



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

La gestión de la comunicación institucional en la Dirección Zonal 3 de  
Salud durante la pandemia, periodo enero – junio 2021.

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en Ciencias de  
la Comunicación**

**Autor:**

Leonardo David Hidalgo Rosero

**Tutora:**

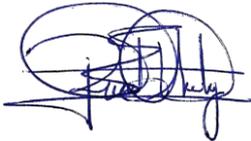
MSc. Alejandra María Carpio Herrera

Riobamba, Ecuador. 2023

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Leonardo David Hidalgo Rosero, con cédula de identidad 0604761593, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación titulado: **“LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN ZONAL 3 DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA, PERIODO ENERO – JUNIO 2021”**.

Riobamba, abril de 2023



**Leonardo Hidalgo**

C.C. 0604761593

## DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado del trabajo de investigación LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN ZONAL 3 DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA, PERIODO ENERO - JUNIO 2021, presentado por LEONARDO DAVID HIDALGO ROSERO, con cédula de identidad número 0604761593, emitimos el DICTAMEN FAVORABLE, conducente a la APROBACIÓN de la titulación. Certificamos haber revisado y evaluado el trabajo de investigación y cumplida la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 11 de mayo de 2023.

Ms. Alejandra Carpio  
**TUTOR**

**ALEJANDRA  
MARIA CARPIO  
HERRERA** Firmado digitalmente  
por ALEJANDRA MARIA  
CARPIO HERRERA  
Fecha: 2023.05.11  
21:39:41 -05'00'

---

Ms. Galo Vásquez  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL 1 DE GRADO**

**GALO XAVIER  
VASCONEZ  
MERINO** Firmado digitalmente  
por GALO XAVIER  
VASCONEZ MERINO  
Fecha: 2023.05.12  
19:50:29 -05'00'

---

Ms. Jenny Zavala  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL 2 DE GRADO**



Firmado electrónicamente por:  
**JENNY MARIBEL  
ZAVALA ENRIQUEZ**

---

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal para la evaluación del trabajo de investigación LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN ZONAL 3 DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA, PERIODO ENERO - JUNIO 2021, presentado por LEONARDO DAVID HIDALGO ROSERO, con cédula de identidad número 0604761593, bajo la tutoría de la Ms. Alejandra Carpio; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba el 11 de mayo de 2023

Presidente del Tribunal  
Ms. Paul Parra



Firmado electrónicamente por:  
JOSE PAUL PARRA  
MAYORGA

Firma

Miembro del Tribunal 1  
Ms. Galo Vásconez

GALO XAVIER VASCONEZ MERINO  
Firmado digitalmente por GALO XAVIER VASCONEZ MERINO  
Fecha: 2023.05.12 19:48:37 -05'00'

Firma

Miembro del Tribunal 2  
Ms. Jenny Zavala



Firmado electrónicamente por:  
JENNY MARIBEL  
ZAVALA ENRIQUEZ

Firma

# CERTIFICACIÓN

Que, Hidalgo Rosero Leonardo David con CC: 0604761593 estudiante de la Carrera de **COMUNICACIÓN**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado “**La gestión de la comunicación institucional en la Dirección Zonal 3 de Salud durante la pandemia, periodo enero – junio 2021.**”, que corresponde al dominio científico **DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y EDUCATIVO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD DEMOCRÁTICA Y CIUDADANA** y alineado a la línea de investigación **COMUNICACIÓN Y CULTURA**, cumple con el 10% reportado en el sistema Antiplagio Urkund, porcentaje aceptado de acuerdo al reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 21 de marzo de 2023

**ALEJANDRA** Firmado  
**MARIA** digitalmente por  
**CARPIO** ALEJANDRA MARIA  
**HERRERA** CARPIO HERRERA  
Fecha: 2023.03.21  
12:42:04 -05'00'

.....  
Alejandra Carpio

**DOCENTE TUTORA**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico primero a Dios, pues es quien me ha dado la fuerza e inteligencia para culminar esta etapa muy importante para mí, y a mi familia quienes fueron un apoyo incondicional y me supieron apoyar en los momentos más difíciles de mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Chimborazo, a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, y en especial a la Carrera de Comunicación Social por abrirme las puertas del saber y llevarme por la senda de la ciencia por medio de excelentes docentes que fueron mi guía en mi formación humana y profesional, conjuntamente con la MSc. Alejandra Carpio quien fue un aporte en esta investigación a partir de la orientación a lo largo de la misma, y a la Dirección Zonal 3 de Salud por su colaboración.

# ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE TABLAS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I.....	16
1. MARCO REFERENCIAL .....	16
1.1. Planteamiento del problema .....	16
1.2. Formulación del problema .....	17
1.3. Objetivos .....	18
1.3.1. Objetivo General .....	18
1.3.2. Objetivos Específicos.....	18
CAPÍTULO II .....	19
2. MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Estado del arte .....	19
2.1.1. Comunicación.....	20
2.1.2. Comunicación institucional.....	21
2.1.4 Elementos de la comunicación institucional .....	22
2.1.5. Plan de comunicación.....	23
2.1.6. Medios de comunicación masivos.....	24
2.1.7. Redes sociales .....	25
2.2. VARIABLES .....	27

2.2.1 Variable independiente.....	27
2.2.2 Variable dependiente.....	28
CAPÍTULO III.....	30
3. METODOLOGÍA.....	30
3.1.1 Descriptiva: .....	30
3.1.2 Analítica.....	30
3.1.3 Explicativa – causal.....	30
3.2. Tipo de investigación.....	31
3.2.1. Por su alcance temporal – Sincrónica: .....	31
3.2.2. Por su finalidad – No experimental:.....	31
3.2.3. Según la fuente principal – Documental: .....	31
3.3. Población y muestra de estudio.....	31
3.3.1. Tamaño de la muestra .....	32
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.4.1 Técnicas.....	33
3.5.2. Instrumentos.....	34
3.5.3 Técnicas de análisis e interpretación de resultados .....	34
CAPÍTULO IV.....	35
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	35
4.1. Análisis e interpretación de datos obtenidos mediante la encuesta aplicada.....	35
4.2. Análisis e interpretación de resultados obtenidos con la entrevista .....	45
CONCLUSIONES .....	50
RECOMEDACIONES .....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	52
PROPUESTA.....	54
ANEXOS.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	29
Tabla 2 .....	31
Tabla 3 .....	35
Tabla 4 .....	36
Tabla 5 .....	37
Tabla 6 .....	38
Tabla 7 .....	39
Tabla 8 .....	40
Tabla 9 .....	41
Tabla 10 .....	42
Tabla 11 .....	43
Tabla 12 .....	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 .....	35
Gráfico 2 .....	36
Gráfico 3 .....	37
Gráfico 4 .....	38
Gráfico 5 .....	39
Gráfico 6 .....	40
Gráfico 7 .....	41
Gráfico 8 .....	42
Gráfico 9 .....	43
Gráfico 10 .....	44

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación, se orienta al análisis del manejo de la comunicación en la Dirección Zonal 3 de Salud de Chimborazo, en un período que estuvo determinado por la pandemia por COVID – 19; al entender que la comunicación institucional traduce la identidad en imagen y que, además, es una herramienta estratégica que promueve un adecuado posicionamiento, en este caso, en la ciudad de Riobamba, se puede determinar que el advenimiento del virus afectó sobremanera al mundo en su totalidad y especialmente en el aspecto comunicacional.

El área de la salud sin duda fue de las más afectadas, no solo por el hecho de que la vida de las personas se perdía a diario y las cifras de fallecidos a diario eran alarmantes, sino además porque los profesionales de la salud tuvieron que lidiar con graves afecciones psicológicas, es aquí y a lo largo de todo este proceso, donde entra la actividad comunicativa, pues se buscó dotar de información suficiente y adecuada a la ciudadanía para que de alguna manera se conserve la calma.

Es evidente que, como se estableció en los resultados de las encuestas aplicadas y de la entrevista a la autoridad competente, se manejó la comunicación de la mejor manera; sin embargo, esto no quiere decir que fue la óptima, motivo por el cual, la propuesta de esta investigación comprende un manual para el manejo comunicacional durante una crisis sanitaria, el cual constituirá un aporte al desarrollo de las diferentes instituciones, si es posible, a nivel nacional.

**Palabras clave:** comunicación, crisis sanitaria, comunicación institucional, información.

## ABSTRACT

The current research aims the analysis of the management of communication in the Zonal Health Directorate 3 of Chimborazo, within Covid-19 pandemic; understanding that institutional communication translates identity into an image that is a strategic tool that promotes an adequate positioning, in this case, in the city of Riobamba, it can be determined that the advent of the virus greatly affected the whole world and especially in the communicational aspect. The health area was undoubtedly one of the most affected, not only due to the fact that people's lives were lost on a daily basis and the number of casualties was alarming, but also because health professionals had to deal with serious psychological conditions, hence, the communicative activity enters, since it was sought to provide sufficient and adequate information to the citizenry so that in some way they can remain calm. It is evident that, as established in the results of the surveys applied and the interview with the competent authority, communication was handled in the best way, however, this does not mean that it was optimal, which is why the This research proposal includes a manual for communication management during a health crisis, which will constitute a contribution to the development of different institutions, if possible, at the national level.

**Keywords:** communication, health crisis, institutional communication, information.



Reviewed by:

Mgs. Hugo Solis Viteri

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0603450438

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en conocer a profundidad la forma en que se llevó a cabo la gestión comunicacional en la Dirección Zonal 3 de Salud durante la pandemia, en el período comprendido entre los meses de enero a junio del año 2021, considerando para el análisis que, existen diversos criterios en la ciudadanía en torno a su manejo, lo cual implica la transmisión efectiva de la información en el área de la salud durante la crisis sanitaria que se vivió a nivel mundial, por lo que se busca establecer criterios propios con argumentos lógicos a través de la generación de datos reales.

Es importante señalar que este estudio se centra en un período de tiempo determinado, en el que la población afrontó la llegada del virus COVID-19, que amenazó la vida de las personas, situación en la cual, el manejo comunicacional de las entidades relacionadas con el ámbito de la salud, fue fundamental, por lo que los resultados que se obtendrán constituirán un aporte para futuras investigaciones tanto en el área de la comunicación, como en especialidades que aborden temas afines en sus investigaciones.

Dentro del abordaje teórico que se expone a lo largo de estas páginas, tenemos la población y muestra que será el fundamento del estudio, cuyos criterios son imprescindibles; en cuanto a la metodología a emplear, se asocia a, según sus características, un método analítico, diseño no experimental y de tipo bibliográfico; empleando técnicas e instrumentos que permitan la recolección de datos reales para una investigación verídica como son, la documentación, encuesta y entrevista, cada una respectivamente con su instrumento que son: la ficha de análisis documental, el cuestionario y la guía de preguntas.

A continuación, se detalla los capítulos a desarrollar:

CAPÍTULO I: Con la finalidad de introducir al tema de investigación se tratará en este capítulo: El Planteamiento del problema, la problematización y justificación del tema, y se determinan los objetivos tanto general como específicos.

CAPÍTULO II: En el Marco Teórico, se abordan conceptualizaciones determinadas en la matriz de variables, en base a varios autores.

CAPÍTULO III: Se define la Metodología. El tipo y diseño de investigación; corresponde además a la unidad de análisis, donde se determina la población de estudio, el tamaño de muestra, las técnicas de recolección de datos y las técnicas de análisis y de interpretación de la información.

CAPÍTULO IV: Analizaremos los resultados y se efectuará la discusión sobre los mismos por medio del contraste de los resultados planteados y los aportes teóricos. Posteriormente, se efectuarán las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos planteados.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO REFERENCIAL

#### 1.1. Planteamiento del problema

La pandemia por COVID-19, constituyó un punto de quiebre en el manejo comunicacional de las empresas e instituciones que debieron adaptar sus contenidos a temas relacionadas para informar y orientar a las personas sobre lo concerniente a esta enfermedad.

Por ello se ha considerado sumamente importante analizar la problemática que constituyó la comunicación con los diferentes públicos por medio de las fuentes oficiales como la Dirección zonal 3 de Salud, cuya responsabilidad fue fundamental en medio de la crisis sanitaria.

En la actualidad, las instituciones públicas ecuatorianas, sujetándose a lo que dice la Constitución del Ecuador en el Artículo 18, título II, capítulo segundo que son los derechos del buen vivir, en la sección tercera, donde se habla de la comunicación e información, han buscado, de alguna manera, relacionarse con sus diferentes públicos mediante la comunicación entre los mismos, tanto internos como externos, relación que, conlleva una serie de estrategias que permiten crear ambientes de compromiso, responsabilidad laboral y superación individual, así como colectiva, lo cual contribuye en el fortalecimiento de su imagen.

Cornelissen define a la comunicación institucional como "la función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas, con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos" (Rodrich, 2012, pág. 9).

Dicha gestión ha sido observada por las instituciones públicas, para quienes la comunicación es un lazo directo con la ciudadanía, el cual permite calificar de cierto modo su trabajo, a través del flujo de información, además, se convierte en un aporte desarrollo social.

Cabe señalar que ejercer una comunicación efectiva a nivel institucional en el marco de la pandemia podría resultar todo un reto, puesto que, al vivir una emergencia sanitaria, se ven involucrados varios factores que influyen en la toma de decisiones tanto de los directivos como de quienes ejercen la comunicación dentro de la Dirección Zonal 3 de Salud que es la institución objeto de este estudio.

En base a lo expuesto en líneas anteriores, se puede establecer que es significativo realizar el análisis de la gestión de la comunicación institucional en la Dirección Zonal 3 de Salud, ya que la esta busca su fundamento en la transmisión efectiva de información para el bien común de los ciudadanos, teniendo en consideración que al hablar dentro del marco de la pandemia por Covid-19, es evidente que la misma, se convirtió en uno de los factores que ha azotado fuertemente la economía a nivel mundial, aspecto que influye directamente en la decisión de los directivos, que son quienes toman las decisiones más trascendentales en el ámbito de la salud obedeciendo protocolos y a su vez, dotando de herramientas a quienes se encargan de establecer la comunicación dentro de la institución.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo ha sido la gestión de la comunicación institucional en la Dirección Zonal 3 de Salud durante la pandemia?

## **1.3.Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar la gestión de la comunicación institucional en la Dirección Zonal 3 de Salud durante la pandemia, periodo enero – junio 2021.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar cuál fue el plan de comunicación y las estrategias implementadas por la Institución durante la emergencia sanitaria.
- Evaluar la efectividad de las acciones comunicacionales implementadas durante la crisis por COVID-19.
- Elaborar un Manual para el manejo comunicacional durante crisis sanitarias.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Estado del arte

Para la realización de esta investigación se examinó documentos de distintas universidades a nivel nacional e internacional y no se encontró registro alguno de tesis con el tema “La gestión de la comunicación institucional en la Dirección Zonal 3 de Salud durante la pandemia, periodo enero – junio 2021”, no obstante, varios trabajos aportaron favorablemente a la realización del presente estudio.

Buscando sustento bibliográfico para el estudio, se encontraron algunos realizados, a nivel internacional, por ejemplo, en España, se planteó lo siguiente: “Estrategias de Comunicación y Organización Institucional en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea: evolución y retos en la comunicación interna y comunicación externa a través de la Oficina de Comunicación”, estudio realizado por Glemny Aquino para la Universidad del País Vasco, Departamento de Periodismo, tesis doctoral, 2012 - 2017. (Glemny, 2018)

Después de todos los datos recabados a lo largo de la investigación antes mencionada, quien fuera el autor de dicho estudio, determinó que en base a los diversos autores que él mismo cita a lo largo del documento, que la comunicación institucional permite que la institución reconozca los recursos humanos y tecnológicos presentes en la institución para el desarrollo de sus objetivos.

Se encontró también, en Argentina, el siguiente estudio “La comunicación en las organizaciones de la sociedad civil: Una perspectiva alternativa para el estudio y la práctica de la comunicación organizacional”, estudio realizado por Brenda Di Paolo, tesis

de maestría para la Universidad Juan Agustín Maza, Facultad de Periodismo, 2013 (Di Paolo, 2013).

La investigación realizada arrojó resultados que indican que el campo de la comunicación es un ámbito complejo y dinámico que parece constituirse velozmente en la praxis mediante el uso de modelos y herramientas propias de la comunicación tradicional. De allí introducimos nuevos interrogantes acerca de la necesidad de profundizar los espacios de reflexión que apunten a lograr una uniformidad en cuanto a sus planteamientos teóricos y analíticos.

Como base importante del ámbito de estudio del presente trabajo, es importante hacer referencia a en qué consiste o qué es comunicación, y comunicación institucional, la primera no es sino la que estudia e investiga la comunicación, la información, la expresión, el rol de los medios de comunicación masiva y las industrias culturales. La comunicación social es una herramienta fundamental y esencial a la hora de construir la opinión pública.

Los autores Christian Baylon y Xavier Mignot indican que “por naturaleza el hombre es un ser que se comunica a través de los medios técnicos disponibles para reproducir y transmitir, sonidos, imágenes, textos, haciendo que estas actividades se conviertan en un fenómeno en la civilización, para ser abordado en todas las formas” (Baylon & Mignot, 1996). Por otra parte, García argumenta que “las personas o instituciones por su condición permanecen en comunicación continua y de distintas modalidades inconscientemente esto les permite realizar procesos comunicativos” (García, 2001).

### **2.1.1. Comunicación**

Para comprender el término en el entorno empresarial, definimos algunos conceptos de comunicación presentes en las organizaciones. La comunicación es un valor social que

ayuda al ser humano a dar a conocer sus pensamientos, para que puedan ser entendidos por otros seres humanos, al comunicar nos expresamos con la intención de que las demás personas opinen, a través, de sus conocimientos previos. Ferrero describe los conceptos señalando que:

La comunicación es la acción por la que se hace partícipe a un individuo o a un organismo situado en una época, en un punto de recesión dado, en la experiencia y estímulo del entorno de otro individuo de otro sistema situado en otra época, en otro lugar del emisor, utilizando los elementos de conocimiento que tienen en común por experiencias aprendidas (Ferrero, 1999, pág. 86)

En ese sentido, es acción y la acción es comunicación “Una no es nada sin la otra. Es imposible hacer y no comunicar porque los hechos hablan por sí mismos. Y es estúpido comunicar y no hacer nada (aunque comunicar ya es hacer)” (Carbone, 2006, pág. 35) al comunicarnos estamos dispuestos a realizar una labor, la de darnos a entender, ya sea como ser humano o como organización.

### **2.1.2. Comunicación institucional**

La comunicación institucional es, en esencia, un proceso de diálogo entre una institución y sus públicos, es decir, es el medio mediante el cual las instituciones manifiestan su identidad, la manera en que cuentan lo que hacen y cómo se proyectan a sí mismas hacia el exterior. Dicho de otra manera, la comunicación institucional es el proceso que traduce la identidad en imagen.

La comunicación institucional es una de las herramientas estratégicas que permiten a una empresa, por ejemplo, alcanzar un buen posicionamiento en el mercado o mejorar la relación entre sus integrantes. A medida que la organización crece y aumenta la cantidad de empleados y de clientes, resulta cada vez más importante implementar una

buena gestión comunicacional, teniendo en cuenta los objetivos de la empresa, el clima organizacional y los imprevistos o situaciones de crisis que puedan ocurrir en el entorno y que impactan en la organización.

Una vez que se encuentra claro tanto lo que es la comunicación, como la comunicación institucional, y las herramientas que la componen, se establece con mayor facilidad el estudio plasmado en el tema de este proyecto de investigación, de modo que, el punto de partida será clave para el desarrollo y análisis planteados y posteriormente obtener datos reales y precisos.

### **2.1.3 Tipos de comunicación institucional**

#### *2.1.3.1 La comunicación interna*

Es el conjunto de actividades que le permite crear y mantener buenas relaciones con sus integrantes con fines informativos (sobre tareas e instrucciones), motivacionales (estimulación para optimizar el rendimiento del trabajo) o para fomentar las buenas relaciones y valores (en base a la cultura empresarial).

#### *2.1.3.2 La comunicación externa*

Es el conjunto de acciones estratégicas dirigidas al público externo de la organización con el objetivo de mantener o mejorar la imagen corporativa, de promover productos o servicios o de ampliar la cantidad de clientes. Para garantizar una comunicación exitosa, la organización necesita conocer los diferentes factores que intervienen, como, por ejemplo, las características del público externo, la situación socioeconómica del entorno y las empresas que forman parte de la competencia, entre otros.

### **2.1.4 Elementos de la comunicación institucional**

Como mencionan Baylon y Mignot (1996) la comunicación institucional, al igual que otros tipos de comunicación, requiere de elementos para alcanzar su objetivo, y éstos son:

- El profesional de comunicación. Es el que representa al emisor (organización) que busca comunicarse con otros y es quien inicia la transmisión del mensaje.
- La planificación de estrategias. Es la adaptación (o endocodificación) de la idea a comunicar, a través de un lenguaje adecuado para el receptor del mensaje.
- El mensaje. Es la información que recibirá el público receptor.
- El canal de comunicación. Es el vehículo por el cual la organización hace llegar su mensaje al receptor y puede ser a través de uno o de la combinación de varios canales, a fin de alcanzar a la totalidad del público de interés.
- El receptor. Es el público que recibe el mensaje (una o varias personas) y que reacciona ante él.
- El proceso de decodificación. Es la interpretación que realiza el receptor del mensaje y es el momento en el que las estrategias de comunicación evidencian si fueron eficaces o erróneas.
- La medición de resultados. Es la respuesta (o retroalimentación) del público que recibió el mensaje. La no reacción también es una respuesta a tener en cuenta porque evidencia el desinterés del receptor, lo que permite optar por otra estrategia u otro contenido a comunicar.

### **2.1.5. Plan de comunicación**

El plan de comunicación es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización. Contar con uno ayuda a organizar los procesos de

comunicación y guía el trabajo comunicativo. Además de facilitar la orientación y evitar la dispersión a la que puede llevarnos el trabajo día a día, el plan promueve el seguimiento y la evaluación de estos procesos, lo que nos hace cuestionarnos continuamente y buscar mayor calidad. Es recomendable que esta herramienta no acabe constituyéndose como una pauta estanca y limitadora, sino una guía de principios y propuestas flexible y adaptable (Dominguez, 2020).

Un plan de comunicación es una guía que indica qué medios y canales de comunicación son adecuados. En general, las empresas desean difundir sus productos o servicios, transmitir una determinada imagen corporativa o bien mejorar su comunicación interna (Glemny, 2018).

#### **2.1.6. Medios de comunicación masivos**

La presencia de Internet en tiempos actuales vinculado a las diversas plataformas digitales se considera como un medio de comunicación, debido a su inmediatez podemos informarnos de manera instantánea de lo que acontece a nuestro alrededor, además los medios de comunicación se han adaptado a esta era digital web 2.0 surgiendo la instantaneidad de la información de lo tradicional a lo digital, por lo tanto, periodistas y usuarios se han adaptado y aceptado formar parte de este nuevo sistema de información.

Los denominados nuevos medios de comunicación son el producto del avance tecnológico. Admiten que los individuos se comuniquen de manera bilateral y masiva al mismo tiempo, acortan distancias entre individuos y utilizan lo último de la tecnología para proporcionar la comunicación con una alta calidad de emisión y recepción de los mensajes, lo cual resulta de menor calidad con medios incluidos en otras clasificaciones (Dominguez, 2020, pág. 19).

### **2.1.7. Redes sociales**

Son las formas de interacción social, definidas como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contexto de complejidad; un sistema abierto y en construcción permanente que involucra conjuntos que se identifican con las mismas necesidades y problemática y que se organizan para sus recursos (Bolaños, 2015).

En las últimas décadas, las Redes Sociales han experimentado una gran evolución, y con ella, se han multiplicado y diversificado las posibilidades de estos nuevos medios. En la actualidad, el uso que los individuos hacen de estas tecnologías es prácticamente diario: consulta de páginas web, correo electrónico. El tema seleccionado se basará en un análisis de las redes sociales para de esta manera conocer su influencia en la formación de estudiantes de los distintos colegios. El propósito es dar a conocer por qué estas redes captan la atención casi inmediata de los estudiantes ocasionando así, que estos muchas veces pierdan el control total de aquello que estaban haciendo.

Una sociedad fragmentada en minorías aisladas, discriminadas, que ha desvitalizado sus redes vinculares, con ciudadanos carentes de protagonismo en procesos transformadores, se condena a una democracia restringida. La intervención en red es un intento reflexivo y organizador de esas interacciones e intercambios, donde el sujeto se funda a sí mismo diferenciándose de otros (Cárdenas, 2013, pág. 94).

No difiere lo dicho sobre una red grupal y lo que sucede a nivel subjetivo en Internet, al menos en las que se dedican a propiciar contactos afectivos nuevos como lo son las redes de búsqueda de pareja, amistad o compartir intereses sin fines de lucro. En las redes sociales en Internet tenemos la posibilidad de interactuar con otras personas, aunque no las conozcamos, el sistema es abierto y se va construyendo obviamente con lo que cada suscripto a la red aporta, cada nuevo miembro que ingresa transforma al grupo en otro nuevo (Ferrero, 1999).

La red no es lo mismo si uno de sus miembros deja de ser parte. Intervenir en una red social empieza por hallar allí otros con quienes compartir nuestros intereses, preocupaciones o necesidades y aunque no sucediera más que eso, eso mismo ya es mucho porque rompe el aislamiento que suele aquejar a la gran mayoría de las personas, lo cual suele manifestarse en retraimiento y otras veces en excesiva vida social sin afectos comprometidos. Las redes sociales en Internet suelen posibilitar que pluralidad y comunidad se conjuguen y allí quizás esté gran parte de toda la energía que le da vida a los grupos humanos que conforman esas redes (Glemny, 2018).

Las redes sociales se han vuelto un fenómeno global en la vida de millones de personas en especial de estudiantes, quienes con la llegada de estas ven una diversión y muchas veces no perciben el peligro que se les presenta al pretender crear una vida virtual y no vivir como se debe cada una de las etapas pertenecientes a su correcto desarrollo que como adolescentes y mucho más como estudiantes (Dominguez, 2020).

### **2.1.8. La Dirección Zonal 3 de Salud**

La Dirección Zonal 3 de Salud, cubre toda el área de provincias como son, Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua, es la encargada de, en dichas provincias cumplir funciones tales como:

- ✓ Prestación de servicios de salud por niveles de atención.
- ✓ Vigilancia epidemiológica.
- ✓ Reporte y control de enfermedades sujetas a notificación obligatoria.
- ✓ Promoción de la salud con enfoque en interculturalidad.
- ✓ Derechos, participación social y equidad.
- ✓ Apoyo técnico, administrativo y financiero.

La Dirección Zonal 3 de Salud, se ubica en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en la dirección Av. Humberto Moreano y Alfonso Villagómez; cabe señalar que dicha institución, Las Coordinaciones Zonales tienen la misión de coordinar los procesos y actividades técnicas y administrativas que permitan el levantamiento, supervisión, control y funcionamiento óptimo de las operaciones estadísticas asignadas a la zonal, cada Coordinación Zonal está representado por el coordinador o coordinadora zonal, así como con los respectivos departamentos que hacen que dicha institución camine hacia el cumplimiento de sus objetivos, así tenemos entre ellos, el departamento de comunicaciones.

### **2.7.1. Comunicación en la Dirección Zonal 3 de Salud**

Parte de la comunicación efectiva de la institución en mención, es su presencia en redes sociales, más concretamente en Facebook, la cual tomó auge a partir de la pandemia por COVID-19, sin embargo, es importante recalcar lo que se ha mencionado en líneas anteriores, al no estar preparados para un evento como lo fue dicha pandemia, el departamento de comunicaciones ha reconocido que tuvo falencias puntuales pero que repercuten en la respuesta social de los diferentes cantones que conforman la zona 3 de salud.

Es necesario indicar, que los profesionales de dicho departamento cumplieron sus labores de informar a la ciudadanía a cabalidad, manejando la información con la mayor cautela posible, dadas las circunstancias, de modo que se evite un alto nivel de pánico.

## **2.2. VARIABLES**

### **2.2.1 Variable independiente**

La comunicación institucional

### **2.2.2 Variable dependiente**

La Dirección Zonal 3 de Salud durante la pandemia.

## 2.3 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Cuadro de operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
Variable independiente= causa  Gestión de la Comunicación institucional	La comunicación institucional es el proceso que traduce la identidad en imagen (Dolphin, 2000).	Comunicación  Comunicación institucional	Características de la comunicación  Tipos de comunicación  Herramientas de la comunicación institucional	Técnica: Documental  Encuesta  Instrumento: Ficha de registro de análisis documental  Cuestionario
Variable dependiente= efecto  Manejo de la comunicación en la Dirección zonal 3 de Salud	El Ministerio de Salud Pública (M.S.P) asigna en cada lugar estratégico del país funcionarios que atiendan la gestión correspondiente a la zona, es así que se presenta la dirección zonal 3 de salud (MSP, 2020).	Ministerio de Salud Pública del Ecuador  Coordinación zonal 3 de salud	Coordinaciones zonales  Pandemia	Técnica: Documental  Entrevista  Instrumento:  Guía de preguntas

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Método de investigación

La metodología que se aplica en la presente investigación es descriptiva, analítica y explicativa - causal según su método; además, es de tipo sincrónica según su alcance temporal, por su finalidad es no experimental, según la fuente principal es documental, es así, que la metodología de este estudio se detalla a continuación:

**3.1.1 Descriptiva:** Este método hará posible brindar una explicación detallada de las características de la situación, en el caso específico de la gestión de la comunicación institucional de la Dirección Zonal 3 de Salud.

**3.1.2 Analítica:** Es aquella que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia, es decir, se estudiarán las variables del tema planteado desglosándolas, de modo que se obtengan datos verídicos mediante las técnicas e instrumentos a emplear.

**3.1.3 Explicativa – causal:** “Este tipo de estudio trata de explicar las causas por las cuales ocurren determinadas situaciones, hechos o fenómenos” (Campos, 2017, pág. 47). La investigación tiene el carácter de explicativa causal porque se contará con dos variables y un conector los mismos que se interrelacionan, esto nos permite el desarrollo del trabajo investigativo de manera eficiente, ya que guarda relación causa y efecto.

## **3.2. Tipo de investigación**

### **3.2.1. Por su alcance temporal – Sincrónica:**

Es sincrónica porque se desarrolla mediante la observación de los hechos a estudiar en el momento en que se presentan los mismos, así podemos decir que, el estudio se realiza en sincronía temporal con el fenómeno u objeto estudiado.

### **3.2.2. Por su finalidad – No experimental:**

La investigación es no experimental puesto que, la investigación se realizará sin manipular deliberadamente variables, basada fundamentalmente en la observación de hechos y datos obtenidos sobre la Dirección Zonal 3 de Salud y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad, sin intervenir directamente, de modo que el objeto de la investigación no se alteró para lograr resultados reales (INTEP, 2018).

### **3.2.3. Según la fuente principal – Documental:**

Se considera una investigación de tipo documental, ya que se emplea información adquirida de textos y otro tipo de material ya sea impreso o digital, los cuales se consideran fuentes de información que sirven para despegar esta investigación, es decir, que a partir de la documentación encontrada con información sobre el tema que es objeto de este estudio, se desarrolló el mismo, incluyendo textos u otro tipo de material intelectual como fuentes primarias para obtener datos (Campos, 2017).

## **3.3. Población y muestra de estudio**

El presente estudio se realiza tomando en cuenta como población o universo lo siguiente:

### **Tabla 2**

*Población*

Población	Total de habitantes
Riobamba	263.412

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3.1. Tamaño de la muestra

Considerando que la cifra de la población o universo es alta, se obtendrá la muestra de acuerdo a la siguiente fórmula mencionada por Soto (2018) en el artículo muestreo y tamaño de muestra para una tesis:

$$n = \frac{NS^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + S^2 Z^2}$$

Donde:

- $n$  = el tamaño de la muestra.
- $N$  = tamaño de la población.
- $S$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.
- $Z$  = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

$$n = \frac{(263412)(0,5)^2(1,96)^2}{(263412 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{(263412)(0,25)(3,8416)}{(263411)(0,0025) + (0,25)(3,8416)}$$

$$n = \frac{252\,980,8848}{658,5275 + 0,9604}$$

$$n = \frac{252980,8848}{659,4879}$$

$$n = 383,6$$

$$n = 384$$

Según la muestra se aplicarán 384 encuestas dirigidas a la población de Riobamba.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnicas

- **Encuesta:** Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. La encuesta que se aplicó incluye 10 preguntas, enfocadas a temas como el nivel de conocimiento a cerca de la institución en mención y sus funciones por parte de la ciudadanía y también sobre como recibieron la información impartida por dicha entidad en el marco de la pandemia por covid – 19. (Ver Anexo 1).
- **Entrevista:** La entrevista es una técnica empleada en la investigación cuya función es recabar datos mediante un diálogo coloquial, que va más allá de ¿l simple hecho de conversar, pues se realizan preguntas que ayuden a cumplir la función establecida de la misma, la entrevista consta de dos partes: el entrevistado y el entrevistador. La entrevista está conformada por 10 preguntas, fue realizada a la principal autoridad de la institución objeto de este estudio, el Dr. Héctor David Pulgar Haro - Director de la Coordinación Zonal 3 de Salud; las preguntas se realizaron con un enfoque más amplio, pues se indagó a cerca del manejo de la comunicación como institución (Ver Anexo 2).

### 3.5.2. Instrumentos

- **Cuestionario para encuesta:** Es el conjunto de preguntas que deben ser contestadas es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.
- **Guía para entrevista:** Es el documento de apoyo para el desarrollo de la misma, pues contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en la entrevista.

### 3.5.3 Técnicas de análisis e interpretación de resultados

Para el análisis de los resultados se debe desarrollar los siguientes pasos:

- Realizar la descripción detallada de la información recogida en los instrumentos.
- La categorización de los datos, de acuerdo a los objetivos y principios teóricos y prácticos del estudio que se realice.
- Interpretar la información categorizada, estableciendo la correlación existente entre estos elementos y los principios teóricos en los que se fundamenta la investigación.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los datos obtenidos mediante la encuesta y la entrevista que se aplicó para obtener información real que hiciera posible el análisis del tema propuesto en el presente proyecto de investigación, de modo que se logre establecer si lo expuesto a lo largo de la investigación es o no pertinente en cuanto a los resultados conseguidos.

#### 4.1. Análisis e interpretación de datos obtenidos mediante la encuesta aplicada.

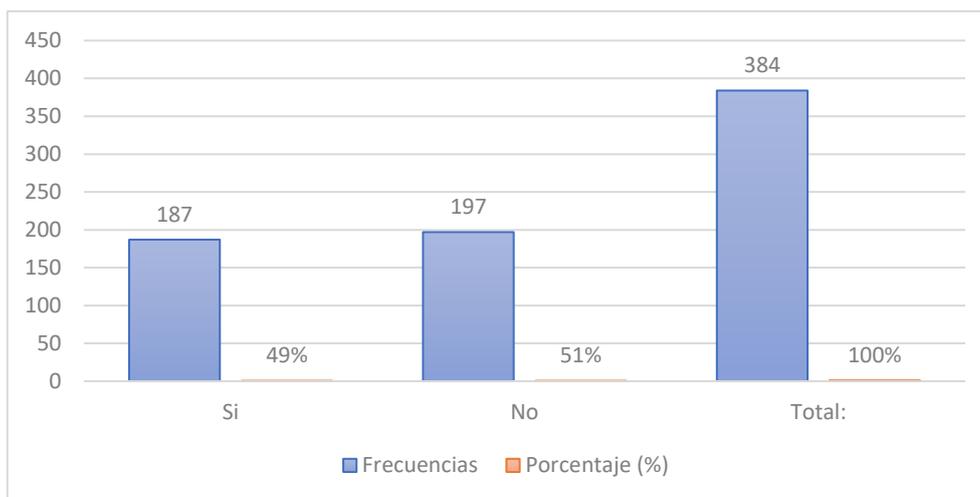
**Pregunta 1.** ¿Sabía usted, que la Dirección Zonal 3 de Salud cumple sus funciones en el cantón Riobamba?

**Tabla 3**

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	204	53%
No	180	47%
<b>Total:</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos recopiladas en la encuesta aplicada  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Gráfico 1**



**Fuente:** Tabla 1.  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Análisis:** Se determina que, la mayoría de los encuestados señaló que no conocen que la institución mencionada cumple sus funciones en Riobamba.

**Interpretación:** del 100% de personas que respondieron a la encuesta realizada, 187 que corresponde al 49% indicaron que, si conocen que la Dirección Zonal 3 de Salud cumple sus funciones en Riobamba, por otra parte 197 de los encuestados que equivalen al 51% señalaron que no.

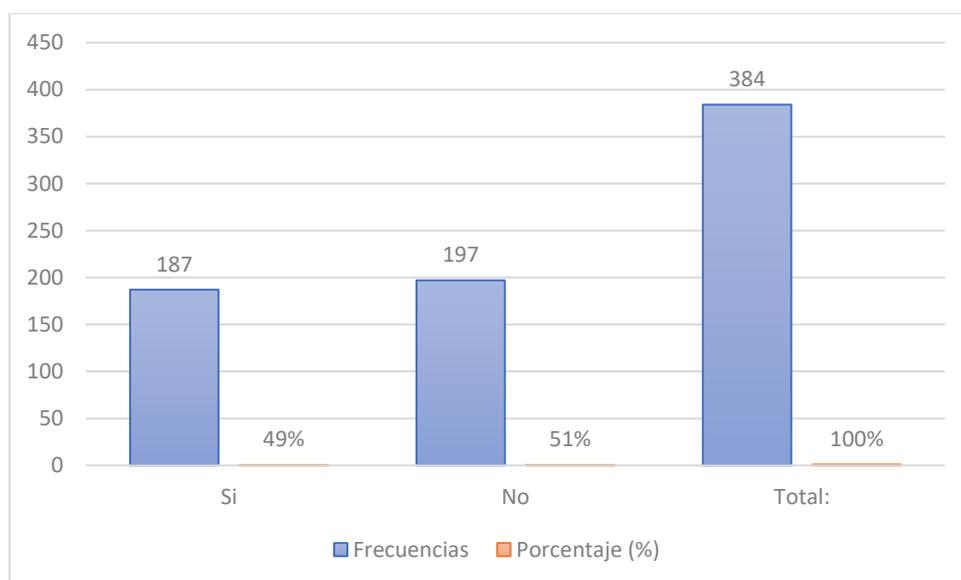
**Pregunta 2.** ¿Conoce el logo de la institución en mención, es decir, Dirección Zonal 3 de Salud?

**Tabla 4**

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	187	49%
No	197	51%
<b>Total:</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos recopiladas en la encuesta aplicada  
Elaborado Por: Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Gráfico 2**



Fuente: Tabla 2.  
Elaborado Por: Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Análisis:** El 51 % de encuestados no conoce cuál es el logo de la Dirección zonal 3 de Salud.

**Interpretación:** de los 384 encuestados, 187 que representan el 49%, es decir menos de la mitad, mencionaron que si conocen el logo de la Dirección Zonal 3 de Salud., mientras que 197 personas que equivalen el 51% dijeron que no lo conocen.

**Pregunta 3.** ¿Ha recibido alguna información relevante sobre el COVID-19 por parte de la Dirección Zonal 3 de Salud durante el período enero – junio de 2021?

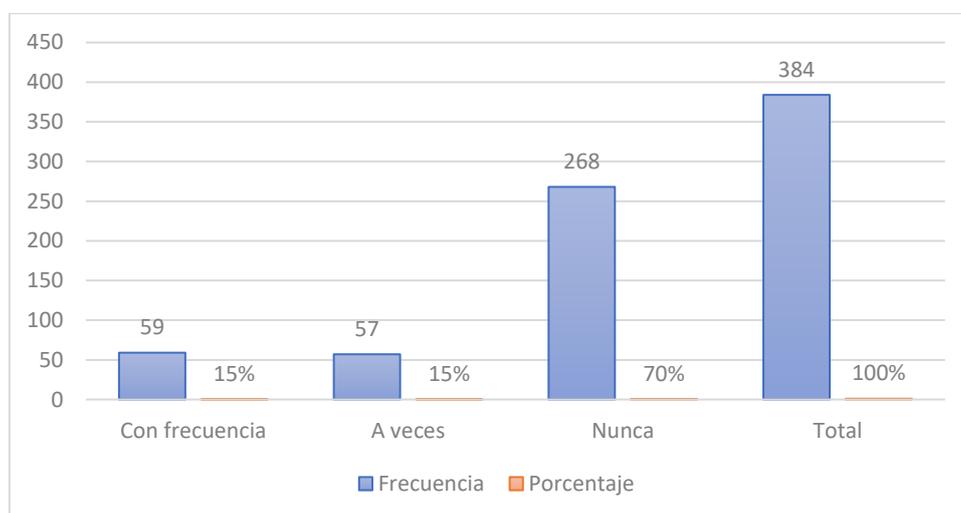
**Tabla 5**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Con frecuencia	59	15%
A veces	57	15%
Nunca	268	70%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos recopiladas en la encuesta aplicada

**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Gráfico 3**



**Fuente:** Tabla 2.

**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos en esta pregunta de la encuesta aplicada, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados respondieron que nunca han recibido información sobre el tema central de la pandemia durante el período señalado, por parte de la Dirección zonal 3 de Salud.

**Interpretación:** Del total de encuestados que son 384 personas, el 15% dijeron que la institución en mención si les transmitió información con frecuencia, mientras que el 15% indicó que dicha institución les transmitió la información a veces, y el 70% dijo que nunca se les transmitió información.

**Pregunta 4.** ¿Se ha enterado usted de las actividades que realiza la Dirección Zonal 3 de Salud en el marco de la pandemia con el fin de implementar medidas de bioseguridad en la ciudad?

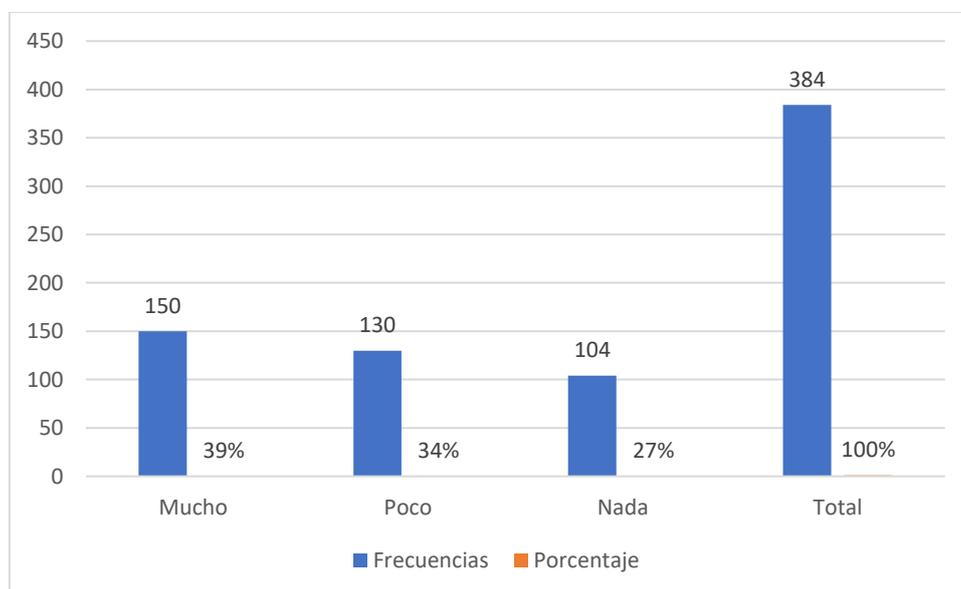
**Tabla 6**

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Mucho	150	39%
Poco	130	34%
Nada	104	27%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos recopiladas en la encuesta aplicada

Elaborado Por: Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Gráfico 4**



Fuente: Tabla 4.

Elaborado Por: Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Análisis:** La mayoría del total de encuestados señalaron que conocen mucho a cerca de las actividades en el marco de la pandemia para la implementación de medidas de bioseguridad en la ciudad, mientras que la minoría se dividen entre poco y nada.

**Interpretación:** son 384 los encuestados, el 27% indicó que no saben nada a cerca de las actividades de la Dirección Zonal 3 de Salud en el marco de la pandemia para implementar medidas de bioseguridad en la ciudad, el 34% dijeron que se han enterado poco sobre el tema, y el 39%, que constituyen la mayoría, dijeron que conocen mucho sobre lo señalado.

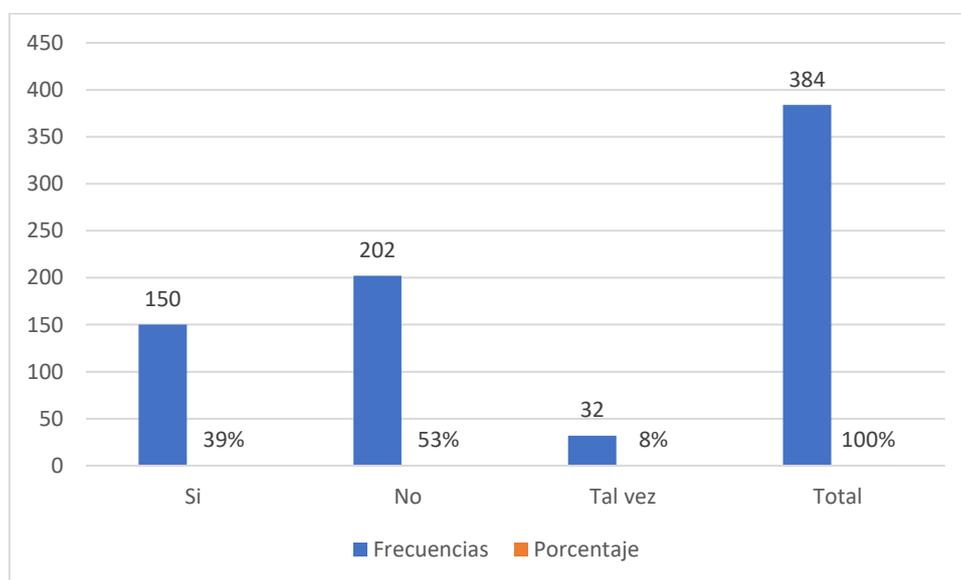
**Pregunta 5.** ¿Considera usted que la Dirección Zonal 3 de Salud transmitió la información suficiente a la ciudadanía con respecto a las medidas adoptadas debido a la pandemia por COVID - 19?

**Tabla 7**

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	150	39%
No	202	53%
Tal vez	32	8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos recopiladas en la encuesta aplicada  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Gráfico 5**



**Fuente:** Tabla 5.  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Análisis:** La mayoría de los encuestados dijo que no considera que la institución objeto de este estudio ha difundido la información suficiente con respecto a las medidas adoptadas con respecto a la pandemia, varios dijeron que si y solo unos pocos dijeron que tal vez.

**Interpretación:** al ser 384 el total de personas que respondieron esta encuesta, se puede apreciar que la mayoría respondieron con un no rotundo a la interrogante siendo la cifra que brindó esta respuesta que corresponde al 53%, mientras que el 39% señaló que sí ha difundido, y el 32% dijeron que tal vez.

**Pregunta 6.** ¿Conoce usted a detalle cuáles fueron las medidas de seguridad adoptadas por la Dirección Zonal 3 de Salud que se dieron a conocer a la ciudadanía?

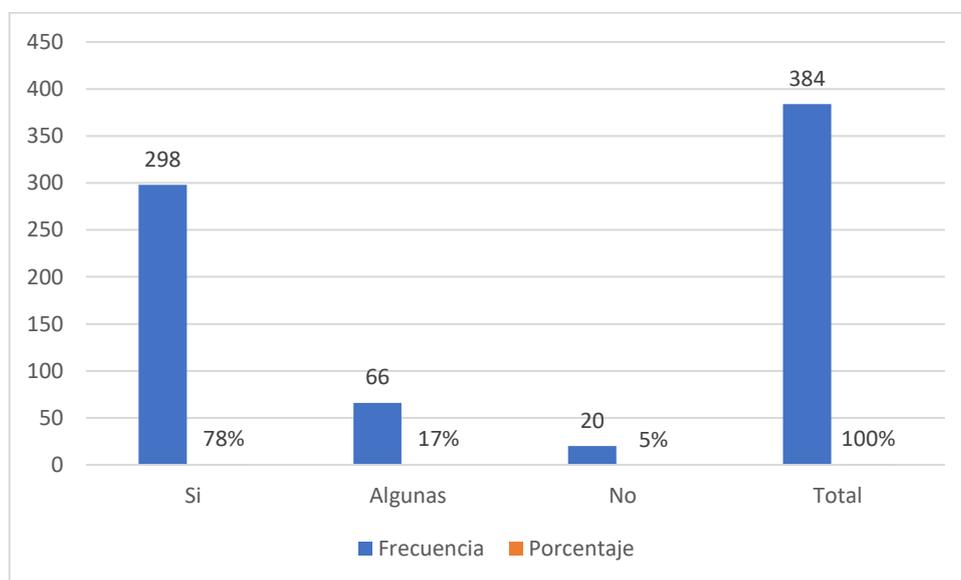
**Tabla 8**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	298	78%
Algunas	66	17%
No	20	5%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos recopiladas en la encuesta aplicada

**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Gráfico 6**



**Fuente:** Tabla 6.

**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Análisis:** Se evidencia que casi la totalidad de los encuestado sí conocen las medidas de seguridad, esto se relacionaría con las sanciones impuestas por la ley en pos de la emergencia sanitaria, es decir, que son pocas las personas que desconocen en su totalidad de estas medidas, mientras que otras pocas conocen solo algunas.

**Interpretación:** Del total de encuestados el 98% señaló que, si conocen a detalle las medidas adoptadas por la Dirección Zonal 3 de Salud, esto, debido a que no acatarlas tiene sus sanciones, el 17% dijo que conocen a detalle algunas de estas medidas y solo el 5% respondió que no las conocen.

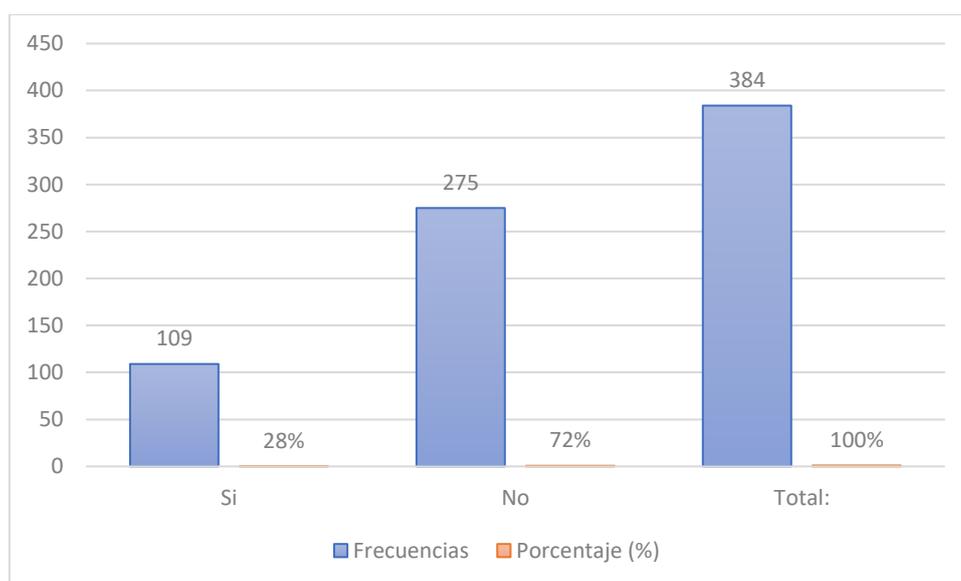
**Pregunta 7.** ¿Tiene conocimiento sobre el presupuesto asignado a los hospitales de Riobamba, tanto al de niños como al general, para enfrentar la pandemia?

**Tabla 9**

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	98	26%
No	286	74%
<b>Total:</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos recopiladas en la encuesta aplicada  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Gráfico 7**



**Fuente:** Tabla 7.  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Análisis:** La mayor parte de los encuestados no conoce cuál es el presupuesto de salud asignado a los hospitales en la ciudad de Riobamba, menos de la mitad dijo que si conoce.

**Interpretación:** De los 384 encuestados, el 28% dijeron que sí conocen el presupuesto asignado a los hospitales públicos de la ciudad para enfrentar la pandemia, sin embargo, el 72% dijo que no lo conocen.

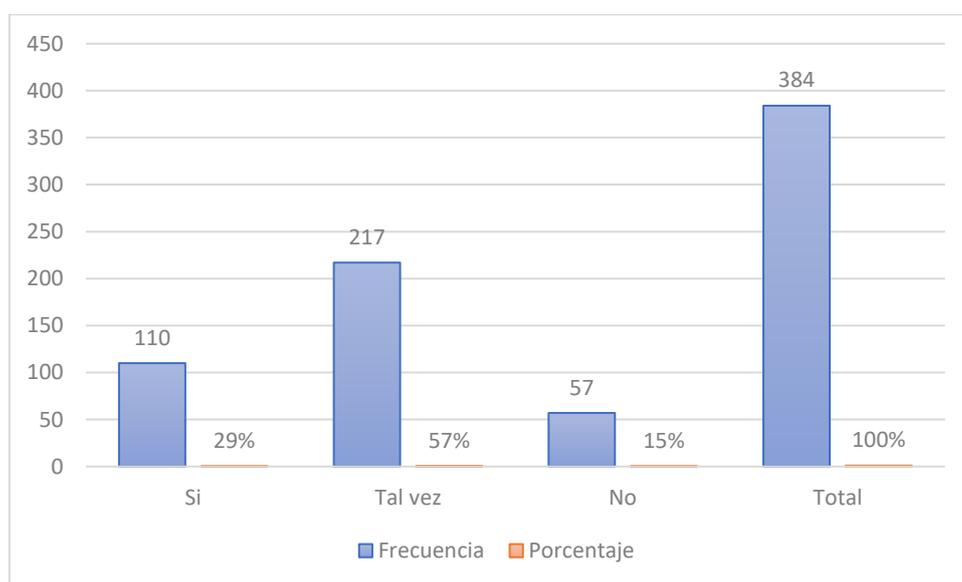
**Pregunta 8.** ¿Conoce las estrategias de la Dirección Zonal 3 de salud para enfrentar la pandemia?

**Tabla 10**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	132	34%
Algunas	65	17%
No	187	49%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos recopiladas en la encuesta aplicada  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Gráfico 8**



**Fuente:** Tabla 8.  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Análisis:** La mayoría de los encuestados no conoce las estrategias de la Dirección Zonal 3 de Salud para enfrentar la pandemia, en menor porcentaje reconocen que algunas y la minoría si las conoce.

**Interpretación:** Del total de encuestados, el 57% indicaron que conocen algunas estrategias aplicadas por la Dirección zonal 3 de Salud para enfrentar la pandemia, mientras que el 29% indicó que sí las conocen, y el 15% señalaron que no.

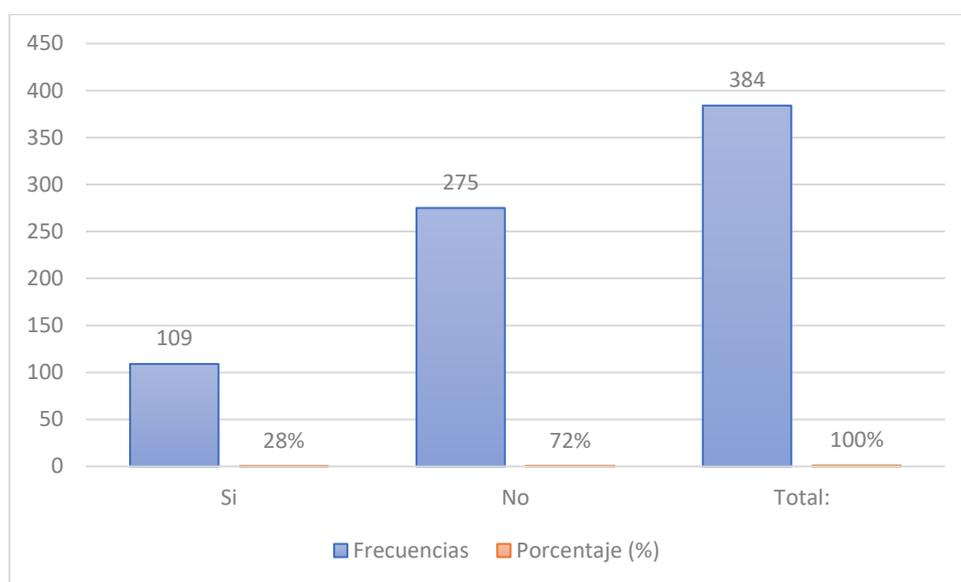
**Pregunta 9.** ¿Sabe usted a cuántas personas se ha ayudado a adquirir hábitos de bioseguridad mediante la gestión de la Dirección Zonal 3 de Salud en el marco de la pandemia?

**Tabla 11**

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	109	28%
No	275	72%
<b>Total:</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos recopiladas en la encuesta aplicada  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Gráfico 9**



**Fuente:** Tabla 9.  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Análisis:** Más de la mitad de los encuestados indicaron no saber el número de personas a las que la institución objeto de este estudio, mediante su gestión, ayudó a adquirir hábitos de bioseguridad en el marco de la pandemia, la cifra restante de encuestados señaló que sí conocen este dato.

**Interpretación:** el 72% de los encuestados mencionaron que no conocen la cifra de personas a la que la Dirección Zonal 3 de Salud ayudó mediante su gestión a adquirir hábitos de bioseguridad en el marco de la pandemia, mientras que, el 28% indicaron que sí conocen este dato.

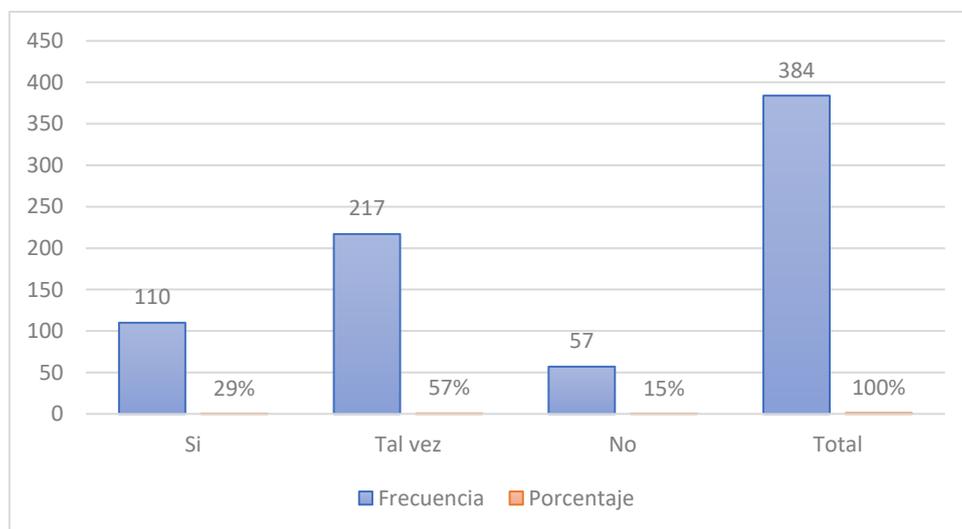
**Pregunta 10.** ¿Cree usted que la Dirección Zonal 3 de Salud ha realizado una comunicación efectiva con la ciudadanía al transmitir información sobre el manejo de la crisis debido a la pandemia?

**Tabla 12**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	110	29%
Tal vez	217	57%
No	57	15%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos recopiladas en la encuesta aplicada  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Gráfico 10**



**Fuente:** Tabla 10.  
**Elaborado Por:** Hidalgo, Leonardo. 2021.

**Análisis:** Más de la mitad de los encuestados indicaron que la Dirección Zonal 3 de Salud tal vez ha realizado una transmisión efectiva de la información sobre la crisis sanitaria, mientras que menos de la mitad mencionó que sí ha sido efectiva la transmisión de la información, y en minoría respondieron de forma negativa.

**Interpretación:** el 29% de los encuestados mencionaron que la transmisión de la información sobre la emergencia sanitaria sí ha sido efectiva, el 57% señalaron que tal vez dicha transmisión de la información es efectiva y, el 15% indicó que la misma no ha sido efectiva.

## 4.2. Análisis e interpretación de resultados obtenidos con la entrevista

Entrevista realizada a:

**Dr. Héctor David Pulgar Haro**

**DIRECTOR DE LA COORDINACIÓN ZONAL 3 DE SALUD**

**Tabla 13**

N°	PREGUNTA	REESPUESTA
1	Sabemos que vivimos una situación de pandemia a nivel mundial ¿cuál ha sido su gestión en cuanto al manejo de la información sobre dicho tema?	Buenos días, la gestión en cuanto a la información, que en cuestión de la pandemia debe ser tratada con mucho cuidado, la hemos venido manejando conjuntamente con el departamento de comunicación de esta institución, por ende, ha sido una gestión de equipo.
2	Al hablarnos del Departamento de Comunicación, ¿considera usted que el manejo de dicha información ha sido el adecuado por parte del departamento mencionado?	Bajo mi criterio y desde los lineamientos establecidos desde el MSP (Ministerio de Salud Pública) considero que sí se ha manejado la información de la mejor manera, entendiendo que es un tema nuevo y del cual se desconocen muchas cosas en el mundo, sin embargo, se lo ha manejado con el mayor respeto y cuidado posible.
3	Cuando usted menciona que la información sobre este tema ha sido manejada “con el mayor respeto y cuidado posible” ¿a qué se refiere específicamente y por qué se lo ha hecho de esta manera?	Bueno, hay que entender que, como mencioné antes, este, es un tema muy delicado, ya que el nivel de mortandad ha sido elevadísimo, por lo cual, lo que se busca es no generar más pánico del que ya hay en la población riobambeña en este caso, por esto, se ha buscado que ellos tengan la información necesaria, tratando de que a su vez no se generen especulaciones, ya que las famosas <i>fake news</i> solo provocan caos.
4	¿Ha creado o coordinado alguna estrategia para la transmisión efectiva de la información en cuanto a este tema?	Por supuesto que sí, más que creado, como indico, se ha buscado seguir los lineamientos de nuestros superiores, recordemos que, como usted señaló al principio de esta entrevista, es una pandemia mundial, y debe ser tratada como tal, empezando por lo que se informa a cerca de ella, pero reitero, el equipo de comunicación ha sido el que bajo los requerimientos del MSP ha sabido trabajar en esa comunicación efectiva para el conocimiento y manejo adecuado por parte de la ciudadanía del COVID-19.
5	Hablando de un modo más general ¿considera usted que la respuesta de la ciudadanía ante la información impartida a cerca de la pandemia por la	Tomando en cuenta que la situación es muy delicada puesto que, trastoca temas de salud y mortalidad, se puede decir que la respuesta de la ciudadanía ha sido favorable, ya que, en su mayoría han buscado acatar las normas de bioseguridad por voluntad propia, claro que,

	institución que dirige ha sido la esperada?	nunca faltan quienes no las acatan aun a pesar de las sanciones.
6	¿Cómo ha afectado al personal de la salud la pandemia?	El número de trabajadores de la salud fallecidos en lo que va de la pandemia es de 419, lo que indica una letalidad de 0,6 por ciento, esto, considerando que el riesgo que ellos toman es el más alto al ser personal de primera línea, pues a pesar de adoptar todas las medidas de bioseguridad, el riesgo sigue siendo el más alto.
7	¿Qué desafíos generó para el sistema de salud la pandemia por COVID-19?	En la atención a la pandemia por COVID-19 el personal de salud enfrenta muchos retos, de entre los cuales, hablamos de retos tales como, los derivados del avance acelerado de la pandemia y del caos inicial para responder a la emergencia; además de la precariedad del sistema de salud para responder a un problema de salud pública de tal magnitud, ya que debemos considerar que enfrentamos una pandemia provocada por un virus totalmente agresivo y que incluso en países de primer mundo no lo han podido controlar, además está la paranoia y conmoción social como respuesta ante el temor que esta situación ocasiona.
8	¿Considera que, se le ha dotado del equipamiento adecuado y necesario al personal de la salud para enfrentar esta pandemia?	Se ha hecho todo lo posible por cumplir con los requerimientos del personal de la salud, tomando en cuenta que son ellos quienes día a día ponen sus vidas en riesgo para salvar otras, sin embargo, creo que es el pánico desde el que algunos trabajadores de la salud han hablado, pues a pesar de haber hecho todo lo que está a nuestro alcance para proveer de lo necesario a nuestro personal de la salud, ha sido inevitable la lamentable pérdida de algunos de ellos.
9	¿Considera usted que por fin se puede hablar de un pronto fin de la pandemia?	Siempre hemos visto una luz al final del túnel. Tenemos todas las condiciones, la experiencia, los contactos y un trabajo mancomunado para la resolución de una crisis y una pandemia letal a nivel local.
10	Finalmente ¿Estaba preparado el sistema de salud para enfrentar la pandemia?	Uno de los problemas que el Covid-19 evidenció fue la falencia que tenían los sistemas de salud de la mayoría de países a nivel mundial no solo en el Ecuador, sin embargo, frente a esto, en el caso del sistema público de salud de Ecuador se ha buscado cubrir las falencias que se han ido presentando sobre la marcha, obteniendo resultados positivos y esperamos seguir así.

#### **4.2.1. Análisis e interpretación**

Como se aprecia en la información que proporcionó para esta entrevista el Dr. Héctor David Pulgar Haro, se centra en que la pandemia azotó fuerte y gravemente aún a los países que se consideran grandes potencias a nivel mundial, pues ninguno estuvo preparado para una situación como la que produjo el COVID-19, pues aún hasta la actualidad quedan secuelas en el ámbito económico, turístico, de la salud y aún social, pues las afecciones psicológicas que dejó este evento son bastante significativas.

Aun así, el Dr. Héctor Pulgar, hace énfasis en que se manejó la información adecuada con la mayor prudencia, pues era lo que requería la ciudadanía en ese momento, él asegura que había información sensible que preferían, a nivel de los altos mandos dicha institución, mantener bajo reserva, pues reitera que lo que en ese momento se buscaba era realizar todos los procedimientos necesarios para salvaguardar la salud del personal de primera línea, y a su vez, mantener un equilibrio en cuanto a la información brindada a la población, de modo que, el pánico social no se incremente.

Es importante señalar que existe un porcentaje considerable de personas que creen que la información no se la manejó pertinentemente, sin embargo, el director, quien brindó esta entrevista, reconoce las falencias, pero también lo difícil que fue manejar la situación, y que lo hicieron desde sus conocimientos, con las herramientas que tenían, lo mejor posible.

La pandemia del COVID-19 desnudó no solo los problemas estructurales de los sistemas de salud a escala global, sino también problemas en la comunicación eficaz de la crisis y cómo evitarla o al menos contenerla. Estos problemas se vieron afectados asimismo por la proliferación de desinformación sobre temas tan variados como tratamientos, síntomas, orígenes y formas de prevenir su contagio. Si bien las plataformas de verificación

cumplen con una labor importante para contrarrestar a las denominadas fake news, la cantidad de información y desinformación que circuló en los primeros meses de la pandemia fue tan grande que se necesita un esfuerzo que abarque más frentes para poder comunicar con eficiencia el fenómeno y sus diferentes aristas.

Las verificaciones hechas por Ecuador Chequea durante el primer semestre de 2020 fueron clasificadas bajo criterios cualitativos (Dominguez, 2020), como las emociones que provocan o el tema al que se refieren, y mediante el uso de herramientas de diseño de la información y visualización de datos se desarrollaron piezas gráficas que muestran la relación entre la producción de información y el desarrollo de la pandemia en Ecuador, hecho esto, era necesario comunicar los hallazgos y este trabajo presenta el desarrollo y los resultados cuantitativos de la campaña de comunicación en redes sociales, ideada para contribuir a educar al público en general al momento de distinguir la desinformación.

Los medios de comunicación tienen un papel fundamental en el manejo de la pandemia, puesto que su trabajo es informar cada acontecimiento que se desarrolla en el día a día, los medios masivos de comunicación intentan tranquilizar a las personas diciendo que el coronavirus causa menos muertes que la propia gripe española, los epidemiólogos aseguran que el virus es letal y que el confinamiento es el mejor cuidado que se puede tener para evitar un contagio. La metodología utilizada para el presente trabajo de investigación, se enmarca dentro de una revisión bibliográfica de tipo documental, ya que nos vamos a ocupar de temas planteados a nivel teórico como es Comunicación responsable en tiempos de pandemia.

Los estragos que produjo la pandemia del COVID - 19 en todos los niveles sociales, por las acciones forzadas tomadas por los gobiernos a causa de los confinamientos para evitar los contagios, trajo consigo una avalancha de búsqueda de información por parte de los ciudadanos sobre todos en los aspectos relacionados con el COVID -19. En cuanto a

propagación, medios de contagio, síntomas, como surgió el virus, entre otros aspectos, y allí es donde las redes sociales que no tienen un filtro y son de libre acceso y posteo de información, se han llenado de un sinnúmero de informaciones sin bases legales ni científicas sobre el coronavirus, generando alarma y problemas psicológicos dentro del confinamiento a causa de la ansiedad y el temor a esta realidad nueva para el mundo entero.

Considero que, existe una lucha de los organismos nacionales e internacionales en brindar información oportuna y veraz que le de confianza a la población, es por ello que los esfuerzos deben estar dirigidos a replicar informaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros organismos de salud internacionales de alta confiabilidad, para mantener la calma, cordura y confianza en las actuaciones de otros organismos para la contención de la pandemia.

## CONCLUSIONES

- Se determinó mediante las técnicas y herramientas utilizadas en esta investigación, que la Dirección Zonal 3 de Salud, desarrolló y buscó implementar estrategias para la transmisión de información adecuadas y que cumplan con los requerimientos en el marco de la pandemia por COVID-19.
- En base a la encuesta realizada y a la entrevista realizada a la autoridad de la institución en mención, se puede decir que, las acciones comunicacionales implementadas durante la crisis por COVID-19, no alcanzaron la efectividad planteada, ya que los porcentajes positivos superan a los negativos, sin embargo, lo hacen por muy poco.
- La institución en mención no elaboró un Plan de Comunicación, sin embargo, lo que se buscó fue cumplir con los lineamientos nacionales regidos a nivel nacional y direccionados por el Ministerio de Salud Pública (MSP).

## RECOMEDACIONES

- Se recomienda realizar un Plan de Comunicación en el que se establezcan estrategias efectivas de comunicación, el cual debe cumplirse a cabalidad, el cual, a su vez servirá de guía en el caso de otra emergencia sanitaria similar que pueda producirse a futuro.
- Se sugiere enmarcar dentro del Plan de Comunicación a elaborar, acciones comunicacionales efectivas, tomando en cuenta los resultados actuales, los cuales permiten evidenciar las falencias dentro del manejo comunicacional de la institución de salud.
- El Plan de Comunicación cumple con una función determinante, por lo que se propone uno, que, en base a los resultados obtenidos en esta investigación cumpla con los requerimientos para una comunicación efectiva y cubra las falencias evidenciadas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baylon, J., & Mignot, L. (Mayo de 1996). *Contraportada*. Obtenido de [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/32183/TESIS\\_%20AQUINO\\_PASCUAL\\_GLEMNY%20Y.pdf?sequence=1](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/32183/TESIS_%20AQUINO_PASCUAL_GLEMNY%20Y.pdf?sequence=1)

Campos, M. (10 de 03 de 2017). Obtenido de Métodos de investigación académica.: [http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Ocampo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20\(versi%C3%B3n%201.1\).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=1](http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Ocampo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20(versi%C3%B3n%201.1).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=1)

Carbone, G. (14 de Abril de 2006). *Entrevista con Joan Costa sobre la Comunicación Corporativa*. Obtenido de Revista Contratexto.: [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf\\_bdfde.nsf/OtrosWeb/CONT14CARBONE/\\$file/12-contratexto14-CARBONE.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/CONT14CARBONE/$file/12-contratexto14-CARBONE.pdf)

Di Paolo, B. (Octubre de 2013). *La comunicación en las organizaciones de la sociedad civil: Una perspectiva alternativa para el estudio y la práctica de la comunicación organizacional*. Obtenido de Universidad Maza: <http://repositorio.umaza.edu.ar/bitstream/handle/00261/95/tesis%20completa%20DI%20PAOLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ferrero, J. (1999). La comunicación y Los Mass Media, Las Ideas, Las Obras, Los. *Ediciones mensajeros*, 119.

García, J. (Marzo de 2001). La Comunicación. *Revista Gestión de Empresa Familiar*. 48; 49.

Glemny, A. (Octubre de 2018). *Universidad del país Vasco*. Obtenido de Estrategias de comunicación y organización institucional en la universidad del país vasco: [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/32183/TESIS\\_%20AQUINO\\_PASCUAL\\_GLEMNY%20Y.pdf?sequence=1](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/32183/TESIS_%20AQUINO_PASCUAL_GLEMNY%20Y.pdf?sequence=1)

Rodrich, R. (Junio de 2012). fundamentos de la comunicación institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. 9. Obtenido de Coomunicación.

## **PROPUESTA**

### **MANUAL PARA EL MANEJO COMUNICACIONAL DURANTE LA CRISIS SANITARIA**

#### **INTRODUCCIÓN**

La presencia del Covid-19 en el Ecuador modificó la forma de comunicar por parte de las entidades gubernamentales, pues implicó el diseño de nuevas estrategias enfocadas a medios sociales digitales como canales principales de comunicación ante la gestión de la crisis. Sin embargo, se privilegió la transmisión de información, antes que la comunicación, lo que desató una crisis online, donde las personas usuarias presentaron su malestar frente a las decisiones que se tomaron desde el gobierno central. A partir de este hecho, se puede hablar de una crisis integradora entre desastre, riesgo e imagen.

En este sentido, el desarrollo de este manual se encamina a dotar de las pautas básicas para ejercer un desempeño comunicacional que favorezca a la institución y a su vez cumpla con su deber de información hacia la ciudadanía, responder tres interrogantes principales, las cuales están en relación directa con las categorías de: comunicación gubernamental, medios sociales y crisis de comunicación: ¿Cómo comunica actualmente el gobierno la crisis sanitaria por el Covid19 a través de sus voceros en las ruedas de prensa difundidas en la cuenta oficial de Facebook de la Secretaría General de Comunicación?, ¿Cuáles son las operaciones interactivas y los efectos de sentido, que se desprenden de los mensajes de la Secretaría General de Comunicación a través de Twitter en el hito seleccionado?, ¿Cuáles son las estrategias de gestión de contenido en tiempos de crisis sanitaria en términos de una información oportuna, útil y de calidad?. A partir de esto, el manual se desarrolló a través de tres capítulos.



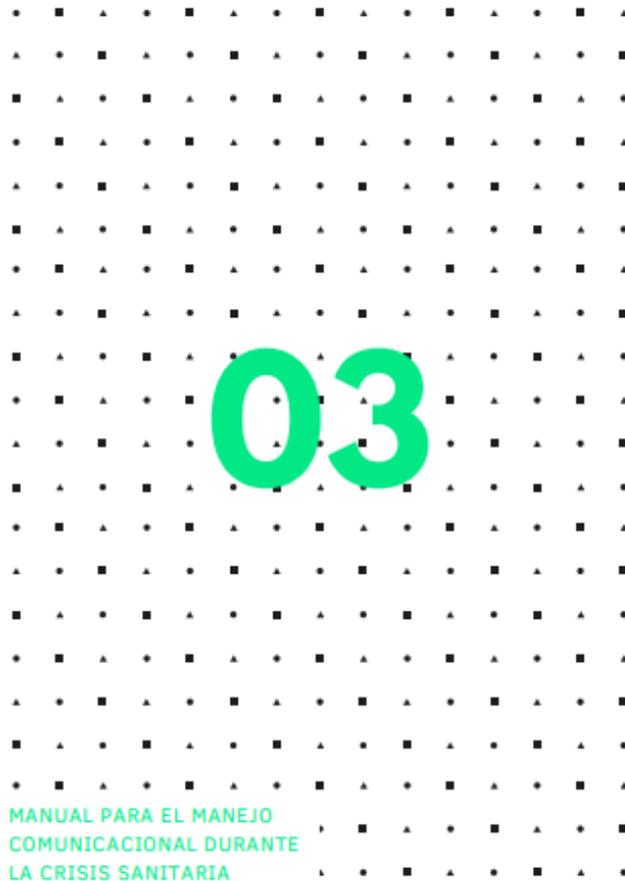
# **MANUAL PARA EL MANEJO COMUNICACIONAL DURANTE LA CRISIS SANITARIA**

**01**

# ÍNDICE



<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
<b>CAPÍTULO I. MANEJO DE CRISIS</b>	<b>5</b>
1.3. Honestidad	9
1.4. Empatía	10
<b>Capítulo II. COMITÉ DE MANEJO CRISIS</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo III. ACCIONES</b>	<b>12</b>
<b>Capítulo IV. VOCERÍA</b>	<b>14</b>



# INTRODUCCIÓN

La presencia del Covid-19 en el Ecuador modificó la forma de comunicar por parte de las entidades gubernamentales, pues implicó el diseño de nuevas estrategias enfocadas a medios sociales digitales como canales principales de comunicación ante la gestión de la crisis. Sin embargo, se privilegió la transmisión de información, antes que la comunicación, lo que desató una crisis online, donde las personas usuarias presentaron su malestar frente a las decisiones que se tomaron desde el gobierno central. A partir de este hecho, se puede hablar de una crisis integradora entre desastre, riesgo e imagen.

En este sentido, el desarrollo de este manual se encamina a dotar de las pautas básicas para ejercer un desempeño comunicacional que favorezca a la institución y a su vez cumpla con su deber de información hacia la ciudadanía, responder tres interrogantes principales, las cuales están en relación directa con las categorías de: comunicación gubernamental, medios sociales y crisis de comunicación: ¿Cómo comunica actualmente el gobierno la crisis sanitaria por el Covid19 a través de sus voceros en las ruedas de prensa difundidas en la cuenta oficial de Facebook de la Secretaría General de Comunicación?, ¿Cuáles son las operaciones interactivas y los efectos de sentido, que se desprenden de los mensajes de la Secretaría General de Comunicación a través de Twitter en el hito seleccionado?, ¿Cuáles son las estrategias de gestión de contenido en tiempos de crisis sanitaria en términos de una información oportuna, útil y de calidad?. A partir de esto, el manual se desarrolló a través de tres capítulos.

# 04

## OBJETIVOS

### Objetivo general

Establecer lineamientos y acciones en comunicación que permitan hacer un manejo oportuno y verás de la comunicación frente a posibles escenarios de crisis sanitarias.

### Objetivos específicos

-Facilitar la entrega de información oportuna con los diversos grupos de interés (representantes de los medios de comunicación, autoridades, instituciones, organizaciones sociales, ciudadanía), en caso de una eventual crisis o situación de riesgo de desastre que impida el cumplimiento regular de las actividades de la entidad.

-Generar información adecuada que contribuya a reducir el posible caos debido a la emergencia sanitaria, evite la confusión y situaciones de pánico; y, facilite la coordinación para la atención adecuada de la emergencia.

-Mantener la credibilidad y confianza de la entidad con sus grupos de interés facilitando herramientas y protocolos en la gestión comunicativa de la crisis.

-Difundir la información disponible de manera oportuna, estructurada y adecuada.



# 05

## CAPÍTULO I. MANEJO DE CRISIS



Durante una crisis la comunicación eficaz es más importante que nunca, por eso la comunicación con la audiencia debe ser:

- Clara y fácil de comprender
- Concisa.
- Sincera.
- Multicanal.
- Tranquilizadora.
- Empática.

06

# 1.1. Públicos que podrían ser afectados

**Usuarios:** Con ellos, se debe entablar una comunicación sólida, eficaz y contundente que permita conocer sus inquietudes, necesidades y opiniones para abordarlas adecuadamente con o sin crisis organizacionales.

- **Autoridades Gubernamentales:** Son los principales entes reguladores y de control de muchas situaciones y procedimientos que se realizan al interior de la compañía, la relación con ellas debe ser planeada y constante para propiciar un trabajo mancomunado, que arroje los resultados esperados y la fortaleza necesaria para enfrentar las crisis que los aqueje.



- Cliente interno: Son de quienes depende que los beneficiarios y usuarios puedan ver satisfechas sus necesidades con nuestros servicios, y en gran medida, el que se encuentren informados de lo que acontece al interior de la institución. Los funcionarios permiten un manejo más adecuado de la crisis y reducen así, la presencia de rumores e información errónea que intensifiquen la contingencia.

- Medios de comunicación masiva: De ellos depende principalmente la imagen en la opinión pública de la Organización, por eso es importante facilitarles la información clave y precisa que se pueda difundir en un momento de crisis; de lo contrario, los mismos medios contarán su versión de los hechos y buscarán los mensajes que respondan a su necesidad de inmediatez sin medir el impacto para la Institución. En muchos casos, estos no pasan de ser rumores sin fundamento que podrían dañar la imagen Institucional.

- Comunidad en general: Referido a entes claros como las poblaciones, y todos aquellos grupos de interés similares que desarrollen un rol clave en los servicios que presta la institución y que, en ocasiones, pueden estar involucrados en momentos de crisis.

Frente a los públicos detectados para una eventual crisis organizacional, es indispensable que el personal de la E.S.E reconozca el perfil, el grado de responsabilidad y el nivel de afectación de cada una de las personas mencionadas; para fortalecer sus aptitudes preventivas y el intercambio comunicacional con cada una de ellas.

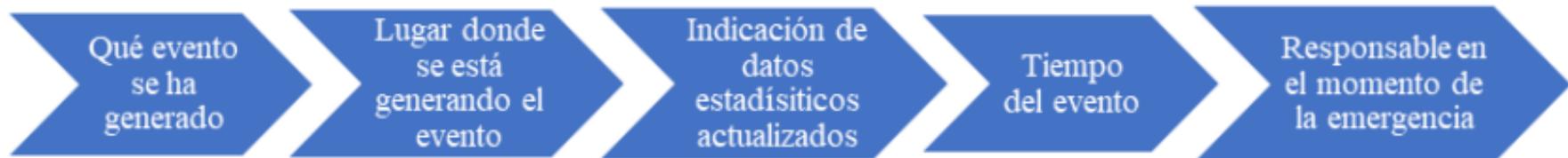
# 07

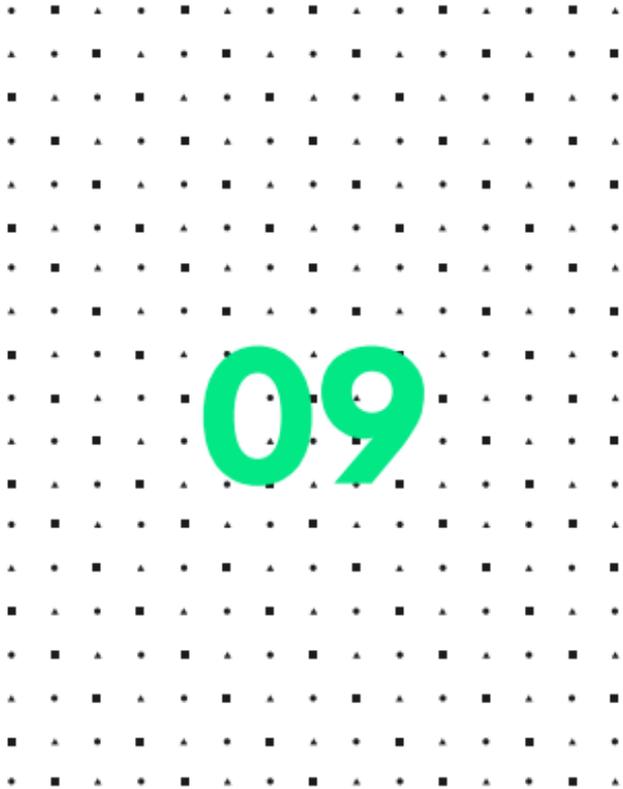


# 1.1. Criterios para una comunicación efectiva

08

Ilustración 1  
Criterios para una comunicación efectiva





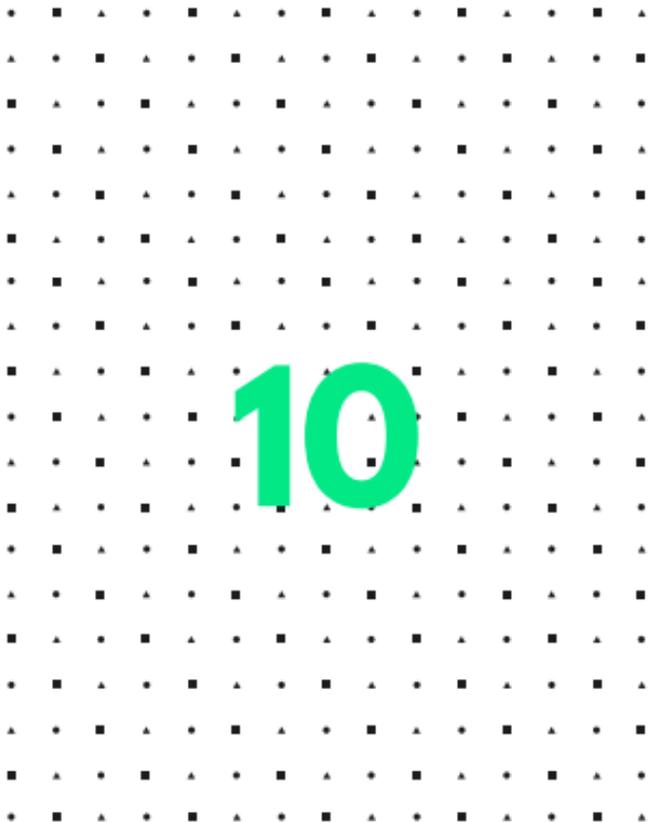
# 09

MANUAL PARA EL MANEJO  
COMUNICACIONAL DURANTE  
LA CRISIS SANITARIA

## 1.1. Honestidad

La ciudadanía, que en este caso es el público objetivo, confía en la institución y por eso siguen lo que más le interesa es quitarse esa incertidumbre de encima, por esto, lo mejor es optar por mensajes que sean claros; en internet e incluso en los noticieros de la televisión, circulan miles de mensajes falsos o fake - news, y esta sobre - información puede afectar considerablemente el estado emocional de dicho público.

Es importante investigar a fondo y consultar fuentes fidedignas, de esta manera se conseguirá calmar las dudas, en este caso, de la ciudadanía, así que cuanto más transparente y honesta sea la información transmitida, mejor.

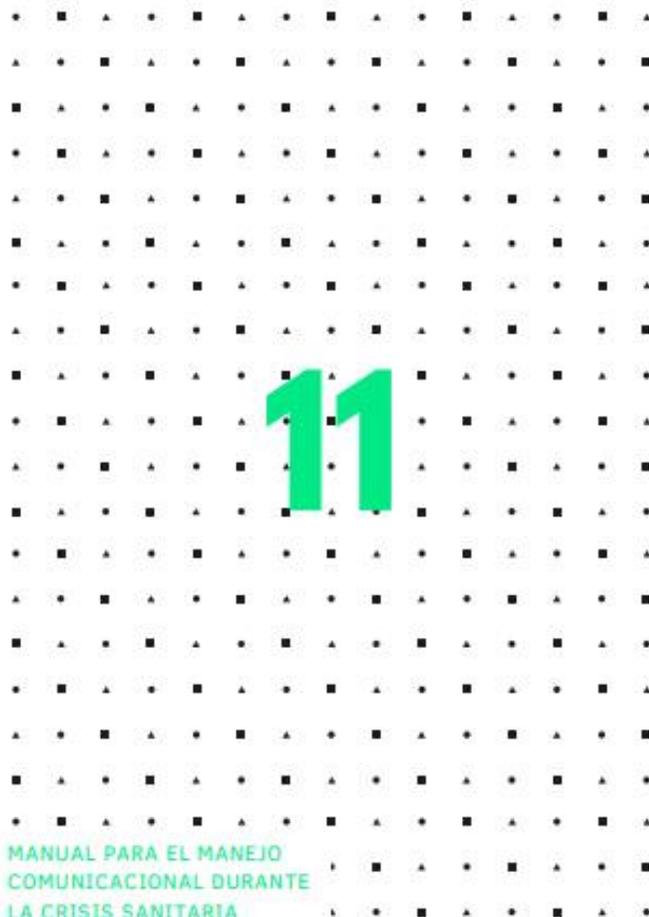


# 10

MANUAL PARA EL MANEJO  
COMUNICACIONAL DURANTE  
LA CRISIS SANITARIA

## 1.1. Empatía

Se debe concientizar que las personas son mucho más sensibles en momentos de crisis, por eso, es importante que la institución, empezando por las autoridades principales se muestren empáticos y comprensivos, lo peor que se podría hacer es dar a entender que la situación no los preocupa, es esencial dar a entender que se comprende la situación en la que se encuentran, que sentir miedo o ansiedad, es algo natural y tranquilizarlos explicando cuáles son las medidas que serán tomadas, cómo se va a proceder y qué se hará para intentar mejorar o normalizar la situación; ponerlos al tanto de los cambios facilitará un ambiente de tranquilidad y confianza en la veracidad de la información transmitida.



MANUAL PARA EL MANEJO  
COMUNICACIONAL DURANTE  
LA CRISIS SANITARIA

# Capítulo II. COMITÉ DE MANEJO CRISIS

El objetivo principal del Comité de Manejo de Crisis es planificar, coordinar, unificar percepciones y líneas de acción de todas las personas de la institución que tienen entre sus funciones labores de gerenciamiento y comunicación en base a los lineamientos de gestión de crisis. El comité que gestionará la crisis debe estar fundamentalmente constituido por:

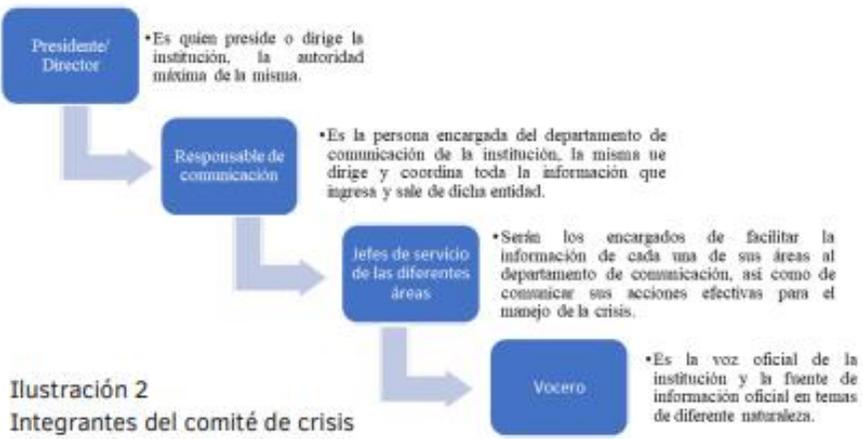
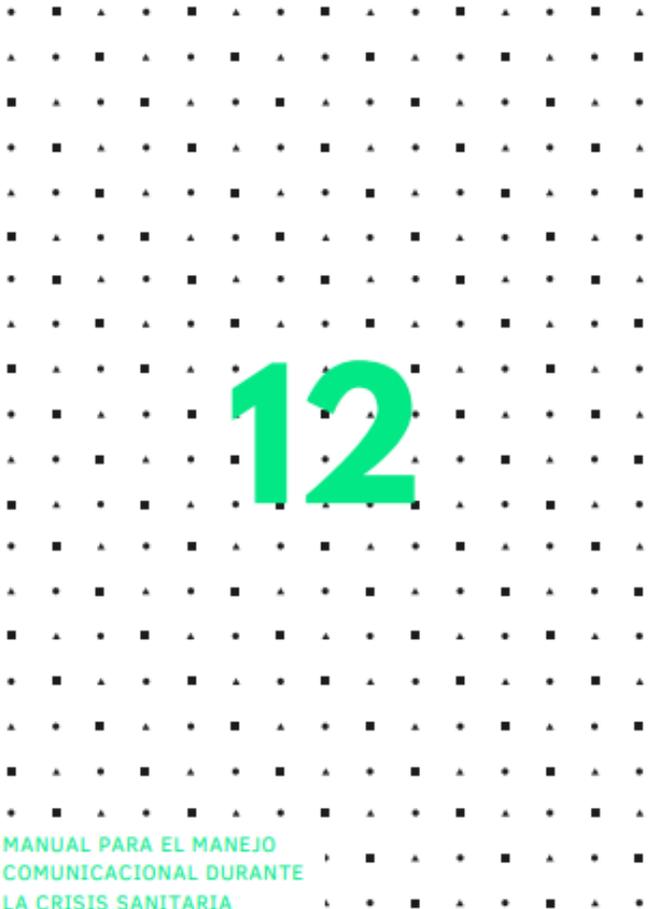


Ilustración 2  
Integrantes del comité de crisis



# 12

MANUAL PARA EL MANEJO  
COMUNICACIONAL DURANTE  
LA CRISIS SANITARIA

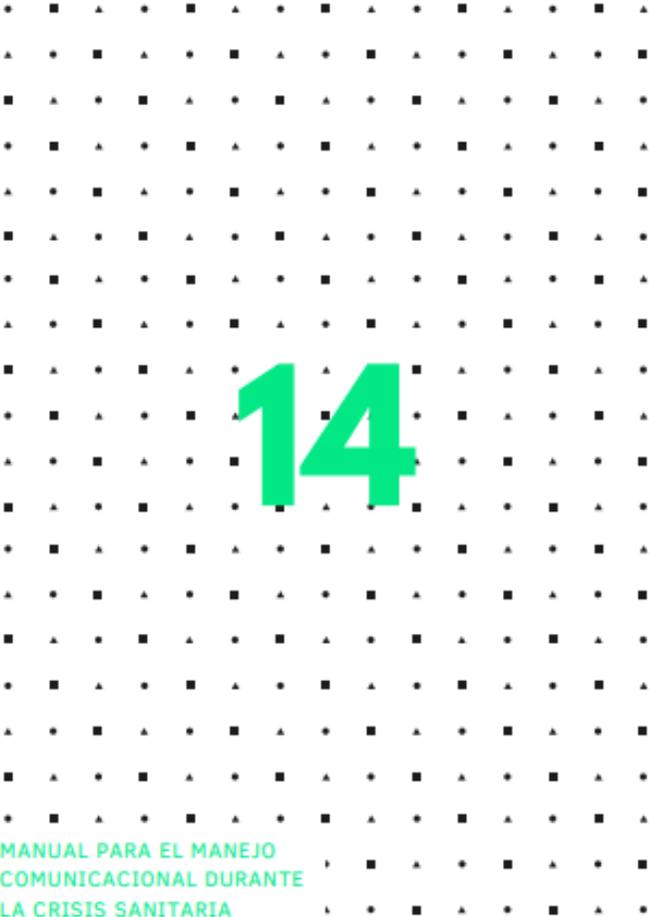
## Capítulo III. ACCIONES

El Comité de Manejo de Crisis, debe reunirse de inmediato para analizar la problemática y discutir las opciones posibles para resolver el problema, es importante elegir quién estará a cargo para tomar las decisiones finales, especialmente cuando hay diferentes puntos de vista entre los miembros del grupo; a continuación se plantean las acciones a tomar, las mismas que darán la pauta para desarrollar una comunicación efectiva:

- Identificar a todos los públicos afectados.
- Demostrar que el problema ha sido identificado y que se está haciendo algo al respecto.
- Comunicar un pequeño número de mensajes.
- Comunicar solamente lo que ha sido confirmado con certeza absoluta.
- No mentir sobre ningún aspecto.
- No hacer comentarios sobre situaciones hipotéticas.
- Proyectar una disposición de ser accesible y comunicativo.
- Ser decisivo.
- Mantener la calma.
- No decir “sin comentarios” a los medios de comunicación o a nadie.
- Comunicar todas las malas noticias de una sola vez.
- Proponer maneras de obtener retroalimentación y opiniones de sus públicos.
- Documentar todas las comunicaciones.
- Evaluar la situación y realice un monitoreo de la misma.
- No dejar de comunicarse.

# 13





# 14

MANUAL PARA EL MANEJO  
COMUNICACIONAL DURANTE  
LA CRISIS SANITARIA

## Capítulo IV. VOCERÍA

Antes de tener contacto alguno con los medios de comunicación, el vocero de la oficina de comunicaciones deberá informarse sobre:

- ¿Qué pasó?
- ¿Qué se hizo para que se generara el evento?
- ¿Por qué paso?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Qué medidas se están tomando?
- ¿Qué se va a hacer para que no se repita? • ¿Que produjo la situación?
- ¿Cómo se atendió la situación?

# 15

· Cuando la crisis requiera una explicación técnica desconocida por el vocero, los encargados de las áreas competentes en el manejo de dicha información serán designados para dar las declaraciones en compañía del vocero de la institución. Se debe disponer del espacio físico adecuado para la realización de la reunión con los medios de comunicación. El vocero debe tener en cuenta ante los medios de comunicación: decir siempre la verdad, informar con precisión y usar lenguaje sencillo, tener siempre a la mano cifras actualizadas, estar informado del avance de las acciones implementadas para el manejo de la crisis y los resultados alcanzados.

Una vez controlada la situación de crisis se debe informar a los medios de comunicación el resultado de las acciones implementadas; retroalimentar al personal involucrado el resultado de las acciones que se implementaron para controlar la crisis y definir planes de mejoramiento que permitan mitigar la posibilidad de ocurrencia de una nueva crisis.





- 7. ¿Tiene conocimiento sobre el presupuesto asignado a los hospitales de Riobamba, tanto al de niños como al general, para enfrentar la pandemia?**  
Si ( ) No ( )
- 8. ¿Conoce las estrategias de la Dirección Zonal 3 de salud al enfrentar la pandemia?**  
Si ( ) Algunas ( ) No ( )
- 9. ¿Sabe usted a cuántas personas se ha ayudado mediante la gestión de la Dirección Zonal 3 de Salud en el marco de la pandemia?**  
Si ( ) No ( )
- 10. ¿Cree usted que la Dirección Zonal 3 de Salud ha cumplido con ejercer una comunicación efectiva con la ciudadanía al transmitir información sobre el manejo de la crisis debido a la pandemia?**  
Si ( ) Tal vez ( ) No ( )

## Anexo 2



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**TEMA:** La gestión de la comunicación institucional en la dirección zonal 3 de salud durante la pandemia, periodo enero – junio 2021.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de conocimiento de la Autoridad de la institución sobre la gestión de la comunicación durante la pandemia.

#### Entrevista dirigida a la autoridad de la institución

**Dr. Hector David Pulgar Haro**

**DIRECTOR DE LA COORDINACIÓN ZONAL 3 DE SALUD**

1. Sabemos que vivimos una situación de pandemia a nivel mundial ¿cuál ha sido su gestión en cuanto al manejo de la información sobre dicho tema?

---

2. Al hablarnos del Departamento de Comunicación, ¿considera usted que el manejo de dicha información ha sido el adecuado por parte del departamento mencionado?

---

3. Cuando usted menciona que la información sobre este tema ha sido manejada “con el mayor respeto y cuidado posible” ¿a qué se refiere específicamente y por qué se lo ha hecho de esta manera?

---

4. ¿Ha creado o coordinado alguna estrategia para la transmisión efectiva de la información en cuanto a este tema?

---

**5. Hablando de un modo más general ¿considera usted que la respuesta de la ciudadanía ante la información impartida a cerca de la pandemia por la institución que dirige ha sido la esperada?**

---

**6. ¿Cómo ha afectado al personal de la salud la pandemia?**

---

**7. ¿Qué desafíos generó para el sistema de salud la pandemia por COVID-19?**

---

**8. ¿Considera que, se le ha dotado del equipamiento adecuado y necesario al personal de la salud para enfrentar esta pandemia?**

---

**9. ¿Considera usted que por fin se puede hablar de un pronto fin de la pandemia?**

---

**10. Finalmente ¿Estaba preparado el sistema de salud para enfrentar la pandemia?**

---