responsabilidad de comunicar las medidas establecidas en el proceso de la crisis, a las personas afectadas, debido a que la comunicación sigue siendo importante en todas las fases de la gestión de crisis; también, en esta parte de la crisis se analiza el balance de la situación experimentada, de esta forma se determinará el nivel de daño de la reputación e imagen de la empresa; además, se revaloraran las medidas para modificaciones pequeñas de la experiencia y adoptarlas en los planes comunicacionales futuros.

Dimensiones de la gestión de comunicación en crisis. Existen 4 dimensiones principales de la gestión de comunicación en crisis, de acuerdo con Rosa Medina (2017). **1) Dimensión instrumental de la gestión de crisis.** Refiere a los elementos instrumentales, medidas, técnicas y de organización para afrontar este fenómeno, ya sean planificadas o no, proporcionadas de presupuesto o sin entrega delimitada en el ámbito económico de los presupuestos de inversión de una entidad pública; por ello el autor considera varios instrumentos para la gestión de crisis:

1.1) Manual de crisis: Es un documento en el que se plantean criterios generales y específicos para actuar a partir de la delimitación de posibles problemas que afectan a la organización, asimismo, contempla los órganos de dirección junto con sus miembros, la clasificación de tareas y las herramientas comunicacionales y de información que serán útiles. El sector público, generalmente, pasa desapercibido lo importante que resulta tener un manual de crisis para la solución de ello.

1.2) Presupuesto destinado a la gestión de crisis: El presupuesto consignado a la gestión de una situación crítica puede contribuir a la preparación para afrontar la situación crítica en la organización. El presupuesto refleja el compromiso e interés por parte de la administración pública por adoptar medidas en el manejo de una crisis.

1.3) Comité de crisis: Se considera que tiene el nivel más alto de autoridad para tomar decisiones y está a cargo de gestionar el conflicto. El manual de crisis debe tener un capítulo específicamente dedicado a este organismo. Se le debe otorgar

suficiente poder y autonomía para que sus decisiones no dependan de la aprobación de una autoridad superior. **2) Dimensión comunicativa:** La capacidad de la organización para adoptar con rapidez y éxito las estrategias de comunicación necesarias para minimizar o eliminar por completo los efectos perjudiciales que una crisis pueda tener sobre su reputación e imagen.

2.1) Plan de comunicación: Sin embargo, existe la posibilidad de diseñar medidas cuando surja la crisis, dejando espacio para una estrategia de comunicación improvisada y reactiva. La comunicación se puede planificar de forma previa a un evento de crisis o en el momento de la presencia de potenciales problemas para la organización, ajustando sus indicaciones cuando se disparen las principales señales de alerta.

2.2) Herramientas de comunicación: son necesarias para anunciar y comunicar eventos de crisis. Los medios utilizados son similares a las conferencias de prensa y las notas de prensa. Actualmente, la sociedad de la información en la que se involucra solicita el uso de otros medios como páginas web y cuentas de microblogging; además, se permiten los teléfonos y direcciones de correo electrónico de los aludidos, especialmente para casos de públicos o víctimas directamente afectadas por la crisis que requieren un determinado tipo de atención.

2.3) Portavoz: La elección del portavoz no es sencilla; debe ser el resultado de una evaluación de las habilidades de liderazgo del candidato en la gestión pública. Por este motivo, es importante comprender sus antecedentes y el puesto que ocupan en el organigrama de la entidad. Además, el portavoz también actúa como coordinador del comité de crisis. Normalmente, el portavoz es el funcionario de mayor rango de la organización.

2.4) Mensaje: Para lograr los objetivos, la comunicación se planifica en torno a mensajes segmentados a sus audiencias. En cuanto a su importancia, lo que se dice y cómo se dice, hay que tener cautela. Muchas veces, un mensaje sacado de contexto resta efectividad a la comunicación, lo que generará controversia mediática y menoscabará la seguridad de acciones y objetivos. **3) Dimensión relaciones con los medios.** Según el autor, el término "relación con los medios de comunicación" se refiere a la necesidad y mantenimiento de dichas relaciones, en

concreto a la obligación por parte del sector de la comunicación de velar por dichas relaciones durante los 365 días anteriores. Se proporciona una lista actualizada de medios en cada área de comunicación.

3.1) Atención directa a los medios de comunicación: Las entrevistas realizadas a los responsables o directores de comunicación reflejan su cercanía a los medios y su atención directa a los mismos. Los periodistas también tienen acceso directo a los números de teléfono personales de los funcionarios políticos, que pueden utilizar para ponerse en contacto con ellos directamente en tiempos de crisis.

3.2) Fuente de información: Los medios de comunicación comienzan a buscar información sobre los eventos, las experiencias de los afectados, sus orígenes y la posición de las autoridades cuando surge una situación de crisis porque todos estos son factores que están presentes en episodios inestables. Los datos recopilados por los medios son indudablemente datos institucionales. **4) Dimensión evaluación:** Este aspecto es típico de la fase poscrisis, cuando ésta ha llegado a su fin y la institución está volviendo gradualmente a su funcionamiento normal. En una democracia, quienes están a cargo o quienes representan a la organización deben comprometerse con los mecanismos de rendición de cuentas y también deben evaluar qué tan bien se está difundiendo la información en los medios de comunicación para garantizar una gestión transparente de su relación con el público.

1) Evaluación de medidas de gestión y de comunicación: La evaluación y el aprendizaje de la gestión y comunicación de la crisis abre paso a una retroalimentación de planes y estrategias de crisis futuras. Todo un juicio de enseñanza que se sitúa en el inicio proactivo de planificación, es así que la culminación de la crisis señala la apertura de un asunto de evaluación, de su política de comunicación e instrucciones técnicas.

Modelos de gestión de comunicación de crisis. En el artículo de estudio de Enrique (2008), hace mención de los cuatro modelos que contribuyen a la perspectiva general de la gestión de comunicación de crisis, a partir de los teóricos: **Modelo cebolla:** Modelo que proponen Pauchant y Mitroff (1998), llamado Onion, (cebolla) debido a su composición por capas centradas, cada una de ellas describe

un horizonte diferente de la realidad: Nivel 1. Carácter de los individuos: Son los elementos o mecanismos de protección que se efectúan desde la propia empresa para hacer frente a una situación de crisis. Nivel 2. Cultura Organizacional: Este nivel consiste en la cultura de la organización, como son sus creencias, principios, valores éticos; debido a ello será la respuesta y manera de accionar ante un hecho de crisis. Nivel 3. La estructura organizativa: Se basa en cómo está estructurada una empresa u organización a través de un organigrama a utilizarse en la producción de la empresa, pues el comité de crisis se determina en este nivel. Nivel 4. La estrategia de la organización: Se desarrolla en este nivel, las herramientas de gestión de comunicación para afrontar la crisis, como el plan de comunicación y procesos para obtener buenos resultados después de la crisis.

Modelo de relaciones públicas de crisis: Modelo propuesto por Marra (1998), en las relaciones públicas, el autor maneja la casuística para romper el paradigma de que una gestión de crisis eficiente parte desde un plan comunicacional de crisis; también, comparte que el éxito del manejo de crisis se gesta de la cultura de comunicación de la empresa y excelente relación con su público.

Modelo de no evitables y crisis evitables: Modelo de González (1998), plantea un modelo de manejo comunicacional de crisis dividido en 2 elementos. El primer elemento aborda el procedimiento de la gestión de crisis, en contextos que se pueden prevenir al accionar de manera oportuna y el segundo elemento detalla los contextos que son de mayor limitación, pues no son evitable así se accione de manera oportuna como, por ejemplo: los desastres naturales.

Modelo calidad, investigación, control, legislación, ética - C.I.C.L.E: de Saura (2003), se basa en 5 cimientos primordiales que son: investigación, calidad, control, ética y legislación en este modelo garantiza un contexto satisfactorio cuando se llega a cumplir adecuadamente; sin embargo, la excepción de solo uno generará un colapso en la organización, lo que tiende a emporar la situación en una crisis.

Importancia de la comunicación de crisis en una entidad pública

Es importante porque busca minimizar las debilidades y aumentar las capacidades ante las crisis, evitando o limitando el impacto de las amenazas (Ariel, 2020).

Asimismo, la comunicación es materia primordial en toda institución pública, pues ayudará con la segmentación de los públicos para una adecuada fluidez de comunicación y sobre todo si llegara a existir una situación de crisis:

El rol de la comunicación en toda institución pública, como privada es imprescindible, empezando con los públicos internos donde la mayor fluidez de la comunicación es primordial para que luego los públicos externos tengan una mejor imagen de la entidad (Calle, 2012, p.1).

Además, Caballero (2018) indica que la comunicación útil en una organización para la solución de crisis o conflictos internos o externos, sirve para la toma de decisiones y negociación, creando puentes de viabilidad y confianza con su grupo de interés.

La presente investigación, tiene fundamento legal, las mismas que han sido instituidas por el Gobierno del Peruano. El Congreso de la Republica dispuso de la siguiente Ley:

Ley N° 30045, Ley de Modernización de Los Servicios de Saneamiento, la cual tiene por objeto establecer medidas orientadas al incremento de la cobertura y al aseguramiento de la calidad y sostenibilidad de los servicios de saneamiento a nivel nacional, aplicada a todos los prestadores de servicios de saneamiento a nivel nacional y entidades públicas competentes encargadas del ordenamiento legal en materia de la prestación de servicios de saneamiento. Asimismo, establece que el Organismo Técnico de la Administración de los servicios de Saneamiento – OTASS, es el encargado de cautelar las políticas del estado en la administración de la prestación de los servicios de saneamiento (p. 1).

Asimismo, se crea la Unidad Ejecutora de servicios de saneamiento en la región Tumbes, mediante el siguiente documento:

La Resolución Directoral N.º 095-2018-OTASS/DE, donde formaliza la creación de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento en el pliego 207: Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de

Saneamiento (Otass), cuyo nombre comercial será Agua Tumbes. (Diario el Peruano, 2013, p. 1)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 MÉTODOS

3.1.1 Hipótesis de investigación

Al ser un estudio descriptivo, no necesitó de hipótesis, pues no se usó estadística inferencial.

I.1.2. Definición de la variable

I.1.2.1. Definición conceptual

Variable 1: Gestión de comunicación de crisis. Según, Vargas (2019) refiere la gestión de comunicación de crisis, a la orientación de planeación, control y manejo de episodios inestables representando riesgos latentes para una organización, asimismo, esta labor incluye la identificación de posibles escenarios hostiles, la planeación de mensajes, la definición de procedimientos y el diseño de las herramientas de comunicación requeridas.

I.1.2.2. Definición operacional

Variable 1: Gestión de comunicación de crisis. La gestión de comunicación de crisis está orientada a la planeación, control y manejo de episodios inestables presentando riesgos latentes la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, esta labor incluye la identificación de posibles escenarios hostiles, la planeación de mensajes, la definición de procesos y diseño de las herramientas de comunicación requeridas.

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Gestión de comunicación de crisis	La gestión de comunicación de crisis esta direccionado la orientación de la planeación, control y manejo de situaciones excepcionales que representan riesgos latentes para la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, pues esta tarea incluye la identificación de posibles escenarios adversos, la planeación de mensajes, la definición de procedimientos y al diseño de las herramientas de comunicación requeridas	Dimensión instrumental de gestión de crisis	- Manual de crisis - Presupuesto - Comité de crisis	Nominal
		Dimensión comunicativa	- Plan de comunicación - Herramientas de información - Portavoz - Mensajes	
		Dimensión de relaciones con los medios	- Atención directa a los medios de comunicación. - Fuente de información.	
		Dimensión de evaluación	- Evaluación de medidas de gestión y de comunicación	

Fuente: elaboración propia.

3.1.3 Tipo y diseño de la investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo según Angulo (2012) porque su base se encuentra en el positivismo, donde se analiza los orígenes a través de métodos tales como el cuestionario y promueven datos de análisis estadístico; además, es de tipo de estudio descriptivo, según Tamayo (2006) debido a que describe de manera consecuente las peculiaridades de un contexto, área de beneficio o población.

El estudio es de diseño No experimental, de corte transversal y microsociológico. Es de investigación No experimental según, Maldonado (2016) debido a ser aquellas que se realizan sin la manipulación premeditadamente de las variables de estudio, no existe condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Asimismo, es de corte transversal y microsociológico de acuerdo con, Montano (2018) porque recoge y analiza datos en un momento explícito, muy usada en ciencias sociales, teniendo como sujeto a una colectividad humana explícita.

Figura 1.

Esquema del diseño de investigación:



Donde:

M: Muestra constituida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

O: Observación de la gestión de comunicación en crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

3.1.4 Población muestral y muestreo

Población. La población de estudio es un grupo de compendios, limitado, definido y accesible, que constituirá el pertinente para la elección de la muestra, y cumple con una serie de juicios predeterminados (Arias, et ál. 2016, p202).

La población de estudio, está conformada por todos los agentes internos o trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes. Según, la oficina de recursos humanos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes que existe una población de 181 trabajadores activos dentro de la institución.

Tabla 2.

Población de estudio, de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

Cargo Laboral	N° de Trabajadores
Funcionarios	24
Administrativos	44
Obreros	113
Total	181

Fuente: Unidad de personal de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022.

Muestra. De acuerdo con, López (2004) es parte del universo o un subconjunto de la población en que se llevará a cabo el estudio.

La muestra se constituye por los trabajadores activos, entre funcionarios, administrativos y obreros de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes. Para la selección de la muestra de estudio del número de participantes de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, se asumió la muestra por conveniencia, pues, son los trabajadores administrativos y los funcionarios los que conocen más sobre los contenidos en el cuestionario, resultando 68 participantes como unidad de análisis; además, por estas razones se considera la participación de 68 colaboradores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 3.

Muestra de estudio, de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

Cargo Laboral	N° de Trabajadores
Funcionarios	24
Administrativos	44
Total	68

Fuente: Número de trabajadores activos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022.

Se deja constancia de haber tenido pérdida de unidades de análisis por lo que, al final, los participantes fueron 58; es decir, la pérdida fue de 10 unidades de análisis, especialmente en lo que respecta a funcionarios.

Tipos de Muestreo: Para la investigación, se trabajó con los siguientes tipos de muestreo:

Muestreo casual o incidental. Según, Otzen y Manterol (2017) Se fundamenta en incorporar materias hasta que se completa el número de sujetos necesario para consumir el tamaño de muestra esperado. Este tipo de muestreo, trata de un proceso en el que el investigador selecciona intencionadamente y directa los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento el utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso.

La muestra estuvo conformada por 68 participantes, la investigadora consideró la participación los 24 funcionarios y 44 administrativos de ambos sexos, por lo cual es de tipo incidental.

Muestreo probabilístico: El muestreo de este tipo para Ochoa (2015) es una técnica de muestreo en la que todos los compendios que forman parte de la población pueden ser elegidos para la muestra.

En el estudio de investigación se aplicó este tipo de muestreo, puesto que se seleccionó los grupos establecidos de funcionarios y de administrativos en la

Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes para participar en la muestra.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Funcionarios, administrativos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

Criterio de exclusión

Funcionarios o administrativos que no estén en funciones al momento de aplicar el instrumento, sea por vacaciones, licencia, comisión u otras.

3.1.5 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica. La investigación asumió la encuesta como técnica de la investigación cuantitativa que permitirá aplicar un método inductivo y deductivo con base en los resultados adquiridos por el instrumento.

Instrumento. El instrumento de investigación fue el cuestionario, el cual respalda la realidad del tratamiento a través de una secuencia de preguntas, aprobando así la evaluación anticipada y posterior frente al problema. El cuestionario estuvo constituido por 38 ítems, con escala de medición nominal.

3.1.6 Procedimiento de recolección de datos

Para la elaboración del instrumento, se escogió al grupo de estudio constituido por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, a quienes se les aplicó de manera presencial el instrumento para la recolección de datos. Asimismo, se brindó información sobre los objetivos que contiene el presente trabajo y su importancia en la sociedad, además, se describió la forma de evaluación sobre el tema y al concluir la sesión que comprende este estudio se les recalcó que el uso de los datos solo se hará para efectos académicos. Cabe mencionar que se buscó aplicar el cuestionario, en un solo momento para evitar que aparezcan variables intervinientes, lo que fue una de sus ventajas, es decir, los

participantes pudieron contestar el instrumento en un tiempo determinado, abordado de una serie de preguntas o ítems, de acuerdo a cada uno de los indicadores de las diferentes dimensiones, adecuando las preguntas en un formato o escala que no se prestó a confusión al momento de responder se comprobó que éste aporta suficiente para el estudio, por ende, resultó útil incluir preguntas neutrales para motivar la participación de los individuos. Finalmente, se les agradeció por su participación.

3.1.7. Métodos de análisis de los datos

Luego de recolectar la información, a través del cuestionario, el cual estuvo conformado por 38 ítems, se codificó cada uno de ellos, para ordenarlo en la base de datos, posteriormente se categorizó de acuerdo a las dimensiones y sus respectivos indicadores. Para organizar los resultados de acuerdo a las dimensiones, se utilizó el programa Excel.

Además, se hizo uso del método estadístico por medio del programa SPSS versión 25, para la elaboración de tablas estadísticas con el fin de la correcta interpretación y comprensión de los resultados.

3.1.8 Confiabilidad y validación del instrumento

Para que los resultados obtenidos sean válidos y confiables, el instrumento fue valorado, en la adecuada y selección, por Juicio de expertos, el cual estuvo integrado por 3 profesionales, siendo uno de ellos de la especialidad de comunicaciones, debido a que domina un amplio conocimiento sobre el fenómeno estudiado; también un profesional en metodología y un profesional en lingüista. Del mismo modo, para obtener la confiabilidad del instrumento de estudio se aplicó, inicialmente, en un grupo piloto, dando estabilidad de los resultados obtenidos posteriormente. Asimismo, se evaluó el mismo examen identificando los factores de la gestión de comunicación de crisis y la confiabilidad del instrumento, tanto en estructura como claridad de los ítems, teniendo en cuenta el grado de complejidad del mismo.

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N° de Ítems
0.89	38

Fuente: Elaboración propia.

3.1.9 Criterios éticos

En el estudio se consideró los principios éticos, ya que, el autor para desarrollar la investigación conservó la sinceridad al recolectar información fidedigna, se mantuvo objetivo al interpretar los datos que se lograron, del mismo modo respetó el anonimato de los colaboradores conservando la integridad de los menores, por lo que, los padres de familia o apoderados fueron informados anticipadamente, y firmaron el consentimiento informado de modo voluntaria, cabe resaltar que el contenido del estudio está debidamente citado.

3.2 Materiales

Para la ejecución del estudio, se utilizó materiales como: cajas, lapiceros, folders, hojas bond.

Mientras que, para la tabulación de los datos se utilizó el programa Excel 2019 teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores, con el propósito de lograr información verídica y organizada.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

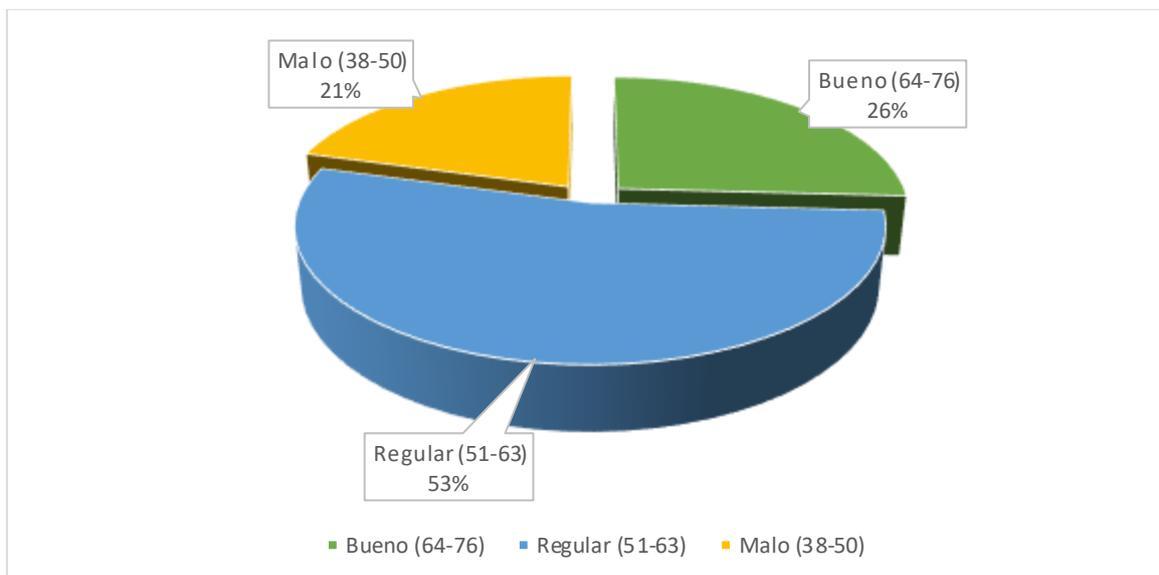
Tabla 5. *Análisis de la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022.*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno (64-76)	15	26%
Regular (51-63)	31	53%
Malo (38-50)	12	21%
TOTAL	58	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Figura 2.

Gestión de comunicación de crisis



Nota: En la presente tabla y en la figura que se le adjunta se observa que, según la percepción del 53% de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, la gestión de comunicación de crisis es regular; el 26% considera que es buena, mientras que el 21% indica que es mala.

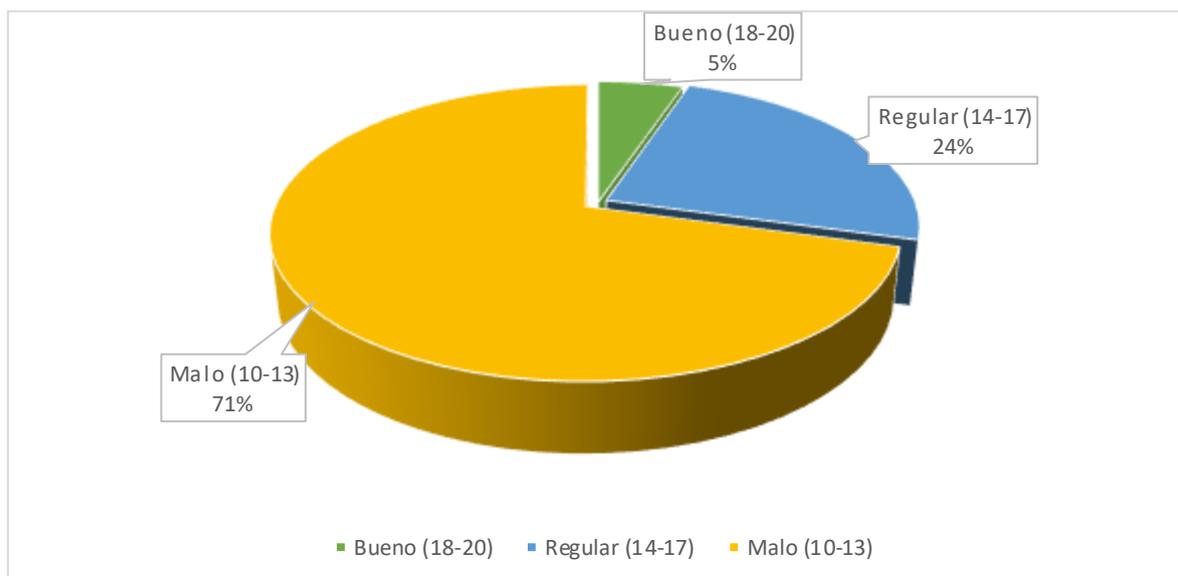
Tabla 6. Nivel de tratamiento instrumental como medida principal para la organización de la gestión de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno (18-20)	3	5%
Regular (14-17)	14	24%
Malo (10-13)	41	71%
TOTAL	58	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Figura 3.

Nivel de tratamiento instrumental de la gestión de crisis



Nota: En la tabla 5 y en la figura que la acompaña se presenta la percepción de los trabajadores sobre el nivel de tratamiento instrumental de la gestión de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes; se puede apreciar que el 71% considera que el tratamiento instrumental de la gestión de crisis es malo; 24% indica que es regular y solo el 5% menciona que lo percibe como bueno.

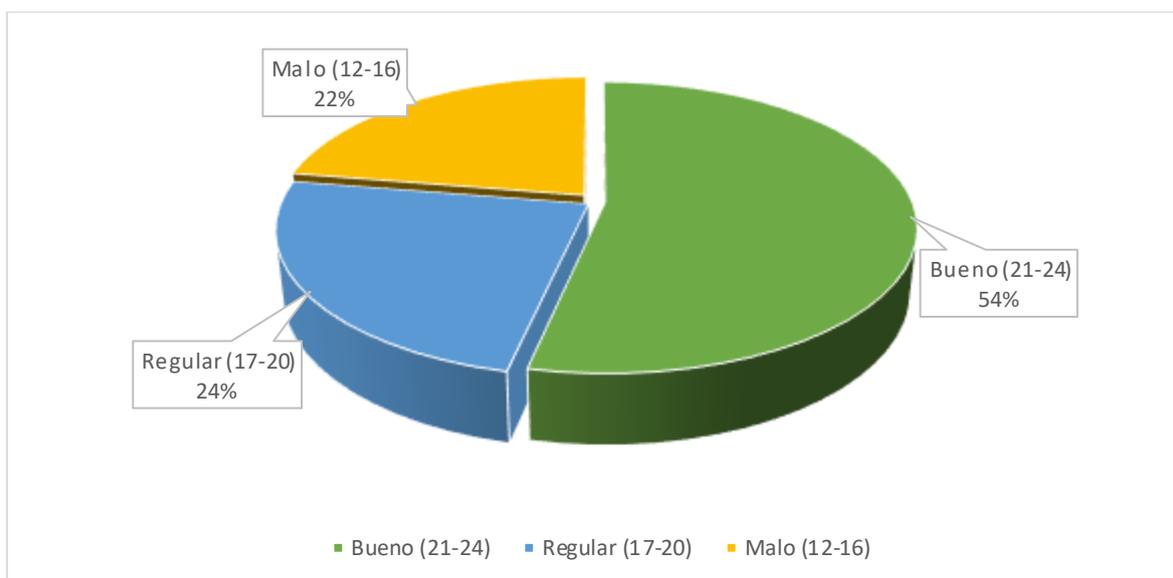
Tabla 7. Descripción de las acciones comunicativas de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, para la gestión de comunicación de crisis

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno (21-24)	31	54%
Regular (17-20)	14	24%
Malo (12-16)	13	22%
TOTAL	58	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Figura 4.

Nivel de las acciones comunicativas para la gestión de comunicación de crisis



Nota: En esta tabla 6 y en la figura adjunta se presenta la percepción de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento de Tumbes sobre las acciones comunicativas; se observa que el 54% considera que el nivel alcanzado es bueno, mientras que 24% menciona que es regular y el 22% lo percibe como malo.

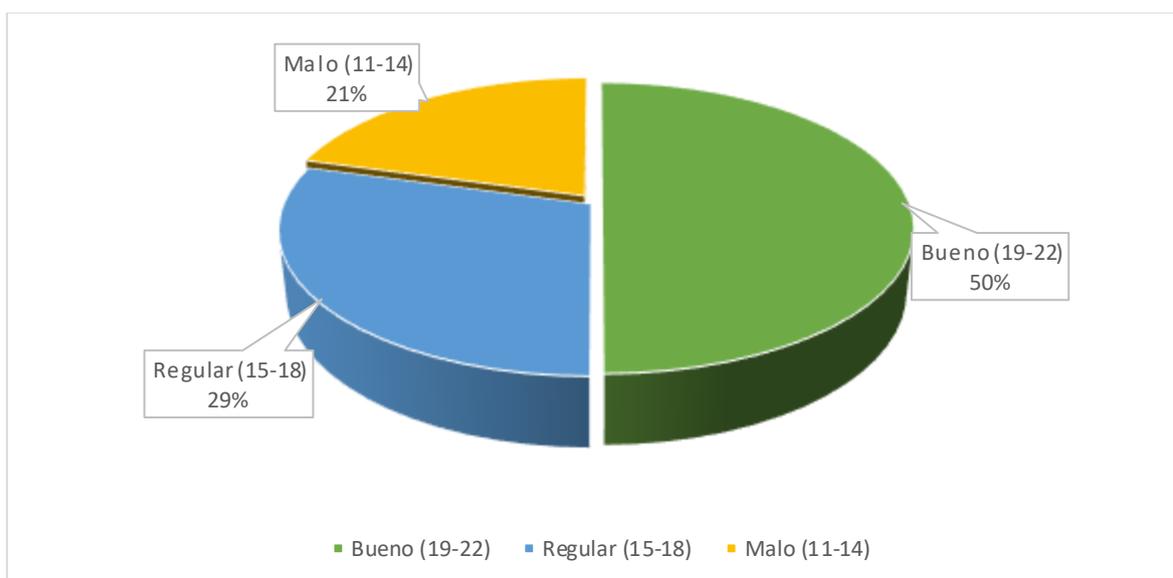
Tabla 8. Identificación de las relaciones de los medios de comunicación con la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno (19-22)	29	50%
Regular (15-18)	17	29%
Malo (11-14)	12	21%
TOTAL	58	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Figura 5.

Identificación de las relaciones de los medios de comunicación con la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.



Nota: En esta tabla y en la figura adjunta se presenta cómo los trabajadores identifican las relaciones de los medios de comunicación con la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes; es posible observar que el 50% considera que las relaciones con los medios de comunicación es buena, 29% indica que es regular y 21% menciona que es mala.

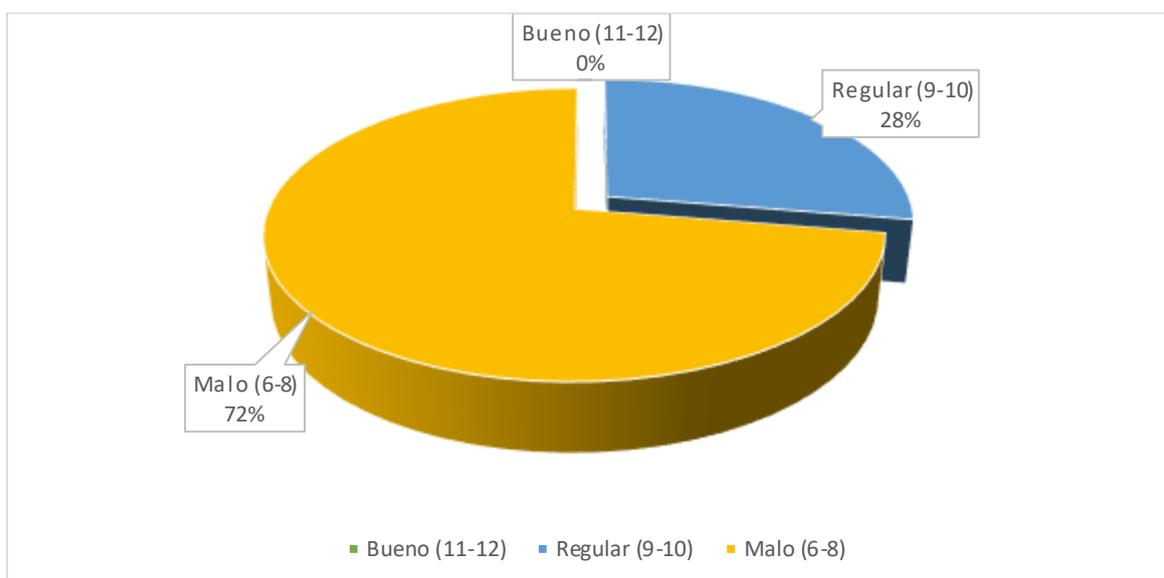
Tabla 9. Acciones de evaluación como fase de la poscrisis, de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno (11-12)	0	0%
Regular (9-10)	16	28%
Malo (6-8)	42	72%
TOTAL	58	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Figura 6.

Evaluación como fase de poscrisis



Nota: En la tabla 8 y en la figura 6 se presenta la apreciación de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes sobre la evaluación como fase de poscrisis; se encuentra que el 72% indica que la evaluación es mala y el 28% indica que es regular. De acuerdo con estos datos, esta es la dimensión más traumática por el nivel negativo que alcanza, lo que demuestra una alta preocupación por evaluar este aspecto.

4.2. Discusión

La discusión de los resultados es un punto importante en la investigación, ya que, esta permite debatir de forma objetiva resultados obtenidos en el estudio para compararlos con los resultados de los antecedentes y fundamentarlos con bases teóricas (Bernal, 2010); por este motivo, en el presente estudio se discutió, a partir de los objetivos planteados, con los trabajos que sirven de antecedentes y con las bases teóricas que lo fundamentan.

En cuanto al objetivo general; es decir analizar la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022.

En este aspecto, se encontró que, de acuerdo con lo percibido por el 53% de los participantes en la muestra, en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, la gestión de comunicación de crisis, de forma general, se considera media o regular; con ello, se considera que institucionalmente sí se trabaja para gestionar la comunicación de crisis. Por otro lado, se encuentran coincidencias con Martínez y Túñez (2021) quienes concluyen que, queda manifiesto la existencia de un fracaso comunicativo en la entidad española BBVA generada durante la evolución del caso señalado, por lo que disponer de un plan de comunicación de crisis permitiría respuestas rápidas y adecuadas. En la misma línea, Lozano (2020) cuyo objetivo buscó dejar sentado de mostrar, de qué manera las crisis pierden sus límites al carecer de comunicación, por lo que llegan a concluir que la falta de planificación y preparación desbordó la crisis del proyecto Conga, demostró que el punto de quiebre fue la comunicación como respuesta de la empresa a su público.

Se discrepa con Guevara (2020) quien concluyó que el gestionamiento de la comunicación de crisis gubernamental “no se evidenció en el análisis de los tweets en el periodo del 13 de marzo al 13 de mayo del 2020, pues el 74% de los tweets no se identifican con ninguna postura en el contexto de Covid19” y solo el 7% son medidas correctivas para prevenir la creciente de qué m de casos.

En el primer objetivo específico se buscó indicar el tratamiento instrumental como medida principal para la organización de la gestión de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes; en este sentido, se pudo apreciar que

quienes trabajan en esa institución consideran que el nivel de tratamiento instrumental de la gestión de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes es malo (71% de los encuestados), lo que indica que, abrumadoramente, se manifiesta la preocupación por la necesidad de implementar las herramientas con las que se organice el gestionamiento de las crisis institucionales.

En este aspecto, se concuerda con Dávila (2021) quien llega a la conclusión de que un adecuado y preparado plan antes de las crisis implica la previsión de instrumentos cuya responsabilidad la deben asumir quienes ejercen los altos cargos en la organización para minimizar el impacto de los conflictos sociales; además, al priorizar la gestión de la comunicación de crisis es posible evitar que se magnifique una crisis. En la misma forma, se coincide con Vidangos (2019) quien deja en claro que la precrisis va de la mano con la planificación estratégica, con la que se prevén los mecanismos de tratamiento instrumental, en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa.

Por otro lado, en el segundo objetivo específico se buscó describir las acciones comunicativas de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, para la gestión de comunicación de crisis; por lo tanto, al sistematizar la información recogida de los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento de Tumbes sobre las acciones comunicativas, se encontró que, de acuerdo con su forma de ver las cosas, el 54% menciona que estas acciones de comunicación se presentan en un grado bueno; en este sentido, esta dimensión se comporta de forma inversa a la anteriormente analizada, lo que indica que la organización mantiene o realiza actividades con las que comunica sus mecanismos de gestionar la crisis.

Por su parte, se coincide con Valencia (2020) indica que el análisis de las técnicas y la identificación de la crisis que se desarrolla en la organización implicó que la mayoría de los trabajadores conozcan el plan de contingencia de comunicación, además de aplicarse una comunicación horizontal hacia todos los niveles de la organización, en efecto, el autor considera una buena comunicación interna durante

una situación de crisis en la empresa, adecuando su comunicación al contexto de la COVID – 19.

Los resultados alcanzados son discrepantes con los que reporta Molina (2022) quien en Quito analizó las acciones de comunicación que el ente municipal ejecutó en las diferentes situaciones de crisis, concluyendo que la municipalidad no contaba con una planificación estratégica para comunicar los riesgos y las crisis; al no contar con este plan, su actuación es reactiva, inadecuada para enfrentar las crisis.

El tercer objetivo específico buscó identificar las relaciones de los medios de comunicación con la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, en la difusión de contenido veraz y confiable frente a una crisis; para este efecto se analizaron los datos recogidos de esta dimensión y se pudo constatar que la mitad de los encuestados (50%) considera que la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, mantiene una buena relación con los medios de comunicación local y este aspecto se comporta como una forma de gestionar la información adecuada que se comparte con los medios para que se haga pública.

Se coincide con Medina (2017) quien concluye que se necesita comprender la comunicación de crisis en el aparato estatal como un mecanismo fundamental para el correcto desarrollo de las instituciones en crisis, además, resaltó lo importante de frenar el caos para recuperar el ambiente previo y eliminar los efectos negativos futuros. Por último, en una crisis es necesario la transparencia en comunicación e información oportuna.

En lo que respecta al cuarto objetivo específico, se buscó indicar las acciones de evaluación como fase de la postcrisis, de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes. En este aspecto, se analizaron los mecanismos evaluadores, desde la percepción que quienes laboran en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes y se pudo constatar que el 72% indica que la evaluación que se realiza luego de la crisis es mala, por lo que se urge de un cambio en la forma de enfrentar este tipo de problemáticas, con la ayuda de los medios de comunicación y, por su puesto, con la participación del colectivo de trabajadores en la empresa.

Cuando está por concluir la crisis, la evaluación es fundamental; en esto se concuerda con Díaz (2018) para quien, en Qali Warma se asocia la comunicación de crisis con la imagen que se proyecte a la comunidad; por tal razón, el equipo de imagen analiza constantemente los planes de comunicación de crisis, para intervenir y solucionar posibles crisis, además de la calidad de expertos en el área de comunicación que seleccionan para el adecuado manejo de los mecanismos de prevención, como el manejo oportuno de la información de su público objetivo y la construcción de un plan comunicacional de crisis.

Con estos resultados se reafirma lo indicado por Medina (2017) en el sentido de que estos factores son propios de la etapa de postcrisis, momento de llegar a su finalización y se empieza a recuperar el estado normal de las cosas y de las funciones institucionales, lo que posibilita que se retroalimente la planificación y las herramientas de próximas crisis; es decir, se enjuicia lo que se enseña proactivamente para mejorar lo planificado puesto que la culminación de la crisis indica la apertura de un asunto de evaluación, de su política de comunicación e instrucciones técnicas.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que, de acuerdo al análisis de la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022, se encontró que la percepción sobre la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, es regular, pues el 53% de los trabajadores así lo considera.

En cuanto al tratamiento instrumental como mecanismo básico con el que la institución gestiona la crisis, es percibido de una forma negativa, pues el 71% de los participantes considera que el tratamiento instrumental de la gestión de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes es malo.

Se concluye que las acciones comunicativas de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes alcanzan un nivel bueno puesto que el 54% de los trabajadores participantes en la muestra tienen esta percepción

Se pudo identificar que las relaciones de los medios de comunicación con la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, en la difusión de contenido veraz y confiable frente a una crisis es buena, lo que se respalda en que el 50% de los trabajadores así lo percibe.

Los trabajadores consideran que la evaluación como fase de poscrisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, se encuentra en un nivel malo, pues el 72% de los trabajadores tiene esta percepción negativa.

VI. RECOMENDACIONES

A los directivos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022, para que busquen socializar los resultados de esta investigación, con la finalidad de contar con el compromiso institucional para mejorar la gestión de comunicación de crisis.

A los directivos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes para que busquen las estrategias más convenientes para poder instrumentalizar la gestión de crisis, de tal manera que se pueda contar con un manual de crisis, un comité de crisis y un presupuesto que garantice su operatividad.

A todos los integrantes de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, para que busquen mejorar las relaciones con los medios de comunicación, con la finalidad de que se pueda fortalecer los canales de comunicación de contenido veraz y confiable frente a una crisis.

A la comunidad laboral de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, para que busquen fortalecer su capacidad organizativa con la que puedan manejar los instrumentos comunicacionales necesarios para la reducción o eliminación de las consecuencias negativas que provocan las crisis en la imagen que proyecta la institución.

A los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, para que muestren su disposición y suman las estrategias pertinentes para que, superada la crisis, puedan regresar fortalecidos a la normalidad institucional, siendo responsables en la evaluación de los aprendizajes que deja la crisis en cuanto a la gestión y a la comunicación.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro Vargas, R., & Cruz Rodríguez, O. (2010) Acumulación y empleo. Teoría del conflicto social y posmodernidad. *Rev. Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, 128-129, 63-70.
- Angulo, E. L. (2011). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense. Un estudio de caso* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Sinaloa. Recuperado de: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html#_ftn1
- Arias, G. J., Villasís, K. M., Miranda, N. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Caballero, S. A. (2018, 8 de mayo). *La importancia de la comunicación en la gestión pública*. Yo Comunicador UPAO. Recuperado de <https://yocomunicadorupao.edu.pe/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-gestion-publica/>
- Calero, S. M. (2002). *Importancia de la gestión de la comunicación en periodos de crisis empresariales*. Ámbitos, (8), p.2. recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/168/16800809.pdf>
- Calle, C. J., y Ibarra, M. (2012). *“Análisis de la Comunicación Externa de la Gerencia Regional Austro del Ministerio de Turismo en Referencia a los Proyectos Turísticos”* (Tesis de Pregrado). Universidad de Cuenca. Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20791/1/TESIS.pdf>
- Cárdenas, Y., (2020). *Covid-19: ¿Cómo comunicar en tiempos de crisis?* recuperado de <https://thecryptolegal.com/covid-19-como-comunicar-en-tiempos-de-crisis/>
- Constantino, K. A., & Sickles Merchant C. (1997) *Diseños de sistemas para enfrentar conflictos*. Barcelona, Ediciones Granica.
- Cruz, S. J. (2004). *La crisis y su influencia en las estrategias de comunicación organizacional* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4120/jcs1de1.pdf>
- Davila, M. C. (2021). *Gestión de la comunicación de crisis en el manejo de conflictos sociales, en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, en tiempos de*

- pandemia, 2021* (Tesis de título profesional). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9350/DAVILA_MC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, C. M. (2018). *La comunicación de crisis del programa nacional de alimentación escolar Qali varma y la imagen institucional del ministerio de desarrollo e inclusión social* (Tesis de Pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3527/diaz_cm.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- El Ágora (2021, junio 3). *La comunicación es la clave de la confianza ciudadana en el agua y su sector*, diario del agua. Recuperado de <https://www.elagoradiario.com/agua/comunicacion-clave-confianza-ciudadana-agua-sector/>
- El Peruano (14 de julio, 2023). *Crean Comisión Multisectorial encargada de emitir Informe que identifique la problemática que enfrenta SEDAPAL para prestar servicios de saneamiento de calidad a la ciudadanía, y proponga medidas orientadas a su fortalecimiento y modernización*, Diario Oficial El Peruano. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crean-comision-multisectorial-encargada-de-emitir-informe-qu-resolucion-suprema-n-019-2023-vivienda-2196547-11/>
- Enrique, J. A. (2008). *La gestión de la comunicación en situaciones de crisis Propuesta de un modelo teórico Crisis Communication Management: theoretical Model*. Comunicación y pluralismo. Recuperado de <https://summa.upsa.es/pdf.vm?id=29156&lang=es&page=8>
- Enrique J. A. (2013) *La gestión de comunicación de crisis en las redes sociales Orbis*. Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 8, núm. 24, enero-abril, 2013, pp. 116-131 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela
- Fernández, E. V., y Guevara, L. V. (2017). *La influencia de la crisis de producto dañado en la comunicación corporativa en franquicias peruanas internacionales de restaurantes en Lima Metropolitana al 2017* (Tesis de Pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4595>
- Francesc C. J. (2015, 21 de junio). *Conceptos básicos sobre la Comunicación de Crisis*. Joan Francesc Cánovas. Recuperado de <http://www.joanfrancesccanovas.com/?p=333>

- García, J., & Espinosa, A. (2005) El rol de las estructuras y las rutinas defensivas en el tratamiento de conflictos en las organizaciones. *Revista Universidad de los Andes*.
- Guevara, L. I. (2020) *Encuadre de la gestión de comunicación de crisis gubernamental en Ecuador durante la pandemia COVID – 19 (Tesis de Maestría)*. Universidad Casa Grande, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/2627/1/Tesis_2800GUEe.pdf
- González Consuegra, Y. (2010) El conflicto organizacional: una solución constructiva. *Revista de la Facultad de Psicología Universidad Cooperativa de Colombia*, 6, 11-27
- Leal, R. V. (2013, 20 de septiembre). *La Comunicación de crisis*, UDLAP. Recuperado de <http://blog.udlap.mx/blog/2013/09/la-comunicacion-de-crisis/>
- Ley N.º 30045. Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento (18 de junio de 2013). Recuperado en https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/ExpVirPal/Normas_Legales/30045-LEY.pdf
- López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado en 16 de agosto de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Lozano, R. E. *Gestión de la Comunicación en situaciones de crisis: el caso Conga* (Tesis de Pregrado). Universidad de Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11287/Esther_Elena_Lozano_Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez Solana, M. Y., & Túñez-López, J. M. (2021). La gestión de la comunicación de crisis en las organizaciones. Efectos de la entropía en el caso BBVA-Villarejo. *ZER: Revista De Estudios De Comunicación = Komunikazio Ikasketen Aldizkaria*, 26(50). Recuperado de <https://doi.org/10.1387/zer.22074>
- Maldonado, G. T. (2016). *Investigaciones no descriptivas o experimentales*. Calameo. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/0048329507d8ee25d9a6c>
- Medina, M. R. (2017). *Comunicación en situaciones de crisis: Factores de éxito que favorecen su eficacia. Estudio comparado de casos de comunicación de crisis en el sector público español entre los años 2010-2014* (Tesis Doctoral).

Universidad de Murcia, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10803/405321>

Molina, M. E. (2022). *La comunicación estratégica de riesgo y crisis en los gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador (Estudio de caso del Municipio del distrito Metropolitano de Quito, durante la administración 2014 – 2019)* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de la Plata, Ecuador. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/144605/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montano, J. (2018). *Investigación Transversal: Características y Metodología*. Liferder. Recuperado de: <https://www.liferder.com/investigacion-transversal/>

Ochoa, C. (2015), *Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple*. Netquest. Recuperado de: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple#:~:text=El%20muestreo%20aleatorio%20simple%20es,ser%20seleccionados%20para%20la%20muestra.&text=Un%20individuo%20solo%20puede%20aparecer%20una%20%20C3%BA%20vez%20en%20una%20muestra.>

Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

PNUD. (2020). *COVID-19: la pandemia La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer a COVID-19*. Recuperado de <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/coronavirus.html>

Radio Provincia. (2022). am270 fm97une. Recuperado de https://provinciaradio.com.ar/noticia.php?noti_id=8656

Resolución N.º 095-2018-OTASS/DE. *Formalizan creación de la Unidad Ejecutora 002 denominada Servicios de Saneamiento Tumbes* (6 de noviembre de 2018). Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/formalizan-creacion-de-la-unidad-ejecutora-002-denominada-resolucion-directoral-no-095-2018-otassde-1709691-1/>

Rico, S. (2016). *Prospectiva un método de investigación para diseñar escenarios ante la toma de decisiones*. Instituto de relaciones internacionales. Recuperado de: http://www.iri.edu.ar/wp-content/uploads/2016/09/bo_syd_14_rico.pdf

- Rodríguez B. R. (2018, 17 de mayo). *Gestión de crisis, ¿cómo actuar?* MGlobal Marketing Razonable MGlobal Marketing Razonable. Recuperado de https://mglobalmarketing.es/blog/gestion-de-crisis/#Caracteristicas_de_una_crisis
- Rodríguez, D. (2019). *Investigación aplicada: características, definición, ejemplos*. Lifeder. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (junio, 2023). *Usuarios, reportes de atenciones diarios*. Recuperado de: <https://www.sunass.gob.pe/sunass/quienes-somos/>
- Tamayo, T. M. (s.f). *Proceso de la investigación científica*. Recuperado de: https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf
- Ucha, F. (2008, diciembre). *Definición de crisis*. Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/social/crisis.php>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2020, marzo). *Telecomunicaciones de emergencia*. ITU Comprometida para conectar al mundo <https://www.itu.int/es/mediacentre/backgrounders/Pages/emergency-telecommunications.aspx>
- Valencia. H. D. (2020) *Gestión de la comunicación interna en situación de crisis por la pandemia de COVID – 19, de la empresa G&R geotecnia y riesgos ingenieros consultores E.I.R.L., Arequipa 2020* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/11740/47.1169.CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, D. (2019). *Gestión de riesgo y manejo de crisis*. Dattis. Recuperado de: <http://www.dattis.com/asuntos-corporativos/gestion-de-riesgo-y-manejo-de-crisis/>
- Vidangos, G. C. (2019). *La gestión de crisis comunicacional y su relación significativa con la reputación de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, año 2017* (Tesis de Pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4595/vidangos_gcp.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Zeña, V. (27 de diciembre 2022). *Agua Tumbes recibe 300 mensajes mensuales de usuarios*. Hechicera. Recuperado de: <https://diariohechicera.com/region/granda-agua-tumbes-recibe-300-quejas->

*mensuales-de-
usuarios/?fbclid=IwAR1JFndc6QCgEiBMzNel6sbLi9kHi5QRNHNU0icfn0eC
RnL35Y-7xTDUegw*

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia del estudio de investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología																							
<p>Principal ¿Cuáles son las características de la gestión de comunicación en una situación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022?</p> <p>Específicos ¿Cuál es el tratamiento instrumental como medida principal para la organización de gestión de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022? ¿Cuáles son las acciones comunicativas de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022 para la gestión de comunicación en una crisis? ¿Cómo son las relaciones de los medios de comunicación con la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022 en la difusión de contenido veras y confiable frente a una crisis? ¿Cómo se evalúan las actividades de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022 para una eficaz gestión de comunicación en crisis futuras?</p>	<p>General Analizar la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022.</p> <p>Específicos Indicar el tratamiento instrumental como medida principal para la organización de la gestión de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes. Describir las acciones comunicativas de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, para la gestión de comunicación de crisis. Identificar las relaciones de los medios de comunicación con la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, en la difusión de contenido veras y confiable frente a una crisis.</p>	<p>General NO APLICA</p>	<p>Variable 1: Gestión de comunicación en crisis</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9ead3;">Dimensión</th> <th style="background-color: #d9ead3;">Indicadores</th> <th style="background-color: #d9ead3;">Instrumento</th> <th style="background-color: #d9ead3;">Ítems</th> <th style="background-color: #d9ead3;">Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">Dimensión instrumental de gestión de crisis</td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de crisis. - Presupuesto. - Comité de crisis </td> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle; text-align: center;">Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes</td> <td style="vertical-align: top;">1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle; text-align: center;">Escala nominal Dicotómicas</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Dimensión comunicativa</td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación - Portavoz - Mensaje - Herramientas de información </td> <td style="vertical-align: top;">11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Dimensión de relaciones con los medio</td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Atención directa a los medios de comunicación - Fuente de información </td> <td style="vertical-align: top;">23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Dimensión de evaluación</td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de medidas de gestión y de comunicación </td> <td style="vertical-align: top;">34, 35, 36, 37, 38</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice	Dimensión instrumental de gestión de crisis	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de crisis. - Presupuesto. - Comité de crisis 	Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Escala nominal Dicotómicas	Dimensión comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación - Portavoz - Mensaje - Herramientas de información 	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	Dimensión de relaciones con los medio	<ul style="list-style-type: none"> - Atención directa a los medios de comunicación - Fuente de información 	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	Dimensión de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de medidas de gestión y de comunicación 	34, 35, 36, 37, 38
Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems	Índice																						
Dimensión instrumental de gestión de crisis	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de crisis. - Presupuesto. - Comité de crisis 	Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Escala nominal Dicotómicas																						
Dimensión comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación - Portavoz - Mensaje - Herramientas de información 		11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22																							
Dimensión de relaciones con los medio	<ul style="list-style-type: none"> - Atención directa a los medios de comunicación - Fuente de información 		23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33																							
Dimensión de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de medidas de gestión y de comunicación 		34, 35, 36, 37, 38																							

Indicar las acciones de evaluación como fase de la postcrisis, de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA																
<p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>El estudio tiene un enfoque CUANTITATIVO, tipo de investigación descriptiva simple.</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: El diseño de la investigación es No experimental, tiene como finalidad identificar los factores que existe de la variable 1. Estudio, de corte transversal, prospectivo y microsociológico.</p> <p>GRÁFICA:</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; width: 100px; margin: 10px auto; padding: 5px;">M – O</div> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra constituida por los colaboradores de la Unidad</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Para la elaboración del estudio de investigación, se ha considerado a los trabajadores activos de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022</p> <table border="1" data-bbox="647 671 1115 826"> <thead> <tr> <th>POBLACIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Funcionarios</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Administrativos</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Obreros</td> <td>107</td> </tr> </tbody> </table> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra se determinó aplicando el muestreo causal o incidental y aleatorio simple, para los funcionarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022 y se empleó la fórmula para calcular el tamaño de la muestra, quedando conformada la muestra como se indica en el siguiente cuadro:</p> <table border="1" data-bbox="647 1157 1115 1311"> <thead> <tr> <th>POBLACIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Funcionarios</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Administrativos</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Obreros</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table>	POBLACIÓN	CANTIDAD	Funcionarios	27	Administrativos	40	Obreros	107	POBLACIÓN	CANTIDAD	Funcionarios	27	Administrativos	30	Obreros	13	<p>Para esta investigación se plantea como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p> <p>CUESTIONARIO: Aplicado a los funcionarios, administrativos y obreros participantes de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento.</p> <p>Administración: Se aplicará el cuestionario a cada uno de los funcionarios administrativos y obreros seleccionados en la muestra.</p> <p>Duración: Es variable, aproximadamente 20 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ámbito de aplicación: A los Funcionarios, administrativos y obreros de Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento. - Finalidad: determinar la importancia de la gestión de comunicación en situaciones de crisis. - Características: El instrumento consta de 38 ítems, el mismo que cada uno se seleccionará a su naturaleza de la variable de estudio, en los cuales los Funcionarios participantes marcarán con un aspa en el casillero que crea conveniente. - Confiabilidad: El cuestionario ha sido elaborado teniendo en cuenta los estándares de calidad de IPEBA y EFQM. Asimismo, se ha parafraseado a un lenguaje más sencillo para su mejor comprensión. - Validez confiabilidad: El instrumento será validada por un 	<p>Luego de aplicadas las pruebas se procederá a crear una base de datos para pasar las respuestas y finalmente, se codificarán los resultados a través de la elaboración de tablas y figuras estadísticas en el programa SPSS (versión XXII para Windows) y el programa Microsoft Excel. con el fin de su correcta interpretación y comprensión de los resultados.</p>
POBLACIÓN	CANTIDAD																		
Funcionarios	27																		
Administrativos	40																		
Obreros	107																		
POBLACIÓN	CANTIDAD																		
Funcionarios	27																		
Administrativos	30																		
Obreros	13																		

<p>Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.</p> <p>O = Observación de la gestión de comunicación en crisis en Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.</p>		<p>“juicio de expertos” especializado en la materia y para la confiabilidad</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS: Para el método de análisis de datos, la información de los resultados obtenidos del instrumento de investigación, se trabaja en una tabla de matriz de datos en el programa Microsoft Excel, teniendo en cuenta la sistematización de la variable de estudio, dimensiones e indicadores. Además, se harán uso del método estadístico por medio de un programa llamado SPSS versión 22, para la elaboración de tablas y figuras estadísticas con el fin de su correcta interpretación y comprensión de los resultados. La hipótesis se formulará de acuerdo a los resultados obtenidos de mayor relevancia.</p>	
---	--	--	--

Anexo 2. Instrumento de investigación aplicado a los trabajadores de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, para la recolección de datos.

CUESTIONARIO

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN CRISIS EN UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES.

Buen día señor (a), mi nombre es Carolina Morales Urbina, egresada de la escuela de ciencias de la comunicación de la Universidad Nacional de Tumbes. En esta oportunidad, estoy realizando una investigación cuyo objetivo es Identificar los factores que actúan en la gestión de comunicación en una situación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes. Espero su activa participación y sinceridad en la resolución de este cuestionario, que permitirá obtener información fidedigna. El cuestionario es anónimo y confidencial por los que se le agradece, su gentil colaboración. Gracias.

DATOS GENERALES:

Edad: _____

Cargo: Funcionario () Administrativo () obrero ()

OBJETIVO: Identificar los factores que actúan en la gestión de comunicación en una situación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022.

INDICACIONES: El presente cuestionario está compuesto por 38 ítems, se ha considerado trabajar con la siguiente escala nominal del Sí o No.

2: Sí 1: No

Seleccione una de las valoraciones de la escala que usted considere prudente (2; 1) con un aspa, de manera sincera, tiene una duración de 20 minutos.

Gracias por su participación.

CUESTIONARIO

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN CRISIS EN LA UNIDAD EJECUTORA 002 SERVICIOS DE SANEAMIENTO TUMBES, 2022

		Valoración:	SÍ: 2 - NO: 1
DIMENSIÓN: Instrumental de gestión de crisis.			
N°	Indicador: Manual de crisis	SI	NO
1	¿Conoce Ud. sobre la existencia de un manual para el manejo de crisis la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes?		
2	¿Ha participado Ud. en la planificación o ejecución del manual para afrontar una crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes?		
3	Frente a una situación de crisis ¿Recurre Ud. al manual de crisis como recurso de solución?		
Indicador: Presupuesto			
4	¿Existe presupuesto destinado a la planeación, organización, ejecución y evaluación para una situación en crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes?		
5	El presupuesto destinado ¿Se gasta en los recursos de la planeación, organización y ejecución de la gestión de crisis?		
6	¿Existe mayor inversión en al menos uno de los procesos de la gestión de crisis (Planeación, organización, ejecución o evaluación)?		
Indicador: Comité de crisis			
7	¿Conoce Ud. a los integrantes que conforman el comité de crisis para su gestión eficaz?		
8	¿Ha sido miembro del comité de crisis en alguna oportunidad?		
9	¿El comité de crisis es funcional, y soluciona los problemas de los trabajadores?		
10	¿El comité de crisis informa periódicamente los resultados de la labor encomendada?		
DIMENSIÓN: Comunicativa			
Indicador: Plan de comunicación			
11	¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes cuenta con un plan de comunicación para la gestión comunicativa en una situación de crisis?		
12	¿Existe una planificación previa de solución frente a situaciones o problemas comunes para afrontar antes de evidenciarse el problema de comunicación de crisis?		
13	¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes han diseñado estrategias de comunicación improvisadas y reactivas por falta de planeación estratégica de comunicación en crisis?		
Indicador: Herramientas de comunicación			
14	Durante una situación de crisis ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes convoca ruedas de prensa, para comunicar lo sucedido?		
15	Para comunicar una situación de crisis en tiempo real, además, de los medios de comunicación ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes hace uso de medios de información virtual como páginas web o un microblogging?		
16	¿Habilitan los teléfonos y direcciones de correo electrónico de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes para aludidos, especialmente para aquellos casos donde hay víctimas o públicos directamente afectados por la crisis que necesita un determinado tipo de atención?		
Indicador: Portavoz			
17	En un hecho de crisis ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes ha focalizado el tipo de público a quien va transmitir el mensaje sobre el problema de situación de crisis?		
18	En una situación de crisis ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes ha cumplido sus objetivos al transmitir el mensaje por cualquier medio de comunicación?		
19	En una situación de crisis ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes ha tomado en cuenta la importancia que tienen lo que se dice y cómo se dice el mensaje?		
Indicador: Mensaje			
20	¿La máxima autoridad está a cargo de la labor de portavoz en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes frente a una situación de crisis?		
21	¿Sino es el alcalde el portavoz, la persona a quien se elige para este cargo, se toma en cuenta el perfil como persona y profesional?		

22	En una situación de crisis experimentada en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes ¿El portavoz ha cumplido con su labor para hacer llegar el mensaje a la ciudadanía?		
DIMENSIÓN: Relaciones con los medios			
Indicador: Lista de medios actualizada			
23	¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes cuenta con una lista de contactos actualizada de los medios de comunicación, ya sean Locales, Regionales o Nacionales, específicamente en el área de comunicación o imagen institucional de la entidad?		
24	la Unidad Ejecutora 002 Agua Tumbes, específicamente en el área de comunicación ¿Actualiza frecuentemente la lista de los medios de comunicación Locales, Regionales o Nacionales, para informar frente a una situación de crisis?		
25	En una situación de crisis ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes reporta a los medios de comunicación la información veraz o el hecho tal cual se desarrolla, para informar a la población?		
Indicador: Atención directa a los medios de comunicación			
26	Frente a un hecho de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes ¿Existe atención directa a los medios de comunicación en la entidad?		
27	¿Conoce Ud. sobre la existencia de entrevistas que se mantienen con el (los) jefe de comunicación frente a una situación de crisis?		
28	¿Conoce Ud. si los funcionarios brindan su teléfono personal del que hacen uso durante la gestión de crisis, a los periodistas para que ellos soliciten información directa?		
Indicador: Disponibilidad de un espacio habilitado			
29	¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes cuenta con un espacio habilitado para las conferencias de prensa, cuando se presenta una situación de comunicación en crisis?		
30	¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes cuenta con espacios habilitados para las unidades móviles con el fin de que exista un desplazamiento acomodado en las conferencias de prensa frente a un hecho de crítico?		
31	la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes facilita un espacio habilitado para la prensa ¿Ha favorecido a la comunicación por ambas partes?		
Indicador: Fuente de información			
32	En una situación de crisis ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes busca las causas que lo originó el problema y explica sobre los hechos sucedidos a los medios de comunicación?		
33	¿Conoce Ud. si Los medios de comunicación solicitan la información de manera directa a las autoridades de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, cuando se presenta una crisis?		
DIMENSIÓN: Evaluación			
Indicador: Accountability			
34	Después de una situación de crisis ¿La autoridad de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes rinde cuentas a sus trabajadores de la institución?		
35	Después de una crisis ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes rinde cuentas a la ciudadanía sobre lo sucedido, a través de los medios de comunicación?		
Indicador: Evaluación de medidas de gestión y de comunicación			
36	Después de una crisis ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, específicamente el comité de gestión en crisis, efectúa una retroalimentación conjunta para la gestión de planes de crisis futuros?		
37	Después de una crisis ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes brinda monitoreo y acompañamiento al área afectada para evitar crisis futuras?		
38	En la postcrisis ¿la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes desarrolla y refuerza estrategias, técnicas e instrumentos de comunicación para prevenir crisis futuras en la Unidad Ejecutora 002 Agua Tumbes?		

Anexo 4. Constancia de validación del instrumento.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta para analizar la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento, Tumbes, 2022.

"CUESTIONARIO"

OBJETIVO: analizar la gestión de comunicación de crisis la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento, Tumbes, 2022.

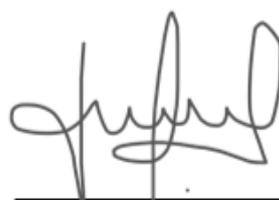
DIRIGIDO A: Funcionarios y Administrativo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. ~~Cristhian~~ Jacob Hidalgo Sandoval

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Docencia Universitaria

VALORACIÓN:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
x		



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: analizar la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002, Servicios de Saneamiento Tumbes, 2022

"CUESTIONARIO"

OBJETIVO: analizar la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento, Tumbes 2022.

DIRIGIDO A: Funcionarios y Administrativo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chorres Saldarriaga, Wilmer Rafael.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación.

VALORACIÓN:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
x		



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: analizar la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002, servicios de saneamiento, Tumbes, 2022.

"CUESTIONARIO"



OBJETIVO: analizar la gestión de comunicación de crisis en la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento, Tumbes, 2022.

DIRIGIDO A: Funcionarios y Administrativo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cabrera Atoche, Marco Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
X		

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 5. Base de datos de la variable.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	T1	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	T2	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	T3	34	35	36	37	38	T4	TOTAL	
1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	13	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	21	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	18	1	2	1	1	1	6	58	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	20	1	2	2	2	1	8	53	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	21	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	15	1	2	1	1	1	6	52	
4	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	16	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	21	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	17	2	1	1	2	2	8	62
5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	5	41
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	19	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	20	2	2	2	1	1	8	57
7	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	16	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	10	71
8	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	13	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	22	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	17	1	1	1	2	1	6	58
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	18	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	20	2	2	1	1	1	7	55	
10	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	10	68	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	38	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	21	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	18	1	1	1	1	1	5	54
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	16	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	5	54	
14	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	15	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	18	1	1	1	1	1	5	59	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	15	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	18	2	2	1	1	1	7	50	
16	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	17	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	12	1	2	2	1	1	7	56
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	18	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	19	1	2	2	1	1	7	54	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	18	1	2	1	2	1	7	56
19	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	12	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	10	65	
20	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	5	42		
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	10	63	

22	1	1	1	2	2	2	1	1	1	12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	19	2	2	1	2	2	9	63	
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	12	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	15	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	19	1	2	2	1	1	7	53
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	17	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	18	1	1	1	1	1	5	50	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	19	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	17	1	2	2	2	2	9	55
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	15	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	18	2	2	1	1	1	7	50
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	21	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	15	1	2	1	2	2	8	64
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	39	
29	2	2	1	2	2	1	2	2	1	16	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	19	2	2	1	1	1	7	64
30	1	1	1	2	2	2	2	1	1	14	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	20	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	64	
31	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	16	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	19	2	2	1	2	2	9	66
32	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	18	2	2	2	1	2	9	62
33	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	15	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	22	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	20	2	2	2	2	2	10	67
34	2	1	1	1	1	1	2	1	1	12	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	19	2	2	1	1	1	7	60	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	10	64	
36	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	15	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	1	1	2	20	2	2	1	1	1	7	64		
37	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	18	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	19	2	2	1	2	2	9	57
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	20	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	20	1	2	1	1	1	6	56	
39	1	1	2	2	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	47		
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	64	
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	20	1	2	1	2	2	8	59
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	15	1	2	1	2	1	7	55
43	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	14	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	18	1	2	1	2	1	7	60
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	18	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	45		
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	38	
46	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	19	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	59	

Anexo 6. Aplicación del cuestionario a la muestra de estudio, la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes.









