



## **Carrera profesional de Comunicaciones**

**La comunicación institucional del Gobierno Regional de Piura en la crisis  
del Covid 19**

**Trabajo final de  
Técnicas de investigación**

**Presentado por  
Sujey Eliana Timoteo Clavijo**

**Docente asesor  
Jesús Martín Crisólogo Galván**

**2020**

## **La comunicación institucional del Gobierno Regional de Piura en la crisis del Covid 19**

La aparición del coronavirus paralizó al mundo, su rápida propagación y la forma en como las autoridades lo están confrontando es de alto interés para toda la población, dado que afecta a todos sin excepción. A pesar de que Perú fue uno de los primeros en América latina en establecer las medidas de confinamiento más estrictas, parece que no ha dado resultado debido al incremento de contagios y muertes. Con 32 millones de habitantes, Perú es el país que más test de covid ha hecho en la región, superando a Brasil.

Las regiones del Perú también han tenido el reto de detener el coronavirus. El mes de abril fue un mes crítico para los Piuranos, dado que la curva de contagio iba en ascenso, muerte tras muerte y con un precario sistema de salud, la falta de oxígeno, con una PEA (Población Económicamente Activa) angustiada por el sustento de su hogar y muchos en las calles buscando sobrevivir.

En el contexto de la Pandemia los actores principales que enfrentan la crisis de salud pública en la Ciudad de Piura son: La Gerencia Regional de Desarrollo Social (GRDS), La Dirección Regional de Salud (DIRESA) y El Hospital de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa y otras dependencias. El rol de ellos ha sido planear estratégicamente la detención del covid y velar por los enfermos contagiados que están en batalla final por su vida.

En el presente ensayo abordaremos como la oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional ha desarrollado su función desde el inicio de la pandemia en la ciudad de Piura y si realmente el mensaje de prevención ha llegado a los ciudadanos y de qué manera ha sido percibido. Pues, el sentir de la población ha sido el abandono de las autoridades dado que desconocían las medidas de bioseguridad y a en profundidad la misma enfermedad.

La oficina Regional de Desarrollo Institucional, el Gobierno Regional Piura cuenta con la Oficina Regional de Comunicaciones e Imagen Institucional y según su reglamento de organización y funciones expresa que una de sus múltiples funciones es mantener debidamente informada a la opinión pública sobre la política, objetivos, programas, proyectos y actividades más importantes del Gobierno Regional Piura a través de los diferentes medios de comunicación social y de igual forma cada una de sus Direcciones Regionales junto con su equipo de comunicadores.

Haciendo un paréntesis para definir la pandemia, la Organización Mundial de la Salud explica que los coronavirus son una extensa familia de virus que causan enfermedades tanto en el ser humano como en el animal. Muchos pueden ser causa de diversas enfermedades del hombre, que van desde el resfriado común hasta el SRAS (síndrome respiratorio agudo severo). Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus de forma rápida, simple e invisible.

Al hablar, gritar o estornudar salen gotículas de la nariz o boca de una persona que tiene el virus, estas llegan hacia la otra persona y el contagio es automático y así puede pasar de persona en persona. Estas gotículas son relativamente pesadas, no llegan muy lejos y caen rápidamente al suelo. Una persona puede contraer la COVID-19 si inhala las gotículas procedentes de una persona infectada por el covid19. Por eso, es importante mantenerse al menos, a un metro de distancia de los demás.

La rápida propagación del covid19 no solo se ha generado por la falta de conciencia o compromiso sino también por falta acceso a la información por parte de la población sobre los cuidados y prevención. La insuficiente comunicación y sobreinformación ha contribuido a la agudización de esta mortal enfermedad. En la región Piura, aún hay zonas pobres y de pobreza extrema. Estas familias se caracterizan por vivir con escasos recursos económicos y con baja calidad de vida, pues muchos no tiene acceso al servicio de agua, saneamiento ni luz eléctrica.

La pregunta es si el mensaje del Gobierno Central, Regional o Local ha llegado a cada uno de ellos y de qué forma ha llegado, dado que son familias que no tienen los medios económicos para acceder a medios de información. Contrariamente, se tiene la sobreinformación de aquellos que, sí tienen acceso a los medios de comunicación masiva, pero reciben falsa, exagerada o mala información, esto incluye los populares fakenews o falsas noticias en redes sociales. Cabe resaltar que debido a la pandemia del covid19 la demanda de información se ha incrementado considerablemente por la alta incertidumbre en la que vive la población, ahondando más en problemas de salud mental como la ansiedad, estrés, depresión y otras enfermedades.

Westlund y Ghersetti (2015), citado en Lázaro & Herrera (2020) tratan sobre el protagonismo de los medios en tiempos de crisis médicas como las pandemias. Los autores afirman que, en situaciones de alerta general generadas por pandemias, terremotos o atentados terroristas, aumenta el interés por la información y por las noticias sobre dichos acontecimientos.

En ambos casos la oficina de Comunicaciones e Imagen institucional debe tener un rol muy activo, cuyo objetivo debe ser mantener a toda la población informada sin importar las restricciones de acceso. Igualmente, el público debe recibir información verificada, precisa y con un lenguaje entendible para toda clase de audiencia. Hay que tener en cuenta que como organismo público esta oficina tiene el compromiso de que la comunidad debe estar al tanto de la toma de decisiones, porque finalmente recaerán sobre los mismos ciudadanos.

(Costa & López, 2020) También expresan su apreciación respecto a liderazgo de los medios de comunicación, no se preparó a la población, se le dio un mensaje suave para no alarmarlos ante un posible escenario crítico, que era el que se veía venir y cuando realmente se llega a la verdadera realidad, empieza la crisis y el desconcierto de la población. Recibir de buenas a primeras un comunicado fatídico, sin subir escalones, podría llevar a la histeria colectiva, dado que nunca hubo pausas. Recién en la crisis envían las alertas. La forma del discurso es contradictoria a las comunicaciones que se recomiendan en riesgos y crisis.

Por si fuera poco, durante esta pandemia la OMS ha cambiado sus protocolos constantemente, poniendo en duda su credibilidad, al punto que cada país ha establecido sus propios tratamientos para combatir la covid19.

Estos constantes cambios hicieron que las fakenews se propaguen de forma rápida, incluso adelantando a medios de comunicación de gran notoriedad y principalmente al mismo Gobierno. De esta manera, lo expresó Javier Díaz:

“Hay que considerar que cuando la comunicación gubernamental presenta vacíos, los ciudadanos lo completan de cualquier forma y a su manera, empezando el largo camino de la desinformación”

A la fecha, la actual crisis sanitaria causada por coronavirus en el mundo ha dejado 536,814 muertes y 11, 579 837 de casos por contagio (Universidad Jhon Hopkins, 2020). La región Piura ha sido afectada por esta pandemia con 799 muertos y 17,838 infectados, según cifras extraídas del Ministerio de Salud (2020).

Volviendo a La oficina de Comunicación e Imagen institucional, cada Dirección Regional cuenta con página de Facebook y junto con la página web son los sus únicos medios de información al público, todos liderados por la Oficina Regional de Comunicaciones e Imagen Institucional. Sin embargo, no se visualiza unidad entre todas las oficinas de Comunicación e Imagen Institucional que están a cargo del comando covid19, pues solo se limitan a ejecutar las notas de prensa y difundir por redes sociales las actividades del Gobernador Regional, mientras que en radio, televisión y periódico se difunde el trabajo recopilado por periodistas de medios privados de forma más profunda.

A mi juicio la oficina de Imagen Institucional del Gobierno Regional junto con la oficina de comunicaciones del Hospital Santa Rosa, DIRESA, Gerencia Regional Desarrollo Social y las ocho Alcaldías provinciales, deberían articular y transmitir

un solo mensaje y depender directamente del órgano de mayor poder funcional dentro de la organización, como es la oficina de Comunicaciones de Presidencia Regional.

Esta oficina debe consolidar y clasificar todo tipo de información para orientar a los ciudadanos correctamente. Además de adelantarse a los hechos sean positivos o negativos, las personas siempre estarán agradecidas de estar informados y prevenidos, principalmente para transmitir confianza y ayudar la mitigación como ente responsable de la comunicación oficial.

En la actualidad, ya se cuenta con muchos estudios sobre el rol de los medios de comunicación durante la crisis del coronavirus y sobre otras pandemias que flagelaron al mundo con miles de muertes. Todos estos estudios brindan una serie de pautas, estrategias o formas de comunicar los hechos y la estrecha relación entre las comunicaciones y el sector salud o los periodistas y médicos. Lubens (2015) expresó lo siguiente:

“Los periodistas y los profesionales de la salud comparten una relación simbiótica durante un brote de enfermedad, ya que ambas profesiones desempeñan un papel importante en informar las percepciones del público y las decisiones de los responsables políticos. Actuar como intermediario entre el público y los encargados de la toma de decisiones y los expertos en ciencias y salud; y monitorear el desempeño de las instituciones responsables de la respuesta de salud pública. El objetivo de un periodista es informar de manera responsable al público para optimizar los objetivos de prevención de la salud pública y minimizar el pánico. La lucha por lograr un equilibrio entre humanizar una historia y proteger la dignidad de los pacientes al mismo tiempo captura la gravedad de una epidemia es más difícil en la era del ciclo de noticias. (p. 54)”

En otra investigación reciente (Costa & López,2020) explicaron que los comunicadores se convierten en aliados de la gestión política, social, institucional y sanitaria de cualquier situación de este tipo.

Por otro lado, La Asociación Española de Comunicación Científica (AECC) conformado por profesionales de la comunicación especializados en ciencias de la salud de todo España ofrece ciertas recomendaciones. Una de ellas es evitar el uso de imágenes y de lenguaje sensacionalistas, que provoquen pánico entre la opinión pública. El público debe recibir información veraz, por ello debe ser contrastada antes de la difusión de la noticia para evitar datos falsos. Asimismo, en esta crisis hay mucha incertidumbre, los medios también debe advertir sobre los posibles escenarios que puedan ocurrir, pero sin que ello suponga difundir especulaciones. Se recomienda consultar con especialistas en medicina preventiva y salud pública, epidemiología, virología, inmunología y neumología, entre otras, que pueden ofrecer opiniones y datos rigurosos en sus especialidades y consultar a más de una persona experta para tener diversas opiniones y reforzar la veracidad de la información

En el presente ensayo, se aplicará la investigación cualitativa que tiene múltiples técnicas, por ejemplo: La observación, la entrevista a profundidad, grupos focales, cuestionarios, documentos, estudios de caso, registros y biografías e historias de vida.

“En la investigación cualitativa hay una realidad que revelar, construir e interpretar. En el medio hay varias circunstancias subjetivas construidas en la investigación, las cuales varían en su forma y contenido entre individuos, grupos y culturas. Por ello, el investigador cualitativo parte de la premisa de que el mundo social es “referente” y sólo puede ser entendido desde el punto de vista de los protagonistas de la investigación (Hernández,2014).”

Para este caso particular del gobierno regional se aplicará: La entrevista a profundidad y grupos de enfoque, popularmente conocidos como Focus Group, que permitirá a conocer en forma más particular la identidad y la forma de trabajo de la institución.

Después de aplicar el método cualitativo basado en entrevista a profundidad y focus group se puede concluir que cada Oficina de Imagen Institucional se rige del manual de funciones, pero carecen de un plan estratégico como unidad institucional que articule a todos los actores del comando covid.

A cada equipo se les complica articular por las diferencias políticas. A pesar de estar dentro del marco de la emergencia del covid19 cada oficina tiene personal de planta, conocido como personal nombrado, que se caracteriza por tener un puesto público perenne hasta su jubilación en el estado. Asu vez, se tiene el personal de turno de la gestión actual. El personal de planta son personas muy rígidas y pegadas al cumplimiento de su manual poniendo límites a su imaginación y dejando sin efecto ideas innovadoras, esto hace que la convivencia laboral se complique.

En ese contexto es de crucial importancia llegar acuerdos como equipo, porque el fin es expandir la notoriedad de la noticia, dado que esta área tiene un papel clave en tiempos de pandemia al brindar información sobre salud, y sobre todo para combatir la desinformación se requiere establecer un punto de partida, puesto que toda gestión pública apunta a brindar un servicio de calidad al ciudadano, y para ello deben existir criterios establecidos para poder cumplir con las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Una vez definidos los criterios, sobre esta base, es necesario empezar a trabajar las líneas estratégicas de comunicación para una información clara y veraz.

Nos damos cuenta de que se necesita un periodismo político socialmente responsable, estrategias de comunicación y unidad institucional, más aún cuando hay medios de información sensacionalistas que por ganar más seguidores se aprovechan del temor de la población para desprestigiar la labor de las autoridades.



El asesor político Daniel Eskibel (2020) en su estudio de Comunicación Política da a conocer que los prototipos de comunicación usados por los políticos son indiscutiblemente arcaicos. El detalle es que ellos dividen los componentes que de gestión y comunicación que deberían ser inseparables, creando una barrera de falta de complementariedad. El error radica en creer en que un día se gestiona y otro día se comunica. Ambos se integran, pues para una crisis se tiene que escuchar a los especialistas, escuchar a tus colaboradores, escuchar a tus adversarios y escuchar a la población, pues escuchar es comunicar

Definitivamente, el trabajo dentro de esta área debería poner un punto y aparte los intereses particulares de la política para enfocarse en la administración pública, resaltando que esta ciencia tiene muchas disciplinas como La comunicación Corporativa, comportamiento organizacional, Relaciones Públicas, Gestión estratégica y otras áreas que ayudarían muchísimo a consolidar todas las áreas y trabajar con un propósito y superar todas las dificultades dentro de la entidad.

En ese sentido el área de Comunicación Institucional del Gobierno Regional Piura debe convertirse en un aliado de la población como el comunicador oficial de noticias de primera línea. Es por ello, que cada oficina de los actores principales del comando covid19 deben establecer el marco de contenido de comunicación gubernamental, dentro del cual deben guiarse para que todos transmitan un mensaje como institución.

Finalmente, todo lo que se exprese desde la oficina Comunicaciones de la Presidencia Regional evidencia la propia identidad.

## **Referencias**

Asociación Española de Comunicación Científica (2020). *Consejos para informar sobre el nuevo coronavirus*. Madrid: AECC. Disponible en: <https://www.aecomunicacioncientifica.org/consejos-para-informar-sobre-el-coronavirus/>

Costa-Sánchez, Carmen; López-García, Xosé (2020). *Comunicación y crisis del coronavirus en España. Primeras lecciones*. El profesional de la información, (v.29), (n.3), (e290304). Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/may/costa-lopez.pdf>

Eskibel, Daniel (2020). *Cómo hacer más efectiva tu comunicación política durante la pandemia*. Maquiavelo y Freund Disponible en: <https://maquiaveloyfreud.com/comunicacion-politica-pandemia/>

Gobierno Regional (2020). Manual de Organización y Funciones. Recuperado de <https://www.regionpiura.gob.pe/instrumentos-gestion/mof>

Hernández, Roberto (2014). *Metodología de Investigación* (sexta edición). México:McGraw-Hill Latinoamericana editores.

Lázaro-Rodríguez, Pedro; Herrera-Viedma, Enrique (2020). *Noticias sobre Covid-19 y 2019-nCoV en medios de comunicación de España: el papel de los medios digitales en tiempos de confinamiento*. El profesional de la información, (v. 29), (n. 3), (e290302). Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/may/lazaro-herrera.pdf>

Lubens, Pauline (2015). *Journalists and public health professionals: Challenges of a symbiotic relationship*. Disaster medicine and public health preparedness, v. 9, n. 1, pp. 59-63. Disponible en: <https://www.cambridge.org/core/journals/disaster-medicine-and-public-health-preparedness/article/journalists>

Mendoza, María (2020). *El periodismo durante la pandemia de covid19*. Disponible en : <http://www.ulima.edu.pe/entrevista/maria-mendoza-michilot-17-06-2020>

Ministerio de Salud (2020). Disponible en <https://covid19.minsa.gob.pe/>

Organización Mundial de la Salud (2020). Disponible en <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Radio Cutivalu *La situación de Piura es crítica y recién la próxima semana se presentaría la curva más alta de casos de Covid-19. (18 de abril 2020).* .



*Disponible en:* <https://www.radiocutivalu.org/la-situacion-de-piura-es-critica-y-recien-la-proxima-semana-se-presentaria-la-curva-mas-alta-de-casos-de-covid-19/>

Universidad de Medicina Johns Hopkins (2020). Disponible en: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

## **ANEXOS**

### **FOCUS GROUP**

**MODERADOR:** Sujey Eliana Timoteo Clavijo

**OBJETIVO:** Analizar La comunicación institucional del Gobierno Regional de Piura en la crisis del Covid 19

#### **PERFIL DE LOS PARTICIPANTES**

- Personal del Gobierno regional
- Sociedad civil organizada
- Colegios de Profesionales
- Ciudadano de a pie
- Líderes de Opinión

**LUGAR:** Videollamada-Oficina del Gobierno Regional

#### **CUESTIONARIO**

1. ¿Cómo percibe la comunicación por parte del gobierno regional sobre la pandemia?
2. ¿Considera que las noticias emitidas por fuentes oficiales del Gore Piura sobre covid 19 carecen de credibilidad?
3. ¿En qué medida ha influenciado en sus costumbres y hábitos la noticia respecto al covid 19?
4. ¿A fin de informarse bien, acude a fuentes oficiales de información?
5. ¿Piensas que el Gore Piura debería emitir la comunicación de noticias a través de prensa escrita televisa o radio?
6. ¿Cuál es su apreciación que el Gore Piura únicamente emita sus noticias oficiales por redes sociales (Facebook e Instagram)?
7. ¿Alguna vez ha visitado la página de Facebook del Gobierno Regional?

## ENTREVISTA

**MODERADOR:** Sujey Eliana Timoteo Clavijo

**OBJETIVO:** Analizar La comunicación institucional del Gobierno Regional de Piura en la crisis del Covid 19

### **PERFIL DE LOS PARTICIPANTES**

-Personal del Gobierno regional

### **FICHA TÉCNICA**

**Nombres y apellidos:** Patricia Lachira

**Profesión y Universidad de Procedencia:** Universidad Nacional de Piura

**Centro laboral:** Prensa-Gobierno Regional Piura

### **CUESTIONARIO**

1. ¿Cuál ha sido el rol del área de comunicaciones del Gobierno Regional durante esta pandemia, a que retos se han enfrentado?
2. ¿Con que frecuencia comparten o intercambian información con su contraparte de las Direcciones Regionales? ¿Porque no se intercambia? ¿Cómo se enteran de las actividades que hacen las otras direcciones regionales o unidades ejecutoras?
3. ¿Creen que el mensaje que han transmitido ha llegado todos los ciudadanos de los 65 distritos de Piura, es decir una familia del caserío de la Meseta Andina versus una familia de la capital de Piura han entendido el mismo mensaje?
4. ¿Qué nivel de articulación tienen con sus contrapartes de las ocho provincias? ¿Porque no articulan? ¿Cómo se enteran ellos de la toma de decisiones del Gobierno Regional o Central? ¿Qué barreras encuentran?
5. ¿Tienen contacto con los Gremios de la Sociedad Civil organizada, hay espacios habilitados ¿Por qué no? ¿Como se enteran de sus demandas? ¿En su opinión, de qué manera podría acercarse a la sociedad civil?
6. ¿Cuentan con un plan estratégico, un plan de contingencia?