



Procesos de comunicación organizacional y resiliencia comunitaria en contextos de desastres sionaturales en América Latina: una revisión sistemática de literatura

Organizational communication processes and community resilience in contexts of socio-natural disasters in Latin America: a systematic literature review

Mónica Aguilar Llanto¹  

Cómo citar

Aguilar, M. (2025). Procesos de comunicación organizacional y resiliencia comunitaria en contextos de desastres sionaturales en América Latina: una revisión sistemática de literatura. *Socialium*, 9(1), 15-28. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2025.9.1.2517>

RESUMEN

¹ Abogada. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
monica.aguilar@unmsm.edu.pe

Este artículo explora cómo los procesos de comunicación organizacional contribuyen a la resiliencia comunitaria en contextos de desastres en América Latina. A partir de una revisión sistemática de 23 estudios recientes, se examina el rol que desempeñan las organizaciones y las dinámicas comunicativas en la prevención, respuesta y recobro de las comunidades. Los desastres se entienden como eventos naturales y también como fenómenos que exteriorizan o amplifican vulnerabilidades sociales, territoriales y/o estructurales. Los hallazgos muestran que la comunicación organizacional no se limita a transmitir información técnica, sino que fortalece vínculos, articula redes y potencia la participación comunitaria, especialmente cuando incorpora saberes locales, enfoques interculturales y estrategias adaptadas al territorio. No obstante, persisten desafíos relacionados con la desigualdad en el acceso a la información, la limitada inclusión de las voces comunitarias y la falta de continuidad en los procesos comunicativos. Se destaca la importancia de alcanzar una comunicación como proceso social que permita fortalecer la resiliencia, más allá de los esquemas tradicionales basados en técnico o institucional.

Palabras clave: comunicación organizacional; resiliencia comunitaria; desastres sionaturales; participación colectiva; América Latina.

ABSTRACT

This article explores how organizational communication processes contribute to community resilience in disaster contexts in Latin America. Based on a systematic review of 23 recent studies, it examines the role played by organizations and communication dynamics in the prevention, response and recovery of communities. Disasters are understood as natural events and also as phenomena that externalize or amplify social, territorial and/or structural vulnerabilities. The findings show that organizational communication is not limited to transmitting technical information, strengthens links, articulates networks and enhances community participation, especially when it incorporates local knowledge, intercultural approaches and strategies adapted to the territory. However, there are still challenges related to unequal access to information, limited inclusion of community voices and lack of continuity in communication processes. The importance of achieving communication as a social process that allows strengthening resilience, beyond traditional technical or institutional based schemes, is highlighted.

Arbitrado por pares ciegos
Recibido: 30/10/2024
Aceptado: 13/12/2024
Publicado: 05/01/2025

Keywords: organizational communication; community resilience; social and natural disasters; collective participation; Latin America.



Artículo Open Acces bajo licencia Creative Commons

Introducción

América Latina afronta desastres naturales y sionaturales en forma periódica que causan colisiones sociales, económicas y territoriales, agravando la vulnerabilidad de las comunidades, particularmente a aquellas en situación de pobreza, exclusión o riesgo ambiental (Zevallos, 2023). Si bien en las últimas décadas se han mejorado las políticas institucionales y los mecanismos en la gestión del riesgo, existen investigaciones que puntualizan la necesidad de organizaciones con capacidad de gestión y procesos de resiliencia comunitaria menos eficientes, y estos son los que se sitúan en espacios rurales, indígenas o en la periferia de las zonas urbanas.

En este ámbito, la comunicación organizacional se ha dispuesto como un elemento estratégico para la gestión de riesgos y desastres, aparte de la simple transmisión de información técnica, también es creadora de vínculos de aprendizaje colectivo que benefician en la capacidad de una población para comunicarse idóneamente. En ese sentido, la evidencia muestra que los procesos comunicativos no siempre se proponen o implementan de forma inclusiva o culturalmente adaptada a la región donde se desea instaurar, lo que limita sus efectos o por el contrario aumenta la desigualdad respecto a la accesibilidad en comparación con otras regiones (Cueva y Arellano, 2021).

Para continuar, es importante definir desastre desde una perspectiva integral, cuyo concepto se aborda desde un fenómeno socialmente construido, que no se reduce a la mera ocurrencia de un evento natural, implica el resultado de la interacción entre amenazas naturales con condiciones de vulnerabilidad y factores sociales territoriales. Para mejor entendimiento, los desastres se clasifican en naturales que son originados por fenómenos físicos, estructurales que son vinculados a fallas en infraestructuras, procesos deficientes u otros que amplifican los riesgos existentes, y sionaturales, que surgen de la interacción entre amenazas naturales o factores socioculturales o territoriales en contextos de exclusión (Sandoval y Sandoval, 2025; Zevallos, 2023)

La literatura revisada nos sitúa en diversas regiones de Latinoamérica con diversidad de desastres, desde sismos, inundaciones y deslizamientos, hasta fenómenos prolongados como el cambio climático o crisis sanitarias (pandemia por COVID-19), cuales estuvieron condicionados por las deficientes estructuras sociales y de los procesos organizativos.

Para el presente artículo se plantea como pregunta investigativa: ¿Cómo contribuyen los procesos de comunicación organizacional a la construcción de resiliencia comunitaria en contextos de desastres en América Latina?, y para responderla concierne el desarrollo de una revisión sistemática de literatura que analiza los aportes, limitaciones y tendencias en los estudios publicados entre 2015 y 2025, agrupando un

enfoque social, territorial y también intercultural a fin de conocer la importancia de los saberes preexistentes en las comunidades y de las dinámicas para su organización respecto de la gestión del riesgo o crisis y la resiliencia comunitaria.

Los resultados de la revisión se organizan en tres ejes razonados que orientan la síntesis crítica: 1) los procesos de comunicación organizacional en la resiliencia comunitaria, 2) la participación social y los saberes locales en la gestión del riesgo, y 3) los enfoques territoriales y culturales en las estrategias comunicativas ante desastres. Esta estructura permite comprender cómo los procesos de comunicación organizacional pueden convertirse en instrumentos clave para perfeccionar la resiliencia de las comunidades en América Latina frente a los riesgos y desastres.

Método

Tipo de estudio. Este artículo desarrolla un enfoque cualitativo interpretativo, examina de forma crítica los procesos de comunicación organizacional relacionados a la resiliencia comunitaria frente a desastres en América Latina. El diseño metodológico es de revisión sistemática de literatura científica, conducente a identificar, seleccionar y analizar evidencia empírica relevante sobre el tema de estudio, siguiendo los lineamientos del protocolo PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses).

La revisión se desarrolló a partir de búsquedas en dos bases de datos académicas, seleccionando como primera opción a Scopus, reconocida por su alta cobertura internacional en ciencias sociales, y en segundo lugar a SciELO, por su relevancia regional y acceso a investigaciones producidas en América Latina. Las maniobras de búsqueda incluyeron el uso de términos clave como “resiliencia comunitaria”, “comunicación organizacional”, “desastres naturales”, “gestión del riesgo” y “América Latina”, combinados mediante operadores booleanos (“AND” / “OR”), y aplicando filtros por idioma, tipo de documento, y rango temporal.

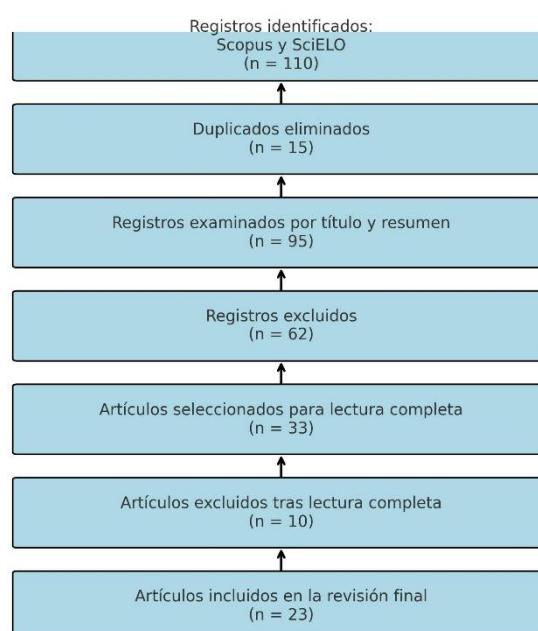
El periodo de revisión comprendió desde el año 2015 hasta 2025, con el fin de considerar investigaciones que manifiesten transformaciones recientes en los enfoques de comunicación institucional ante situaciones de desastre. Asimismo, se establecieron como criterios de inclusión a estudios empíricos con acceso abierto que analizaran procesos comunicacionales desarrollados por organizaciones (estatales, civiles o comunitarias) en relación con desastres de tipo natural o sacionatural, y que presentaran datos vinculados a prácticas comunitarias en el contexto latinoamericano.

Por otro lado, se excluyeron aquellos artículos que no focalizaran la comunicación organizacional como variable central, que se centraran exclusivamente en modelos técnicos, físicos o estructurales sin componente social, o que no aportaran a la comprensión de la resiliencia como proceso comunitario.

Se identificaron en total 110 registros en ambas bases de datos; luego se eliminaron 15 duplicados y 95 registros se examinaron títulos y resúmenes, 48 artículos fueron seleccionados para su lectura completa. Tras esta revisión, 25 estudios fueron descartados por no abordar adecuadamente los procesos comunicacionales ni el componente de resiliencia comunitaria. Posteriormente, 23 artículos fueron incluidos en el análisis sistemático, estableciendo el contenido de estudio de este artículo. Este proceso se muestra gráficamente en el diagrama PRISMA (Figura 1).

Figura 1

Flujo de selección de estudios PRISMA – revisión sistemática sobre resiliencia comunitaria y comunicación organizacional



Nota. Elaboración propia a partir de la recolección de la literatura

Para el estudio comparativo, se obtuvo una matriz ordenada de extracción de datos que permitió organizar la información relevante como país o región, tipo de desastre, organización involucrada, población estudiada, objetivos, metodología, hallazgos principales, y su contribución a la resiliencia comunitaria. Este tratamiento de datos permitió la identificación de los ejes temáticos, vacíos de investigación, y propuestas que permiten proyectar lineamientos estratégicos desde una perspectiva comunicacional en el contexto latinoamericano.

Además de la sistematización de la información, se realizó una valoración cualitativa del contenido de los estudios seleccionados, orientada a identificar de manera clara los objetivos, el orden metodológico, la relevancia de los marcos teóricos y el nivel de estudio con que se plantean los procesos de comunicación organizacional y la resiliencia comunitaria. Dicha valoración permitió diferenciar la diversidad contextual y empírica, lo que permitió establecer patrones interpretativos.

Resultado

Para la síntesis de resultados, se utilizó un enfoque temático en base a tres ejes analíticos: 1) construcción comunicacional de la resiliencia desde lo organizacional, 2) participación comunitaria en contextos de riesgo, y 3) enfoques territoriales y culturales en la comunicación ante desastres. Esta estructura facilitó una evaluación comparativa y crítica, la observación de vacíos de investigación y aportes latinoamericanos relevantes.

Construcción comunicacional de la resiliencia desde lo organizacional

En el análisis de la literatura, se evidencia que las organizaciones juegan un rol fundamental en el progreso de capacidades resilientes frente a los desastres, especialmente cuando asumen un papel articulador entre la institucionalidad, la comunidad y el conocimiento local (Flores et al., 2024). Otros estudios latinoamericanos analizados resaltan que la comunicación organizacional no solo se limita a la difusión de información en contextos de emergencia, sino que se alinea como un proceso estratégico para forjar vínculos, fortalecer redes y encausar aprendizajes compartidos antes, durante y después de los acontecimientos disruptivos (Gallardo et al., 2024; Aguilera et al., 2023).

Desde el punto de vista organizacional, la construcción de resiliencia involucra el desarrollo de una estructura comunicacional capaz de mantener la toma de decisiones colectivas, la gestión de saberes y la introducción de actores diversos en las fases de preparación y respuesta. Por ejemplo, en el contexto chileno, la incorporación del riesgo concatenado sismo-tsunami en la programación territorial no solo responde a razonamientos técnicos, sino que también ha requerido procesos de comunicación interinstitucional para comulgar marcos normativos y delimitar estrategias locales adaptadas a la realidad del espacio geográfico (Sandoval y Sandoval, 2025).

Asimismo, se observa que las organizaciones sociales y comunitarias adquieren presencia cuando las instituciones públicas resaltan por ser insuficientes. En este contexto, surge una forma de liderazgo comunicativo que, trasciendiendo al del mando, promoviendo la confianza, coordinando acciones solidarias y reactivando dinámicas colectivas. En situaciones de alta vulnerabilidad, aparecen las ollas comunes, por

ejemplo durante la pandemia en Chile, estas formas de organización han mantenido no solo el sustento material (alimenticio), sino también la integridad afectiva y solidaria de las comunidades (Inzunza et al., 2023).

En otras situaciones, como el de Manabí (Ecuador) tras el terremoto del 2016, se manifiestan experiencias de gestión post desastre donde la comunicación organizacional ha sido fundamental para promover propuestas de reactivación económica desde una lógica participativa y solidaria. Estas iniciativas, impulsadas por redes de la comunidad y/o de las organizaciones de base, se han contrapuesto a la precariedad institucional mediante procesos comunicativos horizontales, con una postura de protagonismo local (Arrobo et al., 2021).

A partir del análisis de los casos revisados, se identifica que la construcción de resiliencia desde lo organizacional implica una perspectiva comunicacional integral. Esta debe ir más allá del uso instrumental de la información y centrarse en el fortalecimiento de capacidades relacionales y culturales. Este enfoque requiere reconocer que las organizaciones se conciben como espacios vivos donde surgen liderazgos, emociones y conocimientos que resultan importantes para enfrentar las situaciones de crisis con mayor cohesión social y capacidad de respuesta ciudadana.

Un ejemplo de participación conjunta se observa en el estudio realizado por Flores et al. (2024), donde se observa que la comunicación organizacional desempeñó un papel estratégico en la respuesta al sismo de 2017 en Morelos, México. La Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM) funcionó como un eje articulador de redes comunicativas entre actores institucionales, civiles y comunitarios, facilitando la coordinación de brigadas, la gestión de ayuda y la atención psicosocial mediante plataformas digitales y canales informales (redes sociales). Además, se fortalecieron las dinámicas internas de cohesión organizacional a través de mensajes simbólicos y narrativas que promovían la identidad colectiva, el compromiso social y la resiliencia compartida entre los locales.

Participación comunitaria en contextos de riesgo

La participación colectiva ha surgido como un punto vital en la gestión del riesgo de desastres, no solo como mecanismo reactivo, sino como estrategia preventiva y transformadora. En el análisis de los artículos revisados, se identifican múltiples formas en que las comunidades se organizan, comunican y movilizan para enfrentar amenazas naturales y sacionaturales, siendo actores activos en la configuración de respuestas y resiliencia local Solís et al. (2019), Carbajal et al. (2025) y Arrobo et al. (2021).

Dos estudios concuerdan en que la participación no puede restringirse a la recepción de información técnica o institucional. Forte (2024) y Zevallos (2024) enfatizan en la necesidad de construir procesos comunicacionales horizontales, donde se reconoce el conocimiento local, se promueven una gestión de

riesgos compartida entre las instituciones y las redes vecinales. La comunicación organizacional, en este sentido, surge como puente entre las instituciones y las poblaciones, se convierte en herramienta para facilitar la participación activa y genuina que potencia la autogestión del riesgo.

En los barrios informales de Manabí (Ecuador), afectados por el terremoto del 2016, las organizaciones locales asumieron un rol central para determinar necesidades y participaron en la gestión de la ayuda humanitaria (Lanas & Espinoza, 2018). En ese sentido, la comunicación fue primordial para articular una dirección de colectividad, coordinación y sostenibilidad de las acciones post desastre.

Asimismo, el estudio realizado en Manabí ejemplifica que las capacidades organizacionales se ven fortalecidas cuando las dinámicas de participación colectiva incluyen a actores vecinales en la elaboración de políticas locales, lo que se evidenció en la elaboración de mapas de zonas vulnerables y planes de contingencia (Lanas & Espinoza, 2018). Este tipo de participación se instala en tradiciones comunales que constituyen sistemas organizativos con una larga historia y legitimidad.

Por otro lado, se observa que la intervención comunitaria no es uniforme ni automática. Estudios como el de Flores et al. (2024), en México, remarcan que la falta de reconocimiento institucional y el fraccionamiento social pueden dificultar los esfuerzos de la comunidad, disminuyendo su participación en las decisiones públicas. Por ende, en dichos escenarios, las dinámicas comunicacionales admiten una mayor visibilización de los actores locales, creando procesos de acción colectiva.

Enfoques territoriales y culturales en la comunicación ante desastres

En complemento, la literatura revisada presenta que el abordaje de los desastres no puede limitarse a respuestas técnicas ni a dinámicas corporativas centralizadas. Por el contrario, diversos estudios proponen integrar un enfoque territorial y cultural, reconociendo que el riesgo se construye socialmente en contextos específicos. Así, el territorio deja de ser un simple escenario físico para convertirse en un espacio simbólico donde confluyen identidades colectivas y relaciones de poder que ajustan las formas de percepción, preparación y respuesta frente a los desastres (Zevallos, 2023). Este enfoque permite comprender cómo las estrategias de comunicación organizacional adquieren sentido y eficacia al incorporar las realidades culturales, los saberes locales y las formas propias de organización comunitaria (Lanas y Espinoza, 2018).

Los desastres socioambientales no deben concebirse únicamente como eventos naturales, sino como fenómenos profundamente arraigados en los territorios y las dinámicas sociales que los habitan. Según Cuevas y Arellano (2022), las poblaciones afectadas erigen significados colectivos sobre el riesgo, el daño y la recuperación a partir de sus experiencias territoriales, sus memorias compartidas y los vínculos históricos con el lugar. En este escenario, las estrategias de comunicación organizacional deben considerar

que el territorio no solo simboliza un espacio geográfico, sino un entramado simbólico donde concurren identidades, emociones y relaciones de poder que condicionan la manera en que las localidades resisten los desastres.

Desde esta perspectiva, el espacio se vuelve un actor comunicacional, en tanto modela los canales, contenidos y sentidos de la comunicación organizacional. Así lo muestra la investigación realizada en Chile, donde se aplicó una técnica de evaluación de riesgo concatenado sismo-tsunami para conjuntar las percepciones territoriales de la población en los instrumentos de planificación urbana (Sandoval y Sandoval, 2025). El diseño comunicacional de estas estrategias se adaptó a las características locales, utilizando mapas de riesgo y lenguaje accesible, lo que benefició la apropiación comunitaria de los contenidos.

En otros estudios, como el de las comunidades indígenas de Costa Rica, se observa que las experiencias ancestrales y cosmovisiones propias influyen preliminarmente en la forma de interpretar y comunicar los desastres. El artículo de Coto et al. (2023) resalta la oralidad, los relatos históricos y los rituales locales que sirven de herramientas de transmisión de conocimientos para la prevención y la acción colectiva.

Hallazgos

A partir de la revisión sistemática de los 23 artículos seleccionados, se identificaron patrones comunes, discrepancias conceptuales y tendencias emergentes sobre comunicación organizacional y resiliencia comunitaria en contextos de desastres en América Latina. Para ello, se elaboró tablas que presentan la síntesis comparativa de los hallazgos para un mejor estudio, destacando los principales aspectos que encuadran la evolución reciente de la investigación en esta materia.

Tabla 1:

Síntesis crítica y comparativa de hallazgos de los 23 artículos revisados

N.º	Título del artículo	Principales hallazgos	Contribución a la resiliencia comunitaria	Relevancia para la pregunta de investigación
1	Lo psicosocial en emergencias y desastres: Entre compresiones patológicas y construcción de capacidades en Manizales, Colombia	Contribuye teóricamente al eje de resiliencia comunitaria desde el enfoque psicosocial	Propone enfoque crítico basado en capacidades humanas	Parcial (aporta en resiliencia, pero no en comunicación organizacional directa)
2	Estrategias de afrontamiento de mujeres ante desastres sionaturales: Un análisis interseccional en contextos rurales y urbanos de Chile	Vínculos comunitarios más fuertes en áreas rurales; en recuperación emergen barreras emocionales	Evidencia de resiliencia basada en redes de apoyo social y territoriales	Parcial, relevante para aspectos comunitarios, pero no de comunicación organizacional
3	Relación entre participación política y resiliencia comunitaria en el proceso de gestión del riesgo de desastres: una revisión sistemática	La participación política fortalece la resiliencia comunitaria al mejorar transparencia, empoderamiento y toma de decisiones colectivas	Evidencia directa sobre el vínculo entre participación social y resiliencia organizacional-comunitaria	Altamente relevante

4	Réplica social frente al sismo del 19 de septiembre de 2017 en Morelos, México	Se visibiliza ausencia estatal, organización universitaria como actor social, agencia comunitaria emergente	Se conceptualiza la resiliencia desde el ajuste local y organización comunitaria autónoma	Parcial; aporta sobre resiliencia y participación comunitaria, menos sobre comunicación organizacional
5	Constatación de lo comunitario en la resiliencia ante desastres naturales en el contexto de Manabí, Ecuador	Cohesión, manejo emocional, uso de capacidades internas, conciencia moderada del riesgo	Muestra resiliencia desde la autogestión comunitaria, aún con escasa ayuda institucional	Parcialmente relevante: aporta en resiliencia comunitaria pero no en comunicación organizacional
6	Dimensiones subjetivas de la vulnerabilidad social del riesgo en habitantes de zonas expuestas a amenazas aluviales en Iquique, Chile	Percepción diferenciada del riesgo; acciones y sentimientos dependen de condiciones sociales, territorio y gestión institucional	Aporta indirectamente al fortalecer comprensión comunitaria del riesgo; útil para pensar intervenciones comunicacionales contextualizadas	Parcial: no aborda comunicación organizacional como foco, pero sí relación comunidad-autoridad ante el riesgo
7	Liderazgos femeninos en la gestión del riesgo de desastres: caso La Primavera, Antioquia, Colombia	Los liderazgos femeninos combinan resiliencia, empoderamiento y manejo de conflictos. Invitan a desidealizar el rol de la mujer	Alta: promueve resiliencia comunitaria desde abajo, con redes e incidencia en gestión del riesgo	Parcialmente relevante: no aborda explícitamente comunicación organizacional, pero sí procesos comunitarios de liderazgo y coordinación
8	Gestión Local del Riesgo ante Inundaciones: Estudio en la Comunidad "El Dique", Holguín, Cuba	La comunidad cuenta con fuertes redes, valores de solidaridad, ayuda mutua, cohesión; todo esto contribuye a la resiliencia	Alta: se sustenta en capacidades organizativas locales y cohesión comunitaria	Parcial: no aborda procesos de comunicación como categoría, pero muy relevante en términos de organización local
9	Contrastes multidimensionales y territoriales en resiliencia comunitaria ante el desastre entre zonas urbanas y rurales de la Comuna de Corral	Diferencias relevantes entre capacidades ambientales, físicas y socioeconómicas. Similitudes en lo perceptual. Propone planificación integrada	Alta: expone la necesidad de intervenciones adaptadas a contexto y planificación sistemática	Parcial: no aborda comunicación organizacional, pero aporta al análisis del entorno que condiciona la acción comunicacional
10	Revisión sistemática sobre la capacidad de adaptación y resiliencia comunitaria ante desastres sociónaturales en América Latina y el Caribe	Factores de barrera: vulnerabilidad sociopolítica. Factores potenciadores: percepción del riesgo, participación ciudadana, aprendizaje social.	Alta: aporta marco conceptual, hallazgos empíricos y análisis regional	Totalmente relevante: fortalece tu marco teórico y valida tu metodología
11	Resiliencia comunitaria en contexto de desastre por COVID-19: Resurgimiento y territorialización de las ollas comunes, el caso de Puente Alto	Las ollas surgen en zonas de alta vulnerabilidad con fuerte base organizativa previa; redes sociales permiten articular y visibilizar respuestas	Muy alta: caso empírico que vincula organización social, entorno y comunicación digital	Totalmente: aporta a procesos de organización comunitaria y comunicación informal durante desastres
12	Participación Comunitaria y Estrategias Ciudadanas para la Gestión del Riesgo de Desastres. Experiencias locales para la sustentabilidad en Pandora Oeste de El Valle La Estrella, Limón, Costa Rica	Las competencias ciudadanas fortalecen la autogestión y planificación de proyectos de mitigación	Alta: conecta participación, territorio y acción ciudadana	Sí: contribuye al enfoque organizacional desde el diseño local de estrategias preventivas
13	Participación Comunitaria y Estrategias Ciudadanas para la Gestión del Riesgo de Desastres...	La autogestión territorial y educación ambiental fortalecen la gobernanza y sustentabilidad	Alta: brinda evidencia de organización comunitaria y herramientas comunicacionales para la resiliencia	Muy relevante
14	Repensando la cobertura informativa de los desastres: de la crisis a la gestión de riesgos en las rutinas mediáticas	Cobertura centrada en crisis; predominio de fuentes gubernamentales; invisibilización de voces locales; poco enfoque en recuperación o prevención	Media: No construye resiliencia directamente, pero revela prácticas mediáticas que la limitan	Aporta a entender cómo la comunicación periodística puede obstaculizar o reforzar procesos organizacionales de resiliencia
15	Estrategias sociales y gestión del riesgo en la etno-región nahua de la sierra costa de Michoacán	Las comunidades desarrollan mecanismos propios de adaptación al riesgo basados en prácticas culturales; se propone integrar estos saberes en marcos de cogestión	Alta: fortalece capacidades desde lo local y promueve la organización comunitaria con visión territorial y comunicativa	Central para el enfoque social-comunicacional en pueblos originarios
16	Gestión de la crisis eruptiva 2018-2019 del volcán Peteroa, Argentina: Aportes desde la interdisciplina	Se identificaron fallas en articulación, asistencia y comunicación durante la crisis; se propone mejor planificación desde la interdisciplina	Alta: Se centra en aprendizajes comunitarios y articulación comunicacional durante y fuera de la crisis	Altamente relevante por enfoque en comunicación y resiliencia
17	Estrategias de comunicación sobre gestión de riesgos y desastres en países de América del Sur	Se identificaron 5 componentes clave en la comunicación en GDR; los países priorizan distintas etapas del ciclo del	Alta: Aporta elementos clave sobre planificación comunicacional en instituciones responsables de preparar a comunidades	Alta

18	Experiencias Comunitarias en Materia de Comunicación de Riesgos en el Marco de la Gestión Integral de Desastres en el Estado de Colima, México	desastre; escasa atención a la comunicación posdesastre La comunicación de riesgos es clave para la gestión efectiva del riesgo; destaca la necesidad de equipos multidisciplinarios y enfoques contextualizados	Alta: el artículo documenta procesos concretos de comunicación local y educativa para la prevención de desastres	Alta
19	Regiones Altoandinas y su vulnerabilidad socioeconómica: caso zona urbana de Puno	Se identificaron zonas con alta y muy alta vulnerabilidad socioeconómica en la periferia urbana	Aporta al diagnóstico de resiliencia; útil para políticas públicas	Parcial (no aborda comunicación, pero útil como diagnóstico de base)
20	Respuestas al temblor del 4 de marzo de 1904 a través de la cobertura periodística limeña	No hubo cambios institucionales tras el sismo; persistió la vulnerabilidad	Aporta como caso de no-resiliencia institucional frente al riesgo	Parcial (útil como antecedente histórico del problema en Lima)
21	Respuestas locales para una crisis global: pueblos indígenas, sociedad civil y transdisciplina para enfrentar el cambio climático	La participación indígena y comunitaria fortalece la justicia climática y la resiliencia	Promueve procesos de transformación social desde abajo hacia arriba	Parcial (no analiza comunicación organizacional, pero muy útil en marco teórico)
22	Narrativas transmedia en la comunicación de catástrofes: el terremoto de Ecuador del 2016	La narrativa transmedia fortalece la prevención; el ciudadano actúa como prosumidor	Mejora la educación preventiva y empodera a la ciudadanía ante desastres	Alta
23	Lineamientos para una propuesta de política pública de recuperación productiva: Manabí 2016	Instituciones débiles, falta de resiliencia, necesidad de reorganización económica local	Propone un modelo asociativo solidario que puede fortalecer resiliencia	Parcial (no aborda comunicación, pero aporta a procesos organizativos y comunitarios)

Nota. Elaboración propia a partir de la recolección de la literatura

Una primera coincidencia es la relevancia otorgada a las organizaciones comunitarias como protagonistas clave en la gestión de riesgos. Las investigaciones resaltan que la comunicación organizacional no se limita a la promoción de información técnica, sino que dispone de procesos estratégicos que promueven la confianza y facilita la participación activa de los locales.

También, se verifican discrepancias en la forma en que la comunicación organizacional integra las características territoriales y culturales de los escenarios estudiados. Algunos autores resaltan la necesidad de incorporar los conocimientos locales, las cosmovisiones indígenas y las prácticas ancestrales en los procesos comunicativos; sin embargo, otros señalan un enfoque más técnico y centrado en herramientas de planificación, sin profundizar en los factores socioculturales que establecen la percepción y gestión del riesgo.

Por otro lado, una tendencia creciente en la literatura es la inclusión de enfoques interculturales y participativos por causa de la pluralidad territorial, lo que permite visibilizar los aportes de los pueblos locales u originarios, sectores rurales y urbanos vulnerables en la construcción de resiliencia. No obstante, permanecen vacíos relacionados con la evaluación sistemática de los procesos comunicacionales a largo plazo y su objetivo en la reducción del riesgo, específicamente sobre espacios geográficos marcados por desigualdades estructurales.

Vacíos de conocimiento y oportunidades de investigación

La revisión sistemática de la literatura devela vacíos en el área de la comunicación organizacional y la resiliencia comunitaria en escenarios de desastres en América Latina. Si bien concurre coincidencia sobre la relevancia de los procesos comunicativos para la gestión del riesgo y el empoderamiento de capacidades comunitarias, los estudios se agrupan de forma desigual en ciertos espacios, dejando áreas críticas insuficientemente exploradas.

En primer punto, se percibe una limitada producción empírica que analice de manera integral los procesos comunicacionales en espacios rurales, áreas de alta vulnerabilidad o asociaciones indígenas, donde los componentes culturales y las barreras estructurales de acceso a la información incurren directamente en la resiliencia. Aunque algunos estudios incorporan enfoques territoriales e interculturales, la brecha permanece en la investigación sistemática que señala diversidad lingüística, conocimientos ancestrales y formas particulares de una organización social en los procesos comunicativos.

En su mayoría, las investigaciones se orientan al análisis de respuestas inmediatas o en la etapa de emergencia ante desastres, con poca atención a los procesos de aprendizaje, memoria social o transformación organizacional a mediano y largo plazo. Ello, se observa de los artículos revisados una escasa evidencia que evalúe el impacto sostenido de la comunicación organizacional en la reducción del riesgo, la cohesión social y el fortalecimiento de capacidades locales en tiempo prolongado.

Otro vacío notable se relaciona con la valoración crítica de las estrategias digitales de comunicación en situaciones de desastre. Algunos autores exponen el uso de redes sociales y tecnologías digitales como herramientas de información y coordinación, pocos reportan desigualdades de acceso, brechas de alfabetización en tecnología o los riesgos que incurren en la desinformación en estos escenarios, aspectos clave para garantizar la eficacia y equidad en la comunicación organizacional.

En resumen, los vacíos encontrados indican la necesidad de extender la investigación hacia enfoques más inclusivos, sostenibles y territorialmente ubicados, que conjuguen las dimensiones organizacionales, culturales y colectivas en el esquema, ejecución y valoración de estrategias de comunicación para la resiliencia en América Latina.

Discusión

El presente artículo se abordó con la pregunta: ¿Cómo contribuyen los procesos de comunicación organizacional a la construcción de resiliencia comunitaria en contextos de desastres en América Latina?

Los datos obtenidos proporcionan una interpretación integral que vincula evidencias empíricas revisadas con los postulados teóricos de la comunicación organizacional, la gestión del riesgo y la resiliencia social.

Como primer punto, los estudios concuerdan en que la comunicación organizacional no debe entenderse únicamente como simple transmisión de información técnica en situaciones de desastres, sino como un asunto estratégico y con pertenencia cultural, que contribuyan en conjunto a la creación de relaciones sociales, con competencia institucional y el colectivo comunitario en el proceso de emergencia. En tal sentido, debe ampliarse la perspectiva de la comunicación organizacional articulando redes de la comunicación bajo un eje integrador de construcción de habilidades y/o capacidades colectivas.

En segundo punto, los datos afirman que la resiliencia comunitaria se fortifica en la medida que los procesos comunicacionales reconocen las especificidades territoriales, los saberes locales y las dinámicas socioculturales de las poblaciones afectadas. La literatura refiere que las estrategias de comunicación con elementos comunicativos benefician la apropiación social de los mensajes, el descenso del riesgo y la perpetuidad de las acciones de prevención y recuperación.

Por otro lado, la revisión revela que estas experiencias no se efectúan de forma homogénea en un territorio. Ello, debido a que existen otras perspectivas de comunicación organizacional que inciden en esquemas jerárquicos o unidireccionales fuera de contexto, lo que restringe la participación efectiva de las colectividades porque genera brechas de información y merma procesos de resiliencia social. Lo que se convierte en un desafío.

También, surge con alto potencial el uso de herramientas digitales y uso de redes sociales, sin embargo, estos tienen restricciones vinculadas a la falta de alfabetización tecnológica, inaccesibilidad y la difusión no controlada de la desinformación. Sus efectos se miden desde la conjunción de estrategias organizacionales accesibles, concentración ciudadana y cultura adoptada, que vinculados facilitan la comunicación en episodios de desastres.

En resumen, lo hallado de la revisión sistemática ataña la afirmación de que los procesos de comunicación organizacional importan en la construcción de la resiliencia comunitaria en América Latina, si se implementa desde la perspectiva de territorio, cultura y participación activa de la ciudadanía; lo que contribuye al empoderamiento de las poblaciones, genera cohesión social y se prolonga con acciones útiles ante los desastres.

Conclusión

Los hallazgos de esta revisión sistemática permiten aseverar que los procesos de comunicación organizacional prestan un papel importante en la construcción de resiliencia comunitaria frente a desastres en América Latina, más si se preparan desde enfoques participativos, territoriales e interculturales, sin limitar la difusión de información técnica. La comunicación organizacional fortalece los vínculos sociales, profiere redes de colaboración y proporciona una atmósfera de confianza, elementos importantes para que las comunidades puedan prepararse, responder y recuperarse de los desastres, entendidos como fenómenos que trascienden lo natural y que requieren mayor atención en territorios asociados a elementos de vulnerabilidad social, estructural y cultural.

Sin embargo, la literatura también evidencia vacíos y desafíos. Subsisten restricciones en la integración efectiva de los conocimientos locales, la participación comunitaria no se encuentra sostenida en el tiempo lo que dificulta la adaptación cultural de las estrategias comunicativas, profundiza las desigualdades en el acceso a la información y a las tecnologías. Se concibe que, para fortalecer la resiliencia, se requiere comprender a la comunicación organizacional como un proceso social continuo que trasciende la emergencia, que mejora las dinámicas territoriales y que coloca a los miembros de las comunidades o regiones en el centro de la gestión del riesgo, promoviendo su autonomía.

Referencias

- Aguilera, N., y Villagra, P. (2023). Contrastes multidimensionales y territoriales en resiliencia comunitaria ante el desastre entre zonas urbanas y rurales de la Comuna de Corral. *Revista de Urbanismo*, (49), 66-92. <https://doi.org/10.5354/0717-5051.2023.71032>
- Araya, F., & González, M. (2022). Inclusión de aprendizajes en torno a la gestión de riesgo de desastres naturales en instrumentos de planificación territorial (2005–2015). *Revista de Urbanismo*, (47), 35–52. <https://doi.org/10.5354/0717-5051.2022.65789>
- Arrobo, J., Suing, A., y Aguaded, I. (2021). Narrativas transmedia en la comunicación de catástrofes: el terremoto de Ecuador del 2016. *Contratexto*, 36(036), 205-228. <https://doi.org/10.26439/contratexto2021.n036.5230>
- Carvajal, A., Gaviria, W., y Zambrano, L. (2025). Lo psicosocial en emergencias y desastres: Entre compresiones patológicas y construcción de capacidades en Manizales, Colombia. *Revista de Estudios Latinoamericanos sobre Reducción del Riesgo de Desastres READER*, 9(1). DOI: <https://doi.org/10.55467/reder.v9i1.180>

- Coto, W., Centeno, J., y Zúñiga, Y. (2023). Participación Comunitaria y Estrategias Ciudadanas para la Gestión del Riesgo de Desastres. Experiencias locales para la sustentabilidad en Pandora Oeste de El Valle La Estrella, Limón, Costa Rica. *Revista de Estudios Latinoamericanos sobre Reducción del Riesgo de Desastres REDER*, 7(1), DOI: <https://doi.org/10.55467/reder.v7i1.115>
- Cuevas, A., y Arellano, A. (2021). Experiencias comunitarias de comunicación del riesgo en el marco de la gestión integral del riesgo de desastres en el estado de Colima (Col., México). *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Dissertaciones"*, 14(2).
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/dissertaciones/a.9223>
- Flores, R., Monroy, R., y Montes, G. (2023). Réplica social frente al sismo del 19 de septiembre de 2017 en Morelos, México. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 39(1), 1-28.
<http://dx.doi.org/10.24201/edu.v39i1.2094>
- Forte, P., De Abrantes, L., y Ramires, A. (2024). Gestión de la crisis eruptiva 2018-2019 del volcán Peteroa, Argentina: Aportes desde la interdisciplina. *Revista de Estudios Latinoamericanos sobre Reducción del Riesgo de Desastres REDER*, 8(1), DOI: <https://doi.org/10.55467/reder.v8i1.138>
- Gallardo, O., Martínez, L. y Zúñiga, L. (2024). Gestión Local del Riesgo ante Inundaciones: Estudio en la Comunidad "El Dique", Holguín, Cuba. *Revista de Estudios Latinoamericanos sobre Reducción del Riesgo de Desastres REDER*, 8(2), 145-158. <https://doi.org/10.55467/reder.v8i2.163>
- García, M. & Soto, A. (2021). Narrativas transmedia en la comunicación de catástrofes: el terremoto de Ecuador del 2016. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 13(1), 151–169.
<https://doi.org/10.14198/MEDCOM.21262>
- Inzunza, S., General2, Castañeda, J. y Carraro, V. (2023). Resiliencia comunitaria, género y sostenibilidad en tiempos de crisis: el rol de las ollas comunes en Chile. *Revista de Geografía Norte Grande*, (84), 245–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-34022021000300245>
- Lanas, E., y Espinoza, G. (2018). Lineamientos para una propuesta de política pública de recuperación productiva: Manabí 2016. *Foro: Revista de Derecho*, (30), 81-105.
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-24842018000100081&lng=es&tlang=es.](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-24842018000100081&lng=es&tlang=es)
- Sandoval, D. & Sandoval, J. (2025). Estrategias de afrontamiento de mujeres ante desastres sionaturales: Un análisis interseccional en contextos rurales y urbanos de Chile. *Revista de Estudios Latinoamericanos sobre Reducción del Riesgo de Desastres REDER*, 9(1), 148-162.
<https://doi.org/10.55467/reder.v9i1.183>

Solís, B., Bocco, G., & Granados, J. (2019). Estrategias sociales y gestión del riesgo en la etno-región nahua de la sierra costa de Michoacán. *Investigaciones Geográficas*, (99).

<https://doi.org/10.14350/rig.59835>

Zevallos, N. (2023). Regiones Altoandinas y su vulnerabilidad socioeconómica: caso zona urbana de Puno. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 25(3), 179-189.

<https://doi.org/10.18271/ria.2023.543>

Fuentes de financiamiento.

La investigación fue autofinanciada

Conflictos de interés

No presenta conflicto de intereses.

Correspondencia

monica.aguilar@unmsm.edu.pe