Sage Sphere of Technology, Sciences, Discoveries and Society

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

EDITORIAL JOGB

SSTSDS-Vol.4. N1. 166

Entrenamiento mediático y comunicación de crisis: una revisión narrativa de las competencias de los portavoces institucionales

Media training and crisis communication: a narrative review of institutional spokesperson competencies

Autoras:
Estefanie Maquilón Beltrán
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
estefanie.maquilonb@ug.edu.ec
https://orcid.org/0009-0001-5162-7271

Katherine Ulpo Carangui
Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador
aulpoc@unemi.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-2190-0740

Autora de correspondencia: *Katherine Ulpo Carangui*, aulpoc@unemi.edu.ec

Enviado: 25-08-2026 **Revisado:** 09-10-2026
Aceptado: 20-10- 2026 **Publicado:** 30-10-2026

Cómo citar este artículo:
Maquilón Beltrán, E., & Ulpo Carangui, K. (2026). Entrenamiento mediático y comunicación de crisis: una revisión narrativa de las competencias de los portavoces institucionales. *Sage Sphere of Technology, Sciences, Discoveries And Society*, *4*(1), 1-24. https://doi.org/10.63688/3ywk9638

© 2026; Los autores. Este es un artículo en acceso abierto, distribuido bajo los términos de una licencia Creative Commons (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0) que permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea correctamente citada.

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

RESUMEN

Introducción: La actuación del portavoz institucional durante una crisis requiere explicar decisiones, responder preguntas difíciles y reconocer las necesidades de las personas afectadas. El objetivo fue analizar sus competencias comunicativas, emocionales, estratégicas y éticas, así como el papel del entrenamiento mediático en su desarrollo.

Metodología: Se realizó una revisión narrativa mediante búsquedas documentales dirigidas en registros académicos, páginas editoriales, repositorios y portales oficiales, con cierre el 28 de octubre de 2026. Se integraron 31 fuentes publicadas entre 1995 y 2025 y se desarrolló una síntesis temática que distinguió estudios empíricos, modelos conceptuales y guías institucionales.

Resultados: Se identificaron capacidades de explicación, escucha, regulación emocional, coordinación, verificación y rectificación. Las entrevistas simuladas, la revisión audiovisual y los ejercicios entre áreas ofrecen oportunidades formativas, aunque la evidencia consultada no permite atribuirles una eficacia uniforme. La incertidumbre, la desinformación y la accesibilidad plantean exigencias transversales. Las tablas y la figura organizan competencias, estrategias y relaciones de preparación, actuación y evaluación.

Conclusiones: El entrenamiento mediático debe integrarse con procedimientos de validación, decisiones ejecutables y evaluación de la comprensión pública. La preparación constituye una responsabilidad compartida entre el portavoz y la institución que respalda sus declaraciones.

Palabras clave: entrenamiento mediático; comunicación de crisis; portavoces institucionales; competencias comunicativas; ética comunicacional.

ABSTRACT

Introduction: Institutional spokespersons responding to a crisis must explain decisions, address difficult questions, and recognize affected people’s needs. This review examined their communicative, emotional, strategic, and ethical competencies and the role of media training in their development.

Methodology: A narrative review used targeted documentary searches of academic records, publisher websites, repositories, and official portals, closing on October 28, 2026. The review included 31 sources published between 1995 and 2025. Thematic synthesis distinguished empirical studies, conceptual models, and institutional guidelines.

Results: The synthesis identified capacities for explanation, listening, emotional regulation, coordination, verification, and correction. Simulated interviews, audiovisual feedback, and interdepartmental exercises offer training opportunities, although the consulted evidence does not establish uniform effectiveness. Uncertainty, misinformation, and accessibility create cross-cutting demands. The tables and figure organize competencies, training strategies, and relationships among preparation, public response, and evaluation.

Conclusions: Media training should be integrated with verification procedures, implementable decisions, and assessments of public understanding. Preparedness is a shared responsibility between the spokesperson and the institution supporting the statements.

Keywords: media training; crisis communication; institutional spokespersons; communication competencies; communication ethics.

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

1. INTRODUCCIÓN

Cuando una institución enfrenta un acontecimiento que altera sus operaciones y afecta a otras personas, las preguntas públicas suelen aparecer antes de que la investigación interna haya concluido. Quienes reciben las consecuencias necesitan saber qué ocurrió, qué riesgos permanecen y qué decisiones modificarán su situación.

La vocería institucional comprende más que una comparecencia ante cámaras. Incluye conversaciones con periodistas, declaraciones escritas, encuentros con comunidades, respuestas en plataformas digitales y explicaciones dirigidas al personal.

Coombs (2007) relaciona las respuestas organizacionales con las atribuciones de responsabilidad y la amenaza reputacional. Su teoría permite comprender por qué una declaración puede ser adecuada en una situación y desacertada en otra. Para estudiar la vocería, este aporte sitúa la lectura del contexto antes de la elección de palabras.

Reynolds y Seeger (2005) integran la comunicación de riesgos y la comunicación de crisis en un modelo que contempla actividades diferentes según la evolución de la emergencia. Esta perspectiva temporal permite situar la preparación antes del evento y el aprendizaje después de la respuesta inmediata. La actuación del portavoz puede examinarse, por tanto, como parte de un proceso que comienza con la identificación de necesidades y continúa cuando disminuye la atención periodística.

En este marco, el entrenamiento mediático adquiere interés porque ofrece oportunidades para practicar situaciones de exposición pública. La preparación puede ayudar a ordenar argumentos, responder bajo presión y reconocer hábitos que dificultan la comprensión.

De Waele et al. (2020) estudian recomendaciones profesionales sobre la presentación verbal y no verbal de respuestas de crisis. Su trabajo identifica prácticas de preparación y necesidades de investigación. Esta distinción evita presentar cada recomendación como una técnica de eficacia universal.

La confianza constituye otro componente del problema. Una declaración comprensible puede ser recibida con desconfianza cuando existe una historia de incumplimientos, cuando la información cambia sin explicación o cuando los afectados no encuentran respuesta a sus necesidades.

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

Mayer et al. (1995) distinguen confianza y confiabilidad e identifican capacidad, benevolencia e integridad como antecedentes. Su modelo no se formuló específicamente para portavoces. La aplicación a este ámbito ofrece preguntas sobre conocimiento, atención a los intereses del público y consistencia de los criterios institucionales.

Schoofs et al. (2022) analizan perspectivas profesionales sobre empatía y respuesta organizacional. Las entrevistas muestran la importancia que los participantes atribuyen a esta capacidad y su relación con objetivos reputacionales. Sus valoraciones no demuestran que cualquier expresión emocional tenga resultados equivalentes.

El entorno digital amplía las exigencias porque las declaraciones pueden circular separadas de su contexto y combinarse con testimonios, interpretaciones y contenidos falsos. La institución participa en una conversación que no controla por completo.

Austin et al. (2012) estudian la búsqueda de información de crisis mediante el modelo de comunicación de crisis mediada socialmente. Su enfoque considera la relación entre medios sociales, medios tradicionales y comunicación interpersonal. Esta aportación permite tratar a los públicos como participantes que seleccionan y contrastan fuentes, en lugar de suponer que reciben de manera uniforme el mensaje que la organización decide emitir.

La pregunta que organiza el artículo es qué competencias necesita un portavoz institucional para comunicar responsablemente durante una crisis y bajo qué condiciones el entrenamiento mediático puede contribuir a su desarrollo. El objetivo es analizar las competencias comunicativas, emocionales, estratégicas y éticas implicadas, junto con los desafíos digitales y los límites de la preparación.

La World Health Organization (2024) sitúa la confianza en la relación entre información accesible, participación comunitaria y mecanismos de retroalimentación. Su documento de política permite actualizar la discusión sobre vocería: conocer las preocupaciones del público requiere procedimientos institucionales de escucha. Al proceder del ámbito sanitario, esta orientación se utiliza como marco de adaptación y no como evidencia directa sobre la eficacia del entrenamiento en cualquier organización.

2. METODOLOGÍA

Se desarrolló una revisión narrativa de orientación temática y crítica. Este diseño permitió relacionar investigaciones sobre portavoces, modelos de respuesta organizacional y

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

documentos de comunicación de riesgos. La finalidad fue construir una interpretación del problema, identificar distinciones relevantes y examinar implicaciones para la formación.

La búsqueda documental se realizó mediante consultas web dirigidas, con cierre el 28 de octubre de 2026. Se consultaron páginas editoriales y registros académicos de revistas de comunicación, relaciones públicas, psicología y salud pública; repositorios universitarios; PubMed y PubMed Central; y los portales de los Centers for Disease Control and Prevention (CDC) y de la World Health Organization. Estos recursos permitieron verificar información bibliográfica y acceder a resúmenes, registros y documentos completos según su disponibilidad. No se efectuaron consultas autenticadas en Scopus o Web of Science.

Las expresiones de búsqueda incluyeron “media training”, “crisis communication”, “spokesperson”, “verbal and nonverbal cues”, “empathy”, “organizational trust”, “transparency”, “communicating uncertainty”, “social-mediated crisis communication” y “misinformation correction”. Se realizaron combinaciones temáticas y búsquedas por títulos y autorías para comprobar las referencias.

Se excluyeron páginas comerciales utilizadas únicamente para promocionar formación, contenidos sin procedencia académica o institucional reconocible y referencias que no ofrecían información suficiente para sostener una afirmación concreta. Las fuentes sobre salud pública se incluyeron por su desarrollo de principios de comunicación ante emergencias.

El conjunto documental comprende 31 fuentes publicadas entre 1995 y 2025. La actualización realizada el 28 de octubre de 2026 incorporó estudios de 2023 y 2025 sobre inteligencia artificial generativa y documentos institucionales de 2024 y 2025 sobre participación comunitaria e incertidumbre. Se conservaron los clásicos por su función conceptual. La fecha de consulta no equivale al año de publicación de los documentos ni demuestra cobertura exhaustiva de la literatura aparecida hasta ese momento.

El análisis distinguió tres niveles argumentales. Primero, se describieron aportes que podían atribuirse a las fuentes consultadas. Segundo, se compararon sus alcances y las diferencias entre las preguntas que abordaban. Tercero, se formularon implicaciones de formación derivadas de esa lectura.

El análisis temático diferenció modelos conceptuales, estudios empíricos y guías profesionales. La actualización contrastó el texto completo de Spitale et al. (2023),

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

Salvi et al. (2025) y Schoofs et al. (2022), así como la guía sobre incertidumbre de la World Health Organization. Para las publicaciones cuyo acceso se limitó al resumen o al registro editorial se mantuvieron únicamente atribuciones generales, sin interpretar procedimientos o resultados no disponibles. No se aplicó una herramienta formal de riesgo de sesgo ni una evaluación independiente por varios revisores.

3. RESULTADOS

La revisión integró 31 fuentes publicadas entre 1995 y 2025. La síntesis organiza los aportes en competencias del portavoz, condiciones institucionales de actuación y estrategias de formación y evaluación. Las orientaciones se presentan según el alcance de cada fuente, sin atribuirles una eficacia general demostrada.

Entrenamiento mediático y aprendizaje de la vocería

Los CDC (2014) presentan la vocería como una función que da una expresión humana a la organización y orientan la preparación para entrevistas, reuniones públicas y evaluación de habilidades. La guía permite reconocer que la persona designada necesita conocer los límites de su responsabilidad y prepararse para interactuar. Su carácter orientador debe distinguirse del de un ensayo experimental: reúne recomendaciones de actuación, pero no establece una magnitud general del efecto de cada ejercicio de entrenamiento.

Una primera implicación consiste en diagnosticar qué debe aprender cada participante. No necesita el mismo proceso quien conoce profundamente una operación técnica, pero encuentra dificultades para explicarla, que quien se expresa con soltura y desconoce cómo se toman las decisiones.

La formación puede articular tres preguntas de trabajo: qué necesita saber el público, qué puede afirmar la institución y qué debe investigar todavía. La relación entre ellas obliga a revisar el contenido antes de pulir la expresión.

La revisión audiovisual puede organizarse en dos momentos. Primero se examina el contenido: qué hechos se comunicaron, qué límites se reconocieron y qué acciones se explicaron. Después se observa si el ritmo, las pausas y los movimientos facilitaron seguir la explicación. Esta secuencia constituye una propuesta de aplicación derivada de la síntesis y requiere adaptación a cada contexto.

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

De Waele et al. (2020) muestran la relevancia profesional de las señales verbales y no verbales. El estudio de recomendaciones no demuestra que su aplicación aislada produzca confianza en cualquier contexto. La formación necesita comprobar la comprensión y la pertinencia del contenido, además de revisar su presentación.

La retroalimentación resulta más útil cuando termina en una tarea específica para la siguiente práctica. Si el participante omite la incertidumbre, el nuevo ejercicio puede exigir distinguir entre una estimación y un dato confirmado.

El aprendizaje demostrado durante un curso necesita sostenerse cuando cambian los hechos, la presión pública y las personas que autorizan la información. La transferencia constituye un problema distinto de la satisfacción con la capacitación.

Claeys y Opgenhaffen (2016), mediante entrevistas con profesionales belgas, estudian la distancia entre la teoría de comunicación de crisis y su aplicación. Su investigación permite reconocer que la disponibilidad de recomendaciones no asegura que se utilicen en la práctica. Para la formación, este aporte dirige la atención hacia las decisiones profesionales y las restricciones organizacionales que intervienen cuando una persona intenta aplicar un criterio aprendido ante una situación concreta.

Se propone mantener prácticas breves y periódicas vinculadas con cambios reales de la institución. Una modificación de servicios, la incorporación de nueva tecnología o una variación en las responsabilidades puede exigir actualizar respuestas.

Comunicación de crisis y organización de la respuesta

La comunicación de riesgos y la comunicación de crisis se relacionan, aunque responden a necesidades diferentes. Explicar un riesgo puede implicar probabilidades, alternativas y decisiones preventivas antes de que ocurra un daño.

Una primera comunicación puede ser suficiente si identifica el problema confirmado, explica qué medidas están en marcha y señala cómo se ofrecerán nuevas actualizaciones. Esa suficiencia inicial no autoriza mantener indefinidamente un mensaje general.

Benoit (1997) desarrolla la reparación de imagen como un enfoque para comprender el discurso de las organizaciones ante cuestionamientos. Su aportación permite identificar recursos con los que se intenta responder a una amenaza pública. En el análisis de portavoces, el valor de esta perspectiva es examinar qué función cumple la declaración, sin asumir que

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

una estrategia discursiva adecuada produzca por sí misma reparación del daño o resuelva el problema que originó la crisis.

La explicación pública debe diferenciar lo que la organización sabe sobre el acontecimiento de la valoración que realiza sobre su responsabilidad. Puede existir una investigación abierta sobre la causa mientras ya se conocen obligaciones de atención inmediata.

Coombs (2007) vincula las estrategias de respuesta con la responsabilidad atribuida y las características de la situación. Este marco aconseja examinar si la declaración corresponde con las circunstancias que los públicos observan. La adecuación depende del acontecimiento y de su interpretación, además de la intención del emisor.

La preparación de una disculpa requiere particular cuidado. El portavoz necesita saber qué reconoce la institución, a quién se dirige y qué acciones acompañan ese reconocimiento. Una fórmula general puede ser interpretada de manera diferente por personas con daños y expectativas distintos.

La coordinación debe permitir que el portavoz reciba información actualizada y sepa qué decisiones pueden comunicarse. Un circuito excesivamente lento puede dejarlo sin respuesta; uno sin controles puede facilitar la difusión de datos incompletos.

Seeger (2006) sistematiza buenas prácticas a partir de un panel de expertos y aborda la comunicación como parte de la gestión de crisis. El valor de este trabajo reside en organizar orientaciones profesionales dentro de un proceso. Para la vocería, esa perspectiva permite situar la comparecencia pública dentro de una preparación previa y de relaciones de colaboración, sin reducir la responsabilidad al momento en que el portavoz toma la palabra.

Los CDC (2018) proponen principios de oportunidad, exactitud, credibilidad, empatía, orientación a la acción y respeto. Su integración permite valorar una intervención más allá de la rapidez de publicación. La prontitud puede ofrecer una primera referencia, pero debe preservar las diferencias entre lo conocido y lo que continúa bajo revisión. Los principios orientan prioridades y no establecen que comunicar primero compense una información incorrecta.

Competencias comunicativas del portavoz

La claridad supone que una persona pueda reconstruir el sentido de la explicación y reconocer qué implica para su situación. No equivale a eliminar todos los detalles ni a convertir cualquier problema en una frase breve.

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

La World Health Organization (2017) recomienda comunicar mediante lenguaje y canales comprensibles para las poblaciones afectadas e integrar la comunicación en la respuesta a emergencias. Su orientación destaca las condiciones sociales y culturales de recepción. Para analizar la competencia comunicativa, este aporte permite considerar que la claridad depende de la relación entre el mensaje, las necesidades del público y los recursos disponibles para actuar sobre la información recibida.

Explicar una decisión exige identificar la relación entre la información y la acción. Enumerar datos no informa necesariamente por qué se suspendió un servicio o se adoptó una medida.

Escuchar una pregunta implica reconocer su contenido y también la necesidad que la motiva. Una consulta extensa puede contener una demanda de información, una acusación y una preocupación personal. Responder únicamente a su parte más sencilla puede dejar intacto el cuestionamiento central.

La técnica de transición hacia un mensaje central requiere límites. Puede ayudar a relacionar una respuesta con información relevante, pero se vuelve evasiva si sustituye el tema planteado.

Liu et al. (2013) examinan cómo la fuente y la forma de la información inicial se relacionan con las respuestas comunicativas de los públicos. Su estudio combina entrevistas y un experimento y muestra la pertinencia de estudiar cómo las personas hablan sobre una crisis. Para la escucha institucional, este enfoque permite ampliar la atención desde la pregunta formulada en una rueda de prensa hacia las conversaciones en las que circula su interpretación.

Las cifras ofrecen una apariencia de precisión que puede ser engañosa cuando no se explica qué representan. Un porcentaje necesita un denominador; una variación necesita un periodo comparable; una estimación necesita distinguirse de un registro cerrado.

Van der Bles et al. (2019) revisan la comunicación de incertidumbre sobre hechos, números y ciencia y distinguen sus formas y efectos. Su trabajo permite cuestionar la idea de que la incertidumbre sea una categoría única. Para la vocería, resulta útil diferenciar una estimación imprecisa, una ausencia temporal de datos y una controversia sobre la interpretación. Cada situación exige una explicación distinta de los límites del conocimiento disponible.

Van der Bles et al. (2020) encuentran que comunicar incertidumbre numérica, especialmente mediante rangos, no produjo una reducción sustancial de confianza en los contextos

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

examinados. El resultado cuestiona la suposición de que reconocer límites siempre perjudica al emisor. Su alcance no autoriza a tratar todos los rangos como igualmente comprensibles: el formato, el asunto y las características del público siguen siendo relevantes para interpretar la respuesta.

La World Health Organization (2025) recomienda explicar qué se sabe, qué permanece incierto y por qué las orientaciones pueden cambiar. Esta guía coincide con la necesidad de reconocer límites sin adoptar una expresión evasiva. Su utilidad formativa consiste en convertir la actualización de información en una tarea explícita del portavoz; su naturaleza orientadora no permite atribuirle una magnitud de efecto sobre la confianza.

La expresión no verbal puede facilitar o dificultar el seguimiento de una explicación. Un ritmo muy rápido puede impedir distinguir condiciones; las interrupciones frecuentes pueden comunicar poca disposición a escuchar; una lectura rígida puede limitar la respuesta a preguntas inesperadas.

Claeys y Cauberghe (2014a) estudian señales vocales y visuales de poder en diferentes momentos de una crisis y encuentran efectos sobre percepciones de competencia y sinceridad dentro de sus diseños. Su aportación señala que la forma de presentar el mensaje puede influir en la evaluación.

Competencias emocionales y relación con las personas afectadas

La empatía comunicativa requiere reconocer que una misma crisis puede producir experiencias diferentes. Algunas personas necesitan información sobre seguridad; otras requieren continuidad de servicios, respuestas sobre pérdidas o explicaciones sobre responsabilidades.

Schoofs et al. (2022) permiten examinar el vínculo entre empatía y reputación. La formación necesita preguntar si reconocer necesidades orienta la respuesta o sirve únicamente para producir una impresión favorable. La relación entre lo expresado y las medidas explicadas ofrece un criterio para revisar esa diferencia.

La regulación emocional permite sostener una respuesta cuando aparecen cuestionamientos intensos, información inesperada o confrontaciones. Su propósito no es eliminar toda emoción, sino evitar que la reacción personal desplace la responsabilidad de informar.

Jin et al. (2012) desarrollan una perspectiva de comunicación de crisis centrada en las emociones de los públicos y sus formas de afrontamiento. Su modelo amplía el

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

análisis más allá de la evaluación reputacional. Para la formación, esto permite considerar que una pregunta expresada con ansiedad o enojo puede responder a una necesidad de orientación y a una interpretación del riesgo. No corresponde atribuir automáticamente hostilidad a quienes formulan demandas intensas durante una situación que afecta su vida.

La elección de palabras puede atribuir responsabilidad a grupos enteros o reforzar diferencias que no son pertinentes para comprender el acontecimiento. La competencia emocional se relaciona aquí con el cuidado ético del mensaje.

Malecki et al. (2021) discuten la percepción de riesgos de COVID-19 en un contexto de medios sociales y recuperan aportes de comunicación de riesgos para comprender la respuesta pública. Su análisis permite reconocer que la percepción no depende exclusivamente de información técnica. En la preparación del portavoz, esta perspectiva aconseja examinar el contexto cultural y las preocupaciones de la audiencia, sin presentar el desacuerdo como una simple carencia de conocimiento.

Competencias estratégicas y éticas

La competencia estratégica consiste en relacionar la intervención con el problema, los públicos y las decisiones disponibles. No se reduce a anticipar titulares favorables. Exige comprender qué consecuencias puede tener una declaración y qué información necesitan destinatarios con posiciones distintas.

Claeys y Cauberghe (2014b) examinan la implicación del público y el encuadre del mensaje en la respuesta de crisis. Sus resultados muestran que la relación entre estrategia y evaluación no puede interpretarse al margen de esas condiciones.

La verificación implica conocer la procedencia de los datos, el momento al que corresponden y el alcance de su validación. No basta con que una cifra aparezca en un documento interno. El portavoz debe poder identificar qué área la produjo y si existe alguna condición que deba explicarse.

Schnackenberg y Tomlinson (2016) conceptualizan la transparencia organizacional y su relación con la confianza de los grupos de interés. Su trabajo ofrece un marco para examinar la calidad de la información y las percepciones de apertura. Desde la vocería, esta perspectiva permite distinguir una gran cantidad de publicaciones de una explicación que realmente puede comprenderse y examinarse. La disponibilidad de documentos constituye una condición útil, pero no sustituye el trabajo de hacer inteligible su contenido.

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

La rectificación representa una prueba concreta de responsabilidad. Corregir un dato requiere identificar qué se publicó, qué información lo modifica y qué interpretación debe cambiar. Sustituir silenciosamente una versión puede dejar a periodistas y usuarios trabajando con información anterior. Por ello, se propone incorporar ejercicios de corrección al entrenamiento y revisar la relación entre el comunicado original y el actualizado.

La Tabla 1 sintetiza las dimensiones de competencia y sus aplicaciones durante una crisis.

Tabla 1

Competencias del portavoz institucional

Dimensión	Habilidades	Aplicación durante una crisis
Comunicativa	Explicación, síntesis y escucha	Responder a la pregunta, contextualizar cifras y diferenciar lo confirmado de lo pendiente.
Emocional	Empatía y regulación de la respuesta	Reconocer necesidades, sostener el respeto y manejar presión sin descalificar.
Estratégica	Lectura del contexto y coordinación	Distinguir públicos, relacionar declaraciones con decisiones y consultar a especialistas.
Ética	Verificación, transparencia y rectificación	Comprobar fuentes, reconocer límites y hacer identificables las correcciones.
Digital y transversal	Adaptación, accesibilidad y escucha de canales	Conservar el significado entre formatos y orientar hacia la información vigente.

Nota. Elaboración propia a partir de CDC (2014), Coombs (2007), Jin et al. (2012), Schoofs et al. (2022) y World Health Organization (2017). Las dimensiones se proponen para la síntesis y no constituyen una escala validada.

La autoridad del portavoz debe corresponder con el alcance de sus declaraciones. Una persona puede estar autorizada para informar sobre una medida, pero no para modificarla ni comprometer recursos adicionales. Si ese límite no está claro, la presión de una entrevista puede llevarla a anunciar soluciones que no han sido aprobadas.

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

Mayer et al. (1995) vinculan la confianza con la vulnerabilidad y la valoración de otra parte. En la vocería, esta lectura hace relevante lo que ocurre después de declarar. Quien utiliza la información asume consecuencias, por lo que la seguridad expresiva debe examinarse junto con el cumplimiento.

Desafíos del entorno digital

Las intervenciones públicas pueden convertirse en titulares, fragmentos de video o capturas de pantalla que circulan sin la explicación completa. Esta fragmentación exige revisar si una frase conserva sus condiciones esenciales cuando se cita por separado. La solución no consiste en hacer cada intervención tan breve que pierda contenido.

Veil et al. (2011) revisan la incorporación de medios sociales en comunicación de riesgos y crisis y vinculan sus posibilidades con prácticas profesionales. Su trabajo ayuda a situar los canales digitales dentro de una estrategia de relación y respuesta. Para el portavoz, esta aportación permite superar una comprensión del entorno digital como simple lugar para replicar comunicados. La organización también necesita observar preguntas y reconocer qué información está circulando entre sus públicos.

Schultz et al. (2011) comparan experimentalmente medios y formas de respuesta, con resultados que destacan la influencia del canal sobre las evaluaciones examinadas. El estudio muestra por qué la elección del medio merece atención propia. Sus hallazgos no autorizan a concluir que una plataforma conserva las mismas ventajas con cualquier audiencia o en cualquier momento. La preparación debe reconocer el contexto del experimento y comprobar cómo utiliza sus canales el público al que se dirige.

Utz et al. (2013) utilizan el desastre de Fukushima como escenario experimental para analizar medio, tipo de crisis y emociones. Sus resultados vinculan estas dimensiones con reacciones y evaluaciones diferentes. La contribución para la vocería consiste en mostrar que la recepción no depende de un único elemento del mensaje. El alcance del diseño debe conservarse: un escenario experimental aporta evidencia sobre relaciones específicas, sin reproducir toda la complejidad de una emergencia y de la historia de una institución.

La escucha digital requiere distinguir preguntas frecuentes, testimonios, críticas y afirmaciones falsas. Contabilizar menciones negativas no permite identificar por sí mismo una necesidad de respuesta. Una publicación de alcance reducido puede contener

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

información relevante sobre un daño, mientras que una tendencia amplia puede repetir una interpretación ya aclarada.

Jin et al. (2014) examinan cómo el origen de la crisis, la forma y la fuente de información se relacionan con las respuestas de los públicos. El experimento aporta evidencia de que las preferencias informativas varían según esas condiciones. La aplicación a la preparación consiste en reconocer que una fuente institucional no será necesariamente la primera referencia de todas las personas y que la conversación puede comenzar en espacios ajenos a los canales propios.

Vosoughi et al. (2018) analizan la difusión de noticias verdaderas y falsas en Twitter y encuentran diferencias favorables a la expansión de contenidos falsos dentro del conjunto estudiado. Este resultado ofrece una razón para preparar capacidades de verificación y respuesta. No debe convertirse en una afirmación universal sobre todas las plataformas ni en la idea de que cualquier mensaje falso tendrá inevitablemente mayor alcance que una aclaración institucional.

Lewandowsky et al. (2012) revisan la persistencia de la desinformación y las condiciones de su corrección. Su aporte permite comprender por qué una retractación puede no eliminar todas las consecuencias de un dato equivocado. Para la vocería, la implicación es que corregir requiere algo más que negar: conviene ofrecer una explicación verificable que permita reconstruir lo ocurrido y diferenciar la información vigente de la descartada.

Ecker et al. (2022) describen factores cognitivos, sociales y afectivos relacionados con las creencias erróneas y las dificultades de corrección. Esta revisión amplía el problema más allá de la simple ausencia de datos. Para la formación de portavoces, su contribución es recordar que la recepción de una aclaración puede relacionarse con identidades, experiencias y motivos. Un mensaje técnicamente correcto necesita considerar esas condiciones sin abandonar el respaldo verificable ni convertir la adaptación en una manipulación de las preocupaciones del público.

Spitale et al. (2023) compararon la evaluación de mensajes breves producidos por personas y por GPT-3. Encontraron que el sistema podía generar información correcta comprensible y desinformación convincente, mientras los participantes tenían dificultades para reconocer la procedencia de los textos. El estudio justifica revisar fuentes y contenido antes de divulgar

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

un mensaje automatizado; no permite inferir que todos los modelos actuales produzcan el mismo resultado ni que el estilo revele su exactitud.

Salvi et al. (2025) analizaron la persuasión mediante debates breves con GPT-4 y observaron ventajas de la personalización bajo determinadas condiciones experimentales. El hallazgo no evalúa portavoces ni crisis institucionales. Su pertinencia radica en mostrar que la capacidad de persuadir debe examinarse separadamente de la veracidad: una respuesta convincente puede requerir controles adicionales de procedencia, autorización y contenido antes de convertirse en comunicación oficial.

La accesibilidad exige considerar formatos, condiciones de conexión, lectura y comprensión. Una rueda de prensa puede requerir subtítulos; un documento puede necesitar una estructura que facilite localizar instrucciones; una comunidad puede depender de canales presenciales. La preparación del portavoz debe incorporar estas condiciones desde el inicio.

Formación y evaluación del desempeño

La selección de ejercicios debe comenzar por las situaciones que el portavoz necesita resolver. Una entrevista breve permite trabajar síntesis y escucha; una comparecencia extensa permite examinar continuidad argumental; un ejercicio entre áreas permite probar la validación de datos. Combinar actividades tiene sentido cuando cada una responde a una capacidad definida.

La Tabla 2 relaciona las técnicas de entrenamiento con las competencias que trabajan y sus principales límites.

Tabla 2

Estrategias de entrenamiento mediático

Técnica	Competencias	Aplicación	Límite que debe atenderse
Entrevista simulada	Escucha y claridad	Responder preguntas difíciles con datos disponibles.	La mejora en el ensayo no demuestra transferencia.

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

Técnica	Competencias	Aplicación	Límite que debe atenderse
Revisión audiovisual	Expresión verbal y no verbal	Identificar ambigüedades y dificultades de presentación.	La apariencia no sustituye la exactitud del contenido.
Mensajes en varios formatos	Síntesis y adaptación	Explicar una decisión en entrevista, texto y publicación breve.	La reducción de extensión puede eliminar condiciones relevantes.
Simulación entre áreas	Coordinación estratégica	Confirmar datos y consultar decisiones durante el ejercicio.	Necesita participación de responsables con funciones reales.
Ejercicio de rectificación	Transparencia y verificación	Explicar qué cambia y actualizar canales relacionados.	Corregir un canal no retira todas las versiones previas.
Prueba de comprensión	Explicación y accesibilidad	Consultar cómo interpreta el mensaje el público destinatario.	Un grupo pequeño no representa a todas las audiencias.

Nota. Elaboración propia a partir de CDC (2014), Claeys y Opgenhaffen (2016) y De Waele et al. (2020). Las aplicaciones y sus límites expresan la integración analítica de la revisión; no son estimaciones comparativas de eficacia.

Se propone evaluar exactitud, correspondencia con la pregunta, claridad de las condiciones, trato al interlocutor y respaldo de los compromisos. Estos criterios deben definirse mediante comportamientos identificables. La exactitud puede observarse comparando la respuesta con los datos disponibles; la correspondencia, verificando qué parte de la pregunta se atendió.

La comprensión del público requiere una observación diferente de la del instructor. Una persona puede utilizar lenguaje sencillo y aun así dejar una relación causal ambigua. Se propone incluir pruebas de interpretación con destinatarios pertinentes, mediante preguntas sobre lo que entendieron y qué acción consideran indicada.

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

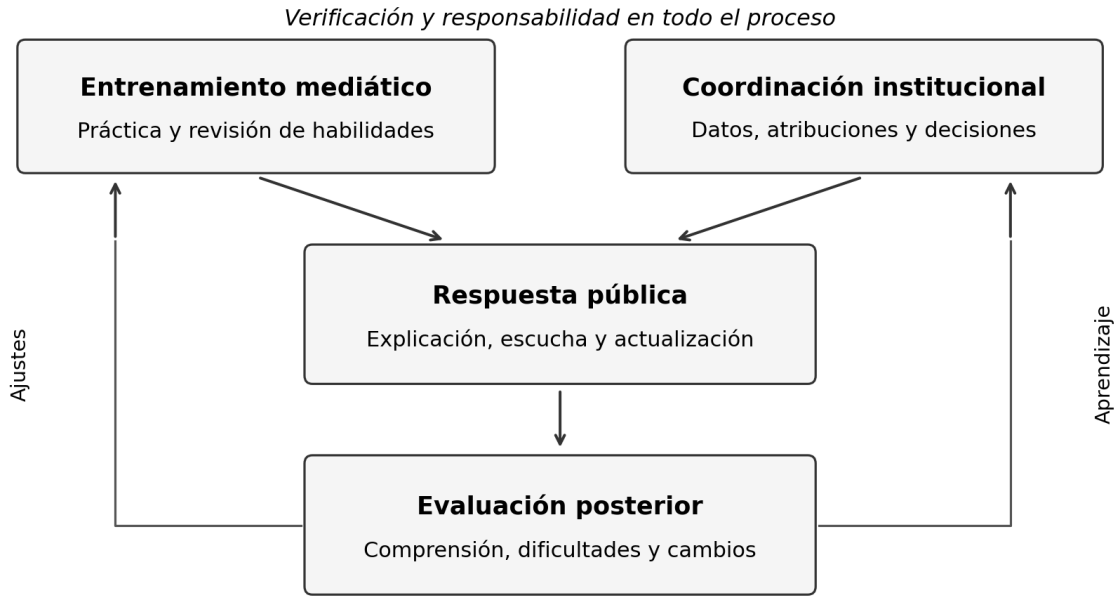
Vol. 4 Núm. 1 (2026)

La revisión posterior puede contrastar lo comunicado con lo ocurrido y con las necesidades registradas. Conviene preguntar qué afirmaciones requirieron corrección, qué asuntos quedaron sin respuesta y qué dificultades surgieron para obtener información. El análisis necesita distinguir decisiones razonables bajo incertidumbre de errores que podían evitarse con los datos disponibles.

La Figura 1 organiza las relaciones entre preparación, coordinación institucional, respuesta pública y evaluación posterior.

Figura 1

Preparación y actuación del portavoz



Nota. Elaboración propia a partir de Reynolds y Seeger (2005), Seeger (2006), CDC (2018) y Claeys y Opgenhaffen (2016). Las flechas organizan dependencias y retroalimentación; no representan efectos causales estimados.

4. DISCUSIÓN

La evidencia reunida aborda preguntas distintas. Las recomendaciones profesionales describen prácticas; los experimentos examinan condiciones delimitadas de recepción; los modelos conceptuales explican relaciones. Ningún diseño, por sí solo, demuestra que completar un curso mejore la respuesta institucional. La síntesis requiere distinguir estas contribuciones antes de formular recomendaciones.

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

De Waele et al. (2020) aportan conocimiento sobre el entrenamiento, sin convertir recomendaciones en resultados comprobados. Observar una mejora expresiva durante un curso no establece el valor de toda la formación. La evaluación necesita precisar qué cambió y bajo qué condiciones podría mantenerse.

En términos de evaluación, conviene separar adquisición, transferencia y resultado público. La adquisición puede observarse cuando el participante aprende a explicar una estimación; la transferencia exige comprobar que lo hace ante un asunto nuevo; el resultado público requiere examinar qué comprendieron quienes recibieron el mensaje.

Benoit (1997) permite analizar cómo el discurso responde a amenazas a la imagen. Desde ese enfoque, la declaración puede examinarse por su función reparadora. Sin embargo, la presente revisión considera necesario añadir una pregunta distinta: qué información y orientación reciben quienes deben tomar decisiones durante la crisis. Ambas dimensiones pueden relacionarse, pero una evaluación favorable de la imagen no demuestra por sí misma que la institución haya atendido las necesidades informativas más urgentes.

Coombs (2007) permite examinar la adecuación de la respuesta a la responsabilidad atribuida. El cumplimiento de lo anunciado plantea otra exigencia: una estrategia pertinente necesita acompañarse de acciones que puedan identificarse y evaluarse. Esta diferencia amplía los criterios para valorar la preparación.

Schoofs et al. (2022) ayudan a discutir cómo se utiliza la empatía en la respuesta. Si la formación enseña únicamente expresiones de preocupación, puede dejar sin trabajar la escucha de una necesidad no prevista. El reconocimiento necesita conservar capacidad de modificar la interacción.

Jin et al. (2012) sitúan las emociones y el afrontamiento de los públicos en el centro del análisis. Su perspectiva complementa la formación del portavoz porque obliga a mirar más allá de su propia regulación. La diferencia importa: mantener la calma personal no equivale a comprender las necesidades emocionales de quienes escuchan. Una formación completa debe atender ambos planos sin diagnosticar emociones individuales que no se han explorado.

Schnackenberg y Tomlinson (2016) ofrecen una conceptualización de transparencia que permite discutir la calidad de la información. Su aporte ayuda a cuestionar la equivalencia entre publicar mucho y explicar bien. Para esta revisión, la transparencia de la vocería se hace examinable cuando la audiencia puede identificar el fundamento de una

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

afirmación, reconocer sus límites y distinguir qué cambió entre versiones. Este criterio conecta la intervención pública con prácticas documentales que requieren respaldo institucional.

Mayer et al. (1995) ayudan a evitar que una impresión inmediata de confiabilidad se confunda con una relación de confianza consolidada. El entrenamiento prepara conductas comunicativas, pero su valoración debe considerar también la experiencia que las personas acumulan con la institución.

Van der Bles et al. (2020) cuestionan la suposición de que comunicar incertidumbre numérica perjudique necesariamente la confianza. La comparación con prácticas que premian respuestas categóricas permite identificar una tensión formativa. El portavoz puede aprender a sonar seguro sin expresar adecuadamente los límites del dato. La formación debería distinguir seguridad para explicar el proceso y certeza sobre el contenido, porque una persona puede demostrar la primera precisamente al reconocer de manera clara lo que todavía no se conoce.

La World Health Organization (2025) converge con estos resultados al recomendar que las instituciones anticipen cambios en las orientaciones. Sin embargo, una guía traduce conocimiento en pautas de actuación y un experimento estima efectos en condiciones delimitadas. Su coincidencia fundamenta la enseñanza de esta competencia; no elimina la necesidad de comprobar cómo la interpretan audiencias con experiencias y niveles de confianza distintos.

Schultz et al. (2011) muestran que el canal puede intervenir en las evaluaciones de una respuesta. Sus resultados deben leerse dentro del contexto tecnológico del estudio. La evolución de plataformas y prácticas de uso impide convertir una ventaja experimental en una regla permanente de selección. Para la preparación actual, el criterio más transferible es la necesidad de estudiar el medio como parte del problema y de comprobar las condiciones de recepción de cada público.

Ecker et al. (2022) sitúan la corrección de información en un entramado de factores cognitivos y sociales. Esta perspectiva introduce un límite a las expectativas institucionales de control: una aclaración puede ser necesaria y no alcanzar a todas las personas que recibieron el error. La evaluación debería reconocer ese límite y registrar lo que la

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

organización puede comprobar, como difusión, acceso y comprensión, sin atribuir al portavoz responsabilidad absoluta por la permanencia de cualquier contenido falso.

La comparación entre Spitale et al. (2023) y los modelos anteriores de difusión desplaza parte del análisis hacia la producción de mensajes. La dificultad de reconocer su origen refuerza la necesidad de comprobar afirmaciones, sin convertir la identificación visual o estilística de la inteligencia artificial en criterio de verdad. Para el entrenamiento, esto exige evaluar la revisión documental de una respuesta y no solo su presentación.

Claeys y Opgenhaffen (2016) permiten reconocer que la relación entre conocimiento profesional y actuación práctica requiere atención específica. En consecuencia, la preparación debería incluir a quienes autorizan información y toman decisiones. Si la institución mantiene procedimientos incompatibles con las capacidades que pretende desarrollar, el curso puede producir aprendizajes que el portavoz no logra utilizar. Esta implicación desplaza parte de la evaluación hacia las condiciones organizacionales de aplicación.

El diseño de investigación sobre entrenamiento necesita documentar la intervención con suficiente detalle: duración, actividades, criterios de retroalimentación y experiencia de los participantes. También debería identificar si se evaluó inmediatamente después del curso o tras un periodo de aplicación. Sin esa información, comparar programas puede reunir experiencias muy distintas bajo una misma denominación.

La selección dirigida y la ausencia de un protocolo sistemático limitan la exhaustividad. El acceso parcial a algunas publicaciones impide comparar detalladamente todos los diseños; por ello, las inferencias centrales se circunscriben a contenidos accesibles y se distingue evidencia experimental de orientación profesional. La actualización sobre inteligencia artificial amplía el contexto digital, pero no demuestra la eficacia de programas de entrenamiento. La transferencia de recomendaciones sanitarias a otros sectores también requiere adaptación.

5. CONCLUSIONES

El entrenamiento mediático puede contribuir a preparar a los portavoces para organizar explicaciones, responder preguntas difíciles y revisar la presentación de sus mensajes. La literatura consultada permite fundamentar esas tareas y reconocer técnicas de práctica, pero

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

no establecer una eficacia uniforme para cualquier programa. El aporte de la formación debe evaluarse según las capacidades trabajadas, las condiciones de aplicación y la comprensión de quienes reciben la información. La mejora de la exposición pública constituye un componente del desempeño y necesita relacionarse con la calidad del contenido.

Las competencias comunicativas, emocionales, estratégicas y éticas operan de manera interdependiente. Explicar una decisión exige comprenderla; responder con empatía exige escuchar; comunicar con transparencia exige verificar y reconocer límites. El entorno digital añade problemas de fragmentación, circulación y actualización que atraviesan esas competencias. La preparación debe incluir el paso entre formatos y canales, junto con criterios para diferenciar críticas, dudas y contenidos falsos. La accesibilidad requiere considerar a quienes no reciben directamente las publicaciones institucionales.

La responsabilidad formativa corresponde tanto al portavoz como a la organización. El primero necesita practicar, revisar sus intervenciones y reconocer cuándo debe consultar. La institución necesita proporcionar información, atribuciones y procedimientos que permitan sostener lo que se comunica. La coordinación entre especialistas, responsables de decisiones y equipos de atención ofrece una base para que la declaración pública tenga continuidad operativa. Los compromisos anunciados deben poder identificarse y examinarse en su ejecución, evitando que la preparación se limite a la apariencia de control durante una comparecencia.

Se recomienda combinar diagnóstico de necesidades, ejercicios ajustados al contexto, retroalimentación específica y evaluación posterior. La observación debe distinguir adquisición de habilidades, transferencia a nuevas situaciones y resultados de comprensión pública. También debe identificar si una dificultad proviene de la actuación individual o del circuito institucional. La investigación futura puede aportar evidencia comparativa y longitudinal sobre estas relaciones, con atención a públicos y sectores diversos. Preparar portavoces implica fortalecer la capacidad institucional de explicar, escuchar y rendir cuentas mientras se atienden las consecuencias de una crisis.

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Austin, L., Liu, B. F., & Jin, Y. (2012). How audiences seek out crisis information: Exploring the social-mediated crisis communication model. *Journal of Applied Communication Research, 40*(2), 188–207. https://doi.org/10.1080/00909882.2012.654498

Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review, 23*(2), 177–186. https://doi.org/10.1016/S0363-8111(97)90023-0

Centers for Disease Control and Prevention. (2014). *Crisis and emergency risk communication: Spokesperson*. https://www.cdc.gov/cerc/media/pdfs/CERC_Spokesperson.pdf

Centers for Disease Control and Prevention. (2018). *Crisis + emergency risk communication (CERC): Introduction: 2018 update*. https://stacks.cdc.gov/view/cdc/120677

Claeys, A.-S., & Cauberghe, V. (2014a). Keeping control: The importance of nonverbal expressions of power by organizational spokespersons in times of crisis. *Journal of Communication, 64*(6), 1160–1180. https://doi.org/10.1111/jcom.12122

Claeys, A.-S., & Cauberghe, V. (2014b). What makes crisis response strategies work? The impact of crisis involvement and message framing. *Journal of Business Research, 67*(2), 182–189. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.10.005

Claeys, A.-S., & Opgenhaffen, M. (2016). Why practitioners do (not) apply crisis communication theory in practice. *Journal of Public Relations Research, 28*(5–6), 232–247. https://doi.org/10.1080/1062726X.2016.1261703

Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review, 10*(3), 163–176. https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049

De Waele, A., Claeys, A.-S., & Opgenhaffen, M. (2020). Preparing to face the media in times of crisis: Training spokespersons' verbal and nonverbal cues. *Public Relations Review, 46*(2), 101871. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.101871

Ecker, U. K. H., Lewandowsky, S., Cook, J., Schmid, P., Fazio, L. K., Brashier, N., Kendeou, P., Vraga, E. K., & Amazeen, M. A. (2022). The psychological drivers of misinformation belief and its resistance to correction. *Nature Reviews Psychology, 1*(1), 13–29. https://doi.org/10.1038/s44159-021-00006-y

Doi: https://doi.org/10.63688/3ywk9638

Jin, Y., Liu, B. F., & Austin, L. L. (2014). Examining the role of social media in effective crisis management: The effects of crisis origin, information form, and source on publics' crisis responses. *Communication Research, 41*(1), 74–94. https://doi.org/10.1177/0093650211423918

Jin, Y., Pang, A., & Cameron, G. T. (2012). Toward a publics-driven, emotion-based conceptualization in crisis communication: Unearthing dominant emotions in multi-staged testing of the Integrated Crisis Mapping (ICM) model. *Journal of Public Relations Research, 24*(3), 266–298. https://doi.org/10.1080/1062726X.2012.676747

Lewandowsky, S., Ecker, U. K. H., Seifert, C. M., Schwarz, N., & Cook, J. (2012). Misinformation and its correction: Continued influence and successful debiasing. *Psychological Science in the Public Interest, 13*(3), 106–131. https://doi.org/10.1177/1529100612451018

Liu, B. F., Jin, Y., & Austin, L. L. (2013). The tendency to tell: Understanding publics' communicative responses to crisis information form and source. *Journal of Public Relations Research, 25*(1), 51–67. https://doi.org/10.1080/1062726X.2013.739101

Malecki, K. M. C., Keating, J. A., & Safdar, N. (2021). Crisis communication and public perception of COVID-19 risk in the era of social media. *Clinical Infectious Diseases, 72*(4), 697–702. https://doi.org/10.1093/cid/ciaa758

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review, 20*(3), 709–734. https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335

Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication, 10*(1), 43–55. https://doi.org/10.1080/10810730590904571

Salvi, F., Horta Ribeiro, M., Gallotti, R., & West, R. (2025). On the conversational persuasiveness of GPT-4. *Nature Human Behaviour, 9*, 1645–1653. https://doi.org/10.1038/s41562-025-02194-6

Schnackenberg, A. K., & Tomlinson, E. C. (2016). Organizational transparency: A new perspective on managing trust in organization-stakeholder relationships. *Journal of*

Management, 42(7), 1784–1810. https://doi.org/10.1177/0149206314525202

Schoofs, L., Fannes, G., & Claeys, A.-S. (2022). Empathy as a main ingredient of impactful crisis communication: The perspectives of crisis communication practitioners. *Public Relations Review, 48*(1), 102150. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102150

Schultz, F., Utz, S., & Göritz, A. (2011). Is the medium the message? Perceptions of and reactions to crisis communication via Twitter, blogs and traditional media. *Public Relations Review, 37*(1), 20–27. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2010.12.001

Seeger, M. W. (2006). Best practices in crisis communication: An expert panel process. *Journal of Applied Communication Research, 34*(3), 232–244. https://doi.org/10.1080/00909880600769944

Spitale, G., Biller-Andorno, N., & Germani, F. (2023). AI model GPT-3 (dis)informs us better than humans. *Science Advances, 9*(26), eadh1850. https://doi.org/10.1126/sciadv.adh1850

Utz, S., Schultz, F., & Glocka, S. (2013). Crisis communication online: How medium, crisis type and emotions affected public reactions in the Fukushima Daiichi nuclear disaster. *Public Relations Review, 39*(1), 40–46. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2012.09.010

van der Bles, A. M., van der Linden, S., Freeman, A. L. J., Mitchell, J., Galvao, A. B., Zaval, L., & Spiegelhalter, D. J. (2019). Communicating uncertainty about facts, numbers and science. *Royal Society Open Science, 6*(5), 181870. https://doi.org/10.1098/rsos.181870

van der Bles, A. M., van der Linden, S., Freeman, A. L. J., & Spiegelhalter, D. J. (2020). The effects of communicating uncertainty on public trust in facts and numbers. *Proceedings of the National Academy of Sciences, 117*(14), 7672–7683. https://doi.org/10.1073/pnas.1913678117

Veil, S. R., Buehner, T., & Palenchar, M. J. (2011). A work-in-process literature review: Incorporating social media in risk and crisis communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management, 19*(2), 110–122. https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2011.00639.x

Vosoughi, S., Roy, D., & Aral, S. (2018). The spread of true and false news online. *Science, 359*(6380), 1146–1151. https://doi.org/10.1126/science.aap9559

ISSN: 3091-1915

Vol. 4 Núm. 1 (2026)

World Health Organization. (2017). *Communicating risk in public health emergencies: A WHO guideline for emergency risk communication (ERC) policy and practice*. https://www.who.int/publications/i/item/9789241550208

World Health Organization. (2024). *WHO policy brief: Building trust through risk communication and community engagement and infodemic management*. https://www.who.int/publications/m/item/who-policy-brief-building-trust-through-risk-communication-and-community-engagement-and-infodemic-management

World Health Organization. (2025). *Communicating uncertainty in health emergencies: Guidance and tips*. https://www.who.int/europe/publications/m/item/communicating-uncertainty-in-health-emergencies-guidance-and-tips

CONFLICTO DE INTERESES

No existe.

FINANCIAMIENTO

No aplica.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Estefanie Maquilón Beltrán y Katherine Ulpo Carangui.
Metodología: Estefanie Maquilón Beltrán y Katherine Ulpo Carangui.
Investigación: Estefanie Maquilón Beltrán y Katherine Ulpo Carangui.
Redacción – borrador original: Estefanie Maquilón Beltrán y Katherine Ulpo Carangui.
Redacción – revisión y edición: Estefanie Maquilón Beltrán y Katherine Ulpo Carangui.