

# Comunicación de riesgos: Espirales de miedo en torno al deslave de Quilloturo de Baños de Agua Santa (Ecuador)

Sánchez Peña, Marco  
*Universidad Estatal Amazónica*

 [mi.sanchezp@uea.edu.ec](mailto:mi.sanchezp@uea.edu.ec)

 [0000-0002-6692-4842](https://orcid.org/0000-0002-6692-4842)

Documento recibido: 30 octubre 2024

Aprobado para publicación: 17 febrero 2025

---

## Resumen

La comunicación de riesgos ha experimentado variaciones en su forma y protocolos de diseño y emisión encargando su función en actores que emergen de las plataformas digitales. La información y la inmediatez ya no pertenecen a quienes tienen la misión de manejarla responsablemente, apareciendo en el ecosistema de medios sociales fenómenos de comunicación colectiva impulsados por el diálogo social y el contagio emocional. El presente estudio identifica el apareamiento de espirales de miedo en torno a las publicaciones digitales sobre el deslave en la comunidad de Quilloturo, parroquia Río Verde del cantón Baños de Agua Santa en Ecuador. Utilizando una herramienta de escucha social se monitoreó las conversaciones que circularon sobre el suceso del fenómeno natural, determinando insights, términos de referencia y sentimientos que emergen de las publicaciones. El riesgo es percibido por los términos base y datos utilizados en las publicaciones, también los componentes de las espirales de miedo aparecen en los sentimientos emitidos en las publicaciones digitales. Es posible que los periodistas se estén convirtiendo en especialistas de la rutinización de la imprevisibilidad con el aporte de actores sociales en la web que emiten contenido. Dicha acción implica que los discursos informativos están configurando emociones en lo digital que pueden generar afectaciones psicoemocionales.

Palabras clave: Comunicación de riesgos, espirales de miedo, escucha social, insights, contagio emocional

---

## Abstract

Risk communication has undergone variations in its form and design and broadcasting protocols, entrusting its function to actors emerging from digital platforms. Information and immediacy no longer belong to those who have the mission to manage it responsibly, appearing in the social media ecosystem collective communication phenomena driven by social dialogue and emotional contagion. The present study identifies the emergence of spirals of fear around digital publications about the landslide in the community of Quilloturo, parish of Río Verde in the canton of Baños de Agua Santa in Ecuador. Using a social listening tool, the conversations that circulated about the natural phenomenon were monitored, determining insights, terms of reference and feelings that emerge from the publications. Risk is perceived by the base terms and data used in the publications, also the components of fear spirals appear in the sentiments emitted in digital publications. It is possible that journalists are becoming specialists in the routinization of unpredictability with the contribution of social actors on the web that emit content. Such action implies that informative discourses are configuring emotions in the digital that can generate psychoemotional affectations.

Keywords: Risk communication, fear spirals, social listening, insights, emotional contagion

---

## Resumo

A comunicação de risco sofreu variações na sua forma e concepção e nos protocolos de difusão, confiando a sua função a actores que emergem das plataformas digitais. A informação e o imediatismo já não pertencem àqueles que têm por missão geri-la de forma responsável, e surgem no ecossistema das redes sociais fenómenos de comunicação colectiva impulsionados pelo diálogo social e pelo contágio emocional. Este estudo identifica a emergência de espirais de medo em torno de publicações digitais sobre o deslizamento de terras na comunidade de Quilloturo, freguesia de Río Verde, no cantão de Baños de Agua Santa, no Equador. Utilizando uma ferramenta de escuta social, monitorizámos as conversas que circularam sobre o fenómeno natural, determinando percepções, termos de referência e sentimentos que emergem das publicações. O risco é percebido pelos termos e dados de base utilizados nas publicações, assim como os componentes das espirais de medo aparecem nos sentimentos emitidos nas publicações digitais. É possível que os jornalistas estejam a tornar-se especialistas na rotinização da imprevisibilidade com o contributo dos actores sociais na Web que difundem conteúdos. Esta ação implica que os discursos noticiosos estão a moldar emoções no digital que podem gerar afectações psico-emocionais.

Palavras-chave: Comunicação de risco, espirais de medo, escuta social, conhecimentos, contágio emocional

## Introducción

Ecuador es un país cuya convivencia con la naturaleza establece el reconocimiento del riesgo medioambiental como presente en las cuatro regiones naturales. Esta realidad circundante hace que la comunicación de riesgos sea un aspecto presente en los niveles público y privado. Sin embargo, las pautas que se exponen en el presente trabajo no fueron evidenciadas durante el deslave de Quilloturo.

La gestión de comunicación que aporte a la convivencia con los riesgos debe estar presente como un área de especialización en el quehacer periodístico para que la cobertura de desastres naturales se conecte con los aspectos de mitigación que los procesos de riesgos recomiendan.

La comunicación para la gestión del riesgo funciona articulada a un sistema gubernamental y técnico donde los niveles, significados y decisiones en torno a los riesgos se activen de forma responsable sobre una plataforma mediática que aborde estratégicamente las posibilidades de las redes sociales y sus actores.

Se planificó evaluar las interacciones de los diferentes usuarios de la plataforma Facebook en torno al desastre de Quilloturo para identificar el apareamiento de espirales de miedo según lo propuesto por Jordi Farré (2005). Este fenómeno aparece en el diálogo social expresado por menciones en las publicaciones en redes sociales. Para analizar la cantidad de información de la plataforma se diseñó una búsqueda por keywords a través de una herramienta de monitoreo de redes sociales bajo la orientación de la escucha social, identificando insights y términos de referencia en torno al suceso. Estos componentes de búsqueda estuvieron presentes en las menciones difundidas en la plataforma Facebook durante 60 días de monitoreo. Permitted determinar la emergencia de componentes sentimentales y emocionales fruto de la relación con las publicaciones lo que se potenció por el contagio emocional.

## Contexto, caso de estudio

### Cobertura de fenómenos y desastres naturales

Una cobertura debe, en los casos de riesgo humano, ser cercana a las necesidades de los conflictos socioambientales, asegurando que, para aportar a la disminución del riesgo, debe ser miembro de ella y seguir lineamientos. Esta dinámica es solapada por la inmediatez de la información a través de plataformas. El fenómeno de la nueva primicia genera efectos de distinta naturaleza a través de la usabilidad de la tecnología y sus tendencias de consumo mediante el scroll infinito (Karlsson & Larsson, 2016).

La posibilidad de contar una historia no se limita al hecho natural en sí, hoy Internet está reforzando y multiplicando las posibilidades, se lo está llamando periodismo multimedia (Rico, 2012), periodismo en redes sociales (Pérez-Soler, 2017) y hasta periodismo viral (Denisova, 2023). Las aristas desde la comunicación y el periodismo están componiendo factores desconocidos en lo que a las formas de cobertura de desastres se refiere. "Por primera vez en la historia emisores y receptores (periodistas y lectores, en una acepción más clásica) tienen, acceso a las mismas herramientas de comunicación" (Evoca, 2012, p. 5). Por ello la producción periodística es más híbrida que nunca.

Lo refuerza Jorge Liotti (2011) al decir que “la cobertura apunta a un doble objetivo, conceptual y operativo” (p. 29). Lo que implica que existe un proceso duplex en el trabajo de cubrir sucesos. El conceptual, que requiere de la definición de intereses informativos desde el medio al que representa; y el nivel operativo que es “ir más allá de los hechos visibles y conocer con mayor profundidad los conflictos socioambientales” (Macassi, 2013, p. 29). En el afán de tener la historia bien dimensionada o contextualizada los creadores, productores y hasta periodistas ciudadanos están aportando al apareamiento de espirales en torno al consumo de información plataformizada. Desde Elisabeth Noelle-Neumann hasta hoy el escenario de la opinión compone en posterior, efectos psicológicos mediática y socialmente creados (Noelle-Neumann, 1995), resultado de las rutinas y coberturas.

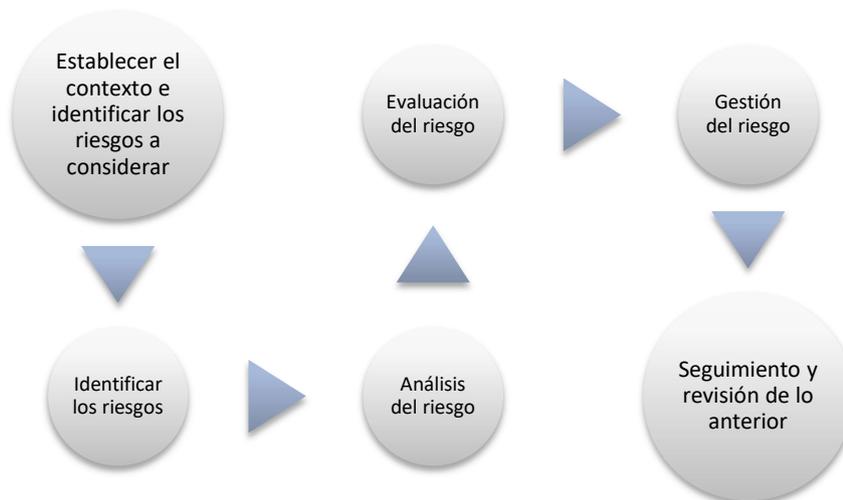
“Todas las catástrofes, al ser inesperadas, ya sean naturales o provocadas, generan gran incertidumbre en el momento de tener que cubrir este tipo de informaciones” (Rosa Rodríguez & Martín, 2003, p. 573). Por lo que los medios de comunicación son tomados por sorpresa cuando deben cubrir este tipo de informaciones. Es una realidad tangible pero el trabajo periodístico se ha direccionado en los últimos tiempos a la inmediatez viralizada es por ello que se puede asegurar que la incertidumbre ha disminuido.

### Concepto y definición de riesgo

La gestión del riesgo se define según Hardaker (1997) y Babcock (1996) citados en Medina (2014, p. 59), “Como la aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas con el fin de identificar, analizar, evaluar, tratar y realizar el seguimiento del riesgo”

Señalan además las etapas por las que pasa el proceso de gestión del riesgo:

**Ilustración 1: Proceso básico de gestión del riesgo**



Fuente: Elaboración propia según Hardaker (1997) y Babcock (1996).

Para Theofilos Toulkeridis, (2015) "Por riesgo se entiende, al estado objetivo latente que: Presagia o anuncia probables daños y pérdidas futuras" (p. 20). Complementa citando a OXFAM (2002) cuando asegura que "La gestión del riesgo no solo es la reducción del riesgo, sino la comprensión que en términos sociales se requiere la participación de los diversos estratos, sectores de interés y grupos representativos de conductas y modos de vida"

El riesgo está presente de manera negativa cuándo la amenaza circundante no es conocida cabalmente, haciéndonos vulnerables.

### **Ilustración 2: Fórmula para calcular el riesgo**

$$R = A \times V$$

Fuente: Miralles, (2009)

La vía Baños-Puyo E30 es parte del sistema vial nacional que conecta la sierra con la Amazonía ecuatoriana. Su plataforma está asentada en las laderas de la cordillera montañosa oriental de Los Andes donde la caída de rocas, tierra y otros materiales, es una constante en épocas de lluvia. En el caso del deslave en el sector de Quilloturo es un desastre natural con antecedentes. El 11 de agosto de 2022 se dio un derrumbe en el sector de El Placer dónde murieron tres personas y cuyo escenario se asemejó al actual. Ambos asentamientos humanos pertenecen a la Parroquia Río Verde del cantón Baños de Agua Santa de la provincia de Tungurahua. Se conocían las probabilidades de posibles deslaves o derrumbes, pero la información y capacitación sobre el tema es incipiente. El riesgo siempre estuvo ahí.

### **Comunicación para la gestión del riesgo**

La comunicación del riesgo es un sistema creado para el intercambio de informaciones referentes a los riesgos circundantes a la sociedad humana. Posee un entramado complejo de codificaciones que están relacionados con los principios de la gestión del riesgo a nivel gubernamental y legislativo. La finalidad es educar sobre los riesgos y mantener una comunicación constante con las personas que viven cerca de él para generar preparación voluntaria e informada ante circunstancias de desastres (Ulloa, 2011, p. 22).

Se la define como cualquier intercambio de información sobre los riesgos ambientales y para la salud entre las instituciones y los públicos. En concreto, se refiere al acto de difundir o transmitir información entre dichas partes acerca de: a) los niveles de riesgos para la salud y el medioambiente; b) el significado de dichos riesgos; c) las decisiones, actos o políticas destinadas a la gestión o control de los mismos (Covello & Sandman, 2001, p.49).

Las partes interesadas incluyen agencias del gobierno, empresas, grupos industriales, sindicatos, la prensa, organizaciones científicas y profesionales, grupos de interés público y los individuos. La relación entre ellos indica que el eje en común es la preparación y la educación informada para garantizar una respuesta positiva del entramado social frente a los riesgos.

La comunicación del riesgo es esencialmente una empresa unidireccional con una audiencia identificada a la que se alerta o se le tranquiliza. Existen peligros graves y moderados a los que la sociedad presta muy poca atención y peligros menores ante los cuales muestran alarma.

Según Toulkeridis (2015, p. 98) dentro de la etapa de preparación ante un posible evento es necesaria la "implementación de redes de comunicación y de información pública". Lo que hace suponer que la comunicación es preventiva y formativa ante los riesgos. Comunicar sobre los riesgos es una tarea complicada hay que superar problemas científicos y sobre todo complicaciones con los públicos (Slovic, 2006, p. 413).

Covello y Sandman (2001) manifiestan que "las técnicas están mejorando para explicar los riesgos" (p. 19). Comunicadores de riesgo han descubierto que vale la pena aprender cómo tratar con los medios de comunicación, la forma de reducir o eliminar la jerga, y cómo hacer tablas y gráficos mejores. Por tanto, una de las alternativas fiables es la utilización del lenguaje multimedia en el Internet para optimizar el impacto de la comunicación de los riesgos. Sin embargo, la carga audiovisual en los datos (términos, colores, vocablos) y en las personas (expresiones, facciones, reacciones) generan reacciones ciberinfluenciadas por el denominado contagio emocional (Ferrara & Yang, 2015).

En Ecuador existe "Carencia de estrategias de comunicación social, para trasladar la información a la comunidad" (Programa Regional Andino para la Reducción y Mitigación de Riesgos, 2005, p. 59). Es necesario la implementación de actividades que permitan crear, establecer y fortalecer un sistema de comunicación para manejo de riesgos que funcione como una plataforma de servicios y productos comunicacionales con fines informativos y educativos frente al riesgo.

La comunicación de riesgos, como generación e intercambio de información, ha experimentado variaciones exponenciales por el efecto amplificador de las plataformas sociales. La responsabilidad informativa está en manos de la inmediatez por lo que las personas, funcionarios y hacedores de comunicación social se enfrentan por la emisión de la primicia en formato audiovisual.

En situaciones de emergencia pública la comunicación de riesgos puede constituirse como una acción que salva vidas, aumentando la resiliencia de las comunidades ante los desastres (Potter & Ricchiardi, 2006). Se entiende que la comunicación de este tipo es una construcción planificada pero los multiactores en Internet la han convertido en una producción colectiva que puede verse como un wikiperiodismo (Gutiérrez, 2013) o periodismo colaborativo cuyo soporte más utilizado es Facebook.

Las plataformas sociales están amplificando fenómenos de comunicación colectiva como los que brotan de los desastres naturales, en la medida en que la presencia de la información circule en la red. De acuerdo con términos de Mariano Fernández (2008), es posible que la obsesión por la primicia esté de vuelta y se genere desde las personas comunes y los hacedores de información. Es por ello que cada nuevo suceso, accidente o desastre visto en el time line se esté convirtiendo en "una zanahoria para todos los conejos" (Fernández, 2008. p. 2).

Para difundir estos fenómenos informacionales es necesario aplicar bases de la comunicación de riesgos en la cobertura de desastres y en los procesos de monitorización y publicación en redes. Esta tarea permitirá hablar un solo idioma al momento de emitir contenido y no solo construir información bajo las orientaciones de los géneros periodísticos.

Figura 1: Publicación del sitio Primicias 20 de junio de 2024

**PRIMICIAS** EL PERIODISMO COMPROMETIDO

Viernes, 6 de septiembre de 2024

## Deslave en Baños: "Fue como si hubiera erupcionado el Tungurahua"

En la parroquia de Río Verde (Baños) hay dos sectores que están en riesgo y analizan una evacuación total. Entre El Placer y Quilloturo (zona cubierta de lodo) existen más de 600 habitantes. Solo en Quilloturo había 30 casas, pero el 50% quedó aplastada por la montaña.

**LO ÚLTIMO**

01 Estas son las revelaciones más

Fuente: [www.primicias.ec](http://www.primicias.ec)

De acuerdo con la Oficina de Naciones Unidas para la Reducción de Riesgo de Desastres entre las funciones y responsabilidades de los medios de comunicación está alertar, informar y educar lo que implica ir más allá de la cobertura y el mero reportaje multimedia (Oficina de Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres, 2021).

Los desastres y los riesgos se establecen como noticias de gran interés cuando ocurren o son inminentes. Implica que se pueden configurar percepciones a partir de los encuadres que se emplean, los recursos multimedia utilizados, la cercanía con el hecho y las personas y los componentes emotivos. Esta configuración aparece en el diálogo social que brota de los usuarios, creadores y prosumidores (Servimedia, 2016).

### Estrategias de Comunicación para la gestión del riesgo

De acuerdo con Giraldo (2007, p. 19) "La estrategia de comunicación social para la gestión del riesgo es simplemente un acuerdo de voluntades que de ser posible se plasmará como un convenio de colaboración entre los medios y las instituciones que trabajan en la gestión del riesgo en una zona determinada". Para ello se deberá utilizar todas las capacidades técnicas que existen y los medios de comunicación disponibles.

El incremento de las alertas por riesgos naturales es considerable en Ecuador y cuando se presentan situaciones de desastre éstas cada vez más afectan a la población provocando pérdidas económica y humanas. Para Lina Rojas experta peruana en comunicación y gestión del riesgo (2012, p. 1) "la falta de información es una de las variables que incrementa el miedo ante una situación de riesgo". Asegura que la estrategia de comunicación posee una fase de prevención (Difundir conocimiento sobre vulnerabilidad, riesgo y medidas de prevención, recomendaciones para reducir los riesgos), una fase de atención y respuesta (brindar información adecuada para tener así un control de la situación) y la fase de rehabilitación y reconstrucción (informar sobre la evaluación de los daños, educación y formación preventiva) (Rojas, 2012, p. 5)

La Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres-EIRD según lo cita (Ulloa, 2011, p. 22) recomienda sustentar el diagnóstico de riesgo en los siguientes aspectos:

- Situación y percepción del riesgo
- Organizaciones
- Necesidades de información
- Formas de percepción
- Bagaje informativo
- Recursos

El diagnóstico permitirá diseñar una estrategia de comunicación acerca de temas de interés. Una estrategia de comunicación para la gestión del riesgo contempla:

- Enfoque
- Propósito y Objetivos
- Público o población meta
- Contenido
- Canales de comunicación
- Mecanismos de evaluación

La comunicación como estrategia puede educar y multiplicar el trabajo en prevención para que los medios de comunicación cumplan con su responsabilidad social.

Miralles (2009) manifiesta que el periodismo y los actores sociales poseen un papel fundamental en la educación sobre riesgos. Apunta a que se debe realizar un debate social alrededor de este tema para aportar a un cambio en la forma en que se desarrolla actualmente el periodismo en el tema del riesgo de desastres.

Quien comunica riesgos tiene la posibilidad de construir relatos que, anclados a estrategias sólidas, pueden reducir el riesgo aminorar la influencia psicológica negativa y salvar vidas. Este tipo de comunicador maneja sus potencialidades de forma sistematizada en dos estadios de tiempo:

1. Periodo de paz o de normalidad, cuando los riesgos no se han convertido en desastre.
2. Periodo de emergencia o desastre, cuando los eventos adversos ya se han manifestado (Ulloa, 2011, p. 14).

Sus actividades se enlistan a continuación tomando en cuenta los dos periodos de un sistema de comunicación de riesgo.

**Tabla 1: Actividades del comunicador de riesgos**

Periodo de paz o de normalidad	Periodo de emergencia o desastre
1. Gestión de información que genere conocimiento.	1. Categorizar los eventos crisis, emergencia, desastre y catástrofe.
2. Incorporarse a planes de difusión comunicacional.	2. Uso de la terminología técnica correcta.
3. Difundir conocimientos científico-tecnológicos sobre riesgos y amenazas.	3. Facilitar el diálogo entre los actores.
4. Promover la participación activa del sistema de medios.	4. No solo informar sino formar.
5. Emisión de mensajes significativos.	5. Articular a los actores la población, entes científicos, instituciones públicas y privadas.
6. Producir contenido atemporal y participativo.	6. Autocuidado en la cobertura de emergencias y desastres.
7. Fortalecer la cultura de la prevención.	7. Producir contenido en tiempo real y con avances periódicos.
	8. Evitar difundir contenido con alta carga emocional.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Ulloa, 2011).

### Espirales de miedo

La investigación sobre espirales de miedo aparece con el nuevo milenio coincidente con la emergencia de la sociedad digitalizada que empezó a elaborar las bases de su cultura digital (Elías Pérez, 2015). En términos de (Farré Coma, 2005), la cultura digital trajo consigo la cultura del riesgo y esta, una vez mediatizada, hace que se conformen culturas del miedo que cada vez aparecen en la realidad virtual y cuyos efectos psicológicos podrían trasladarse a la realidad real.

Una espiral de miedo es el resultado de la influencia de la información sobre un riesgo emitida por los medios de comunicación y redes sociales. Este tipo de información es potenciada por valores significantes como antecedentes históricos, términos, imágenes, colores, lenguaje corporal y contenidos audiovisuales. Es paradójico, pero como audiencias y hoy como usuarios, al enterarse de que en un centro comercial fue retirado un lote de salsa de tomate por estar contaminado, de inmediato habrá personas que se resistan a comprar y consumir este producto presentándose un descenso en las ventas (El Telégrafo, 2024). Este ejemplo pone en evidencia una consecuencia de la mediatización de un riesgo, la generación de miedos.

Por la intervención de las plataformas sociales y sus espacios de interacción, hoy aparece un segundo nivel, y es el miedo a través de las conversaciones que circulan en torno a publicaciones digitales sobre notas de riesgos, fenómenos y desastres. Significativamente se da una interacción parasocial en este tipo de contenidos (Caro Castaño, 2015), pues los factores humanos hacen que los usuarios muestren reacciones psicosociales en sus interacciones en la red. Es así que, una vez visto los efectos de un desastre natural a través de las plataformas sociales, las personas toman una posición emotiva impulsada por la percepción de peligro real o imaginario que emerge de los contenidos en la red. La formación de espirales de miedo pone en evidencia la implicancia de los creadores, usuarios y medios de comunicación en la selección, tratamiento de la información y emisión de los hechos en redes sociales.

Las espirales de miedo aparecen porque los contenidos sobre riesgos se están basando en tres criterios identificados por Jordi Farré Coma (2005):

1. Una clara orientación hacia los acontecimientos novedosos, con consecuencias rupturistas y a gran escala.
2. Reflejar situaciones dramáticas y conflictivas o que pueden ser traducidas a marcos y escenarios familiares para la audiencia.
3. Alto grado de personalización, de domesticación para ser encajados en los marcos interpretativos de la vida cotidiana y de visualización (p. 109).

Basado en estos criterios las audiencias demuestran convertirse en fuentes amplificadoras del hecho y del miedo a través del contagio emocional en redes (Pasquel-López & Valerio-Ureña, 2022). Pone en discusión un efecto de la emisión de sentimientos y emociones que apareció con notoriedad en tiempos de COVID-19: la propagación acelerada de emociones negativas.

### **El miedo en *insights* y términos de referencia**

En inicio la dimensión del miedo es abordada desde una perspectiva social y cultural que luego se traslada a los comportamientos humanos en Internet. "El miedo es una emoción choque, a menudo precedida de sorpresa por la toma de conciencia de un peligro inminente o presente" (Delumeau, 2002, p.9). El temor estará presente en las personas y en sus relaciones constantemente, es omnipresente y se globaliza por la mediatización. Los eventos de temor con los que inició la sociedad occidental el nuevo siglo (Elías Pérez, 2015) estableció un escenario en el que el miedo asimilado culturalmente se multiplicará con la misma velocidad en que las informaciones circulen. De forma general el miedo no es manifiesto en los contenidos informacionales sino sus efectos emocionales son percibidos por elementos más pequeños dentro de los textos y audiovisuales a modo *insights*.

Los *insights* aparecen en los contenidos generados por los usuarios en línea quienes como audiencia emiten publicaciones en forma de impresiones u opiniones que en un segundo nivel generan interacciones con propiedades de agrupamiento (Talaga & Nowak, 2020).

Los *insights* son términos e ideas en el espacio web y están en un lugar determinante como la conversación pública en redes sociales o en las publicaciones de los diferentes perfiles. El *insight* aparece conectado con las emociones y el comportamiento de la audiencia en sus conversaciones a modo de exponer su perspectiva sobre un tema (Lorenzo & Romo, 2020). Cada red social cuenta con herramientas propias para acceder a estos datos y actualmente se puede identificar a través de herramientas de escucha social potenciadas por Inteligencia Artificial que identifican estos factores mediante operadores booleanos algorítmicos.

La investigación en marketing enfoca sus esfuerzos en identificar y comprender los sentimientos del consumidor. Estudios como el de (Torreblanca, 2021) ubican a la inseguridad económica y al miedo medioambiental como estados emocionales de alta influencia, destacando en el segundo tres aspectos:

**Tabla 2: Miedo medioambiental**

<b>Ecoansiedad</b>	<b>Crisis económica</b>	<b>Contagio emocional</b>
<b>Preocupación por el cambio climático y los desastres naturales.</b>	Recesión económica, inestabilidad y desempleo.	Influjo social de quienes están a nuestro alrededor.

Fuente: Adaptado de (Torreblanca, 2021)

Las indagaciones en tiempos de COVID-19 ubicaron al miedo con problemas de salud psicosocial ubicando al miedo como algo irreal pero que es producido por los supuestos creados por los medios de comunicación y las redes (Ehsen & Alam, 2022). Esta producción de conocimiento mediado (Martín-Barbero, 2010) está presente en términos de referencia al hecho que son producidos por los medios.

La posibilidad de que las publicaciones en el time line sean un espejismo (Canaza-Choque, 2018) es una realidad potenciada por el universo digital y los lazos de identidad que han surgido a nivel político, económico y cultural. Facebook, la red social más poderosa a nivel global ha creado comunidades y movimientos virtuales que son vulnerables a las secuelas de los contenidos digitales. Ha creado universos de ensueño y de pesadilla trayendo al debate la modernidad líquida de (Bauman, 2000) a la luz de los ciberefectos sociales.

## Metodología

Una vez sucedido el desastre natural se hizo un monitoreo de las conversaciones que circularon en torno al hecho identificando insights/ términos de referencia que determinaron el contenido emocional que alimentó la emoción del miedo en los usuarios.

Para identificar el apareamiento de espirales de miedo en torno a las publicaciones digitales sobre el deslave en la comunidad de Quilloturo, parroquia Río Verde del cantón Baños de Agua Santa en Ecuador se optó por un método cuantitativo con enfoque híbrido que en primera instancia utilizó un software de monitoreo de redes sociales impulsado por inteligencia artificial (IA) para capturar y categorizar la situación mediática sobre el deslave en la comunidad de Quilloturo en la plataforma Facebook.

La segunda fase del estudio comprendió la identificación manual de insights en las publicaciones capturadas cruzando la información con los datos obtenidos de las keywords insertadas en la plataforma Social Alert mediante operadores booleanos. Esta fase comprendió una búsqueda jerarquizada orientada por el ranking de cuentas de Facebook que participaron de la conversación social en torno al desastre natural.

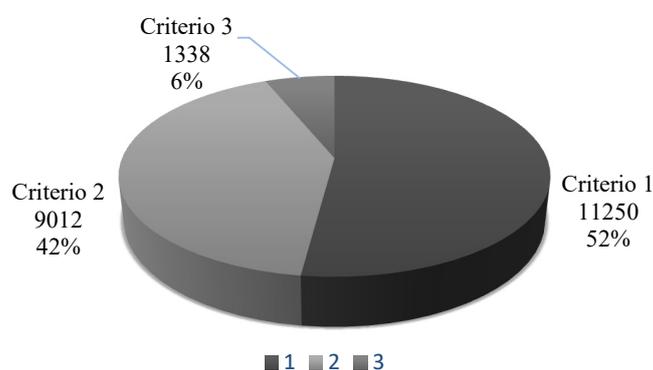
El enfoque cuantitativo descriptivo integrado en la investigación permitió identificar en los contenidos sobre riesgos los criterios de (Farré Coma, 2005). La medición y el análisis estadístico se utilizó para determinar sentimientos que emergen del diálogo social en red (Eiroa & Barranquero, 2017). En un

total de 30.000 menciones distribuidas entre el 17 de junio y el 15 de agosto en la plataforma Facebook se pudo identificar espirales de miedo que aparecieron conforme evolucionaba las interacciones.

## Resultados

De las 30.000 menciones del estudio el 72%, es decir 21.600 contienen las keywords ingresadas en el software de monitoreo de forma aleatoria. Ingresadas en una matriz de análisis se pudo identificar cuáles ingresaban en los criterios de (Farré Coma, 2005) sobre contenidos de riesgos. Página 12 de este documento.

**Figura 2: Menciones bajo el criterio de contenidos de riesgos**



Fuente: Elaboración propia a partir de la categorización manual de menciones.

De las menciones en las publicaciones recopiladas el 52% se orienta a la novedad, a la primicia de estar y compartir el acontecimiento. Estas menciones agrupan las publicaciones en texto acompañadas o no de contenidos audiovisuales. Las cuentas con mayor impacto o generación de información durante los 60 días monitoreados fueron:

**Tabla 3: Cuentas con mayor impacto.**

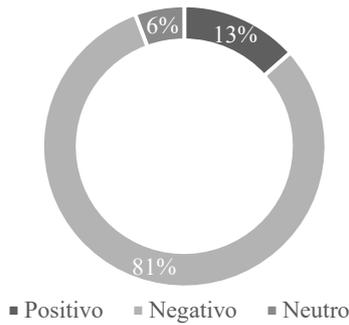
Red social Facebook		
Medios de Comunicación	Cuentas institucionales	Usuarios de la red
@ Eco Amazónico	@ GAD Baños de Agua Santa	@ Juan Marcony Sánchez Bravo
@ La Hora Tungurahua	@ Ministerio Transporte Obras Públicas	@ Virginia Ramos Naranjo
@ Hechos Red Informativa	@ Gad Parroquial Río Verde	@ Marlon Guevara
@ La Región News	@ Gobierno Provincial de Tungurahua	
@ Radio La Voz del Santuario	@ Gobernación de Tungurahua	

Fuente: Elaboración propia a partir de la categorización manual de menciones.



La herramienta de análisis y monitoreo arroja una orientación sobre los sentimientos que expresan las keywords de búsqueda en tres dimensiones positivo, negativo y neutro. En su mayoría el sentimiento negativo circulaba en torno al hecho.

**Ilustración 4: Sentimiento en torno a las publicaciones**



Fuente: Elaboración propia a partir de la categorización manual de menciones.

### Espirales de miedo

Las espirales identificadas a través de los insights de las menciones en las publicaciones fueron categorizadas en 5 tipos de aparición y conformación. En su mayoría las espirales están compuestas por insights de 4 niveles donde el término de referencia "miedo" es el que más aparece al final de las espirales.

**Tabla 4: Espirales de miedo identificadas**

Espiral 1	Espiral 2	Espiral 3	Espiral 4	Espiral 5
<b>Miedo</b>	Miedo	Riesgo	Riesgo	Miedo
<b>Bloqueo</b>	Riesgo	Víctimas	Murieron	Muerte
<b>Muerte</b>	Muerte	Aluvión	Muerte	Familiares
<b>Destrucción</b>	Destrucción		Familiares	Sepultados

Fuente: Elaboración propia a partir de la categorización manual de menciones.

*Ilustración 5: Espiral de miedo 1*



Fuente: Elaboración propia a partir de la categorización manual de menciones.

## Discusión y conclusiones

La cobertura periodística tiene una clara orientación a la novedad con una carga elevada por la captura de datos de interés humano. En la mayoría de publicaciones se buscó reflejar el drama humano transmitiendo escenarios personales y familiares que recayeron en una ciberdramatización impulsada por el contagio emocional.

El deslave de la comunidad de Quilloturo evidenció que el intercambio de información no se basó en un manejo responsable y equilibrado. El efecto amplificador de las redes sociales pudo más que la articulación de actores de comunicación de riesgos a nivel gubernamental. La comunicación de riesgo no está presente en las estrategias de comunicación digital de aquellos lugares donde se convive con riesgos naturales de diferentes tipos.

Las cuentas que participaron como actores fueron de medios de comunicación, instituciones públicas cercanas al suceso y usuarios en red, que por sus publicaciones tuvieron gran impacto en las menciones. El protagonismo no estuvo en los medios mainstream sino en iniciativas mediáticas en redes sociales (medios nativos digitales) quienes demostraron tener mayor cercanía y una mala gestión responsable de la información. Primó el desastre y el drama lo que recayó en miedo.

Investigar con keywords que se convierten insights para interpretar el comportamiento de los usuarios en redes sociales es un campo en ebullición en el ámbito de los estudios de marketing. Desde la comunicación es interesante interpretar las menciones de las audiencias para, entre otras posibilidades, identificar el comportamiento emocional en red como una forma de ingresar en el estudio de los impactos psicosociales que tienen las publicaciones en red.

El contagio emocional en redes se transmite por las posibilidades de codificación y producción de los contenidos que la plataformización permite. El diálogo social e interaccional potencia el contagio. El contenido de las palabras, símbolos emojis es aún potente versus las amplias posibilidades del audiovisual pre-producido y en vivo. Los contenidos en red están modificando la percepción de un hecho haciendo que aparezcan diferentes formas de verlo e interpretarlo.

Los riesgos mediatizados sin un control o estrategia están degenerando la forma en que las audiencias conocen sobre un hecho. Existe una labor periodística formal y ciudadana que no elabora información que sirva, sino que están espectacularizando los hechos en búsqueda de viralización. 8

## Referencias

- Bauman, S. (2000). *Modernidad líquida* (Primera). Fondo de Cultura Económica.
- Canaza-Choque, F. (2018). La sociedad 2.0 y el espejismo de las redes sociales en la modernidad líquida. In *Crescendo*, 9(2), 221-247. <https://www.aacademica.org/franklin.americo.canazachoque/6>
- Caro Castaño, L. (2015). Relaciones e interacciones parasociales en redes sociales digitales. Una revisión conceptual. *Revista ICONO14 Revista científica de Comunicación y Tecnologías emergentes*, 13(2), 23-47. <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i2.853>
- Covello, V., & Sandman, P. (2001). Risk communication: Evolution and Revolution. <http://www.psandman.com/articles/covello.htm>
- Delumeau, J. (2002). *El miedo. Reflexiones sobre su dimensión social y cultural* (Primera). Corporación Región. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/corporacion-region/20180109043802/reflexiones.pdf>
- Denisova, A. (2023). Viral journalism. Strategy, tactics and limitations of the fast spread of content on social media: Case study of the United Kingdom quality publications. 24(9), 1919-1937.
- Ehsen, Z. R., & Alam, K. (2022). COVID-19: An age of fear, simulacra, or reality? *Contemporary Social Science*, 17(2), 143-156. <https://doi.org/10.1080/21582041.2021.1942964>
- Eiroa, M., & Barranquero, A. (2017). *Métodos de investigación en la comunicación y sus medios* (Primera). Síntesis.
- El Telégrafo. (2024, enero 21). El Telégrafo—Alerta por plomo en lote de salsa de tomate. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/nacionales/44/alerta-por-plomo-en-lote-da-salsa-de-tomate>
- Elías Pérez, C. (2015). *El selfie de Galileo. Software social, político e intelectual del siglo XXI* (Primera). Ediciones Península.
- Farré Coma, J. (2005). Comunicación de riesgo y espirales del miedo. *Comunicación y sociedad*, 3, 95-119. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0188-252X2005000100095&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0188-252X2005000100095&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

- Fernández, M. (2008). Una zanahoria para todos los conejos. El nacimiento de la primicia: Sobre el estatus social de una obsesión periodística. *Question*, 1(18). <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/52>
- Ferrara, E., & Yang, Z. (2015). Measuring Emotional Contagion in Social Media. *PLOS ONE*, 10(11), e0142390. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0142390>
- Gutiérrez, E. C. (2013). Wikiperiodismo O Periodismo Colaborativo: ¿Tiene Futuro? *Revista de Comunicación de la SEECI*, 32, 12-30. <https://www.proquest.com/docview/1509070775/abstract/97485DD5E3F049FAPQ/1>
- Karlsson, J., & Larsson, M. (2016). Adapting infinite-scroll with the user experience in mind. <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:liu:diva-131462>
- Liotti, J. (2011). Cobertura periodística y redacción. Universidad Católica de Argentina. <https://abelsuing.files.wordpress.com/2011/09/guia-diacc81ctica-liotti.pdf>
- Lorenzo, E. Y., & Romo, A. R. (2020). La evolución de los insights desde la escucha social a la lectura por imagen: El caso L'Oreal. *aDResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 23(23), Article 23. <https://doi.org/10.7263/adresic-023-01>
- Martín-Barbero, J. (2010). De los medios a las mediaciones: Comunicación, cultura y hegemonía (Primera Edición). Rubí.
- Noelle-Neumann, E. (1995). La espiral del silencio. Opinión pública: Nuestra piel social (Tercera). Paidós.
- Oficina de Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres. (2021). Funciones y responsabilidades de los medios de comunicación. Naciones Unidas. <https://goo.su/IXZRJHz>
- Pasquel-López, C., & Valerio-Ureña, G. (2022). Contagio emocional en las redes sociales: El caso de COVID-19 en Facebook. *Texto Livre*, 14, e29080. <https://doi.org/10.35699/1983-3652.2021.29080>
- Pérez-Soler, S. (2017). Periodismo y redes sociales (Primera). UOC. <https://www.editorialuoc.com/periodismo-y-redes-sociales>
- Potter, D., & Ricchiardi, S. (2006). Cobertura de desastres y crisis. International Center for Journalists, Washington. [http://www.centroperiodismodigital.org/sitio/sites/default/files/ICFJ\\_disaster\\_ESP.pdf](http://www.centroperiodismodigital.org/sitio/sites/default/files/ICFJ_disaster_ESP.pdf)
- Rico, M. (2012). Periodista multimedia interactivo: Eje de los grupos de comunicación españoles. *Cuadernos.info*, 31, 103-116. <https://doi.org/10.7764/cdi.31.457>
- Servimedia. (2016). Los Medios y su público: ¿las redes sociales propician el diálogo? Estudio de Comunicación. <https://www.estudiodecomunicacion.com/servicios/los-medios-y-su-publico-las-redes-sociales-propician-el-dialogo/>

Talaga, S., & Nowak, A. (2020). Homophily as a Process Generating Social Networks: Insights from Social Distance Attachment Model (No. arXiv:1907.07055). arXiv.

<https://doi.org/10.48550/arXiv.1907.07055>

Torreblanca, F. (2021, noviembre 17). Insights sobre sentimientos del consumidor actual: Miedo.

Blog de Francisco Torreblanca. <https://franciscotorreblanca.es/insights-sentimientos-consumidor-actual-miedo/>

Toulkeridis, T. (2015). Prevención de riesgo en el Ecuador. Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE.

Ulloa, F. (2011). Manual de Gestión del Riesgo de desastre para comunicadores sociales. UNESCO..

## Sobre los autores

Marco Sánchez Peña es docente investigador en la Universidad Estatal Amazónica y periodista de Radio Centro de la ciudad de Ambato-Ecuador. Licenciado en Comunicación Social, Máster en Investigación Aplicada a Medios de Comunicación y Magister en Periodismo Digital. Interesado en estudiar el mensaje periodístico y aportar a la investigación formativa y generativa en universidades en el área de las humanidades con énfasis en los procesos de comunicación, periodismo y transmedialidad de los medios convencionales y cibermedios..

## URL estable documento/stable URL

OJS: <https://gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/374>

DOI: [10.5281/zenodo.15722519](https://doi.org/10.5281/zenodo.15722519)

El Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP) es una iniciativa impulsada por académicos, investigadores y profesores Iberoamericanos, cuyo principal propósito es contribuir al debate y la generación de nuevos conceptos, enfoques y marcos de análisis en las áreas de gobierno, gestión y políticas públicas, fomentando la creación de espacio de intercambio y colaboración permanente, y facilitando la construcción de redes y proyectos conjuntos sobre la base de actividades de docencia, investigación, asistencia técnica y extensión.

Las áreas de trabajo que constituyen los ejes principales del GIGAPP son:

1. Gobierno, instituciones y comportamiento político
2. Administración Pública
3. Políticas Públicas

### Información de Contacto

Asociación GIGAPP.

[ewp@gigapp.org](mailto:ewp@gigapp.org)