

12.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL PARA EL ENFRENTAMIENTO A LA COVID- 19

INSTITUTIONAL COMMUNICATION STRATEGY TO FACE COVID-19

Autora: MSc. Orlaidy Luna David

Profesora Auxiliar

Institución: Universidad Agraria de la Habana “Fructuoso Rodríguez Pérez”, Facultad de Ciencias Pedagógicas, Departamento de Ciencias Sociales y Humanísticas

Email. orlaidisld@unah.edu.cu

Localidad: Mayabeque, Cuba

Eje temático: Los objetivos de la educación, permanencia, cambio e innovación

Resumen

El diseño de la estrategia de comunicación para el enfrentamiento a la pandemia provocada por el virus SARS-Cov-2 con un sistema de acciones integradas; concebidas desde lo multidisciplinar, multisectorial y multifactorial transita por cuatro etapas fundamentales y toma en cuenta la diversidad de públicos y la necesidad de una adecuada instrucción y educación para una mejor toma de conciencia ante el fenómeno es por ello que resulta necesario reflexionar en cuanto al nivel de efectividad alcanzado a partir de la implementación de la estrategia diseñada donde la comunicación constituye un eje transversal ya que posibilita la canalización del flujo de información que se genera, a partir de los resultados de investigación que se van alcanzando desde las diferentes áreas de la ciencia y en correspondencia la socialización a través de disímiles medios que de forma gradual y coherente influyen en los receptores, quienes a través de sus comportamientos y modos de actuación evidencian el efecto inmediato y el alcance de dicho proceso comunicativo.

Palabras claves: Estrategia de comunicación, modos de actuación, enfrentamiento, pandemia, virus SARS-Cov-2.

Abstract

The design of the communication strategy to confront the pandemic caused by the SARS-Cov-2 virus with a system of integrated actions; Conceived from the multidisciplinary, multispectral and multifactorial point of view, it goes through four fundamental stages and takes into account the diversity of audiences and the need for adequate instruction and education for a better awareness of the phenomenon, which is why it is necessary to reflect on the level of effectiveness achieved from the implementation of the designed strategy where communication constitutes a transversal axis since it enables the channeling of the information flow that is generated, from the research results that are being achieved from the different areas of science and correspondingly socialization through dissimilar means that gradually and coherently influence the recipients, who through their behaviors and modes of action show the immediate effect and scope of said communicative process.

Keywords: Communication strategy, modes of action, confrontation, pandemic, SARS-Cov-2 virus.

Introducción

El hombre a lo largo de la historia ha dejado evidencias de la realidad vivida a través de manifestaciones artísticas, escritos y otras formas que son testimonio de diferentes épocas y momentos que han pasado de generación en generación como legado cultural; de manera que todos los elementos mencionados con anterioridad se pueden considerar como acto o proceso de comunicación donde hay un autor emisor, público receptor y un mensaje que fluye desde diferentes canales.

Cada época es un hecho cultural en sí mismo, por lo que dejar memoria escrita de los últimos tiempos vividos por la humanidad, resulta de carácter obligatorio para todos aquellos que a través del ejercicio de su profesión pueden abordar desde diferentes formas las mejores experiencias, dígame los resultados de investigaciones científicas de diferentes áreas tales como: psicología, economía, ciencias políticas, ciencias jurídicas, estudios demográficos, informáticos y otras como la sociología donde se inserta a partir de la consideración de muchos como disciplina, la comunicación tal es el caso de autores como: Serrano(1991), José Piñuel (1995),Valbuena(1997).

La comunicación ha sido valorada además desde diferentes teorías: física, social con base en la lengua y en la antropología así como también desde una teoría psicológica que la sitúan en una posición polémica en cuanto a si es ciencia o disciplina.

Es de considerar desde una posición consecuente y justa que la comunicación, es un factor mediador y determinante para el logro de la trasmisión de resultados de cualquiera de las áreas de la ciencia anteriormente citada.

Esta diversidad teórica sintetiza en si misma su nivel de complejidad como un proceso interdisciplinar, transdisciplinar y multidisciplinar, donde se toma en con consideración y son determinantes un emisor, mensaje, receptor, contexto y las relaciones que se establecen entre ellos.

Según criterio de José Ramón Vidal (2002) el enfoque multidisciplinar de la comunicación radica en el sistema único e integrado y complejo que solo puede ser analizado en sus distintos aspectos (contenidos transmitidos, modalidad de transmisión de los mensajes, nivel de eficacia, formas de producción y tendencias tecnológicas) lo cual solo puede ser abarcado con el concurso de diferentes disciplinas, no compitiendo entre ellas sino cooperando en el análisis multifactorial de tan diverso y enmarañado objeto de estudio.

Desde la concepción de Saladrigas (2004) la comunicación es un fenómeno transversal a diversos campos de la vida y particularmente de lo social y humanístico.

Definir la comunicación como eje transversal a todas las ciencias le otorga un significado especial y muy particular del que no pueden prescindir el resto de las ciencias para cumplir su meta final y es precisamente la socialización de sus resultados; avalados por una memoria escrita que lo hará perdurar en el tiempo.

Evidente resulta el papel de la comunicación en los tiempos actuales en que la humanidad atraviesa por circunstancias difíciles y se impone el reto de combatir una pandemia que cobra por día, a nivel mundial, miles de vidas humanas.

Uno de los grandes desafíos de estos tiempos en materia de comunicación está en: primeramente generar un gran flujo de información que facilite niveles de conocimientos a la población acerca de cómo prever la enfermedad a partir del cumplimiento de un conjunto de medidas; por otro lado

está el rol que desempeñan la ciencia y la tecnología en la búsqueda de soluciones desde diferentes dimensiones; por lo que todo lo que sea objeto de implementación con resultados debe ser debidamente comunicado en aras de contribuir a la solución del problema y socializado a través de los recursos tecnológicos y otras vías más tradicionales.

Abordar el papel de la comunicación como uno de los elementos determinantes e influyentes para lograr mayor comprensión y conocimientos relacionados con el tema y por consiguiente menor cantidad de personas infectadas y con ello un mejor control de la enfermedad; resulta imprescindible si se tiene en cuenta a quiénes va dirigido el mayor número de información, quién o quiénes transmiten la información, cuáles son los canales por donde fluye, cuál es el mensaje en sí que se quiere transmitir, cuáles son las fuentes que generan la información, así como su nivel de veracidad y cuál es finalmente la intención comunicativa.

A partir de lo anterior este trabajo propone lo siguiente: analizar la estrategia de comunicación para el enfrentamiento a la COVID-19

Desarrollo

El tema de la comunicación ha sido estudiado por varios autores cubanos que han hecho valiosas contribuciones teóricas como resultado de sus investigaciones que amplían el conocimiento acerca del mismo desde diferentes enfoques tales como lo planteado por: González, Sorín, Ojalvo, Kraftchenko, Fernández, Ortíz. Resulta difícil encontrar uniformidad en definiciones conceptuales, a pesar de ello tienen referencias comunes que permiten distinguir ideas esenciales en la comprensión de la categoría comunicación.

Válido es destacar lo señalado por (González, 1987, p 159) El proceso de comunicación es una vía esencial del desarrollo de la personalidad, que tiene su especificidad con relación a la actividad concreta, tanto por sus características como por la forma en que el hombre se incluye en calidad de sujeto en uno u otro proceso. La significación de la comunicación depende de los sujetos implicados en ella; a su vez, las características de los sujetos determinan el proceso de comunicación”.

“La Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala”. (Sorín 84, p 206).

“Proceso dinámico entre individuos y/o grupos, que mediante un intercambio informativo sirve para establecer la comprensión o un estado de comunidad. La estructura de este proceso es expresión de las relaciones que median entre los participantes de la comunicación”. (Heinemman, 1980, p.32).

Del análisis de estas referencias, lo importante es extraer los elementos esenciales que señalan los autores que incursionan en el tema de la comunicación y que deben servir de orientación teórica metodológica para su estudio y caracterización. De ahí que debe considerarse lo siguiente:

La comunicación como proceso en cualquier contexto, presupone tener en cuenta los elementos que intervienen en ella tales como: emisor, receptor, mensaje, canal, código y decodificación, lo anterior está condicionado a partir de una adecuada comprensión acerca de lo que se quiere comunicar que pasa además por el uso adecuado de códigos que deben ser conocidos tanto por el emisor como el receptor.

A partir de tomar en consideración lo anterior y la emergencia en los niveles de concientización de los diversos públicos, en cuanto a cómo enfrentar una enfermedad que se ha extendido de

forma rápida por todo el mundo, se hace necesario el diseño de una estrategia de comunicación que considere cuatro etapas fundamentales con un resultado inmediato y que tenga un efecto inmediato a partir de su adecuada comprensión:

- **Primera etapa (Informativa) ___ efecto cognitivo-persuasivo.**
- **Segunda etapa (Reguladora) ____ efecto acumulativo-educativo.**
- **Tercera etapa (A largo plazo) _____ efecto modificador de modos de actuación.**
- **Cuarta etapa (Modelo individualizado) _____ efecto elaboración desde lo individual de estrategias personalizadas.**

Resulta necesario entonces que en el diseño de la estrategia de comunicación se tenga en cuenta un enfoque multidisciplinar donde los medios de difusión contemplen un sistema comunicativo único, integrado y complejo pero diverso en correspondencia con los receptores, de manera que la concurrencia y el concurso de varias disciplinas como: la psicología social, diseño gráfico; así como el uso de recursos tecnológicos, auditivos y otros incidan no de forma competitiva sino cooperativa.

En la concepción de la estrategia de comunicación en la **Primera etapa (Informativa)** y que debe lograr **el efecto cognitivo-persuasivo**, entendida la misma como el conjunto de elementos que aportan información sustentada en investigaciones científicas, basada en argumentos sólidos y convincentes, donde incidan resultados de instituciones multisectoriales que aborden el tema desde diferentes ópticas, de forma tal que desde un enfoque multidisciplinar se contribuya a instruir a un público diverso que haga apreciación del fenómeno en correspondencia con su capacidad, conozca lo esencial y se apropie de saberes desde cualquiera de las variantes de comunicación que sean utilizadas y de esta forma regular los comportamientos y modos de actuación.

Los aspectos anteriormente mencionados y otros tanto han condicionado la estrategia de comunicación implementada para el enfrentamiento a la pandemia del coronavirus SARS-Cov-2 que azota la humanidad; considerando en primer orden la necesidad de concientización antes una enfermedad altamente contagiosa y silenciosa.

Desde el ámbito internacional los primeros mensajes comunicativos acerca de la gravedad de la pandemia estuvieron desde las alertas y llamados oportunos a todos los países del mundo, por parte de organizaciones internacionales como: Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS) y otras como la Unión Europea (UE), Organización de Naciones Unidas (ONU), quienes convocaron a la cooperación y solidaridad para enfrentar la situación sanitaria y la necesidad e importancia de la unidad en el diseño de estrategias globales para el beneficio de todos.

En el contexto cubano a partir de tomar en consideración las manifestaciones que hasta el momento se conocen de la enfermedad, comienza un estudio de profundización y experimental que en forma breve y profunda posibilita presentar las primeras experiencias investigativas.

Disertaciones oportunas y precisas de varias personalidades de la ciencia en Cuba, investigadores de prestigiosos centros científicos como: Centro de Ingeniería Genética y Biotecnología (CIGB), Instituto de Investigaciones de Avanzada, Centro Nacional de Biopreparados (BIOCEN), Instituto Nacional de Enfermedades Tropicales (IPK), Instituto Nacional de Higiene y Epidemiología, Centro de Inmunoensayo, Centro Nacional de Investigaciones Científicas (CNIC), especialistas de FARMACUBA, BIOCUBAFARMA y otros permiten poner al conocimiento de todos y por todas las vías de comunicación posible, información suficiente y precisa en torno al tema; relacionado con los orígenes de la enfermedad, su proceso evolutivo, forma de contagio, estructura morfológica, composición y otros elementos.

Los principales escenarios para lo anterior fueron expuestos en diferentes espacios televisivos y en todos los medios de difusión masiva, acompañados de diseños gráficos que permiten la visualización tanto en planos reales como imágenes logradas con el uso de la tecnología.

De esta forma se logra transmitir mensajes que van a lo cognitivo, con una fuerte carga emotiva y psicológica que impacta en los receptores, y provoca la reflexión, el análisis, penetración en su sensibilidad, así como fuerte incidencia de forma reguladora en su conducta y modos de actuación, lo que es de considerar como efecto primario ante el fenómeno, y permite la adopción de una conducta preventiva de riesgo y vulnerabilidad por parte de cada uno de los ciudadanos, quienes a partir de ese momento diseñan su propia estrategia para enfrentar la situación.

Resulta necesario considerar el alto nivel de efectividad logrado en la primera etapa como parte de la estrategia de comunicación y las acciones diseñadas desde cada una de las instituciones que dentro de su objeto social contemplan la investigación científica. La ciencia y los científicos asumen un papel protagónico en aras de aportar información suficiente y oportuna. (Ver Anexo1)

Para el logro del efecto **acumulativo-educativo** perteneciente a la **Segunda etapa (Reguladora)** resulta reiterativo por parte de cada una de las autoridades competentes a través del uso de los medios de difusión la envergadura del fenómeno en cuestión, por lo que el despliegue de un conjunto de medidas de restricción y aislamiento y el flujo de información que generan los medios, conforman el cuadro educativo que deben asimilar los receptores.

En esta segunda etapa se explota al máximo el empleo de imágenes visuales y mensajes que en la brevedad de su sintaxis encierran un sentido lógico completo, contribuyen además al efecto educativo como resultado de la información que se posee.

Cúidese y cuide a los suyos.

Al analizar la expresiones utilizadas desde la lingüística del texto no es casual el uso del modo imperativo que expresa orden o mandato, el empleo de dos oraciones gramaticales que forman un período compuesto por coordinación copulativa, uso del pronombre posesivo – *suyos*- indicando sentido de pertenencia, responsabilidad y obligatoriedad ante el peligro que representa la enfermedad, marcan la intención comunicativa de tomar medidas de protección hacia sí mismo y la familia, permite hacer una mirada reflexiva hacia el interior del seno familiar como algo que se debe preservar con amor y dedicación y que por consiguiente tienen un valor persuasivo. Los recursos *léxicos* y sintácticos utilizados tienen un efecto connotativo en los receptores.

Aproveche el tiempo en casa para disfrutar de su familia.

Quédate en casa.

Las expresiones anteriores tienen un valor educativo y se logra su intención comunicativa de la siguiente forma: la primera posee un matiz exhortativo con cierta carga de obligatoriedad en la realización de la acción que indica la forma verbal (*aproveche*). En la segunda se emplea el modo imperativo que expresa orden o mandato.

Expresiones que van más allá de la responsabilidad y el compromiso social, al sentido de pertenencia y desarrollo de una cultura económica en medio de la situación de pandemia que vive la humanidad.

Por tu familia, por tu barrio, por Cuba ahorra ahora.

No es casual en la expresión el empleo del pronombre – *tu*- con sentido de pertenencia para denotar responsabilidad ante la tarea que se enfrenta. La enumeración de elementos con cierta analogía que van desde un marco estrecho como *la familia, el barrio* hasta uno más amplio como

lo es *Cuba* para significar el sentido de pertenencia y la solidaridad que debe primar en todos los ámbitos de la sociedad. Hay además un llamado a la conciencia social y a la necesidad de ganar en sensibilidad ante la situación imperante con un matiz persuasivo que se enmascara y deviene en una orden ruego o mandato.

Ahorra ahora.

El uso de oraciones simples atributivas y predicativas, no es fortuito la intención es significar lo que es *Cuba* (*solidaria*) lo que hace *Cuba* (*salva vidas*). Generalmente son oraciones cortas, pero con una carga semántica condensada, empleadas como recursos expresivos personificados, provocan el respeto, sentido de pertenencia, patriotismo, altruismo y tienen como significado ponderar el internacionalismo y la solidaridad de Cuba como país, con el protagonismo y la grandeza de sus hombres que se convierten en héroes de batallas. Hay un mensaje implícito, una mirada obligada al pasado, a rememorar la historia y tener en cuenta las acciones del presente.

- *Cuba es solidaridad.*
- *Cuba salva vidas.*

El mensaje de las siguientes ideas que constituyen reglas, procederes o normas; poseen un matiz sentencioso, rígido y de estricto cumplimiento logra un efecto educativo posibilitando cambios en los modos de actuación de los receptores.

- *Al toser o estornudar cúbrase la boca y la nariz con una servilleta desechable o pañuelo.*
- *No se automedique.*
- *Ante la presencia de síntomas respiratorios acuda inmediatamente al médico.*
- *El lavado de las manos con agua y jabón debe ser frecuente.*
- *Limpie las superficies que toque con frecuencia con detergente e hipoclorito al 0,5*
- *Evite salir innecesariamente del hogar.*
- *Recuerde usar el nasobuco siempre que esté fuera de casa*
- *Mantente informado a través de los medios de comunicación y sitios del MINSAP.*

La segunda etapa denota el nivel de avance en el proceso de investigación; en la medida que permite la toma de decisiones, por autoridades competentes, con un mayor nivel de complejidad que deben ser de estricto cumplimiento y dan al traste con el control de la enfermedad que se va alcanzando, lo cual denota la paulatina comprensión por parte de los receptores, quienes en un porcentaje significativo cumplen dichas medidas y ganan en conciencia y sensibilidad.

El efecto a largo plazo perteneciente a la **Tercera etapa**, entendido como la capacidad de modificar conductas y asumir de forma consciente lo planteado se logra de forma efectiva cuando los receptores han hecho una apropiación efectiva y consciente de la mayor cantidad de información divulgada y aplican un conjunto de medidas aprehendidas e incorporan a sus modos de actuación tales como:

- *Mantienen el distanciamiento social en colas y lugares públicos hasta de 1 metro.*
- *Salen de casa solo a lo necesario.*
- *Evitan las visitas y reuniones con familiares y amigos.*
- *Cooperan con las autoridades de salud en cuanto a la higiene personal y en la casa.*
- *Acuden de inmediato a los servicios de atención primaria cuando presentan síntomas respiratorios.*
- *Declaran mediante la pesquisa y auto pesquisa los síntomas que han tenido relacionados con la enfermedad.*

Los resultados del cumplimiento de todo lo anterior es perfectamente medible cuando de forma sistemática se evalúa el nivel, control y propagación de la enfermedad y se muestran los bajos

índices de contagio sobre todo en regiones donde han sido debidamente acatadas las medidas, demostrando de esta forma la efectividad de la estrategia de comunicación diseñada. Otro elemento que condiciona lo anterior se demuestra a través de los bajos índices de movilidad de la población hacia lugares públicos.

La efectividad de la estrategia a largo plazo es el resultado además de la integración de factores multisectoriales y gubernamentales que contribuyen desde dicha integración a tal efecto con un conjunto de medidas complementarias.

- *Cese de las actividades educativas de pregrado y posgrado*
- *Suspensión de actividades recreativas públicas*
- *Garantía económica y seguridad social para la población más vulnerable*
- *Activación de diferentes sectores y organizaciones de masas y sociales*
- *Implementación de formas laborables como: teletrabajo y trabajo a distancia*
- *Garantía y seguridad alimentaria*
- *Retención en el pago de impuestos*
- *Cese de servicios públicos innecesarios*
- *Paralización del transporte público*

La oportuna orientación y actualización de las medidas a implementar son parte del diseño de las estrategias de cada uno de los ministerios, las cuales se socializan a través de espacios televisivos, la prensa, sitios digitales y otros medios comunicativos de acceso por la población.

Los paneles informativos, mesa redonda, el empleo de herramientas digitales como vía de comunicación que facilitan video llamadas grupales, conferencias *online*, videoconferencias y otros han resultado ser canales efectivos de comunicación, determinantes en los resultados que pasan por el logro en el aumento y conciencia ciudadana en el cumplimiento de la medida fundamental, el aislamiento social y la muestra más que evidente de los bajos índices de movilidad poblacional lograda.

(Ver Anexo 2)

El nivel de efectividad de la implementación de la estrategia se puede evaluar a partir de modelos estadísticos que muestran el avance en cuanto a la interiorización de la situación epidémica y por consiguiente disminución en el número de enfermos.

Modelo individualizado perteneciente a la **Cuarta etapa** presupone que ese público diverso al que se dirige el mensaje esencial una vez asumido de forma consciente lo comunicado y elabora desde lo individual sus propias acciones estratégicas como parte del cumplimiento de las medidas y el llamado de las autoridades en cuanto al aislamiento social; lo que se complementa además con el papel que desempeñan los medios de difusión masiva, con ofertas de programas variados: educativos, informativos culturales, recreativos y otros espacios que brindan sugerencias. Dentro de las acciones individualizadas que se ponen de manifiesto están las siguientes.

- Protección a los más vulnerables en casa
- Diseño de un sistema de tareas laborales, hogareñas, deportivas de superación personal y otras durante el periodo de aislamiento
- Uso eficaz de la tecnología para satisfacer necesidades sociales y personales (tarjetas magnéticas, tarjeta telebanca, conexión a internet, acceso remoto y otros)
- Aprovechamiento del aislamiento para dar atención diferenciada a los miembros de la familia
- Planificación de la realización de actividades hogareñas que así lo requieren fuera del horario pico o de mayor consumo eléctrico y de esta forma ahorrar energía

- Designación de un miembro de la familia para la salida del hogar en caso de ser necesario con la protección adecuada
- Implementación de las medidas higiénicas en el hogar
- Desarrollo de diversas tareas dentro del hogar que contribuyan a palear el ocio

Evidentemente, la cuarta etapa y su efectividad es el resultado del nivel de concientización y responsabilidad que va alcanzado el público receptor, a partir del cúmulo de información recibida que le permite mayor percepción del riesgo y posibilita modos de actuación adecuados y en consonancia los resultados que se van logrando en cuanto al control de la enfermedad. Válido es señalar que es un proceso paulatino, donde se apela al grado de educación cívica, madurez y actitud reflexiva alcanzada por el público.

Conclusiones

La estrategia de comunicación implementada para el Enfrentamiento a la COVID- 19, resulta ser efectiva a partir de considerar que en su concepción se han tenido en cuenta aspectos multisectoriales y multifactoriales que demuestran y validan la necesidad de la integración para el logro de un objetivo común. Determinante es además el papel de la comunicación como elemento mediador y el empleo adecuado de recursos léxicos clave y efectivos para el logro de la persuasión y el convencimiento. Se cumple desde la lingüística la función apelativa o conativa en los mensajes con valor educativo y reguladores de conducta.

La estrategia transita por diferentes etapas que inciden directamente en el **efecto inmediato, cognitivo-persuasivo** y donde se logra transmitir una serie de conceptos, definiciones, datos, avisos y un gran cúmulo de información que aportan una gama de conocimientos relacionados con la pandemia, desde un enfoque multidisciplinar, donde la psicología social desempeña un papel fundamental. Se logra establecer un proceso de retroalimentación, asimilación y evaluación del mensaje por parte de los receptores, a partir de toda la información que se posee.

Válido es destacar que se cumple el propósito de la asimilación consciente del mensaje lo cual se manifiesta a través de los modos de actuación y conducta regulada, lo que resulta altamente positivo para el control de la enfermedad.

Se contempla un sistema de acciones personalizadas que el receptor concibe tomando en consideración sus intereses y condiciones objetivas una vez que ha transitado por todo el proceso de comprensión, asimilación y regulación de su conducta. Significativo es señalar la coherencia y el enfoque de sistema de manera gradual, logrado a partir de la implementación de las acciones diseñadas desde diferentes dimensiones y enfoques; se parte de lo general a lo particular en tanto las instituciones y los organismos rectores de los diferentes niveles organizativos de forma escalonada desempeñan su papel y liderazgo en correspondencia con sus funciones y objeto social.

Referencia bibliográfica

- Alonso, M. M. (1998). *Teoría de la Comunicación. Apuntes del profesor*. Folleto. Ciudad de La Habana, Cuba: Facultad de Comunicación, UH.
- Beth, H. y Pross, H. (1989). *Introducción a la Ciencia de la Comunicación*. Ciudad de La Habana, Cuba: Editorial Pablo de la Torriente.
- Couceiro, D. (2001). *Metadato-Metainformación: el procesamiento de la información en los momentos actuales*. Trabajo de diploma. Ciudad de La Habana, Cuba: Facultad de Comunicación.
- Ferrer, E. (1997). *Información y Comunicación*. México: Editorial Tezontle.

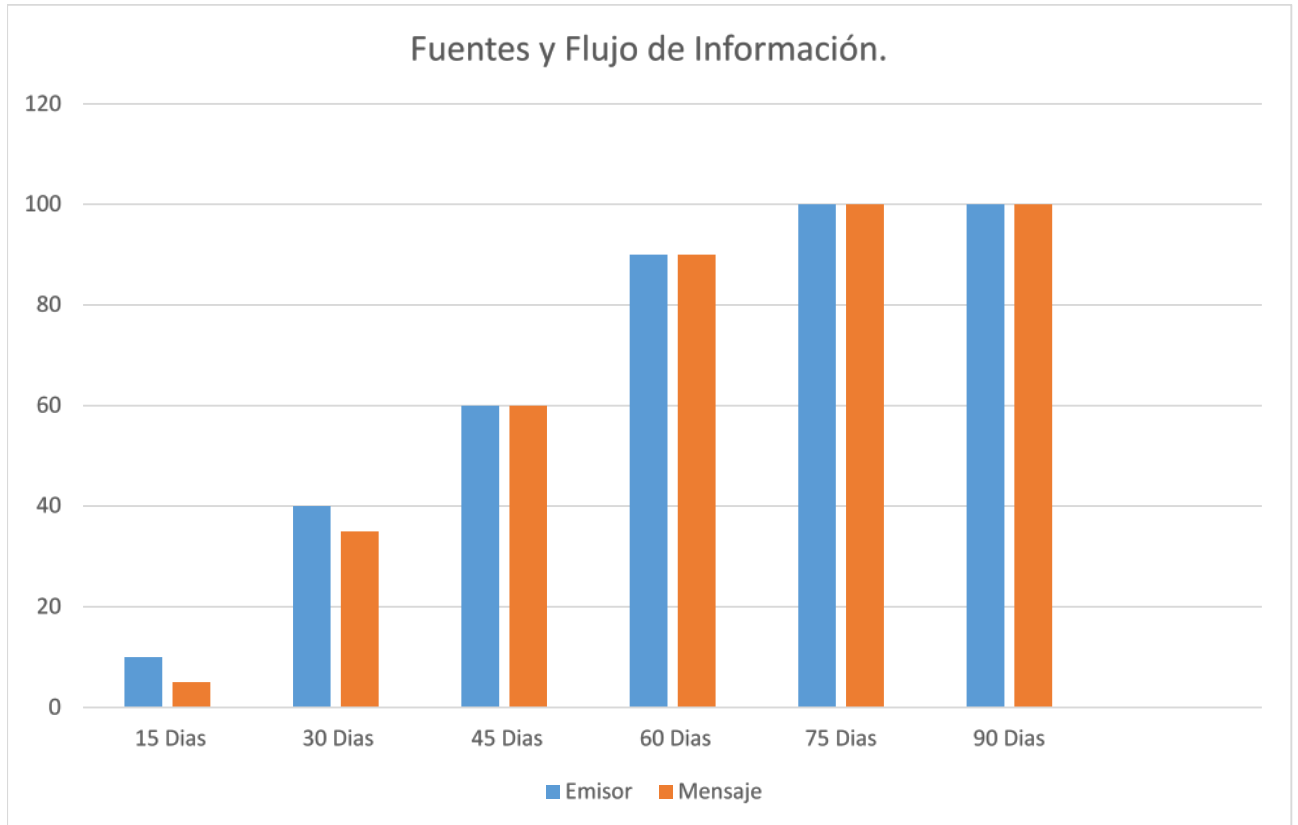
- García, J. (1994). *Vertientes en el estudio de la Comunicación educativa*. Universidad de Salamanca. Documento de Trabajo, para uso interno en el II Taller de Educación Superior, Curso 1994, Universidad de La Habana.
- Kaplún, M. (1985). *Comunicador popular*. Quito, Ecuador: Ediciones CIESPAL, Editorial Bel.
- Martín, M. (1986). *La Producción Social de Comunicación*. México: Alianza Editorial.
- Martín, M. (1991). *Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia*. México: UNAM.
- Marx, C. y Engels, F. (1966). *La Ideología alemana*. Ciudad de La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Sociales.
- O' Sullivan, T., Hartley, J., Saunders, D., Montgomery, M. y Fiske, J. (1995). *Conceptos claves en comunicación y estudios culturales*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu editores.
- Ricci, E. y Bruna, Z. (s.f.). *La comunicación como proceso social*. México: Editorial Grijalbo.
- Rosental, M. y Ivain, P. (1981). *Diccionario Filosófico*. Ciudad de La Habana, Cuba: Editora Política.

ANEXOS

Anexo 1. Comportamiento de la estrategia de comunicación para el enfrentamiento a la COVID-19.

Periodo comprendido entre 11 de marzo – 11 de junio 2020.

Primera etapa (informativa). Comportamiento Emisor- Mensaje.



Anexo 2. Comportamiento de la estrategia de comunicación para el enfrentamiento a la COVID-19.

Periodo comprendido entre 11 de marzo – 11 de junio 2020.

Segunda etapa. (Reguladora). Comportamiento Canal - Receptor

