



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

TEMA:
**COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL TRATAMIENTO
DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA OFICIAL SOBRE EL COVID-19
DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BALZAR**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: COMUNICACIÓN PARA EL BIEN PÚBLICO

AUTORES:
MOREIRA MERA EVER PAÚL
ORELLANA ZAPATA MIGUEL ANTONIO

TUTOR: LCDA. GINA MORÁN, MSc.

GUAYAQUIL - ECUADOR

2020 – 2021



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN
SOCIAL CARRERA DE
COMUNICACIÓN SOCIAL UNIDAD
DE TITULACIÓN**

ANEXO XI.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
SECRETARÍA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:			
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):		EVER PAÚL MOREIRA MERA, ORELLANA ZAPATA MIGUEL ANTONIO	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):		LCDA. MORÁN CÁRDENAS GINA MSC.	
INSTITUCIÓN:		UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	
UNIDAD/FACULTAD:		COMUNICACIÓN SOCIAL	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:		COMUNICACIÓN SOCIAL	
GRADO OBTENIDO:		LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN SOCIAL	
FECHA DE PUBLICACIÓN:		2021	No. DE PÁGINAS: 96
ÁREAS TEMÁTICAS:		COMUNICACIÓN PARA EL BIEN PÚBLICO	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:		COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA, INFORMACIÓN PÚBLICA OFICIAL, PLAN DE COMUNICACIÓN, COVID -19, GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BALZAR	
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): En este trabajo de investigación se analizó la comunicación estratégica y el tratamiento de la información pública oficial sobre el COVID-19 que ha realizado el GAD Municipal del cantón Balzar desde el inicio de la pandemia, para demostrar si el Cabildo aplicó o no una estrategia comunicativa que permita la difusión eficaz de datos relacionados al coronavirus para con sus ciudadanos. Para ello, se utilizó los métodos cualitativos y cuantitativos, la ejecución de una investigación bibliográfica, se realizaron entrevistas a profesionales del campo y, finalmente, encuestas a ciudadanos, las mismas que ayudaron a determinar que el Municipio no satisface a gran parte de la población. Por lo tanto, resulta necesario la construcción de un plan estratégico de comunicación que sirva como guía para una correcta transmisión de la información, a través de portales digitales, para así brindarle un espacio de acceso directo a la ciudadanía balzareña.			
ADJUNTO PDF:	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0986695163, 0988869590. 0991744486		E-mail: ever.moreiram@ug.edu.ec miguel.orellanaz@ug.edu.ec
CONTACTO CON LA	Nombre: Lcda. Gina Arsenia Morán Cardenas, MSc. Teléfono: 0995281169		

INSTITUCIÓN:

E-mail: gina.moranc@ug.edu.ec



FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

**ANEXO XII.- LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL
USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

Yo, **MOREIRA MERA EVER PAÚL**, con cédula de identidad N° **0942181330**, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA OFICIAL SOBRE EL COVID-19 DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BALZAR** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

Moreira Mera Ever Paúl
C. I.: 0942181330

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial N° 899 – Dic./2016) Art. 114. – De los titulares de derechos de obras creadas en instituciones de educación superior y centro educativos. – En el caso de las obras creadas en centro educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes, y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que puedan existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso de la obra con fines no académicos.



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN**

**ANEXO XII.- LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL
USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

Yo, **ORELLANA ZAPATO MIGUEL ANTONIO**, con cédula de identidad N° **0941443400**, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA OFICIAL SOBRE EL COVID-19 DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BALZAR** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

Orellana Zapata Miguel Antonio
C. I.: **0941443400**

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial N° 899 – Dic./2016) Art. 114. – De los titulares de derechos de obras creadas en instituciones de educación superior y centro educativos. – En el caso de las obras creadas en centro educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes, y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que puedan existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso de la obra con fines no académicos.



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN**

ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrada Lcda. Gina Morán Cárdenas MSc., tutora del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por MOREIRA MERA EVER PAÚL con C.I.0942181330 y ORELLANA ZAPATA MIGUEL ANTONIO con C.I.0940196785, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Licenciado en Comunicación Social.

Se informa que el trabajo de titulación: **“COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA OFICIAL SOBRE EL COVID-19 DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BALZAR”**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el 3 % de coincidencia.

URKUND

Document Information

Analyzed document	EVER MOREIRA -MIGUEL ORELLANA.pdf (D97647357)
Submitted	3/8/2021 8:12:00 PM
Submitted by	GINA MORAN
Submitter email	gina.moranc@ug.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	gina.moranc.ug@analysis.orkund.com

Sources included in the report

<https://secure.orkund.com/view/93186078-871369-119323>



Firmado electrónicamente por:

**GINA ARSENIA
MORAN CARDENAS**

Lcda. Gina Morán Cárdenas MSc.
DOCENTE -TUTOR C.I.
0906451794
FECHA: Guayaquil, 08 de marzo de 2021



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN**

ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Guayaquil, 08 de marzo de 2021

Señora

Dra. Alba Barreth González.MSc.

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación “**COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL TRATAMIENTO DE LA OPINIÓN PÚBLICA OFICIAL SOBRE EL COVID 19 DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BALZAR**” de los estudiantes **MOREIRA MERA EVER PAÚL y ORELLANA ZAPATA MIGUEL ANTONIO** indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

GINA ARSENIA MORAN CARDENAS

Lcda. Gina Morán Cárdenas MSc.
DOCENTE-TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN
C.I. 0906451794
FECHA: Guayaquil, 08 de marzo de 2021



FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

ANEXO VIII.- CERTIFICADO DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, 17 de marzo del 2021

SRA. DRA.
ALBA BARRETH GONZALES,
MSC. DIRECTORA DE LA
CARRERA DE
COMUNICACIÓN SOCIAL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. -
De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación **COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA OFICIAL SOBRE EL COVID-19 DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BALZAR** de los estudiantes **EVER PAÚL MOREIRA MERA y MIGUEL ANTONIO ORELLANA ZAPATA.**

Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de 20 palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.

La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 5 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

OSWALDO

Oswaldo Zavala Palacios
Docente Revisor
C.I.0905360996
FECHA. 17 de marzo del 2021

DEDICATORIA

A Dios, nuestro Creador, por darnos salud y vida, y permitir llegar hasta este punto;

A nuestras familias, quienes con su amor nos han apoyado desde siempre;

A todas las personas que nos aportaron con su ayuda y consejos durante este trayecto.

Esto es para ustedes.

Ever y Miguel

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Guayaquil, cuna de nuestros sueños.

A la Facultad de Comunicación Social, por mi preparación académica.

A nuestra tutora por su motivación, apoyo y por transmitir sus sabidurías para la realización del presente trabajo de titulación

A nuestros demás docentes por habernos impartido sus conocimientos.

Al GAD Municipal de Balzar por darnos la apertura para poder desarrollar este proyecto de investigación.

Ever y Miguel

Contenido

ANEXO XI.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN	I
ANEXO XII.- LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS	II
ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	IV
ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	V
ANEXO VIII.- CERTIFICADO DEL DOCENTE-REVISOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	VI
Dedicatoria	VIII
Agradecimiento	IX
Índice de ilustraciones	XIII
Índice de tablas	XIII
Índice de gráficos	XIII
Índice de figura	XIV
Índice de anexos	XIV
Resumen	XV
Abstract	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema	6
1.3 Sistematización	6
Delimitación del problema	6
1.4.1 Delimitación del contenido	6
1.4.2 Delimitación espacial	6
1.4.3 Delimitación temporal	7
1.5 Ubicación del problema.	7
1.6 Objetivos de la investigación	7
1.6.1 Objetivo general	7
1.6.2 Objetivos específicos	7
1.7 Justificación de la investigación	8
1.8 Hipótesis	9

1.9 Variables	9
1.9.1 Definición conceptual de las variables	9
1.9.2 Definición real de las variables	9
1.9.3 Definición operacional de las variables	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes de la investigación	11
2.2 Fundamentación teórica	12
2.2.1 Comunicación	12
2.2.1.1 Comunicación Organizacional	13
2.2.2 Estado de excepción	14
2.2.2.1 Estado	15
2.2.3 Comunicación estratégica	15
2.2.3.1 Plan estratégico de comunicación	16
2.2.4 Información	16
2.2.4.1 Internet	16
2.2.4.2 Redes sociales	17
2.2.5 Pandemia	17
2.2.5.1 COVID-19	17
2.2.5.2 Gripe Española	17
2.2.6 Periodismo de datos	18
2.2.6.1 Acceso a la información pública	19
2.3 Marco contextual	19
2.4 Marco conceptual	20
2.5 Marco legal	21
CAPÍTULO III	27
MARCO METODOLÓGICO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	27
3.1 Diseño de Investigación	27
3.2 Tipo de Investigación	27
3.2.1 Investigación de Campo	27
3.2.2 Investigación documental	28
3.3. Método de investigación	28
3.3.1 Método Analítico	28

3.3.2 Método sintético	28
3.4 Técnicas de investigación	28
3.4.1 Encuesta	28
3.4.2 Cuestionario	28
3.4.3 Investigación tipo Bibliográfica	29
3.4.4 Entrevista	29
3.4.5 Escala de Likert	29
3.5 Población y Muestra	29
3.5.1. Población:	29
3.5.2. Muestra:	29
3.6 Análisis de Resultados de las encuestas	30
3.6.1. Datos sociodemográficos	30
3.6.2 Encuesta	31
Entrevistas	42
3.7 Comprobación de la hipótesis	51
CAPÍTULO IV	52
LA PROPUESTA	52
4.1 Título de la propuesta	52
4.2 Introducción	52
4.3 Objetivos de la propuesta:	52
4.3.1 Objetivo General	52
4.3.2 Objetivos específicos	53
4.4 Planificación estratégica de la propuesta	54
4.5 Presupuesto	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
ANEXO	62
Referencia bibliográfica	76

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Ubicación de Balzar dentro de la provincia del Guayas	7
---	---

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	10
Tabla 2 Rango de edades de los encuestados	30
Tabla 3 Frecuencia con la que se visita la página web del GAD de Balzar	31
Tabla 4 Interés de los ciudadanos de informarse mediante el GAD de Balzar.....	32
Tabla 5 Nivel de confianza sobre las cifras dadas por el GAD Municipal.....	33
Tabla 6 Comunicación local respecto al COVID -19	34
Tabla 7 Utilidad sobre el desarrollo de videos.....	35
Tabla 8 Información respecto a las estadísticas otorgadas por el GAD Municipal	36
Tabla 9 Redes sociales usadas para informarse respecto al COVID -19.....	37
Tabla 10 Necesidad de actualizar las preformas del GAD Municipal	38
Tabla 11 Informes semanales	39
Tabla 12 Importancia para la ciudadanía	40
Tabla 13 Planificación de la propuesto.....	54
Tabla 14 Presupuesto general de la propuesta	57
Tabla 15 Presupuesto general de la propuesta.....	59

Índice de gráficos

Gráfico 1 Rango de edades de los encuestados	31
Gráfico 2 Frecuencia con la que se visita la página web del GAD de Balzar	32
Gráfico 3 Interés de los ciudadanos de informarse mediante el GAD de Balzar	33
Gráfico 4 Nivel de confianza sobre las cifras dadas por el GAD Municipal	34
Gráfico 5 Comunicación local respecto al COVID -19.....	35
Gráfico 6 Utilidad sobre el desarrollo de videos	36
Gráfico 7 Información respecto a las estadísticas otorgadas por el GAD Municipal.....	37
Gráfico 8 Redes sociales usadas para informarse respecto al COVID -19	38
Gráfico 9 Necesidad de actualizar las preformas del GAD Municipal.....	39
Gráfico 10 Informes semanales.....	40
Gráfico 11 Importancia para la ciudadanía.....	41

Índice de figura

Figura 1 Centro de Balzar	19
Figura 2 Elaboración de encuesta a ciudadana del mercado	63
Figura 3 Realización de encuesta a comerciante	63
Figura 4 Anotación de respuestas de la encuesta de la ciudadana.....	64
Figura 5 Entrevista para canal Antel 29, explicando los objetivos de la encuesta.....	64
Figura 6 Elaboración de encuesta en Mercado Municipal de Balzar	65
Figura 7 Preguntando interrogantes a comerciante de la bahía	65
Figura 8 Realización de preguntas a comerciante en Balzar	66
Figura 9 Entrevista a José Burgos, director de Gestión Ambiental del GAD de Balzar.	66
Figura 10 Entrevista a Wilson Ortiz, director de Funeraria Ortiz.....	67
Figura 11 Entrevista a Danny Triviño, periodista balzareño	67

Índice de anexos

Anexo 1 Foto de los encuestados	63
Anexo 2 Formulario de encuesta.....	68
Anexo 3 Formulario de entrevista.....	71
Anexo 4 Solicitud.....	74



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL TRATAMIENTO
DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA OFICIAL SOBRE EL COVID-19
DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BALZAR**

Autores: Ever Moreira – Miguel Orellana

Tutor: Lcda. Gina Morán Cárdenas, MSc.

RESUMEN

En este trabajo de investigación se analizó la comunicación estratégica y el tratamiento de la información pública oficial sobre el COVID-19 que ha realizado el GAD Municipal del cantón Balzar desde el inicio de la pandemia, para demostrar si el Cabildo aplicó o no una estrategia comunicativa que permita la difusión eficaz de datos relacionados al coronavirus para con sus ciudadanos. Para ello, se utilizó los métodos cualitativos y cuantitativos, la ejecución de una investigación bibliográfica, se realizaron entrevistas a profesionales del campo y, finalmente, encuestas a ciudadanos, las mismas que ayudaron a determinar que el Municipio no satisface a gran parte de la población. Por lo tanto, resulta necesario la construcción de un plan estratégico de comunicación que sirva como guía para una correcta transmisión de la información, a través de portales digitales, para así brindarle un espacio de acceso directo a la ciudadanía balzareña.

Palabras Claves: Comunicación estratégica, información pública oficial, plan de comunicación, COVID -19, GAD Municipal del cantón Balzar



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**STRATEGIC COMMUNICATION OF OFICIAL INFORMATION FOR PUBLIC
ABOUT THE TREATMENT OF COVID- 19 IN THE BALZAR MUNICIPALITY**

Authors: Ever Moreira – Miguel Orellana

Scientific advisor: Lcda. Gina Morán Cárdenas, MSc.

ABSTRACT

This research focuses on strategic communication and the treatment of official public information about COVID-19 that Balzar municipality has carried out since the beginning of the pandemic to demonstrate whether or not local council applied a communication strategy which allows the effective dissemination of data related to the coronavirus to its citizens. To do this it was used qualitative and quantitative methods, the execution of a bibliographic research, interviews in the field of professionals and, finally it was carried out citizen surveys which helped to determine that the municipality does not satisfy a mayor part of the population. Therefore, it is necessary to build a strategic communication plan that serves as a guide for the correct transmission of information, through digital portals, in order to provide a space of direct access to the citizens of Balzar.

Keywords: strategic communication, official public information, COVID -19, communication plan, Balzar municipali

INTRODUCCIÓN

A raíz de la pandemia por el coronavirus, uno de los problemas más evidentes que enfrentó Ecuador fue la ausencia de información eficaz por parte de ciertos medios de comunicación. Aquello ocasionó desconcierto y preocupación en la ciudadanía, debido a que esta no sabía qué medio estaba compartiendo una noticia real en el país.

A esto se sumaron las difusiones de noticias falsas y/o descontextualizadas que circulaban en redes sociales –cuya información no es regulada-, lo que significó todo un reto en el campo de la comunicación para las autoridades de las diferentes esferas del Estado, por lo que las entidades debieron actuar inmediatamente para frenar la desinformación que se transmitía masivamente. Sin embargo, debido a la casi nula preparación que se tuvo para la llegada del virus a nuestra sociedad, las estrategias de comunicación en los diferentes Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's) no fueron suficientes para contrarrestar la crisis comunicacional que ocasionó el COVID -19. El Municipio de Balzar no fue la excepción.

De esta forma, el trabajo de titulación se enfoca justamente en presentar una estrategia de comunicación para el GAD Municipal de Balzar que contribuya a obtener una mayor conexión con la ciudadanía, mediante la obtención de mayor credibilidad, mejorando el uso de las cuentas de la institución en redes sociales y actualizando constantemente las cifras que se generan en el cantón.

El proyecto para que tenga sostenimiento está dividido en cuatro capítulos, los mismos que corresponden a:

Capítulo I: En esta parte se presentará la problemática de la investigación, la misma que será compuesta por su planteamiento del problema, en donde se integraría la sistematización y la formulación del problema, que servirán para puntualizar los objetivos que se irán

desarrollando a lo largo de los demás capítulos, justificado en el proceso de análisis, delimitando el estudio y realizando la hipótesis que amerita al trabajo.

Capítulo II: Este capítulo da paso a la parte teórica de la investigación, explicando de dónde parte el estudio, es decir los antecedentes, así como autores que expliquen a profundidad ciertos términos para darle valor argumentativo al proyecto. De esta forma, se aprovecha a determinar conceptualmente ciertas palabras que den realce al estudio. Por su parte, el marco legal detallará las leyes que complementen al trabajo de investigación.

Capítulo III: En este apartado se mostrará qué tipos de metodologías servirán de aporte al trabajo de titulación, en la que los instrumentos y las técnicas sirvan de complemento, sobre todo a través de las encuestas para obtener mayor credibilidad a todo lo anteriormente planteado.

Capítulo IV: La propuesta es la parte crucial de todo el proyecto, ya que se detallará a profundidad lo que se desea realizar – una vez ya obtenido los resultados –. Se definirá todo lo que se va a agregar en un plan de comunicación, definiendo el título y justificando el porqué es necesario realizarla en conjunto con sus objetivos. Además, se requiere de un cronograma de actividades en el que se permita evaluar y tenga viabilidad el presupuesto, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Lo que se reportaba el 31 de diciembre de 2019 como un conglomerado de casos de neumonía en Wuhan, China, se convertiría en una pandemia para el 11 de marzo de 2020, cuando aproximadamente 120 mil personas en el mundo estaban infectadas por el virus SARS-CoV-2, mejor conocido como COVID-19. Desde su propagación por todos los continentes, el coronavirus se convirtió en sinónimo de problemas para todos los gobiernos, pues no encontró sistema de salud alguno capaz de contrarrestar sus efectos, convirtiéndose así en una verdadera amenaza global que cambió por completo la rutina de los habitantes del mundo, obligándolos a confinarse para salvar sus vidas, pues este letal virus no discrimina nacionalidad, razas ni nivel económico.

Ecuador no se libró de la pandemia por el coronavirus. Su primer caso se registró el 29 de febrero de 2020 y diecisiete días después, cuando las cifras oficiales reportaban 111 contagiados, se inició una cuarentena en medio de un estado de excepción, que regulaba la libre movilidad y establecía un toque de queda de 21h00 a 05h00.

Durante los días previos al inicio del confinamiento, la comunicación gubernamental se basó principalmente en transmitir que los casos presentados estaban dentro de lo previsto por las autoridades de Salud, enfocándose en que estos estarían relacionados a la primera persona contagiada. Además, afirmaban que los cercos epidemiológicos y demás acciones fueron claves para una detección temprana.

No obstante, los acontecimientos suscitados semanas después develaron fallas en la estrategia comunicacional, aquello se puede atribuir a que no se transparentaron las cifras oficiales tanto de contagiados como fallecidos, lo que generó desconfianza en la población

ecuatoriana, que optó por otras fuentes como las redes sociales para informarse. Según (Organización Panamericana de la Salud, 2009), “el mayor desafío durante las primeras horas del desastre es garantizar que la información que circula sea clara y que refleje las necesidades prioritarias de la población afectada”

Iniciado el estado de excepción, el 17 de marzo de 2020, el gobierno de Lenín Moreno continuó con su plan de comunicación con el que intentó hacer frente a la pandemia. La estrategia fue informar en cadena nacional -dos emisiones diarias- las cifras actualizadas de personas contagiadas de coronavirus, teniendo como voceros oficiales a diversos miembros del Gobierno Nacional.

Primero se designó al exvicepresidente Otto Sonnenholzner como fuente oficial para transmitir datos respecto al progreso del virus en la población, luego veíamos al viceministro y la exministra de Salud Pública, Ernesto Carrasco y Catalina Andramuño respectivamente, quienes después fueron desplazados para que finalmente esta responsabilidad sea liderada por la exministra de Gobierno, María Paula Romo. Cabe resaltar que conforme avanzaron las semanas mermaron las cadenas en su constancia, algunos fines de semana no se realizaron, y finalmente el 04 de mayo la ministra Romo anunció que se cesarían estos enlaces y solo se realizarían informes paulatinos.

Otra de las estrategias del Ejecutivo para mantener comunicada responsablemente a la ciudadanía fue iniciar campañas de prevención en las redes sociales a través del *hashtag* #QuédateEnCasa. Por otra parte, el Gobierno, a través de la Secretaría de Comunicación (Secom), ejecutó un trabajo conjunto con la red social Facebook y su filial Whatsapp para desde esas plataformas combatir las *fake news* (noticias falsas) que circularon -y continúan difundiéndose- insistentemente, brindando como medida paliativa la opción de derivar a los usuarios desde la sección de noticias a la página oficial del Gobierno

www.coronavirusecuador.com para verificar las cifras oficiales, cuáles son las medidas de prevención, entre otros consejos.

Todas las medidas buscaron mantener a los ciudadanos informados sobre la crisis del COVID -19 y cómo el gobierno la estaba afrontando; sin embargo, los contrastes presentados eran evidentes dentro del discurso que se emitía, tanto así que las cifras llegaron a tener un incremento inusual dentro del margen que era presentado oficialmente, ocurriendo que el 10 de abril se registró un aumento de 2.466 contagiados de un día para otro, cuando el promedio diario era alrededor de 200 personas. Estos cambios abruptos en las estadísticas llegaron al punto en que el número de contagiados llegó a reducirse, como ocurrió el 08 de mayo cuando se pasó a contabilizar de 30.298 infectados a 28.818.

El no contar con un vocero oficial llevó a distintas contradicciones, las cuales también se transmitieron al Comité de Operaciones de Emergencia (COE) nacional y a los provinciales, los cuales distaban en sus alocuciones y las valoraciones de las medidas. En este contexto, también las declaraciones del entonces flamante ministro de Salud, Juan Carlos Zevallos, llegaron a generar confusión, como cuando expresó que se había descubierto que el virus se “mantiene en el aire”, aseveración alejada de la realidad que, después, tuvo que ser aclarada por el viceministro de Salud.

Estas situaciones han expuesto la falta de un plan estratégico de comunicación eficiente que permita alinear el discurso gubernamental en todas las esferas del Estado y que, por ende, evite una percepción negativa de la política comunicacional del Gobierno por parte de los ciudadanos, quienes manifiestan su descontento a través de comentarios en las redes sociales, que al no estar reguladas, no siempre son una fuente fidedigna que aporte a la generación de una comunidad correctamente informada, un acto indispensable para afrontar eficazmente una crisis como la que hoy vivimos.

1.2 Formulación del problema

¿Presenta el GAD Municipal de Balzar una comunicación estratégica para transmitir la información oficial sobre el COVID -19 a sus ciudadanos?

1.3 Sistematización

¿Son transparentes las cifras de contagiados y fallecidos que ha difundido en sus comunicados oficiales el GAD Municipal de Balzar durante el estado de excepción por la crisis del COVID -19?

¿Diseñó el GAD Municipal de Balzar campañas comunicacionales para difundir eficientemente la información pública oficial sobre el COVID -19 en el cantón?

¿Requiere el GAD Municipal de Balzar un plan estratégico de comunicación para que ejecute, a través de su página web, acciones de comunicación que informen adecuadamente sobre el COVID -19 a la población balzarena?

1.1 Delimitación del problema

1.4.1 Delimitación del contenido

Campo: Comunicación Social

Área Académica: Ciencias Sociales

Línea de Investigación: Comunicación Estratégica, Comunicación Organizacional

Sublínea de Investigación: Comunicación gubernamental

Eje Temático: Política de comunicación frente a la pandemia del coronavirus

1.4.2 Delimitación espacial

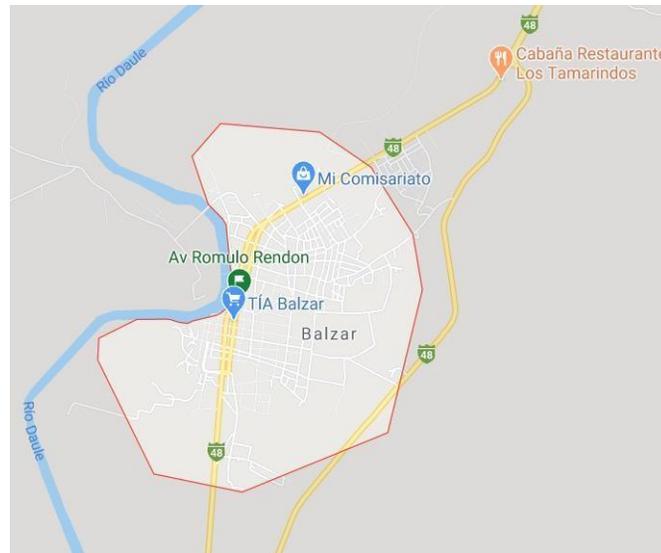
El presente trabajo de investigación será desarrollado en el cantón Balzar, ubicado al norte de la provincia del Guayas.

1.4.3 Delimitación temporal

El proyecto tendrá una duración de seis meses, a partir de la aprobación del mismo por parte del Consejo de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil.

1.5 Ubicación del problema

Ilustración 1 Ubicación de Balzar dentro de la provincia del Guayas



Fuente: Google Maps

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general

Demostrar si el GAD Municipal de Balzar ha aplicado una comunicación estratégica para transmitir la información oficial sobre el COVID -19 a sus ciudadanos.

1.6.2 Objetivos específicos

1. Examinar si en los comunicados oficiales que difundió el GAD Municipal de Balzar se representan las cifras reales de contagiados y fallecidos registrados en el cantón guayasense.

2. Identificar si el GAD Municipal de Balzar diseñó campañas comunicacionales para difundir eficientemente la información pública oficial sobre el COVID -19 en el cantón.

3. Realizar un plan estratégico de comunicación que ejecute, a través de su página web, acciones comunicacionales que informen adecuadamente sobre el COVID -19 a la población balzareña.

1.7 Justificación de la investigación

A partir del anuncio del ingreso del COVID -19 a Ecuador, se encendieron las alarmas de prevención dentro de todo el territorio nacional y el cantón Balzar, ubicado al norte de la provincia del Guayas, no fue la excepción. Ante un panorama incierto, sin imaginar los estragos que este virus provocaría en toda la población ecuatoriana, a las autoridades de todo el Estado -gubernamentales, provinciales, municipales y parroquiales- les correspondió ejecutar acciones que permitan combatir el impacto social que trajo consigo esta pandemia. Una de las armas a utilizar: la comunicación.

Por otra parte, durante esta emergencia nacional, las redes sociales se volvieron un fortín para los ecuatorianos que buscaban despejar sus dudas sobre las cifras que estaba generando el COVID-19. El gobierno estableció una plataforma para dar a conocer las estadísticas nacionales; sin embargo, en la misma no se podía encontrar perennemente cifras específicas sobre los casos suscitados en cantones como Balzar, sino más bien de las principales metrópolis del país. Aquello produjo como efecto la especulación acerca de las cifras en páginas no oficiales que solo generaban caos y alarmismo en los pobladores. He ahí la imperante necesidad de una comunicación oficial que cumpla con su objetivo de transmitir el mensaje que precisa receptor la ciudadanía.

Frente a una crisis como la generada por el coronavirus, (Saliba, 2020) señala que “una comunicación efectiva dentro del sistema de salud es clave para manejar el problema, controlar infecciones y salvar vidas”. Por ello, es menester desarrollar estrategias efectivas de comunicación que sirvan como herramienta para mantener informada verazmente a la ciudadanía y, por consiguiente, propiciar la calma, corresponsabilidad y

sensatez en el accionar de la población, lo cual contribuye a la gestión de los gobiernos para paliar de a poco la emergencia.

1.8 Hipótesis

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Balzar no ha diseñado un plan de comunicación estratégico efectivo para mantener informados sobre las cifras de COVID-19 a su población.

1.9 Variables

1.9.1 Definición conceptual de las variables

“La información pública es la que se halla contenida en cualquier documento, bajo cualquier formato, que se encuentre, se emane o esté en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere la ley, contenido creado u obtenido por ellas, que se encuentre bajo su responsabilidad o que se haya producido con recursos del Estado. (Abad, 2005)

“La comunicación estratégica es la práctica que tiene como objetivo convertir el vínculo de las organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y positiva desde el punto de vista de sus intereses u objetivos”. (Tironi, 2001)

1.9.2 Definición real de las variables

La comunicación estratégica es un método para gestionar todos los elementos que conforman una organización, con la finalidad de hacer prevalecer el prestigio y la institucionalidad de cualquier organismo.

1.9.3 Definición operacional de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable independiente: Comunicación estratégica	Capacidades competitivas.	Relaciones públicas. Recursos humanos. Nivel de desempeño.
	Comunicación interna efectiva.	Ser profesional. Tener ética y valores. Trabajo organizado. Responsabilidad grupal e individual.
	Estrategia comunicativa eficaz	Sentido de pertenencia.
Variable Dependiente: Tratamiento de la información	Herramientas digitales.	Google Analytics. Mailchimp. Typeform. Canva
	Contenido multimedia	Uso de medios gráficos. Uso de medios audiovisuales
	Fuentes de información contextual en salud	Credibilidad. Buscar información en medios oficiales. Filtrar información que necesitan saber los usuarios

Elaborado por: Miguel Orellana y Ever Moreira

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

La definición de estado de excepción tiene ciertas variantes, ya que depende de la visión en la que se base el autor, pues suele ser llamado un estado de emergencia, debido a su relación con situaciones de alarma ante hechos especiales y de mayor rigurosidad estatal. En el libro *Teoría de la constitución* se sostiene:

La tendencia del Estado de derecho a regular lo más a fondo posible el estado de excepción no entraña sino el intento de circunscribir con precisión los casos en que el derecho se suspende a sí mismo. ¿Dónde toma el derecho esa virtud y cómo es posible lógicamente que una norma tenga validez excepto en un caso concreto que ella misma no puede prever de hecho? (Schmitt, 1928)

Tal como lo menciona Schmitt, quien es el responsable de acuñar el término, esta situación se presenta con una total rigurosidad donde se precautelan percepciones específicas, las cuales pueden llegar a ser vistas bajo cuestionamientos; la premisa original de salvaguardar al Estado y lo que compone a este dejaría fisuras que conllevan afectaciones colaterales.

Las medidas que conducen el estado de excepción son consideradas solamente en una circunstancia total de emergencia. Esto se recalca en el libro *“Estado de excepción: homo sacer II”*

El estado de excepción, es decir, la suspensión del orden jurídico que suele considerarse como una medida de carácter provisional y extraordinario, se está convirtiendo hoy, a ojos vistas, en un paradigma normal de gobierno, que determina de manera creciente y en apariencia incontenible la política de los Estados modernos en casi todas sus dimensiones. (Agamben, Estado de excepción: homo sacer II, 2004)

Los estados de excepción marcan un precedente dentro del manejo que un gobierno puede tener; sin embargo, cuando se aplica esta medida de manera reiterativa e innecesaria, tiende a generarse un efecto de normalización, lo que labra el camino para que esta pierda su envergadura en la población. Sin duda alguna, la realidad que el mundo ha vivido desde la llegada del COVID -19 fue por lejos esperada y/o previsible para los gobiernos, quienes no comprendieron la magnitud de los efectos del virus. En el artículo “Reflexiones para un mundo post-coronavirus” se afirma que *“nunca vivimos en estado de cuarentena global, nunca*

pensamos que sería tan veloz la instalación de un Estado de excepción transitorio, un Leviatán sanitario, por la vía de los Estados nacionales". (Svampa, 2020)

Aunque han existido varias pandemias en este y los siglos pasados, el COVID-19 marca un precedente porque llevó a todos los países a tomar medidas tan rápidas -y en tiempos cercanos-, las cuales tenían como base un estado de excepción, cuyo objetivo es emplear la cuarentena como paliativo para hacer frente a este enemigo invisible.

En el libro digital *Pandemia*, Žižek, Slavoj argumenta que en *"la creciente tendencia a usar el estado de excepción como un paradigma normal de gobierno, las medidas impuestas permiten al gobierno limitar seriamente nuestras libertades por decreto ejecutivo"*. (Žižek, 2020)

Es natural que medidas que mermen las libertades sociales por decreto van en contra de manera directa con un derecho universal de cada ciudadano, siendo estas medidas parte de un cuestionamiento. Dentro de un estado de emergencia se lucha por mantener los puntos básicos de un Estado en total equilibrio.

Actualmente, con la pandemia, lo que se prioriza es la salud de los pobladores; no obstante, se estableció bajo un costo: la limitación de libertades. Por ello, no deja de ser cuestionable hasta qué punto un gobierno puede gozar de prohibir ciertas acciones a sus mandantes e impedirles el ejercicio básico de la autonomía.

En el artículo, "La emergencia viral y el mundo de mañana", publicado en el diario El País, señala:

El soberano es quien decide sobre el estado de excepción. Es soberano quien cierra fronteras. Pero eso es una huerana exhibición de soberanía que no sirve de nada. Serviría de mucha más ayuda cooperar intensamente dentro de la Eurozona que cerrar fronteras a lo loco. (Han, 2020)

La propagación del coronavirus por todo el mundo deja como consecuencias algunas interrogantes que apuntan directamente a los gobiernos que buscaron limitar a sus ciudadanos, pero carecieron de cooperación regional, pues se habló más de evitar que salvar. Aquello ha pasado factura a los Estados en donde se evitó a toda costa asumir la problemática global, de la cual prefirieron no ser parte, pues aún no experimentaban la emergencia, más cuando les llegó el turno de aceptar la verdad y hacerse cargo, el virus se había propagada por todos lados, causando muertes y desgracias; ya era tarde

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Comunicación

"Lo que no se comunica, no existe" Umberto Eco, escritor y filósofo italiano.

La comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de

ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado. Generalmente, la intención de quien comunica es cambiar o reforzar el comportamiento de aquel que recibe la comunicación. (Nosnik, 1998)

La comunicación trasciende más allá de la naturaleza con la que cualquier persona expresa sus ideas, dentro de este proceso recaen diferentes elementos que hacen que esta se ejerza de distintas maneras y con mayor o menor capacidad de percepción y emisión por parte de las personas que conforman la sociedad.

La comunicación establece una función fundamental en la empresa, ya que por medio de la misma las organizaciones transmiten con más facilidad y eficacia sus claves estratégicas y fortalecen su capacidad competitiva, también contribuye a la buena imagen ante los clientes internos y externos. (Costa-Sánchez, 2015)

La comunicación es una herramienta social que tiene un valor relevante si se establece con un debido proceso, el cual tiene que gozar de una estrategia para que tenga una verdadera eficacia, la misma que, por ejemplo, es utilizada en distintas entidades públicas o privadas, es por ello que se debe buscar una idea rigurosa para que la comunicación entre los entes sociales sea fructífera. *"El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social."* (Chiavenato, 2006)

Mediante el proceso comunicativo se forja la capacidad de expresar ideas y también nutrirse de ellas, es así que forma parte del proceso social de la experimentación; de esta manera, las personas adquieren conocimiento o refuerzan sus ideas adquiridas previamente. *"La comunicación es la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte"*. (Stanton, 2004) La efectividad depende siempre de la captación o validez en la transmisión de la idea misma, si no se estipula correctamente el canal o el idioma de uso, esta no será comprendida correctamente y no tendrá un verdadero receptor.

2.2.1.1 Comunicación Organizacional

"La comunicación humana es la clave del éxito personal y profesional" Paul J Meyer, escritor.

Tal como recoge el Portal de Relaciones Públicas (Contreras, 2006), Carlos Fernández Collado entiende a la comunicación organizacional como:

Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos. Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de

la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación.

La comunicación organizacional es un campo dentro de la comunicación que abarca el proceso de emisión y recepción de un mensaje dentro de una corporación o institución. Pero va más allá; es multidisciplinaria, holística, y funciona como herramienta para coordinar los objetivos de comunicación y habilitar canales que conlleven a mejorar el clima interno de una empresa, para integrar esfuerzos y fortalecer la imagen de una compañía; asimismo, para influir en las opiniones tanto del público interno como externo. Todo aquello en pro de mejorar la organización.

2.2.2 Estado de excepción

“El estado de excepción constituye: una tierra de nadie entre el derecho público y el hecho político, y entre el orden jurídico y la vida”. (Agamben, Estado de Excepción, homo sacer II, 1, 2005)

El estado de excepción no logra establecer verdaderos parámetros, sino que deja expuesto todos los elementos que conforman un Estado, dentro de este trascienden circunstancias políticas que pueden ser neblinas que eclipsen el verdadero objetivo de esta medida. *“Los Estados cuentan actualmente con mecanismos e instrumentos destinados a regir la vida normal de las instituciones, pero también cuentan con toda una serie de mecanismos, medidas e instrumentos para situaciones anormales, graves e insuperables.”* (Meléndez, 2003)

El estado excepción es una medida que emerge ante una situación radical, pero dentro de estos parámetros anormales, existe una gama amplia que son necesarias de superar bajo los instrumentos que este régimen excepcional otorga.

La frecuencia, continuidad y, en algunos casos, el empleo de los estados de emergencia o excepción como procedimiento normal de gobierno, aplicado casi ininterrumpidamente durante larguísimos años, constituye una característica típica, lamentablemente individualizante, de la realidad política y constitucional latinoamericana. (Zovato, 1990)

El estado de emergencia en Latinoamérica no ocupa un rol totalmente valedero a su función, pues se decreta como una normalidad, un ejemplo de ello es cómo durante los últimos trece años en Ecuador se han decretado más de cien estados de excepción, siendo estos en su mayoría innecesarios y alarmistas, exponiendo el reiterado y mal uso del mismo.

Al estado de excepción se le suele asociar con diversas denominaciones o términos tales como, “estado de sitio”, “plenos poderes”, “poderes de emergencia”, “ley marcial”, entre otros, de los cuales se ha llegado a afirmar cierta sinonimia que le ha restado claridad conceptual. (Pavlovich, 2008)

Al buscar sobre el significado de los conceptos que arroja Pavlovich, se encuentran similitudes o definiciones que suelen ser mezcladas. Aquello es un error garrafal, ya que deja en evidencia que socialmente no se tiene una conceptualización social general para lo que el término realmente se refiere.

2.2.2.1 Estado

“El Estado es una sociedad política autónoma y organizada cuya función es estructurar la convivencia de las personas que integran la sociedad y satisfacer las necesidades afines con la supervivencia y el progreso común, bienestar general o bien común”. (Ramírez, 2011)

No hay una definición que se ajuste a la variedad de lo que es un Estado, pero la definición dada por Ramírez se centra en la idea básica de la sociedad, el desarrollo y bien común, el cual evidencia que por más que los Estados se presenten de manera diferente, siempre velan por el mismo interés colectivo.

2.2.3 Comunicación estratégica

La comunicación estratégica provee de un “paraguas conceptual” que ofrece a las organizaciones la posibilidad de integrar sus esfuerzos comunicacionales, que de otra manera se encontrarían dispersos e inconexos. Esto les permite crear y distribuir toda clase de comunicaciones, que aun siendo diferentes en contenido, forma e incluso propósito, siguen manteniendo una coherencia orientada hacia un total absoluto. (Salvador, 2014)

La comunicación estratégica es el soporte indispensable que cualquier entidad debe tener para poder enfrentar un plan que no presente fisuras dentro de su desarrollo, pues si se maneja una red idónea, la comunicación se presentará de manera fluida. *“La comunicación estratégica implica ante todo un gran esfuerzo por salirnos del corset de los mensajes, para abordar el espesor de la comunicación en tanto fenómeno que está haciéndose y rehaciéndose todo el tiempo.”* (Massoni, 2007)

Salirse de los parámetros sencillos y adquirir compromiso es fundamental para que el proceso estratégico sea diferenciado a una comunicación coloquial a la que se acostumbra cualquier ciudadano; romper esa barrera permite adquirir un estándar generalizado dentro de la estrategia a desarrollar. *“La comunicación estratégica es un conjunto de procesos que se plantean en diferentes ámbitos, sobre todo en el informativo, permitiendo obtener una ventaja competitiva sobre los otros grupos”* (Cambria, 2016)

Este proceso puede ser aplicado en distintas áreas y de manera rigurosa o flexible, dependiendo de la situación a la que se haga frente, pero, sin duda, el solo acto de plantearse

y desarrollarse una comunicación estratégica otorga una capacidad y valor extra, más aún cuando se habla de la responsabilidad que tiene un gobierno de proveer información hacia la sociedad. No olvidar que aquello manifestado por los medios de comunicación es lo que prevalece en la memoria de una sociedad, por ende, son estos quienes definen la imagen y reputación de la organización como tal.

2.2.3.1 Plan estratégico de comunicación

Un plan de comunicación es una hoja de ruta donde se plasma la forma en la que una empresa va a comunicarse con su público y cuándo. En él se establecen de forma clara los objetivos de comunicación que se quieren alcanzar. Además, facilita un orden de las tareas y acciones que se realizarán. (Valentín, 2016)

Un plan estratégico de comunicación -conocido como PECO- es una herramienta que otorga una planificación que permite desarrollar las acciones de comunicación que conlleve a mejorar la imagen corporativa de una organización. En este se desarrollan estrategias que permitan cumplir los objetivos trazados desde un inicio, previendo algún factor negativo que impida el cumplimiento de mis metas.

2.2.4 Información

Es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones (Idalberto, 2006)

Cualquier tipo de información está compuesta por datos que se presentan de manera organizada, el contar con esto es parte del respaldo que se tiene al realizar un proyecto, permite que se dé una debida sustentación, además de ser un respaldo, otorga una mayor credibilidad al trabajo que se realice.

2.2.4.1 Internet

“El internet originalmente fue concebida para la comunicación entre científicos, lo cual hoy por hoy es en sí un efecto secundario. Hoy nos encontramos con que Internet es una masa gigantesca y demasiado dinámica como para imaginar que satisfaga alguna necesidad en especial”. (Dreyfus, 2003)

La realidad actual de lo que es el internet dista mucho de lo que fue su origen, referirse al internet como un mundo de limitaciones es ser muy egoísta para todo lo que se puede encontrar en las plataformas web. El internet es una plataforma universal de tan fácil acceso, que cubre todas las necesidades de las personas y se ha vuelto un campo para las personas.

2.2.4.2 Redes sociales

“Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos” (Celaya, 2008)

Desde el apogeo de las redes sociales, las personas se han acostumbrado a ellas, volviéndolas parte de su diario vivir, el uso de las redes implica en buena medida exponerse ante los demás, muchas veces, en exceso y sin tener el más mínimo reparo de a quien les llega nuestra información.

2.2.5 Pandemia

Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales (Organización Mundial de la Salud, 2010)

Las pandemias suelen tener un surgimiento muy similar en sí, ya son parte de la historia de la humanidad; sin embargo, actualmente no llegan a representar la gravedad que antes tenían, el avance de la ciencia permite que este tipo de virus puedan ser controladas y mejor tratadas por la humanidad.

2.2.5.1 COVID-19

“El COVID-19 es una nueva forma de la enfermedad del Coronavirus la cual se debe al nuevo virus SARS-CoV2 que causa una infección aguda con síntomas respiratorios” (American Thoracic Society, 2020)

2.2.5.2 Gripe Española

La pandemia de la influenza H1N1 1918, muchas veces llamada "Influenza española", se cobró la vida 50 millones de personas en todo el mundo, que incluye alrededor de 675 000 personas en los Estados Unidos. 1, 2, 3, 4 Una característica atípica de este virus fue la alta tasa de muertes que causó entre los adultos sanos de 15 a 34 años de edad. (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, 2019)

Varias son las pandemias que han afectado a la humanidad, sin embargo, por las características, tipo de contagio y realidad social, la gripe española resulta compartir características con el COVID-19. Su devastación fue enorme por la situación postguerra, la economía de los países estaba en crisis y el desarrollo científico era insignificante.

2.2.6 Periodismo de datos

El periodismo de datos es una modalidad de producción digital de noticias que utiliza grandes bases de datos para elaborar piezas de contenido enfocadas en la correlación de información y que, además, utiliza recursos gráficos e interactivos para hacer más agradable la experiencia de visualización del usuario consumidor de noticias. (Mañra, 2019)

Aunque los datos siempre han estado inmersos como materia prima dentro del periodismo, gracias a las bondades de la tecnología se ha forjado una nueva rama o enfoque dentro de la profesión que aplica una simbiosis entre las bases tradicionales del periodismo - noticias, investigación, entrevistas, reportajes, etc.- y las herramientas que ofrecen las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) -infografías, gráficos estadísticos, etc.- que permite obtener y emparejar vastos volúmenes de datos y publicarlos de manera dinámica y comprensible para el lector o espectador.

El periodismo de datos ha revolucionado la forma de encontrar y contar las historias. En esta nueva forma informativa, que deriva del periodismo de precisión, el periodista bucea en los datos y, con la ayuda de diferentes programas informáticos, consigue exprimirlos y analizarlos hasta poder encontrar en ellos hechos noticiosos que interesen a la sociedad. (Vivar, 2012)

El periodismo de datos desarrolla la labor periodística desde un enfoque más actual, a través de los recursos que permite el Internet, red donde abundan los datos. Esta especialización de la profesión requiere que el periodista ejerza meticulosamente su capacidad de investigación, análisis e interpretación, mientras plasma sus avances en programas informáticos que le facilitan la exploración, organización y comprensión de los datos hasta llegar a descifrar los contenidos precisos que aportan o revelan nueva información de utilidad para la publicación de una historia/caso de interés. *“Periodismo en Base de Datos es proporcionar opciones de verificación, documentación y enriquecimiento de las producciones periodísticas para un periodismo más creíble, mejor fundamentado y de mayor calidad al servicio del ciudadano”.* (Juan Linares, 2016)

El periodista requiere una base de datos amplia que le permita extraer, analizar, contrastar y divulgar una gran cantidad de información para enriquecer su investigación y esta obtenga mayor calidad y credibilidad, y permita a la audiencia valorar un periodismo responsable.

2.2.6.1 Acceso a la información pública

“El acceso a la información pública es una de las dimensiones que indican el nivel de transparencia u opacidad en la gestión pública, junto con la rendición de cuentas y la participación ciudadana”. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2013)

Las diferentes entidades estatales, sin diferenciar su nivel administrativo o geográfico, están sujetas al escrutinio público y tienen como obligación difundir toda información que se suscite con respecto a las actividades y gastos públicos que realizan, de forma veraz y oportuna, para que así la ciudadanía conozca si sus recursos son correctamente administrados.

En su gran mayoría, aquello no sucede, y los periodistas -quienes se convierten en un puente que acerca el ejercicio del poder con la población- tienen la ardua labor de solicitar el acceso a dicha información de interés público. Si hay trabas, generalmente despierta en el profesional de la comunicación una hipótesis de una mala administración que desea ocultar y/o restringir datos que conducen a algún suceso ilegal.

2.3 Marco contextual

Figura 1 Centro de Balzar



Fuente: Google fotos

La investigación se desarrollará en Balzar, cantón ubicado al norte de la provincia del Guayas. Su población es de 53,937 habitantes, lo cual representa el 1.5% respecto a la provincia.

La base que genera el estudio en el cantón Balzar es la importancia de una comunicación estratégica por parte del GAD Municipal de Balzar a sus habitantes con respecto a la pandemia del COVID-19.

En la provincia del Guayas se han detectado 20,337 casos de personas contagiadas y 1,713 personas fallecidas por COVID-19. En Balzar, hasta el 17 de septiembre se registraba 253 contagiados de COVID -19 y 34 fallecidos, según la Vigilancia Epidemiológica Distrito 09D13 Balzar-Colimes-Palestina confirmados.

2.4 Marco conceptual

Comunicación: Proceso que permite el intercambio de información entre dos o más participantes. Esta acción se puede lograr mediante diferentes sistemas.

Comunicación gubernamental: Es la práctica comunicativa que determina la agenda de instituciones para el debido manejo de la gestión y administración pública.

Cercos epidemiológicos: Es una acción de control sanitaria en el cual se regulan los lugares y las personas que han sido infectados por un virus.

Pandemia: Es la propagación de manera rápida de una nueva enfermedad que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región

Fake News: Es la propagación de noticias falsas que generan una cadena de desinformación, usualmente este tipo de contenido se difunde mediante las redes sociales.

Plan estratégico: Es una herramienta de actuación que recoge todas las necesidades que una entidad tiene como objetivos por alcanzar. En este instrumento se señalan las acciones precisas para lograr los planteamientos previstos.

Comunicación efectiva: Es un tipo de comunicación en la que el emisor y el receptor logran codificar el mensaje de manera entendible y precisa sin generar ninguna interpretación errada.

Estado de excepción: Es una medida extrema que funciona como una garantía para la defensa del Estado ante una crisis o situaciones especiales, en este periodo se suspende de manera o temporal ciertos derechos.

Redes sociales: Son comunidades que tienen su base en internet, se conforman por usuarios u organizaciones que se entrelazan en una plataforma por tener algo en común.

Internet: Es una red informática descentralizada de alcance global interconectada que se basa en un sistema de información cuyo objetivo es el intercambio libre de información.

Información pública: Es toda aquella información que puede ser solicitada y verificada por cualquier sujeto, es decir, que no tiene ningún tipo de restricción y que puede ser revisada sin ningún tipo de permiso.

Estado: Es una forma de organización sociopolítica que está conformada por diferentes elementos como lo son el poder administrativo y soberano. Con esto se busca administrar una vida social y se suele conformar por instituciones.

2.5 Marco legal

El estudio está encaminado en el tratamiento de la información pública sobre el COVID -19. A continuación, se puntualizan las bases legales que se establecen en esta investigación.

2.5.1 Decretos Ejecutivos expedidos por el Gobierno de Ecuador en torno al estado de excepción por la pandemia del COVID -19.

-Decreto Ejecutivo N° 1017, expedido el 16 de marzo de 2020, en Quito:

Artículo 1.- DECLÁRESE el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, que representan un alto riesgo de contagio para toda la ciudadanía para toda la ciudadanía y generan afectación a los derechos a la salud y convivencia pacífica del Estado, a fin de controlar la situación de emergencia sanitaria para garantizar los derechos de las personas ante la inminente presencia del virus COVID-19 en Ecuador.

-Decreto Ejecutivo N° 1052, expedido el 15 de mayo de 2020, en Quito:

Artículo 1.- RENOVAR el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y número de fallecidos a causa de la COVID-19 en Ecuador, que siguen representando un alto riesgo de contagio para todo la

ciudadanía y generan afectación a los derechos a la salud y convivencia pacífica del Estado, a fin de poder desplegar las medidas de distanciamiento social necesarias para controlar la situación de emergencia sanitaria y replegar las medidas de aislamiento social, garantizando los derechos de las personas ante la inminente presencia del virus COVID-19 en Ecuador.

-Decreto Ejecutivo N° 1074, expedido el 15 de junio de 2020, en Quito:

Artículo 1.- DECLÁRESE el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por la presencia de la COVID-19 en Ecuador y por la emergencia económica sobreviviente a la emergencia sanitaria que atraviesa el Estado ecuatoriano, a fin de poder, por un lado, continuar con el control de la enfermedad a través de medidas excepcionales necesarias para mitigar su contagio masivo; y por otro lado, establecer mecanismos emergentes que permitan enfrentar la recesión económica así como la crisis fiscal, y generar las bases para iniciar un proceso de recuperación económica para el Estado ecuatoriano.

-Decreto Ejecutivo N° 1126, expedido el 14 agosto de 2020, en Guayaquil:

Artículo 1.- RENOVAR el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por la presencia de la COVID-19 en el Ecuador, a fin de poder continuar con el control de la enfermedad a través de medidas excepcionales necesarias para mitigar su contagio masivo el Estado ecuatoriano.

Ordenanzas Municipales del GAD Municipal del cantón Balzar

-Ordenanza N° 007-2020 expedido en Balzar, el 15 de mayo de 2020:

Ordenanza que promueve buenas prácticas de seguridad sanitaria e impulsa la reactivación de la economía balzareña, potenciando el trabajo responsable, en el cambio de aislamiento al distanciamiento social, en la etapa de la "nueva normalidad" como alternativa para enfrentar el COVID -19, del cantón Balzar.

Artículo 1.- Objeto. - La presente ordenanza tiene por objeto estandarizar las disposiciones administrativas y de seguridad sanitaria e impulsar la reactivación de la economía familiar, potenciando el trabajo responsable, en el cambio de distanciamiento social, en la etapa de la "nueva normalidad" como alternativa para enfrentar el coronavirus del COVID 19, dentro de la jurisdicción del Cantón Balzar.

-Ordenanza N° 008-2020 expedido en Balzar, el 15 de mayo de 2020:

Ordenanza de adecuación del plan de desarrollo y ordenamiento territorial en el marco de la emergencia de la pandemia COVID -19.

Artículo 1.- Objeto. – La presente ordenanza tiene por objeto dar los lineamientos generales y específicos para reordenar el territorio en el suelo urbano (parroquias urbanas y rurales) y en sus diferentes categorías de ordenamiento territorial urbanas, rurales, acorde a la situación de emergencia general en el país y realidades territoriales conforme a los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial vigente, por lo que se incorpora en el diagnóstico, en la propuesta y en el modelo de gestión las variables de la emergencia, los riesgos y las vulnerabilidades a los que está expuesta la población, instituciones, y sistemas de soporte en el territorio.

Regular el uso del suelo, como un conjunto y tipo de actividades que son afectadas por la emergencia mundial y nacional para lo cual se tomará como referencia la Clasificación Nacional de Actividades Económicas.

Regular la ocupación del suelo (forma, derecho superficie, frecuencia de uso, tiempo horas/día permanencia/año, capacidad habitacional, número de habitantes/ área, densidad edificada e índice de edificabilidad, número y tipo de personas, condiciones socio económicas, culturales, discapacidad, género, generacional, interculturalidad, movilidad).

Definir el tratamiento a darse en las mismas, estableciendo de manera privativa, el uso, ocupación, habilitación, transformación, edificación y control, en el suelo urbano y suelo rural de expansión urbana; coherente con las actividades que se desarrollan en él; considerando para el efecto las características especiales del territorio con especial atención a las áreas protegidas y de conservación de ecosistemas naturales, ambientales, patrimonios culturales, bienes y servicios.

Constitución de la República del Ecuador (2008)

-La Constitución de la República del Ecuador establece en el Título IV, Capítulo Tercero, Sección cuarta, referido a Estados de excepción, los siguientes artículos:

Art. 164.- La Presidenta o presidente de la República podrá decretar el estado de excepción en todo el territorio nacional o en parte de él en caso de agresión, conflicto armado internacional o interno, grave conmoción interna, calamidad pública o desastre natural. La declaración del estado de excepción no interrumpirá las actividades de las funciones del Estado.

El estado de excepción observará los principios de necesidad, proporcionalidad, legalidad, temporalidad, territorialidad y razonabilidad. El decreto que establezca el estado de excepción contendrá la determinación de la causal y su motivación, el 58 ámbito territorial de aplicación, el periodo de duración, las medidas que deberán aplicarse, los derechos que podrán suspenderse o limitarse y las notificaciones que correspondan de acuerdo a la Constitución y a los tratados internacionales.

Art. 165.- Durante el estado de excepción la presidenta o presidente de la República únicamente podrá suspender o limitar el ejercicio del derecho a la inviolabilidad de domicilio, inviolabilidad de correspondencia, libertad de tránsito, libertad de asociación y reunión, y libertad de información, en los términos que señala la Constitución.

Declarado el estado de excepción, la presidenta o presidente de la República podrá:

1. Decretar la recaudación anticipada de tributos.
2. Utilizar los fondos públicos destinados a otros fines, excepto los correspondientes a salud y educación.
3. Trasladar la sede del gobierno a cualquier lugar del territorio nacional.
4. Disponer censura previa en la información de los medios de comunicación social con estricta relación a los motivos del estado de excepción y a la seguridad del Estado.
5. Establecer como zona de seguridad todo o parte del territorio nacional.
6. Disponer el empleo de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional y llamar a servicio activo a toda la reserva o a una parte de ella, así como al personal de otras instituciones.
7. Disponer el cierre o la habilitación de puertos, aeropuertos y pasos fronterizos.
8. Disponer la movilización y las requisiciones que sean necesarias, y decretar la desmovilización nacional, cuando se restablezca la normalidad.

-La Constitución de la República del Ecuador establece en el Título II, Capítulo Segundo, Sección tercera, referido a Comunicación e información, los siguientes artículos:

Artículo 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 18.-Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

-La Constitución de la República del Ecuador establece en el Título VII, Capítulo Primero, Sección séptima, referido a Comunicación social, el siguiente artículo:

Art. 384.- El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana.

El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana.

Ley Orgánica de Comunicación (2013)

En la Ley Orgánica de Comunicación, sección II Derechos de igualdad e interculturalidad, remarca:

Artículo 12.- Principio de democratización de la comunicación e información.- Las actuaciones y decisiones de los funcionarios y autoridades públicas con competencias en materia de derechos a la comunicación, propenderán permanente y progresivamente a crear las condiciones materiales, jurídicas y políticas para alcanzar y profundizar la comunicación democrática, mediante el ejercicio de los derechos de comunicación y libertad de expresión, el acceso equitativo a la propiedad de los medios de comunicación, creación de medios de comunicación, generación de espacios de participación y al acceso a las frecuencias del espectro radioeléctrico asignadas para los medios de radio y televisión abierta y por suscripción.

Artículo 13.- Principio de participación. - Las autoridades y funcionarios públicos, así como los medios públicos, privados y comunitarios, facilitarán la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los procesos de la comunicación.

Artículo 35.- Derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación. - Todas las personas tienen derecho a acceder, capacitarse y usar las tecnologías de información y comunicación para potenciar el disfrute de sus derechos y oportunidades de desarrollo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se especifican los tipos de metodologías que se ejecutaron para el desarrollo de la investigación, esto permite clasificar cada uno de los métodos según su relevancia dentro del estudio.

3.1 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación del trabajo “Comunicación estratégica para el tratamiento de la información pública oficial sobre el COVID -19 del GAD Municipal del cantón Balzar” se ejecuta de manera no experimental transaccional, se basa fundamentalmente en la observación de los fenómenos que ocurren dentro del campo de estudio y cómo estos fluctúan en su contexto, los cuales posteriormente se analizan sin manipular ninguna variable. Es importante mencionar que dentro del desarrollo también se usó un diseño exploratorio, ya que se identificó y analizó el plan de comunicación que posee dicho Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utiliza en la presente investigación se detalla a continuación:

3.2.1 Investigación de Campo

Se realiza un proceso sistemático de recolección, análisis y exposición de datos fundamentados en la recopilación de información que está disponible por parte de los entes gubernamentales. La finalidad es administrar de manera conjunta con las autoridades pertinentes para evitar alguna alteración en la información.

3.2.2 Investigación documental

Esta investigación nos permite recopilar la mayor cantidad de documentos y textos varios de diferentes fuentes para establecer el marco pertinente de trabajo respecto a la investigación. Aquello definió con mayor claridad cuál es la planificación que se ha ejecutado en el cantón Balzar.

3.3. Método de investigación

3.3.1 Método Analítico

Este método de investigación permite desglosar todos los elementos concernientes a la investigación para definir las falencias dentro del manejo de las mismas y así determinar posibles mejoras. Mediante el planteamiento analítico se puede llegar a conclusiones aplicables dentro del plan de comunicación.

3.3.2 Método sintético

El método sintético permite encasillar los datos disponibles para sintetizarlos dentro del plan comunicativo con el que cuenta el cantón Balzar; es así que se pudo reconstruir gran parte de la información y, de esta forma, lograr una propuesta que conlleve a una mejor administración con una inminente rectificación de errores.

3.4 Técnicas de investigación

En este proyecto se realizan técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa que se ajustaron a las necesidades que demanda nuestro estudio para lograr así los objetivos planteados en el mismo.

Las técnicas cuantitativas aplicadas en este estudio son las siguientes:

3.4.1 Encuesta

Es una herramienta que permite obtener mayor información de diferentes personas, las opiniones y actitudes de diferentes ciudadanos pueden ser detalladas y especificadas dentro de la misma. Se desarrolla esta técnica para obtener datos que aporten y encaminen los lineamientos que fueron previamente establecidos.

3.4.2 Cuestionario

Es una herramienta que consiste en la elaboración de preguntas e indicaciones que cumplen el propósito de obtener información de diferentes fuentes, mediante esto se puede realizar un análisis estadístico. Se selecciona esta técnica para perfeccionar los datos adicionales en la investigación.

En esta investigación también se utilizan técnicas cualitativas, detalladas a continuación:

3.4.3 Investigación tipo Bibliográfica

Esta técnica consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura de diferentes fuentes, es muy útil porque permite la revisión de contenido bibliográfico, el uso de fuentes confiables es indispensable para el desarrollo del mismo. Recurrimos a esta técnica porque permite respaldar las teorías con los conocimientos establecidos sobre el tema por parte de otros autores.

3.4.4 Entrevista

Mediante esta técnica se obtiene información más detallada por parte de los autores principales que intervienen en el campo de estudio. Mediante este diálogo podemos conseguir la información necesaria para exponer nuestro contexto y desarrollarlo, esta técnica se sustenta en la calidad de las preguntas que se realice y en cómo se ejecute.

3.4.5 Escala de Likert

Se opta por este sistema de encuesta para analizar y comprender la aceptación que tiene la población de Balzar respecto al manejo de información por parte del GAD Municipal. Esta escala tiene gran utilidad para se maneja en porcentaje de acuerdo y desacuerdo en cada una de las declaraciones presentadas, es un formato sencillo de elaborar y que permite un desarrollo efectivo respecto a los porcentajes.

3.5 Población y Muestra

A continuación, se especifica la población y la muestra de la investigación. La población es el conjunto total de personas que comparten características comunes; aquello concede la obtención de una muestra que determine las vertientes fundamentales para el desarrollo del estudio.

3.5.1. Población:

El trabajo de investigación se realizará en el cantón Balzar, perteneciente a la provincia del Guayas, cuya población se estima en 70 mil habitantes, según información proporcionada por el departamento Avalúo y Catastro.

3.5.2. Muestra:

Para emplear las técnicas, se abordará en base a un estudio muestral no probabilístico-por cuotas, en razón de que se determina a partir de conceptos teóricos en una serie de filtros para seleccionar desde la población hasta la muestra.

Los encuestados deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano balzareña o vivir en el cantón.
- b) Estar radicado en Balzar desde, por lo menos, el inicio de la pandemia por coronavirus.
- c) Reconocer las informaciones - o ausencia de las mismas- que han brindado las autoridades correspondientes con respecto al desarrollo del covid-19 en Balzar.
- d) Tener acceso a redes sociales y/o sintonizar medios de comunicación (radio, televisión).

Con estas consideraciones, el criterio muestral final es de 366 personas, de las cuales se extraerán los resultados del instrumento de investigación aplicado, lo que determinará el tratamiento de la información pública oficial sobre el COVID -19 en Balzar.

3.6 Análisis de Resultados de las encuestas

3.6.1. Datos sociodemográficos

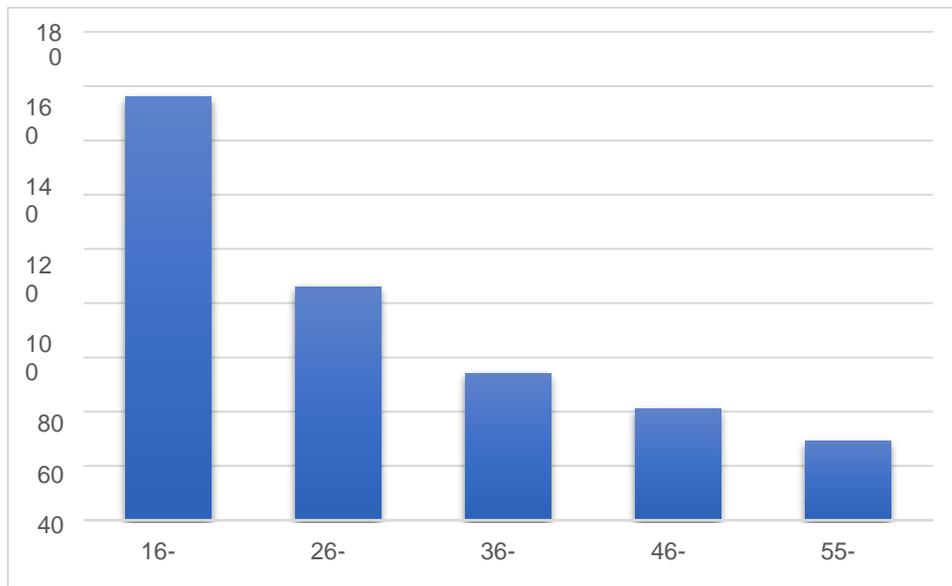
Tabla 2: Rango de edades de los encuestados

RANGO DE EDADES DE LOS ENCUESTADOS	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
18-25	156	43%
26-35	86	23%
36-45	54	15%
46-55	41	11%
55-65	29	8%
TOTAL	366	100%

Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Gráfico 1 Rango de edades de los encuestados



Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

Del total de los encuestados, un 43% corresponde al rango de edad de 18-25 años, un 23% de 26-35, un 15% de 36-45, un 11% de 46-55 años, y un 8% de 55-65.

3.6.2 Encuesta

Pregunta 1.- ¿Con qué frecuencia visita usted la página web del GAD Municipal de Balzar?

Tabla 3: Frecuencia con la que se visita la página web del GAD de Balzar

Alternativa	Número de personas	Porcentaje
Siempre	24	7%
A veces	175	48%
Casi nunca	103	28%
Nunca	64	17%
Total	366	100%

Gráfico 2 Frecuencia con la que se visita la página web del GAD de Balzar

Fuente: Encuestas en el cantón Balzar



Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

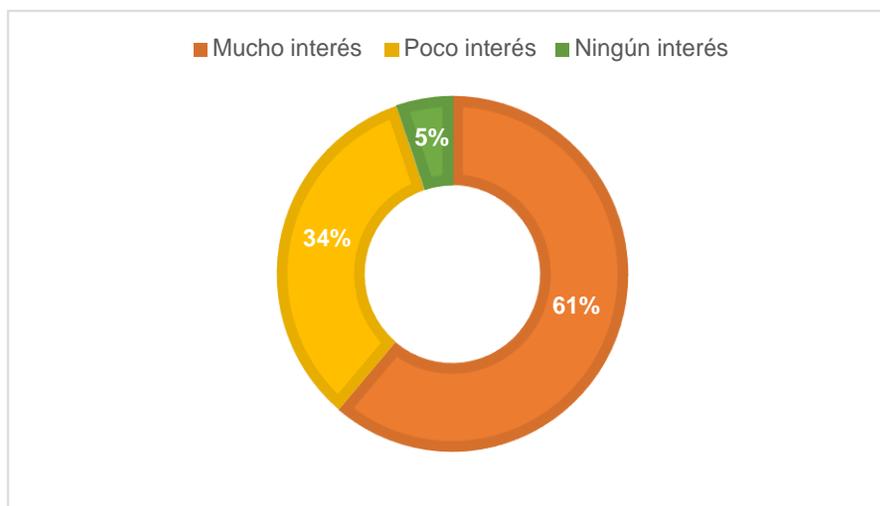
Un 7% de los encuestados afirmó que visita siempre la página del GAD de Balzar, el 48% indicó que lo hace a veces, mientras que el 28 % mencionó que casi nunca accede al sitio web y, finalmente, un 17% señaló que nunca la visita.

Pregunta 2.- ¿Qué tanto interés tiene usted de informarse sobre las cifras relacionadas al COVID-19 mediante las plataformas del GAD Municipal de Balzar?

Tabla 4: Interés de los ciudadanos de informarse mediante el GAD de Balzar

Alternativa	Número de personas	Porcentaje
Mucho interés	224	61%
Poco interés	123	34%
Ningún interés	19	5%
Total	366	100%

Gráfico 3 Interés de los ciudadanos de informarse mediante el GAD de Balzar



Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

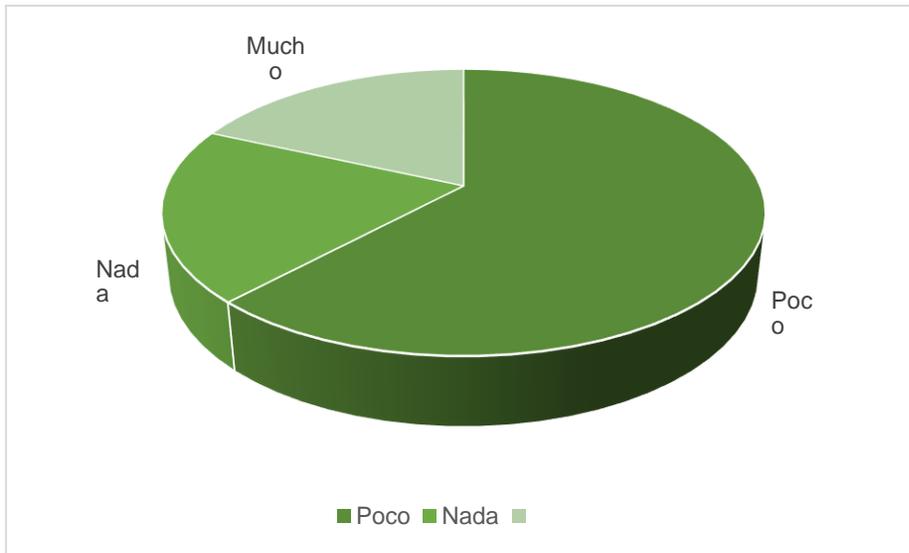
Tras las encuestas, los resultados arrojaron que el 61% de los ciudadanos tiene mucho interés de informarse sobre las cifras relacionadas al COVID-19, mientras que un 34% tiene poco interés y un 5% no tiene ningún interés.

Pregunta 3.- ¿Confía usted en la información que otorga el GAD Municipal sobre las cifras del COVID-19?

Tabla 5: Nivel de confianza sobre las cifras dadas por el GAD Municipal

Alternativa	Número de personas	Porcentaje
Poco	227	62%
Nada	72	20%
Mucho	67	18%
Total	366	100%

Gráfico 4 Nivel de confianza sobre las cifras dadas por el GAD Municipal



Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

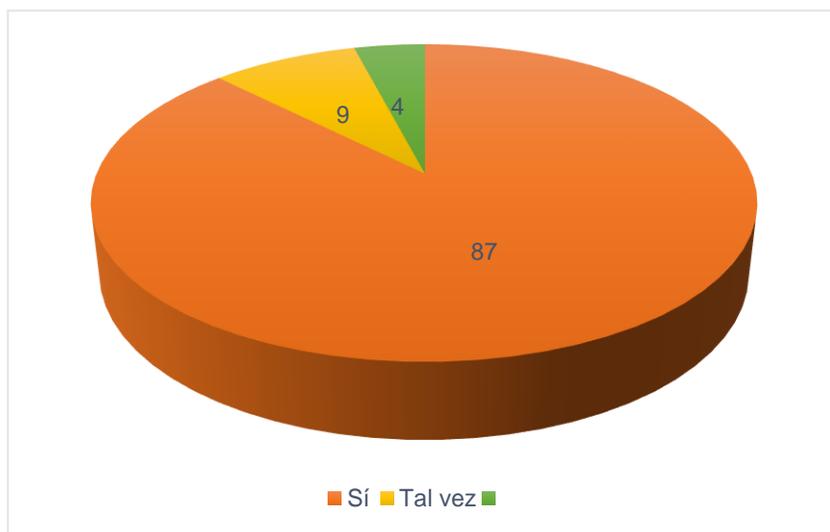
Teniendo como base las encuestas, se determinó que el 62% de los ciudadanos confía poco en las cifras que otorga el GAD Municipal de Balzar, mientras que un 20% no confía nada y solo un 18% de los encuestados confía mucho.

Pregunta 4.- ¿Cree usted que falta mayor comunicación local sobre la situación real del COVID -19 en Balzar?

Tabla 6: Comunicación local respecto al COVID -19

Alternativa	Número de personas	Porcentaje
Sí	320	87%
Tal vez	31	9%
No	15	4%
Total	366	100%

Gráfico 5 Comunicación local respecto al COVID -19



Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

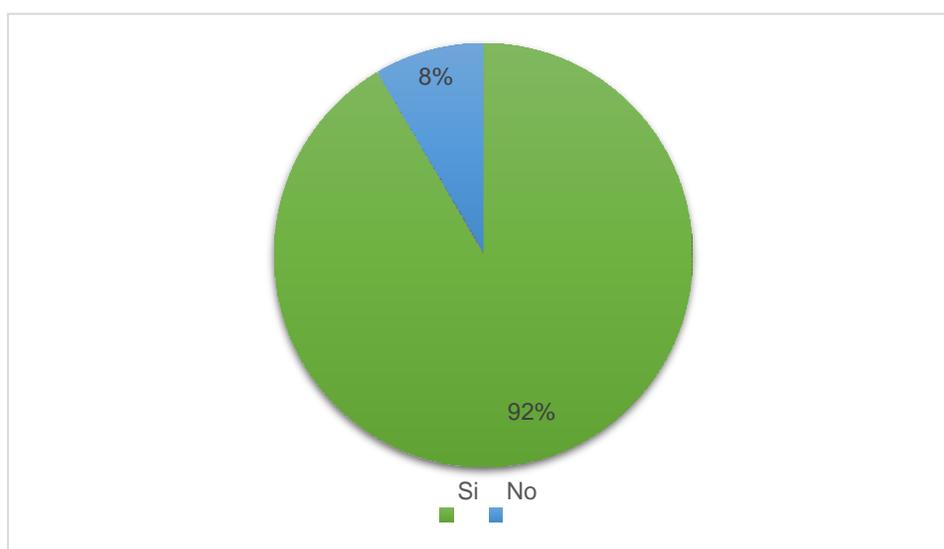
Respecto a esta pregunta, el 87% de los ciudadanos analiza que sí falta comunicación sobre la situación real respecto a lo que ocurre en el cantón, un 9% cree que tal vez y un 4% considera que no falta comunicación.

Pregunta 5.- ¿Considera usted que sería útil para la ciudadanía balzarena que el Cabildo desarrolle videos que invite a recordar el peligro que representa el COVID -19 en nuestra salud?

Tabla 7 Utilidad sobre el desarrollo de videos

Alternativa	Número de personas	Porcentaje
Sí	335	92%
No	31	8%
Total	366	100%

Gráfico 6 Utilidad sobre el desarrollo de videos



Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

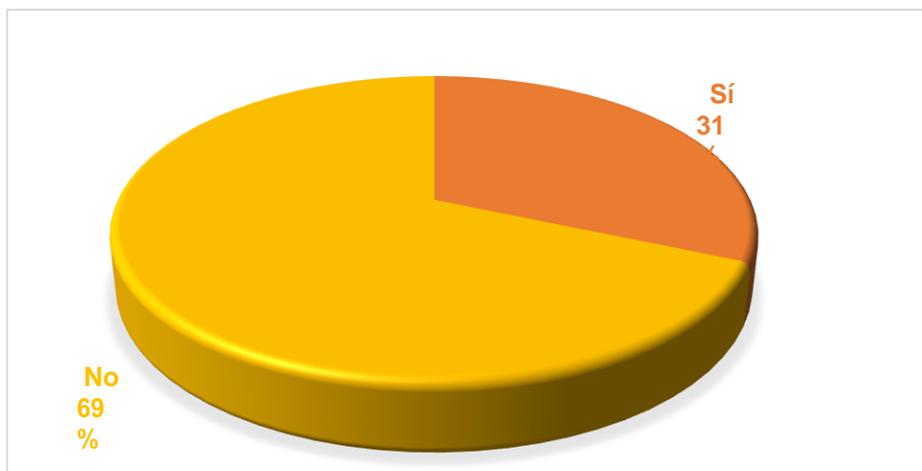
En esta interrogante se puede definir que el 92% de los encuestados considera que sí sería útil la realización de videos que inviten a los balzareños a mantener más precauciones contra el coronavirus, mientras que un 8% considera que no.

Pregunta 6.- ¿Ha logrado usted informarse a través del GAD Municipal sobre las estadísticas de contagios y fallecidos por coronavirus en Balzar?

Tabla 8 Información respecto a las estadísticas otorgadas por el GAD Municipal

Alternativa	Número de personas	Porcentaje
Sí	115	31%
No	251	69%
Total	366	100%

Gráfico 7 Información respecto a las estadísticas otorgadas por el GAD Municipal



Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

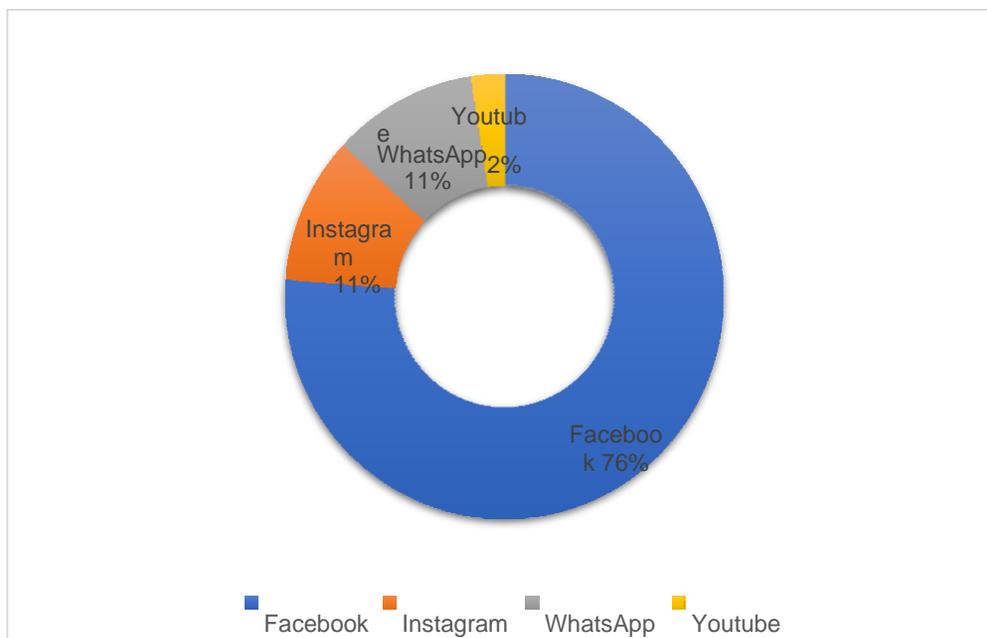
Según los resultados obtenidos, el 69% de los ciudadanos no se ha logrado informar mediante el GAD Municipal sobre las estadísticas de contagios y fallecidos; por su parte, un 31% expresó que sí.

Pregunta 7.- ¿Qué redes sociales usa para informarse sobre la situación generada por el COVID – 19 en Balzar?

Tabla 9 Redes sociales usadas para informarse respecto al COVID -19

Alternativa	Número de personas	Porcentaje
Facebook	279	76%
Instagram	39	11%
WhatsApp	39	11%
YouTube	9	2%
Total	366	100%

Gráfico 8 Redes sociales usadas para informarse respecto al COVID -19



Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

Con un 76%, los encuestados mencionaron que usan la red social Facebook. Mientras tanto, solo un 11% usa Instagram, otro 11% usa WhatsApp y, finalmente, un 2% YouTube.

Pregunta 8.- ¿Cree usted necesario que el GAD Municipal deba actualizar sus plataformas constantemente?

Tabla 10: Necesidad de actualizar las preformas del GAD Municipal

Alternativa	Número de personas	Porcentaje
Sí	335	91%
Tal vez	21	6%
No	10	3%
Total	366	100%

Gráfico 9 Necesidad de actualizar las preformas del GAD Municipal



Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

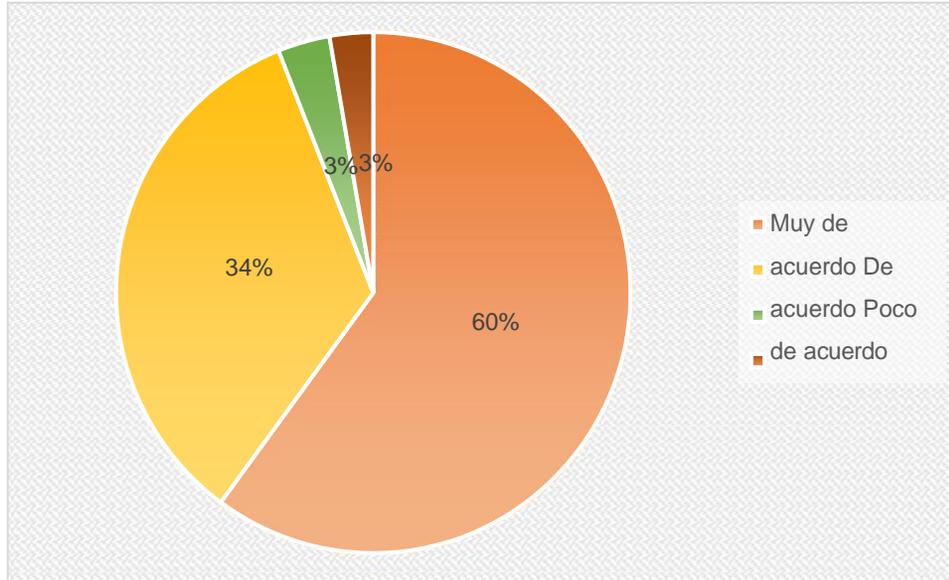
El 91% de los encuestados concuerdan que sí es necesario, un 6% considera que tal vez lo sea; por último, un 3% de los ciudadanos afirma que no es necesario actualizar las plataformas del GAD Municipal de Balzar.

Pregunta 9.- ¿Estaría de acuerdo con que el GAD Municipal realice informes semanales sobre el COVID - 19 que se difundan en todas sus plataformas?

Tabla 11: Informes semanales

Alternativa	Número de personas	Porcentaje
Muy de acuerdo	220	60%
De acuerdo	124	34%
Poco de acuerdo	12	3%
Nada de acuerdo	10	3%
Total	366	100%

Gráfico 10 Informes semanales



Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

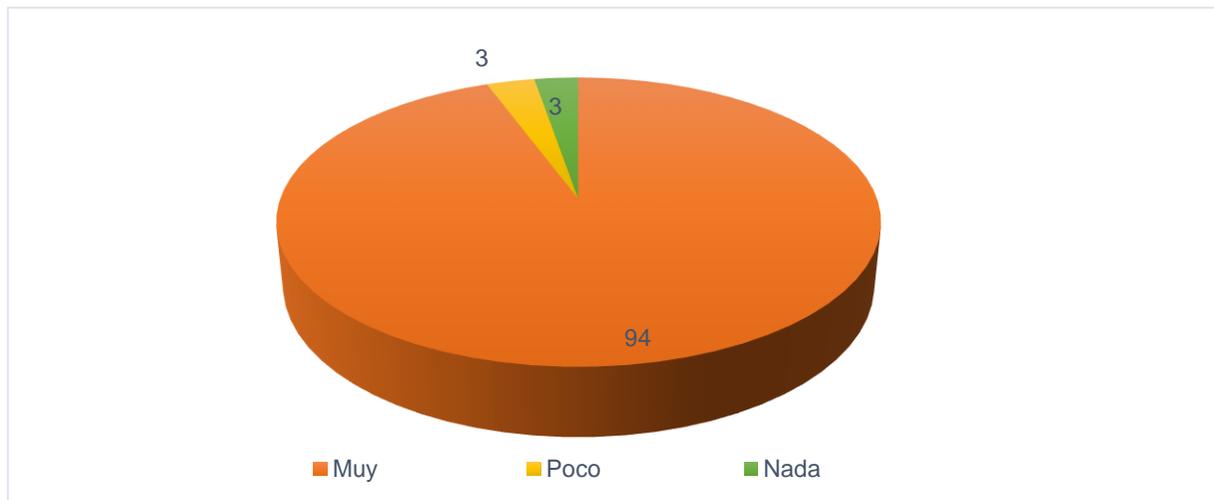
Respecto a esta pregunta, un 60% de los ciudadanos están muy de acuerdo con que se realicen informes semanales, un 34% está de acuerdo, mientras que un 3% está poco de acuerdo, y un 3% no está nada de acuerdo con el planteamiento.

Pregunta 10.- ¿Cuán importante es para usted que el Municipio de Balzar actualice la información respecto al COVID - 19 en sus portales digitales?

Tabla 12: Importancia para la ciudadanía

Alternativa	Número de personas	Porcentaje
Muy importante	345	94%
Poco importante	11	3%
Nada importante	10	3%
Total	366	100%

Gráfico 11 Importancia para la ciudadanía



Fuente: Encuestas en el cantón Balzar

Elaboración: Ever Moreira - Miguel Orellana

Análisis

Según las encuestas, un 94% de los ciudadanos examina que es muy importante actualizar la información en los portales digitales, un 3% lo considera poco importante; finalmente, un 3% lo califica como nada importante.

Entrevistas

ENTREVISTA 1

Banco de preguntas para proyecto de titulación dirigido al Ing. Omar Goya Plúas



Cevallos

- Ingeniero en Marketing y Comercio Internacional
- Director del departamento Relaciones Públicas del GAD Municipal del cantón Balzar
- Bachiller Técnico Polivalente en Administración
- Asistente de créditos y ventas en Banco Fomento de Balzar
- Jefe de Operaciones en Presentador y ventas de publicidad en Antel TV Canal 24.
-

1.- ¿Qué medidas fomentó el Municipio de Balzar ante la emergencia sanitaria?

La emergencia sanitaria fue muy complicada y se tuvieron que tomar algunas medidas, conversando no solamente internamente, sino a través de reuniones con el COE, con diferentes organizaciones. Como punto importante, el alcalde Álex Zambrano asignó una estrategia para que haya fumigación en los dos puntos de los redondeles junto con personal del municipio. Quedaron de acuerdo para rotar al personal y que haya una medida de control tanto al ingreso como salida del cantón Balzar.

En la parte comunicacional trabajamos a través de *spots* publicitarios, concientizando a las personas al uso de la mascarilla, a respetar el margen de espacio, al momento de hacer colas y diferentes formas de llegar hacia ellas. Las personas, al momento de pasar la pandemia un poco, no respetaban las medidas, no utilizaban mascarilla, no respetaban ese espacio y a través de eso teníamos nosotros que, como departamento de Relaciones Públicas, tratar de llegar con un *spot* publicitario, boletines, comunicados, conversar con los medios de comunicación, que fue muy importante.

2.- ¿Cree usted que estas estrategias lograron calar en la conciencia popular? ¿Por qué de todas formas muchas personas no han tomado en cuenta estas medidas?

Creo que al principio no, porque creo que las personas, al momento de ver un *spot* publicitario, un vídeo, a veces no les llegan, no les impacta cuando no les pasa en su propia familia. Otra estrategia que utilizó el Departamento de Gestión de Riesgo es que realizó una campaña directamente a los locales comerciales de los diferentes puntos del cantón, de esta manera iba el jefe con sus colaboradores a darles la charla, a capacitarlos e indicarles que usen la mascarilla; de esta manera tuvo un impacto mayor.

3.- ¿Considera usted que la situación ahora está controlada o se debe llegar a más con los *spots* publicitarios?

Como encargado del departamento Relaciones Públicas, continuamos realizando comunicados, boletines, los departamentos que están encargados del tema de riesgo continúan visitando a los locales comerciales, a los emprendedores, para que usen mascarilla, respeten el distanciamiento. Recordemos que el virus todavía no se ha ido, el virus continúa. Actualmente hay muchos, muchos eventos donde hay aglomeraciones de personas y esto ha causado también que haya contagios, pero el municipio tiene reuniones constantes con el Ministerio de Salud Pública y junto con todas las organizaciones, donde se miran las cantidades de personas mensuales.

4.- Las cifras relacionadas a la pandemia varían según la institución a la que se pregunte, sea el caso de funerarias, cementerios o instituciones gubernamentales ¿Cuál es la metodología que se usa para manejar las cifras relacionadas al COVID-19?

Cada institución maneja su cifra: la funeraria, el Ministerio de Salud Pública y el personal del GAD, en este caso del cementerio, pero para eso son las reuniones que tienen constantes con el COE, donde se organizan y reúnen todas las organizaciones para, entre ellos, analizar cómo está el avance, cuál ha sido el incremento y cuál es el porcentaje. Entre ellos se conversa para quedar en un dato general y por supuesto para que el alcalde, como presidente del COE, tome alguna medida.

5.- Bajo su percepción, ¿cree que se ha podido tener una comunicación efectiva respecto a la forma y espacios en los que se difunden las cifras, las reuniones y las decisiones que se toman respecto a la emergencia nacional?

Por supuesto. Actualmente lo que está en las redes sociales se maneja mucho, como las transmisiones en vivo cuando son las reuniones con el COE; recordemos que también hay reuniones que no se pueden transmitir o comentar porque tampoco la idea es alarmar a las personas por algunas cifras o una cantidad. La idea es por el tema de trabajar en conjunto y con las medidas que se hagan a través de eso, comunicarlo en las redes sociales y que las personas se enteren.

El departamento de Relaciones Públicas hace las publicaciones, se envían los boletines a los medios de comunicación que tenemos contratado, para que de esta manera exista un contacto con la ciudadanía.

6.- ¿Con qué frecuencia se realizan estos informes actualmente?

Antes, cuando estaba toda la emergencia, la preocupación se realizaba semana por semana. Era complicado porque recordemos que por la pandemia no se trabajaba en el municipio, se tenía que trabajar a través de *online* en casa, pero se continuaba a través de reuniones. Ahora, aproximadamente, en el mes hay dos reuniones con el COE y todas las organizaciones para tomar las medidas y de esta manera analizar si hay un alza o disminución de las cifras de los afectados por el coronavirus, en si se dan dos informes por mes tras las reuniones con el COE.

7.- ¿Cuál plataforma es la que más se usa para compartir este tipo de información?

A través de Facebook se tiene mayor resultado; cuando se hacen entrevistas a algún funcionario, como por ejemplo al alcalde.

8.- Durante la pandemia se han viralizado muchas noticias falsas sobre las cifras o se exageraba la realidad. ¿Cómo maneja el municipio aquello?

Fue algo muy complicado, porque nosotros como responsables del área de comunicación realizamos publicaciones o *flyers*, muchas personas mal intencionadas alteraban eso y ponían cantidades erróneas, entonces muchas personas creían que el Municipio de Balzar emitía esta información, tuvimos que desmentir muchas páginas y hablar con los medios de comunicación para que emitan la información oficial.

ENTREVISTA 2

Banco de preguntas para proyecto de titulación dirigido al M. Sc. José Burgos Cevallos

- Ingeniero Agropecuario con mención en Gestión Empresarial Agropecuaria



- Maestría en. Manejo Forestal Sostenible
- Director del departamento Gestión Ambiental del GAD Municipal del cantón Balzar
- Jefe de Operaciones en AGRICPRES S.A.
- Técnico Comercial en AGRORUM S.A.
- Analista Comercial 1 en Unidad Nacional de Almacenamiento (UNA-EP)
- Director de Estudios de Comercialización Agrícola en Ministerio de Agricultura y Ganadería.

1.- ¿Cuáles son las estadísticas de fallecidos por COVID -19 que dispone el Municipio de Balzar?

Como Municipio tenemos tres cementerios: uno en el recinto El Cerrito, otro en el recinto La Guayaquil y otro ubicado en la cabecera cantonal. Nosotros hemos tenido, desde que inició la pandemia, un total de 500 personas fallecidas, sepultadas dentro de nuestros tres cementerios.

No tenemos datos exactos, ya que muchos hospitales o clínicas privadas no ponían en las actas de defunción que las personas fallecían por COVID -19 sino por problemas de neumonía o respiratorios.

2.- ¿Entonces no cuentan con cifras detalladas?

Hacemos un cálculo de que más o menos 300 personas fallecieron por COVID -19 hasta la fecha. Según el corte de la Infografía Nacional nosotros tenemos 302 personas con COVID -19.

3.- ¿Cómo ha sido la expansión del virus en Balzar durante los últimos meses?

Balzar, en base a las decisiones tomadas por el COE cantonal -precedidas por el alcalde, el Ing. Álex Zambrano -, ha hecho que la curva de la pandemia disminuya. No nos encontramos como un cantón en zona de peligro; mantenemos semáforo amarillo. Estamos siendo cautelosos con las formas de estadísticas que tenemos o los datos, por la manera preventiva que hemos trabajado.

4.- ¿Qué realidad vive actualmente Balzar en relación al COVID -19?

Actualmente hemos colapsado como cementerio en la cabecera cantonal, por tal razón el señor alcalde decidió asignar una nueva área para considerarse cementerio municipal debido a esta emergencia, pero dentro de los cementerios pertenecientes a El Cerrito y La Guayaquil sí tenemos espacio o disponibilidad de bóvedas para poder realizar las inhumaciones.

Estamos en una curva que está ascendiendo, pero no de forma brusca, por esa razón hemos mantenido fumigaciones y controles vectoriales.

ENTREVISTA 3

Banco de preguntas para proyecto de titulación dirigido al Tcn. Wilson Ortiz



- Director de Funeraria Ortiz
- Tecnólogo en Sistemas.
- Estudiante de Derecho

1.- ¿Cómo se preparó Funeraria Ortiz para enfrentar los masivos servicios fúnebres que se requerían en el cantón?

Desde el inicio nos preparamos para afrontarla. Nosotros comenzamos comprando los trajes aun habiendo pocos casos, pero siempre con precaución porque ya se manifestaba que esto iba a ser muy grave. Compramos todos los implementos necesarios para protegernos y afrontar nuestro trabajo de servir a la persona dolida.

2.- ¿Cuándo se dio cuenta que colapsó el servicio fúnebre que brindan a la ciudadanía?

Desde abril hasta mayo se nos complicó todo, siempre había tenido reservas de cofres, pero llegó un momento en el que no pudimos servir más. Me tocó derivar a los clientes a otras funerarias amigas para que ellos hagan el servicio; eso fue un lapso solo una semana, ahí me llegaron los cofres y pude atender con normalidad.

3.- ¿Qué cantidad de fallecimientos por coronavirus ha registrado su funeraria?

En los meses más críticos hubo 120 personas fallecidas con COVID -19 en cada mes, los demás ya fueron bajando. Hasta el momento sí hay casos esporádicos, pero en Balzar se ha controlado. Desde mayo ha habido 25 casos de COVID -19 confirmados, el resto son enfermedades con vías respiratorias que se les diagnostica automáticamente como sospechosos de COVID-19.

4.- ¿Las autoridades le han pedido registros? Las cifras no cuadran...

Exactamente, las cifras no cuadran. El COE Nacional me pidió una contabilidad y también el encargado del Municipio, quienes coordinan con el Ministerio de Salud.

5.- ¿Qué recomienda a la ciudadanía para cuidarse del COVID -19?

Debemos acatar todas las medidas de bioseguridad; esta enfermedad no se va a ir, tenemos que convivir con ella. Debemos cuidar a nuestras familias, muchas personas asintomáticas visitan a personas vulnerables y lamentablemente sucede lo peor; debemos estar siempre con la guardia arriba.

ENTREVISTA 4

Banco de preguntas para proyecto de titulación dirigido al reportero Roberto Daniel Triviño Avilés



- Bachiller en Sociales
- Reportero de noticias en Xtrema Radio
- Reportero de noticias en Antel Canal 29

1.- ¿Cómo describe el ambiente que se vivió en Balzar durante los días de confinamiento?

Hay que analizar que, en los barrios más humildes, para las personas que viven del día a día, los primeros días de confinamiento para ellos fue terrible, una situación donde ya no sabían cómo obtener dinero para alimentar a sus hijos, un nerviosismo tremendo, todo el mundo estaba alarmado, más aún cuando ya se dio a conocer el primer caso en el cantón Balzar.

2.- ¿Cuál fue el primer caso de COVID -19 en Balzar?

Tuve la oportunidad de entrevistar al primer caso, es un joven comerciante que se habría contagiado en Guayaquil. Este joven se pudo recuperar gracias a la atención del alcalde Álex Zambrano, quien coordinó acciones con el Ministerio de Salud para que esta persona reciba de forma constante sus medicamentos. Además, la gente se solidarizó con aquel ciudadano, incluso le donaron raciones de alimentos.

3.- ¿Cómo enfrentó el reto de reportar noticias en tiempos de COVID -19?

Tuve que ser fuerte, observar, palpar la necesidad, el hambre que tenían muchos hogares. Aquellas primeras muertes a uno le conmovieron, y me hacía pensar si me podía contagiar, de qué pasará conmigo; lo bueno es que vivo solo y no arriesgué a mis padres.

Nosotros como medio de televisión no solo servimos a través de noticias, gracias a aportes de personas desinteresadas, tuvimos la oportunidad de llegar con raciones de alimentos a los hogares más humildes del cantón.

4.- ¿Cree usted que las autoridades han provisto suficiente información a los medios locales sobre la situación del COVID -19 en Balzar?

Desde que empezó la pandemia han existido varios jefes distritales de salud para Balzar. A uno de ellos tuvimos que públicamente, a través del canal, pedir que existiera información, datos específicos para que la gente no esté en zozobra. Eso sirvió para que se invitara a los medios a las reuniones que organizaba el COE cantonal. Destaco que el alcalde nunca se ha negado en indicarnos o darnos a conocer algún detalle.

5.- A su criterio, ¿cómo califica la conducta ciudadana en Balzar con respecto al correcto uso de las medidas de bioseguridad?

Hoy en día la ciudadanía está relajada. En ciertas entidades públicas no hay distanciamiento. Aún hay personas que le dan un quemeimportismo a la pandemia, como si no existiera, ni siquiera utilizan mascarillas (...) existen aglomeraciones en encuentros deportivos, no se está respetando las medidas de bioseguridad. Existe la necesidad de que estemos informados por parte de la fuente oficial.

3.7 Comprobación de la hipótesis

Después de realizar el respectivo análisis del conjunto de interrogantes que conformaron la encuesta realizada a los ciudadanos balzareños, es necesario indicar que los tópicos predominantes en dicho cuestionario son: nivel de confianza en la información oficial provista por el Municipio, actualización y seguimiento de las estadísticas locales sobre el COVID -19, y el alcance de las redes sociales y contenidos multimedia para generar impacto en la población.

La temática planteada en este proyecto de titulación es la “Comunicación estratégica para el tratamiento de la información pública oficial sobre el COVID -19 del GAD Municipal del cantón Balzar”, cuya hipótesis - elaborada tras un vasto marco teórico - determinó que el Cabildo balzareño no ha aplicado una comunicación estratégica eficiente para abordar los informes sobre el COVID -19 para que estos puedan ser transmitidos de forma oportuna a la ciudadanía.

Este planteamiento se deriva de las respuestas de los encuestados, así como de las entrevistas a los expertos y/o testimonios que coincidieron entre sí con argumentos similares que reafirman una limitada información transmitida sobre la realidad de los contagios y fallecidos en el cantón, el ínfimo acceso al portal web de la institución pública, y la despreocupación ciudadana para aplicar correctamente las medidas de bioseguridad.

Aquellas resoluciones corroboran que la propuesta - que tuvo aceptación en el público encuestado - de realizar un plan estratégico de comunicación que ejecute, a través de su página web, acciones comunicacionales que informen adecuadamente sobre el COVID -19 a la población balzareña, sí es necesario para generar cambios en la toma de decisiones en la ciudadanía con respecto a la importancia del cuidado de la salud frente a la amenaza del coronavirus. Una difusión constante de la actualización de los datos y la creación de contenido multimedia que, a través del relato de personajes e historias cercanas a la población, inviten a la reflexión aportará significativamente al manejo de la crisis de la pandemia en Balzar.

Con ello, se fortalece y valida la premisa, así como el proceso desarrollado para construir la misma. De igual manera, se constata la efectividad del proceso teórico y conceptual del proyecto investigativo y la garantía del proceso metodológico con el que se reconoció la hipótesis

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

4.1 Título de la propuesta

Plan estratégico de comunicación que se ejecute a través de la página web del GAD Municipal de Balzar

4.2 Introducción

La llegada del SARS-CoV-2 fue inesperada y ninguna institución estuvo preparada para afrontar los retos que surgieron con el desarrollo de la pandemia. Las falencias en el planteamiento comunicacional, originadas desde el Gobierno Nacional, se reflejaron en diferentes entes gubernamentales, como es el caso del GAD Municipal de Balzar que, al estar regido a la información proporcionada por el órgano rector, ha tenido limitaciones para exponer la realidad local. Aquello ha derivado en diferentes problemáticas como la desactualización y fallas en el discurso sobre las cifras de contagios y fallecidos por coronavirus, lo cual ha generado desconfianza en los habitantes con respecto a la información pública oficial.

Por ello, resulta fundamental la construcción de un plan estratégico de comunicación que subsane los errores que se evidenciaron desde el inicio de la emergencia sanitaria en Balzar. Ante la carencia de mayores datos locales, de archivos audiovisuales y otras herramientas que proporcionen información a los balzareños, es menester la creación de una sección dentro de la página web del GAD Municipal de Balzar, que le permita a la ciudadanía contar con un acceso directo a la información pública relacionada al COVID-19 generada en el cantón.

Esta propuesta pretende que, mediante herramientas audiovisuales, estadísticas, gráficos y entrevistas, el GAD Municipal fortalezca y facilite el acceso a la información pública oficial relacionada a la pandemia, contribuyendo así a que se mantenga la concienciación en los ciudadanos que, al estar mejor informados, toman mayores precauciones en el cuidado de su salud.

4.3 Objetivos de la propuesta:

4.3.1 Objetivo General

Desarrollar un plan de comunicación para brindar mayor accesibilidad a los ciudadanos de Balzar respecto al COVID-19 mediante la página web.

4.3.2 Objetivos específicos

Ejecutar estrategias que faciliten la interacción de la información a través de la página oficial en de GAD Municipal de Balzar.

Relacionar las estrategias de la página oficial de Facebook con la página web para obtener mayor alcance y dinamismo en internet.

Desarrollar contenidos multimedia que inviten a la reflexión de los balzareños sobre el mayor cuidado del COVID -19.

Trazar una hoja de ruta para establecer un vocero oficial en el GAD Municipal de Balzar para comunicados sobre COVID-19.

4.4 Planificación estratégica de la propuesta

Tabla 13 Planificación de la propuesta.

DIMENSIÓN	INDICADOR	DESARROLLO	ACTIVIDAD	PERSONA	TIEMPO
Capacidades competitivas	Relaciones públicas. Recursos humanos. Nivel de desempeño.	Crear una sección "COVID-19 Balzar" en la página web del GAD Municipal de Balzar, donde se actualicen las cifras del coronavirus en el cantón. Además, compartir dicha información en la cuenta de Facebook de la institución.	Dialogar con el departamento de Comunicación Social del GAD Municipal para establecer un acuerdo de acceso a las páginas.	Ing. Omar Goya	22 de enero de 2021
Comunicación interna efectiva.	Ser profesional. Tener ética y valores. Trabajo organizado. Responsabilidad grupal e individual.	Informes en la cuenta de Facebook y el sitio web del GAD Municipal de Balzar.	Usar las herramientas que provee Canva y diseñar infografías con la información detallada adquirida por el COE Cantonal.	Miguel Orellana	18 de febrero a 5 de marzo de 2021
Estrategia comunicativa eficaz	Sentido de pertenencia.	Realizar una entrevista por semana y compartirlas en las	Agendar citas con autoridades y ciudadanos del cantón para las	Ever Moreira	25 de enero de 2021 a 26 de febrero de 2021

		páginas del GAD Municipal de Balzar.	entrevistas -de 5 a 10 minutos de duración- y también buscar a las autoridades de los cantones cercanos.		
Herramientas digitales	Google Analytics. Mailchimp. Typeform. Canva	Ejecutar contenidos audiovisuales para orientar a la ciudadanía sobre las prevenciones ante el coronavirus.	Realizar vídeos de 15" editados en Adobe Premiere y Adobe Audition.	Ever Moreira	1 de marzo a 5 de marzo de 2021
Contenido multimedia	Uso de medios gráficos. Uso de medios audiovisuales.	Elaboración de contenido multimedia en donde los ciudadanos puedan ver el desarrollo actual de las cifras generadas por la pandemia	Crear infografías dinámicas con herramientas digitales.	Miguel Orellana	5 de marzo a 10 de marzo del 2021
Fuentes de información contextual en salud	Credibilidad. Buscar información en medios oficiales. Filtrar información que	Recopilación de diferentes fuentes oficiales para exponer las cifras en la sección principal	Lograr una comparación entre las cifras que expone el Ministerio De Salud y las cifras del Municipio de Balzar	Ever Morería	10 de marzo a 16 de marzo del 2021

	necesitan saber los usuarios.				
--	-------------------------------	--	--	--	--

Elaborado por: Ever Moreira - Miguel Orellana

4.5 Presupuesto

Tabla 14 Presupuesto general de la propuesta

Fecha de Inicio	8 de febrero de 2020			
Fecha de Finalización	5 de marzo de 2021			
Facultad Responsable	Facultad de Comunicación Social- Universidad de Guayaquil			
Investigador encargado	Ever Paúl Moreira Mera			
Presupuesto asignado para	Plan estratégico de comunicación para sección COVID-19 Balzar			
Presupuesto General de la propuesta				
1. Gasto en Recursos Humanos				
Expertos	Actividades en el proyecto	Tiempo destinado	Sueldo	
Ever Moreira	Recopilación de información para la realización de entrevistas a expertos y testimonios en Balzar (trabajo de campo).	1 mes	\$330	
Miguel Orellana	Análisis de cifras de contagios y fallecidos por COVID-19 en Balzar y diseño de gráficos estadísticos.	2 semanas	\$200	
Jamileth Ricaurte	Diseñador de línea gráfica y logotipo de la propuesta	1 semana	\$100	
Ever Moreira	Edición de videos	2 semanas	\$200	
Total			\$830	
2. Alquiler de equipos tecnológicos				
Equipo	Área de implementación	Valor Unitario	Cantidad	Valor general
Alquiler de laptop Lenovo	-Edición de videos	\$350	2	\$ 700

Core i7 8gb de RAM	-Redacción de información -Realización de gráficos estadísticos -Diseño de logotipo y línea gráfica			
Alquiler de cámara Canon T6i	Entrevistas	\$250	1	\$ 250
Micrófonos corbateros Boya	Entrevistas	\$30	1	\$ 30
Trípode	Soporte de cámaras	\$20	1	\$ 20
Total				\$1000
3. Gasto en servicios básicos				
Servicio	Descripción	Gasto mensual		
Energía eléctrica	Cargas los equipos electrónicos			\$40
Internet TV Cable	Navegación de alta velocidad			\$30
Total				\$70
4. Gasto en publicidad				
Formato	Cantidad de pautas / impresiones	Precio	Valor General	
Facebook	10	\$5		\$ 50
Volante	100	\$0,50		\$ 50
Total				\$100

Elaborado por: Ever Moreira – Miguel Orellana

Tabla 15 Presupuesto general de la propuesta

Fecha de Inicio	8 de febrero de 2021
Fecha de Finalización	5 de marzo de 2021
Facultad Responsable	Facultad de Comunicación Social- Universidad de Guayaquil
Investigador encargado	Ever Paúl Moreira Mera – Miguel Antonio Orellana Zapata
Presupuesto asignado para	Plan estratégico de comunicación para sección COVID-19 Balzar
Presupuesto General de la Propuesta	
Tipo de Gasto	Gasto
Gasto en Recursos Humanos	\$ 830
Gasto en equipos tecnológicos	\$1.000
Gasto en Servicios Básicos	\$ 70
Gasto en Publicidad	\$ 100
Total	\$2.000

Tabla N° 13: Presupuesto general de la propuesta

Elaborado por: Ever Moreira – Miguel Orellana

CONCLUSIONES

Al finalizar los capítulos anteriores sobre el proyecto de investigación se concluye que:

1. El trabajo de investigación que se realizó en el Municipio de Balzar da como conclusión que es necesario mejorar el plan de comunicación con el que se está sobrellevando la emergencia de salud generada ante el COVID-19.
2. Es necesario difundir con mayor frecuencia las acciones que realiza el GAD Municipal de Balzar, en conjunto con el Distrito de Salud, con respecto a la prevención de contagios en el cantón.
3. Se requiere comunicar constantemente, mediante las plataformas del GAD Municipal de Balzar, las cifras de contagios y fallecidos por coronavirus en el cantón.
4. Gran parte de los ciudadanos no se informa mediante la página web del Municipio de Balzar; sin embargo, muchos de ellos usan principalmente la red social Facebook para saber todo lo relacionado a la pandemia.
5. Es fundamental que la generación de una sección destinada al COVID-19 en la página web del GAD Municipal de Balzar, esté anexada a las redes sociales oficiales de la institución pública, para de esta forma generar mayor flujo de usuarios.

RECOMENDACIONES

Durante el proceso de nuestro proyecto hemos podido recolectar las siguientes recomendaciones.

1. Se recomienda que el Municipio de Balzar difunda las cifras de contagios y fallecidos por coronavirus en el cantón una vez que estén más aproximadas a la realidad para generar confianza en la población.
2. Mejorar el nivel de retroalimentación que se tiene con los usuarios mediante la red social Facebook y la página web, esto permite saber la opinión de los ciudadanos ante la situación real por la que atraviesa el cantón.
3. Para elevar el dinamismo en el contenido sería factible usar herramientas audiovisuales que sean más atractivas para los ciudadanos y así elevar el nivel de interés en la información.
4. Crear alianzas con todos los medios de comunicación locales para informar las estrategias implementadas por el Cabildo para que sean conocidas por los balzareños y así surtan efecto las propuestas planteadas en el plan de comunicación.

ANEXO

Anexo 1 Foto de los encuestados

Figura 2 Elaboración de encuesta a ciudadana del mercado.



Figura 3 Realización de encuesta a comerciante



Figura 4 Anotación de respuestas de la encuesta de la ciudadana

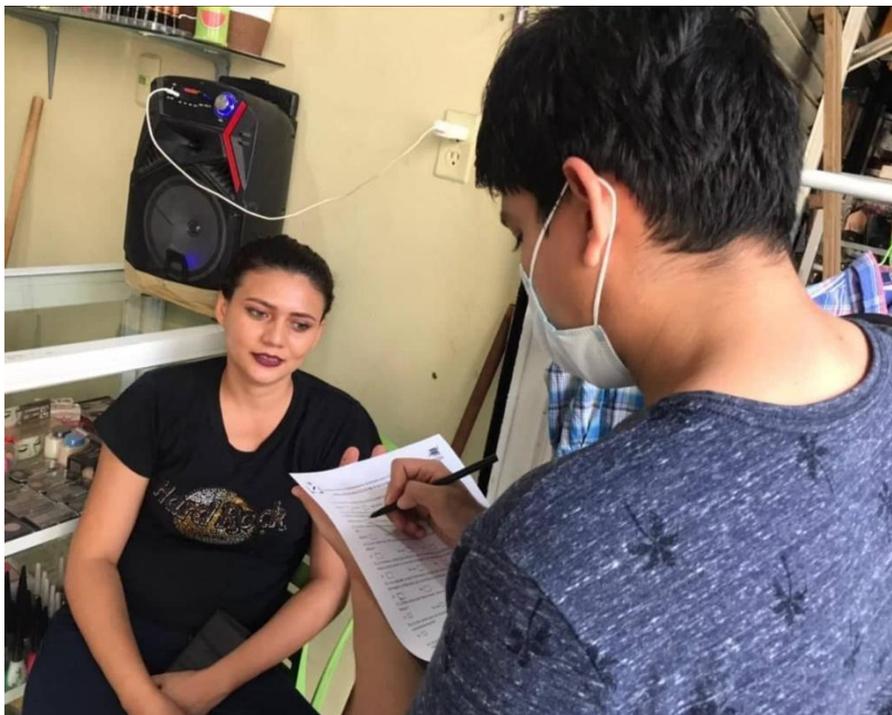


Figura 5 Entrevista para canal Antel 29, explicando los objetivos de la encuesta



Figura 6 Elaboración de encuesta en Mercado Municipal de Balzar



Figura 7 Preguntando interrogantes a comerciante de la bahía



Figura 8 Realización de preguntas a comerciante en Balzar



Figura 9 Entrevista a José Burgos, director de Gestión Ambiental del GAD de Balzar



Figura 10 Entrevista a Wilson Ortiz, director de Funeraria Ortiz



Figura 11 Entrevista a Danny Triviño, periodista balzareño



MODELO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL



Encuesta sobre la comunicación estratégica para el tratamiento de la información pública oficial sobre el COVID-19 del GAD municipal del cantón Balzar

1) ¿Con qué frecuencia visita usted la página web del GAD Municipal de Balzar?

- Siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2) ¿Qué tanto interés tiene usted de informarse sobre las cifras relacionadas al COVID-19 mediante las plataformas del GAD Municipal de Balzar?

- Mucho Interés
- Poco interés
- Ningún interés

3) ¿Confía usted en la información que otorga el GAD Municipal sobre las cifras del COVID-19?

- Mucho
-
-

Poco

Nada

4) ¿Cree usted que falta mayor comunicación local sobre la situación real del COVID-19 en Balzar?

Sí

Tal vez

No

5) ¿Considera usted que sería útil para la ciudadanía balzareña que el Cabildo desarrolle videos que inviten a recordar el peligro que representa el COVID-19 en nuestra salud?

Sí

Tal vez

No

6) ¿Ha logrado usted informarse a través del GAD Municipal sobre las estadísticas de contagios y fallecidos por coronavirus en Balzar?

Sí

No

7) ¿Qué redes sociales usa para informarse sobre la situación generada por el COVID – 19 en Balzar?

Facebook

Instagram

Whatsapp

YouTube

8) ¿Cree usted que es necesario que el GAD municipal debería actualizar sus plataformas constantemente?

Sí

Tal vez

No

9) ¿Estaría de acuerdo con que el GAD Municipal realice informes semanales que se difundan en todas sus plataformas?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Poco de acuerdo

Nada de acuerdo

10) ¿Cuán importante es para usted que el Municipio de Balzar actualice la información en sus portales digitales?

Muy importante

Poco importante

Nada importante

MODELO DE ENTREVISTA 1

Preguntas para entrevista a director de Relaciones Públicas sobre la comunicación estratégica para el tratamiento de la información pública oficial sobre el COVID-19 del GAD municipal del cantón Balzar

1. ¿Considera usted que el GAD Municipal de Balzar ha estado listos para lidiar con la emergencia de salud e informar a la ciudadanía como corresponde?
2. Satisfacer las necesidades de información es una prioridad para mantener la calma en épocas de emergencia. ¿Con qué constancia el Cabildo ha presentado informes sobre la situación en el cantón?
3. ¿Han desarrollado productos audiovisuales con carga emocional que logren impactar a los ciudadanos balzareños y, en consecuencia, tomen verdaderamente conciencia de los cuidados que se deben aplicar por el coronavirus?
4. Las redes sociales forman parte de un pilar fundamental para informar a la ciudadanía. ¿Qué plataformas y herramientas usa el Municipio para dar a conocer la información sobre la situación generada por el COVID-19?
5. ¿Qué medidas ha implementado el Municipio de Balzar para combatir la desconfianza generada en la ciudadanía hacia las instituciones públicas durante la pandemia?
6. La difusión de fake news fue uno de los mayores inconvenientes relacionados a la pandemia, ¿cómo el GAD Municipal ha luchado con esta situación?

7. Muchas de las cifras relacionadas al COVID-19 no tenían registros de los cantones, solo de las provincias. ¿Ha buscado el GAD Municipal tener algún registro especial sobre los casos de infectados y fallecidos dentro del cantón?
8. ¿Qué otras estrategias han desarrollado para comunicar efectivamente las medidas de bioseguridad que deben acatar los balzareños?
9. ¿Cree usted que ha funcionado la comunicación municipal a tal punto que ha logrado frenar contagios en el cantón?

MODELO DE ENTREVISTA 2

Preguntas para entrevista a encargado del cementerio municipal sobre las cifras de casos de contagios y fallecidos por COVID-19 en el cantón Balzar

- 1.- ¿Cuáles son las estadísticas de fallecidos por COVID -19 que dispone el Municipio de Balzar?
- 2.- ¿Cómo ha sido la expansión del virus en Balzar durante los últimos meses?
- 3.- ¿Qué realidad vive actualmente Balzar en relación al COVID -19?

MODELO DE ENTREVISTA 3

Preguntas para entrevista a dueño de funeraria sobre las cifras de fallecidos por COVID-19 en el cantón Balzar

- 1.- ¿Cómo se preparó Funeraria Ortiz para enfrentar los masivos servicios fúnebres que se requerían en el cantón?
- 2.- ¿Cuándo se dio cuenta que colapsó el servicio fúnebre que brindan a la ciudadanía?
- 3.- ¿Qué cantidad de fallecimientos por coronavirus ha registrado su funeraria?
- 4.- ¿Las autoridades le han pedido registros? ¿Las cifras cuadran?

MODELO DE ENTREVISTA 4

Preguntas para entrevista a periodista sobre la situación general del COVID -19 en Balzar, desde el inicio de la pandemia hasta la actualidad

1. ¿Cómo describe el ambiente que se vivió en Balzar durante los días de confinamiento?
2. ¿Cuál fue el primer caso de COVID -19 en Balzar?
3. ¿Cómo enfrentó el reto de reportar noticias en tiempos de COVID -19?
4. ¿Cree usted que las autoridades han provisto suficiente información a los medios locales sobre la situación del COVID -19 en Balzar?
5. ¿Cómo califica usted la conducta ciudadana en Balzar con respecto al correcto uso de las medidas de bioseguridad?

Anexo 4 Solicitud

**Carta de solicitud para crear sección COVID-19 Balzar para página web del GAD
Municipal de Balzar**

Balzar, 22 de enero de 2021

Lcdo.
Omar Goya
Relacionista Público
GAD Municipal de Balzar
Ciudad

De mi consideración,

Yo, **EVER PAÚL MOREIRA MERA**, con C.I. #0942181330, estudiante de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, le solicito muy respetuosamente me conceda la creación de una sección en la página web de la institución que usted representa, en aras de plasmar mi propuesta de trabajo de titulación 'Comunicación estratégica para el tratamiento de la información pública oficial sobre el COVID-19 del GAD Municipal del cantón Balzar'.

El objetivo de dicha sección – que podría titularse COVID-19 – responde a la necesidad de establecer un sitio directo para la ciudadanía balzareña que proyecte datos oficiales actualizados y se creen nuevos espacios donde se acceda exclusivamente a contenidos (entrevistas, reportajes, documentales) relacionados a los casos de coronavirus en Balzar; aportando así a un mayor acceso a la información para los habitantes del cantón.

Quedo atento a su pronta y favorable respuesta,

Atentamente,


Ever Moreira Mera
Egresado de Facso – Universidad de Guayaquil



Carta de solicitud de entrevista a Directora Distrital Dra. Narcisca Garzón

Balzar, 21 de enero de 2021

Dra.
Narcisca Garzón Lasso, Mgs.
Directora Distrital
Distrito de Salud 09D13 Balzar-Palestina-Colimes
Ciudad

De mi consideración,

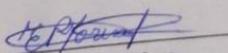
Yo, **EVER PAÚL MOREIRA MERA**, con C.I. #0942181330, estudiante de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, le solicito muy respetuosamente me conceda una entrevista para fortalecer mi proyecto de titulación 'Comunicación estratégica para el tratamiento de la información pública oficial sobre el COVID-19 del GAD Municipal del cantón Balzar'.

Los contenidos de dicha entrevista abordarían los casos de contagios y fallecidos por coronavirus en Balzar, así como los retos que ha enfrentado el Hospital Básico del cantón ante la mayor demanda de pacientes en el área de Emergencia.

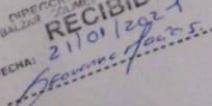
De la misma manera, en aras de disponer de mayor contenido que me permita plasmar la realidad del virus en Balzar, le pido cordialmente autorice otras entrevistas con parte del personal de dicho centro de salud, entre ellos: el Dr. Víctor Guaraca, Médico Epidemiólogo, y los doctores del área de Emergencia que usted considere podrían dar declaraciones.

Gracias por su comprensión; quedo atento a su pronta y favorable respuesta,

Atentamente,


Ever Moreira Mera
Egresado de Facso – Universidad de Guayaquil

NO PROSEDE

DIRECCION DISTRICTAL 09D13
BALZAR - PALESTINA - COLIMES
RECIBIDO
FECHA: 21/01/2021


Referencia bibliográfica

- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. (2019). *Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, Centro Nacional de Vacunación y Enfermedades Respiratorias (NCIRD)*.
Obtenido de <https://espanol.cdc.gov/flu/pandemic-resources/1918-pandemic-h1n1.html#:~:text=La%20pandemia%20de%20influenza%20de,nivel%20mundial%20durante%201918%2D1919>.
- Agamben, G. (2004). *Estado de excepción: homo sacer II*.
- Agamben, G. (2005). *Estado de Excepción, homo sacer II, 1*.
- American Thoracic Society. (28 de Abril de 2020). *thoracic*. Obtenido de <https://www.thoracic.org/>
- Cambria, A. (2016). *La importancia de la Comunicación*.
- Celaya, J. (2008). *La Empresa en la WEB 2.0*. Grupo Planeta.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima Edición ed.).
- Contreras, H. (2006). *Portal de Relaciones Públicas*. Obtenido de [http://www.rppnet.com.ar/comorganizacional.htm#:~:text=Seg%C3%BAn%20Gary%20Kreps%20\(1995\)%2C,que%20ocurren%20dentro%20de%20ella%22.&text=La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20es%20esencial%20para%20la%20integraci%C3%B3n%20de%20las%20funciones%20administrativas](http://www.rppnet.com.ar/comorganizacional.htm#:~:text=Seg%C3%BAn%20Gary%20Kreps%20(1995)%2C,que%20ocurren%20dentro%20de%20ella%22.&text=La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20es%20esencial%20para%20la%20integraci%C3%B3n%20de%20las%20funciones%20administrativas)
- Costa-Sánchez, T. y. (2015). *Comunicación corporativa*.
- Dreyfus, H. (2003). *Acerca de internet*. Obtenido de www.uoc.edu
- Han, B.-C. (22 de Marzo de 2020). *El País*. Obtenido de <https://elpais.com/ideas/2020-03-21/la-emergencia-viral-y-el-mundo-de-manana-byung-chul-han-el-filosofo-surcoreano-que-piensa-desde-berlin.html>
- Idalberto, C. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). Juan Linares, L. C. (septiembre de 2016). Universitat Pompeu Fabra. Barcelona, España.
- Mafra, É. (06 de mayo de 2019). *Rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/periodismo-de-datos/>
- Massoni, S. H. (2007). *Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido*.
- Meléndez, F. (2003). *La suspensión de los derechos fundamentales en los estados de excepción según el derecho internacional de los derechos humanos*.
- Nosnik, M. d. (1998). *Comunicación Organizacional Práctica. Manual Gerencial*.

Organizacion Mundial de la Salud. (2010). *who*. Obtenido de <https://www.who.int/es>

Organización Panamericana de la Salud. (julio de 2009). *Organización Panamericana de la Salud*.

Obtenido de

https://www.paho.org/chi/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=guias-para-desastres&alias=19-gestion-de-la-informacion-y-comunicacion-en-emergencias-y-desastres&Itemid=1145

Pavlovich, C. (2008). *El estado de excepción: la tensión*.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2013). *Acceso a la información pública: Manual para periodistas*. El Salvador.

Ramírez, L. L. (2011). *Noción de Estado y los Derechos fundamentales en los tipos de Estados*.

Saliba, D. P. (19 de febrero de 2020). *Blog IL3-UB*. Obtenido de <https://www.il3.ub.edu/blog/el-coronavirus-y-la-importancia-de-la-comunicacion-en-el-control-de-las-infecciones/>

Salvador, M. d. (2014). *Comunicación Estratégica vs estrategia de la comunicación*.

Schmitt, C. (1928). *Teoría de la constitución*.

Stanton, E. y. (2004). *Fundamentos de Marketing* (Decimocuarta Edición ed.).

Svampa, M. (Abril de 2020). *Nueva Sociedad*. Obtenido de <https://nuso.org/articulo/reflexiones-para-un-mundo-post-coronavirus/>

Valentín, M. G. (18 de octubre de 2016). *IEBS*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/elaborar-plan-comunicacion-9-pasos-comunicacion-digital/>

Vivar, J. F. (10 y 11 de octubre de 2012). Sinergias en la construcción del Nuevo Periodismo derivadas del Data Journalism y el Transmedia Journalism. Madrid, España.

Žižek, S. (2020). *Pandemic! Covid-19 Shakes the World* . Eslovenia: OR Books.

Zovato, D. (1990). *Los estados de excepción y los derechos humanos en América Latina*.