



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE COMUNICACIÓN**

ESTUDIANTE:

ARLINEZ KATIUSKA LAINEZ OLEA

DOCENTE TUTOR:

LIC. SANDRA BETZABET MALDONADO LÓPEZ. MGTR.

ARTÍCULO ACADÉMICO:

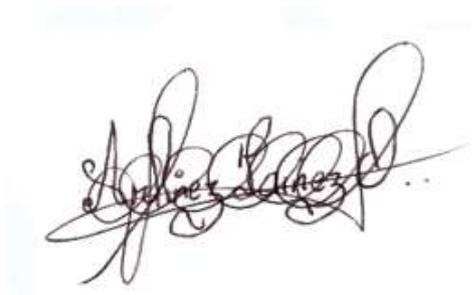
**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA UPSE**

2022

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Quien suscribe; **Arlinez Katuska Lainez Olea** con C.C: **0928140813**, estudiante de la Carrera de Comunicación, declaro que el Trabajo de Titulación; Artículo Académico presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo tema es: **Gestión de la Información y Comunicación durante la Emergencia Sanitaria en la UPSE**. Corresponde exclusiva responsabilidad de la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, enero del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arlinez Katuska Lainez Olea', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with some loops and flourishes.

Arlinez Katuska Lainez Olea
C.C 0928140813



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA COMUNICACIÓN

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC ARTÍCULO ACADÉMICO
MODALIDAD TELETRABAJO

La Libertad, 20 de enero de 2022

Magíster
BENJAMÍN WILSON LEON VALLE, MDL
DIRECTOR DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN
En su despacho. -

En calidad de tutora asignada por la carrera de Comunicación, informo a usted que: **ARLINEZ KATIUSKA LAINEZ OLEA**, con cédula de identidad N° **0928140813**, ha cumplido con los requisitos estipulados en el **Instructivo para la implementación de la Unidad de Integración Curricular – UIC**, debido al estado de excepción decretado por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de covid-19.

Art 14.- Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular en la plataforma Zoom, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo con la planificación presentada por el Docente Guía.

Debo indicar, que: **ARLINEZ KATIUSKA LAINEZ OLEA**, ha cumplido el Trabajo de Titulación en la UIC con el Artículo Académico: **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA UPSE**

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación; Artículo Académico. Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad del autor, cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.
Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Lic. Sandra Maldonado L. Mgrt.
DOCENTE TUTOR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Lcdo. Benjamín Wilson León
Valle, Mgtr. **DIRECTOR CARRERA DE
COMUNICACIÓN**

Lcdo. Ángel Matamoros Dávalos,
Mgtr. **DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
CARRERA DE COMUNICACIÓN**

Lcda. Sandra Maldonado López, Mgtr.
**DOCENTE TUTOR DE LA
CARRERA DE COMUNICACIÓN**

Lcda. García González Vilma Maribel, Mgtr.
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**

Lainez Olea Arlinez Katuska
ESTUDIANTE

Gestión de la Información y Comunicación durante la Emergencia
Sanitaria en la UPSE

**Information and Communication Management during Health
Emergencies at UPSE**

Arlinez Katuska Lainez Olea

<https://orcid.org/0000-0002-9795-0816>

Universidad Estatal Península De Santa Elena

Universidad Estatal Península de Santa Elena-Ecuador

arlinez.lainezolea@upse.edu.ec

Sandra Betzabeth Maldonado López. Mgt

<https://orcid.org/0000-0001-8534-7318>

Universidad Estatal Península De Santa Elena

Universidad Estatal Península de Santa Elena-Ecuador

smaldonado@upse.edu.ec

Resumen

El presente artículo académico centra su estudio en identificar la gestión de la información y comunicación realizada durante la emergencia sanitaria en la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), en donde se plantea un tipo de investigación no experimental, con un enfoque mixto, pues analiza dicha gestión a través de técnicas como observación, entrevista y encuesta, válidas para determinar las estrategias que se implementaron en el Departamento de Comunicación para mantenerse conectado con la comunidad universitaria, en donde se considera como población para este estudio la carrera de comunicación con una muestra de 112 estudiantes pertenecientes al séptimo y octavo semestre, quienes a través de sus respuestas calificaron como buena la administración realizada en los periodos académicos 2020-1 y 2020-2, aunque es importante resaltar el hecho de que no se contó con un manual de manejo de crisis, el mismo que hubiese dado respuesta a las acciones que se deben tomar en estos tipos de contextos. Concluyendo de esta manera que la gestión de la información y comunicación accionada fue buena.

Palabras clave: Gestión de Información, comunicación organizacional, estrategias, emergencia sanitaria

Abstrac

This academic article focuses its study on identifying the management of information and communication carried out during the health emergency at the Santa Elena Peninsula State University (UPSE), where a non-experimental type of research is proposed, with a mixed approach, since analyzes said management through techniques such as observation, interview and survey, valid to determine the strategies that were implemented in the Department of Communication to stay connected with the university community, where the communication career with a sample of 112 students belonging to the seventh and eighth semester, who, through their answers, qualified the administration carried out in the academic periods 2020-1 and 2020-2 as good, although it is important to highlight the fact that there was no administration manual. crisis management, the same one that would have responded to the actions that must be taken in these t types of contexts. Concluding in this way that the management of the information and communication triggered was Good.

Keywords: Information Management, Organizational Communication, Strategies, Health Emergency

Introducción

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS), declara una pandemia a causa de un virus denominado COVID-19, detectado en el mes de diciembre del año 2019 en Wuhan-China, que en su momento generó un sinnúmero de contagios ocasionando una alta tasa de mortalidad, trayendo a demás consecuencias como la paralización de actividades laborales, turísticas, académicas y entre otras.

Por este motivo los distintos gobiernos presidenciales tuvieron que actuar principalmente en la gestión de información y manejo institucional, pasando a involucrase y adaptarse a la virtualidad. En el caso de Ecuador el expresidente de la República Lenin Moreno, se pronuncia el 11 de marzo del 2020 para declarar emergencia sanitaria mediante cadena nacional emitida por los medios de comunicación.

Castellano, Díaz, & Mármol (2021) nos dicen que “Concretamente en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas, se observa que las consecuencias de la pandemia deben evaluarse para determinar estrategias que garanticen la continuidad de las actividades académicas y administrativas”.

En cuanto la gestión de la información se pueden considerar estrategias importantes para poder llevar a cabo el buen funcionamiento, adaptándolo siempre al contexto actual, en donde se puedan dar resultados pertinentes que conduzcan al objetivo inicial.

Barzaga, Vélez, Nevárez y Arroyo (2019), mencionan que la gestión de la información “es una poderosa e indispensable herramienta de la gerencia educativa cuya función es contextualizar la información oportuna y pertinente que favorece la gestión del conocimiento para la toma de decisiones y el establecimiento de estrategias en la institución educativa” (p.123).

En relación con las universidades, gestionar la comunicación implica que sus públicos internos y externos reciban y emitan toda la información necesaria para su correcto funcionamiento y el buen desarrollo de sus relaciones con el entorno, es decir que constantemente deben idearse actividades que generen un ambiente de mejora organizacional.

El 26 de marzo el Consejo de Educación superior resuelve mediante resolución, la Normativa para el desarrollo de las actividades académicas, debido al estado de excepción, por lo que se valora para este caso de estudio centrarnos en poder conocer cómo ha sido el manejo institucional durante la emergencia sanitaria en las instituciones de educación superior, específicamente en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, al ser la

única institución de formación de tercer nivel financiado por el estado dentro de la provincia 24, en el que sus principales beneficiarios vendrían a ser la comunidad que la integran: autoridades, docentes, trabajadores y estudiantes.

Para Meza (2016), “la capacidad de comunicarse con eficacia es fundamental para cualquier trabajador o individuo en general ya que la falta de comunicación conduce a un mal rendimiento tanto individual como en grupo”

Si bien es cierto, es de suma importancia que dentro de cada institución exista una buena comunicación, que induzca al orden y direcciona al buen manejo, funcionalidad y éxito de la misma y de quienes la conforman. Dicho objetivo es determinado a través del plan estratégico con el que se maneje, en donde puedan plantearse varios puntos o metas que deben ser cumplidas, convirtiéndose, como lo manifiesta López (2018) en una herramienta que va a permitir la planificación de manera organizada, siendo la metodología variable, dependiendo de cada organización.

Gestionar la información tiene mucho que ver con la planificación de la comunicación, esta a su vez debe tener objetivos claros que vayan de la mano con la línea de estrategias, fijando que se direcciona en todos los niveles, permitiendo desarrollar un plan en el que se pueda diagnosticar la situación actual, los recursos y canales disponibles, tomando en cuenta que es importante informar al personal de lo que está ocurriendo dentro o fuera de la organización.

En este caso dicha responsabilidad recae en los departamentos de comunicación, en donde se planifica todo lo que conlleve a un resultado positivo y que dé una respuesta pronta a una situación a veces inesperada.

Pinto (2017), manifiesta que “la comunicación constituye un sistema por lo que no se puede deslindar sus ámbitos internos y externos expresando esta última el reflejo y la visibilidad del estado interno de cualquier organización”.

Básicamente la comunicación interna integra a los procesos de transmisión y recepción de información producida entre los miembros que conforman la organización, manteniendo una interacción positiva

Cuenca ,Verazzi (2018), nos comentan que “hoy la lógica de la comunicación interna formal es multidireccional. Es decir, confluyen de forma simultánea y dinámica mensajes descendentes, ascendentes, horizontales y, además, vehiculados mediante diferentes formatos: escritos, audiovisuales, presenciales y no verbales”

Por otro lado, la emergencia sanitaria se declara cuando se presentan condiciones de salud que ponga en riesgo a la población, la misma es dispuesta por los organismos correspondientes de cada región y debe acompañarse de un plan de comunicación y manejo de crisis para su correcta difusión, permitiendo brindar la información correcta a través de los canales oficiales.

Ejemplo de esto tenemos a lo acontecido en el mundo entero a causa del covid-19, que como ya se había mencionado es virus que ocasionó una pandemia, obligando a paralizar las actividades debido a la propagación rápida de contagios.

En Ecuador, se detectó el primer caso el 15 de julio de 2021, desencadenando una serie de contagios, obligando al gobierno declarar estado de excepción y de emergencia sanitaria con la finalidad de frenar o disminuir la tasa de mortalidad.

Según datos que se presenta en el sitio web oficial de estadística del Covid-19 se registran 32.989 muertes y 520 mil casos como consecuencia de este virus en Ecuador mientras que hasta la elaboración de este artículo se registra que el 58,6 % de la población ecuatoriana ha sido inoculada con las dos dosis.

Es importante también mencionar que actualmente la emergencia sanitaria por el COVID-19 continúa, por lo tanto, la relevancia de este trabajo radica en la importancia de estar preparados estratégicamente ante cualquier situación, fijando el análisis en el periodo académico 2020-1 (junio, julio, agosto, septiembre, octubre) y 2020-2 (noviembre, diciembre, enero, febrero, marzo) lo que nos da la posibilidad y factibilidad de poder ser ejecutado, pues hablamos desde el mismo campo de estudio.

Entre los objetivos que se plantearon se encuentran el poder identificar el tipo de contenido difundido a través de la fan page durante el periodo académico establecido, describir si la gestión y estrategias implementadas en el departamento de comunicación de la "UPSE" fueron apropiadas y definir la gestión realizada cumple con sus objetivos ante la necesidad de información durante la emergencia sanitaria, permitiendo dar respuesta a la siguiente hipótesis: ¿Cómo y de qué manera se efectuó la gestión de la información y comunicación durante la emergencia sanitaria en la Universidad Estatal Península de Santa Elena?

Materiales y métodos

Esta investigación es de diseño no experimental, “en la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularla, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista (2014), es descriptiva y realizada bajo el enfoque mixto, pues estudia la Gestión de información y comunicación durante la emergencia sanitaria en la UPSE, para determinar y describir o especificar las propiedades y las características de las estrategias que se implementaron en el funcionamiento de la institución en tiempos de COVID-19. Se escoge un modelo de investigación cualitativo, la cual implica una recolección, análisis e interpretación de datos.

Ortero (2018). Este paradigma representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la parte cuantitativa y la visión subjetiva del método cualitativo pueden fusionarse para dar respuestas.

Para este estudio de caso se plantearon las siguientes técnicas para la recolección de datos: la observación etnográfica virtual, una entrevista semiestructurada de preguntas abiertas y encuesta, validadas bajo el juicio y criterio de expertos.

En primera instancia la observación se la realizó a través de una plantilla de análisis de la red social de Facebook, plataforma elegida porque a diferencia de las otras cuenta con una mayor cantidad de seguidores y en donde se evidencian más actualizaciones por parte de la institución, tomando en cuenta puntos a resaltar extraídos de la plantilla de un estudio que se realizó en España “Comunicación Institucional de Crisis y redes Sociales en la Covid-19: los casos de Yunquera y Guacín” (Castro, Morán, Díaz, 2021, p:102-123).

La entrevista se aplicó a la Lcda. Carmen Merchán, directora del Departamento de Comunicación de la “UPSE”, así mismo al Ing. Luis Guerrero, quien ocupó dicho cargo en los periodos académicos especificados, buscando recolectar datos de: la gestión de la información y comunicación, la ejecución del plan de comunicación durante la emergencia sanitaria, es decir en el periodo académico 2020-1 y 2020-2 y poder así determinar las estrategias comunicacionales implementadas.

Para finalizar se escogió como población determinada a los estudiantes de la carrera de comunicación, obteniendo como muestra no probabilística intencional para este estudio un total de 112 alumnos pertenecientes al séptimo y octavo semestre, quienes dentro de su estudio en marco de la malla curricular se han capacitado en temas de comunicación

organizacional, además han realizado en sus prácticas pre-laborales dentro de alguna institución lo que fortalece su conocimiento y experiencia en gestión de la comunicación.

La muestra no probabilística según Hernández Sampieri, Fernández, Baptista, (2014) no es mecánica ni tampoco se basa en fórmulas de probabilidades más bien esta depende de un proceso que conlleva la toma de decisiones del investigador.

Resultados

La plantilla de análisis que se presenta a continuación revela datos proporcionados a través de la observación realizada a la página oficial de Facebook de la “UPSE”, la misma arroja como dato que la universidad se enfocó más en crear contenido académico, siendo evidente que en el periodo académico 2020-1 se realizó más publicaciones (161 en total), siendo el mes de Julio entre ambos periodos en donde se comprobó una mayor interacción.

Tabla 1: Plantilla de análisis de publicaciones: Facebook

Nombre fan-page	Universidad Estatal Península de Santa Elena									
Número de seguidores	51.100									
Periodo de observación										
Periodo académico 2020-1					Periodo académico 2020-2					
	Cont. Académico	Cont. Sanitario	Otros	Total		Cont. Académico	Cont. Sanitario	Otros	Total	
Junio	Audiovisuales	1		2	Noviembre	Audiovisuales	8		20	
	Solo Texto					Solo Texto				
	Ilustraciones	1				Ilustraciones	12			
Julio	Audiovisuales	21		55	Diciembre	Audiovisuales	4	2	20	
	Solo Texto	1				Solo Texto	1	1		
	Ilustraciones	33				Ilustraciones	11	1		
Agosto	Audiovisuales	7		31	Enero	Audiovisuales	2		10	
	Solo Texto	2				Solo Texto				
	Ilustraciones	17	5			Ilustraciones	6	2		
Septiembre	Audiovisuales	3		45	Febrero	Audiovisuales	3	2	21	
	Solo Texto	3				Solo Texto				
	Ilustraciones	38	1			Ilustraciones	12	4		
Octubre	Audiovisuales	2		28	Marzo	Audiovisuales	6		36	
	Solo Texto	3	2			Solo Texto	2			
	Ilustraciones	21				Ilustraciones	25	1		2
TOTAL	153		8	161		92	1	14	107	

Fuente: Fan page “UPSE”

Elaboración Propia

En relación con la entrevista, se puede determinar que no hubo o ejecutó un plan de manejo de crisis, que pudo haber sido útil ante un contexto como este, aunque es importante

resaltar que se manejaron bajo las estrategias del Plan de Comunicación 2020-2021, siendo una de ellas el acercamiento constante con la autoridad y sus estudiantes, la reestructuración de la dirección de comunicación y el uso de los medios digitales como canal de difusión.

Tabla 2: Matriz de análisis de entrevista

Matriz de Entrevista (DEPCO)	
ENTREVISTADO 1 : Lcd. Carmen Merchán Cargo durante el periodo académico 2020-1 y 2020-2: Asistente Administrativa	Entrevistado 2: Ing. Luis Gabriela Guerrero González. Msc Cargo durante el periodo académico 2020-1 y 2020-2: DIRECTOR DE COMUNICACIÓN Y MARKETING
PREGUNTAS	ANÁLISIS-RESUMEN
1. ¿Cuenta el Departamento con un plan de comunicación y manejo de crisis?	Entrevistado 1: Plan de comunicación: SÍ Plan de manejo de crisis: NO
	Entrevistado 2: Plan de comunicación: SÍ (2020-2021) Plan de manejo de crisis: No, hubo un avance, pero no se logró presentar.
2. ¿Generalmente cómo se aplica el Plan de Comunicación?	Entrevistado 1: Bajo las estrategias y actividades propias del departamento.
	Entrevistado 2: Tal como fue diseñado
3. ¿Cuál es el proceso que se siguió para difundir información en la emergencia sanitaria?	Entrevistado 1: A través de redes sociales por no haber acercamiento con los medios por motivo de bioseguridad.
	Entrevistado 2: Recolección de información, desarrollo de la información, presentación a la autoridad y luego difusión a través de medios digitales y en ocasiones medios tradicionales
4. ¿Dentro de las estrategias aplicadas cuál fue el canal más utilizado para difundir información y por qué?	Entrevistado 1: Facebook: Por ser la plataforma digital más utilizada.
	Entrevistado 2: Facebook
5. ¿En cuanto a la gestión de la información en qué aspecto cree que se faltó fortalecer más?	Entrevistado 1: Fortalecer el área cultural.
	Entrevistado 2: Faltó terminar el plan de comunicación que hubiese permitido a la dirección tener más cercanía con las autoridades y decanatos para gestionar mejor la información de cada una de las facultades.

Elaboración Propia

De los 112 estudiantes pertenecientes a séptimo y octavo semestre de la carrera de comunicación se registraron 94 respuestas, con las que damos paso al siguiente

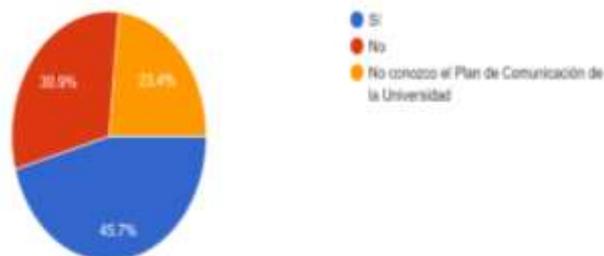
análisis:

Tabla 1

¿Conoce cuáles fueron las estrategias ejecutadas por el departamento de Comunicación en cuanto al Plan de Comunicación durante la emergencia sanitaria?

<i>Escalas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	43	45.7%
<i>No</i>	29	30.9%
<i>No conoce el plan de comunicación</i>	22	23.4%
Total	94	100%

Gráfico 1



**Fuente: Estudiantes del séptimo y octavo semestre de la carrera de Comunicación de la UPSE
Elaboración propia, 2021**

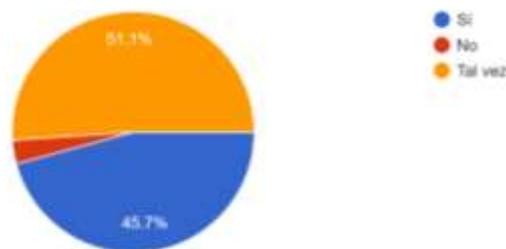
El 45.7% de los encuestados mencionan que saben de las estrategias ejecutadas por el Departamento de Comunicación de la “UPSE”, afirmando a su vez conocer el Plan de Comunicación con el que este se maneja, en comparación de un 30.9% de estudiantes que no conocen la gestión accionada.

Tabla 2

¿Piensa que las estrategias ejecutadas por el Departamento de Comunicación durante la emergencia sanitaria en la "UPSE" fueron las correctas?

<i>Escalas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí</i>	43	45.7%
<i>No</i>	3	3.2%
<i>Tal vez</i>	48	51.1%
Total	94	100%

Gráfico 2



**Fuente: Estudiantes del séptimo y octavo semestre de la carrera de Comunicación de la UPSE
Elaboración propia, 2021**

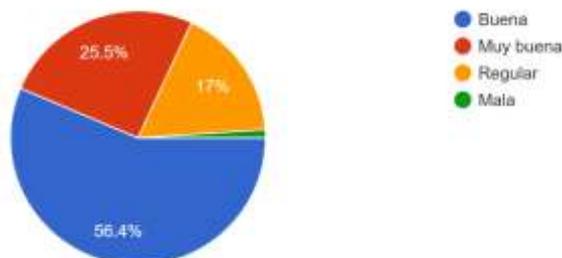
Análisis: El 51.1% de los encuestados consideran que las estrategias que implementó DEPCO fueran las correctas y las que se adaptaban a sus necesidades en temas y procesos universitarios.

Tabla 3

¿Cómo calificaría a la gestión de la información y comunicación durante la emergencia sanitaria en la "UPSE"?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Buena	53	56.4%
Muy Buena	24	25.5%
Regular	16	17%
Mala	1	1.1%
Total	94	100%

Gráfico 3



**Fuente: Estudiantes del séptimo y octavo semestre de la carrera de Comunicación de la UPSE
Elaboración propia,2021**

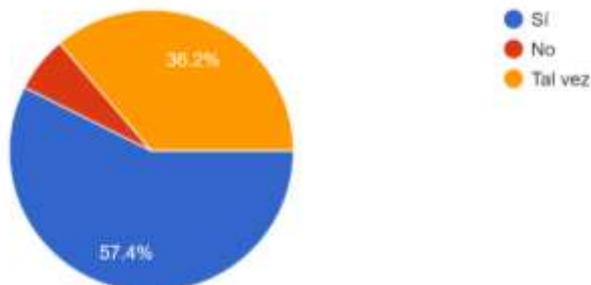
Análisis: El 56.4% de los encuestados califican a la gestión de la información y comunicación accionada en la “UPSE” durante la emergencia sanitaria como buena , lo que da una iducción de que está bien pero pudo o se puede mejorar.

Tabla 4

¿La información publicada aclaró sus interrogantes sobre temas o procesos universitarios?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	54	57.4%
No	6	6.4%
Tal vez	34	36.2%
Total	94	100%

Gráfico 4



**Fuente: Estudiantes del séptimo y octavo semestre de la carrera de Comunicación de la UPSE
Elaboración propia,2021**

Análisis: Del total de los encuestados el 57,4% indica que la información publicada despejó sus interrogantes en cuanto a información y procesos universitarios, pues la “UPSE” dentro de sus estrategias tenía como primordial dejar a un lado la información sobre la pandemia y tratar temas académicos, administrativos y de interés universitario.

Discusión

La primera técnica que se hizo mediante la observación por medio del instrumento de la plantilla de análisis de la fan page de la “UPSE”, muestra que en el periodo académico 2020-1 hubo más movimiento en cuanto a la publicación y difusión de información a diferencia del periodo académico 2020-2 en donde se evidencia un decaimiento, acogiendo de esta manera el criterio de Castellano, Díaz y Mármol (2021) quienes expresan la importancia de evaluarse estrategias que puedan garantizar la continuidad de las actividades académicas.

A través de la entrevista realizada a la directora actual del departamento de comunicación Lcda. Carmen Merchán y al ex director del mismo Ing. Luis Guerrero quien ocupó dicho cargo en los periodos académicos 2020-1 y 2020-2 se pudo conocer que la “UPSE” inicialmente no contaba con un Plan de Comunicación, como generalmente toda institución maneja, hasta el año 2020 y 2021 que se aprobó, en donde se detalla que el manejo de la comunicación anteriormente era de manera reactiva y no planificada, además faltó que se trabaje más en lo digital, pues hubiese sido de gran utilidad en emergencia sanitaria en donde se requería contar con la tecnología, opiniones que se relacionan con García (2018), quien manifiesta que las universidades deben aplicar acciones estratégicas que favorezcan a la toma de decisiones.

Bajo este contexto también se presenta el análisis cuantitativo de la pregunta uno, donde los encuestados respondieron lo siguiente: la comunidad universitaria estudiantil en su mayoría no conoce cuales fueron las estrategias aplicadas por el departamento de comunicación, y esto se debe como se especifica en la pregunta dos a que desconocen del mismo, lo que debería tomarse en cuenta pues el plan estratégico de comunicación, tal como manifiesta López (2018) es una herramienta que permite una planificación organizada. Debido a esto en la pregunta tres, los estudiantes califican como buena a la gestión realizada y por último afirman que la información compartida aclara sus dudas con procesos y temas universitarios.

Una vez concluido los resultados y la discusión de la aplicación de las tres técnicas con sus respectivos instrumentos se pudo evidenciar que a lo largo del artículo académico existe una correlación entre: la temática planteada, los objetivos y la

fundamentación teórica. Esta triangulación queda reflejado en este último apartado, dando respuesta a la pregunta de investigación científica

Conclusiones

La investigación, a partir de sus objetivos específicos señalados concluye que:

- Se pudo identificar que el tipo de contenido que se difundió durante la emergencia sanitaria obedece a las necesidades académicas de sus estudiantes.
- Las estrategias implementadas por el departamento de comunicación se rigen en cuanto a lo que establece el plan de comunicación 2020-2021, que se basa en técnicas de Relaciones Públicas que permite difundir y proyectar los valores y actividades institucionales.
- Se aprovechó los recursos disponibles, como los medios oficiales digitales de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- A través de la muestra se pudo definir que la gestión realizada cumple con la necesidad de mantener informado a la comunidad universitaria.

Recomendaciones

- Deben implementarse más estrategias en cuanto a lo digital en el Plan de Comunicación, que va a permitir llevar una organización en el diseño de productos comunicacionales y la difusión de los mismos.
- Debe elaborarse un manual de manejo de crisis puesto que los contagios por el COVID-19 siguen generándose por las nuevas variantes, lo que también ayudará en contextos distintos que se presenten más adelante.
- La comunidad universitaria y más los estudiantes de la carrera de comunicación debería aportar en el Departamento de Comunicación en la creación de estrategias de comunicación.
- Es importante resaltar que se debe crear contenidos que involucre la participación de los estudiantes y a toda la comunidad universitaria.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, padres, hermanos, papitos y familiares por ser mi apoyo en todo momento.

A los docentes que han sido parte de mi formación académica porque me guiaron.

A mis amigos y compañeros que fueron parte de este proceso y como no a quienes me brindaron su enseñanza en base a su experiencia.

Referencias

- Castellano, N., Díaz, B., & Mármol, M. (2021). Gestión de la Información en Instituciones de Educación Superior durante el COVID-19. *Revista Científica Electrónica de Negocios*, 50-59.
- Castro Martínez, A., Morán Urdiales, I., & Díaz Morilla, P. (2021). Comunicación institucional de crisis y redes sociales en la Covid-19: los casos de Yunquera y Gaucín. *Ámbitos*, 102-123.
- Catellanos, V., & Almuíñas, J. L. (2021). La gestión del personal académico en las universidades: fundamentos, características principales y retos futuros. *Revista San Gregorio*.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la Comunicación Interna*. Barcelona: Editorial UOC (Oberta UOC Publishing, SL).
- García, M. (2018). La investigación en la comunicación organizacional a debate. *Prisma Social*, 21-35.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación, Sexta edición*. México D.F: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- López, J. (10 de Junio de 2018). *Medium*. Obtenido de <https://medium.com/@julianlopez/que-es-una-estrategia-de-comunicaci%C3%B3n-210bf83c9e48>
- Meza, A. (2016). Diseño de estrategia comunicacional para el mejoramiento de la comunicación interna en el Instituto Fiscal de Educación Especial (IFEE). Quito, Ecuador.
- Ortero, A. (2018). *Enfoques de investigación*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero->

Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 179-186.

Vacuna contra COVID-19 :

<https://ourworldindata.org/covid-vaccinations?country=ECU>

OMS: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>