



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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO

**TRATAMIENTO INFORMATIVO SOBRE EL COVID-19 EN LA PLATAFORMA
DIGITAL EL UNIVERSO, MARZO - AGOSTO 2020**

AUTOR:

MARCO ANTONIO PAGUAY TENEMPAGUAY

TUTOR

MSC. RAÚL LOMAS

RIOBAMBA – ECUADOR

Año-2022



Los miembros del tribunal de revisión del proyecto de investigación de título: **TRATAMIENTO INFORMATIVO SOBRE EL COVID-19 EN LA PLATAFORMA DIGITAL EL UNIVERSO, MARZO - AGOSTO 2020**, presentado por Marco Antonio Paguay Tenempaguay, dirigido por Msc. Raúl Lomas Badillo.

Una vez revisado el proyecto de investigación con fines de graduación, escrito en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, se procede a la calificación del informe de investigación.

PARA CONSTANCIA DE LO EXPUESTO FIRMAN:

	NOTA	FIRMA
TUTOR MSC. RAÚL LOMAS	10	 Firmado electrónicamente por: RAUL EDISON LOMAS
MIEMBRO DEL TRIBUNAL MGS. RAMIRO RUALES	10	 Firmado electrónicamente por: RAMIRO GEOVANNY RUALES PARRENO
MIEMBRO DEL TRIBUNAL MGS. GALO BASCONEZ	9.5	 Firmado electrónicamente por: GALO XAVIER VASCONEZ MERINO
PROMEDIO	9.83	

DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Marco Antonio Paguay Tenempaguay**, con C.I. **060518040-5**, hago constar que todos los criterios emitidos en el trabajo de investigación titulado **“TRATAMIENTO INFORMATIVO SOBRE EL COVID-19 EN LA PLATAFORMA DIGITAL EL UNIVERSO, MARZO - AGOSTO 2020”**, como también el análisis, resultados, conclusiones y recomendaciones son de mi plena autoría.

En calidad de autor del presente trabajo de investigación, autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo hacer uso de los contenidos con fines académicos.

Riobamba, marzo del 2022



Atentamente:

Marco Antonio Paguay Tenempaguay

C.I. 0605180405

INFORME DEL TUTOR

Yo, Raúl Edison Lomas Badillo, en mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación titulado: **“TRATAMIENTO INFORMATIVO SOBRE EL COVID-19 EN LA PLATAFORMA DIGITAL EL UNIVERSO, MARZO - AGOSTO 2020”**; luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por el señor Marco Antonio Paguay Tenempaguay, tengo a bien informar que el trabajo cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido en la defensa pública y evaluado por el tribunal designado.

Riobamba, marzo, 2022



ATENTAMENTE,
Msc. Raúl Edison Lomas Badillo

Riobamba, 28 de octubre del 2020
Oficio No. 547-SFCPA-UNACH

Señor

Marco Antonio Paguay Tenempaguay
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente me permito comunicarle que el perfil del proyecto de investigación ha sido aprobado mediante resolución administrativa **Resolución No.546-DFCPAYA-UNACH** de fecha 28 de agosto del 2020

"TRATAMIENTO INFORMATIVO SOBRE EL COVID 19 EN LA PLATAFORMA DIGITAL DEL UNIVERSO, MARZO AGOSTO 2020"

Conforme el Art. 173 del Reglamento de Régimen Académico se ha procedido a conformar el Tribunal lector del Proyecto de Investigación:

DRA. MYRIAM MURILLO

PRESIDENTE

MSC. RAMIRO RUALES

MIEMBRO 1

MSC. GALO VASCONEZ

MIEMBRO 2

MSC. RAUL LOMAS |

TUTOR

Atentamente,



Dra. Myriam Murillo Naranjo MSc

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN SOCIAL**

CERTIFICACIÓN

Que, **MARCO ANTONIO PAGUAY TENEMPAGUAY** con CC: 0605180405, egresado de la Carrera de **COMUNICACIÓN SOCIAL**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **“TRATAMIENTO INFORMATIVO SOBRE EL COVID-19 EN LA PLATAFORMA DIGITAL EL UNIVERSO, MARZO - AGOSTO 2020”**, 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 **PERIODISMO E INFORMACIÓN**, cumple con él **9 %**, reportado en el sistema Antiplagio nombre del sistema, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 21 de julio de 2021



Msc. Raúl Edison Lomas Badillo
DOCENTE UNACH

DEDICATORIA

A Dios por guiarme y no dejarme desmayar por la vida, salud y sobre todo por las oportunidades que se me presento en la vida.

A mis padres amados Antonio Paguay Tixi y Carmen Tenempaguay Tiuma los cuales fueron un pilar fundamental en este proceso dándome el apoyo económico y moral con el propósito de ver triunfar a sus hijos.

A mis 6 hermanos que me brindaron su apoyo, motivación y paciencia, para poder culminar este proceso.

A mi cuñado Byron Lopez por darme esa confianza y por esos consejos de no rendirme y siempre darme la mano como un hermano más.

Marco Antonio Paguay Tenempaguay

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Padre Celestial por brindarme esa la fortaleza, corazón, y valentía para llegar a este momento importante en mi formación profesional. Agradezco también a mi tutor, MSc. Raúl Lomas, por ser una guía en el transcurso de esta investigación

A mi familia por el esfuerzo diario y sobre todo por apoyarme en cada instancia de este proyecto sin dejarme desmayar.

A mis maestros por todos los conocimientos que me brindaron en el transcurso de los diferentes semestres, de la misma manera a la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Chimborazo, por abrirme sus puertas.

A Margarita Delsi Sanango Bermejo por el ánimo y por apoyarme a la distancia en los momentos precisos y no dejarme desmayar

A Claudia Arias por acompañarme en este proceso, con su ayuda, optimismo y ánimos para poder hacer realidad un sueño esperado.

Marco Antonio Paguay Tenempaguay

TABLA DE CONTENIDOS

Caratula.....	
Revisión del proyecto de investigación.....	
Derechos de autor.....	
Informe del tutor.....	
Aprobación del perfil.....	
Certificado del Anti-plagio.....	
Dedicatoria.....	
Agradecimiento.....	
Resumen	
Abstract	
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPÍTULO I.....	19
1 MARCO REFERENCIAL	19
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.2 OBJETIVOS	21
1.2.1 <i>General</i>	21
1.2.2 <i>Específicos</i>	21
CAPÍTULO II.....	22
2 MARCO TEÓRICO	22
2.1 COMUNICACIÓN	22
2.1.1 <i>Teorías de la comunicación</i>	22
2.1.1.1 <i>Teoría funcionalista</i>	23

2.1.1.2	Teoría comunicacional de Laswell de 1948	23
2.1.2	<i>Medios De Comunicación Masivos</i>	24
2.1.3	<i>Periodismo</i>	25
2.1.4	<i>Periodismo Digital</i>	25
2.1.5	<i>Ciberespacio</i>	26
2.1.6	<i>Plataformas Digitales</i>	26
2.1.7	<i>Ediciones Digitales</i>	27
2.1.8	<i>Géneros Periodísticos</i>	27
2.1.9	<i>Tratamiento periodístico</i>	28
2.1.10	<i>COVID-19</i>	29
2.1.11	<i>Diario El Universo</i>	29
2.2	VARIABLES.....	31
2.2.1	<i>Operacionalización de variables</i>	31
CAPÍTULO III		33
3	METODOLOGÍA	33
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	33
3.1.1	<i>Método Científico</i>	33
3.1.2	<i>Método cualitativo</i>	33
3.1.3	<i>Método cuantitativo</i>	33
3.1.4	<i>Método analítico</i>	34
3.1.5	<i>Bibliográfica – Documental</i>	34
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
3.5.1	<i>Técnicas</i>	36
3.5.2	<i>Instrumentos</i>	37
3.5.2.1	<i>Guía de entrevista (Anexo 1)</i>	37

3.5.2.2	Matriz para el análisis de contenido.....	38
CAPÍTULO IV		39
4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1	RESULTADOS	39
4.1.1	<i>Resultados del análisis de contenido.....</i>	<i>39</i>
4.1.1.1	Interpretación de resultados.....	43
4.1.2	<i>Resultados de las entrevistas</i>	<i>44</i>
4.1.2.1	Análisis de las entrevistas.....	44
4.2	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	53
CAPÍTULO V		57
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1	CONCLUSIONES.....	57
5.2	RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		59
PROPUESTA.....		65
ANEXOS		67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1. Operacionalización de variables	31
Tabla 3-1. Total de notas revisadas para el análisis de contenido.....	36
Tabla 4-1. Sección de la nota periodística.....	39
Tabla 4-2. Género periodístico de la nota	41
Tabla 4-3. Uso de multimedia en las notas	41
Tabla 4-4. Periodista o fuente a quien se le atribuye la nota.....	42
Tabla 4-5. Entrevistados.....	44
Tabla 4-6. Análisis de las entrevistas de los periodistas Paúl Mena y Daniel Donoso	45
<i>Tabla 4-7.</i> Análisis de las entrevistas a los editores Ernesto Cruz y Diego Jiménez	49
Tabla 5-1. Matriz de aspectos.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2-1. Modelo de Laswell	24
Figura 4-1. Sección de las notas periodísticas	40
Figura 4-2. Género periodístico de la nota.....	41
Figura 4-3. Uso de multimedia en las notas	42
Figura 4-4. Periodista o fuente a quien se le acredita la nota.....	43

RESUMEN

La presente investigación denominada “Tratamiento informativo sobre el Covid-19 en la plataforma digital El Universo, marzo - agosto 2020” se desarrolló con la finalidad de conocer el manejo que se le ha dado al contenido informativo sobre el Covid-19, en la plataforma digital del Diario El Universo. La misma que se orienta mediante la teoría funcionalista que trata sobre la comunicación como: una conexión entre el medio y el lector, además, de que se enfoca en la conducta social, por lo tanto, el proyecto se basa en conocer el punto de vista y la relación que ha tenido el Diario El Universo con la nueva pandemia.

Para lo cual se utilizó los siguientes métodos de investigación: científico, cualitativo, analítico y bibliográfico-documental; al ser cualitativa no requiere de población y muestra, también, se hizo un análisis de las notas periodísticas publicadas en la plataforma digital, y además se realizaron entrevistas a periodistas y editores del Diario El Universo, para conocer más sobre el tratamiento que le han dado al contenido del COVID-19.

Y en base al análisis de las notas periodísticas y entrevistas se propuso un Manual de Estrategias de comunicación, que mejoren el manejo informativo de la pandemia en los medios de comunicación que cuentan con una plataforma digital.

Palabras claves. Contenido Periodístico, Plataforma Digital, Estrategias, Comunicación digital, COVID-19, Diario El Universo.

ABSTRACT

This research called "Informational treatment on Covid-19 on the digital platform El Universo, March-August 2020" was developed to know the handling given to the informational content on Covid-19, on the platform newspaper of the newspaper El Universo. The same one is guided by the functionalist theory, which deals with communication as a connection between the medium and the reader, in addition, that it focuses on social behavior. Therefore, the project is based on knowing the point of view of El Universo newspaper's relationship with the new pandemic.

The following research methods used are: scientific, qualitative, analytical, and bibliographic-documentary; As it is qualitative, it does not require a population and a sample. Also, an analysis was made of the journalistic notes published on the digital platform. Interviews were also carried out with journalists and editors of the newspaper El Universo to learn more about the treatment they have given it. To the content of COVID-19.

And based on the analysis of journalistic notes and interviews, a Communication Strategies Manual was proposed to improve the information management of the pandemic in the media with a digital platform.

Keywords. Journalistic Content, Digital Platform, Strategies, Digital Communication, COVID-19, newspaper El Universo.



Firmado electrónicamente por:
**ANA ELIZABETH
MALDONADO LEON**

Reviewed by:
Ms.C. Ana Maldonado León
ENGLISH PROFESSOR
C.I.0601975980

INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo está pasando por una crisis global, debido a la nueva pandemia que se ha generado denominada COVID-19. Que según la Organización Mundial de la Salud es:

Una enfermedad infecciosa causada por la familia de los coronavirus que se ha descubierto recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en la ciudad de Wuhan (China) en diciembre del 2019 (OMS, 2020.s/p).

Esta nueva enfermedad ha provocado que muchos países tomen medidas de confinamiento para evitar la propagación de la enfermedad; causando de esta manera, el cierre de varias empresas, el aumento del desempleo y la pobreza, y sobre todo una crisis económica y financiera a nivel mundial (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020).

Uno de los sectores más afectados por la pandemia es el periodismo, debido a que los periodistas ya no pueden salir a buscar la noticia al campo o al menos no la mayoría de tiempo, pues primero es su seguridad, por lo tanto, han cambiado su modalidad de trabajo.

Aunque estamos en una era digital, el periodismo ha continuado su labor por los medios tradicionales como el periódico impreso, sin embargo, la situación actual ha provocado el aumento del uso de las plataformas digitales, además de que las personas utilizan más un dispositivo tecnológico para informarse incluso antes de la pandemia.

Esto ha llevado al periodismo a jugar un papel importante en esta época, pues tienen el deber de informar a la población lo que sucede, a pesar del riesgo que puedan correr, y también tienen que combatir con un problema que hoy en día es muy común la desinformación o también llamados fake news, debido a que todo el mundo tiene la facilidad de publicar información y hacerla viral rápidamente sin estar consciente de que la información sea verídica.

Por lo tanto, el periodista tiene el trabajo de buscar toda la información posible sobre la pandemia, cifras de contagios, fallecidos, recuperados, sobre cómo lidiar con el COVID-19, posibles soluciones, vacunas, etc. luego dicha información tiene que pasar por varios filtros en donde se va comprobando lo que es cierto y lo que no lo es, para posterior a eso poder publicar la noticia, y llegar a la audiencia con un mensaje claro, conciso y fidedigno.

Por lo cual, el presente trabajo tiene como finalidad realizar una investigación a fondo, sobre el manejo del contenido informativo sobre el COVID-19, en el medio de comunicación del diario El Universo, en donde, se llevó a cabo un análisis de sus publicaciones en la plataforma digital con el propósito de conocer si la información que proporcionan al lector es clara veraz y concisa.

Para el desarrollo del trabajo se abordaron temas importantes como el tratamiento informativo, análisis de contenidos, el periodismo y las herramientas digitales para las ediciones publicadas en la web, pero sobre todo se habló de la nueva pandemia del COVID-19 y el papel que juegan los medios de comunicación ante esta crisis.

El trabajo se lo realizó mediante el método cualitativo, para lo cual, se utilizó documentación bibliográfica, el trabajo está constituido por cinco capítulos que se desarrollaron de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Se realizó el planteamiento, formulación, justificación del problema y la determinación de los objetivos que se deben desarrollar durante el proceso de la investigación.

CAPÍTULO II: Se realizó una revisión bibliográfica para fundamentar teóricamente el tema de investigación basándonos en autores que profundicen sobre el tema.

CAPÍTULO III: Se determinó la metodología que se debe utilizar para el desarrollo de la investigación, las técnicas y herramientas, para hacer un análisis e interpretación de los

resultados obtenidos en la revisión de los contenidos informativos de la plataforma digital del diario El Universo y las entrevistas realizadas.

CAPÍTULO IV: Se planteó propuestas que mejoren el tratamiento del contenido de la plataforma digital del diario El Universo

CAPÍTULO V: Está constituido por las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La “desinfodemia” es como una verdadera “segunda enfermedad” que acompaña a la pandemia del COVID-19, se define como: “una sobre abundancia de información, algunas veces precisa, otras no, que dificulta que las personas encuentren fuentes fidedignas y orientación confiable cuando la necesitan” (Unesco, 2020, pág. 2).

Según Galdón, (2007) la desinformación no es otra cosa que la ausencia de información verídica. Una persona desinformada es una persona que no sabe lo real y esencial de algo; que está en el error o que tiene una confusión mental y vital sobre los temas que necesita o le son útiles saber para actuar libre y solidariamente.

También indica que la desinformación puede producirse por un sin fin de causas interrelacionadas. “La mayor parte de ellas no son intencionadas, sino que obedecen a una serie de deficiencias de tipo conceptual y estructural, cuando no a las propias debilidades intelectuales y morales inherentes a los seres humanos, ya sean periodistas o ciudadanos” (Galdón, 2007, pág. 3)

La desinformación social puede ser susceptible a manipulación siendo un producto de negligencia, exponiéndonos al rechazo de los lectores, y perdiendo la credibilidad del medio.

Los efectos de la desinformación son evidentes en las redes sociales. Y por supuesto que han de serlo también en el ejercicio cotidiano de la profesión periodística. Entre otros motivos, porque los medios tradicionales y las nuevas redes sociales comparten espacios, canales de distribución, herramientas discursivas. Forman parte, por tanto, de un ecosistema comunicativo digital (Sierra y Moreno, 2011; Jenkins, 2008) que los ciudadanos tienden a percibir como un todo (Mayoral, Parratt, y Monserrat, 2019).

Por eso el peligro de la desinformación es tan importante para unos y otros: “Los medios sociales en general, pero sobre todo Facebook y Twitter, se han dado cuenta de que la falta de fiabilidad en los contenidos que difunden es una amenaza a su propia existencia” (López-Borrull et al., 2018 citado por Mayoral, Parratt, y Monserrat, 2019, pág. 397). “Incluso se ha llegado a plantear que las llamadas “noticias falsas”, o conocidas también como bulos y fake news, suponen una crisis existencial para los medios de comunicación social” (Mayoral, et al, 2019, pág. 397).

El periodismo es clave para proporcionar información fidedigna en medio de esta amplia “infodemia”, para combatir los mitos y rumores. Sin la acción del periodismo, el contenido falso puede expandirse de manera desenfrenada (Unesco, 2020).

En esta época de crisis es importante tener una buena información para que la gente, no entre en pánico y pueda sobrellevar la pandemia. Por lo que la Organización Panamericana de la Salud manifiesta sobre “los principios de la comunicación de riesgos durante emergencias de salud pública, la cual, se enfoca en comunicar en tiempo real los peligros que pueden amenazar a la población” (Organización Panamericana de Salud (OPS), 2020, párr. 3).

De este modo, si se facilita información precisa, pronta y en un idioma que las personas entiendan a través de canales confiables, la población podrá tomar decisiones y adoptar comportamientos positivos para protegerse a sí mismas y a sus seres queridos de enfermedades como COVID-19 (OPS, 2020).

La plataforma digital El Universo ha aportado significativamente en la información contrastada sobre sucesos importantes de nuestro país, particularmente sobre la situación actual del COVID-19 donde a pesar de esta crisis sanitaria, no han cesado de informar a la comunidad, sin embargo, a esto debemos agregar que en los últimos meses se ha visto que la información ha sido manipulada a conveniencia de grupos políticos, ocasionando la desinformación verídica de lo que acontece en nuestro país, quebrantando la ética profesional.

Con el presente trabajo se pretende hacer un análisis de cómo han manejado la información sobre el COVID-19, la plataforma digital “El Universo”, conocer las estrategias que han utilizado para llevar el mensaje a sus receptores y reconocer la ardua labor del periodista en esta época de crisis. Con el fin de que los lectores cuenten con información verídica y de calidad.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Analizar el tratamiento informativo sobre el COVID-19 en la plataforma digital El Universo, marzo - agosto 2020.

1.2.2 Específicos

- Identificar el tratamiento de los contenidos informativos de la plataforma digital del diario El Universo.
- Determinar mediante un análisis comparativo y descriptivo el manejo de la información sobre el COVID - 19 en la plataforma digital El Universo.
- Proponer al diario El Universo estrategias que mejoren el tratamiento de la información sobre pandemias.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 COMUNICACIÓN

La comunicación es la forma de entendernos entre los seres humanos y existen diferentes formas de comunicación, pueden ser verbales, escritas, visuales, entre otros.

Sin embargo, Guardia (2009) menciona el concepto de comunicación del Diccionario de lingüística moderna de Álvarez Varó y Martínez Linares (1997) que lo define como:

Al proceso mediante el que un mensaje emitido por un individuo, llamado emisor, es comprendido por otro llamado receptor o destinatario, que es la persona o entidad a quien va dirigido el mensaje, gracias a la existencia de un código común. Este proceso abarca dos etapas: la emisión y la recepción del mensaje llamadas respectivamente la codificación y la decodificación (pág. 16).

2.1.1 Teorías de la comunicación

Desde Claude Shannon, Wilbur Schramm, Harold Lasswell, Joseph Klapper, Ithiel de Sola Pool, Eliu Katz, pasando por Roland Barthes, Abraham Moles, Eliseo Verón, Armand Mattelart, Anibal Ford y Luis Ramiro Beltrán, hasta hoy con Guillermo Orozco, Néstor García Canclini, Jesús Martín-Barbero, Rosa María Alfaro y María Vassallo, entre muchos más estudiosos del campo, todos, parados desde sus orillas culturalistas, pragmáticas, semióticas, etc., han procurado, si no definir, sí por lo menos delimitar a la comunicación como disciplina, ciencia o campo. “Sea cual fuere la etiqueta, la idea fue, es y para algunos sigue siendo, que eso que llamamos “comunicación” posea su propio cuerpo teórico; como sí lo tienen la antropología, la sociología o la medicina, por citar algunas disciplinas” (Giraldo, Naranjo, Tovar, y Córdoba, 2008, pág. 13).

El abordaje, entonces, del tema de la comunicación es: el de los cuestionamientos, las preguntas, es decir, lo polémico una discusión entre varios autores en donde aparecen las teorías de la comunicación que han permitido, en algunos casos, la confección del campo de la comunicación (Giraldo, et al, 2008).

2.1.1.1 Teoría funcionalista.

Según esta teoría presenta a la comunicación como un proceso lineal, sencillo y unidireccional. Sus orígenes se remontan a Aristóteles, quien en su Retórica habló de tres componentes en la comunicación: el orador, el discurso y el auditorio. La mayoría de los modelos funcionalistas son similares al de Aristóteles, en la medida en que el orador viene siendo el emisor, el discurso el mensaje, y el auditorio el receptor; aunque se dan nuevos elementos como el canal y el código (Giraldo, et al., 2008, pág.16).

Esta corriente de pensamiento reconoce al hombre a partir de sus conductas y de su función en la sociedad. Es entendido como elector y consumidor. De ahí que el interés desde la comunicación sea el potencial persuasivo de los medios y los trabajos se centren sobre los procesos electorales, el consumo de medios y la efectividad de los mensajes publicitarios. (Giraldo, et al., 2008, pág.16).

Se ha considerado esta teoría para la investigación, debido a que, presenta a la comunicación como: una conexión entre el medio de comunicación y el lector, además de que se enfoca en la conducta social, y en base a nuestro proyecto se quiere conocer el punto de vista y la relación que ha tenido el Diario el Universo con respecto a sus lectores y en si con la sociedad en estos momentos de crisis.

2.1.1.2 Teoría comunicacional de Laswell de 1948

La teoría de comunicación según Laswell “Es un modelo básicamente descriptivo cuya finalidad es establecer los ámbitos de análisis de los actos comunicativos los cuáles podían ser descriptos a partir de responder 5 interrogantes” (Comunicologos.com, 2020, párr. 4).

Sim embargo Caldera y Zapico indican que:

Esta teoría monta la pieza informativa atendiendo a las preguntas planteadas por Lasswell en su fórmula comunicativa, con el fin de producir un efecto derivado de la política empresarial del medio y de la ideología de éste. Dicha fórmula ha sido plan tea da muy especialmente para el material de informativos, pero es igualmente útil tanto para documentación en prensa escrita y radiofónica como para la audiovisual (pág.9).

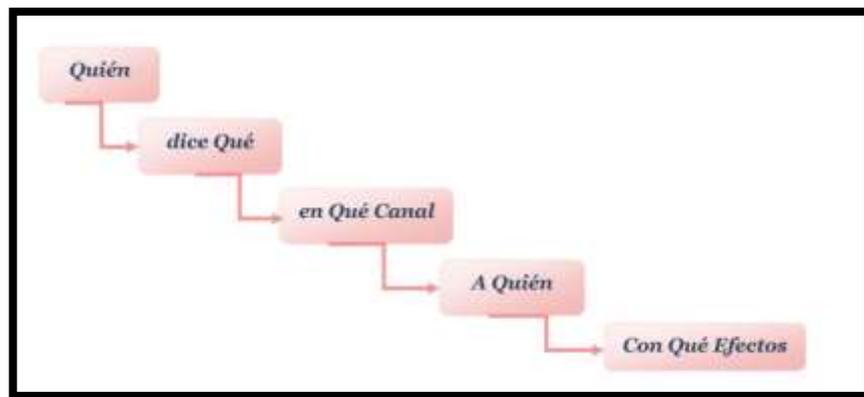


Figura 2-1. Modelo de Lasswell

Nota: (Comunicologos.com, 2020)

2.1.2 Medios De Comunicación Masivos

Los medios de comunicación masivos son fuentes de información para la sociedad y se van adaptando a las nuevas tecnologías, hoy por hoy se utilizan las plataformas digitales, los ciberespacios, o las redes sociales, como medios para informar.

Los medios masivos de comunicación son narradores permanentes de la cotidianidad y desarrollan un papel fundamental en la audiencia, pues son los encargados de definir, estructurar y sustentar una realidad propuesta a partir del tratamiento temático, narrativo y estético, al enmarcar parámetros focales para la audiencia, desde una línea editorial. Esta línea es delimitada desde los comparativos dados en el desarrollo de la información y en una

línea cronológica, que posibilita el equiparar, distar y relacionar los sucesos relevantes para quienes establecen las prioridades informativas (VILLA, 2013, PÁG. 84).

2.1.3 Periodismo.

El periodismo es la profesión que se enfoca en informar a la sociedad sobre los acontecimientos ocurridos a nivel local, nacional e internacional y también, dar a conocer sobre el mundo del entretenimiento como el deporte, el cine, la música, etc.

En la actualidad cumple un papel primordial, pues el mundo está pasando por una crisis global causada por la pandemia del COVID – 19, por lo cual, es necesario estar informado sobre este acontecimiento y saber cómo poder sobrellevarlo.

Robledo (2017), en su trabajo Evolución del Periodismo, menciona el concepto de Dader (2012) sobre el periodismo, el cual, lo define como:

El método de informar sobre la actualidad e intermediar de forma inmediata y constantemente renovada en la comunicación social, que, mediante una expresión asequible al común denominador del público, combina recopilación, verificación, síntesis y clarificación de la información acreditada como relevante y cierta, con el máximo de exactitud posible, para servir desinteresadamente a los ciudadanos en su necesidad de un seguimiento preciso de los asuntos de interés público o potencialmente capaces de afectar sus vidas (pág. 40).

2.1.4 Periodismo Digital

En el periodismo digital se han integrado los elementos esenciales de la comunicación online: contenidos hipertextuales, herramientas audiovisuales, el paradigma de la inmediatez desde soportes móviles para conocer las informaciones en tiempo real y las redes sociales que permiten compartir y re difundir la información de manera eficiente. A partir de ahí, todo se traduce en una combinación de elementos para enriquecer los contenidos y retroalimentar la comunicación. Por otra parte, el periodismo actual destaca, también, por su velocidad e instantaneidad en la difusión de mensajes (Peñañiel, 2016).

2.1.5 Ciberespacio

En la actualidad la tecnología juega un papel muy importante, el internet se ha convertido en una herramienta de trabajo para muchos profesionales, también para la venta y compra de productos y sobre todo para la comunicación.

En el libro “Virtualidad, Ciberespacio y Comunidades virtuales” de los autores Martínez, Leyva, Félix, Cecenas, y Entiveras, (2014), se menciona el concepto de ciberespacio dado por Gasperín (2005), en donde, indica que:

El ciberespacio es generalmente multiusuario, aunque no siempre lo es en tiempo real. Heidegger decía que el lenguaje es la casa del ser, actualmente esta idea de Heidegger no está muy alejada de la realidad ya que continuamente nacen nuevos términos en el lenguaje del Internet por lo que es fundamental aproximarnos con algunos ejemplos para comprender que características tienen este ser humano del siglo XXI y que lenguaje se construye en el llamado ciberespacio (pág. 46).

2.1.6 Plataformas Digitales

Las plataformas digitales son todos aquellos sitios de internet que almacenan información de una empresa y a través de la cual los usuarios pueden acceder a cuentas personales y detalles sobre la empresa. “Las plataformas digitales son ejecutadas por programas o aplicaciones cuyo contenido es ejecutable en determinados sistemas operativos, ya sean contenidos visuales, de texto, audios, videos, simulaciones, etc” (Rodríguez, 2019, párr. 1).

Las plataformas digitales se han convertido en el canal de comunicación más importante de las empresas e instituciones ya que les permite llegar a una cantidad ilimitada de usuarios al mismo tiempo, agilizando los tiempos de respuesta, modernizando los procesos a fin de hacerlos más cómodos para el usuario y maximizando la productividad de sus recursos humanos (Rodríguez, 2019,párr.1).

2.1.7 Ediciones Digitales

Según Pinto (2004), Las ediciones digitales son:

Una de las cuestiones que hemos de plantearnos cuando nos movemos en un entorno web es la posibilidad de comunicar nuestros contenidos editándolos. Para ello hemos de acudir necesariamente a las herramientas de edición que la red permite aprovechando sus potencialidades y conociendo sus posibilidades y limitaciones (pág. 8).

“Con la edición se busca producir un objeto a partir del material textual y gráfico que nos da el autor o el cliente. En general, se trata de una serie de procesos para dar con una salida legible y accesible al lector” (Santa Ana, 2019, párr.1).

En el caso del periodismo se podría decir que las ediciones digitales, son como un repositorio de notas periodísticas editadas de forma entendible para el lector, a las cuales se pueden acceder fácilmente, y permitiendo de esta manera que los lectores se puedan informar de forma digital de acuerdo al año y tiempo que se realizó la noticia o reportaje

2.1.8 Géneros Periodísticos

El periodismo aborda distintas temáticas de interés social, y de acuerdo a los gustos del lector, hay quienes están interesados en conocer sobre la política, otros de deporte o de farándula, por lo que, el medio de comunicación tiene que clasificar sus noticias según los géneros periodísticos.

Según Vidal (2010) clasifica a los géneros periodísticos en:

1. **Géneros informativos.** Tienen como función básica el relato de los hechos, reflejándolos de la manera más fría posible, sin añadir opiniones y permitiéndose solamente la presencia de algunos datos de consenso. Incluye la noticia, la crónica, la entrevista y el perfil.
2. **Géneros opinativos.** Este género se utiliza para dar a conocer “ideas” y “opiniones” en contraposición con el reflejo de los hechos. Las opiniones pueden estar cargadas

con los valores, ideas y sentimientos del autor de los textos, y no necesariamente en los hechos. Están incluidos en este los siguientes: el editorial, la columna o artículo, la caricatura de opinión, el comentario la crítica.

3. **Géneros interpretativos.** Se ubica en posición equidistante entre el género informativo y el opinativo. Si bien no incluye opiniones subjetivas, si presenta enfoques y visiones específicos de los temas. Ofrece una gran cantidad de datos de contexto y visiones contrapuestas para luego ofrecer conclusiones y dar los elementos suficientes para que el lector entienda los hechos. Incluye al análisis y reportaje.
4. **Géneros de entretenimiento.** Busca precisamente “entretener”, es decir provocar esparcimiento. Su función, a diferencia de los otros géneros, no es la de difundir el relato de un hecho y su valoración, sino la de divertir y distraer. En este género están incluidas las tiras cómicas y las caricaturas, además de crucigramas, juegos, horóscopo, etc (Vinal, 2010, p.p 31-32).

Los géneros periodísticos deben ser para los periodistas los principios de conocimientos del mensaje informativo, en su dimensión de texto literario, y debe tomar en cuenta que este mensaje de alguna manera es la expresión de posibilidades humanas para lograr un cierto grado de comunicaciones de hechos y de ideas mediante un no desdeñable nivel de creación estética en el uso de la palabra (Segales, 2011, párr.1).

2.1.9 Tratamiento periodístico

Según Morín (1974) el Tratamiento Periodístico de la Información es:

El modo en que los medios impresos eligen la información; la transforman en imágenes y en textos, la ubican en las páginas y lo ponen en circulación. Este concepto ha sido debatido por especialistas y académicos, y centra su atención en el estudio del papel que cumplen los medios masivos de comunicación en la formación de la conciencia ciudadana (pág.123).

Fong y Triana definen al tratamiento periodístico como:

El proceso de construcción y composición de la información que presentan los medios de comunicación y que se desarrolla través de cualquier género periodístico. En este tratamiento están involucrados los elementos del contenido que se construye como texto, título, fotografía, recuadros, infografía y microformatos (pág. 65).

2.1.10 COVID-19.

El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un grupo de 27 casos de neumonía de etiología desconocida, con una exposición común a un mercado mayorista de marisco, pescado y animales vivos en la ciudad de Wuhan, incluyendo siete casos graves. El inicio de los síntomas del primer caso fue el 8 de diciembre de 2019. El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia Coronaviridae que posteriormente ha sido denominado SARS-CoV-2, cuya secuencia genética fue compartida por las autoridades chinas el 12 de enero (Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, 2020)

El día 11 de marzo, la OMS declaró la pandemia mundial. Desde el inicio de la epidemia la fecha de este informe se ha alcanzado más de diez millones de casos notificados en todo el mundo y casi 250.000 casos en España (Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, 2020).

2.1.11 Diario El Universo

El Diario El Universo es un medio de comunicación muy reconocido con una amplia trayectoria histórica, que ha ido adaptándose a los cambios de la era tecnológica.

- ❖ El Diario EL UNIVERSO ha ido de la mano con los cambios tecnológicos y periodísticos en estos 91 años de vida pública en Ecuador. Cambios que han exigido variantes en su infraestructura. Una de ellas ha sido la de su sede. En 9 décadas, el Diario se ha producido

en cuatro locales distintos, cada uno adecuado a su tiempo y a su realidad (El Universo, 2020)

- ❖ En 1921, La primera sede de Diario EL UNIVERSO estuvo ubicada en Chimborazo 1310 entre Vélez y Luque. Ocupaba la planta baja de la propiedad del empresario y bombero guayaquileño Asisclo G. Garay. Eran las primeras horas del viernes 16 de septiembre de 1921 cuando desde allí salieron los presurosos canillitas que voceaban: “¡EL UNIVERSO!, ¡EL UNIVERSO!” (El Universo, 2020).
- ❖ En 1924, este año el matutino se trasladó a la casa de la esquina noroeste de Boyacá 1714 y Sucre, propiedad de Ismael Pérez Pazmiño (El Universo, 2020)
- ❖ De igual manera, por el incremento de sus talleres de impresión, fotograbado y la incorporación de nuevos colaboradores en su Redacción, fueron habilitados casi todos los departamentos y altillos de la casa, que también la ocupaban los miembros de la familia del director-fundador (El Universo, 2020)
- ❖ En 1932, en abril de este año concluyeron las gestiones de compra que realizó Ismael Pérez Castro por la ausencia de su progenitor de gira por Europa, EL UNIVERSO inauguró las instalaciones del Templo Masón ubicado en Escobedo 1204 y Nueve de Octubre, donde permaneció casi 62 años (El Universo, 2020)
- ❖ A la izquierda una imagen histórica del edificio en 1932. En este local ocurrieron trascendentales cambios en la vida del Diario y en el país, e incluso se veló el cadáver del director-fundador Ismael Pérez Pazmiño, quien murió el 1 de noviembre de 1944 en Los Ángeles, Estados Unidos (El Universo, 2020)
- ❖ Finalmente en 1993 el diario El Universo se estableció en la avenida Domingo Comín y Ernesto Albán, al sur de la urbe. El imponente edificio que acoge los diversos departamentos que con su trabajo específico hacen que EL UNIVERSO siga con su liderato de El Mayor Diario Nacional, igualmente aloja la rotativa Goss Headliner Offset, que es una de las más

	cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje”. (Merlos, Ramírez y Serrano 2012, p. 53; citado por Ruíz, 2020)			-Matriz y análisis de contenido -Fichas de revisión
<i>Variable dependiente= efecto COVID-19</i>	La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Ambos eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (Bupa, 2020)	-Problemas socio-económicos -Salud	Consecuencia Efecto Reacciones	Técnica: -Entrevista Instrumento: -Guía de entrevista

Nota: elaboración propia

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Método Científico

El método científico según Ruiz, (2007) es:

El procedimiento planteado que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación (pág. 6).

3.1.2 Método cualitativo.

Se va a utilizar el método cualitativo porque se va a caracterizar el contenido informático de las ediciones publicadas sobre el COVID-19 en la plataforma digital del diario El Universo.

De Acuerdo a Neill, Quezaday Arce;(2018) La Investigación Cualitativa Es:

La que concibe como una categoría de diseños de investigación que permite recoger descripciones a través de la aplicación de técnicas e instrumentos como observación y la entrevista, a fin de obtener información en forma de narraciones, grabaciones, notas de campo, registros escritos, transcripciones de audio y video, fotografía (pág. 72).

3.1.3 Método cuantitativo

Según Neill, et.al.(2018) La investigación cuantitativa es:

Una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor (pág.70).

3.1.4 Método analítico

El análisis de contenido periodístico requiere de un proceso sistemático por lo que para la presente investigación se utilizara el método analítico.

El método analítico descompone una idea o un objeto en sus elementos (distinción y diferencia), y el sintético combina elementos, conexiona relaciones y forma un todo o conjunto (homogeneidad y semejanza), pero se hace aquella distinción y se constituye esta homogeneidad bajo el principio unitario que rige y preside ambas relaciones intelectuales (Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortiz, 2010, pág. 4).

3.1.5 Bibliográfica – Documental

Según, Tancara, 1993 define como:

Una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico, en segunda instancia. De este modo, no debe entenderse ni agotarse la investigación documental como la simple búsqueda de documentos relativos a un tema (párr. 4).

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según la finalidad

- Básica: Tiene como finalidad analizar y caracterizar sobre el planteado

Según el alcance temporal

- Sincrónica: Tiene como finalidad principal conocer un fenómeno social en un tiempo determinado

Según la profundidad

- Descriptiva: trata de conocer un fenómeno social sin importar las causas.

Según la amplitud

- Micro sociológico: Está enfocada a poblaciones locales y espacios de relevancia cotidiana.

Según el carácter

- Cualitativa: se orienta a la interpretación de los actores, de dicha investigación.

Según las fuentes

- Primarias: Se utiliza información generada por los investigadores.
- Secundarias: se base en información de investigaciones previamente realizadas

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación será no experimental debido a que se basa en técnicas de observación, análisis y descripción del tema a tratarse, sin alterar las variables donde la información sea dentro del contexto real.

Según Kerlinger (1979) "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones" (pág. 116).

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.

Para El Universo de estudio se analizaron todas las notas periodísticas de la plataforma digital El Universo desde el 01 de marzo del 2020 hasta el 31 de agosto del 2020, siendo un total de 3239 notas publicadas sobre la pandemia del COVID-19.

Tabla 3-1. Total de notas revisadas para el análisis de contenido

MES	DÍAS	TOTAL DE NOTAS
MARZO	31	1038
ABRIL	30	801
MAYO	31	523
JUNIO	30	184
JULIO	31	378
AGOSTO	31	315
TOTAL	184	3239

Nota: elaboración propia

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnicas.

➤ Entrevista

La entrevista es:

Una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”. Heinemann propone para complementarla, el uso de otro tipo de estímulos, por ejemplo visuales, para obtener información útil para resolver la pregunta central de la investigación (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013, pág. 2).

Para el trabajo de investigación se utilizará la técnica de la entrevista para la recolección de datos, debido a que, nos permite tener información de primera mano; en donde se entrevistará a periodistas y editores del diario El Universo para conocer como se ha venido llevando la información del COVID-19.

➤ **Análisis de contenido**

El análisis de contenido en el caso del periodismo es estudiar y caracterizar el contenido informativo de un medio de comunicación.

Tinto (2013) señala que:

Es ampliamente aceptado considerar que cualquier estudio con espíritu crítico de un mensaje constituye ya un “análisis de contenido” en sí mismo. Es evidente que, ante cualquier mensaje, hemos de hacer cierto esfuerzo por descubrir su significado y que esto implica una tarea de “análisis”. De hecho, la lectura de un artículo en una revista, periódico, informe o similares supone un esfuerzo consciente del contenido del mismo y de su implicación (pág. 6).

Tinto menciona en su artículo el concepto de Berelson (1952), quien definió el análisis de contenido como una técnica de investigación diciendo:

Se trata de una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido de la comunicación, aunque puede ser utilizada en otros campos como en el análisis cualitativo de variables o en el estudio de la complejidad de un fenómeno entre otros (Tinto, 2013, pág. 7).

Esta técnica permitirá llevar un análisis de lo publicado en la plataforma digital El Universo enmarcado en los contenidos teóricos, sobre la pandemia, entrevistas y matriz de la información marzo-agosto 2020

3.5.2 Instrumentos.

3.5.2.1 Guía de entrevista (Anexo 1)

También se lo conoce como protocolo y se define como:

Un listado de temas en torno a los cuales se establecen preguntas abiertas que generan y permiten mantener el proceso de interacción entre el entrevistador y el entrevistado; en los cuestionarios

el protocolo consiste en una serie de preguntas cerradas y agrupadas por temas, éste se convierte a su vez en el instrumento de registro de datos y en el medio a través del cual interactúan las personas involucradas en el proceso de interrogación (CULTURAMA, 2005, pág. 1).

3.5.2.2 Matriz para el análisis de contenido

- a) **Fecha de consulta:** día de revisión de la nota periodística
- b) **Fecha de publicación:** día en que publicó la nota
- c) **Hora:** la hora en que se publicó la nota.
- d) **Título:** titular de la nota periodística
- e) **Periodista o fuente:** a quien se le atribuye la nota o la fuente de donde se obtuvo la nota.
- f) **Sección:** sección a la que pertenece la nota.
- g) **Género:** como se identifican los contenidos de las notas puede ser: informativo, opinión, entretenimiento, salud, etc.
- h) **Multimedia:** los recursos visuales y auditivos que se utilizaron para la nota.
- i) **Caracteres:** cuantos caracteres tiene la nota.
- j) **Palabras:** cuantas palabras tiene la nota.
- k) **Link:** Url de la publicación

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Resultados del análisis de contenido

Tabla 4-1. Sección de la nota periodística

Mes	Comunidad	Política	Economía	Ecuador	Internacional	Gente	Intercultural	Ecología	Informe	Salud	Columnistas	Noticias	Doctor Tecno	Cartas al director	Editoriales	Orientación	Sociedad	El especialista
MARZO	76	57	29	282	447	0	0	2	0	91	25	2	10	13	1	3	0	0
ABRIL	71	56	24	169	356	0	2	4	4	74	12	0	9	13	3	3	1	0
MAYO	77	25	25	142	164	0	0	4	3	68	8	0	4	2	0	0	0	1
JUNIO	16	13	13	40	58	1	0	2	1	40	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	43	11	16	120	113	0	0	1	3	60	3	0	4	2	0	0	1	1
AGOSTO	42	10	11	95	91	0	0	1	5	48	3	0	0	6	1	1	1	0
TOTAL	325	172	118	848	1229	1	2	14	16	381	51	2	27	36	5	7	3	2

Nota: Análisis de las notas periodísticas. Elaboración propia, 2021

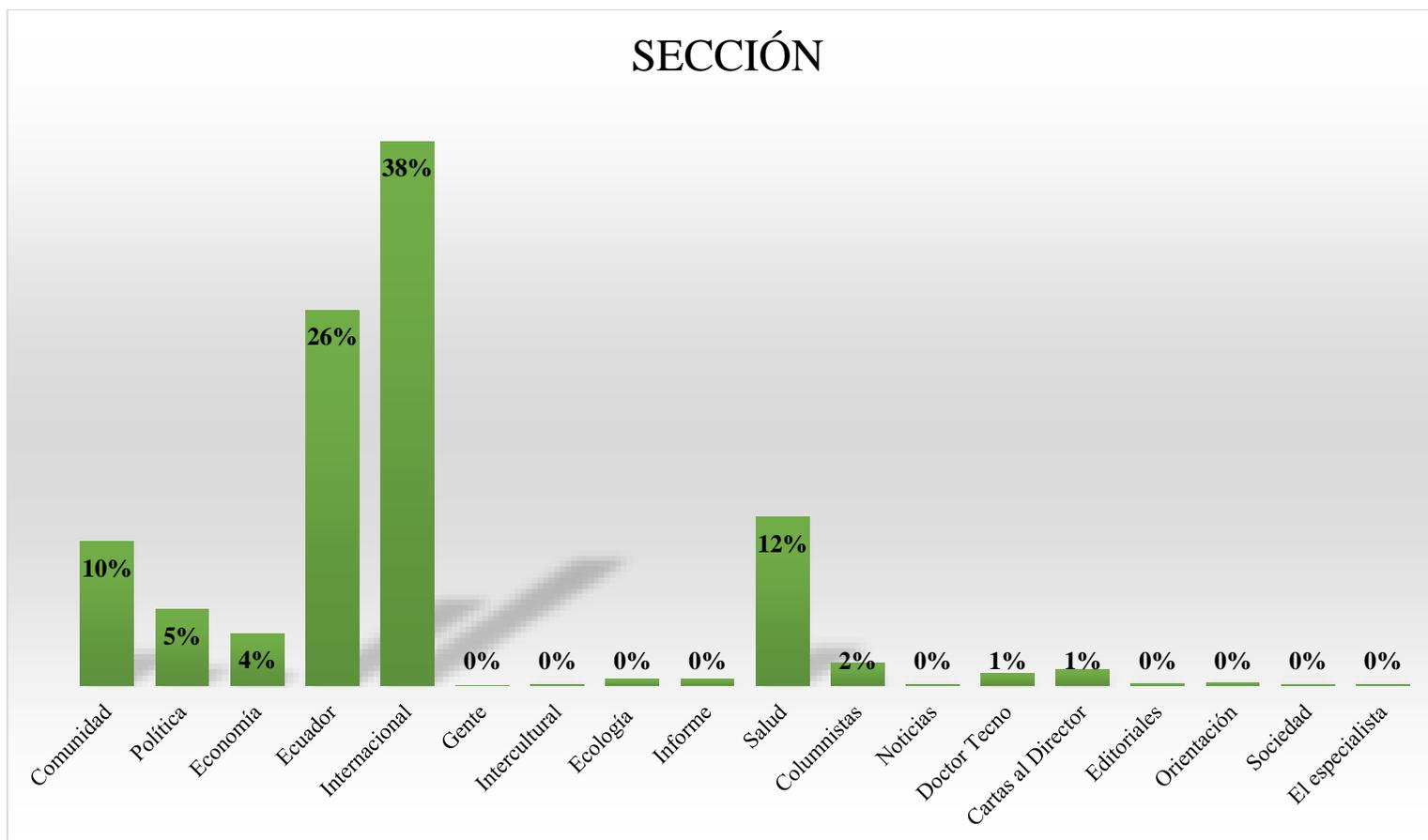


Figura 4-1. Sección de las notas periodísticas

Nota: Análisis de las notas periodísticas. Elaboración propia, 2021

Tabla 4-2. Género periodístico de la nota

GENERO	Informativo	Formativo, educativo, cultural	Entretenimiento	Opinión	Salud	TOTAL
MARZO	992	3	2	40	1	1038
ABRIL	769	1	1	29	1	801
MAYO	514	0	0	9	0	523
JUNIO	182	0	1	0	1	184
JULIO	373	0	0	5	0	378
AGOSTO	307	0	0	7	1	315
TOTAL	3137	4	4	90	4	3239

Nota: Análisis de las notas periodísticas. Elaboración propia, 2021

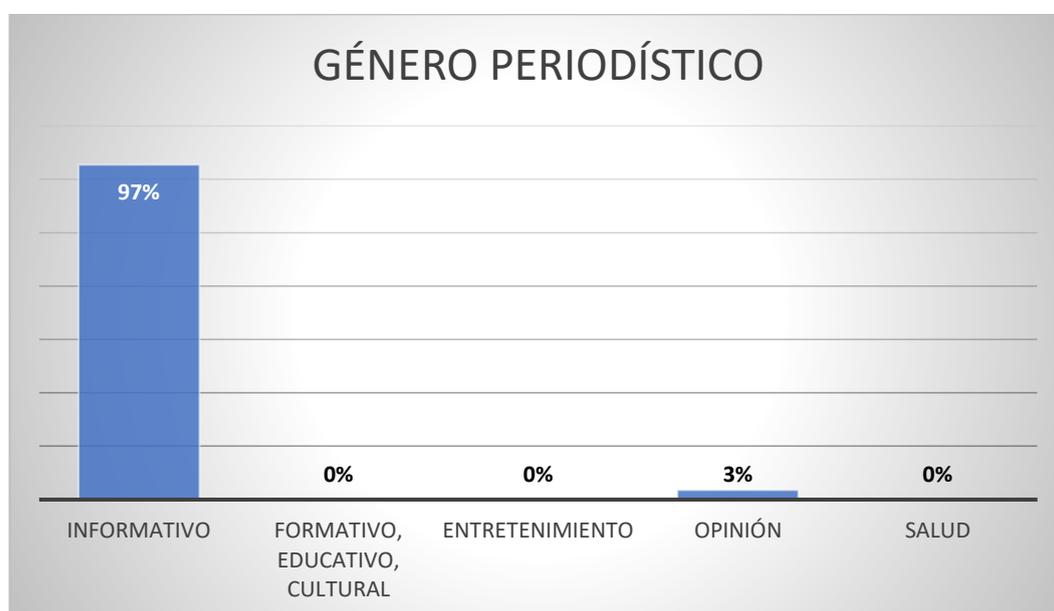


Figura 4-2. Género periodístico de la nota

Nota: Análisis de las notas periodísticas. Elaboración propia, 2021

Tabla 4-3. Uso de multimedia en las notas

MULTIMEDIA	Fotografía	Video	Imágenes	Fotografía, video	Imágenes, Video	No usa	Fotografía, Imagen	TOTAL
MARZO	835	25	57	64	2	54	1	1038
ABRIL	694	34	25	13	0	35	0	801
MAYO	473	8	23	9	1	9	0	523
JUNIO	184	0	0	0	0	0	0	184
JULIO	349	3	17	6	0	3	0	378
AGOSTO	305	0	0	4	0	6	0	315
TOTAL	2840	70	122	96	3	107	1	3239

Nota: Análisis de las notas periodísticas. Elaboración propia, 2021

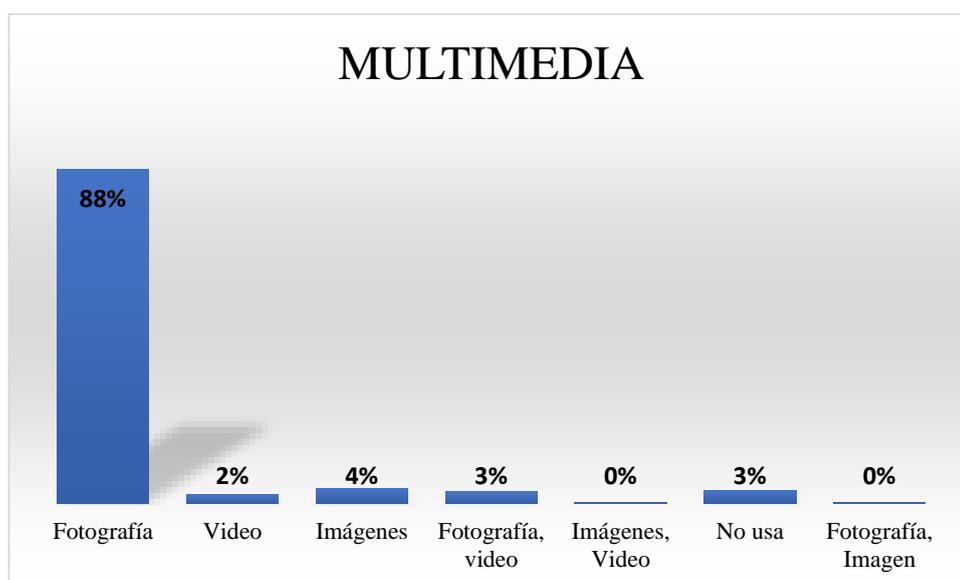


Figura 4-3. Uso de multimedia en las notas

Nota: Análisis de las notas periodísticas. Elaboración propia, 2021

Tabla 4-4. Periodista o fuente a quien se le atribuye la nota

PERIODISTA/FUENTE	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
AFP	296	117	32	15	39	22	521
AGENCIAS	12	13	10	3	3	2	43
AGENCIAS-REDACCIÓN	11	10	11	5	4	0	41
EFE	0	20	37	15	14	22	108
BBC	64	78	19	0	14	0	175
AP	55	43	16	3	14	12	143
PERIODISTA DE EL UNIVERSO	178	48	67	27	44	46	410
INVITADO	38	25	10	0	5	9	87
EUROPA PRESS	8	7	1	2	1	3	22
REUTERS	40	39	16	12	25	1	133
SIN FUENTE	336	401	304	102	215	198	1556
TOTAL	1038	801	523	184	378	315	3239

Nota: Análisis de las notas periodísticas. Elaboración propia, 2021

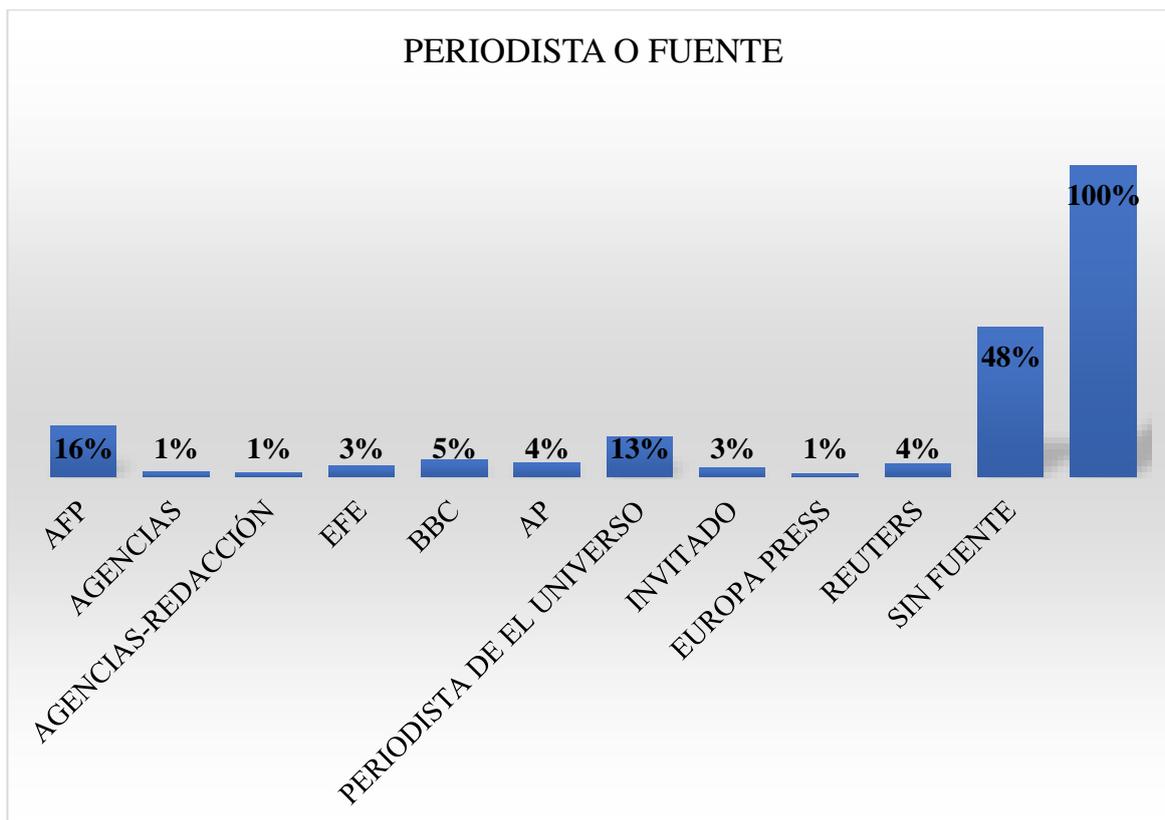


Figura 4-4. Periodista o fuente a quien se le acredita la nota

Nota: Análisis de las notas periodísticas. Elaboración propia, 2021

4.1.1.1 Interpretación de resultados

Posterior al análisis comparativo del contenido informativo de la plataforma digital de El Universo relacionada a la pandemia del COVID-19, se establece que:

- En la mayoría de noticias se utilizó multimedia principalmente la fotografía estuvo presente en el 88% del total de las notas revisadas, en un 4% se utilizó imágenes, n un 3% no se utilizó ninguna multimedia y en un 2% se utilizó videos y fotografías con video respectivamente
- En el periodo de estudio se analizaron 3239 notas en total de las cuales la mayoría son del mes de marzo con un total de 1038 notas referentes al Covid-19.

- Las notas están distribuidas en las distintas secciones que tiene la plataforma digital El Universo, sin embargo, la mayoría se encuentran en la sección internacional con 1229 notas, seguido de la sección Ecuador con 848 notas.
- El género periodístico al que están enfocadas las notas en su mayoría son informativas con un 97% del total de nota.
- El 48% de las notas se desconocía la fuente o el periodista, el 16% de notas son de la fuente AFP, el 13% son de periodistas del diario El Universo, un 5% son de la BBC Mundo, 4% son obtenidas de la AP, en un 3% de la EFE, y otro 3% son invitados, y en porcentajes menores otras fuentes.

4.1.2 Resultados de las entrevistas

4.1.2.1 Análisis de las entrevistas

Tabla 4-5. Entrevistados

Entrevistados	Cargo
Paul Mena (PM)	Periodista del Diario El Universo
Daniel Donoso (DD)	Periodista
Ernesto Cruz (EC)	Editor del Diario El Universo
Diego Jiménez (DJ)	Editor

Nota: elaboración propia

Para el análisis de las entrevistas se realizó una matriz de coincidencia, tanto para los periodistas como para los editores debido a que se elaboró diferentes guías de entrevistas para ambos casos; en donde se considera la parte esencial de las respuestas para compararlas y determinar si tiene un punto de vista en común o diferente.

Tabla 4-6. Análisis de las entrevistas de los periodistas Paúl Mena y Daniel Donoso

PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
<p>¿Cuál fue su reacción como periodista al informarse sobre el COVID-19?</p>	<p>PM: El gobierno no está cumpliendo con los estándares de transparencia para informar sobre el avance del virus, desde que empezó la emergencia abril 2020, la información que emite el gobierno nacional a través del COE Nacional con fuente del Ministerio de Salud, posee graves errores tanto en forma como en contenido, hay estándares de transparencia para lograr lo que se llama el gobierno abierto.</p> <p>DD: Mi primera reacción fue algo de asombro por ser algo nuevo, una pandemia no es que se vive todos los años o todas las temporadas, sin embargo, a esta generación de periodistas, personas y adolescentes también nos cogió fuerte, sin embargo, desde la parte profesional actuar con toda esa responsabilidad.</p>	<p>Los entrevistados concuerdan en que la información emitida de la pandemia del COVID-19, se ha se manejado con dificultades al momento de obtener la información ya que las fuentes oficiales no emiten las respectivas verificaciones de avances del virus como las cifras reales de contagios y de fallecimientos. Siendo una traba para poder informar de manera precisa a sus lectores.</p>
<p>¿Cómo ha sido el proceso de redacción en los contenidos de la plataforma digital El Universo sobre COVID-19?</p>	<p>PM: Nosotros en El Universo sacamos una página especial que se llama “Coronavirus al día”, ahora mismo esta plataforma esta caída por unos problemas tecnológicos que resolver, pero hasta hace un par de semanas estaba al aire y pensamos retomarla para seguir con el avance de ir viendo como avance el virus.</p> <p>DD: Todos los contenidos, la producción periodística que se hacía en este tiempo de pandemia se lo hizo de manera digital a través de la transmedia, claro en el trabajo incluso en el tema de la reportaría se perdió mucho recuerda, este tema de confinamiento obligaba algunas medidas también por seguridad.</p>	<p>Al realizar un análisis de la pregunta realizada los señores periodistas concuerdan que para realizar e informar sobre el Covid-19 se le complicó debido al confinamiento en las cuales no se emitía una información completa.</p>

<p>¿Cuál es el protocolo a seguir del periodista, al momento de llevar a cabo la reportaría?</p>	<p>PM: Hay tres reglas de oro, el uso de una mascarilla desinfección de manos y distanciamiento social, ejemplo todos estamos guardados en nuestras casas, y la redacción lo realizamos desde nuestros domicilios, uno de los principios básicos del diario El Universo que ninguna noticia vale más que la vida y la vida de los trabajadores.</p> <p>DD: Si no estabas en la parte digital y tenías que salir, obligatoriamente había que utilizar la mascarilla, visores, trajes de bioseguridad que era muy importante y a la par también ya se fueron levantando las medidas, también el trabajo periodístico ya se realizó en un 75% en territorio y lo restante en la virtualidad a través de los contenidos digitales que no hemos frenado sin embargo se están repotenciando.</p>	<p>Al realizar el análisis en esta pregunta los acuerdos de los señores periodistas son mutuos con el lema de El Universo es salvaguardar la vida de sus trabajadores por lo que siempre les capacitan en temas de bioseguridad.</p>
<p>¿Se ha mantenido una información constante sobre el COVID-19?</p>	<p>PM: Si desde el primer día, la información ha sido constante en nuestra plataforma, con noticias y reportajes.</p> <p>DD: En este periodo de pandemia aparecieron muchos fake news que de alguna forma consternaban a la gente de los hechos que no sucedían en el país por ese sentido y desde la profesionalización nosotros era imprescindible tener los datos actualizados para de alguna forma de nuestros espacios como medios de comunicación informar a la ciudadanía y que no se tergiverse la información.</p>	<p>Se concuerda la información analizada a los señores periodistas en donde en el diario El Universo se han mantenido una información constante sobre el covid.19, por medio de noticias, o reportajes que suben a su plataforma.</p>
<p>¿Qué estrategia han utilizado para llegar al lector sin que este llegue en</p>	<p>PM: Una de los preceptos éticos deontológicos del diario El Universo justamente consiste en no crear pánico y no ponerle al lector o a la audiencia en una situación de vulnerabilidad.</p>	<p>Según versiones de los entrevistados manifiestan que el diario El Universo emite información veraz, contrastada, y contextualizada para sus lectores y</p>

<p>pánico por la situación?</p>	<p>DD: Contar lo que pasa, no censurarnos, de ninguna manera ocultar la información, por otra parte, si como te comento exhortar a las autoridades de este espacio periodístico a que se transparenten en los datos que se manejaba a nivel nacional y sobre todo a nivel local.</p>	<p>tenga acogida la información para que sepan lo que realmente está sucediendo en la crisis sanitaria.</p>
<p>¿Han informado a los lectores sobre como sobrellevar la pandemia?</p>	<p>PM: Si hemos sacado videos en redes sociales tenemos notas especiales sobre el cuidado, hemos realizado infografías de cuál es la probabilidad de que una persona se enferme por ejemplo en una fiesta, un restaurante, en campo abierto o en diferentes escenarios.</p> <p>DD: La pandemia permitió que se abriera, el abanico de agendas del medio se vaya de ese tema, salud netamente, prevención para el tema COVID, tratábamos con especialistas y agregábamos a esta agenda para que un poco se contextualice, que cuidados debe de tener la personas en tal caso de haber adquirido y en tal caso que debe hacer para combatir, también en la parte psicológica de la persona que ha pasado durante el tema de encierro, que ha pasado con los niños, adultos mayores, desde le tema del estrés.</p>	<p>Según los periodistas manifiestan que se abrió una página específica sobre las medidas de bioseguridad el cambio y evoluciones para mantener prevenida a la comunidad lectora sobre los contagios.</p>
<p>¿Considera usted que los medios de comunicación juegan un papel importante en medio de esta crisis?</p>	<p>PM: Si, los medios de comunicación están llamados hoy a hacer contrapeso a la desinformación y la información falsa que circula en redes sociales.</p> <p>DD: Sin medios de comunicación no sabríamos que pasa, que hace el gobierno, que hace también esta ola de corrupción que nunca se hubiera sabido y ese fue el trabajo de los medios de comunicación de los</p>	<p>No se concuerda la información emitida por los señores periodista ya que uno manifiesta sobre la desinformación falsa que circula y el otro sobre el gobierno que no ayuda con datos reales para su respectiva publicación.</p>

	periodistas en ver todas las secuencias que dejaba esta pandemia.	
¿Cómo cree que la gente ha sobrellevado la pandemia?	<p>PM: El país que por su situación tuvieron que salir a ganarse el pan a buscar comida para sus hijos entonces en esas condiciones es muy difícil que una persona haga cuarentena, son una serie de factores no creo que solo sea cuestión de que hay un grupo de ciudadanos muy malos perversos que saben que están contagiados y que quieren esparcir el virus porque son malos eso no existe, creo que hay unas condiciones sociales, económicas, culturales que hacen que las personas se vean hasta cierto punto obligadas a salir de casa cuando estén contagiados para poder sobrevivir.</p> <p>DD: De diferentes formas, en mi caso si ha sido un poco duro en el tema de aislarnos quizá el trabajo netamente de nosotros es de campo y nos han obligado un poco a encerrarnos y habido consecuencias un poca adversas dentro de las personas, la familia, pero cada quien ha tenido alguna forma de sobrellevar justamente a manera de cada familia vivió de manera diferente.</p>	Al analizar las respuestas concuerdan que mucha gente se contagia porque busca su sustento diario al igual que hay personas inescrupulosas que no tomen en serio la crisis sanitaria

<p>¿Han tenido complicaciones al informar sobre la pandemia?</p>	<p>PM: Si mucho, primero el gobierno no cumple con los estándares de transparencia, segundo porque el Ministerio de Salud es muy hermético, el Ministerio de Salud tenía abierto ese chat, es muy opaca como el Ministerio ha llevado esto había muchas preguntas de los periodistas el chat se desbordaba y los comunicadores simplemente dejaron de contestar enviábamos correos, hacíamos llamadas, buscábamos entrevistas nunca se obtuvo.</p> <p>DD: Si se activaron las restricciones, las diferentes medidas un poco se canalizo, se utilizó un solo canal para informar sobre el avance de la pandemia, resultados, personas fallecidas y si no, nos planteaban una realidad que nos presentaba el gobierno.</p>	<p>Los señores periodistas concuerdan en sus comentarios. Manifiestan que el gobierno junto al Ministerio de Salud no cumple con los estándares de transparencia, lo cual hace muy difícil obtener la información verídica sobre lo que está pasando en esta crisis.</p>
--	--	--

Nota: elaboración propia

Tabla 4-7. Análisis de las entrevistas a los editores Ernesto Cruz y Diego Jiménez

PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
<p>¿Cómo cree que debe ser el contenido informativo para el lector sobre el COVID-19?</p>	<p>EC: Es importante que los lectores tengan toda la información posible para que tomen las medidas de bioseguridad y sepan donde se encuentran los mayores porcentajes de contagiados, concientizar a los ciudadanos sobre el cuidado protección que debemos seguir para preservar la vida.</p> <p>DJ: Hacer un buen periodismo responsable, un periodismo que contraste, un periodismo que verifique la información y que bajo ese conocimiento técnico pueda ser procesado de la manera más adecuada para las audiencias.</p>	<p>Los entrevistados concuerdan que la información tiene que ser lo más clara posible para que sus lectores tenga en cuenta en qué lugares existe el mayor contagio, y de la misma manera opten alternativas para disminuir el riesgo.</p>
<p>¿Bajo qué criterio consideran lo que</p>	<p>EC: Se debe publicar la mayor parte de contenido siempre y cuando no se vulnere los derechos de la ciudadanía.</p>	<p>La información acerca de contagiados con SARS-coV-2 debe mantenerse en absoluta</p>

<p>se debe publicar o no?</p>	<p>DJ: Se debería publicar todo lo que concierna al COVID.19, la información que posiblemente no se podría publicar sería la honra de una persona eso es lo que deberías tener cuidado de publicar nombres y también considerar que cierto tipo de información ya que la información siempre ser transparente.</p>	<p>confidencialidad, por lo cual la información tiene que ser bien revisada antes de publicarla</p>
<p>¿Están capacitados los periodistas para manejar adecuadamente la información sobre el COVID-19?</p>	<p>EC: Claro cada medio de comunicación tiene sus diferentes departamentos que se especializan en los contenidos sea este económico, cultural, deportivo, pero si no hemos contado con un equipo especializado en el tema de salud se ha realizado la contratación del personal que conozcan obviamente del tema del Coronavirus</p> <p>DJ: No están preparado los periodistas no estamos preparado los periodistas muchos no necesariamente por no querer, por resistencia o por simplemente no hay también una posibilidad que la contraparte en este caso la institucionalidad publica también establezca un espacio de información de capacitación y eso tiene que ser quien te enseña más si no mas quien maneja la información.</p>	<p>Los entrevistados tiene una similitud de respuestas ya que en el trascurso de la pandemia se fueron especializando sobre la pandemia y en si en el periodismo en tiempo de crisis, realizando un trabajo excelente</p>
<p>¿Cómo se deben construir los contenidos para la plataforma digital?</p>	<p>EC: Hay mucha apertura para hacer gráficos interactivos en que se observa los gráficos de barra en el cual el lector analiza las fechas los días de las cifras de las personas contagiadas, casos descartados, fallecidos en determinadas provincia o cantones, esa es la facilidad para la parte digital.</p> <p>DJ: medios impresos de comunicación han caído hemos caído y es que utilizamos las redes sociales utilizamos las plataformas, utilizamos los 3 o 4 soportes como que, si estuviéramos haciendo todavía un</p>	<p>Se han creado plataformas digitales didácticas y fáciles de usar, para así mantener la interactividad con los lectores, teniendo información más rápida y clasificada.</p>

	<p>periodismo tradicional, pero hay muchas más propuestas más versátiles que nos plantean las plataformas para presentar los contenidos y también a la hora de redactor.</p>	
<p>¿Qué elementos utilizan para las publicaciones en la plataforma digital?</p>	<p>EC: En temas cifras siempre van a ser gráficos estadísticos interactivos los que van alimentar la información, pero también la galería de imágenes que tienen varias fotos de diferentes lugares, información del virus su avance las personas hospitales los videos, audios que son el complemento.</p> <p>DJ: Los elementos que se utilizan son audios, imagen y video como medio de los soportes de los medios quizá originales y universales que se tiene ahora sobre eso tienes otros elementos tienes otro tipo de contenidos que también te permiten presentar la noticia</p>	<p>Los entrevistados concuerdan que los editores utilizan gráficos estadísticos para informar las cifras de contagios y muertes, también videos e imágenes en donde explican cómo cuidarse y mantener la calma en cuarentena</p>
<p>¿Han tenido complicaciones al informar sobre la pandemia?</p>	<p>EC: Si en el tema de las cifras el Ministerio de Salud comenzó en marzo 15 con un sistema de información que lo proporcionaba a través del COE Nacional de emergencia a nivel nacional que hay que verificar la información que nuestro periodista iba recopilando era el medio por el cual nos enterábamos que pasaba, pero en el transcurso de los días y semanas posteriores a ido variando esa información.</p> <p>DJ: Las complicaciones que tienes al informar sobre la pandemia surgen del pésimo del escaso y delimitado manejo de comunicación institucional y bajo esos mismos adjetivos que he citado así mismo del desconocimiento limitado en ocasiones también un poco de ignorancia como comunicar en tiempos de crisis.</p>	<p>Los periodistas concuerda con su respuesta de la entrevista manifestando que la información ha ido variando, ya que al transcurso de día existía más contagiados muertos lo se les complicaba al momento de informar ya que no tenían cifras exactas ya que las noticias vayan a publicar primero tiene que ser verificada y así evitar publicar noticias falsas o difamaciones.</p>

<p>¿Cómo se debe manejar este tipo de información?</p>	<p>EC: Sin ocultar nada al lector informar con la mayor veracidad posible dar a conocer de fuentes oficiales la cantidad de personas que han sido contagiadas y como debemos tomar conciencia de las medidas de bioseguridad para preservar la vida de la ciudadanía.</p> <p>DJ: De manera adecuada precisa y un lenguaje cómodo en donde el lector pueda captar el mensaje, y así transmitirse a diferentes ciudadanos.</p>	<p>Los periodistas concuerdan con su respuesta manifestando que la información debe ser lo más clara posible para evitar confundir al lector, la información debe ser recopilada y verificada de las diferentes fuentes oficiales.</p>
<p>¿Considera usted que el lector queda satisfecho con la información que recibe por parte de este medio?</p>	<p>EC: Si hemos implementado un sistema de mapas, para informar en qué provincia está en aumento el virus a nivel nacional, estamos muy satisfechos con la información entregada al lector.</p> <p>DJ: Yo creo que no es complejo y difícil hablar de niveles de satisfacción y por muchísimas cosas primero por el tipo de contenido y segundo la ideológico o por que no esté al gusto de la gente los medios que más crecen son los medios que se encargan de pronto de subir quizá contenidos de crónica roja englobado en tema de sucesos.</p>	<p>Los periodistas consideran que el lector si quedan satisfechos ya que la información que emiten es contrastada y verificada al momento de publicarla.</p>
<p>¿Quiénes son los encargados de las ediciones digitales?</p>	<p>EC: Tenemos un equipo grande de personas que alimenta la página digital del diario para que sea lo más completa posible de lo que este sucedido tema de seguridad, salud y lo económico y un aspecto muy importante que afecta al país y al mundo la pandemia la crisis económica.</p> <p>DJ: El community manager es la persona que se encarga de postear la información a las redes sociales entonces si ya dejas de subir eso simplemente ya no gustas ya no llamas la atención no debería ser tanto satisfacción sino gustar llamar la atención una variable</p>	<p>Los periodistas deben estar capacitados para realizar cualquier noticia por tema de diligencia o necesidad, el Diario El Universo trata de ser lo más completa posible ya sea en el impreso y lo digital en especial en los temas de salud y economía que han sido las más afectadas en el último año.</p>

	que puedas considerar y la otra también de nivel ideológico.	
¿Existe algún protocolo al momento de subir contenido a la plataforma digital?	<p>EC: Si más que protocolo hay un sistema, un manual que tiene sus diferentes filtros y si personas que se encargan de revisar el contenido este completo.</p> <p>Antes de subir cualquier información se debe obtener de fuentes contrastadas verificadas que una denuncia o una invención de alguien puede interrumpir un proceso de otro tiene que ser algo real para que se constituya una noticia, un rumor por más que venga de algún sector tuyo o algún familiar tuyo tiene que ser verificada y contrastada la información.</p> <p>DJ: Para nadie es desconocido que todos los medios de comunicación lo que más suben a redes sociales son los contenidos que posiblemente se pueden virilizar más y puedan generar un mayor tráfico en la plataformas digitales sobre el hecho dándole una sobredosis al amarillismo es una situación que te condiciona y evita informa la veracidad de diferentes situaciones.</p>	Existen manual donde una persona revisa el contenido que este completo para posterior no tener diversos problemas que puedo afectar al diario.

Nota: elaboración propia

4.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En base a la investigación denominada “Tratamiento informativo sobre el Covid-19 en la plataforma digital El Universo, marzo - agosto 2020”, se puede determinar que los medios de comunicación juegan un papel fundamental en la vida cotidiana, sobre todo en esta crisis mundial provocada por la pandemia, en donde, nadie estaba preparado para afrontarla.

En el caso del Diario El Universo, ya contaban con una plataforma digital antes de la pandemia, la misma que han tenido que hacer modificaciones implementado una sección

denominada “Coronavirus al día”, en donde, constantemente suben información sobre el COVID-19.

Según Barrios (2014) en el proceso de globalización y digitalización de los medios y su relación con los usuarios, cada empresa de comunicaciones define su política de actuación en las redes sociales, que constituyen un espacio donde el medio puede gozar de credibilidad, aunque está muy fácilmente puede verse afectada por una mala actuación. De ahí que las empresas deleguen la mayor actividad a las cuentas personales de sus periodistas y que la acción principal del medio en estas plataformas de interacción esté dada principalmente en las noticias y muy poco en otras variables.

La información que suben a la plataforma es verificada y contrastada por los editores, antes de publicarla, además para las publicaciones utilizan multimedia como gráficos estadísticos para conocer las cifras de contagios y muertes, también videos, imágenes fotografías entre otros.

De la misma manera se evidenció parte de la información que han publicado en la plataforma digital en el periodo marzo- agosto del 2020, en donde, se analizaron 3229 notas, enfocadas en su mayoría en notas informativas.

De acuerdo con las entrevistas realizadas a los periodistas Daniel Donoso y Paul Mena, se conoce la realidad que vivieron los medios de comunicación con el tema de la pandemia, principalmente los periodistas que trabajan en campo y por cuestiones de bioseguridad les tocó trabajar desde casa, aunque en algunos casos para poder contrastar la información y verificarla a pesar de las restricciones tenían que salir al lugar de los hechos tomando las precauciones debidas para no contagiarse; Daniel nos manifestó que con la pandemia les tocó trabajar en su mayoría de forma digital y además que tenían más trabajo de lo usual, debido a que, se tenía que investigar más sobre el tema y aparte de eso se abrieron nuevos temas para informar, como el teletrabajo, la educación virtual y salud.

Sin embargo los medios de comunicación y en si los periodistas tienen esa responsabilidad de informar lo que sucede, realizando investigaciones de los hechos y preparándose para sobrellevar esta crisis. Según Migliucci (2015), dice:

A lo largo de la edad contemporánea los medios de comunicación han ido jugando un papel cada vez más destacado en la vida de las personas. En un mundo cada vez más rápido, tecnológico y global, la información ha llegado a ser considerada como una prioridad, una necesidad e incluso una obligación. Recibir, difundir y compartir noticias, estar permanentemente disponibles y comunicados, es ya una “forma de ser” del siglo XXI (pág. 275).

Paul Mena indica, que los medios de comunicación están al alcance de la ciudadanía para mantenerse informados, sobre las situaciones relevante y verídica, los medios de comunicación están llamados hoy a hacer contrapeso a la desinformación, la información falsa que circula en redes sociales.

Principalmente en esta crisis estar bien informado es primordial, y es el deber del periodista cumplir con su labor, y buscar nuevas maneras de informar sin arriesgarse a contagiarse o incluso perder su vida, por lo que, el periodismo ha tenido que evolucionar más rápido a la era digital.

La sociedad de hoy llegó a la era transmedia, esa etapa de la revolución digital en la que Internet se define como medio, con sus características propias (lenguaje, códigos, estructura, aportaciones de los medios ya existentes, entre otros). Se trata de un espacio en el que las redes sociales desempeñan un papel importantísimo, no como mecanismo de autocomplacencia, sino como herramienta de comunicación. Ello no implica caer en el error grave de creer que las redes son el periodismo. Hay que tener muy claro que la plataforma es una herramienta del periodismo. (Barrios, 2014)

Por lo tanto la plataformas digital del Diario El Universo, en esta época se han vuelto importantes, debido a que, la información llega más rápido al lector y se puede actualizar de inmediato, en cambio, con los medios impresos hay que esperar hasta el siguiente día para obtener dicha información, además el confinamiento por la pandemia ha hecho que las personas estén casi en su mayoría de tiempo en el internet, por lo tanto los medios de comunicación tienen que aprovechar eso para informar, además, son los responsables de combatir los fake news, que por lo general surgen en las redes sociales.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El tratamiento informativo que el Diario El Universo le ha dado al tema de la pandemia ha sido rigurosa, se evidencia el esfuerzo realizado por parte de los periodistas y el personal del medio de comunicación, sin embargo han tenido algunas dificultades para informar sobre este tema, principalmente por la pandemia, ya que había que estar en cuarentena, y también que las fuentes oficiales como el COE Nacional y El Ministerio de Salud no han facilitado la información al día sobre el COVID-19 y las cifras de contagios y muertes; aun así han logrado cumplir con su deber de informar, tomando las debidas precauciones para no caer en noticias falsas.
- En base a una matriz se realizó un análisis del manejo de información sobre el COVID-19 en la plataforma digital del diario El Universo, en donde se encontraron 3229 notas periodísticas relacionadas al tema, durante el periodo marzo- agosto 2020, distribuidas en diferentes secciones como: Internacional, Ecuador, Comunidad, Política, Economía y Salud y en su mayoría siendo del genero informativo. Por lo que se evidencia que desde que empezó la pandemia el Diario el Universo no ha dejado de informar sobre el tema, aprovechando como una herramienta útil para informar en esta época a su plataforma digital, la cual cuenta con una sección llamada, Coronavirus al día.
- Mediante el estudio realizado se propuso un Manual de Estrategias que permita mejorar el tratamiento informativo en los casos de crisis como lo es en este tiempo de pandemia, con el fin de evitar generar pánico en la audiencia y a su vez tenga información de calidad y fidedigna.

5.2 RECOMENDACIONES

- Desarrollar un plan de contingencia que contenga estrategias que direccionen a los periodistas a poder trabajar en épocas de crisis como la de la pandemia, en donde puedan seguir informando sin poner en riesgo la vida de los que salen al campo hacer periodismo.
- El diario debe sacar provecho a lo máximo de las herramientas digitales, para el desarrollo de las noticias, mejorando el diseño de su plataforma digital haciendo que sea más interactiva con la audiencia; pues hoy en día todo el mundo ocupa la mayoría de su tiempo en el internet, ya sea por cuestiones de trabajo, u ocio, pero también lo hacen para informarse, y es ahí en donde entran los medios de comunicación, ya que en las redes sociales se encuentra mucha información que no se sabe si es verídica y por tal creen que es periodismo, pero en realidad en su mayoría son rumores.
- Socializar el Manual de estrategias para la plataforma digital del Diario El Universo, propuesto en el presente trabajo, con el fin de que lleguen a más audiencia y la misma capte la información de manera clara y concisa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abela, J. (2018). *Las técnicas de Análisis de Contenido*:. Recuperado el 28 de julio de 2020, de mastor.cl: http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf?fbclid=IwAR2nGCv2LbMPeRQEbjFX7_wX0eZyGXXb_cvBTDMxZNYUMSuQhT3PbZLEkZo
- Barrios, A. (2014). El Comunicador en el Entorno Digital. *Cuadernos.info*(34). Recuperado el 31 de marzo de 2021, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-367X2014000100013
- Bupa. (2020). *Coronavirus*. Recuperado el 24 de Julio de 2020, de Bupa GLobal Latinoamerica: https://www.bupasalud.com/salud/coronavirus?fbclid=IwAR3IZZpo_VduCaFu6FkGEq cAVSqjoHkGoA6ftkp7BMxUqIle9cPAa4XQG7A
- Caldera, J. F. (2004). La fórmula de comunicación de Laswell como método para implementar base de datos documentales en los medios audiovisuales. *Investigación Blibliotecológica*, 22. Recuperado el 7 de julio de 2021, de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/4048/3597>
- Catucuago, A. G. (18 de diciembre de 2020). Desarrollo de las plataformas digitales para la atención a la Pandemia COVID 19 en las comunidades. *Revista Ocronos*, III(8), 132. Recuperado el 31 de marzo de 2021, de <https://revistamedica.com/plataformas-digitales-atencion-pandemia-covid-19/>
- Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias. (03 de julio de 2020). *Enfermedad por coronavirus, COVID-19*. Recuperado el 27 de julio de 2020, de Ministerio de

Sanidad:

<https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/ITCoronavirus.pdf>

Comunicologos.com. (2020). *Modelo de Lasswell*. Recuperado el 23 de septiembre de 2020, de @comunicologos2003/2020: https://www.comunicologos.com/teorias/modelo-de-lasswell/?fbclid=IwAR2hCKw_SUaTJTns_Ij3gKjHyRrWQfQmJhOdA8S1O-NOxNKOrHGQBR0daQs#:~:text=El%20modelo%20de%20Laswell%20

CULTURAMA. (2005). *GUÍA DE ENTREVISTA Y CUESTIONARIO*. Obtenido de Observatorio de Cultura Material: http://cmap.upb.edu.co/rid=1152623730296_1406235444_6675/in

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (julio-septiembre de 2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica, II(7)*, 163. Recuperado el 3 de agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Edición médica. (29 de febrero de 2020). *Primer caso confirmado de Covid-19 en Ecuador*. Recuperado el 03 de julio de 2020, de <https://www.edicionmedica.ec/secciones/salud-publica/primer-caso-de-covid-19-en-ecuador-95377>

El Diario Nuevos Horizontes. (24 de abril de 2018). *Textos periodísticos: artículos, noticias, reportajes, otros*. Recuperado el 27 de julio de 2020, de El Diario: https://www.eldiario.net/noticias/2018/2018_04/nt180424/nuevos horizontes.php?n=6&-textos-periodisticos-articulos-noticias-reportajes-otros

El Universo. (2020). *Historia de la Empresa*. Recuperado el 27 de julio de 2020, de El Universo: <https://www.eluniverso.com/quienessomos/historia.htm>

Fong, A. D. (27 de julio de 2012). *ANÁLISIS COMPARATIVO DEL TRATAMIENTO PERIODÍSTICO DADO POR LOS MEDIOS IMPRESOS EL TIEMPO Y EL PAÍS A LA*

INFORMACIÓN RELACIONADA CON UN HECHO DE CARÁCTER INTERNACIONAL: EL TERREMOTO EN HAITÍ. Recuperado el 7 de julio de 2021, de Universidad Autónoma de Occidente: <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/3413/TCS01154.pdf;jsessionid=CCAC80AAAA27C416E21EEA9FB122070C?sequence=1>

Galdón, G. (2007). La violencia a la realidad o la violencia silenciosa. *Escuela abierta*(10), 50. Recuperado el 26 de julio de 2020, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2520023>

Giraldo, C., Naranjo, S., Tovar, E., & Córdoba, J. (2008). *Teorías de la comunicación*. Bogotá, Colombia: Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Recuperado el 2020 de julio de 27, de https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf-teorias_de_la_comunicacion-pag.-_web-11-15_0.pdf?fbclid=IwAR0W1HT1TBB2iB2epiYVU-iJk_-0z_jDkvQ9WfY150UKT-zMN9njyV14_Jk

Hernandez, Fernandez, & Baptista. (01 de diciembre de 2012). *Diseños no experimentales. Según Hernandez, fernandez y Baptista*. Recuperado el 26 de julio de 2020, de Tesis de Investigación: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>

Lopera, J. D., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (enero-junio de 2010). El Método Analítico como método natural. *Nómadas*, 25(1).

López, e. a. (09 de abril de 2020). *Medios de comunicación y COVID-19: Pautas para una información responsable*. Recuperado el 06 de abril de 2021, de Escuela Andaluza de Salud Pública Consejería de Salud y Familias:

<https://www.easp.es/web/coronavirusysaludpublica/medios-de-comunicacion-y-covid-19-pautas-para-una-informacion-responsable/>

Mayoral, J., Parratt, S., & Monserrat, M. (4 de noviembre de 2019). Desinformación, manipulación y credibilidad periodísticas: una perspectiva histórica. *Historia y Comunicación social*, 24(2), 397. doi:<https://doi.org/10.5209/hics.66267>

Migliucci, D. (2015). Historia de los medios de comunicación. *Revista de Historiografía* (22), 275. Recuperado el 31 de marzo de 2021, de <https://www.nebrija.com/carreras-universitarias/grado-en-comunicacion-audiovisual/pdf-asignaturas/historia-medios-comunicacion.pdf>

Neill, D., Quezaday, C., & Arce, J. (2018). Procesos y fundamentos de la Investigación Científica. En A. Neill. Machala: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, 2018. Recuperado el 7 de julio de 2021, de Universidad Técnica de Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Organización Panamericana de Salud (OPS). (2020). *Comunicar los riesgos para la salud de COVID-19: una acción clave para ayudar a la población a protegerse y a mitigar su propagación*. Obtenido de OPS: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15751:communicating-the-risks-to-health-posed-by-covid-19-is-key-to-protecting-populations-and-mitigating-spread&Itemid=1926&lang=es

Peñañiel, C. (28 de abril de 2016). Reinención del periodismo en el ecosistema digital y narrativas transmedia. *adComunica*(12). Recuperado el 24 de julio de 2020, de <http://www.adcomunicarevista.com/ojs/index.php/adcomunica/article/view/341/301?fbclid=IwAR2OfSiipUskr8EuhtOqh5C8e-0K6FSxyMdwYXT7OE7lw8AneJRC7SMSC9k>

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). *COVID-19: la pandemia*. Recuperado el 03 de julio de 2020, de PNUD: <https://www.ec.undp.org/content/ecuador/es/home/coronavirus.html>
- Rodríguez, J. (12 de septiembre de 2019). *¿Qué son las plataformas digitales y para qué sirven?* Recuperado el 26 de julio de 2020, de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/4317884-que-son-plataformas-digitales-para-sirven>
- Santa Ana, R. (27 de enero de 2019). *Edición y publicación electrónicas; como proceso, producto y servicio*. Recuperado el 26 de julio de 2020, de Mariana Eguaras Consultoría Editorial: <https://marianaeguaras.com/edicion-y-publicacion-electronicas-como-proceso-producto-y-servicio/>
- Segales, J. C. (02 de mayo de 2011). *GÉNEROS PERIODÍSTICOS*. Recuperado el 26 de julio de 2020, de Blog personal de análisis, consejos y libros: <https://juancarlossegales.blogspot.com/2011/05/generos-periodisticos.html>
- Tancara, C. (1993). LA INVESTIGACION DOCUMENTAL. *Instituto de Investigaciones Sociológicas "Mauricio Lefebvre" (IDIS) de la Carrera de Sociología*(17). Recuperado el 27 de julio de 2020, de Scielo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008
- Tinto, J. A. (enero-junio de 2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizada para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen. *Provincia*, 135.173. Recuperado el 26 de julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/555/55530465007.pdf>

Unesco. (2020). *Periodismo libertad de prensa y Covid-19*. Obtenido de Unesco.org:
https://en.unesco.org/sites/default/files/unesco_covid_brief_es.pdf

Vidal, E. (julio de 2010). “*Guía práctica para el reportero de radio: La noticia, entrevista y la crónica*”. Recuperado el 7 de julio de 2021, de Universidad de Cuenca:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3338/1/TESIS.pdf>

Villa, J. (DICIEMBRE de 2013). *MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN, MEDIOS COMUNITARIOS Y COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO*. Recuperado el 25 de julio de 2020, de MEDICIONES: [file:///D:/Downloads/Dialnet-MediosMasivosDeComunicacionMediosComunitariosYComu-6549584%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-MediosMasivosDeComunicacionMediosComunitariosYComu-6549584%20(1).pdf)

PROPUESTA

Nombre: Manual de Estrategias de Comunicación para mejorar el tratamiento informativo sobre la pandemia del COVID-19 en plataformas digitales.

Objetivo: Elaborar un manual de estrategias de comunicación para mejorar el tratamiento que se le da a la información relacionada con la pandemia del COVID-19.

Justificación: La pandemia del COVID -19, es un tema nuevo y complicado de tratar, porque ha hecho que el mundo entero cambie de forma radical, debido a que, ha llevado al confinamiento, distanciamiento social, teletrabajo, educación en línea y a una minuciosa y constante desinfección, también porque muchas personas han perdido a un familiar contagiado por el virus o se encuentra hospitalizado, por lo que, los medios de comunicación tienen que informar de manera cuidadosa hablando con la verdad pero evitando sobre informar u hostigar al receptor con tanta información que puede ser sensible para muchas personas. Por lo tanto este manual pretende ayudar a mejorar el tratamiento de la información para que llegue de manera, clara, concisa sin estresar o alarmar al lector.

Tabla 0-1. Matriz de aspectos

Estrategias	
Aspectos	Características
Imagen	La presentación de la noticia es importante porque es la manera de cautivar la atención de la audiencia.
Multimedia	Utilizar más videos en las noticias, pues la mayoría de las notas periodísticas tienen fotografías, y sería más interactivo para el

	consumidor observar videos relacionados con la información proporcionada.
Contexto	Debe ser claro y fidedigno pero además debe tener tacto es decir no ser alarmista, ni tan emotiva; tampoco se debe especular sobre algún suceso, la noticia tiene que ser verificada.
Horario	Establecer un horario adecuado para las noticias más importantes, para que el receptor siempre este bien informado y tenga información de primera mano.
Interacciones	Utilizar links relacionados con la noticia para que los lectores puedan tener más información de la misma. Colocar un apartado de comentarios para conocer la reacción de los lectores respecto a la noticia.
Seguridad	Tener las debidas precauciones a la hora de ir a buscar la noticia, por lo tanto, se debe tener como un protocolo que ayude a resguardar la labor del periodista al momento de salir a buscar información.

Nota: Elaboración propia.

ANEXOS

ANEXOS 1. GUIAS DE ENTREVISTAS

Guía de entrevista 1 (Periodistas)

 <p>Universidad Nacional de Chimborazo Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas Comunicación Social</p>
<p>Nombre del entrevistado: Paul Mena</p> <p>Fecha: 05/03/2021</p> <p>Hora: 9:40</p> <p>Lugar: Riobamba</p> <p>Código: PM</p>
<ol style="list-style-type: none">1) ¿Cuál fue su reacción como periodista al informarse sobre el COVID-19?2) ¿Cómo ha sido el proceso de redacción en los contenidos de la plataforma digital El Universo sobre el COVID-19?3) ¿Cuál es el protocolo a seguir del periodista, al momento de llevar a cabo la reportaría?4) ¿Se ha mantenido una información constante sobre el COVID-19?5) ¿Qué estrategias han utilizado para llegar al lector sin que este llegue a entrar en pánico por la situación?6) ¿Han informado a los lectores sobre como sobrellevar la pandemia?7) ¿Qué papel juegan los medios de comunicación en medio de esta crisis?8) ¿Considera usted que los medios de comunicación juegan un papel importante en medio de esta crisis?9) ¿Cómo cree que la gente ha sobrellevado la pandemia?10) ¿Han tenido complicaciones al informar sobre la pandemia?

Guía de entrevista 2 (Periodistas)



Universidad Nacional de Chimborazo
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas
Comunicación Social

Nombre del entrevistado: Daniel Donoso

Fecha: 21/03/2021

Hora: 9:30

Lugar: Riobamba

Código: DD

- 1) ¿Cuál fue su reacción como periodista al informarse sobre el COVID-19?
- 2) ¿Cómo ha sido el proceso de redacción en los contenidos de la plataforma digital El Universo sobre el COVID-19?
- 3) ¿Cuál es el protocolo a seguir del periodista, al momento de llevar a cabo la reportaría?
- 4) ¿Se ha mantenido una información constante sobre el COVID-19?
- 5) ¿Qué estrategias han utilizado para llegar al lector sin que este llegue a entrar en pánico por la situación?
- 6) ¿Han informado a los lectores sobre como sobrellevar la pandemia?
- 7) ¿Qué papel juegan los medios de comunicación en medio de esta crisis?
- 8) ¿Considera usted que los medios de comunicación juegan un papel importante en medio de esta crisis?
- 9) ¿Cómo cree que la gente ha sobrellevado la pandemia?
- 10) ¿Han tenido complicaciones al informar sobre la pandemia?

Guía de entrevista 3 (Editores)



Universidad Nacional de Chimborazo
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas
Comunicación Social

Nombre del entrevistado: Ernesto Cruz

Fecha: 23/03/2021

Hora: 14:00

Lugar: Riobamba

Código: EC

- 1) ¿Cómo cree que debe ser el contenido informativo para el lector sobre el COVID-19?
- 2) ¿Bajo qué criterio consideran lo que se debe publicar o no?
- 3) ¿Están capacitados los periodistas para manejar adecuadamente la información sobre el COVID-19?
- 4) ¿Cómo se deben construir los contenidos para la plataforma digital?
- 5) ¿Qué elementos utilizan para las publicaciones en la plataforma digital?
- 6) ¿Han tenido complicaciones al informar sobre la pandemia?
- 7) ¿Cómo se debe manejar este tipo de información?
- 8) ¿Considera usted que el lector queda satisfecho con la información que recibe por parte de este medio?
- 9) ¿Quiénes son los encargados de las ediciones digitales?
- 10) ¿Existe algún protocolo al momento de subir contenido a la plataforma digital?

Guía de entrevista 4 (Editores)



Universidad Nacional de Chimborazo
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas
Comunicación Social

Nombre del entrevistado: Diego Jiménez

Fecha: 18/03/2021

Hora: 21:40

Lugar: Riobamba

Código: DJ

- 1) ¿Cómo cree que debe ser el contenido informativo para el lector sobre el COVID-19?
- 2) ¿Bajo qué criterio consideran lo que se debe publicar o no?
- 3) ¿Están capacitados los periodistas para manejar adecuadamente la información sobre el COVID-19?
- 4) ¿Cómo se deben construir los contenidos para la plataforma digital?
- 5) ¿Qué elementos utilizan para las publicaciones en la plataforma digital?
- 6) ¿Han tenido complicaciones al informar sobre la pandemia?
- 7) ¿Cómo se debe manejar este tipo de información?
- 8) ¿Considera usted que el lector queda satisfecho con la información que recibe por parte de este medio?
- 9) ¿Quiénes son los encargados de las ediciones digitales?
- 10) ¿Existe algún protocolo al momento de subir contenido a la plataforma digital?

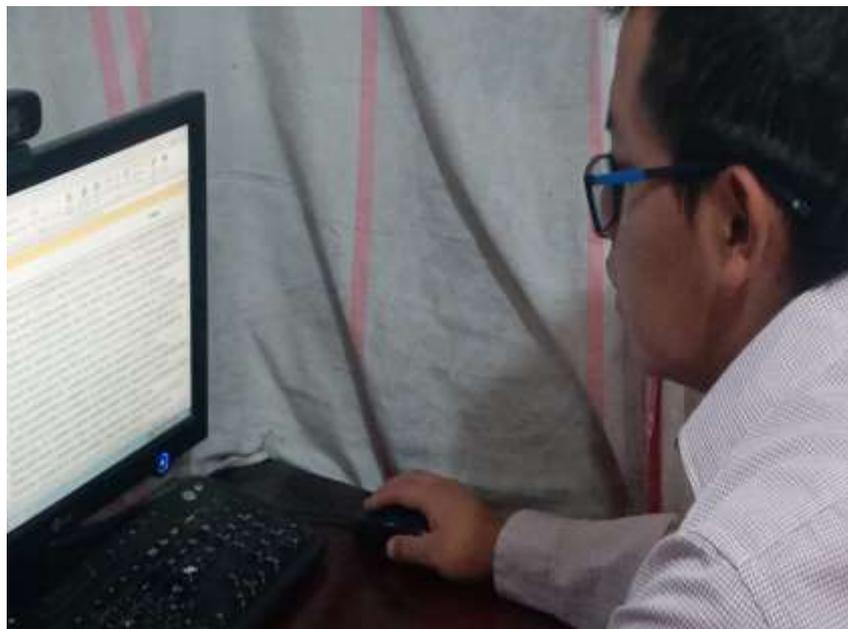
ANEXO 2. Matriz de análisis de contenido

N°	Fecha de consulta	Fecha de publicación	Tema	Periodista	Sección	Género	Multimedia	Link

ANEXO 3. FOTOGRAFÍAS



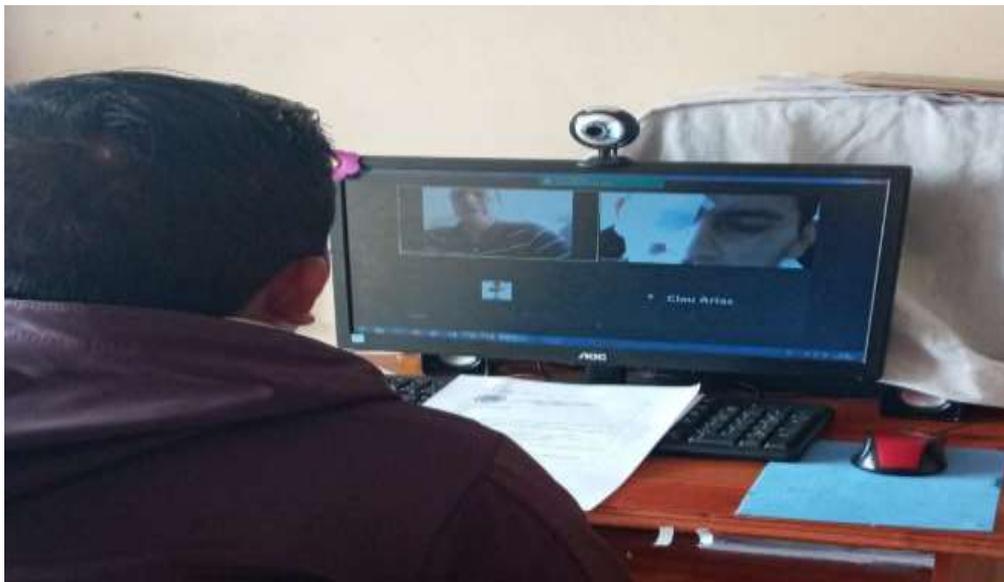
Revisión de las notas periodísticas sobre el COVID-19, en la plataforma digital del Diario el Universo



Análisis de las notas periodísticas



Entrevista al periodista Paul Mena



Entrevista al editor Ernesto Cruz



Entrevista al periodista Daniel Donoso



Entrevista al editor Diego Jiménez