



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Estrategias comunicacionales de una municipalidad para el cumplimiento de las normas gubernamentales por parte de los comerciantes durante la Covid-19

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

AUTOR(ES):

Vallejos Sajami, Gabriela Estefani (ORCID: 0000-0003-1864-5280)
Ventura Arce, Fiorela Lisbeth (ORCID: 0000-0001-6101-1377)

ASESOR(A):

Mg. Ríos Incio, Felipe Anderson (ORCID: 0000-0001-7049-8869)
Mg. Oblitas Pinillos, Luis Daniel (ORCID: 0000-0002-3705-4200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Yo, Gabriela Estefani Vallejos Sajami dedico esta investigación especialmente a mi madre Sonia Sajami Chujandama, por ser mi principal motivación día a día para cumplir mis sueños, por su apoyo constante tanto en mi futuro profesional como personal.

Yo, Fiorela Lisbeth Ventura Arce dedico esta investigación principalmente a Dios, por encaminarme a seguir mis metas. A mis padres Carlos Ysidro Ventura León; Santos Gloria Arce Yépez y mis hermanas, por ser mi mayor inspiración para seguir luchando por mis sueños y metas.

Agradecimiento

Agradecemos a aquellas personas que han formado parte de nuestro apoyo intelectual como emocional en este proyecto, también el guiarnos durante el proceso para lograr una investigación de calidad, como lo son nuestros asesores, los cuales constantemente nos encaminan para lograr las metas trazadas, y por brindarnos las enseñanzas necesarias a fin de mejorar y nutrir nuestros conocimientos.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	4
III. Metodología	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de estudio.....	14
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6. Procedimiento	15
3.7. Rigor científico.....	16
3.8. Método de análisis de la información	17
3.9. Aspectos éticos	18
IV. Resultados y discusión:	18
V. Conclusión:.....	22
VI. Recomendaciones:.....	23
Referencias	25
Anexos	31
ANEXO 1: Matriz de categorización Apriorística	32
ANEXO 2: Matriz de las Normas gubernamentales	34
ANEXO 3: Instrumento de Recolección de Datos.....	35

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general, analizar las estrategias comunicacionales de la municipalidad distrital de Guadalupe durante la COVID-19 que promueven el cumplimiento de las normas gubernamentales por parte de los comerciantes.

Por ello, la metodología de la investigación tiene un enfoque aplicado cualitativo con el diseño de investigación fenomenológico, contando como participantes a los comerciantes del distrito de Guadalupe, y también a los funcionarios y a los encargados del área de imagen de la municipalidad de dicho distrito, para verificar si las estrategias comunicacionales que la municipalidad implementó con los comerciantes fueron los adecuados. Teniendo como resultado que las estrategias comunicacionales se aplicaron de manera eficaz y constante en los medios necesarios, sin embargo, los comerciantes vivieron distintas realidades: Los comerciantes que permanecieron en el mercado de abasto estuvieron satisfechos con las estrategias aplicadas, mientras que los comerciantes reubicados mostraron desacuerdo ante este cambio.

Finalmente, se concluyó que los medios utilizados les han ayudado a contrarrestar los contagios por la COVID-19, al ser precisos y dinámicos; de igual manera, la estrategia más favorable para los comerciantes ha sido las asambleas, ya que les ha permitido tener una interacción de manera presencial, generando actitudes positivas y un tanto obligatoria por parte de los comerciantes, logrando el bienestar de todos los involucrados.

Palabras claves: Estrategias de comunicación, pandemia, comportamiento colectivo, medios de comunicación, flujo de noticias.

Abstract

The general objective of this research is to analyze the communication strategies of the district municipality of Guadalupe during COVID-19 that promote compliance with government regulations by merchants.

Therefore, the research methodology has a qualitative applied approach with the phenomenological research design, counting as participants the merchants of the district of Guadalupe, and also the officials and those in charge of the image area of the municipality of said district, to verify if the communication strategies that the municipality implemented with the merchants were adequate. As a result, the communication strategies were applied effectively and constantly in the necessary means, however, the merchants experienced different realities: The merchants who remained in the supply market were satisfied with the strategies applied, while the relocated merchants showed disagree with this change.

Finally, it was concluded that the means used have helped them to counteract COVID-19 infections, by being precise and dynamic; Similarly, the most favorable strategy for merchants has been the assemblies, since it has allowed them to interact in person, generating positive and somewhat mandatory attitudes on the part of the merchants, achieving the well-being of all those involved.

Keyword: Communication strategies, pandemic, collective behavior, media, news flow.