

**ANÁLISIS DE CONTENIDO DIGITAL SOBRE LAS CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN Y  
PROTECCIÓN QUE EL MINISTERIO DE SALUD DE COLOMBIA REALIZÓ ENTRE  
LOS MESES DE JULIO Y OCTUBRE DEL AÑO 2020, ENFOCADO EN LA PANDEMIA  
DEL COVID- 19**

**MODALIDAD DE TRABAJO GRADO:**

**INVESTIGACIÓN**

**MARIANA CAROLINA GÓMEZ SANDOVAL**

**CC: 1.094.280.149**

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO:**

**DIANA ALEXANDRA ROJAS CARRILLO**

**COMUNICADORA SOCIAL MG. PAZ, DESARROLLO Y RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES**

**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**PAMPLONA**

**2021**

## Resumen

La pandemia del Covid -19 trajo a la sociedad grandes desafíos, dejando un sin número de cambios en la cotidianidad de cada una de las personas sin importar su edad, ya que este virus sembró mucho miedo y zozobra sobre su origen y propagación masiva afectando y acabando de forma rápida con la vida de muchos en muy poco tiempo, así mismo, esta situación creó la necesidad de una comunicación bidireccional de forma constante. (Llorente, 2020, p.10). Colombia no fue la excepción ante esos hechos, pues el Ministerio de Salud y Protección Social al notar la gravedad de este panorama por medio de sus plataformas digitales comenzó a implementar diversas estrategias, con el fin de mantener enterada a la sociedad de lo que ocurría y debía hacer, así mismo, realizó reiteradamente diversos llamados hacia la protección y prevención que cada una de estas debía tomar para hallar un bienestar y tranquilidad en esos momentos de crisis.

Los medios digitales ante esta situación pasaron hacer una herramienta primordial para muchos, pues con la evolución que ha tenido la tecnología con el pasar del tiempo, la mayoría de las personas hoy en día tienen acceso a esta plataforma de una manera regular ya que les permite mantenerse enterados de los acontecimientos que suceden día a día de una forma más fácil, rápida y efectiva.

En este trabajo se analiza el contenido digital de las noticias sobre las campañas de prevención y protección que el Ministerio de Salud y Protección Social expuso en su página

oficial, del mismo modo, los posts publicados por esta entidad en las redes sociales de Facebook e Instagram. Se estudia qué impacto tuvieron cada uno de los contenidos de las plataformas digitales, realizados entre julio y octubre de 2020 en la muestra escogida.

La información de este proyecto fue obtenida a través de los diferentes instrumentos de recolección ejecutados, ya que se realizó un análisis de contenido a la página oficial y plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social, de igual forma, se llevó a cabo una encuesta y una entrevista a la muestra seleccionada como fuente esencial e importante en este proceso.

### **Palabras Claves**

Comunicación, contenido digital, pandemia, salud, comunicación para la salud, análisis, Covid-19, campañas de prevención y protección, Ministerio de Salud.

## **Abstract**

The Covid -19 pandemic brought great challenges to society, leaving countless changes in every day life of each of the people regardless of their age, this virus sowed a lot of fear and distress about its origin and massive spread affecting and quickly ending numerous lives in a very short time, likewise, this situation created the need for a constant two-way communication. Colombia was not the exception to these events, the Ministry of Health, noticing the seriousness of this panorama through its digital platforms began to implement various strategies in order to keep society aware of what was happening and what should do, as well repeatedly made various calls for protection and prevention related to things each of us should take to find well-being and tranquility in these moments of crisis.

Digital media in this situation became a primary tool for many because with the evolution that technology has had over time, most people today have access to this platform on a regular basis, as it allows you to stay aware of the events that happen day by day in an easier, faster and more effective way.

In this work is being analyzed digital content of the posts of the prevention and protection campaigns that the colombian Ministry of Health carried out during the covid-19 pandemic, in the same way is studied the impact that had each of the digital contents of the official page and social networks carried out between July and October 2020 in the chosen sample.

The information of this project was obtained through different collection instruments, a content analysis was done on the official page and social networks of the Ministry of Health and

Social Protection, besides were brought to pass a survey and an interview to the sample selected as an essential and important source in this process.

### **Keywords**

Communication, digital content, pandemic, health, communication for health, analysis, Covid- 19, Bell prevention and protection campaigns, Ministry of Health.

## Tabla de Contenido

<b>Resumen .....</b>	<b>2</b>
<b>Palabras Claves .....</b>	<b>3</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>4</b>
<b>Keywords.....</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo: I Problema.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Contextualización .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Planteamiento del Problema.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3 Formulación del problema .....</b>	<b>23</b>
<b>1.4 Objetivos .....</b>	<b>23</b>
<b>1.4.1 General .....</b>	<b>23</b>
<b>1.4.2 Específicos .....</b>	<b>23</b>
<b>1.5 Justificación .....</b>	<b>24</b>
<b>1.6 Limitaciones.....</b>	<b>26</b>
<b>Capítulo II: Marco Teórico .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1.1 Internacional .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1.2 Nacional.....</b>	<b>30</b>
<b>2.1.3 Regional.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2 Bases Teóricas.....</b>	<b>36</b>
<b>Capitulo III: Marco Metodológico.....</b>	<b>56</b>
<b>3.1 Enfoque Metodológico .....</b>	<b>56</b>
<b>3.2 Diseño Metodológico .....</b>	<b>57</b>
<b>3.3 Nivel de Investigación .....</b>	<b>59</b>
<b>3.4 Población y muestra .....</b>	<b>60</b>
<b>3.5 Cronograma .....</b>	<b>63</b>
<b>3.6 Presupuesto .....</b>	<b>65</b>
<b>3.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>65</b>
<b>3.7.1 Análisis de contenido.....</b>	<b>65</b>
<b>3.7.2 Encuesta .....</b>	<b>66</b>
<b>3.7.3 Entrevista .....</b>	<b>67</b>
<b>3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....</b>	<b>68</b>
<b>3.8.1 Análisis de contenido.....</b>	<b>68</b>

<b>3.8.2 Encuesta</b> .....	91
<b>3.8.3 Entrevista</b> .....	118
<b>Capítulo: IV Resultados de la Investigación</b> .....	143
<b>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	152
<b>5.1 Conclusiones</b> .....	152
<b>5.2 Recomendaciones</b> .....	153
<b>Cibergrafía</b> .....	155

**Lista de Gráficos.**

Gráfico 1: Resultado de la pregunta Nro1, Encuesta. ....	100
Gráfico 2: Resultado de la pregunta Nro2, Encuesta. ....	101
Gráfico 3: Resultado de la pregunta Nro.3, Encuesta. ....	103
Gráfico 4: Resultado de la pregunta Nro4, Encuesta. ....	105
Gráfico 5: Resultado de la pregunta Nro5, Encuesta. ....	106
Gráfico 6: Resultado de la pregunta Nro6, Encuesta. ....	108
Gráfico 7: Resultado de la pregunta Nro7, Encuesta. ....	109
Gráfico 8: Resultado de la pregunta Nro8, Encuesta. ....	110
Gráfico 9: Resultado de la pregunta Nro9, Encuesta. ....	111
Gráfico 10: Resultado de la pregunta Nro10, Encuesta. ....	112
Gráfico 11: Resultado de la pregunta Nro11, Encuesta. ....	113
Gráfico 12: Resultado de la pregunta Nro12, Encuesta. ....	115

## Lista de Tablas.

Tabla 1: Cronograma de las actividades realizadas durante el desarrollo del trabajo de grado.....	63
Tabla 2: Análisis de la noticia de página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, mes de Julio. ....	69
Tabla 3: Análisis de la noticia de página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, mes de agosto.....	70
Tabla 4: Análisis de la noticia de página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, mes de septiembre.....	71
Tabla 5: Análisis de la noticia de página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, mes de octubre. ....	72
Tabla 6: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (FACEBOOK) mes de julio. ....	74
Tabla 7: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (FACEBOOK) mes de agosto. ....	76
Tabla 8: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (FACEBOOK) mes de septiembre. ....	77
Tabla 9: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (FACEBOOK) mes de octubre. ....	80
Tabla 10: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (INSTAGRAM) mes de julio.....	83
Tabla 11: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (INSTAGRAM) mes de agosto.....	84
Tabla 12: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (INSTAGRAM) mes de septiembre.....	86
Tabla 13: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (INSTAGRAM) mes de octubre. ....	88
Tabla 14: Análisis de la entrevista, pregunta Nro1. ....	121
Tabla 15: Análisis de la entrevista, pregunta Nro2. ....	122
Tabla 16: Análisis de la entrevista, pregunta Nro3. ....	124
Tabla 17: Análisis de la entrevista, pregunta Nro4. ....	128

Tabla 18: Análisis de la entrevista, pregunta Nro5. ....	129
Tabla 19: Análisis de la entrevista, pregunta Nro6. ....	132
Tabla 20: Análisis de la entrevista, pregunta Nro7. ....	135
Tabla 21: Análisis de la entrevista, pregunta Nro8. ....	137

## Capítulo: I Problema

### 1.1 Contextualización

Colombia es un país ubicado en la región noroccidental de América del Sur, posee una gran extensión de fronteras terrestres con las cuales limita por el oriente con Venezuela y Brasil, por el Sur con Perú y Ecuador, y, por último, por el noroccidente con Panamá; también este territorio cuenta con dos fronteras marítimas las cuales son: por el occidente con el océano Pacífico y por el norte con el Mar Caribe. (Colombia.com, s.f. párr.4). De acuerdo con las proyecciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE):

Colombia pasaría de 48,2 millones de habitantes en 2018 hasta 50,3 millones de habitantes en 2020. El director del DANE Juan Daniel Oviedo agregó que la población de Colombia en 2020 estaría dividida en 51,17 % serían mujeres y 48,83 % serían hombres”. (Staff, Forbes. 2020).

Este territorio es reconocido culturalmente, ya que posee una diversidad en varios aspectos que llaman la atención de diversas personas del exterior que habitan el país, pues las creencias, los paisajes, la gastronomía, el respeto, el valor y el amor que se manifiesta entre los habitantes, sin importar su color, religión o clase social, deja claro a sus visitantes la esencia humana sensible y humilde que tienen muchas personas de esta nación.

La diversidad étnica en Colombia es el resultado de la mezcla de amerindios indígenas, colonos españoles y esclavos africanos, lo que da lugar a una población de mestizos, blancos, mulatos y negros, así como a la de mezcla negros y amerindios, o zambos. Las proporciones de los diferentes grupos étnicos varían notoriamente según la región. (Colombia.com. Demografía. (s.f) párr.1)

Así mismo, cabe señalar que este lugar se caracteriza por tener una gran variedad de recursos naturales, una diversidad de fauna y flora y, a su vez en sus costumbres, pues cada una de las regiones que componen este país, tienen unas características particulares que las representa y que las diferencia por sus bailes, dialectos, sonidos y sabores.

En la gran biodiversidad colombiana un lugar muy importante lo ocupan los páramos donde no sólo viven muchas especies únicas en el mundo, sino que son la fuente del 70% del agua dulce en Colombia. Además, los páramos regulan el ciclo hidrológico, almacenan carbono atmosférico y son corredores biológicos para una gran cantidad de especies de flora y fauna. El país cuenta con 44.25% de los páramos sudamericanos. (PNUD, (s.f) párr. 11.)

De lo expuesto anteriormente, queda claro que los páramos son una fuente importante en la tierra, así mismo, que estos con la liberación de agua limpia y pura abastecen a los seres humanos en sus diversas necesidades, por ello, es esencial tener en cuenta el cuidado y la protección que se le debe dar a estos lugares naturales para no afectarlos o en su defecto acabar con ellos, ya que esto no solo perjudica a las personas, sino también a las plantas y las especies que viven en este sitio.

Por otra parte, este país cuenta con 32 departamentos, de los cuales Norte de Santander es uno de ellos, y en el cual, se encuentra ubicado el municipio de Pamplona, un lugar muy conocido por ser “la ciudad estudiantil” o “la ciudad mitrada”, así mismo, cuenta con una institución de educación superior denominada Universidad de Pamplona, que ofrece diversos programas de pregrado y posgrado, para el desarrollo y formación de las diferentes personas de cualquier parte que quieran pertenecer a este establecimiento y ser un profesional en cualquier área que desee. Según la página web de la alcaldía de Pamplona, esta cuenta con “76. 983 habitantes aproximadamente”. (Alcaldía de Pamplona, 2021)

Teniendo en cuenta que este municipio tiene una cantidad razonable de habitantes, y a su vez, pueblos aledaños de los cuales la mayoría de las personas abastecen gran parte de sus necesidades, requieren de una prestación y atención de un servicio de salud eficiente, es por ello que el Hospital San Juan de Dios y diferentes entes promotores de salud (EPS), brindan sus servicios de calidad, y más en estos momentos de la Pandemia de Covid-19, la cual azota a todo el país.

Sin lugar a dudas, el Sars.Cov-2 ha perjudicado o afectado la situación en el departamento de Norte de Santander, ya que las familias de este lugar debieron cambiar sus actividades cotidianas, dejando a un lado la presencialidad para comenzar desde sus casas a utilizar las plataformas digitales para informarse, trabajar, estudiar o incluso interactuar con sus demás seres queridos. El gobierno con este nuevo contexto creó diferentes estrategias con la entidad encargada de velar por la salud y bienestar de las personas, para ser implementadas y así proteger a la sociedad.

Por otro lado, según el portal web de la Presidencia de la República de Colombia, este territorio cuenta con dieciocho ministerios, los cuales son: el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Transporte, Ministerio de las TIC, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ciudad y territorio, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Educación Nacional, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio Minas y Energía, el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, el Ministerio de Defensa Nacional, El Ministerio de Justicia y del Derecho, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y por último el Ministerio del deporte. (Portal web de la Presidencia de Colombia (2020)).

Dicho lo anterior, el Ministerio de Salud y Protección Social es un ente regulador que determina las normas y los lineamientos en cuanto a todo lo relacionado con la salud pública. Así mismo, este tiene como objetivo promover y crear diferentes estrategias que aporten al bienestar y la protección de toda la población colombiana, siendo esto esencial para enfrentar cualquier enfermedad o crisis como hoy en día se puede visualizar con la pandemia del Covid-19, un virus que ataca de manera letal el sistema inmunológico, alterando varios órganos del cuerpo humano y afectando gravemente a los adultos mayores y personas de diferentes edades que poseen comorbilidades.

Se debe agregar además, que para la difusión de la información de todo lo relacionado con este virus, los medios digitales son esenciales y de gran ayuda para divulgar cada una de las medidas tomadas por el Gobierno nacional, debido a que la Organización Mundial de la Salud

(OMS) a principios del 2020 declaró una “pandemia mundial” la cual se originó en una ciudad de China llamada Wuhan; desde ese instante se comenzaron hacer varias investigaciones para conocer la causa y encontrar una explicación de la rápida propagación en otros países.

En el panorama colombiano, al presentarse los primeros casos de contagio a principios de marzo del 2020, el Gobierno nacional ordenó un aislamiento estricto para toda la población y decretó una emergencia sanitaria en la cual se implementaron cuatro fases para controlar la pandemia del Covid-19, según la información encontrada en la página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social las fases efectuadas fueron: la primera, la del aislamiento preventivo obligatorio (contención), en el cual todas las personas debían permanecer en sus casas para evitar su contagio; la segunda etapa consistía en el aislamiento flexible (mitigación), donde algunos sectores podían salir para abastecer sus necesidades y de la misma manera ejercer su actividad económica y social; por otro lado, la tercera fase fue la del aislamiento selectivo en la cual el Ministerio de Salud y el Gobierno nacional informaron que las personas que tuvieran síntomas o sospecha de tener el virus debían quedarse en casa.

Igualmente, se dio a conocer la apertura de otros sectores económicos y establecieron el teletrabajo para el régimen contributivo y para los subsidiados, una compensación económica por el aislamiento (devolución del iva, ingreso solidario, entre otros.); ya, por último, se llevó a cabo la fase de la nueva normalidad, en la cual se acabaría toda restricción del pico y cédula y se reabrían otros sectores de la economía como los bares, restaurantes, discotecas, entre otros. (fases de aislamiento, Ministerio de Salud de Colombia,2020)

Durante todo el tiempo de crisis que ha vivido Colombia, se han dado diversos cambios que afectaron y alteraron de una u otra manera a cada uno de los individuos sin importar su edad, ya que los niños y adolescentes debieron comenzar a estudiar por medio de las plataformas digitales. Igualmente, muchas empresas también implementaron la virtualidad en su cotidianidad para tratar de seguir laborando y así sostener el empleo de sus trabajadores. Sin embargo, muchos no contaron con la misma suerte, ya que perdieron su oficio debido a que su trabajo necesitaba que fuera presencial por los servicios que se ofrecían y que en ese momento no estaban permitidos o autorizados para funcionar.

Habría que decir también, que la implementación de las plataformas virtuales permitió un acercamiento directo con el entorno y a su vez un crecimiento en el aprendizaje de la utilización de este medio, para también obtener nuevos conocimientos e informaciones de diversos hechos que son de importancia para la población colombiana. Más aun cuando en estos momentos la sociedad está sumergida en las plataformas digitales y más en las redes sociales como medio que permite una relación y comunicación bidireccional bajo diversos lineamientos.

Por ello, se tiene presente que en la investigación las dos redes sociales que se utilizaron para el análisis respectivo, fueron el Instagram y el Facebook, así mismo, la página principal del Ministerio de Salud, como fuente oficial de la difusión de todos los mensajes relacionados con la situación de la emergencia del Covid-19.

De lo expuesto anteriormente es importante conocer las dos redes que se implementaron, en este caso Instagram y Facebook las cuales en estos momentos se constituyen como una de las aplicaciones más utilizadas por la población. (Campo,2020, párr.3). Por esta razón, el

Ministerio de Salud y Protección Social comparte los diversos contenidos de interés para sus usuarios por estas plataformas, logrando hasta el día hoy en su página de Instagram 432 mil seguidores y 1,614 publicaciones de diversos contenidos digitales de interés. Por otro lado, en su página de Facebook, se registra 564.914 “me gusta” en su perfil y 1.890.707 seguidores. La creación de esta página fue el 21 de mayo de 2013.

De lo expuesto anteriormente, es necesario recalcar la importancia que tienen hoy en día estas plataformas digitales para difundir rápidamente una información sobre cualquier hecho que puede ser de interés general, inclusive como pasa en estos momentos con la pandemia del Covid -19, donde el Ministerio de Salud y Protección Social por medio de un boletín informativo mantiene al tanto a la población colombiana de cómo evoluciona este virus en el país.

Al cabo de un año de esta emergencia sanitaria, el Ministerio de Salud y Protección Social informó que 2,456,409 se han contagiado con el Coronavirus hasta la primera semana de abril (Ministerio de Salud, 2021), Por lo cual, el Gobierno nacional ha seguido implementando diferentes medidas y campañas de prevención y protección, con el fin de mantener informada a la comunidad para que esta tome las precauciones necesarias para su bienestar.

Finalmente hay que tener presente que la evolución tecnológica que se ha dado con el paso del tiempo ha permitido que las personas vivan informadas de primera mano acerca de los diversos acontecimientos que suceden cada día en la sociedad. Sin embargo, también es importante mencionar que, aunque esto es así, también existe una brecha digital bastante amplia en Colombia, en donde los estratos- socioeconómicos juegan un papel esencial a la hora de contar

con un servicio de internet. Según la ministra de las ITCS de 2018, Sylvia Constaín, Expresa en el Subportal web de Min. Tic, que:

La realidad es que todas las regiones del país tienen problemas de conectividad. La población más vulnerable puede tener una penetración de los servicios TIC entre el 20 y 40%, mientras que el estrato más alto puede tener una penetración de casi el 100%, un 98,8%. (Min. TIC, 2018, párr.6).

En la actualidad se puede demostrar que la brecha digital sigue presente, la desigualdad se hace cada vez más evidente, según el portal del Ministerio de las TIC:

El panorama sobre esta materia no es tan alentador, ya que el estudio muestra grandes brechas de conexión en los lugares más apartados del país. Es una situación que genera preocupación debido a las nuevas dinámicas que ha exigido la pandemia, en las que las nuevas tecnologías se han convertido en la herramienta principal para continuar con labores de trabajo y estudio. (Min.TIC,2018, párr.7).

Como conclusión a lo anterior, se puede decir que en Colombia la falta de conectividad depende de los estratos sociales, y también el dónde se encuentre ubicada la población, ya que la accesibilidad al internet es muy compleja de llegar a las zonas apartadas del país, las cuales no cuentan con la cobertura y recursos necesarios para obtener y contar con este servicio.

De esta manera, la muestra escogida para abordar este proyecto son los 27 estudiantes último semestre de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, pregrado presencial-

Sede Pamplona, ya que estos representan la parte joven de la población que más mira las redes sociales y las diversas plataformas digitales e igualmente, los 4 médicos de primera línea del área de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) que trabajan en el Hospital San Juan de Dios en el municipio de Pamplona, Norte de Santander, ya que ellos están involucrados en la atención de los pacientes que llegan al hospital por este virus y pueden saber si cada uno de los contenidos digitales publicados por la página del Ministerio de Salud y sus redes sociales fueron visualizados y efectivos en la población.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

El Covid-19 es una enfermedad causada por un virus altamente contagioso y peligroso el cual se extendió a la mayoría de países del mundo, dejando al descubierto lo frágiles y expuestos que están cada uno de los individuos ante una situación tan compleja como esta. Así mismo, este acontecimiento tan radical, deja claro la grave afectación que puede provocar en la salud mental de cada una de las personas, ya que estas pueden tener diversos problemas por los procesos tan distintos que cada uno de ellos atraviesan o viven en su cotidianidad. (Naciones Unidas, 2020, p.3).

Colombia no ha sido la excepción ante este panorama, pues al momento de conocer la grave problemática que estaba pasando la ciudad de Wuhan, donde comenzó de este virus, el Gobierno junto al Ministerio de Salud y Protección Social empezaron hacer diversas averiguaciones sobre las afectaciones que éste traía. Sin embargo, el Gobierno no tomó las medidas necesarias para proteger a cada uno de los colombianos pues el 16 de marzo poco tiempo después de que llegara el virus, se presentó el primer fallecido, según las “Medidas para

afrontar la covid-19 tras un mes de su llegada al país” expuestas (Min.Salud,2020, párr. 14). Pues el virus llegó al país por medio de los viajes internacionales que se seguían haciendo sin ninguna restricción. Al ver la gravedad de lo que implicaba la llegada de este virus, el presidente ordenó a la población un confinamiento obligatorio general, con el fin de que el virus no se expandiera por todo el territorio nacional. Ante este escenario, las personas se vieron perjudicadas en sus labores y en su cotidianidad.

No obstante lo ocurrido y bajo la gravedad de la situación, el Ministerio de Salud declaró que era importante implementar diferentes estrategias de prevención y protección para mantener a la comunidad enterada de todo lo relacionado con esta situación, por ende, toda información necesaria se dio a conocer por los diversos medios tradicionales como la televisión y los digitales como página web y redes sociales, posterior a esto, los medios digitales pasaron a ser primordiales para la divulgación de toda nueva determinación, por su frecuente uso que debió darse desde las casas por lo cual esta hizo que muchas personas comenzaran a emigrar hacia esta herramienta tecnológica, que sin duda alguna con el pasar del tiempo ha evolucionado de manera significativa ya que ha aportado a la sociedad una orientación de forma rápida, veraz y efectiva. (Min. Salud, 2020)

Según el contenido digital expuesto por el portal de la Organización Mundial de la Salud (OMS. 2020), las personas que tenían mayor riesgo de contraer este virus eran los niños, ya que eran una fuente de propagación alarmante y silenciosa, pues la mayoría podían ser asintomáticos y transmitir el virus sin darse cuenta; así mismo, la OMS dio a conocer que el segundo grupo en riesgo eran los adultos mayores, ya que tenían diversas comorbilidades (bajas defensas, hipertensión arterial, diabetes, obesidad, cáncer... entre otras...) que podían hacer que el virus

fuera letal en ellos, por lo tanto, todas estas personas debieron permanecer en casa bajo toda restricción.

Habría que decir que para la difusión de todo lo relacionado con la pandemia del Covid-19, los medios digitales se convirtieron en una de las herramientas más utilizadas, ya que estas permitieron que las personas pudieran obtener toda información de interés de una formas más sencilla y rápida, a su vez, que estos proporcionaran una comunicación entre la gente sin importar donde estas se encontraran, sin embargo hay que mencionar también, que algunos frente a esta situación no cuentan con el acceso a esta plataforma digital, por lo cual, se les dificulta conocer lo que sucede respecto a el contexto de esta emergencia por medio las redes sociales y la página oficial que el Ministerio de Salud utiliza. No contar con esta herramienta digital sería una consecuencia, ya que no se podría estar al tanto de lo que sucede con la situación del virus, y, asimismo, no saber cómo actuar y que medidas preventivas de bioseguridad tomar.

Los medios digitales que se van a utilizar en esta investigación para analizar la difusión de la información sobre las noticias y post que el Ministerio de Salud publicó son: la página principal y oficial del Ministerio de Salud e igualmente, solo las dos redes sociales de: Instagram y Facebook, siendo estos dos últimos sitios muy frecuentados por las personas para conocer lo que acontece día a día en la sociedad, por esta razón, estos medios vienen siendo muy importantes para conocer qué tan efectiva fue la entrega de cada uno de los contenidos digitales sobre las campañas de prevención y protección realizadas entre julio y octubre de 2020.

Por otro lado, los medios digitales mencionados, ayudaron en su momento como medio frecuente de su utilización a que cada una de las personas conociera qué medidas de precaución

podían tomar para evitar contraer este virus, ya que estas permitían conocer de forma rápida y veraz, todo acontecer de asunto sanitario, por lo cual, el distanciamiento entre personas, el lavado constante de manos, la utilización del tapabocas, el antibacterial y el alcohol fueron esenciales para evitar dicho contagio y propagación, ya que muchos comenzaron hacer uso de todos esos implementos.

Ante este panorama, el Ministerio de Salud expresó que hubo mucha irresponsabilidad por parte de la gente, ya que no acataron las diferentes medidas de precaución establecidas y las órdenes tomadas por el Gobierno y por esta razón, terminaron contagiados y contagiando a personas de diversas edades las cuales fueron a parar a diferentes centros de salud del país y provocaron una ocupación Hospitalaria del 100% en las Unidades de Cuidados Intensivos (UCIS), las cuales, en la mayoría de los casos, no contaban con el suficiente personal especializados para ser atendidos ni con la disponibilidad de camas con sus respectivos equipos. Ante la desobediencia, la falta de conciencia y de autocuidado de las personas, esta situación comenzó a verse afectada notoriamente, provocando un número elevado de personas infectadas en cada departamento y así mismo personas fallecidas por este fatal hecho.

Como conclusión, se puede decir, que las plataformas digitales y las redes sociales son herramientas esenciales ya que estas han aportaron en gran medida al desarrollo humano, permitiendo que este adquiriera nuevos conocimientos que permitan desenvolverse e igualmente estar a la par con la evolución de la sociedad. Por otro lado estas también hoy en día por el aislamiento de las personas permiten que se puedan conectar en sus trabajos o estudios para su progresos, igualmente saber de forma rápida, veraz y efectiva, todo tipo de información de interés para la sociedad, y a su vez conectarse con las personas que se encuentran en otros

lugares para compartir y sentirse conectados así se encuentren lejos, por último estas también permiten que se pueda por medio de estadísticas estar al tanto de que tan utilizadas y efectivas son estas plataformas para comunicarse y así mismo hacer una retroalimentación de las diversas situaciones que ocurren.

### **1.3 Formulación del problema**

¿Cuál fue el contenido digital sobre las campañas de prevención y protección que el Ministerio de Salud de Colombia realizó entre los meses de julio y octubre del año 2020, enfocado en la pandemia del Covid - 19?

### **1.4 Objetivos**

#### **1.4.1 General**

Analizar el contenido digital sobre las campañas de prevención y protección que el Ministerio de Salud realizó en los meses de julio y octubre del 2020, sobre la pandemia del Covid -19.

#### **1.4.2 Específicos**

1. Conocer las campañas digitales de prevención y protección que el Ministerio de Salud realizó en los meses de julio y octubre del 2020, sobre la pandemia del Covid -19.
2. Describir los contenidos digitales de la página del Ministerio de Salud, Facebook e Instagram enfocados en las noticias y posts de las campañas de prevención y protección que el Ministerio de Salud realizó en los meses de julio y octubre del 2020, sobre la pandemia del Covid -19.
3. Indagar las percepciones de los estudiantes de último semestre de Comunicación Social, de la Universidad de Pamplona-Sede Pamplona y los médicos de primera línea del Hospital San Juan de Dios del municipio de Pamplona N de S, sobre las Campañas de prevención y protección que el Ministerio de Salud realizó a nivel digital en los meses de julio y octubre del 2020, sobre la pandemia del Covid -19.

## **1.5 Justificación**

Colombia ha sido uno de los países más golpeados por la pandemia del Covid-19 en América Latina, pues con la llegada de este virus en el 2020, la sociedad sufrió un cambio radical en su cotidianidad, por tal razón, este país debió tomar diversas medidas las cuales al principio por no fueron las correctas, ya que el virus llegó al país y se empezó a propagar de forma rápida,

debido a esto, el Gobierno replanteó las medidas que se habían tomado anteriormente por su ineficacia, por lo cual se implementaron de nuevo diversas campañas o acciones para abordar esta problemática. Sin embargo, muchas personas por su irresponsabilidad o por diferentes motivos no acataron estas normas de prevención y protección, por lo cual muchas de ellas se contagiaron y propagaron el virus en su entorno. (Mena, 2020, párr.3)

El principal propósito que tiene este proyecto es conocer y analizar el contenido digital de las campañas de prevención y protección que el Ministerio de Salud llevó a cabo sobre la pandemia del Covid- 19 y, del mismo modo, estudiar el impacto que tuvo cada uno de los contenidos digitales de la página oficial y redes sociales: Instagram y Facebook entre julio y octubre de 2020, y de igual forma, recopilar las diversas opiniones de la comunidad seleccionada, como lo son los estudiantes de último semestre de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, pregrado presencial- Sede Pamplona y los médicos de primera línea del Hospital San Juan de Dios del municipio de Pamplona, Norte de Santander .

Por otra parte, este trabajo aporta nuevos conocimientos y perspectivas de la utilización y el comportamiento que los medios digitales realizaron para difundir la información respecto a la pandemia del Covid-19, a su vez, deja claro, la importancia que tuvo la implementación de estas herramientas digitales para el desarrollo de las personas. Así mismo, permite que se tenga presente que los mensajes difundidos desde los diferentes medios y redes sociales pueden ser más efectivos en la población, pues hoy en día son muy utilizados y frecuentados para instruirse respecto a cualquier tema de interés.

Es necesario recalcar que, así como las personas se benefician, al leer las noticias expuestas, el Ministerio de Salud también lo hace, ya que este trabajo sirve como una medición estadística acerca de qué tan efectivos fueron los posts publicados en Facebook e Instagram de las campañas de prevención y protección por este ente. Por otro lado, también aporta nuevas bases, ya que este tema, no se había implementado y expuesto anteriormente en ningún otro lado desde el análisis a fondo que se realiza en este.

Por último, es esencial dejar clara la importancia y la necesidad que tiene la comunicación para el desenvolvimiento personal, e igualmente, para transmitir los diversos tipos de información de interés para la sociedad, por ello, es fundamental analizar si los contenidos digitales de las campañas de prevención y protección promovidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, aportan y benefician a la población.

## **1.6 Limitaciones**

En cuanto a las limitaciones en este proceso de la ejecución de la investigación, solo se presentó una la cual fue: la falta de conectividad, ya que en algunos momentos esta tuvo varias fallas en la conexión, lo cual provocó algunas complicaciones en la búsqueda de la información adecuada y a tiempo de algunos puntos a realizar.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacional

**Jorge Ángel Plaza – la pandemia que nos obligó a ser virtuales - Una emigración acelerada y urgente hacia el mundo virtual, (Revista El país/ Retina). Número 27/ mayo 2020 – España. (pp.42-43).** Este artículo tiene como objetivo dar a conocer los diversos cambios que han surgido con la llegada de la Pandemia del Coronavirus SARS- coV-2, originada en la ciudad de Wuhan (China), y cómo estos han promovido un salto radical en la sociedad, desde la parte presencial hacia la parte digital de una forma acelerada e inevitable debido a los avances tecnológicos que han permitido acortar distancias entre los diferentes continentes, incrementando la comunicación bajo un fenómeno llamado: globalización.

Por otro lado, el investigador también resalta cada uno de los procesos a los cuales se debió someter la sociedad para adaptarse a una “nueva normalidad” en el mundo tecnológico, ya que muchos debieron utilizar los medios digitales para su entretenimiento, para su bienestar mental y para su formación, así mismo, para mantenerse informados sobre los acontecimientos que ocurrían en el mundo. Las empresas también debieron adaptarse a nuevas formas, por lo cual el trabajo en casa se convirtió en una herramienta esencial para sostenerse y salir adelante en el mercado laboral. La científica social Belén Barreiro, señala que:

Lo aprendido durante estos días ya no se irá. Desde los empleados que al verse obligados a teletrabajar han comenzado a usar una nueva herramienta para hacer

reuniones virtuales hasta las personas mayores que al no poder salir a la calle se han animado a usar las plataformas para ver series o hacer video- conferencias con sus familiares. Todos esos cambios suponen un salto cualitativo que en otras circunstancias quizá hubiese llevado uno o dos años. (Barreiro, (s.f) pág.43).

A partir de los planteamientos de la autora es posible valorar los que tuvieron lugar durante la pandemia, al remplazar la presencialidad por la virtualidad, así como comprender las diversas actividades o herramientas implementadas para tratar de sobre llevar la situación y adaptarse a un nuevo cambio en el modo de vida, al cual estábamos acostumbrados, ya que deja ver la importancia que tomaron los medios digitales en la sociedad en estos momentos de crisis en la salud.

Por último, este artículo sirve como base para la investigación ya que expone el cambio radical que se dio con la llegada del Covid-19 y la importancia que tuvo la implementación de las herramientas digitales en estos momentos de pandemia por los que atraviesa la sociedad, ya que por esta situación las personas debieron sumergirse en la “modalidad” digital para su desarrollo. Igualmente, conocer que la utilización regular de esta, permitió que las personas pudieran mantenerse informada de lo que sucedía con este virus por las diversas plataformas que utilizaban y además comunicarse con sus familiares o amigos para su bienestar y salud mental.

**El informe de la red mundial de Ciudades y gobiernos locales unidos (CGLU) UNIHABITAT/ Metrópolis/ Tecnologías digitales y la pandemia de COVID-19/ marzo 2020 – España.** Señala que su análisis está enfocado en todo lo relacionado con las tecnologías

digitales y llegada de la pandemia del Covid- 19, pero partiendo desde ese compromiso y responsabilidad que deben tener los gobiernos locales y regionales con la sociedad, garantizándoles, al momento de tomar la tecnología como parte de su cotidianidad y evolución, una protección en sus derechos, bajo los elementos de seguridad, libertad de expresión, salud, comunicación y accesibilidad a los medios digitales para estar bien informados.

Así mismo, este informe, da a conocer “una consulta interactiva separada en cuatro preguntas para identificar los principales desafíos, las oportunidades, las preocupaciones sobre los derechos digitales y la demanda de tecnología digital durante la pandemia” (pag.4). Si bien todas estas consultas son importantes a su vez dejan mucho que pensar para encontrar una solución y un desarrollo de las mismas. Existen muchos desafíos al llegar a estos tiempos apresurados por la pandemia y dejan muchas dudas sobre las estrategias se deben implementar para contrarrestar esas barreras de acceso a la tecnología que aún siguen enfadando y preocupando las desigualdades en la sociedad, así mismo que medidas se pueden establecer para no infringir los derechos de privacidad que cada una de las personas tienen.

Por último, dentro de la investigación mencionada se resaltan las oportunidades que trae la utilización de las tecnologías digitales y que sin duda aportan al desarrollo de las personas, siendo estas: la educación, el teletrabajo y la reducción de la brecha digital que si no hubiese sido por esta nueva cotidianidad no estaría tan inmersa en la sociedad; igualmente, que con la llegada de este virus, la demanda de la digitalización creció y ahora deberá ser esencial en estos tiempos de pandemia y después de esta.

Dicha investigación es de gran importancia ya que habla de cómo el Gobierno debe facilitar a la sociedad ciertas herramientas que permitan una mejor conectividad para poder tener acceso a los diferentes tipos de información de interés expuestos en los medios digitales y, permitirles a las personas poder acceder de alguna forma a sus trabajos, clases, video conferencias con sus familias y demás temas de entretenimiento.

Finalmente, este informe tiene una conexión con esta investigación, ya que en estos momentos de la pandemia del Covid-19, los medios digitales han permitido a todas las personas que pueden acceder a esta plataforma, estar al tanto de las diferentes medidas de prevención y protección creadas e implementadas por el gobierno nacional y el Ministerio de Salud y Protección social, y publicadas para darse a conocer en el medio de su página oficial y redes sociales.

Este trabajo sirve como una base para saber y tener claro el proceso que se ha realizado respecto a estos tiempos de crisis y como el gobierno ha manejado las plataformas digitales facilitando la accesibilidad del internet a los lugares más apartados, para que cada uno de ellos puedan conocer tipo de información de interés, protegiendo siempre la seguridad y los derechos de cada ciudadano a la hora de navegar en la red.

### **2.1.2 Nacional**

**Esteban Gallego González - Análisis de contenido mediático en la cuarentena por emergencia sanitaria en el 2020 en Colombia. Artículo. (Revista Escribanía). 2020 /junio 27- Manizales/ Colombia.** Este artículo tiene como objetivo analizar los comportamientos que tienen los medios digitales en estos momentos de la pandemia del Covid-19, así mismo, esta investigación da a conocer que la sociedad hoy en día utiliza mucho más los medios como WhatsApp y redes sociales para obtener información de su interés.

En esta investigación se da a conocer de forma puntual cada uno de los análisis que se realizaron a los diferentes medios de comunicación (tradicionales, oficiales, redes sociales y WhatsApp) sobre la emergencia de la pandemia del Covid-19, igualmente, en este estudio también se puede visualizar una serie de preguntas realizadas a la audiencia para conocer la satisfacción y la confianza que tienen estas personas, respecto al comportamiento de los medios de comunicación y lo que cada uno de ellos publicaron respecto al virus y la situación que sucedía. Por otra parte, el autor Esteban Gallego señala que:

El canal ha cambiado. Las audiencias ya no consumen como antes la información física a través de periódicos y cada vez hay más personas que prefieren ver noticias televisivas a través de sitios web gratuitos o pagos. La investigación no solo arroja que los ciudadanos están más relacionados con la información que les llega a través de WhatsApp y las demás redes sociales, sino que en circunstancias como las actuales la sociedad consume muchos más canales digitales. (Gallego, 2020, p.16)

Con respecto a lo anterior, se puede decir entonces, que con el paso del tiempo los medios digitales se han convertido en una herramienta primordial para la comunicación de la sociedad, además, que la implementación de los mismos, ha permitido que cada una de las personas puedan conocer de una forma más rápida, eficiente, sencilla y efectiva toda tipo de información de interés por medio de la televisión, el WhatsApp, las redes sociales o cualquier otro medio digital que tenga expuesto lo que la gente desea indagar.

Finalmente, este le aporta al proyecto, un análisis concreto y puntual acerca de cada uno de los pasos que se realizaron para efectuar de forma adecuada este estudio, ya que fue claro y preciso en lo expuesto sobre la situación que se vivió respecto a la pandemia desde el uso de los medios de comunicación como medios de divulgación por la emergencia del Covid-19. Igualmente, este artículo sirve como una base y soporte del proceso y parámetros que se deben hacer para ejecutar una buena investigación y redacción en los instrumentos de recolección que también se asemejan a la indagación a realizar.

**María Camila Baena Cardona/ Leidy Johana Giraldo Solarte, noviembre (2017)- (Trabajo de grado). Proyecto de Comunicación Digital / Santiago Cali. Colombia.** Este trabajo tiene como objetivo principal conocer y analizar el tipo de contenido digital que ven y comparten los estudiantes de la Universidad ICESI de Cali y la frecuencia con que lo hacen por medio de las redes sociales como Instagram, por su notable crecimiento y utilización en la actualidad por las personas y, así mismo, por Facebook y la aplicación de WhatsApp de mensajería instantánea.

En dicha investigación también se resalta la evolución y el desarrollo tecnológico que se ha dado con el paso del tiempo, permitiendo que las personas puedan comunicarse y enviar todo tipo información de interés de una forma más rápida, sencilla y eficaz; logrando así, que se pueda establecer una retroalimentación e interacción entre las personas y un progreso y desenvolvimiento personal, por esta razón, esta herramienta hoy en día se puede visualizar como un factor esencial para la comunicación de los individuos.

El análisis de contenido que María Camila Baena Cardona y Leidy Johana Giraldo Solarte plantean, son el punto de partida para desarrollar el análisis que en esta investigación se proponen de los contenidos digital del Ministerio de Salud en su página oficial y a través de sus redes sociales como: Facebook e Instagram, así como evaluar si los contenidos digitales de imágenes y comentarios expuestos por este ente, fueron claros y tuvieron la receptibilidad adecuada en la muestra a trabajar.

Por último, este trabajo también le aporta a la investigación un conocimiento acerca de las plataformas que más utilizan hoy en día los estudiantes, como lo son la muestra escogida de este estudio a realizar. Igualmente, permite conocer por qué manejan estas redes sociales como Instagram y Facebook, para estar informados y a su vez interactuar con su entorno, ya sea por su fácil acceso o rápida difusión de la información, lo cual les permite que vean las cosas de forma regular y esta pueda ser compartida por el interés que genera en ellos.

**Johana Andrea Vargas Galindo, (2016). Análisis de campañas digitales educativas que contribuyen a la prevención de riesgos en internet. Caso en Tic confió/ Medellín,**

**Colombia.** Se puede analizar que esta investigación tiene como objetivo principal analizar las campañas de prevención y riesgo que corren los niños y los adultos en los medios digitales como sitios web y redes sociales. El ciberbullying (acoso virtual), el sexting (envío de fotos, videos, mensajes... entre otros, con contenido sexual) y grooming (acoso y abuso sexual online, de un adulto hacia un menor por medio de la confianza que se genera entre estos con engaños), son los principales peligros a los cuales se encuentran expuestas las personas, ya que los avances tecnológicos han permitido que se establezca una mayor facilidad en la interacción e intercambios de ideas, imágenes y opiniones entre los individuos sin importar la edad. En esta tesis la autora, expresa qué:

Para mitigar esta situación, entes gubernamentales y organizaciones privadas han adelantado campañas, como en el caso de Colombia, que a través del programa En TIC Confió, implemento la campaña #PoderDigital. Trabajan tanto a nivel virtual como presencial en instituciones educativas, para dar a conocer los riesgos en internet y como prevenirlos". (Vargas,2016 p.10).

Se deduce de la investigación la gran importancia que tiene llevar a cabo estas campañas para ayudar e informar a las personas sobre los peligros que corren; sin embargo, se presentan muchos inconvenientes para que las campañas lleguen a toda la población, por lo cual a muchos no les queda claro el mensaje que se quiere transmitir.

En el estudio mencionado anteriormente se analizan las campañas que se implementaron siendo estas un insumo y aporte para esta investigación, ya que busca estudiar las campañas de prevención y protección que realizó y publicó el Ministerio de Salud y Protección Social de

Colombia, además se puede visualizar que en este trabajo también se aborda la parte de la salud mental, elemento que también se aborda en dicha investigación pues el estado de la persona es importante para el desarrollo del mismo.

### **2.1.3 Regional**

**Elba Adela Bayona Ramos/ Dinorah Fernández Caballero/ Karen Paola Torres Ochoa, (2019)- (trabajo de grado). El impacto de la comunicación en Instagram como influenciadora en el autoestima de la mujer (caso: estudiantes del programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, Sede Pamplona) / Pamplona, N de S.** Este trabajo tiene como objetivo analizar el impacto que tiene la comunicación en Instagram en los estudiantes, ya que esta es una de las plataformas que más llaman la atención hoy en día en los jóvenes por las diferentes funciones que brinda está para su navegación.

Así mismo, en esta investigación se resalta la evolución que ha tenido la comunicación digital permitiendo que se puedan realizar diferentes acciones que aporten a la difusión y creación de diversas piezas gráficas. Igualmente, se puede ver que redes sociales como Instagram y Facebook permiten a los jóvenes que estos logren una interacción con sus seguidores o usuarios de una forma rápida y eficaz, por las diversas formas de interacción que existen en estas plataformas digitales por medio de: las fotografías, videos, likes, comentarios... entre otros.

Por otro lado, se puede evidenciar que se aborda una conexión entre la comunicación y la salud mental, ya que por medio del tema de la “Autoestima” se puede conocer los diferentes comportamientos que posee una persona sobre si misma, pues sus percepciones y pensamientos cumplen un papel importante en su desarrollo personal y el de su entorno social. Así mismo, se puede visualizar que en Instagram la publicación de un comentario de uno o varios seguidores pueden jugar en contra o favor de la autoestima de la persona que siguen.

Finalmente, se puede decir que el aporte que este realiza a la investigación, es conocer y tener presente que hoy en día las redes sociales cumplen un rol muy importante el cual es permitir que las personas puedan tener un acercamiento hacia las actividades que realizan, igualmente, que se pueda realizar una comunicación y retroalimentación de lo que se plasma o publica, sin embargo, hay que tener presente que estas plataformas afectan en varias ocasiones la salud mental de la persona, por ende este trabajo sirve para tener un acercamiento y claridad hacia estos temas que son de gran importancia en el desarrollo humano.

## **2.2 Bases Teóricas**

Cuando se habla de comunicación se debe tener en cuenta, que desde el momento del nacimiento, cada uno de los seres humanos se comunican con su entorno de una u otra manera, por esta razón, cada una de las etapas por las que pasa un individuo son importantes ya que se adquieren nuevos conocimientos que permiten que este se mantenga informado y a la par con la evolución de la sociedad, logrando así, que se convierta en un ser más razonable y coherente

al momento de expresarse, divulgando un mensajes que contengan claridad y coherencia, para ser tomados en cuenta y a su vez puestos en práctica.

Partiendo de lo anterior, la comunicación viene siendo esa parte o base fundamental, ya que esta permite que se dé una interacción social entre las personas, un intercambio de información entre un emisor y receptor obteniendo como resultado una respuesta de las inquietudes, dudas u opiniones del mensaje o tema establecido. Según la autora Fonseca Yerena, María del Socorro comunicar es:

Llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. (Fonseca,2000, párr.1).

Partiendo de lo expuesto por la autora, es importante tener en cuenta que toda comunicación parte desde una necesidad de poder expresar algo que inquieta al ser humano, igualmente, que este puede adquirir nuevos conocimientos, experiencias o lecciones desde de lo plasmado o averiguado, ya que la comunicación es bidireccional y aporta grandes saberes al individuo.

Por otro lado, para Idalberto Chiavenato, comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social"(Chiavenato,2006, párr. 4). Es vital tener en cuenta esta teoría expuesta, ya que, cualquier

mensaje tiene un significado y puede contribuir a que este se vuelva un tema de interés para indagar o investigar, pues cuando se produce una comunicación entre las personas, se transmiten diferentes pensamientos, los cuales se pueden afirmar indagando en los diferentes medios oficiales, para dejar de un lado cualquier duda.

Como anteriormente se plasma, cuando se comunica también se puede expresar un estado emocional o físico que aflige, es allí cuando se entra a la parte de la salud, un tema bastante interesante e importante en cada individuo, pues su bienestar debe primar ante cualquier situación. Adicionalmente como derecho fundamental, el Estado debe brindar una atención eficaz a cada una de las personas sin importar su estrato o clase social.

Según el documento de la Constitución de la OMS (Organización Mundial de la Salud): “La salud de todos los pueblos es una condición fundamental para lograr la paz y la seguridad, y depende de la más amplia cooperación de las personas y de los Estados”; igualmente, “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Constitución, OMS, 2006, p.1). Estas dos definiciones establecidas por OMS, dejan en claro la importancia que tiene la reciprocidad entre las personas y el Estado para poseer un bienestar y, equilibrio tanto físico como mental, además, estas también dejan ver que la parte social juega un papel trascendental para el estado de salud de la persona, ya que varía mucho dependiendo de su autocuidado y demás factores que lo rodean. Floreal Ferrera señala, en ese sentido que:

La salud se expresa correctamente cuando el hombre vive comprendiendo y luchando frente a los conflictos que la interacción con su mundo físico, mental y social le

imponen, y cuando en esta lucha logra resolver tales conflictos, aunque para ello deba respetar la situación física, mental o social en la que vive o modificarla de acuerdo a sus necesidades y aspiraciones. De tal forma, que la salud corresponde al estado de optimismo, vitalidad, que surge de la actuación del hombre frente a sus conflictos y a la solución de los mimos...” (Ferrera, 1.975, p.5)

Este enfoque o postura, hace saber que la salud es una base fundamental para el desenvolvimiento tranquilo y eficaz de las personas, sin embargo, es importante tener en cuenta que la salud debe plantear ciertas estrategias de prevención y protección, las cuales deben ser comunicadas a la sociedad para que esta pueda acatarlas y así tener una vida plena, llena de bienestar y armonía. Por lo anterior, la comunicación para salud, es esa técnica o herramienta que permite transmitir y mantener al tanto a la población de todo mensaje enfocado a las enfermedades o situaciones físicas y psicológicas que pueden perjudicar al ser humano. De acuerdo con un documento de la Organización Mundial de la Salud, la comunicación en salud:

(...) abarca el estudio y el uso de estrategias de comunicación para informar e influenciar decisiones individuales y comunitarias que mejoren la salud. Este tipo de comunicación es reconocida como un elemento necesario en los esfuerzos para mejorar la salud pública y personal. (Córdova, (s.f.). p. 15)

Entrando en contexto, se puede decir que la comunicación para salud debe aplicar ciertas estrategias que aporten a la prevención y el cuidado de la población, ya que esto es importante para su bienestar; por ende, es esencial abordar la instrucción en esta área, ya que se debe realizar investigaciones que fundamenten lo que se expone y cumplir con ciertas normas y parámetros

para su ejecución efectiva y correcta de estas tácticas. Así mismo, la educación y la comunicación para la salud se conciben como:

(...) un proceso de construcción de conocimiento y aprendizaje mediante el diálogo de saberes, orientado al desarrollo y fortalecimiento del potencial y las capacidades de las personas, las familias, las comunidades, las organizaciones y las redes para la promoción de la salud individual y colectiva, la gestión del riesgo y la transformación positiva de los diferentes entornos. Su intencionalidad es la de aportar al desarrollo de la autonomía individual y colectiva en la determinación de sus estilos de vida y en la garantía del derecho a la salud. (Ministerio de Salud, 2016, pág. 1)

Desde las diversas teorías, resulta relevante el hecho de que cada individuo, mediante diversas teorías adquiere nuevos conocimientos que lo hacen capaz de diferenciar las situaciones que le pueden ayudar, o en su defecto, perjudicar. Igualmente, es de destacar que desde la educación que adquiere, este comienza a construir nuevas visiones que pueden aportar al desarrollo de su autonomía, obrando desde su propio criterio, hacia el cuidado, respeto y amor, que debe tener por su cuerpo y por su salud mental. Según la Organización Panamericana de la Salud, para el trabajo de comunicación en salud:

(...) es fundamental la comprensión de los comportamientos y de las teorías que los explican y que proponen maneras de cambios. Desde una perspectiva ecológica los comportamientos tienen dos características fundamentales: son influenciados en múltiples niveles (por factores individuales, interpersonales, institucionales u

organizativos, comunitarios y de políticas públicas) y son de causalidad recíproca con su entorno (Ríos Hernández,2012, párr.2)

Se puede decir entonces que el comportamiento es un factor que permite al individuo actuar de acuerdo al aprendizaje que este ha adquirido a lo largo de su vida, teniendo en cuenta que este dicho aprendizaje va cambiando de acuerdo a sus experiencias y al entorno en el que se envuelve o se encuentra, pues con la evolución, varias situaciones van apareciendo y este debe enfrentarse y tratar de controlarlas para su bienestar y tranquilidad.

Dicho lo anterior, para la búsqueda de una buena salud mental y la apropiación de nuevos conocimientos para el desarrollo personal de cada individuo, la comunicación juega un papel fundamental, es por ello que la transformación digital, permite que lo expuesto anteriormente puede lograrse dar de una forma más rápida, sencilla y eficiente ya que la comunicación digital en la actualidad tiene lugar en un contexto “multinivel y multicanal”:

Esto se refiere a la factibilidad de comunicarse por diferentes vías al mismo tiempo y enviar diversos significados en un mismo mensaje. Las reglas son distintas, las audiencias no necesariamente definidas como tradicionalmente se consideraban. Las tecnologías disponibles y la evolución del tipo de mensajes han creado nuevas reglas (Assardo, 2021.parr.1)

Es importante abordar este tema, ya que la tecnología con el paso del tiempo ha crecido de una manera significativa, por lo cual el contenido digital en esta nueva etapa de la vida, se representa como una parte esencial de la vida cotidiana, ya que éste se ha sido utilizado para

mantener informada a la población colombiana de todos los diversos acontecimientos que son importantes y marcan un gran cambio en su estilo de vida.

Por otro lado, la comunicación digital ha permitiendo también que la difusión de información sea de forma rápida y efectiva, con el fin de que cada una de las personas sin importar su edad se enteren de los diferentes acontecimientos que ocurren cada día en la sociedad, como se puede ver en este momento, con la información que surge día a día desde la llegada del virus del Covid-19.

Por esta razón, como antes ya antes se había mencionado, sin importar la edad que pueda tener las personas estas convierten en cibernautas a la hora de utilizar las redes sociales o medios digitales con el fin de comunicarse y lograr obtener diversos tipos de información o beneficios que aporten hacia las necesidades que hicieron que este entrara y navegara en el internet. Según para la investigadora Sandra Defelipe el cibernauta: “como aparece en la Real Academia de la Lengua Española– es la persona que navega por el ciberespacio, que no es otra cosa que «el mundo generado mediante la conexión a Internet», es decir que no se amarra a un único dispositivo”. (Defelipe, 2019, párr.1)

De lo expuesto anteriormente por la autora, se puede decir que el cibernauta es una persona que navega desde cualquier equipo tecnológico, sin importar que este sea: una Tablet, un computador o un celular. Pues el fin de este, obtener información o a su vez interactuar con diversas personas por medio de las redes sociales o correos para entablar una conversación. A su vez es importante tener en cuenta qué:

Más allá de tener la herramienta a la mano, lo importante es saber cómo usarla y es aquí donde está el mayor reto. La conectividad se puede (debe) resolver de algún modo, pero no se trata únicamente de conectarse y ya. Saber cuáles son los derechos y los deberes como usuario; las oportunidades y aprovecharlas; los riesgos y tomar medidas; o cómo moverse de manera inteligente como pez en el agua y no dejarse llevar porque sí: ahí está la esencia de un verdadero internauta. (Defelipe, 2019, párr.3)

La comunicación digital posee una gran diversidad de recursos y herramientas, por lo cual, todo público puede estar enterado de lo que pasa o acontece por medio de una información actualizada que a su vez permite que se dé una interacción entre las personas desde los diferentes medios como pueden ser las redes sociales, plataformas on-line o diversas aplicaciones donde se trasmite información por medio de: textos, imágenes, videos o audios que son del interés del público.

El investigador Juan Carlos Pineda entiende por “contenido digital”, la “información digitalizada, desarrollada o adquirida con un objetivo preciso de ser intercambiable y accesible para favorecer la educación permanente, el dialogo cultural y el desarrollo económico de los usuarios de esta tecnología”. (Pineda, s.f. pp. 2-3). Igualmente, otros investigadores los definen como toda aquella “la información que tenemos la posibilidad de mostrar en un medio digital. Tanto en tu propia página web como en redes sociales o en cualquier rincón de internet. (Pantallea. s.f. pp.5)

Se puede decir entonces, que los contenidos digitales en esta nueva era, permiten que se den un sin número de ventajas para las personas, ya que, mediante la utilización de estos, se

lograr obtener todo tipo de información necesaria de forma vertiginosa y clara. Así mismo, es importante conocer cuál es ese público y que tipo de comunicación se quiere establecer con este, para dar una respuesta de la mejor manera por medio de un contenido estructurado también de la mejor manera, como: videos, infografías, podcast, imágenes, informes, entre otros.

El buen uso del contenido digital hace que se dé una comunicación bidireccional entre las personas; igualmente, que se cree una conexión real y pura entre quien trasmite y quien recibe la información, como pasa en este caso con la situación del covid-19, el Ministerio de Salud trasmite mediante su página oficial y redes sociales todo tipo de información de interés para la sociedad por medio de imágenes, textos o infografías que son de gran ayuda para conocer y para tomar medidas que se deben realizar para su protección.

Es importante entender que la comunicación hoy en día brinda diversas posibilidades en la vida de cada persona, sin embargo, es necesario tener claro que se debe contar con varios conocimientos que ayuden a que cada uno de los mensajes que se quieren transmitir sean contruidos de una manera clara y sencilla, para que las personas por medio de la calidad del formato puedan entender, y a su vez, hacer un aporte de lo plasmado. Para los investigadores Clara López Guzmán y Adrián Estrada una página web es: (...) “es un documento digital en el que se puede hallar información variada y numerosa. Esto se puede constatar con tan sólo teclear un tema en buscadores como Yahoo, Google, Altavista, Terra y Ozú, entre muchos otros”. (López, Estrada, s.f, párr.1)

De lo expuesto por los autores, se puede decir entonces que las personas pueden acceder a cualquiera página web que sea de su interés, por medio de los diversos buscadores que hay.

Así mismo, es importante tener presente que muchas tienen ciertas restricciones ya sea por un pago que se debe realizar para obtener la información, o porque allí, se publican diversos contenidos que no son apropiados para todas las personas. Por esta razón, se debe utilizar de forma correcta y responsable, este sistema que almacena una inmensa y diversa información de todo tipo de interés. Según otros investigadores las páginas web:

Permiten distintos grados de interacción entre usuarios o con alguna institución, como son las páginas de foros, servicios de citas o redes sociales, las páginas de compra y venta de bienes, las páginas de consulta o de contacto con empresas, instituciones gubernamentales o con ONG, e incluso las páginas de soporte técnico especializado.

En relación con lo expresado anteriormente, queda claro que las páginas web no solo informan, por el contrario, también permiten que se consiga realizar diversas funciones que puedan satisfacer las diversas necesidades que tienen las personas como pueden ser: comprar algún objeto o cosa que este requiera o, a su vez, realizar una interacción con otros individuos desde las redes sociales, ya que estas permiten que se comuniquen y compartan pensamientos o información como: fotos o videos, sin importar el lugar donde se encuentren.

De acuerdo con Boyd y Ellison (2007), una red social se define como un servicio que permite a los individuos (1) construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, (2) articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y (3) ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema. (Boyd, Ellison, 2007, p. 2)

Desde la referencia de los autores, tener una red social implicar realizar un proceso para su construcción y ejecución adecuada, igualmente, al tener estos pasos listos, se permite empezar a efectuar ciertas acciones que se encuentran en este sistema y que hacen que el usuario pueda interactuar con las otras personas que también utilizan esta aplicación para conocer diversos detalles sobre ellas.

Por otra parte, las redes sociales también han permitido que diversas empresas o entes, puedan crear su página para difundir información de interés sobre su compañía, con el fin de que las personas lo vean y quieran saber sobre los productos o servicios que ellos ofrecen, o a su vez, las gestiones que realizan si es un ente del estado. Existen diversos tipos de redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter. entre otros, cada uno de ellos cumpliendo con una función específica, Para la investigadora Carmen Escobar:

(...) Existen aquellas que forman comunidad, como Facebook y Twitter, por ejemplo; pero hay otras destinadas a compartir contenido audiovisual (YouTube, Snapchat, Instagram), a fortalecer contactos laborales u obtener trabajo (LinkedIn), a promover el social blogging (Medium, Tumblr) y a establecer debates (Reddit, Quora). (Escobar,2020, Párr.2)

Como se hace referencia arriba, Facebook es una red social que está conformada por un amplio número de personas que quieren interactuar entre sí, compartiendo diversos contenidos de interés como: fotos, videos, entre otras cosas que llaman la atención del individuo. A su vez, esta aplicación permite que cada persona pueda expresar en las poblaciones que realizan otras

el estado de ánimo que sienten al ver la foto o texto que comparten, por medio de unos emoticones.

Entre las diferentes redes sociales disponibles, Facebook es considerada la más popular, de mayor alcance y penetración. Con más de 2.000 millones de usuarios activos en todo el mundo según datos de Facebook (2017), esta red social brinda la posibilidad de crear y compartir contenidos, como así también dialogar y escuchar a los públicos de las organizaciones. (Zeler. 2017. p.21)

Tener presente las funciones que tiene esta red social, permite tener claro las diversas funciones que se pueden hacer y la comunicación constante que se puede mantener, ya que esta plataforma permite que la persona muestre mediante las actualizaciones que esta deja hacer, el constante cambio y desarrollo que tienen, ya sea en: en su perfil, en la información personal o en las diversas acciones que realice el individuo.

En este sentido, la comunicación a través de Facebook en el contexto latinoamericano actual se convierte en una herramienta clave de la comunicación de las organizaciones, no sólo para aumentar la visibilidad de la empresa, marca, producto o servicio, sino también para impulsar el diálogo con los públicos. (Zeler.2017. p.21)

Otra de las aplicaciones que permite que se pueda aumentar la visibilidad de una marca o a su vez mostrar diversas imágenes y textos de los acontecimientos que ocurren es Instagram, aunque su eje central, está enfocado en el contenido visual de las imágenes que se suben como publicaciones o como historias que solo tienen una duración de 24 horas, ya que así, las

empresas o personas muestran sus actividades diarias pudiendo etiquetar los diversos lugares, prendas o de más cosas que llamaron su atención. Para Marcelo Carmona:

Instagram es una Red Social que permite comunicarse a través de fotos y videos de corta duración. Esta Red Social se lanzó al mercado en el año 2010, llegando a un millón de usuarios el mismo año. El crecimiento que ha tenido esta Red Social ha sido alto llegando a los 400 millones de usuarios en el 2016. (Carmona, 2017, p. 4)

Esta aplicación, sin duda alguna ha mostrado un gran crecimiento como se puede evidenciar en lo expuesto anteriormente, ya que está llamo la atención de muchas personas por las diferentes funciones que se podían realiza. A su vez, hay que ver que esta plataforma está muy asociada hacia los intereses que cada individuo pueda tener, pues esta se rige a través de un seguimiento que se le hace a el perfil del contenido que más llamó la atención o el interés de esta.

Como se afirmó arriba, las dos aplicaciones de Facebook e Instagram, hoy en día permiten que cualquier empresa o ente del estado por medio de su perfil, puedan realizar diversas acciones compartiendo así estrategias o campañas que aporten y difundan la información correcta respecto a lo que estas quieren lograr. De esta forma, se puede decir que las campañas digitales cumplen esta función. Según un blog publicado en la página de Cybercenter:

Todas las campañas digitales tienen por objetivo dirigir información de tu empresa hacia tu target objetivo, utilizando los canales apropiados para llegar a tu audiencia:

email marketing, estrategias SEO y SEM, publicidad online, campañas digitales en redes sociales, entre otros. (Cyber Center, s.f. párr.4)

Las campañas digitales, tiene un objetivo claro y unos canales adecuados para que su audiencia conozca de forma correcta la información o el mensaje que se quiere transmitir. Igualmente, las campañas digitales tienen varios enfoques, en este caso, el de la salud, se realiza con el fin, de que el individuo pueda obtener nuevos conocimientos que aporten hacia la solución o prevención de un problema que puede perjudicar el bienestar y tranquilidad del individuo.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS): “Las campañas mundiales de salud pública son una gran oportunidad para aumentar la concienciación y los conocimientos sobre los problemas de salud y para movilizar apoyos en todos los ámbitos, desde el local hasta el internacional” (OMS, s.f. párr.1)

En relación con lo anterior, las campañas digitales han permitido que las personas se mantengan informadas de forma rápida y sencilla, de las diversas situaciones que ocurren esto ayuda a que el individuo no solo conozca lo que se puede visualizar, sino que al mismo tiempo se haga un análisis de contenido, sobre lo que está expuesto.

De esta manera, el análisis de contenido ayuda que se dé una evaluación a las acciones que se hacen en las redes o plataformas digitales, según el investigador Belson, “es una técnica de investigación que pretende ser objetiva, sistemática y cuantitativa en el estudio del contenido manifiesto de la comunicación.” (Belson, 1952, p.7). Realizar el

análisis de contenido permite tener nuevos conocimientos acerca del objeto estudiado y que se desarrolle de una forma sistemática y objetiva, con claridad sobre el enfoque científico estudiado y no su parcialidad, por sus ideas o perspectivas que pueda plantear. Según otros investigadores el análisis de contenido también:

(...) sirve para analizar características de documentos escritos, sonoros o visuales como: diarios, revistas, libros, películas, programa de televisión, publicidad, entre otros, esta técnica surgió en los años cincuenta, donde los documentos estaban básicamente escritos en papel, sin embargo, en la actualidad además se analizan contenidos que se encuentran alojados en internet. (Giroux, Tremblay y Álvarez, 2004, pág. 2)

Así mismo, realizar un análisis de contenido permite comprender la importancia de las comunicaciones, ya que en este aspecto se conoce: quien es el emisor que transmite la información, por qué motivo lo hace, de qué forma plasma su indagación, cual es la finalidad de dicho escrito y a cuáles personas va transmitido este mensaje. Igualmente, es importante tener claro que la observación de las diversas respuestas del receptor deja en claro el entendimiento adecuado o no de lo plasmado por el emisor o escritor.

Con el paso del tiempo, muchas son las enfermedades que aparecen en la sociedad y la comunicación para la salud por medio de sus técnicas informa e instruye a la población, para prevenirlos y protegerlos de estas, como pasa con la llegada de diversos virus, como en este caso: “El Covid- 19, una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019”. (Min Salud, s.f.).

Con el descubrimiento tan inesperado de este virus, se debió comunicar a todos países de esta grave situación por la que estaba atravesando la ciudad de Wuhan en su momento y dejar claro que el virus no sólo quedaría en este lugar, si no que podía llegar a todo el mundo entero, pues en su momento se desconocía toda información acerca de esta enfermedad, que, si bien en su momento no se veía la gravedad del asunto, si traería grandes consecuencias y afectaciones en la humanidad. Según la información del Ministerio de Salud:

Los coronavirus son una extensa familia de virus que causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19. (Ministerio de Salud, s.f)

De igual manera, al tener cierto conocimiento sobre esta enfermedad se debió seguir realizando más estudios para establecer más a profundidad cuales eran esas afectaciones que podía provocar este virus en las personas que se contagiaban y así mismo, saber que síntomas podía tener la persona para protegerse y proteger a los de su entorno.

“La infección se produce cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus que entran en contacto con otras personas” (Ministerio de Salud (s.f).). Igualmente, también se tiene presente que “Los coronavirus (CoV) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir gripa, que pueden llegar a ser leve, moderada o grave”. (Min. Salud (s.f).

Se puede decir entonces, que el Covid- 19 es uno de los virus más peligrosos que han surgido hasta el día de hoy en la humanidad, ya que causa múltiples complicaciones en el organismo de los individuos y afecta con mayor riesgo a los adultos mayores y a personas con comorbilidades. Esta enfermedad puede presentarse de tres maneras, siendo estas de forma: asintomática, leve o de gravedad; por lo cual, es necesario que se tomen ciertas medidas pues también es importante tener en cuenta, que, una vez superado el virus, pueden quedar secuelas que logran causar varias complicaciones o incluso hasta su muerte. El Ministerio en su página web oficial informó sobre la magnitud de la emergencia:

El nuevo Coronavirus (COVID-19) ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). Se han identificado casos en todos los continentes y, el 6 de marzo se confirmó el primer caso en Colombia. (Ministerio de Salud, s.f, párr. 2)

La propagación rápida del Covid-19 en varios países, las afectaciones leves o graves en diversas personas, causaron una gran intriga, miedo y angustia en todo el mundo, por lo cual la Organización Mundial de la Salud (OMS), como autoridad máxima a nivel mundial, declaró esta como una pandemia global a principios de marzo de 2020, y así mismo comenzó hacer averiguaciones para dar con las causas y consecuencias de esta inigualable afectación:

Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad. Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que

han causado pandemias con anterioridad han provenidos de virus gripales que infectan a los animales” (OMS, 2010).

En consecuencia, la pandemia de COVID-19 “(...) nos ha llevado a muchos a quedarnos en casa, donde mantenemos menos interacciones sociales y hacemos menos ejercicio. Esto puede tener consecuencias negativas para la salud física y mental” (OMS, s.f.)

La propagación del virus del Covid- 19 ha causado varios cambios que afectan la salud física y emocional de las personas, así mismo, esta situación ha proporcionado un giro radical en la cotidianidad de cada una de ellas, obligándolas a tomar nuevas alternativas como las plataformas digitales para seguir adelante con el desarrollo de sus actividades laborales o estudiantiles. Igualmente, la población también se ha visto obligada a tomar nuevas medidas de prevención y protección y atender la difusión que proporciona el Ministerio de Salud, a través de sus diferentes plataformas digitales, con el fin de lograr un bienestar en medio de este contexto.

En Colombia, el Ministerio de Salud y Protección Social es la entidad encargada de centralizar y difundir toda la información relacionada con la salud:

El Ministerio de Salud y Protección Social es una entidad pública del nivel central del Gobierno Nacional y cabeza del sector salud, encargada de conocer, dirigir, evaluar y orientar el sistema de seguridad social en salud, mediante la formulación de políticas, planes y programas, la coordinación intersectorial y la articulación de actores de salud con el fin de mejorar la calidad, oportunidad, accesibilidad de los servicios de salud y

sostenibilidad del sistema, incrementando los niveles de satisfacción de los pacientes, familias, comunidades y habitantes del territorio nacional (Institucional, Ministerio de Salud y Protección Social,2021).

Adicionalmente, esta entidad tan importante en el territorio colombiano, tiene la obligación y el compromiso de cuidar y velar por la vida y seguridad de la población en la parte de Salud, y, por ende, esta debe proporcionar diferentes mecanismos que ayuden y garanticen que cada uno de los ciudadanos pueda contar con una atención digna que le permita un bienestar y equilibrio en su cotidianidad. En respuesta a la contingencia global:

El 4 de marzo Minsalud presentó el plan territorial para el control del coronavirus con los diferentes secretarios de salud del país. Al día siguiente las EPS conocieron las rutas de atención para coronavirus y se estableció la declaratoria de estado de salud de viajeros. (Minsalud,2020, párr.8)

Como ente Central para tratar todos los aspectos relativos a la salud, este Ministerio debe desarrollar diversas estrategias que permitan lograr prevenir y proteger a la población colombiana, siendo esto importante para afrontar cualquier peligro o situación que pueda perjudicarlos, como en este caso, la llegada del virus del Covid-19 a Colombia, cuyo primer caso fue confirmado por el Ministerio, el 6 de marzo de 2020. (Minsalud, 2020, párr. 9)

Con la llegada de esta situación inevitable y de la incertidumbre que provocó en el contexto colombiano, el ministerio debió implementar un componente informativo que le permitiera mantener enterada a la población de todas las diversas medidas de prevención,

precaución y protección que debían tomar para estar a salvo, por ello la utilización de su página oficial y redes sociales fueron esenciales. Así mismo, este ente también comenzó a informar sobre las respectivas investigaciones que se adelantaban para conocer las causas y consecuencias de este fatal acontecimiento que estaba marcando y dando un giro radical en la normalidad presencial de las personas.

En estos tiempos de pandemia del Covid-19 y con las nuevas medidas tomadas por el gobierno y el Ministerio de Salud para proteger a la comunidad, las plataformas digitales han sido esenciales en el hogar de cada una de las personas, ya que este medio ha permitido conocer de forma rápida y eficaz toda información de interés, así mismo, las diferentes medidas de prevención y protección que se deben establecer por la situación tan compleja que acarrea este virus.

De lo anterior es posible concluir que, analizar el contenido de la página principal del Ministerio de Salud y sus redes sociales, permite conocer si la información establecida y transmitida por esta entidad bajo imágenes y textos, fue clara, sencilla y correcta para las personas poder entender el mensaje que se quería comunicar y, a su vez, saber si esta visualización por parte de este ente enfocado en el cuidado de la ciudadanía logro establecer una comunicación concreta y bidireccional, aun siendo masiva. Por otro lado, que la comunicación es un factor fundamental en todo proceso y desenvolvimiento de cada persona, ya sea de forma personal o colectiva.

## Capítulo III: Marco Metodológico

### 3.1 Enfoque Metodológico

Para el cumplimiento y desarrollo efectivo de la investigación, se necesita tener claro cuál es el enfoque que se va implementar o abordar, ya que así se sabrá cuáles serán los instrumentos de recolección de información adecuados que se deberán utilizar para la exploración que se quiere realizar. De esta manera, se define que el enfoque adecuado es el mixto, ya que se entiende por este, que los métodos mixtos o compuestos:

(...) representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implicación la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta. Para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, también este enfoque se utilizará ya permite de manera profunda conocer y analizar los contenidos digitales de las campañas de prevención y protección que el Ministerio de Salud realizado sobre la pandemia, del mismo modo, saber de forma estadística el punto de vista de los estudiantes de último semestre de Comunicación Social, de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona, acerca del contenido expuesto por el Ministerio de Salud por las diferentes páginas que esta maneja, igualmente, saber las diferentes opiniones que tienen cada uno de los médicos de primera línea, del Hospital San Juan de Dios

del municipio de Pamplona, N de S, involucrados de forma habitual y directa con la pandemia del Covid-19.

### **3.2 Diseño Metodológico**

Para el cumplimiento y desarrollo efectivo de este proyecto, se tomó el diseño de investigación documental como método de aplicación, ya que este permite indagar, recolectar y analizar de manera profunda y real toda información ya conocida y expuesta por diferentes expertos en el tema. Según el autor Sabino establece que:

El diseño de investigación documental, se refiere: (... a los métodos a emplear cuando los datos han sido ya recolectados en otras investigaciones, es decir que son conocidos mediante los informes correspondientes, referidos a datos secundarios, porque han sido obtenidos por otros elaborados o procesados de acuerdo a los fines de quienes inicialmente lo obtuvieron y manipularon. Estas informaciones proceden siempre de documentos escritos, pues es la forma uniforme en que se emiten los informes científicos. (Sabino, 2006, p. 115. Pág. 7 y 8.)

Con la implementación de este diseño, se tiene presente que se recopilarán y también se analizarán todos los posts expuestos en la página oficial y redes sociales (Facebook e Instagram) por parte del Ministerio de Salud sobre las campañas de prevención y protección que este ente realizó entre los meses de julio y octubre del año 2020, enfocado en la pandemia del Covid- 19.

Por otro lado, en este diseño también se aplicará la investigación de campo, ya que esta permite que se pueda conocer claramente cuál es la situación real que acontece por medio de los instrumentos que se utilizaran para la ejecución y recolección efectiva de la información de este proyecto, ya que Tamayo y Tamayo (2006), señalan qué:

(...) los tipos de diseño, de acuerdo con los datos recogidos para llevar a cabo una investigación, se categorizan en diseños de campo cuando, los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. (Tamayo, 2006, p.5)

Se puede concluir diciendo que este diseño es esencial, ya que permite conocer de primera mano la realidad que acontece, así mismo, las diferentes percepciones de la muestra involucrada en esta situación que golpea a la población colombiana y que afecta a cada una de las personas sin importar su edad, ya que por medio de la encuesta y la entrevista que se implementarán, se podrá conocer los posts publicados y cuáles fueron las diversas percepciones u opiniones que tiene la muestra escogida acerca de las difusiones que se proporcionaron ante la emergencia que acontece.

### 3.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta. (Tamayo y Tamayo (2006, pág. 2.)

De este modo se tiene claro que el nivel de estudio que se utilizará para esta investigación será el descriptivo, ya que este permite recopilar de forma detallada y concreta la información necesaria para conocer diversos factores o elementos que componen al objeto a estudiar, así mismo, ayuda a despejar diversas dudas y encontrar nuevas percepciones o aportes que mejoren o aclaren las inquietudes de este fenómeno.

Por otro lado, se tiene presente que con la implementación de este nivel investigativo se responderán las diversas preguntas acerca de la situación y el proceso que se ha dado con la difusión de las campañas de prevención y protección expuestas, para mitigar la situación del Covid-19, por esta razón, se espera describir específicamente cada uno de los posts publicados y las percepciones acerca de la claridad, efectividad y sencillez de la información divulgada a la muestra seleccionada.

### 3.4 Población y muestra

“Desde el punto de vista estadístico, una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas”. (Balestrini, 2006)

Para el siguiente trabajo investigativo se escogieron dos universos para llevar a cabo de forma correcta y a profundidad la realización de este proyecto, por esta razón, el primero de ellos fueron los estudiantes de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, pregrado presencial, sede Pamplona y, el segundo, los médicos del Hospital San Juan de Dios del municipio de Pamplona, ya que estos dos cumplen con las características necesarias para el desarrollo efectivo del estudio a ejecutar.

De lo anterior, se tiene presente que el programa de Comunicación Social, pregrado presencial, sede Pamplona, cuenta con un número aproximadamente de: 364 estudiantes, e igualmente, que el estimado de médicos que tiene el Hospital San Juan de Dios, del Municipio de Pamplona, Norte de Santander, están conformados por un total de 25 doctores.

Entrando en contexto hacia la muestra a la cual se le aplicaran los diversos instrumentos de recolección de datos seleccionados, se debe tener en cuenta principalmente el concepto que aborda la palabra como tal, en este caso, según Balestrini:

“La muestra es, en esencia un subgrupo de la población digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (Balestrini 2006).

De acuerdo a lo anterior, se seleccionó como muestra para la aplicación de los instrumentos de la investigación, a los estudiantes de último semestre del programa de Comunicación Social de la Universidad de Pamplona, pregrado presencial- sede Pamplona y los médicos de primer nivel del área de cuidados intensivos (UCI), del Hospital San Juan de Dios, Municipio de Pamplona, Norte de Santander, ya que ellos son una fuente de recolección de datos esencial acerca de cómo visualizaron cada uno de los contenidos digitales impartidos por el Ministerio de Salud en su página oficial y redes sociales.

Las dos muestras mencionadas anteriormente, dan a conocer que el número de los estudiantes de último semestre, lo conforman: 16 alumnos, de los cuales 11 son mujeres y 5 hombres, así mismo, que estos están entre un rango de 21 a 26 años de edad. A su vez, los médicos de primera línea del hospital cuentan con un numero de: 4 doctores, que están ubicados en el área de cuidados intensivos (UCI), de esto se tiene el registro de que aproximadamente tienen entre 30 a 44 años de edad, un estrato entre 3 a 5 y que todos en esta área establecida son puros hombres.

Por otro lado, es importante tener en cuenta el tipo de muestra que se va abordar, en este caso, la no probabilística está basada en un aspecto más subjetivo. Según los autores Johnson, Sampieri y Battaglia: “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la

investigación o los propósitos del investigador” (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008, p.8).

De lo anterior, se puede decir entonces que esta muestra es no probabilística, ya que el margen de error de las dos es bastante alto, pero a pesar de ello se debe tener claro que por parte de los estudiantes se escogió este semestre, ya que estos cuentan con un conocimiento más profundo y claro acerca del tema, pues sus aprendizajes permiten que se perciban estos procesos desde un punto de vista más técnico y con bases sólidas para su sustentación. Igualmente, se tiene claro que la elección de los 4 doctores asignados en el área de UCI, la cual se quiere trabajar, depende de las diversas razones que el Hospital San Juan de Dios tenga en sus delegaciones respecto a su elección y situación por la cual solo contempla esta cantidad en este sitio.

Para finalizar es importante tener presente que esta muestra también se escogió, porque primeramente los estudiantes son los que hoy en día más utilizan los medios digitales y redes sociales para comunicarse y conocer la información que acontece en la sociedad. Igualmente, que los doctores son los que están más conectados con la problemática presentada a causa de la pandemia del Covid-19, pues estos muy ligados con los pacientes que entran esta zona a causa de este virus.





### **3.6 Presupuesto**

Para la realización de este proyecto, no se generó ningún gasto.

### **3.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

“Para Arias, una técnica de investigación “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (2012, p. 67), para ello se utilizan instrumentos de recolección de datos, que puede ser “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital)” (Arias, 2012, p.68).

Los métodos o las técnicas que se ejecutarán para la muestra ya escogida son: análisis de contenido, la encuesta y la entrevista, ya que todos estos permiten conocer y recopilar diversos datos de interés sobre el tema a trabajar.

#### **3.7.1 Análisis de contenido**

Para Giroux, Tremblay y Álvarez el análisis de contenido:

Sirve para analizar características de documentos escritos, sonoros o visuales como: diarios, revistas, libros, películas, programa de televisión, publicidad, entre otros, esta técnica surgió en los años cincuenta, donde los documentos estaban básicamente escritos en papel, sin embargo, en la actualidad además se analizan contenidos que se encuentran alojados en internet. (Giroux, Tremblay y Álvarez, 2004, pág. 2)

Siendo esta una herramienta que permite recopilar información alojada en el internet, se optó por utilizarla en el proyecto, para conocer cuál es el contenido expuesto en la página oficial del Ministerio de Salud y sus redes sociales, además, para analizar a profundidad cada una de las noticias de la página oficial y de los posts expuestos entre los meses de julio y octubre del 2020, en torno a las campañas de prevención y protección sobre el Covid-19.

### **3.7.2 Encuesta**

Entrando en contexto sobre la encuesta como instrumentos de recolección de datos seleccionado, se debe tener en cuenta que el procedimiento consiste en la formulación de una serie de preguntas sobre un tema específico a indagar, por lo tanto, según Arias este:

Se pueden realizar de forma oral o escrita; en el primer caso se utiliza como instrumento una tarjeta que contiene las preguntas y las opciones de respuesta, la cual la llena el encuestador, también es común que se utilicen grabadoras o cámaras de video para guardar las respuestas. (Arias, 2012 pág. 1).

De lo anterior, se puede decir entonces que la encuesta se puede realizar de diferentes formas siendo estas: oral o escritas, pero a su vez debe conservar su estructura y procedimiento, pues esta arroja datos estadísticos, respecto a lo indagado, también es importante tener presente que esta técnica varias veces es utilizada de forma escrita, por esta razón, según Hernández estas:

(...) se realizan mediante cuestionarios autoadministrados, es decir, se proporcionan directamente a las personas para que ellas marquen sus respuestas, pueden realizarse de manera individual, grupal o por envío (correo electrónico o página web). Ayudan a obtener de manera relativamente rápida los datos, puede ser anónimos, su aplicación es poco costosa, son fáciles de analizar, sin embargo, no permiten medir comportamientos (mediciones indirectas) y no permite obtener retroalimentación detallada, se debe cuidar el lenguaje porque puede ser un factor de sesgo que influya en las respuestas (Hernández et al., 2010 pág. 1,2).

Se puede decir entonces, que esta se utilizará para el siguiente trabajo, ya que como antes se menciona, permite recolectar información de forma estadística y dar una única respuesta en cada una de las preguntas formuladas. Así mismo, que este instrumento permite ser ejecutado en un gran número de personas, por lo cual, este va dirigido hacia los estudiantes de último semestre de Comunicación Social de la universidad de Pamplona, pregrado presencial- sede Pamplona, con el fin de conocer sus percepciones.

### **3.7.3 Entrevista**

Entrando en contexto respecto a la entrevista, se puede decir que esta, es una técnica de recolección de datos que permite responder de forma subjetiva hacia lo que la persona piensa, respecto a la pregunta establecida. Para Sierra, la entrevista es:

(...) una técnica cualitativa que permite recoger una gran cantidad de información de una manera más cercana y directa entre investigador y sujeto de investigación “ se trata

de una conversación con un alto grado de institucionalización y artificiosidad, debido a que su fin o intencionalidad planeada determina el curso de la interacción en términos de un objetivo externamente prefijado ( no obstante, al permitir la expansión narrativa de los sujetos, se desenvuelve como una conversación cotidiana” (Sierra, 1998, pág. 11)

De lo mencionado anteriormente, se tiene claro el análisis y la cercanía que permite realizar este instrumento con la muestra a trabajar, por esta razón, se seleccionó esta técnica en el presente trabajo, ya que esta va dirigida hacia los medios de primera línea de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), los cuales desde su acercamiento con la situación del Covid -19, responderán las diferentes percepciones que tienen sobre las Campañas de prevención y protección que el Ministerio de Salud realizó en los meses de julio y octubre del 2020, sobre la pandemia del Covid -19.

### **3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

#### **3.8.1 Análisis de contenido**

Teniendo presente que este instrumento de recolección permite analizar todo tipo de información alojada en este caso en el internet, se da evidencia de que fue muy útil para estudiar las diferentes noticias de la página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, y a su vez de los diferentes posts expuestos por parte del Ministerio de Salud, en sus redes sociales de Facebook e Instagram.

**Objetivo:** Analizar el contenido digital expuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social en la página oficial sobre las noticias, y en sus redes sociales sobre los posts expuestos entre los meses de julio y octubre del 2020, en torno a las campañas de prevención y protección sobre el Covid-19.

## **Análisis de Contenido página del Ministerio de Salud y Protección Social, Facebook e Instagram.**

**Plataforma Digital:** Página Oficial del Ministerio de Salud y Protección Social.

### **JULIO**

*Tabla 2: Análisis de la noticia de página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, mes de Julio.*

<b>PÁGINA WEB</b>	<b>ANÁLISIS</b>
 <p>La pandemia está favoreciendo la cultura del autocuidado</p> <p>Ministerio de Salud y Protección Social - La pandemia está favoreciendo la cultura del autocuidado</p> <p>24/07/2020 Ministerio de Prensa No. 010 de 2020</p> <p><b>Bogotá D.C., 24 de julio de 2020.</b> Contrario a los aspectos negativos que conlleva y genera el covid-19, un aspecto positivo a destacar es que la pandemia está favoreciendo espacios para que generemos cultura de autocuidado. Así lo explicó Andrés Duarte Osorio, director del Departamento de Medicina Preventiva de la Pontificia Universidad Javeriana, en el programa Evolución y Acción de la Presidencia de la República.</p> <p>"En estos momentos el autocuidado es una habilidad que tienen los individuos, las familias o las comunidades y hace referencia a cómo pueden mantener o mejorar su estado de salud, prevenir la enfermedad y actuar con o sin la ayuda de profesionales en salud", indicó Duarte como un primer elemento fundamental.</p> <p>Un segundo elemento para el experto está compuesto de varias variables. Una de ellas es el conocimiento en salud que ha generado la pandemia, muchas veces distorsionado por las noticias falsas. Otro es el bienestar mental que tiene que ver con la capacidad que tienen las personas para tomar decisiones. También está la actividad física por toda la vida junto a una alimentación saludable y finalmente el perder los riesgos.</p> <p>"La pandemia ha favorecido que se hablé mucho de hábitos higiénicos como lo es la distancia entre las personas, el lavado de manos, no tocarse la cara, el protegerse cuando va toser o cuando va a estornudar", explicó el cabildero.</p> <p>El tercer y último elemento es el uso racional de productos y servicios. Esto involucra muchas personas y actores tales como los pacientes, IPS, aseguradores y el Gobierno Nacional a un punto tal que a futuro, según anunció Duarte, se convertirá en una política pública de autocuidado.</p> <p>De esta manera el director concluyó que diciendo que "todos tenemos que aportar en la construcción de una cultura global de autocuidado, y creo que eso es lo fundamental".</p>	<p><b>Noticia del 24 de julio de 2020</b></p> <p>En la noticia referente a “la pandemia está fortaleciendo la cultura del autocuidado” se puede evidenciar que en cuanto a la imagen muestran a un personal de la salud, sin embargo, deberían colocar ilustraciones acordes al tema tratado como apoyo de la misma.</p> <p>Por otro lado, en cuanto a la redacción se puede ver que esta es clara y concreta, ya que explica de manera corta cada uno de los elementos del autocuidado que las personas con la llegada del Covid-19 están comenzando a implementar en su vida cotidiana. También</p>

se puede ver que este medio no permite realizar un comentario o retroalimentación de la información suministrada, esta noticia es muy plana en su diseño ya que no tiene aspectos llamativos que motivan a algunas personas a leerlo.

## AGOSTO

Tabla 3: Análisis de la noticia de página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, mes de agosto.

PÁGINA WEB	ANÁLISIS
 <p><b>Las fases del aislamiento en Colombia</b></p> <p>Ministerio de Salud y Protección Social • Las fases del aislamiento en Colombia</p> <p>25/08/2020 Ministerio de Protección Social</p> <p><b>Bogotá, 25 de agosto de 2020.</b> – En el programa Prevención y Acción al ministro de Salud y Protección Social, Fernando Ruiz Gómez, se refirió la aplicación de la emergencia sanitaria causada por el covid-19 y las fases establecidas por el Gobierno Nacional en el plan de acción.</p> <p>"Nosotros tenemos una emergencia sanitaria vigente hasta el 30 de agosto, en la medida en que continuamos en una situación de pandemia y una emergencia internacional, corresponde prorrogarla hasta el próximo 30 de noviembre", explicó el jefe de la cartera de salud.</p> <p>En cuanto a los etapas en las cuales, de acuerdo con la estrategia planteada hace meses, hemos venido transcurriendo en el manejo de la pandemia, el ministro de Salud aseguró que inicialmente se dio la etapa de aislamiento preventivo obligatorio donde todos nos acercamos con el objetivo de que el virus no nos llegara a los hogares y contener la epidemia.</p> <p>Posteriormente se pasó al aislamiento flexible donde se ha hecho mitigación y aperturas para sectores y actividades sociales y económicas. "Ahora que estamos en meseta con tendencia a la reducción corresponde la tercera etapa, que es la de aislamiento selectivo y la siguiente etapa será la nueva normalidad", sostuvo.</p> <p>Resaltó que todavía tenemos la opción de rebrote, de diferentes afectaciones y ciudades en diversas etapas de la epidemia que a lo largo de año seguirán teniendo afectación.</p> <p>"Este aislamiento selectivo lo que busca es que aquellas personas con sospechas de los fiebre o dificultad respiratoria sean aisladas inmediatamente, quienes tengan diagnóstico confirmado, que sean contacto estrecho de casos confirmados, contactos físicos por ser familiares o compañeros", dijo el ministro.</p> <p>Lo más importante, agregó, es que estas personas una vez tengan un síntoma o contacto deben entrar en aislamiento inmediato incluso sin tener el resultado de una prueba. "Es un ejercicio que requiere la responsabilidad de todos porque aquí nos lo jugamos todos", manifestó.</p> <p>Adicionalmente explicó que el Gobierno Nacional apoyará ese aislamiento tanto en régimen contributivo como subsidado. Los primeros podrán teletrabajar, y para los segundos su grupo familiar tiene compensación económica por el aislamiento. Resaltando además una articulación fuerte entre nación y municipios.</p> <p>"Todos los individuos deben acatar las normas y ser responsables uso permanente de tapabocas, lavado de manos continuo, evitar aglomeraciones y tener las medidas de distanciamiento físico", indicó Ruiz Gómez.</p>	<p><b>Noticia del 25 de agosto 2020</b></p> <p>Respecto a la noticia se puede observar que, describe de manera detallada las fases de aislamiento que realizó el Gobierno Nacional de Colombia, junto con el Ministerio de Salud. Por lo cual, se puede decir que esta es funcional ya que da a conocer una información completa y clara, la cual ayudó en su momento a la población, para conocer qué medidas debían tomar. Esta publicación debería contar con imágenes de apoyo, ya que solo contiene la fotografía del ministro de salud, que, aunque es relevante por ser el quien trata esto temas, no expresa lo que se quiere dar a conocer en el tema tratado. En esta también falla con el tema de la interacción en la noticia ya que no se puede dejar ninguna pregunta, opinión o duda respecto al tema.</p>

## SEPTIEMBRE

Tabla 4: Análisis de la noticia de página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, mes de septiembre.

PÁGINA WEB	ANÁLISIS
 <p>El tapabocas es la mejor herramienta para prevenir el covid-19</p> <p>Ministerio de Salud y Protección Social • El tapabocas es la mejor herramienta para prevenir el covid-19</p> <p>10/09/2020 Boletín de Prensa No 717 de 2020</p> <p><b>Bogotá, 16 de septiembre de 2020.</b> – El ministro de Salud y Protección Social, Fernando Ruiz Gómez, explicó cómo la correcta utilización del tapabocas, además de la aplicación de otras medidas preventivas, le ha permitido a Colombia bajar a lo largo de estos meses la tasa de contagios en la medida que se ha dado la reapertura gradual de las actividades.</p> <p>“Pasamos de ser muy laxos con el tapabocas a hoy en día tener una mucha mejor utilización de este, y se ha evidenciado”, afirmó el jefe de la cartera de Salud.</p> <p>Adicionalmente, citó el resultado de un estudio presentado la semana pasada por el <i>England Journal of Medicine</i>, el cual manifiesta que al permitir el tapabocas que pasen pequeñas gotas con el virus se puede generar una inmunidad en las personas sin tener una afectación muy grande por la cantidad pequeña de virus que entra al sistema respiratorio.</p> <p>“Esto explica mucho la situación de países como los asiáticos, que tienen un índice bajo de contagios a pesar de estar muy abiertos, y es lo que esperamos suceda en Colombia”, agregó.</p> <p>Ruiz Gómez aseguró que se han venido agotando el número de susceptibles, “en la medida que la gente se contagia el número de personas que se puede contagiar va reduciéndose”. Esto también influye en la reducción de casos pese a la reactivación de las diferentes actividades, en comparación con los periodos anteriores de cuarentena cuando las cifras eran más altas.</p> <p>Añadió que el aislamiento temprano del contagiado y de sus contactos estrechos es de suma importancia para evitar rebrotes en esta nueva etapa. “Es fundamental hacerlo muy temprano, no después de la entrega de los resultados”, recalzó.</p> <p>En cuanto a las cifras actuales, el ministro expresó que el país se encuentra en una fase de descenso en la mayor parte de las ciudades, impactada por reducciones en Bogotá, Medellín y Cali, con un indicador de 190 fallecimientos reportados diariamente. Desde el Gobierno nacional se espera que dentro de una semana se esté por debajo de los 150, con la tendencia hacia la reducción.</p> <p>La ocupación de Unidades de Cuidado Intensivo también ha venido disminuyendo, un poco más lenta pero efectiva, detalló. Se registran 2.223 pacientes, indicador que se ha logrado entre las últimas 4-6 semanas.</p>	<p><b>Noticia del 16 de septiembre 2020</b></p> <p>La noticia “<b>El tapabocas es la mejor herramienta para prevenir el Covid-19</b>”, evidencia una mala redacción en la información suministrada, por lo cual es difícil hacer una lectura clara y correcta de esta.</p> <p>Por otro lado, se puede resaltar que esta cuenta con una fuente internacional enfocada hacia la medicina, apoyando a la investigación redactada, lo cual es importante para la veracidad de esta noticia. Asimismo, suministra unos datos que son relevantes para la población, ya que da a conocer las fases de descenso en los contagios y fallecimientos.</p> <p>Esta publicación cuenta con la imagen del ministro de salud de Colombia, sin embargo, debería contener ilustraciones que abarque el tema que se está tratando, y a su vez también permitir que se realice una retroalimentación ya que, en esta, las personas no pueden interactuar con el contenido expuesto.</p>

## OCTUBRE

Tabla 5: Análisis de la noticia de página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, mes de octubre.

PÁGINA WEB	ANÁLISIS
 <p>Inicio Ministerio Salud Protección social Normativa Servicios al ciudadano Transparencia Centro de comunicaciones</p> <p>Octubre debe ser el mes de la disciplina: Minsalud</p> <p>Ministerio de Salud y Protección Social &gt; Octubre debe ser el mes de la disciplina: Minsalud</p> <p>19/10/2020 Boletín de Prensa No 044 de 2020</p> <p><b>Bogotá, 19 de octubre de 2020.</b> – El ministro de Salud y Protección Social, Fernando Ruiz Gómez, nuevamente enfatizó en la importancia de la disciplina social y el autocuidado para evitar rebrotes e hizo un balance general de cómo evoluciona la situación del covid-19 en el país.</p> <p>Ruiz Gómez explicó en Prevención y Acción que se viene dando una disminución de casos de contagio por el virus. “Sin embargo, es claro que esa reducción ha venido dándose a un ritmo más lento de lo que fue la propia subida de la pandemia”. Por lo que recalcó que las decisiones que tome cada ciudadano sobre cómo cuidarse son determinantes para el futuro.</p> <p>“En la curva de mortalidad también hay una reducción con un aplanamiento al final. Esta es una curva que nos ha costado muchísimo trabajo poder consolidar para un aplanamiento y se hizo con un esfuerzo de todos los colombianos”, apuntó.</p> <p>También mencionó las ciudades que están en fase de crecimiento como son Tunja, Armenia y Neiva, pero dijo que son territorios que han llegado al pico más lento que otros porque han mantenido la disciplina social con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.</p> <p>Seguidamente, se refirió a las que tienen un decrecimiento avanzado como Bogotá, Medellín y Antioquia, aunque presentan unos leves picos recientes que podrían estar relacionados con aglomeraciones en espacios públicos y privados.</p> <p>“Todo esto nos indica que lo que hemos ganado es muchísimo pero que lo podemos perder si no guardamos las medidas de distanciamiento físico, si no somos profundamente respetuosos de los protocolos dentro del hogar, ya que estamos viendo que las fiestas y reuniones familiares están siendo una fuente importante de crecimiento de casos”, señaló.</p> <p>De igual manera hizo la misma observación para el espacio público, en donde no se debe perder el distanciamiento ni el uso correcto del tapabocas para evitar inflexiones en la curva y mantener la tendencia a la baja.</p> <p>En cuanto a las celebraciones que han de venir, Ruiz Gómez fue enfático en que se debe actuar con precaución porque la pandemia no ha pasado. “Octubre debe ser el mes de la disciplina, en donde más autocuidado tenemos y ejerzamos la responsabilidad individual para el control de la epidemia”, indicó.</p>	<p><b>Noticia del 19 de octubre 2020</b></p> <p>Se puede evidenciar que la publicación de dicha noticia, es funcional, ya que enfatiza en la importancia de la disciplina social para evitar la propagación masiva del virus del Covid-19. Igualmente, se puede ver que cuenta con una redacción bastante estructurada, clara y sencilla de comprender a la hora de leer. Igual que las anteriores a esta le hace falta tener ilustraciones que respalden y aporten al tema que se relata en la noticia. Por otro lado, también se puede ver que esta página no permite que las personas puedan comentar, ni dejar sus inquietudes lo cual hacer que no se dé una retroalimentación de la información, ya cual debería hacerse y más en una página oficial que puede brindar credibilidad a la comunidad.</p>

## **Análisis general**

En el análisis de contenido realizado a las noticias de la página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, se logró evidenciar que, aunque estas fueron cortas la mayoría manejaron una redacción clara y concreta para el entendimiento de las personas que quieran acceder a esta información, por lo cual, se puede decir que estas fueron funcionales y de gran utilidad por su fácil comprensión.

Por otro lado, cabe mencionar y resaltar que, aunque la página del Ministerio de Salud y Protección Social es una fuente oficial, esta no solo se rigió por lo criterios del ministro de salud de Colombia, sino por el contrario, también realizó diversas publicaciones bajo los lineamientos establecidos por OMS (Organización Mundial de la Salud) y también por fuentes internacionales enfocadas hacia medicina, logrando así, que estas fueran más creíbles y verídicas para la población colombiana.

Finalmente, aunque el contenido fue claro para el entendimiento y la comprensión de las personas, se puede evidenciar que en la parte del diseño si le hace falta basarse más en ilustraciones que tengan que ver con el tema que se da a conocer, ya que estas solo cuentan con una fotografía en la cual la mayoría de veces sale solo se muestra al ministro de salud.

## Red Social: Facebook

### JULIO

Tabla 6: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (FACEBOOK) mes de julio.

FACEBOOK	ANÁLISIS
	<p><b>8 de julio 2020</b></p> <p>La información expuesta por el Ministerio de Salud y Protección Social expone que en esta red si se puede realizar una interacción a la información suministrada ya que esta cuenta con 144 “me gusta” y 6 comentarios visibles, en los cuales todas las personas hacen diversos cuestionamientos sobre el tema. A su vez, también permite que la publicación se pueda compartir lo cual hace que tenga un mayor impacto en la población.</p> <p>Los colores morado y verde que se utilizaron para esta publicación, si fueron acordes ya que se esperaba que las personas se sensibilizaran con lo escrito.</p> <p>La información fue bastante clara y sencilla para la comprensión de las personas, apoyada de una ilustración que es bastante clara y también acorde con el tema que se expone allí.</p>



**18 de julio 2020**

En esta publicación se manejaron los colores morado y azul, los cuales expresan sensibilidad y seguridad.

Este post, cuenta con 559 “me gusta” y 92 comentarios en los cuales la mayoría de personas, hablan de otras cosas, las cuales no tienen nada que ver con la información suministrada. La información escrita es clara y congruente con la ilustración, ya que muestra la importancia que tiene el uso del tapabocas en estos tiempos de la pandemia del Covid-19 y a su vez dejando claro en la descripción que las personas que trabajen realizando domicilios cuenten con las medidas necesarias de protección e higiene.

## AGOSTO

Tabla 7: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (FACEBOOK) mes de agosto.

FACEBOOK	ANÁLISIS
	<p><b>16 de agosto de 2020</b></p> <p>La información escrita en este post no es clara, ni completa, lo cual se refleja en los tres comentarios, donde las personas expresan las diferentes percepciones con deficientes que tienen respecto a este tema. La publicación cuenta con 27 “me gusta” y fue compartida 9 veces. La imagen seleccionada para este post cumple con lo que se plasma allí, igualmente, los colores también funcionan ya que si se implementan de manera correcta las medidas se puede estar protegido.</p>

	<p><b>24 de agosto de 2020.</b></p> <p>La información suministrada fue corta, clara y sencilla para el entendimiento de las personas por lo cual se puede decir que fue bastante útil, ya que daba a conocer las recomendaciones que se deben seguir en una empresa o cualquier lugar de trabajo.</p> <p>Los dos posts visualizados, cuentan con 343 “me gusta” y 8 comentarios, donde las personas solo hablan de otros temas. Seria bueno que esta publicación se hubiese manejado en una sola ya que muchas personas pueden verse confundidas al no saber que para conocer la información completa deben mirar dos posts.</p>
--	--

## SEPTIEMBRE

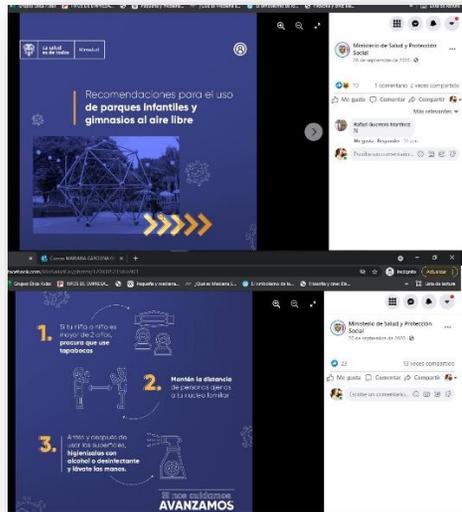
Tabla 8: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (FACEBOOK) mes de septiembre.

<b>FACEBOOK</b>	<b>ANÁLISIS</b>
-----------------	-----------------



### 7 de septiembre de 2020

Con 4.728 “me gusta” y 214 comentarios, esta es una de las publicaciones con más interacciones. En esta, se resalta que se vio un interés por parte de las personas, ya que estas hicieron bastantes comentarios respecto al tema, pues la información suministrada fue clara y precisa con lo que quería dar a conocer. Esta es completa ya que aparte del post expuesto también maneja una descripción la cual refleja la importancia que tiene el autocuidado para la protección individual y colectiva. Por último, los colores manejados y las ilustraciones implementadas son acordes con el tema, lo cual lo hacen más llamativo e interesante visualmente.



## 20 de septiembre de 2020

Esta información es corta y clara en cuanto a las recomendaciones que se les brinda a las personas que van al parque con sus familiares.

Los colores utilizados están acordes con esta publicación, ya que dan a entender que si la gente sigue estas medidas podrán estar tranquilos y seguros en este ambiente.

Este post cuenta con 33 “me gusta”, un solo comentario y veces 15 compartidos. En cuanto a las ilustraciones manejadas se puede evidenciar claridad, ya que en la introducción muestran una fotografía del parque y en la segunda los medidas de prevención y protección que se deben seguir para el cuidado tanto de la persona y de los demás que visiten estos lugares.

## OCTUBRE

Tabla 9: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (FACEBOOK) mes de octubre.

FACEBOOK	ANÁLISIS
	<p><b>12 de octubre 2020.</b></p> <p>La información e ilustración de esta publicación, es fácil y concreta para el entendimiento de las personas, ya que da a conocer que medidas debe tomar cada uno de los individuos a la hora de visitar un lugar público. Esta, esta acompañada de una descripción lo cual soporta más el post expuesto, al expresar que la responsabilidad e importancia que se le de al asunto, es primordial para el desenvolvimiento correcto en tiempos de la pandemia del Covid-19.</p> <p>Por otro lado, este post cuenta con 205 “me gusta”, 48 veces compartido y 26 comentarios, donde la mayoría de las personas expresan todo tipo de opiniones ya sean estas: burlas, memes y tal cual apoyo a este tema.</p>
	<p><b>26 de octubre de 2020</b></p> <p>La información e ilustración respecto a la celebración de Halloween, es concreta, fácil y sencilla para la comprensión de las personas, ya que da a conocer las medidas que se deben implementar para evitar la propagación del Covid-19.</p>



Los colores establecidos para este post están acordes con tema que se trata. Por otro lado, estas dos publicaciones, las cuales vienen siendo un solo tema cuentan con 357 “me gusta” por todo, y 30 comentarios, donde algunas personas toman en cuenta estas recomendaciones, aunque la mayoría solo hacen burlas y comentarios nada relacionados con este tema. Habría que decir que, aunque es completo, si debería manejarse todo el tema en un solo posts. Esta permite compartir la publicación lo hace que la difusión de la información aumente y mas personas tengan presente que se debía realizar.

## **Análisis general**

En el análisis de contenido realizado a la página del Ministerio de Salud y Protección Social en Facebook, se determinó que la gran mayoría de los posts expuestos se manejan de una manera corta, sin embargo, unos no contienen la suficiente información que necesita el lector para tener claro el tema que se quiere dar a conocer enfocado hacia el virus del Covi-19. Por otro lado, se puede visualizar que los colores que se manejaron en cada una de las publicaciones están afines con la información suministrada.

Los posts publicados por medio de esta plataforma permitieron que las personas logaran interactuar de diversas formas, ya que podían realizar comentarios, likes y al mismo tiempo compartir la información, lo cual permitía que muchas más personas visualizan lo que publica el Ministerio de Salud y Protección Social respecto al tema del virus del Covi-19. La aceptación de cada una de las publicaciones dependía del interés que tuviera cada uno de los lectores para conocer, informarse y poner en práctica cada una de las medidas en su vida cotidiana. De lo anterior se puede establecer que la publicación con más “me gusta” fue en la que se daba a conocer las medidas brevemente de lo que se debía hacer a la hora de viajar por medio del aeropuerto, ya está conto con 4.728 likes.

Finalmente, en cuanto al tema de los comentarios se puede analizar que la mayoría de los usuarios no toman de manera seria muchas de las publicaciones expuestas por esta entidad, ya que varias personas hicieron comentarios falsos, llenos de burlas o de otros temas que no tenían nada que ver con el post expuesto, lo cual tergiversa la información suministrada y hace que las otras personas que leen se sientan confundidas.

## Red Social: INSTAGRAM

### JULIO

Tabla 10: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (INSTAGRAM) mes de julio.

INSTAGRAM	ANÁLISIS
	<p><b>15 de Julio de 2020</b></p> <p>Esta publicación permitió que las personas que viven en edificios o conjuntos, en su momento pudieran conocer cuáles son esas normas y medidas que debían tomar para evitar el contagio, por lo cual se considera que es una publicación fue funcional.</p> <p>Se puede ver que esta cuenta con 880 “me gusta” y 22 comentarios, en los cuales se puede evidenciar que algunas personas hacen preguntas o dejan opiniones respecto a este tema. Sin embargo, la mayoría no prestan atención a esta publicación, sino que por el contrario utilizan esta para dejar otro tipo de preguntas respecto a otra situación.</p> <p>El color de esta publicación es acorde con la situación del Covid-19 y también la ilustración ya que esta muestra la importancia de la limpieza, la cual también se ve reflejada en el texto.</p>

	<p><b>20 de julio de 2020</b></p> <p>Esta publicación al igual que la anterior maneja colores acordes a la situación, es una información clara y sencilla para la lectura de las personas, cuenta con 1.319 “me gustas” y 21 comentarios en los cuales la mayoría de las personas manifestaron la desobediencia por parte de la ciudadanía y el restante se divide entre las personas que estaban de acuerdo con seguir los consejos de la publicación y el otro, solo comentaba temas que no tenían nada que ver con el post. Respecto a la ilustración manejada pues se puede evidenciar que tiene relación con el tema a tratar.</p>
---	---

## AGOSTO

Tabla 11: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (INSTAGRAM) mes de agosto.

INSTAGRAM	ANÁLISIS
	<p><b>1 de agosto de 2020</b></p> <p>Este diseño e información expuesta en la cuenta del Ministerio de Salud, es bastante claro y concreto con la información que quiso dar a conocer a la ciudadanía, sin embargo, la foto no estuvo muy acorde ya que mostraba a la persona con el tapabocas en la barbilla,</p>



imagen que pudo afectar la conducta de la persona que la visualizaba, los colores son iguales a las dos publicaciones anteriores, por lo cual se considera que están acordes a la situación.

Esta publicación está un poco por debajo respecto a las anteriores, ya que cuenta con 683 “me gusta” por parte de las personas, igualmente, aunque en el número de comentarios de este aumenta a 42, se puede ver que las personas siguen dejando opiniones o preguntas que no tienen nada que ver con lo que está plasmado en este post.



## 22 de agosto de 2020

Respecto a la información suministrada en este post, se puede evidenciar que esta es fácil de entender, ya que cortamente explicaron la importancia que tiene acatar cada una de las medidas de prevención y autocuidado.

La publicación cuenta con 1.397 “me gusta” por lo cual se puede decir que llamó la atención de muchas personas por su contenido explícito, en cuanto a los 41 comentarios, se puede ver que la mayoría en este, si escribieron cosas respecto al tema expuesto. Sin embargo, una minoría siguió dejando opiniones muy groseras y que no tenían nada que ver con el tema. Esta publicación cuenta con dos colores los cuales si tienen que ver con

	<p>el tema que se da a conocer, ya que muchas veces somos muy con el rosado se puede expresar esa inocencia que muchas veces pasa cuando pensamos que al realizar una celebraciones no va pasar nada, el azul por el contrario demuestra que si tomamos en cuenta la importancia que tiene este posts, podemos estar seguros y tranquilos, ya que estaremos más protegidos. La ilustración que se maneja en este, es acorde con el tema.</p>
--	--

## SEPTIEMBRE

*Tabla 12: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (INSTAGRAM) mes de septiembre.*

<b>INSTAGRAM</b>	<b>ANÁLISIS</b>
------------------	-----------------



### 14 de septiembre de 2020

Esta publicación fue fácil y sencilla para la comprensión del grupo de personas que viajaban en avión y necesitaban conocer que medidas de bioseguridad tomar. Sin embargo, les faltó profundizar más en los protocolos que se necesitan del todo, para que la información fuera más completa.

El color está acorde con la información, ya que se puede evidenciar que, si las personas tomaban en cuenta esos pasos, podían tener un viaje lleno de tranquilidad, protección y segura.

El número de “me gusta” es un poco bajo ya que solo cuenta con 394. Por otro lado, en los comentarios, los cuales son 22, se puede observar que en esta la mayoría de las personas si hacían preguntas respecto a este post, ya que para muchos era importante conocer más a fondo sobre los protocolos que se necesitaban para realizar cualquier viaje por vía aérea.

### 30 de septiembre de 2020

Esta publicación al igual que la anterior maneja un color azul, la cual expresaba que si realizaban estos pasos podrían protegerse a la hora de salir a realizar sus diferentes



actividades. Igualmente, evidencia ilustraciones claras para el entendimiento de las personas y llamativas visualmente. Por otro lado, la información es corta, pero precisa en lo que se quería dar a conocer a la población.

Está cuenta con 583 “me gusta” y 16 comentario en los cuales la mayoría expresaban la importancia que tenía tomar en cuenta esas medidas.

## OCTUBRE

Tabla 13: Análisis de los posts de la página Ministerio de Salud y Protección Social, (INSTAGRAM) mes de octubre.

INSTAGRAM	ANÁLISIS
-----------	----------



#### 4 de octubre de 2020

La información suministrada en este post fue clara, corta y sencilla, lo cual hizo que las personas lograran entender de manera rápida las medidas de bioseguridad que debían tomar para protegerse y prevenir el contagio del virus del Covid-19. El color manejado es acorde con el tema, y las ilustraciones expuestas hacen que el entendimiento y a comprensión de la persona sea mucho mayor. Este post cuenta con 609 “me gusta” y con solo 4 comentarios, en los cuales tres expresaban otras cosas y solo una expresó que estaba de acuerdo con el post.



#### 13 de octubre 2020.

Aunque el post expuesto cuenta con una descripción no cuenta con una información clara ya que esta es bastante corta, no profundiza en el tema, lo cual deja muchas inquietudes en las personas como se puede visualizar en algunas respuestas de los 21 comentarios expuestos. Asimismo, otras personas también opinan que el mensaje del post no tiene coherencia con la situación que se vivía en ese momento en el país, lo cual hace que también los comentarios puedan repercutir en muchas personas. El color manejado y la ilustración están acordes con el título del Posts.

La publicación cuenta con 499 “me gusta”, el cual deja claro que, aunque no fue tan claro para algunos pudo llamar su atención por cómo se veía.

## **Análisis general**

En el análisis de contenido realizado a la página del Ministerio de Salud y Protección Social en la plataforma de Instagram, se evidenció que los posts expuestos que se manejaron fueron similares a los de Facebook, ya que en este también se realizaron diseños con información de manera corta en los cuales la mayoría eran claros y concretos con lo que querían dar a conocer con respecto a las diversas medidas de prevención y protección sobre la situación del virus del Covi-19. Así mismo, los colores que se manejaron para cada uno de los posts publicados dejan claro que van acordes con la información que se quería transmitir en ese momento, ya que estos se usaron de acuerdo a su mensaje.

De lo expuesto anteriormente, se deja claro que al igual que Facebook en esta plataforma también se puede realizar diversas interacciones como likes y comentarios, en los cuales se puede visualizar, que la publicación que más llama la atención de las personas cuenta con 1.397 “me gustas” dando está a conocer la importancia que tenía en su momento el no realizar visitas a ninguna persona, ya que se podían infringir algunas medidas de prevención que eran importantes para el cuidado y protección de las personas. En cuanto al tema de los comentarios se da a conocer que, en esta red social, las personas fueron más conscientes y respetuosas a la hora de dejar sus diversas percepciones, ya que en este si se daban opiniones pertinentes respecto al tema.



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



### 3.8.2 Encuesta

Aplicar la encuesta como instrumento de recolección para esta investigación, permitió obtener la información requerida para lograr el cumplimiento de este objetivo, y a su vez, conocer las diferentes percepciones que tienen cada uno de los estudiantes respecto a este tema.

#### Formato encuesta

**Público:** Estudiantes de último semestre del programa de Comunicación Social, pregrado presencial, sede Pamplona.

**Objetivo:** Conocer el Impacto de las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social, sobre los estudiantes del programa de Comunicación Social, pregrado presencial, sede Pamplona.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



1. ¿Utiliza las plataformas digitales para informarse sobre la situación del Covid-19?

- a. Si
- b. No

¿Por qué?

---



---

2. ¿Cuál de estas redes sociales utiliza para mantenerse informado sobre las campañas de prevención y protección enfocadas en el covid-19?

- a. Facebook
- b. Instagram
- c. Twitter
- d. Todas las anteriores

¿Otro? Cuál

---



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



3. ¿Cuál es la plataforma digital de su preferencia?

- a. Facebook
- b. Instagram
- c. Twitter
- d. Páginas web
- e. Todas las anteriores

¿Por qué?

---

---

4. ¿Cuál cree usted que es la plataforma digital que más utilizan las personas para enterarse sobre la situación del Covid-19?

- f. Facebook
- g. Instagram
- h. Twitter
- i. Páginas Web
- j. Todas las anteriores



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



¿Otro?Cuál

---



---

5. ¿Sigues algunas de las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia?

- a. Si
- b. No

Si su respuesta es sí, qué plataformas digitales siguen:

- a. Facebook
- b. Instagram
- c. Twitter
- d. Página web
- e. Todas las anteriores

¿Otro?Cuál

---



---



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**

*¡Seguimos avanzando!*



6. Teniendo en cuenta la respuesta anterior ¿por qué utilizan estas plataformas digitales?

- a. Variedad de información
- b. Facilidad
- c. Versatilidad
- d. Todas las anteriores

¿Otro? Cuál

---



---

7. ¿Considera que la información difundida en las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección social sobre el Covid-19, es clara y sencilla para la comprensión de las personas?

- a. Si
- b. No



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE  
*¡Seguimos avanzando!*



¿Por qué?

---

---

8. ¿Pone en práctica algunas de las recomendaciones expuestas en las campañas de prevención y protección sobre el Covid-19, que haya visto en las redes sociales o plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social?

- a. Si
- b. No

¿Cuáles?

---

---



SC-CER96940



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



9. ¿Se actualiza constantemente sobre la información del Covid-19 en las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia?

- a. Si
- b. No
- c. A veces

¿Por qué?

---



---

10. Si su respuesta anterior fue afirmativa ¿Con qué frecuencia lo hace?

- a. 1 vez al día
- b. 1 o 2 vez a la semana
- c. 1 vez cada quince días



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



Otro, ¿Cuál?

---



---

11. ¿Cómo cataloga las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social, en cuanto a la información difundida?

- a. Buenas
- b. Regulares
- c. Malas

¿Por qué?

---



---

12. ¿Considera que la implementación de las plataformas digitales en tiempos de pandemia, fueron una ventaja para conocer todo tipo de información sobre las campañas de prevención y protección, expuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social?



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE**  
*¡Seguimos avanzando!*



a. Si

b. No

¿Por qué?

---

---



SC-CER96940



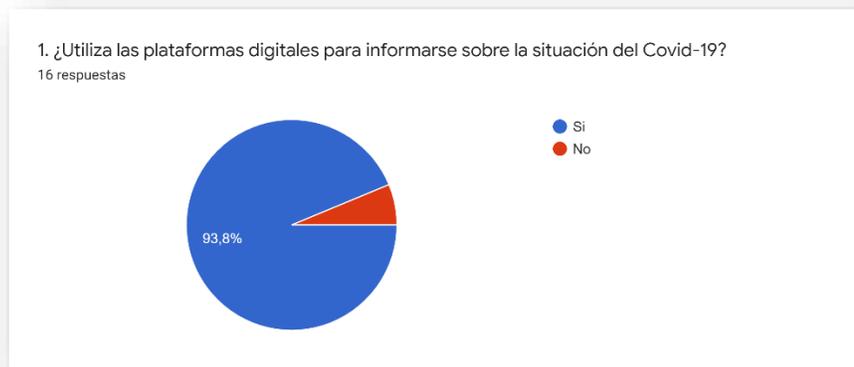
*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)

**Resultados de la encuesta: Estudiantes de último semestre de Comunicación Social, pregrado presencia, Sede Pamplona.**

**1. ¿Utiliza las plataformas digitales para informarse sobre la situación del covid-19?**

*Gráfico 1: Resultado de la pregunta Nro1, Encuesta.*



Se puede evidenciar que la mayoría de los estudiantes de último semestre del programa de Comunicación Social, pregrado presencial sede Pamplona, si utilizan las plataformas digitales para informarse ya que, de los 16 estudiantes, 15 (93,8%) dijeron que sí hacían uso de estas y solo 1 (6,3%) persona dijo que no.





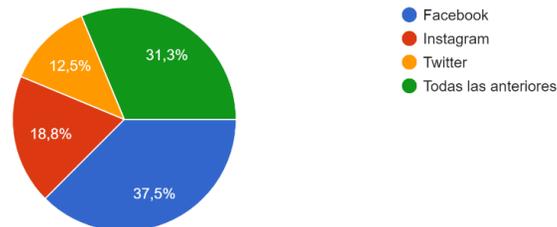
Siendo las plataformas digitales hoy en día, una de las más utilizadas debido a la necesidad de informarse por la situación del Covid-19, las personas que utilizan estas plataformas afirman que primeramente lo hacen, ya que estas permiten que se un flujo inmediato en la información que se busca, a su vez, también que se pueda acceder a este medio de una manera fácil. Sin embargo, para algunas personas es importante que todo tipo de tema de su interés, venga de una fuente oficial, ya que en muchas ocasiones las páginas difunden información falsa.

## **2. ¿Cuál de estas redes sociales utiliza para mantenerse informado sobre las campañas de prevención y protección enfocadas en el Covid-19?**

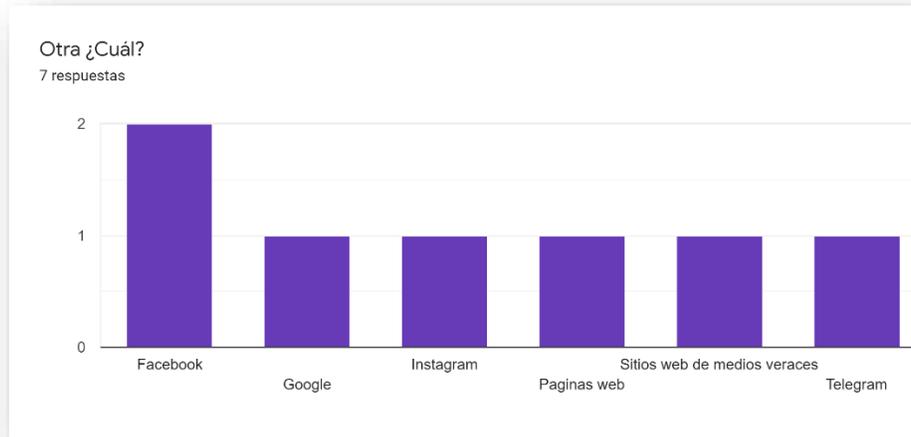
*Gráfico 2: Resultado de la pregunta Nro2, Encuesta.*

2. ¿Cuál de estas redes sociales utiliza para mantenerse informado sobre las campañas de prevención y protección enfocadas en el covid-19?

16 respuestas



En la muestra seleccionada se puede ver que con un 37,5% Facebook viene siendo la red social que más utilizan los estudiantes para mantenerse informados respecto a la situación del Covid-19. Le sigue a esta un porcentaje del 31,3% que afirma que utiliza todas las plataformas digitales como medio de información, por otro lado, Instagram con un 18,8% ya que hoy en día esta plataforma ha generado un impacto significativo en cuanto a la visualización e interacción entre las personas por los diversos tipos de formatos y contenidos que se manejan. Sin embargo, cabe mencionar que Twitter, aunque no cuenta con un gran porcentaje ya que solo tiene un 12,5% también es uno de los medios por los que los estudiantes se inclinan, ya que para muchos los tweets de mensajes cortos llaman su atención a la hora de informarse.



Sin duda alguna al momento de elegir una red social, la mayoría de los estudiantes prefieren utilizar Facebook, ya que hoy en día es una de las plataformas más utilizadas por las personas por los diferentes formatos que esta maneja, por lo cual, permite que la gente se pueda enterar de lo que acontece con respecto a la situación del Covid-19 de una forma fácil, rápida y efectiva. Por otro lado, este también permite que se pueda interactuar con el contenido que se expone en la red, dando a conocer las diferentes opiniones respecto al tema.

### 3. ¿Cuál es la plataforma digital de su preferencia?

*Gráfico 3: Resultado de la pregunta Nro.3, Encuesta.*



El 43,8% de los encuestados respondieron que la plataforma de su preferencia es la red social de Facebook, asimismo, se visualiza que con un 37,5%, Instagram es otra de las plataformas que más llaman la atención de las personas para ser utilizadas en su cotidianidad, y el 18,8% restante respondieron que las páginas web.

¿Por qué?  
13 respuestas

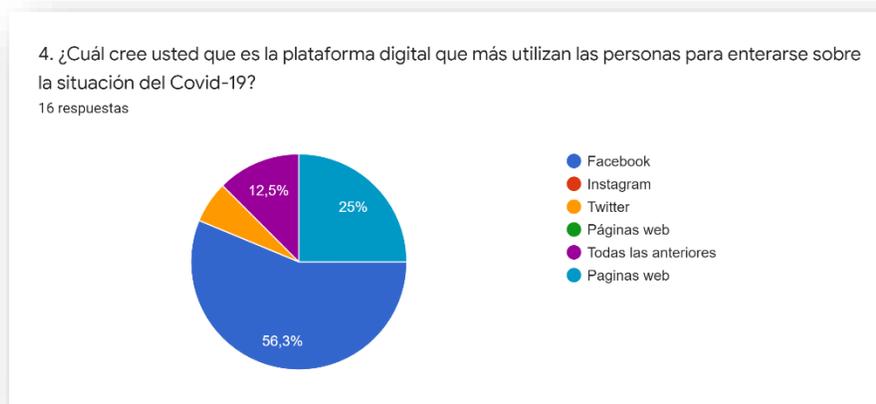
- Es más interactiva
- Las sugerencias que muestra en mi perfil son de suma importancia para mis intereses.
- Por su contenido
- En mi opinión, es una plataforma donde se puede expresar en todos los sentidos (temas serios, hobbies, entre otros).
- Si
- Porque la uso más
- Diseños y estilo se mostrar la información
- Mayor alcance.
- Me parece que es más asertiva y creible



Siendo Facebook la página de mayor preferencia para los estudiantes, se puede visualizar que esta ha sido seleccionada debido a que esta plataforma permite realizar diferentes acciones por los diversos formatos, que ayudan a que el usuario pueda entender cada una de ellas como puede ser el informarse de una campaña o noticia sobre el Covid-19 de diversas formas ya sea por medio de un video, audio, imagen o lectura.

#### 4. ¿Cuál cree usted que es la plataforma digital que más utilizan las personas para enterarse sobre la situación del Covid-19?

Gráfico 4: Resultado de la pregunta Nro4, Encuesta.



A través de este mecanismo, se logra identificar que Facebook es la plataforma digital que más utilizan las personas con un 56,3%, le sigue a esta las páginas web con un 25% y por último Twitter con un 6.3%.

Otra ¿Cuál?

3 respuestas

Creo que facebook ya que es una de las plataformas con más usuarios en la actualidad

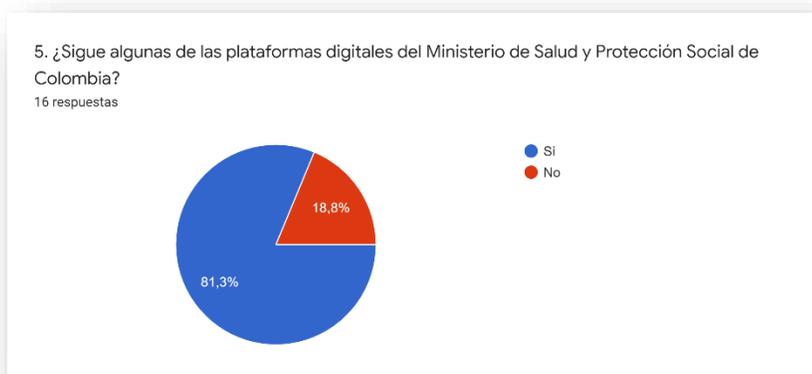
Youtube

Páginas wen

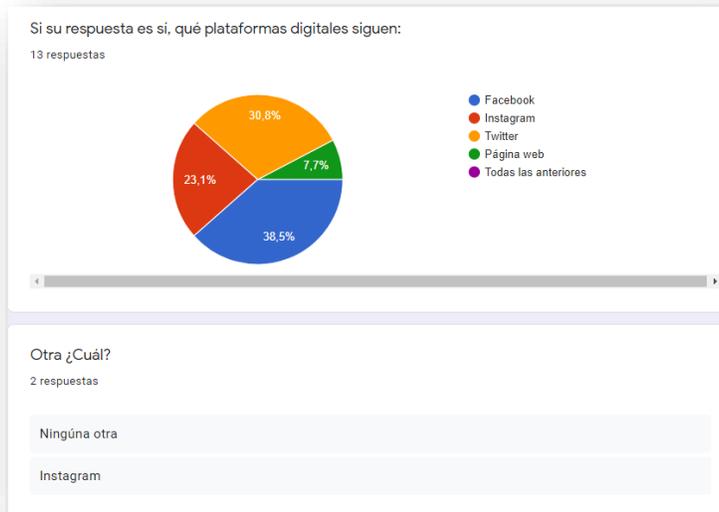
Para las personas Facebook es la red social más utilizada ya que permite que las personas puedan conocer la información que necesitan en diversos formatos, igualmente que esta desde hace muchos años ha sido sin lugar a duda, el medio de comunicación para muchos porque permite que se logre dar una interacción entre los usuarios ya sea para comunicarse o intercambiar diferentes tipos de opinión como en este caso sobre la situación del Covid-19.

## 5. ¿Sigue algunas de las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección social de Colombia?

Gráfico 5: Resultado de la pregunta Nro5, Encuesta.



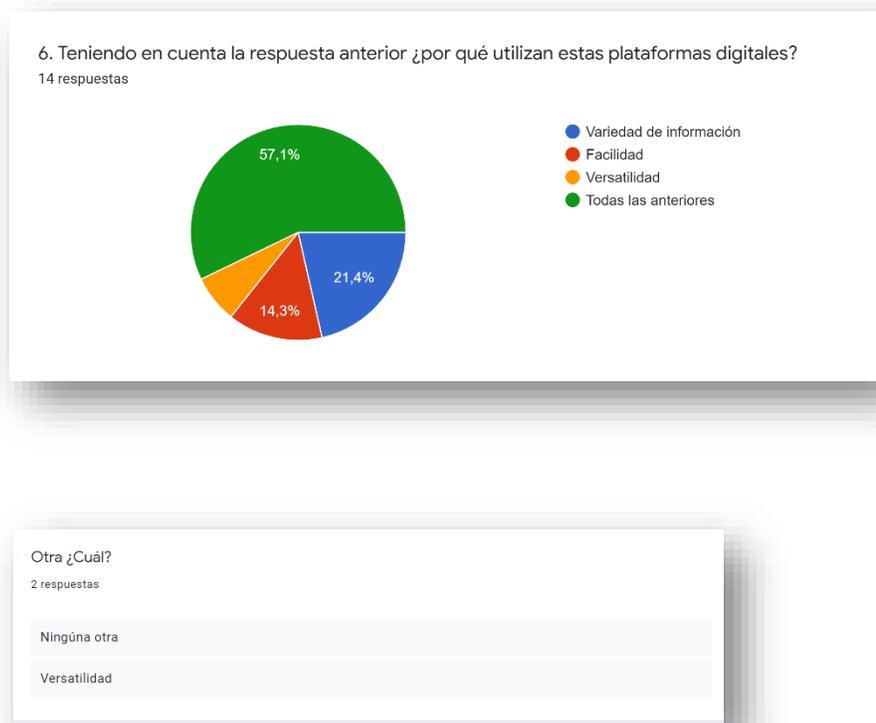
Un 81,3% de los estudiantes encuestados, dicen que, si siguen algunas de plataformas que el Ministerio de Salud tiene, por otro lado, un 18,8% no siguen ninguna de las plataformas.



Se puede visualizar que Facebook es una de las plataformas que más sigue la gente, ya que cuenta con un 38,5%, igualmente a este le sigue Twitter, con un 30,8% de las personas encuestadas, posteriormente la plataforma de Instagram con un 23,1% y, por último, con un 7,7% se encuentran las páginas web.

## 6. Teniendo en cuenta la respuesta anterior ¿Por qué utiliza estas plataformas digitales?

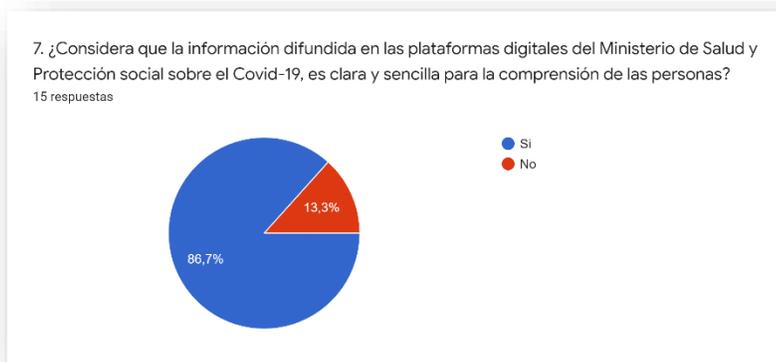
Gráfico 6: Resultado de la pregunta Nro6, Encuesta.



Con un 57,1% los estudiantes afirmaron que Facebook es la plataforma más utilizada porque posee ventajas en cuanto a la facilidad, versatilidad y variedad de la información, por otro lado, con un 21,4% le sigue la opción de la variedad de información, así mismo con un 14,3% las personas respondieron que utilizan estas por su facilidad y ya con un 7,1% las personas dijeron que hacían uso de esta por su versatilidad.

**7. ¿Considera que la información difundida en las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social sobre el Covid-19, es clara y sencilla para la comprensión de las personas?**

Gráfico 7: Resultado de la pregunta Nro7, Encuesta.



De los 16 estudiantes encuestados, el 86,7% de ellos, afirman que la información difundida es clara y sencilla para la comprensión de las personas, el otro 13,3% opina que esto no es así.

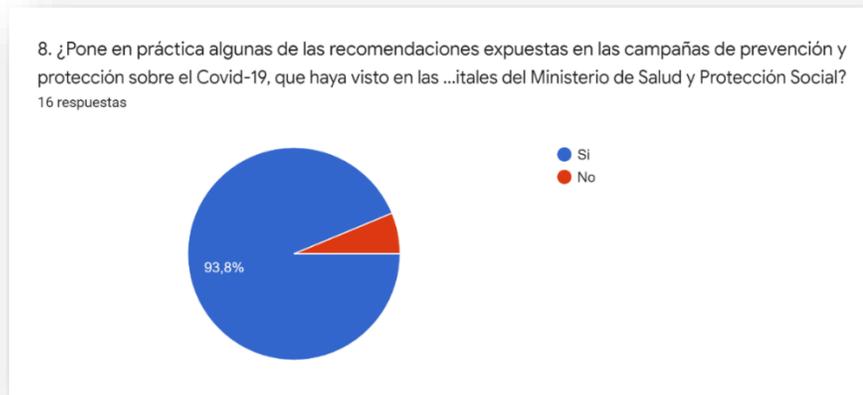
¿Por qué?  
9 respuestas

- utilizan un lexico comun
- Son cuidadosos con la difusión de la información, debido a que su contenido es para todo público, así que se esfuerzan por mantener la universalidad de los mensajes.
- Porque esta bien estructurada la información
- Porque en las plataformas virtuales se debe redactar de una forma concreta para así llamar la atención del lector
- Carece de fiabilidad y seriedad
- Es puntual.
- Es concisa y con palabras concretas.
- Porque son ellos los encargados de difundir todo tipo de información sobre la situación del covid.
- Porque es clara y sencilla para la comprensión de las personas.

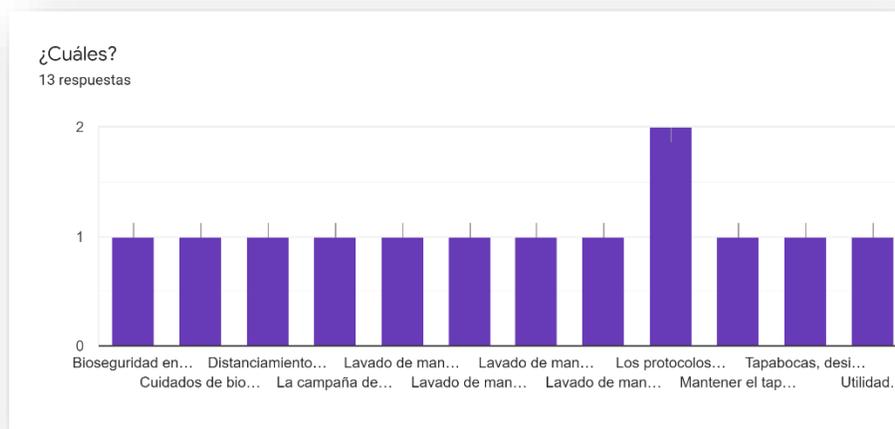
Para la mayoría de las personas la información que se presenta es fácil de digerir porque su lenguaje es coloquial, asimismo, son objetivos y precisos con el tratamiento de la información lo cual permite que las personas comprendan de manera rápida lo que se trasmite.

**8. ¿Pone en práctica algunas de las recomendaciones expuestas en las campañas de prevención y protección sobre el Covid-19, que haya visto en las redes sociales o plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social?**

Gráfico 8: Resultado de la pregunta Nro8, Encuesta.



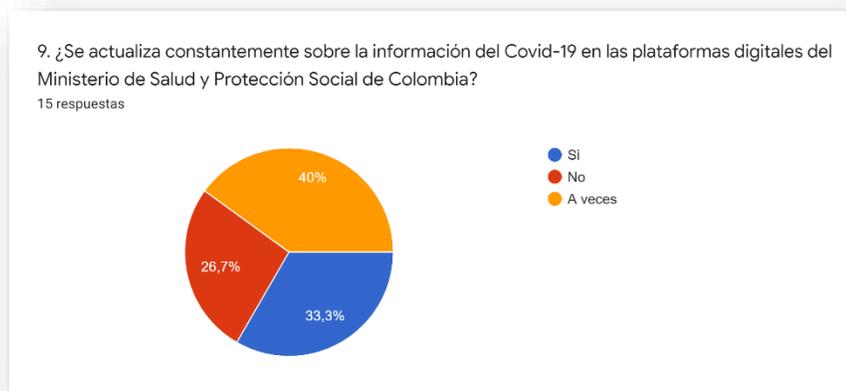
El 93,8% de las personas encuestadas afirmaron poner en práctica las campañas de prevención y protección expuestas por el Ministerio de Salud, mientras que un 6,3% no está interesado en seguir las recomendaciones difundidas por esta entidad.



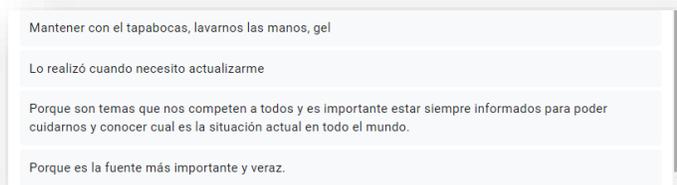
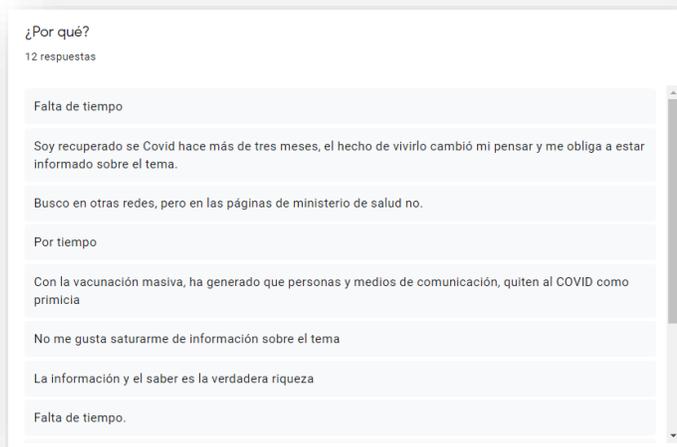
La tendencia en la respuesta respecto a la implementación de las campañas, afirma que las personas se inclinan por hacer uso de los protocolos de bioseguridad, ya que estos permiten que, con el uso correcto de cada uno de estos, la gente se sienta segura en los diversos establecimientos que visitan por las diferentes necesidades que poseen en su cotidianidad.

**9. ¿Se actualiza constantemente sobre la información del Covid-19 en las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia?**

*Gráfico 9: Resultado de la pregunta Nro9, Encuesta.*



Con un 40% de los encuestados se puede evidenciar que las personas se actualizan de la información relacionada al Covid-19 de manera intermitente, mientras que un 33,3% consideran importante estar al tanto de los avances que ocurren, sin embargo, un 26,7% afirma que no se actualiza constantemente, ya que le resta importancia a esta situación.



La mayoría de las personas encuestadas responden que es importante estar actualizados de la situación que ocurre respecto a este virus, sin embargo, algunos de ellos afirman que por falta de tiempo no leen frecuentemente lo que expone el Ministerio de Salud.

#### **10. Si su respuesta anterior fue afirmativa ¿Con qué frecuencia lo hace?**

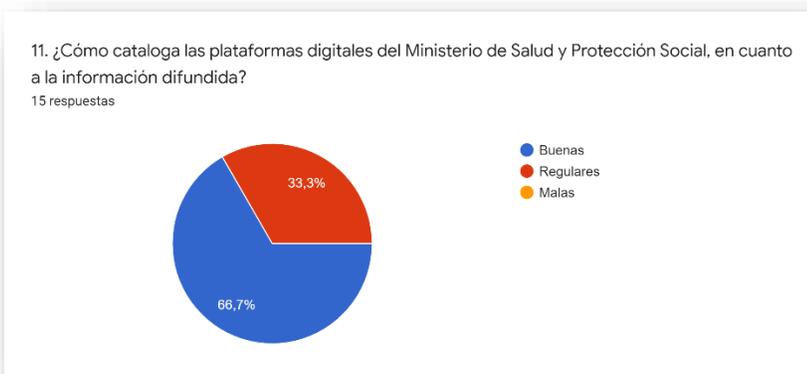
*Gráfico 10: Resultado de la pregunta Nro10, Encuesta.*



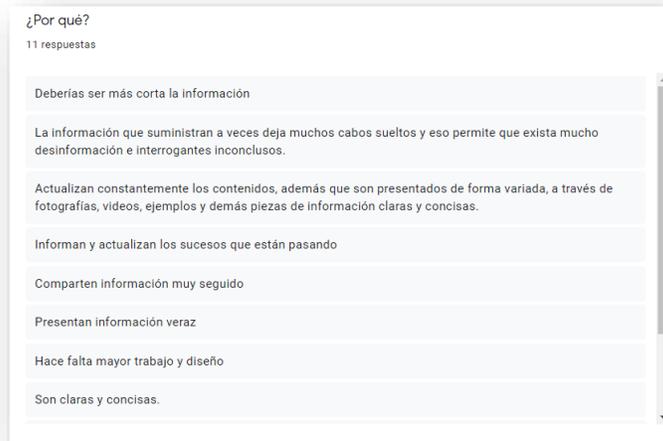
Un 41,7% los encuestados respondieron que se actualizan una vez al día, el 33,3 % responde que lo hace de 1 a 2 veces a la semana, y ya el restante del 25% lo hace una vez cada quince días.

### 11. ¿Cómo cataloga las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social, en cuanto a la información difundida?

Gráfico 11: Resultado de la pregunta Nro11, Encuesta.



De los 16 estudiantes encuestados, el 66,7% consideran que la información difundida por las plataformas del Ministerio de Salud es buena, el restante del 33,3% opina que son regulares.



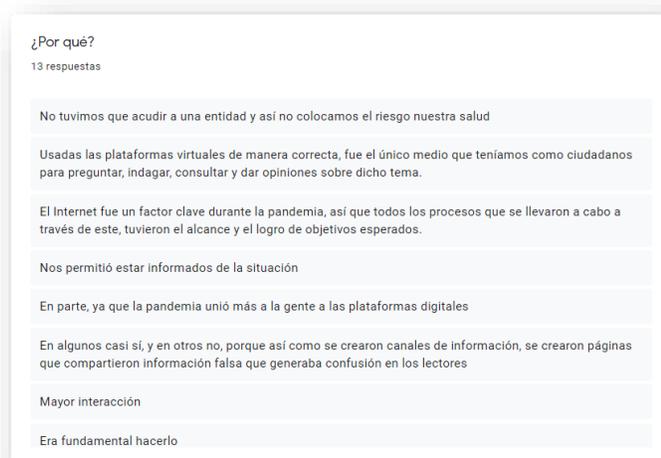
Siendo “buenas” la mayor respuesta seleccionada por los estudiantes, se puede evidenciar que es así, ya que justifican que hay una constante actualización de la información, y a su vez que esta proviene de una fuente confiable lo cual hace que ellos se sientan seguros al visualizarla, por otro lado, el restante opina que la información es muy extensa por lo cual, por esta razón, para ellos esta parte es regular.

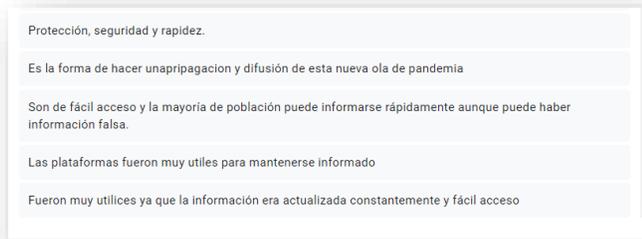
**12. ¿Considera que la implementación de las plataformas digitales en tiempos de pandemia, fueron una ventaja para conocer todo tipo de información sobre las campañas de prevención y protección, expuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social?**

*Gráfico 12: Resultado de la pregunta Nro12, Encuesta.*



El 93,8% afirma que si ha sido una ventaja la implementación de las plataformas para mantenerse actualizado de la información que se difunde sobre el Covid-19, mientras que un 6,3% de la muestra responde que no ha sido una ventaja el uso de las plataformas digitales.





La mayoría de los encuestados justifican que estas plataformas han sido una alternativa para enterarse y mantenerse al día sobre la situación que acontece del Covid-19, ya que estos medios permitieron inmediatez, claridad y sencillez del tratamiento de la información suministrada a la población. Por otro lado, cabe resaltar que estas ayudaron a que las personas se conectaran e interactuaran con otra gente, en la cuarentena obligatoria impuesta por el gobierno nacional.

## **Análisis general**

La muestra seleccionada de los 16 estudiantes de último semestre del programa de Comunicación Social, pregrado presencial- Sede Pamplona, arrojó que para ellos las plataformas digitales en estos tiempos de la pandemia del Covid-19 se convirtieron en un medio necesario para informarse de la situación que acontecía respecto a este virus, a su vez, que estas permitían que ellos lograran consultar y obtener de manera rápida, clara y sencilla todo tipo de información de su interés.

De lo expuesto anteriormente, es importante tener presente que para los estudiantes la plataforma que más llama su atención y seleccionan como la más adecuada para enterarse de las diferentes situaciones, es Facebook, por lo cual, este medio se convirtió en el más utilizado por los estudiantes para visualizar todo tipo de contenido que subía el Ministerio de Salud y Protección Social, ya que esta red social les permitía realizar diversas acciones y encontrar en diferentes tipos de formatos la información que quieren leer, escuchar o visualizar sobre las campañas de prevención y protección expuestas. Igualmente, la mayoría de los encuestados dejan en claro, que si observaban las campañas expuestas y asimismo dan a conocer que pusieron en práctica fue la de los Protocolos de bioseguridad.

Por otro lado, se puede apreciar que para la mayoría es importante estar al tanto de lo que acontece respecto a la situación del virus del Covid-19, por lo cual, se actualizan diariamente de los diversos tipos de información que publica el Ministerio de Salud y Protección social, a través de la plataforma de su preferencia.

Finalmente se puede decir que, aunque los estudiantes escogieron Facebook en muchas ocasiones, algunos destacan la importancia que tiene la página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, ya que esta les suministra a ellos información actualizada, objetiva y verídica respecto a la situación que acontece del covid-19 en el país, Sin embargo, dejan claro que las noticias expuestas deberían ser más cortas, pues en esta algunas ocasiones unas son muy largas y complejas para la comprensión de las personas.

### **3.8.3 Entrevista**

Siendo la entrevista una herramienta que permite recolectar diferentes percepciones respecto a un tema, se tiene claro que la implementación de esta, fue útil para conocer los diferentes puntos de vista que se tienen los médicos respecto al uso de las plataformas digitales con relación a la situación del Covid-19.

#### **Formato entrevista**

**Público:** Médicos UCI, Hospital San Juan de Dios Pamplona, Norte de Santander.

**Objetivo:** Conocer las diferentes percepciones que tienen los médicos de primera línea de la UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) del Hospital San Juan de Pamplona, sobre las Campañas de prevención y protección, expuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social en sus diferentes plataformas digitales, enfocados en la pandemia del Covid-19.

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

1. ¿Utiliza las plataformas digitales para informarse sobre la situación del Covid-19?

---

---

2. ¿Cuáles plataformas digitales utiliza para mantenerse informado sobre la situación del covid-19?

---

---

3. ¿Considera que las plataformas digitales como páginas web y redes sociales, fueron aliadas en la pandemia, de forma positiva o negativa?

---

---

4. ¿Conoce las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social?

---

---

5. ¿Qué opinión tiene sobre las campañas de prevención y protección expuestas en las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social sobre el Covid-19?

---

---

6. ¿Considera que dichas estrategias digitales funcionaron para mitigar la propagación del Covid-19, en su ciudad?

---

---

7. ¿Considera que las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social, fueron un medio adecuado y efectivo para las personas informarse sobre la situación del Covid-19?

---

---

8. Como médico ¿cuál recomendación les daría a los profesionales que manejan las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social, para fortalecer a través de la internet, la prevención y protección del Covid-19?

---

---

**Análisis de las entrevistas: Doctores de la UCI, Hospital San Juan de Dios-Pamplona.**

*Tabla 14: Análisis de la entrevista, pregunta Nro1.*

<b>1. ¿Utiliza las plataformas digitales para informarse sobre la situación del Covid-19?</b>	
<p><b>Doctor: Cristian Bueno.</b></p> <p>Claro que sí, nosotros constantemente estamos revisando las redes sociales, utilizando estas plataformas digitales a las cuales nosotros tenemos acceso.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Análisis por pregunta.</b></p> <p>De los cuatro médicos entrevistados se puede evidenciar que, todos dijeron que si hacen uso de las plataformas digitales para informarse sobre la situación de la pandemia del Covid-19, en estas circunstancias donde la tecnología se ha convertido en una herramienta esencial para el ser humano comunicarse e informarse sobre lo que sucede.</p>
<p><b>Doctor: Jheysson Monsalve.</b></p> <p>Si, definitivamente si, para informarme sobre la situación en lo que respecta a la pandemia actual por la infección por Sarcov-2, si utilizó plataformas digitales.</p>	
<p><b>Doctor: Ángelo Piscioti.</b></p> <p>Si, gran parte de la información que se obtuvo en la pandemia, fue toda por las plataformas digitales.</p>	
<p><b>Doctor: Daniel Mora.</b></p>	

<p>Si, con la llegada de la pandemia del Covid-19 las plataformas digitales se convirtieron en aliadas para informarnos sobre la situación que acontecía respecto a este virus.</p>	
---	--

*Tabla 15: Análisis de la entrevista, pregunta Nro2.*

<b>2. ¿Cuáles plataformas digitales utiliza para mantenerse informado sobre la situación del covid-19?</b>	
<p><b>Doctor: Cristian Bueno.</b></p> <p>Nosotros aquí en Colombia utilizamos la de la protección social, la que tiene el Ministerio de Protección Social, corona virus, utilizamos CoronApp, y utilizamos otros tipos de plataformas en las cuales nosotros nos estamos actualizando constantemente, en las plataformas en las cuales estamos actualizándonos en el contenido bibliográfico que va saliendo a diario, ya que nos hemos podido dar cuenta que esta es una enfermedad que constantemente nos sorprende y que lo que ayer servía para tratarlo ya hoy no sirve, entonces también utilizamos otras plataformas por ejemplo la de la OMS o utilizamos la web específica, buscando revistas o estudios, en revistas reconocidas como el</p>	<p style="text-align: center;"><b>Análisis por pregunta.</b></p> <p>Se puede visualizar que en la segunda pregunta todos los entrevistados coincidieron en afirmar que las plataformas que ellos consultan son: la página del Ministerio de Salud y Protección Social y la página de la OMS, ya que estas son entidades que dictan los lineamientos a nivel mundial y nacional. Sin embargo, las que más revisan o frecuentan debido a su profesión son las páginas y revistas médicas, ya que allí se</p>

<p>New England Journal of Medicine, páginas como Medscape, Medline; diferentes plataformas que nos permiten estarnos actualizando.</p>	<p>encuentra información actualizada y verídica acerca de los tratamientos y seguimientos que deben realizar respecto a la enfermedad del Covid-19.</p>
<p><b>Doctor: Jheysson Monsalve.</b></p> <p>Básicamente nosotros en nuestro medio utilizamos paginas como la del Ministerio de Salud y la de la OMS, y también muchos motores de búsqueda especializados en temas de investigación científica, yo particularmente el que uso se llama PUBMED que es como el motor de búsqueda más grande donde usted encuentra todo tipo de información científica, todo tipo de artículos científicos publicados sobre todo en revistas anexadas y a partir de ahí es que descargo toda la información referente al Covid-19.</p>	
<p><b>Doctor: Ángelo Piscioti.</b></p> <p>En realidad fueron muchas, las que en la fase inicial se manejaron, fueron las oficiales, porque toda la parte medica tiene que tener lineamientos a nivel nacional, partiendo por la OMS (Organización Mundial de la Salud), la Organización Panamericana de la Salud, el Ministerio de Salud y Protección Social con los lineamientos, después las diferentes páginas de las especialidades</p>	

<p>que les compete eso, como las revistas o el acta de Infectología y además de eso la parte de medicina intensiva con los protocolos o las recomendaciones que hacían acerca del manejo para el Covid-19.</p>	
<p><b>Doctor: Daniel Mora.</b></p> <p>Reviso la página del Ministerio de Salud y Protección Social, también la página de la OMS, y páginas y revistas médicas internacionales.</p>	

*Tabla 16: Análisis de la entrevista, pregunta Nro3.*

<p><b>3. ¿Considera que las plataformas digitales como páginas web y redes sociales, fueron aliadas en la pandemia, de forma positiva o negativa?</b></p>	
<p><b>Doctor: Cristian Bueno.</b></p> <p>Claro que sí, gracias a las plataformas digitales nosotros, como les deje anteriormente nosotros nos pudimos actualizar, pudimos darnos cuenta de los diferentes manejos que estaban haciendo en otros países, acordémonos que aquí a Pamplona prácticamente el Coronavirus llegó casi 6 meses después, de que ya había iniciado en China, ya había pasado por Europa, específicamente nosotros pudimos</p>	<p style="text-align: center;"><b>Análisis por pregunta.</b></p> <p>Los cuatro doctores entrevistados coincidieron, en que las páginas web de carácter científico fueron un medio adecuado y correcto para informarse, ya que estas suministraban información con bases</p>

tomar un ejemplo de Italia que fueron los primeros que no le hicieron caso al gobierno Chino y comenzaron hacer necropsias y se dieron cuenta de que era lo que realmente le sucedía a los cuerpos y cambiaron el manejo total, ahí fue donde ellos redujeron la cantidad de muertes con respecto a meses o días anteriores, entonces nosotros, por medio de esta plataforma nosotros pudimos evidenciar la experiencia que ellos tuvieron para prepararnos cuando llegara aquí, a nuestro municipio, específicamente de los manejos que íbamos a realizar, eso en cuanto a la forma positiva, en cuanto a la forma negativa, también para nadie es un secreto que en las redes sociales se genera mucha información, nosotros llamamos información basura, información que no es la adecuada, información que muchas veces no tiene ninguna base científica y a veces la gente tiende a creer más en esta información, que en la misma información que ha tenido estudios y que se ha comprobado que realmente sirven a la persona que está enferma, entonces claro que sí, las plataformas digitales nos ayudaron y fueron nuestras aliadas en forma positiva pero también de forma negativa, por la desinformación que muchas veces se da por las redes sociales.

científicas lo cual las hacía fuentes verídicas y confiables.

Por otro lado, todos los médicos están de acuerdo en que las redes sociales fueron una plataforma poco confiable, ya que en ella se hacían diversas publicaciones, las cuales generaban desinformación para la población en general.

Con esto se puede afirmar que los profesionales de la salud prefieren estar al tanto de lo que sucede respecto al virus del Covid-19, por medio de páginas medicas con bases científicas y no por las redes sociales.

**Doctor: Jheysson Monsalve.**

En medio de la era digital, todas estas plataformas corresponden a herramientas fundamentales en cualquier contexto social, si impactan positiva o negativamente depende más del uso que le demos, pues que haya un uso responsable sobre todo quienes estamos en este medio, en el medio de la salud, la atención en salud, pues debemos darle un uso responsable, sin embargo, es evidente que habido bastante desinformación en redes sociales sobre todo respecto a este tema del Covid-19, y por ese lado, si se puede considerar que eso podría representar un impacto negativo. Nosotros pues como médicos, si tenemos la obligación y la responsabilidad social de informarnos por medio de plataformas que sean de carácter científico, por eso digo que no todas las plataformas las vemos de la misma forma y las que nosotros utilizamos pues son bastante controladas y basadas en la vivencia científica siempre.

**Doctor: Ángelo Piscioti.**

Considero que fueron positivas y a la vez negativas, las redes sociales fueron negativas debido a que muchas personas mal informaban y manifestaban su punto de vista desde el desconocimiento, desde la ignorancia, creándose una bola de nieve

de manera negativa, informaciones también equivocadas de que se hacían negocio con los pacientes del Covid y demás, y ya de forma positiva, las plataformas como tal, revistas médicas, más que todo páginas en grupos médicos de las redes sociales donde se informaba pues cosas positivas con respecto al manejo de estos pacientes, y la investigación llevo a cabo también a que algunas otras personas pudieran desde su conocimiento también manifestarlo o expresarlo a todos los colegas para poder manejar esta enfermedad.

**Doctor: Daniel Mora.**

En mi opinión fueron positivas y negativas, positivas porque a través de las diversas plataformas nos informábamos sobre lo que acontecía respecto a la pandemia del Covi-19, también las personas por este medio conocieron las diferentes medidas que debían tomar para cuidarse, sin embargo, fueron negativas ya en las redes sociales se difundía información la cual generaba pánico, malestar social y desinformación.

Tabla 17: Análisis de la entrevista, pregunta Nro4.

4. ¿Conoce las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social?	
<p><b>Doctor: Cristian Bueno.</b></p> <p>Realmente si, pues nosotros conocemos Coronavirus, conocemos CoronApp y esa es más que todo las que más se han trabajado, pero como le digo nosotros utilizamos muchas plataformas internacionales que nos ayudan sobre todo actualizarnos en el manejo de cada una de las situaciones a las cuales nos vemos enfrentados con el Coronavirus.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Análisis por pregunta.</b></p> <p>Los 4 médicos entrevistados, afirman que, si conocen la página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, sin embargo, la frecuentan muy poco, ya la actualización de la información es muy tardía para ellos, por lo cual, prefieren frecuentar plataformas internacionales las cuales les permiten estar al día, en cuanto al manejo adecuado que deben hacer con respecto al virus del Covid-19.</p>
<p><b>Doctor: Jheysson Monsalve.</b></p> <p>Si las conozco, pero la frecuento muy poco porque como les decía anteriormente me enfoco más hacia las plataformas científicas las cuales están controladas y actualizadas en cuanto a la evolución de la pandemia del Covid-19.</p>	
<p><b>Doctor: Ángel Pisciotti.</b></p> <p>Si, pero básicamente tomaban cambios muy tardíos, adaptaban las guías muy tarde entonces siempre tocaba mirar lo que era páginas o ministerios europeos o americanos que eran los que contaban con las medidas más actuales, y prácticamente la colombiana se actualizaba muy tarde.</p>	

<p><b>Doctor: Daniel Mora.</b></p> <p>Si, conozco la página oficial del Ministerio de Salud, pero nosotros como profesionales de la salud nos informamos más que todo en páginas y revistas médicas internacionales.</p>	
--	--

*Tabla 18: Análisis de la entrevista, pregunta Nro5.*

<p><b>5. ¿Qué opinión tiene sobre las campañas de prevención y protección expuestas en las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social sobre el Covid-19?</b></p>	
<p><b>Doctor: Cristian Bueno.</b></p> <p>Pues las campañas fueron buenas, nosotros a veces criticamos muchísimo al gobierno pero cuando el gobierno tomó la decisión de cerrar por medio de estas campañas cuando vieron la necesidad de informar a la gente por medio de estas plataformas digitales, de orientarlos y concientizaron a la población de que teníamos que aislarnos, por ejemplo cuando estuvimos en la cuarentena donde nadie salía, fue bueno, fue una muy buena campaña de prevención, porque si no se hubiese hecho muy seguramente la mortalidad en nuestro país hubiese</p>	<p style="text-align: center;"><b>Análisis por pregunta.</b></p> <p>De los 4 entrevistados, 2 de ellos, afirmaron que las campañas de prevención y protección expuestas por el Ministerio de salud y Protección Social sobre el Covid-19, fueron útiles para mantener informada a la</p>

aumentado muchísimo porque nosotros no estábamos preparados para recibir, no teníamos la logística específica para recibir tantos enfermos y si hubiese llegado así de una vez, sin haber formado más camas UCIS, más unidad de Cuidados Intensivos en el resto del país, muy seguramente los índices de mortalidad hubiesen sido muy grandes porque no se tenían los recursos, no se tenía la logística, no se tenían las camas UCIS necesarias en cada departamento o en cada población que se pudiera implementar, entonces esas campañas de prevención y protección que fueron expuestas en las plataformas digitales sirvieron, el enseñarles a las personas específicamente como utilizar el tapabocas, enseñarles a las personas como era que se tenían que lavar las manos específicamente los cuidados que tenían que tener en cada al llegar, todo eso sirvió, específicamente en el campo de la prevención, acordémonos que es más fácil prevenir que curar y las personas que siguieron a cabalidad esta prevención muy seguramente llegaron hasta el punto de la vacuna y no tuvieron ningún contagiado en su familia, sin embargo, pues todo tiene sus limitaciones y pues como les dije anteriormente hay personas que no tienen el acceso a estas plataformas y obviamente no van a tener el conocimiento.

población colombiana de la importancia que tenía la práctica de las medidas de bioseguridad para protegerse.

Los otros dos afirman que, estas no fueron útiles ya que la información se suministraba en la página no era congruentes, para que las personas tomaran las medidas necesarias y correctas para su protección.

**Doctor: Jheysson Monsalve.**

Pues básicamente el Ministerio de Salud y Protección social está completamente basado en las recomendaciones de la OMS, en mi opinión considero que no fueron las adecuadas desde el inicio, ya que muchas personas no utilizaron el tapabocas adecuado para protegerse.

**Doctor: Ángel Pisciotti.**

No eran muy completas, dejaban sin puntos o sin bases firmes con respecto a las recomendaciones de que podía que si sirviera como podía qué no, entonces no fueron muy buenas las medidas de prevención y protección con respecto a la pandemia, sin embargo, se trató de adaptar ciertas medidas que a veces eran contradictorias hasta ilógicas, pero pues siempre estaba en la parte medica tomar su decisión.

**Doctor: Daniel Mora.**

Fueron de gran utilidad ya que al llegar el virus al país el gobierno junto al Ministerio de Salud tomó medidas restrictivas que ayudaron a la población para

contener el virus mediante las diversas campañas expuestas, las personas se mantenían informadas acerca de los cuidados que debían seguir para protegerse.	
--	--

*Tabla 19: Análisis de la entrevista, pregunta Nro6.*

<b>6. ¿Considera que dichas estrategias digitales funcionaron para mitigar la propagación del Covid-19, en su ciudad?</b>	
<p><b>Doctor: Cristian Bueno.</b></p> <p>Claro que sí, aquí en Pamplona las plataformas digitales nos ayudaron para sensibilizar a la gente, cuando salían los datos de que hoy hay 5 contagiados, 15 contagiados, 30, 40 contagiados, la gente se iba concientizando de que esto no era un cuento, no era mentira y que esto no solamente se daba en Europa o por allá en las ciudades capitales, sino que ya en nuestra población específica ya estábamos siendo afectados, entonces si ayudaron y como les dije anteriormente para mitigar esa ignorancia que teníamos con respecto al Covid-19.</p> <p>Adicionalmente estas plataformas nos hacían las recomendaciones de cómo deberíamos hacer el uso adecuado de los EPP (elementos de protección personal),</p>	<p style="text-align: center;"><b>Análisis por pregunta.</b></p> <p>En esta sexta pregunta los entrevistados coinciden en que las estrategias si funcionaron y a la vez no, ya que primero se puede evidenciar que las estrategias expuestas por el Ministerio de Salud, según todos los doctores, si funcionaron para mitigar la propagación del Covid-19 en el municipio de Pamplona, ya que este Ente, brindaba información sobre las diversas medidas de autocuidado que las personas debían tomar, sin</p>

<p>entonces si considero que fue positivo, pero vuelvo e insisto el problema de accesibilidad a estas plataformas siempre es grande en la población sobre todo que no tiene acceso a la parte digital de una forma como nosotros lo manejamos.</p>	<p>embargo, afirmaban que aunque se expone estas estrategias dependen más de la responsabilidad que cada uno de los ciudadano tenga a la hora de realizar dichas prácticas ya sea para su bien personal o el de la población en general.</p>
<p><b>Doctor: Jheysson Monsalve.</b></p> <p>Según mi opinión considero que las estrategias expuestas por el Ministerio de Salud funcionaron parcialmente ya que muchas personas no tenían la facilidad de acceder a dichas plataformas para informarse sobre lo que sucedía con respecto a la situación del covid-19.</p>	<p>Por otro lado, 3 de los 4 doctores entrevistados, coinciden en que la faltan de accesibilidad al internet es una de las causas por las cuales las estrategias de mitigación no funcionaron correctamente, ya que muchas personas del municipio no podían enterarse de lo que sucedía desde las páginas oficiales que suministraban información verídica.</p>
<p><b>Doctor: Ángel Pisciotti.</b></p> <p>Algunas si, evitaron de que se diera la masificación como tal del contagio, pero siempre va sujeto a todas las medidas que se tomen a obediencia ciudadana, había un pie de fuerza que era muy limitado, había que entender la injerencia o la afectación de la economía a nivel nacional, municipal o de cada ciudad y pues que siempre los efectos del hambre tienden a tener efectos negativos en cuanto a la obediencia, entonces en una economía como la muestra o en una situación del país, donde la pobreza alcanza más allá de la mitad de la población es difícil</p>	

donde la educación también es algo limitada y donde está en controversia la parte medica las personas tienden a ser muy desobedientes pero las medidas algunas si se acogían a las adoptadas por los otros países, sin embargo, si se obtuvo cierto éxito en cuanto no colapsar el sistema de salud en la ciudad de Pamplona aunque hubo momentos donde se alcanzó a tener un exceso en cuanto a la ocupación de las camas en la ciudad, que toco pues buscar apoyo en la capital del departamento, en este caso de Cúcuta.

**Doctor: Daniel Mora.**

Respecto a esta pregunta puedo decir que, si funcionaron en cuanto a información que difundía el Ministerio de Salud, ya que este exponía las diferentes medidas de autocuidado que se debían tomar, sin embargo, puedo decir que hubo mucha desobediencia por parte de las personas ya que muchas no acataron esta información. Otra causa es la falta de accesibilidad con la que cuentan la mayoría de las personas de pamplona al internet.

Tabla 20: Análisis de la entrevista, pregunta Nro7.

<p><b>7. ¿Considera que las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social, fueron un medio adecuado y efectivo para las personas informarse sobre la situación del Covid-19?</b></p>	
<p><b>Doctor: Cristian Bueno.</b></p> <p>Exactamente, eso es de lo que hemos venido hablando, las plataformas digitales a pesar de que no llegaron a todo el mundo a todas las personas que se supone que debería llegar, si sirvieron de algo y es que los medios de comunicación masiva como por ejemplo la televisión y la radio que la tenemos en la ciudad, tomaban los datos de esas plataformas digitales y los retransmitían a las personas que no tenían acceso a esas plataformas digitales pero que si tenían acceso por medio de la televisión en los canales locales, o por medio de las emisoras de radio locales, entonces si considero que las plataformas digitales fueron un medio adecuado y en parte efectivo, porque fueron reutilizados por los medios de comunicación masiva específicamente para dar lo datos y las capacitaciones que se necesitaban dar, para que las personas estuviesen prevenidas con respecto a esta enfermedad.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Análisis por pregunta.</b></p> <p>En cuanto a si las plataformas del Ministerio de salud fueron un medio adecuado y efectivo, se puede evidenciar que tres médicos afirman que la falta de accesibilidad vuelve a jugar un papel importante para que estas sean efectivas, ya que varias personas no contaron con esta herramienta, la cual les permitía informase y estar al tanto de lo que sucedía respecto a la situación del Covid-19. Sin embargo, también dejan claro que las personas que, si podían contar con este recurso, obtenían la información que necesitaban para</p>
<p><b>Doctor: Jheysson Monsalve.</b></p>	

<p>No podría dar un concepto con mucha certeza al respecto, habría que hacer un análisis y una evaluación del alcance de esas medidas y del acceso de a esas plataformas en general, no conozco yo, cuáles son los datos del acceso que tenga la población en Colombia a esas plataformas digitales, considero que hay una gran población que no tiene muy buenas herramientas para poder acceder a las plataformas digitales, y, por ende, estas medidas fueron insuficientes también.</p>	<p>protegerse y usar las medidas necesarias para prevenir esta enfermedad.</p> <p>Por otro lado, el último médico afirmó que no fue un medio adecuado ni efectivo, ya que esta no cuenta las actualizaciones debidas en el momento adecuado.</p>
<p><b>Doctor: Ángel Piscioti.</b></p> <p>No de hecho las personas no consultaban las páginas oficiales del Ministerio de Salud, algunos colegas tampoco algunos especialistas tampoco, hubo mucha desactualización o poca lectura respecto, pero también había guías que no se modificaban en el momento preciso, guías que no se adaptaban a lo que es la lectura o literatura internacional, pero, sin embargo, lo poco que había tampoco eran con recomendaciones fuertes que pudieran tomar esas medidas tan importantes.</p>	
<p><b>Doctor: Daniel Mora.</b></p>	

<p>Si como decía anteriormente si fueron medio efectivo, pero todo dependía de dos cosas: la primera de la cobertura con la que contaran las personas para acceder al internet y la otra que las personas acataran o no las medidas expuestas por el Ministerio de Salud.</p>	
---	--

*Tabla 21: Análisis de la entrevista, pregunta Nro8.*

<p><b>8. Como médico ¿cuál recomendación les daría a los profesionales que manejan las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social, para fortalecer a través de la internet, la prevención y protección del Covid-19?</b></p>	
<p><b>Doctor: Cristian Bueno.</b></p> <p>Pues realmente uno mira el trabajo que ellos hicieron y es un trabajo titánico en poco tiempo, montar unas páginas, tratar de que las personas entiendan lo mejor posible estas plataformas, es muy difícil el trabajo que ellos realizaron, más sin embargo, lo único que si podíamos evidenciar es que en cada una de estas plataformas se viera o se pudiese tener acceso a contenido especializado, como tal es el caso, del contenido que nosotros conseguimos en revistas médicas o de infectología, como para que la gente tenga una información más veraz y más efectiva, y se den cuenta que lo que se está haciendo, se está</p>	<p style="text-align: center;"><b>Análisis por pregunta.</b></p> <p>En cuanto al tema de las recomendaciones, los cuatro médicos entrevistados afirmaron que la página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, debería realizar actualizaciones más frecuentes de lo que acontece con la situación del Covid-19, igualmente que esta debería tener contenido más sencillo para que las personas puedan entenderlo, manejando también</p>

haciendo de acuerdo a los estudios que se han hecho en muchísimas personas o en muchísimas partes del mundo. Entonces de pronto a las plataformas digitales les hace falta como ahondar más en esa parte de la bibliografía, no solamente con datos a nivel nacional o local, sino tratar de internacionalizar esos datos porque muchas veces nosotros desafortunadamente aquí en Colombia estamos siempre estadísticamente atrasados hasta 6 o 7 meses con respecto a lo que realmente está sucediendo, para nadie es un secreto que mientras aquí manejamos información y vamos actualizando información cada dos o tres meses, en otras partes del mundo la información y actualización se van dando a diario, entonces es muy importante no solo mirar las estadísticas aquí a nivel de Colombia sino mirar específicamente a nivel fuera del país, y sobre todo en aquellos países que son pioneros como hay bibliografías que nos pueden ir ayudando y que nos pueden ir fortaleciendo en cada uno de los manejos que desarrollamos o estamos desarrollando, específicamente como lo que hacemos nosotros por medio del internet cuando estamos trabajando aquí directamente en la UCI.

mejores soportes como páginas y revistas médicas científicas internacionales para que la gente obtenga información verídica.

**Doctor: Jheysson Monsalve.**

La recomendación que yo les daría sería que la página del Ministerio de Salud y Protección social ahonde más en el tema, que incluyan enlaces de revistas científicas y motores de búsquedas para fortalecer día a día los conocimientos respecto al tema del Covid-19, desde las páginas oficiales del gobierno, para que así las personas reciban información verídica y actualizada que lo que sucede.

**Doctor: Ángel Piscioti.**

Estar a la vanguardia de la literatura actual más que todo de los países que tenían más evidencia en la literatura de la medicina, con resultados ciertamente positivos, hacer más fácil la interpretación de las personas con respecto a los cuidados, ser más ilustrativos con respecto a esas personas, hablando si va dirigido para la población general, si va dirigido para la parte medica como tal; no redundar tanto en medidas que eran más que sobreentendidas, sino reforzar lo más importante como tal y también entender que no toda la población tiene acceso a internet desde su móvil debido a que pues también se

saturaba mucho las redes porque eran muchas las personas que se encontraban ingresando a la parte de la internet, y siempre estar actualizados esa es la recomendación de adaptar medidas que fueran acordes a la literatura mundial.

**Doctor: Daniel Mora.**

La recomendación que yo les daría sería mejorar la plataforma, con publicaciones más sencillas y claras para la población en general, porque estas son muy complejas, otra de las cosas sería que esta permaneciera actualizada y al día con fuentes médicas internacionales.

## **Análisis general**

La entrevista aplicada a la muestra seleccionada de los 4 doctores que laboran en UCI (Unidad de Cuidados Intensivos), en el Hospital San Juan de Dios de Pamplona, determinó que las plataformas digitales que estos profesionales de la salud utilizan, son las páginas oficiales y las revistas científicas internacionales, ya que ellos tienen como obligación regirse bajo lineamientos que imparte el Gobierno Nacional. Asimismo, que la utilización de estas, se dan porque son fuentes que cada día van actualizándose científicamente acerca de los nuevos tratamientos, protocolos y cuidados que deben recibir los pacientes que presentan cuadros graves con respecto al virus Covid-19.

De lo mencionado anteriormente, se puede evidenciar y dejar claro que, para el personal de la salud, en este caso los médicos, es más importante basarse en fuentes científicas, dejando a un lado el uso de las redes sociales, ya que para ellos estas son fuentes informales que no le aportan a la profesión de ellos ejercen, debido a que estas redes, según su opinión son poco confiables, la información presentada allí carece de bases científicas, lo cual hace que se dé una gran desinformación a la población en general, respecto a esta situación.

Otra conclusión a la cual se llegó después de ser aplicada la entrevista, es que todos afirman que la falta de accesibilidad al internet es uno de los factores que afectó a las personas para obtener la información necesaria acerca de la enfermedad del Covid-19; Por tal motivo muchas personas no tenían presente cuáles eran las medidas de prevención y protección que se debían practicar para su cuidado, lo cual provocó que muchas no contaran con los suficientes

conocimientos acerca de la gravedad que acarrea esta enfermedad y lo que implicaba el mal uso de los protocolos de bioseguridad para su bienestar y el de los demás.

Finalmente, se tiene presente que la actualización frecuente respecto a la situación del Covid-19 es importante, por lo cual todos los médicos coinciden en que es esencial que la página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, realice cambios en donde ellos compartan información frecuente que les permita estar al día con otras páginas internacionales, del mismo modo, que esta maneje información corta, clara y sencilla para la comprensión de la ciudadanía.

## **Capítulo: IV Resultados de la Investigación**

Para el desarrollo adecuado de esta investigación se llevó a cabo la implementación de tres instrumentos de recolección de datos: el análisis de contenido, la encuesta y ya por último la entrevista. A través de cada uno de las técnicas aplicadas se logró recolectar e identificar que la información suministrada si fue acorde con lo que se quería estudiar en este trabajo de grado, ya que lo investigado dio a conocer que el uso de las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social fueron grandes aliadas para mantener al tanto a las personas sobre las campañas de prevención y protección enfocadas al virus del Covid-19.

Partiendo de lo anterior, la primera técnica que se utilizó fue la del análisis de contenido digital, siendo esta aplicada a página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, y a sus redes sociales de Facebook e Instagram, con el fin de lograr la obtención de mejores resultados y mayor sustentación de investigación propuesta.

Por lo cual, primeramente, se puede determinar que, en página oficial del Ministerio de Salud y Protección social, las noticias publicadas por este ente del estado, fueron cortas, y qué, aunque esto haya sido así, la mayoría si cumplían en su redacción con lo que querían dar a conocer, ya que estas fueran claras y concretas. Por lo cual, se puede decir que estas fueron funcionales y de gran utilidad para la población colombiana que quería estar al tanto de lo que sucedía respecto a la situación del virus del Covid-19.

De lo expuesto anteriormente, es importante tener presente que, aunque la redacción de estas noticias fue adecuada, las imágenes manejadas por esta página no fueron las más apropiadas ya que solo contaba con una fotografía del ministro de Salud, en vez de tener diferentes ilustraciones de apoyo o complemento respecto al tema que se estaba tratando.

Cabe mencionar también, que esta página oficial de Ministerio de Salud y Protección Social, utilizó algunas veces en sus noticias otras fuentes de salud para realizar sus publicaciones, lo cual hicieron que estas fueran más verisímiles y seguras para las personas que las veían. Por último, hay que tener presente que esta página, no cuenta con un espacio donde las personas puedan realizar una interacción con la información suministrada, ya que allí no se puede dar ningún like, ni dejar ningún comentario respecto al tema tratado, lo cual hace que las personas no se puedan aclarar las diferentes dudas o inquietudes que puedan tener al leer la información desde esta fuente oficial.

Por otro lado, en los análisis realizados a la página del Ministerio de Salud y Protección social en las redes sociales de Facebook e Instagram, los resultados arrojaron que estas manejaron aspectos similares, ya que las publicaciones realizadas en estas dos plataformas tenían una redacción corta, sencilla y concreta en cada uno de los temas que se querían dar a conocer, aunque en algunos hacía falta más información para que estos fueran completos con lo que se quería expresar.

Sin embargo, de lo anterior también se pudo visualizar que en Instagram todas las publicaciones realizadas contaban con el respectivo Posts, pero también con una descripción lo cual lo hacía más completo, cosa que no pasaba en Facebook, ya que allí, algunas no contaban

con la descripción del tema que se manejaba, solo el post expuesto y ya. Asimismo, se pudo visualizar que los colores y las ilustraciones utilizadas, eran acordes con el contexto que se daba en su momento, por lo cual, esto hacía que las personas lograran conocer y entender de una manera más rápida y fácil lo expuesto.

Hay que tener presente también que, aunque para algunas personas el ver las publicaciones expuestas por este ente, dependía o implicaba del interés de conocer el tema plasmado y ponerlo en práctica, para otros no era así. El permitir que estas dos plataformas dejaran realizar una retroalimentación e interacciones, dando likes, dejando comentarios o incluso compartiendo las publicaciones, hacía que la información se difundiera a gran cantidad, y de igual manera, que se conocieran las diferentes percepciones que tenían las personas respecto al tema difundido en su momento en relación a la pandemia del Covid-19.

De lo anterior, cabe mencionar que, aunque realizar diversas opiniones de cada uno de los temas expuestos por el Ministerio de Salud y Protección social, eran importantes, muchas veces también afectaba la información suministrada ya que, en este análisis de contenido, también se pudo identificar que en las dos redes sociales muchas personas solo dejaban comentarios fuera del contexto tratado, sin embargo la red social de Facebook era donde más se podía evidenciar esto, ya que aquí se daban a conocer opiniones llenas de burlas, bromas, reclamos o preguntas de otro tema, las cuales podían tergiversar la información que se entregaba, y hacer que las personas que leyeran dichos comentarios se sintieran confundidas con la información e incluso bravas por lo expuesto.

Por último, hay que resaltar que para las personas las dos publicaciones que más llamaron su atención fueron dos, la primera en Facebook, en donde el posts expuesto sobre las respectivas medidas que se debían tomar a la hora de realizar un viaje por medio de cualquier aeropuerto del país, conto con 4.728 Likes, siendo esto un numero bastante significativa, ya que la publicación con más “me gusta” en Instagram contaba solo con 1.397, la cual trataba sobre la importancia de no realizar visitas para la prevención y protección de cada una de las personas, de lo anterior queda claro, el uso significativo y de preferencia que tiene Facebook, como medio adecuado en el cual las personas pueden conocer y estar al tanto de lo que sucede respecto a la situación del Covid-19.

Por lo tanto, se puede decir que los resultados arrojados de este análisis de contenido a estas dos redes, revelaron que, el contenido expuesto por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, fueron de gran ayuda para la sociedad, por la forma de la redacción y el diseño tratado en cada uno de ellos; ya que estos fueron más agradables para los ojos del lector por la diagramación que se manejó, al contrario de las noticias en la página oficial del Ministerio que solo realizaban notas informativas muy planas.

Por lo anterior, se pudo evidenciar y tener presente la importancia que tenía la parte visual para que las personas seleccionaran visualizar estos posts expuesto por estos medios y también su preferencia al escogerlos por cómo se trataba cada uno de ellos. Igualmente, queda claro que los comentarios también influían de manera positiva o negativa ya que en algunos casos las respuestas no eran las más adecuada, afectando la seriedad del tema expuesto.

En segundo lugar, el instrumento aplicado de la encuesta, arrojó resultados acordes a la investigación, ya que se logró evidenciar el gran impacto e importancia de las plataformas digitales del Ministerio de Salud y Protección Social, sobre los estudiantes de último semestre del programa de Comunicación Social, sede Pamplona, respecto a la situación del virus del Covid-19, al demostrar que la implementación y utilización de esta, si era de su agrado porque podían consultar de una forma más rápida y efectiva la información de su interés o beneficio, igualmente, por el fácil acceso que esta permitía.

Asimismo, se determinó que existió un porcentaje alto de estudiantes que utilizaron la plataforma de Facebook como su preferencia, para visualizar el contenido expuesto por el Ministerio de Salud y protección social, ya que esta les permitía realizar diferentes interacciones y ejecutar diversas acciones para leer, escuchar o visualizar el contenido sobre las campañas de prevención y protección. La seriedad de algunos temas manejados, el alcance de esta red, la facilidad y versatilidad de esta, también fue una de las causas de su utilización, ya que para ellos esta red tenía un amplio manejo de temas, ya fueran estos: divertidos, serios, entre otros.

Por otro lado, también los resultados arrojaron que, esta red social de Facebook les permitió conocer los protocolos de bioseguridad los cuales la mayoría acataron y colocaron en práctica para su beneficio, cuidado y protección. Aunque la mayoría preferían esta plataforma para informarse sobre la situación de una manera más fácil y rápida, para algunos fue importante obtener la indagación desde la fuente oficial del Ministerio de Salud, ya que esta les suministraba información clara y sencilla, y a su vez, llena de seguridad, veracidad y objetividad en cada uno de los temas a tratar.

En general se puede decir que, en esta técnica se resalta la preferencia que tienen la mayoría de los estudiantes de último semestre de Comunicación Social, sobre la plataforma de Facebook por encima de las demás, ya que, en esta, se encuentran diferentes acciones que para ellos era más agradable visualizar por su facilidad y rapidez en su cotidianidad.

Igualmente, este arrojó que son pocos los que no hacen uso constante de estas plataformas, porque prefieren utilizar otras, como: Instagram, la cual hoy en día también genera un impacto en la población; asimismo, Twitter la cual maneja diversos tipos de información de manera corta y sencilla para ellos, y ya, por último, otras menos frecuentadas, pero igual mencionadas, Google, Instagram, Telegram, entre otras.

Cabe añadir, que hoy en día las redes sociales se han convertido en las plataformas más utilizadas, por lo cual se puede evidenciar que estas son las aplicaciones más seleccionadas para actualizar de manera constantemente la información suministrada respecto al virus del Covid-19, por el uso tan frecuente que le dan en este caso los estudiantes del programa de Comunicación Social, pregrado presencial - sede Pamplona, y a su vez, por las diferentes experiencias que también han tenido en relación a esta situación, la cual les deja en claro la importancia que tiene el estar informados.

Finalmente, se tiene presente que en cuanto a la difusión de la información las plataformas digitales del Ministerio de Salud para que la mayoría de los estudiantes son buenas ya que muestran información siempre actualizada y su vez claras lo cual es muy significativos para ellos. Igualmente, que a implementación de las mismas en estos tiempos de pandemia fueron una ventaja para tomar las diferentes medidas necesarias para su cuidado y protección.

Ya para finalizar, el último instrumento aplicado fue la entrevista, en esta se evidenció que los médicos de UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) del área del Covid-19, del Hospital San Juan de Dios de Pamplona, Norte de Santander, utilizaban con mayor frecuencia las plataformas digitales desde la llegada del virus del Covid-19, ya que estas se convirtieron para ellos en el medio más utilizado para conocer e informarse sobre las diferentes situaciones que acontecían respecto a este tema.

Así mismo, se determinó que, al contrario de los estudiantes que, si hacían uso de las redes sociales por su fácil acceso y variedad de contenido, los médicos como profesionales del área de la salud no lo hacían, ya que para ellos estas plataformas no eran medios seguros ni confiables, para ellos estas plataformas muchas veces solo desinformaban y llevaban de miedo y zozobra a la población colombiana, respecto a la situación que acontecía en torno a la pandemia del Covid-19.

Por lo cual se tiene claro que este personal médico solo hacía uso de las diversas páginas oficiales de salud y también de las revistas científicas internacionales, pues para ellos era esencial, informarse y conocer acerca de los tratamientos y cuidados que debían poner en práctica con los pacientes afectados con el virus del covid-19, desde fuentes oficiales, que suministraran información verídica y a su vez actualizada sobre la situación respecto al virus, como se podía evidenciar en las revistas reconocidas internacionales.

Cabe mencionar, que aunque los médicos miraban con frecuencia las revistas y páginas medicas internacionales, porque allí encontraban información actualizada acerca de los

diferentes protocolos, tratamientos y seguimientos, los cuales muchas veces no se encontraban al día en la página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, ellos tenían la obligación de regirse bajo los parámetros y normativas establecidas por este ente perteneciente al gobierno Colombiano, pero aplicando siempre los nuevos conocimientos que adquirirían al leer e informarse de lo que pasaba por fuera del país, pues el virus del Covid-19, siempre va evolucionando y teniendo muchos cambios en su procedimientos.

Otro de los resultados obtenidos por parte del instrumento aplicado a los médicos, determino que, dos de ellos consideran que las campañas expuestas por el Ministerio de Salud y Protección social respecto a la situación, si fueron correctas y efectivas para ayudar a la población a conocer y tener presente que medidas de prevención y protección debían implementar para su cuidado y el de sus seres queridos, igualmente, dio a conocer que para los otros dos restantes, estas no fueron útiles, ya que la página oficial del Ministerio muchas veces suministraba información que no era congruente con las medidas que las personas debían tener presente para implementar.

Por otro lado, los datos arrojados también determinaron que para los médicos las estrategias implementadas en su ciudad si funcionaron y a la vez no, ya que en primer lugar se pudo evidenciar que, si funcionaron porque por medio de la página oficial del ministerio se daba a conocer las diferentes medidas que se debían implementar para la prevención y protección de las personas, aunque esto dependiera del interés del mismo.

Asimismo, también, determinaron que no funcionaron ya que la falta de accesibilidad que muchas personas tenían, fue en su momento un factor que afectó en el cuidado personal y

colectivo; ya que el no poder conocer los diferentes seguimientos y parámetros del gobierno, perjudicó en la conducta adecuada de la persona, hacia la protección y cuidado que necesitaba para prevenir el contagio del virus del Covid-19.

Finalmente, de los datos obtenidos se pueden decir que, para los médicos y algunos estudiantes, es importantes que la página oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, maneje información más actualizada y se base en revistas o diversas fuentes científicas que aporten mayor conocimiento del tema. Igualmente, que esta sea más interesante visualmente para los lectores, con diseños e ilustraciones llamativas.

Se puede concluir diciendo que contrastar la información de los diversos instrumentos aplicados en este trabajo de grado, permite tener mejores resultados y mayor sustentabilidad de la investigación realizada, ya que se observa que, aunque el enfoque es similar, los resultados de cada una de las técnicas varían en este proceso.

## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

Las plataformas digitales se convirtieron en un medio de comunicación e información esencial e indispensable para que la población lograra estar al tanto de las diversas situaciones que acontecían respecto a la situación del virus del Covid-19.

Para las personas del común, en este caso los estudiantes de último semestre del programa de Comunicación Social, pregrado presencial, Sede Pamplona, la red social de Facebook fue la más utilizada por su diversidad de contenido y también por la claridad y sencillez de cada una de las publicaciones en que se manejaban en este sitio.

El contenido digital publicado ayudó a que las personas logaran estar al tanto de la situación que sucedía respecto a la situación del Covid-19, para así tomar las medidas de prevención y protección necesarias para su cuidado individual y colectivo.

Para los médicos de la UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) del área de Covid, del Hospital San Juan de Dios de Pamplona, las redes sociales, no son un medio de información formal, ya que estas desinforman y siembran zozobra en la población sobre la situación.

El personal de la salud se rige bajo los lineamientos del estado, por lo cual para ellos es importante basarse y estar al tanto de lo que sucede por medio de páginas oficiales y revistas internacionales enfocadas hacia la salud, que aporten a sus conocimientos y su profesión.

Esta investigación también dio a conocer que la falta de accesibilidad del internet para algunas personas de la población, afecto en su cotidianidad, ya que muchos no se enteraron de los peligros que se corrían al no conocer e implementar las diferentes medidas de prevención y protección.

Se tiene presente que el tipo de diseño, redacción e ilustración influye en la importancia que le den las personas al tema, ya que para ellos es importante que estas manejen claridad y sencillez en cada uno de los temas expuestos.

Esta investigación sirve como contribución o beneficio para el Ministerio de Salud y Protección Social, ya que muestra una medición estadística de qué tan efectivos y claros fueron los posts publicados sobre las campañas de prevención y protección en las redes sociales de Instagram y Facebook de esta entidad.

Aporta nuevas bases y conocimientos sobre el tema del análisis de contenido digital sobre las campañas de prevención y protección expuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social, enfocadas al virus del Covid-19. Ya que este no se había implementado y expuesto anteriormente en ningún otro lado.

## **5.2 Recomendaciones**

Continuar con el proceso de esta investigación, ampliando la información suministrada y abarcando otros temas relacionados con el fenómeno presentado en este.

Al leer el siguiente trabajo investigativo se debe tener presente que el análisis de contenido digital y la comunicación juegan un papel muy importante en la ejecución de dicha investigación.

Finalmente, se tiene presente que la investigación realizada sirve como referencia o base para seguir haciendo diversas investigaciones que estén asociadas a esta, ya que es importante seguir analizando y definiendo diferentes factores.

## Cibergrafía

- Alcaldía de Pamplona. (2021). Pamplona, es más. <http://pamplona-nortedesantander.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>
- Assardo, L. (2021) comunicación digital. <https://digitcomunicacion.com/principal/>
- Baena, M.C & Giraldo L.J. (2017). Proyecto de comunicación digital. (Trabajo de Grado).  
Recuperado de  
[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/83645/1/TG01906.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83645/1/TG01906.pdf)
- Boyd & Ellison. (2007). Las redes sociales. De  
<https://www.usmp.edu.pe/publicaciones/boletin/fia/info69/sociales.pdf>
- Campo, A.M. (2020, diciembre). Las redes sociales más utilizadas: cifras y estadísticas. IEBS  
de <https://www.iebschool.com/blog/medios-sociales-mas-utilizadas-redes-sociales/>
- Capitulo III, Marco Metodológico. (s.f). (Archivo PDF). Recuperado de  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095948/cap03.pdf>
- Capitulo III, Marco Metodológico. (s.f). (Archivo PDF). Recuperado de  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Carmona, M. (2017 enero). Resumen ejecutivo. Instagram y su uso como una herramienta de marketing digital en Chile. De

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142530/Torres%20Carmona%2C%20Marcelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Instagram%20es%20una%20Red%20Social,de%20usuarios%20en%20el%202016.>

Chiavenato, I. (2006). Conceptos de Comunicación, de

<https://sites.google.com/site/lacomunicacionconlaspersonas/home/conceptos-basicos-de-comunicacion>

Colombia.com (s.f). demografía, de <https://www.colombia.com/colombia-info/informacion-general/demografia/>

Colombia. Com. (s.f). Geografía, <https://www.colombia.com/colombia-info/informacion-general/geografia/>

Contenidos Digitales: qué son, tipos y ejemplos. (s.f). Pantallea. De

<https://www.pantallea.com/contenidos-digitales-tipos-ejemplos/>

Constitución OMS (2006, octubre). Constitución de la Organización Mundial de la Salud.

Who\_Constitution\_sp.pdf. Recuperado de

[https://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)

Córdova. R. (s.f) comunicación educativa en salud oficina de comunicaciones del Ministerio de Salud (archivo PDF) recuperado de

[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/cordova\\_pj/Cap1.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/cordova_pj/Cap1.pdf)

Cybercenter. (s.f). Qué es una campaña digital y cuáles son los beneficios para tu empresa.

<https://www.cybercenter.cl/blog/que-es-campana-digital.html>

Defelipe. S. (2019, agosto 23). Cibernautas: solo conectarse no basta para ser uno verdadero.

Impacto Tic. <https://impactotic.co/estar-conectado-no-lo-hace-un-verdadero-usuario-de-internet/>

Defelipe. S. (2019, agosto 23). Cibernautas: solo conectarse no basta para ser uno verdadero.

Impacto Tic. <https://impactotic.co/estar-conectado-no-lo-hace-un-verdadero-usuario-de-internet/>

Echeverry, A.O. (2018). Desarrollo de contenido digital para la coordinación de

comunicaciones de la universidad de Santander. (Archivo PDF). Recuperado de

<https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4300/1/DESARROLLO%20DE%20CONTENIDO%20DIGITAL%20PARA%20LA%20COORDINACION%20DE%20COMUNICACIONES%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20DE%20SANTANDER.pdf>

Enfoques mixtos. (s.f). Metodología de Investigación.

<https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/enfoques-mixtos>

Escobar, (2020, agosto 4). ¿Qué tipos de redes sociales existen? (Y cómo aprovecharlas para tu negocio). Sproutsocial. De <https://sproutsocial.com/insights/tipos-de-redes-sociales/>

Ferrera, F. (1975, enero- diciembre) definiciones de salud (archivo PDF) recuperado de [https://psico.edu.uy/sites/default/files/cursos/nas\\_defsalu.pdf](https://psico.edu.uy/sites/default/files/cursos/nas_defsalu.pdf)

Fonseca, M.S. (2000). Conceptos básicos de comunicación, de <https://sites.google.com/site/lacomunicacionconlaspersonas/home/conceptos-basicos-de-comunicacion>

Gallego, G.E. (2020, junio 27). Análisis de contenido mediático en la cuarentena por emergencia sanitaria en el 2020 en Colombia. (Revista Escribanía). (Archivo PDF). Recuperado de <file:///C:/Users/Mariana/Downloads/4020-Texto%20del%20art%C3%ADculo-25526-1-10-20201025.pdf>

Johnson, (2014), Sampieri., (2013) y Battaglia, (2008). ¿Cómo seleccionar la muestra? Selección de la muestra. Metodología de la investigación, de [http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20las%20muestras%20no%20probabil%C3%ADsticas,2013%20y%20Battaglia%2C%202008b](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20las%20muestras%20no%20probabil%C3%ADsticas,2013%20y%20Battaglia%2C%202008b).

Llorente, J.A. (2020, Julio). Desafíos: Covid-19 (Archivo PDF) recuperado de

<https://ideas.llorenteycuenca.com/wp-content/uploads/sites/5/2020/07/desafio-covid-6.pdf>

López, Estrada. (s.f). La página web. Edición y derecho de autor en las publicaciones de

UNAM. [http://www.edicion.unam.mx/html/2\\_3\\_1.html](http://www.edicion.unam.mx/html/2_3_1.html)

López. N.F (s.f). El análisis de contenido como método de investigación. (archivo PDF).

Recuperado de

<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf;El#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20contenido%2C%20seg%C3%BAAn,contenido%20manifiesto%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.>

Medidas para afrontar la covid-19 tras un mes de su llegada al país. (2020, abril 06). Min.

Salud. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Medidas-para-afrontar-la-covid-19-tras-un-mes-de-su-llegada-al-pais.aspx>

Mena, M. (2020, octubre 8) Brasil supera los cinco millones de casos de coronavirus, statista,

de <https://es.statista.com/grafico/21103/el-coronavirus-se-propaga-en-america-latina/>

Ministerio de Salud. (2021, abril 5). Casos confirmados en Colombia. Recuperado de

[https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19\\_copia.aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx)

Ministerio de Salud, (2020, agosto 25) las fases de aislamiento en Colombia, de

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Las-fases-del-aislamiento-en-Colombia.aspx>

(Ministerio de Salud (2020, abril 6). Medidas para afrontar la covid-19 tras un mes de su

llegada al país, de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Medidas-para-afrontar-la-covid-19-tras-un-mes-de-su-llegada-al-pais.aspx>

(Ministerio de Salud (2020, abril 6). Medidas para afrontar la covid-19 tras un mes de su

llegada al país, de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Medidas-para-afrontar-la-covid-19-tras-un-mes-de-su-llegada-al-pais.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social (s.f). Misión, de

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Paginas/mision-vision-principios.aspx>

Ministerio de Salud. (s.f) ¿Qué es el coronavirus? Ministerio de Salud, de

[https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19\\_copia.aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx)

Min, TIC. (2018, octubre 1). En Colombia, una de cada 2 personas no tiene internet.

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/MinTIC-en-los-Medios/79707:En-Colombia-una-de-cada-2-personas-no-tiene-internet>

Min. TIC. (2020, octubre 12). ¿Cómo está el país en conexiones de internet?.

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/MinTIC-en-los-medios/151654:Como-esta-el-pais-en-conexiones-de-internet>

Naciones Unidas, (2020, mayo 13). Informe de Políticas: La Covid- 19 y la necesidad de actuar con relación a la salud mental.

Organización Mundial de la Salud. (2020, octubre 12)

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

Organización Mundial de la salud (OMS). (2010, febrero 24). ¿Qué es pandemia?

[https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/)

Orientaciones-educación- comunicación. (2016, marzo). Orientaciones para el desarrollo de la Educación y Comunicación para la salud en el marco del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas – PIC. MINSALUD. de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/orientaciones-educacion-comunicacion.pdf>

"Página Web". Autor: María Estela Raffino. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en:

<https://concepto.de/pagina-web/>. Última edición: 5 de julio de 2020. Consultado: 01 de junio de 2021. Fuente: <https://concepto.de/pagina-web/#ixzz6wZBnc8F5>

Plaza, J.A. (2020, mayo). La pandemia que nos obligó a ser virtuales. (Archivo PDF).

Recuperado de

<https://ep00.epimg.net/descargables/2020/04/23/9cc3241c37d475af4902c81d0b844025.pdf>

Presidencia de la República. (2020) de <https://idm.presidencia.gov.co/gobierno/mininterior>

Pineda, J.C. (s.f). Contenidos Digitales. Calaméo de

<https://es.calameo.com/read/0052503165b568f25fbf4>

PNUD. (s.f). Colombia. Recuperado de

<https://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/countryinfo.html>

Preguntas frecuentes, generalidades del Covid – 19, ¿Qué es coronavirus? (s.f). Ministerio de salud, de <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/preguntas-frecuentes.html#:~:text=El%20COVID%2D19%20es,ha%20descubierto%20m%C3%A1s%20recientemente.>

Preguntas frecuentes, generalidades del Covid – 19, ¿Qué es Covid-19? (s.f). Ministerio de Salud, de <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/preguntas-frecuentes.html#:~:text=El%20COVID%2D19%20es,ha%20descubierto%20m%C3%A1s%20recientemente.>

Ríos Hernández, I.N (2012, noviembre 19). Comunicación en salud: algunas definiciones. De <https://ivanrioshernandez.wordpress.com/2012/11/19/comunicacion-en-salud-algunas-definiciones/>

Staff, F. (2020, enero 1). En 2020 Colombia tendría 50,3 millones de habitantes. Forbes. <https://forbes.co/2020/01/31/actualidad/en-2020-colombia-tendria-503-millones-de-habitantes/>

Tamayo, (2006). Capitulo III, Marco Metodológico. (Archivo PDF). Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Tenorio, G.C. (s.f). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. (archivo PDF).  
Recuperado de [http://ri.utn.edu.mx/bitstream/handle/123456789/522/T%C3%A9cnicas%20e%20instr  
umentos%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=  
y](http://ri.utn.edu.mx/bitstream/handle/123456789/522/T%C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

UNIHABITAD. (2020, marzo). Tecnologías digitales y la pandemia de Covid-19. (Archivo PDF). Recuperado de [https://www.uclg.org/sites/default/files/eng\\_briefing\\_technology\\_es.pdf](https://www.uclg.org/sites/default/files/eng_briefing_technology_es.pdf)

Vargas. J.A (2016), análisis de campañas digitales educativas que contribuyen a la prevención de riesgo en internet. Caso en tic confió. (Trabajo de grado). Recuperado de

<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3291/AN%C3%81LISIS%20DE%20CAMPA%C3%91AS%20DIGITALES%20EDUCATIVAS%20QUE%20CONTRIBUYEN.pdf?sequence=1>

Villela, H. (s.f). Capitulo III, Marco Metodológico (archivo PDF). Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21544/Capitulo3.pdf>

Zeler, P.I. (2017). Propósito de la investigación. Facebook como instrumento de comunicación en las empresas de américa latina.

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/462203/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>