



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SALTA

FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS

LICENCIATURA EN COMUNICACIONES SOCIALES

TESIS

**Comunicación en Crisis e Imagen Institucional del
gobierno de la provincia de Salta en el marco de
casos de desnutrición infantil ocurridos durante el
primer trimestre del año 2015.**

ALUMNA:

Antonella Catania

DIRECTOR:

Pedro A. Catania

Salta, Argentina – Año 2017

Autoridades

Gran Canciller

S. E.R. Mons. Mario Antonio Cargnello Arzobispo de Salta

Rector

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

Vicerrectora Académica

Mg. Constanza Diedrich

Secretaria General

Lic. Silvia Álvarez

Decano de la Facultad de Artes y Ciencias

Lic. Susana del Carmen Arzelán Allué

Jefe del Departamento de Comunicaciones Sociales

Lic. Laura Beatriz Copa Torres

*En memoria a los niños fallecidos por
desnutrición y en especial los acaecidos
durante el primer trimestre del año 2015 en
la Provincia de Salta.*

Samuel Jaimez

3 años

Mauricio Lucas

2 años

Marcos Solis

23 meses

Alan Villena

9 meses

Martin Delgado

8 meses

Resumen

Estudio de la Comunicación en Crisis y la Imagen Institucional del gobierno de la provincia de Salta, en el marco de casos de desnutrición infantil ocurridos durante el primer trimestre del año 2015. El objetivo del mismo fue determinar si la gestión de comunicación del Gobierno, fue coherente con la imagen que se quería proyectar. Analizada desde las publicaciones del periódico El Tribuno entre los meses de Enero y Marzo y contrastada con encuestas que se realizaron a los ciudadanos a fin de conocer la opinión pública.

En cuanto al Marco Teórico se buscó definir: qué es y cuáles son los factores incidentes en la creación de la Imagen Institucional y cómo se debieran comunicar en momentos de crisis. Se agregaron conceptos para conocer a cerca de desnutrición infantil y comprender cuáles son sus características principales.

Se llegó a la conclusión que no hubo de parte del Gobierno Provincial ninguna articulación de respuestas a una situación de cambio que amenazaba su imagen, especialmente por el modo en que la ciudadanía percibió los acontecimientos y a la falta de reacción ante ellos.

Abstrac

Study of Crisis Communication and Institutional Image of the government of the state of Salta, in the framework of cases of child malnutrition that occurred during the first quarter of 2015. The objective was to determine if the communication management of the Government was consistent with the image to be projected. Analyzed from the publications of the newspaper El Tribuno between the months of January and March and contrasted with surveys that were made to citizens in order to know public opinion.

The theoretical framework sought to define: what is and what are the factors incident in the creation of the Institutional Image and how they should communicate in times of crisis. Concepts were added to learn about child malnutrition and to understand its main characteristics.

It was concluded that there was no joint response from the State Government to a situation of change that threatened its image, especially by the way in which the citizens perceived the events and the lack of reaction to them.

Palabras Claves

Imagen Institucional – Crisis Institucional – Opinión Publica – Salud Publica – Desnutrición

Índice

Autoridades.....	2
Resumen.....	9
Abstrac	9
Índice.....	10
Introducción	13
Metodología de la Investigación.....	14
1.- Tema:	14
2.- Planteamiento del problema:	14
2.1.- Identificación del problema:	14
2.2.- Formulación del problema:	14
3.- Delimitación del objeto de estudio:	14
4.- Justificación teórica:	15
4.1.- Justificación Metodológica:	15
4.2.- Justificación Práctica:	15
5.- Estado de Arte:	16
6.- Originalidad del proyecto:	22
7.- Factibilidad del proyecto:	22
7.1.- Fortalezas	22
7.2.- Oportunidad:	22
7.3.- Debilidades	22
7.4.- Amenazas.....	22
8.- Principios éticos y legales.....	23
9.- Objetivos Generales y específicos	23
9.1.- Objetivo General.....	23
9.2.- Objetivos específicos:.....	23
10.- Formulación de hipótesis:	23
10.1.- Clasificación de las variables:.....	24
11.- Operacionalización de las variables:.....	24
12.- Determinación del universo o población:	24
12.1.- Unidad de observación:	24
12.2.- Tipo de investigación:.....	25
12.3.- Tipo de diseño:.....	25

13.- Fuentes, métodos y técnicas de recolección de datos:	25
14- Plan de tabulación y análisis:	26
Marco Teórico	27
1.- Imagen Institucional	27
1.1.- La Imagen de la institución pública	28
1.2.- El concepto de Imagen en la actualidad.....	29
1.3.- Elementos sustanciales de la Imagen Institucional	32
1.4.- La Imagen como síntesis de identidad	33
1.5.- La organización y la comunicación institucional.....	34
1.6.- Formación de una Imagen Mental	34
1.7.- Características de la Imagen-ficción.....	36
1.8.- Planificación Estratégica de la Imagen Institucional	37
1.9.- Técnicas de investigación de la Imagen.....	38
1.10.- Fuentes de creación de la Imagen	39
1.11.- Formación de la imagen institucional.....	39
1.12.-Entorno de la comunicación institucional.....	41
1.13.- Tipos de comunicación externa	42
1.14.- Opinión Pública	42
2.-Comunicación en crisis.....	44
2.1.- De la comunicación en situaciones de crisis.....	44
2.2.- Tipología de las crisis	45
2.3.- La comunicación y la crisis	45
2.4.- Anticipación a las crisis	46
2.5.- Riesgos de crisis.....	46
2.6.- Actitudes de las reacciones estratégicas de comunicación	47
3. Sobre la Salud Pública	51
3.1.- La salud como “cuestión social”.....	51
3.2.- Sobre la desnutrición infantil.....	53
3.3.- Marco nacional	58
Trabajo de campo	59
1.- Contextualización:	59
1.1.- Contextualización histórica:	59
1.2.- Contexto temporal.....	59

1.3.- Competencias: Gobierno de la Provincia de Salta	60
1.4.- Organigramas:	61
1.5.- Actores principales de la crisis:	63
1.6.- Desnutrición Infantil:	64
2.- Manejo de Crisis	65
2.1.- Cronología de la crisis:	65
3.- Monitoreo de prensa	68
3.1.- Noticias destacadas	69
4.- Imagen Institucional	79
4.1.- Imagen Gubernamental en el marco citado	79
4.2.- Encuestas	79
5.- Avance temporal	87
5.1.- Publicaciones de El Tribuno	87
Conclusiones	89
Bibliografía	93
Anexos	95
1.- Anexo	95
2.- Anexo	98
3.- Anexo	99
3.- Anexo	99
Evaluación.....	100

Introducción

La situación nutricional del interior salteño, minimizada en ocasiones a nivel local, se vio reflejada en la muerte de siete niños indígenas en los primeros siete meses del año 2015. Esta situación encendió señales de alarma en el marco de la Comisión Episcopal de Pastoral Social que acusó al gobierno de Salta de manipular las estadísticas de desnutrición para no hacerse cargo de dichas muertes, a las que califica de "casos aislados". Mientras el Jefe de Gabinete de la Casa Rosada aseguraba que la Argentina ha "erradicado prácticamente el tema de hambre e indigencia y bajado drásticamente los niveles de pobreza". Monseñor Lozano, entonces director de la Comisión Episcopal, atribuyó los casos fatales a la "muy dura realidad" de la desnutrición infantil en la provincia de Salta y a la "indiferencia" y "corrupción" de las autoridades provinciales y nacionales al respecto.

En este marco de crisis, el discurso público de la entonces nueva Secretaria de Nutrición salteña, Gladys Pernas, se limitó al reconocimiento formal de dichas muertes, aclarando que de las últimas dos, uno de los niños estaba "desnutrido" y el otro sólo tenía "bajo peso". Sin embargo, no hubo de su parte, ni de parte de ningún otro funcionario, explicación alguna sobre lo que el Ejecutivo iba a hacer o estaba haciendo para evitar nuevas muertes de niños aborígenes desnutridos. Esta ausencia de un discurso organizado en el marco de una situación de crisis puede ser interpretada como una falla en el área de intervención de los profesionales de las Comunicaciones Sociales y una motivación para analizar las causas y los efectos de esta manera de comunicarse y cómo influye en la Imagen Institucional del gobierno local.

Metodología de la Investigación

1.- Tema:

Comunicación en Crisis e Imagen Institucional del gobierno de la provincia de Salta en el marco de casos de desnutrición infantil ocurridos durante el primer trimestre del año 2015.

2.- Planteamiento del problema:

2.1.- Identificación del problema:

Problemas en el manejo de la comunicación social en situaciones de crisis, por parte del Gobierno de la provincia de Salta, en relación a casos de muertes de niños aborígenes por desnutrición. Toma como marco el primer trimestre del año 2015.

2.2.- Formulación del problema:

¿Cómo incide la gestión de comunicación del Gobierno de Salta en situaciones de crisis en su imagen institucional, en relación a las muertes por desnutrición infantil?

3.- Delimitación del objeto de estudio:

El trabajo estará limitado a la opinión de la población salteña y a las expresiones oficiales del Gobierno de la provincia de Salta sobre las muertes de niños aborígenes por desnutrición. Se tomarán aquellas publicadas por diario El Tribuno entre los meses de enero y marzo del año 2015, a efectos de determinar si existe una línea comunicativa que se pueda relacionar con la Imagen Institucional de dicho período, lo que espera lograrse al contrastar dichos datos con los que se consigan de la encuesta realizada al público.

4.- Justificación teórica:

Para una mejor comprensión de la dinámica propuesta como motivo de estudio, este trabajo constará de las siguientes etapas: en la primera se buscará definir qué es la imagen institucional y cómo se trabaja la comunicación en situaciones de crisis, cuáles son los factores que intervienen en su formación fundamentando, desde la teoría, el marco de referencia en el que se realizará el trabajo. Luego, utilizando el contexto anterior, se realizará una investigación para analizar el modo en que el Gobierno de la provincia de Salta se expresó respecto al tema de las muertes por desnutrición, según las publicaciones de diario El Tribuno. Para finalizar se analizará la opinión de la comunidad, a través de encuestas, para medir y demostrar la influencia que tuvo la crisis.

4.1.- Justificación Metodológica:

La metodología de toma de datos incluirá fuentes primarias y secundarias; entre las primeras, se trabajará con encuestas cerradas al público; para las fuentes secundarias se utilizarán textos relacionados a la creación de la imagen institucional, además de revistas, prensa escrita, artículos y sitios de la web. Esta metodología buscará establecer nexos entre el modo que tiene el Gobierno de comunicar el tema nutricional y los efectos que esta situación tiene en su imagen institucional.

4.2.- Justificación Práctica:

La investigación servirá para definir el modo en que el Gobierno de la provincia de Salta se comunica con la sociedad en un tema de crisis tan sensible como lo es la muerte de niños aborígenes afectados por la desnutrición, tomando como marco de la observación a las publicaciones de El Tribuno. Servirá, además, para conocer cuál es la incidencia de esta potencial ausencia de discurso en su imagen institucional.

5.- Estado de Arte:

5.1.- Estado de Arte 1

Autor: Adriana Mullor Buitrago

Fecha de Presentación: 2015

Título del Trabajo: “Gestión de comunicación de crisis de salud pública por enfermedades infecciosas en instituciones sanitarias de la Región de Murcia“

Lugar: Murcia, España.

“En la actualidad la comunicación institucional se presenta, ante cualquier organización, como una necesidad fundamental para el correcto desarrollo de su actividad y su posicionamiento en la mente de sus diversos públicos (Báez C., 2000). Una institución no solo debe llevar a cabo una comunicación eficaz con todos sus públicos, sino que debe contemplar una estrategia o plan de comunicación para mejorar la percepción que éstos tienen de ella.

Por lo tanto, un correcto ejercicio de comunicación institucional puede suponer el éxito de una empresa, pero un ejercicio nefasto también puede ser crucial. Además, existen situaciones concretas y específicas en las que la reputación de la organización puede depender por completo de una buena comunicación. Entre ellas encontramos ciertas situaciones de crisis.

En una crisis, la comunicación juega un papel fundamental. En cuestión de minutos la imagen de una organización puede cambiar tanto para bien como para mal. La percepción que los públicos tienen de una empresa puede cambiar de manera negativa si una crisis no es gestionada de la forma adecuada, y la recuperación de esto puede suponer años o décadas de esfuerzo. Es por todo esto que contar con una buena estrategia de comunicación de crisis es fundamental en cualquier tipo de organización (Calahorro, 2005).

En las organizaciones relacionadas con el ámbito sanitario, como hospitales o centros de salud, la comunicación institucional es un tema realmente importante. Dado que gran parte del trabajo del personal sanitario consiste en informar a pacientes y familias, resulta fundamental un buen ejercicio de comunicación en todo momento (Costa C, 2011). Es por esto que, ya sean entidades públicas o privadas, todas las instituciones sanitarias deben ser realmente cuidadosas a la hora de

comunicar. Del mismo modo, los planes de comunicación vigentes en este tipo de entidades deben ser realizados pensando especialmente en la actividad que realizan y los públicos a los que se enfrentan.

Dentro de este ámbito, una buena gestión de comunicación de crisis no es solo fundamental, sino que puede jugar malas pasadas si no se realiza con gran eficacia y precisión. Puede llegar a desprestigiar a la institución en cuestión en un corto periodo de tiempo, y además, también puede crear alarma social.

Dada la gran relevancia que presenta la comunicación de crisis en el ámbito sanitario, el objeto de este trabajo no es otro que el estudio de la gestión de comunicación de crisis en instituciones sanitarias. Concretamente, la gestión de comunicación de crisis en salud pública creadas por enfermedades infecciosas en instituciones sanitarias de la Región de Murcia.

Dado que las posibilidades de este estudio son realmente amplias, el alcance y la capacidad de investigación han motivado a acotar el área de estudio de este trabajo de fin de grado a las instituciones sanitarias de la Región de Murcia. Con esto se pretende llevar a cabo un correcto ejercicio de modalidad profesional

A través de la observación e investigación mediante diferentes técnicas, este trabajo persigue conseguir información suficiente para poder analizar el panorama actual en la gestión de comunicación de crisis en salud pública por enfermedades infecciosas en hospitales y otras instituciones sanitarias de la Región de Murcia. Tras esto, pretende analizar la calidad de la misma, y aspira a ser capaz de proponer un plan de comunicación de crisis único, que sea más eficaz, contundente y completo que el existente en la actualidad.”

¿Qué aporta a este trabajo?

De esta tesis se ha podido tomar en cuenta conceptos a cerca de Comunicación en crisis, específicamente en instituciones sanitarias. También, se tomó la metodología de análisis de prensa que se aplicó en el análisis de El Tribuno.

5.2.- Estado de Arte 2

Autor: Manuel Schroeder

Fecha de Presentación: Diciembre 2006

Título del Trabajo: Antecedentes y emergencia del concepto de salud pública en Argentina.

Lugar: Buenos Aires, Argentina

“El concepto de salud pública en Argentina ha sido estudiado desde perspectivas historiográficas y sociológicas. Sin embargo, tratándose de un concepto que ha sido una variable importante en el devenir político y económico de nuestro país y en el imaginario colectivo nacional, no ha sido abordado en profundidad desde la perspectiva de las ciencias de la comunicación. Por esto, la presente investigación tratará el tema de los antecedentes y la emergencia del concepto de salud pública en la Argentina como una construcción social de sentido. Si bien en este trabajo se realizará una necesaria revisión historiográfica y se tomarán aportes de la sociología, la medicina y la psicología, se propone elaborar una nueva perspectiva desde las ciencias de la comunicación que permita realizar una lectura de los antecedentes y la emergencia del concepto de salud pública como una construcción que ha otorgado sentido a la vida social, política, médica y económica en la Argentina. Por otra parte, la presente investigación propone establecer un referente bibliográfico que permita poner en tema a aquellos profesionales especialistas en comunicación y marketing que deban abordar problemáticas relacionadas con el sector salud. Si bien el período de tiempo que circunscribirá esta investigación va desde fines del siglo XIX (1890 aproximadamente) hasta mediados del siglo XX (1940 aproximadamente) y no es “contemporáneo”, cabe aclarar que el núcleo central de la representación social de la salud pública, como se verá, ha atravesado el siglo XX sin cambios sustanciales en sus proposiciones constitutivas. De hecho, la lectura del origen de la representación social de la salud pública es una condición necesaria para comprender la evolución de ciertos sucesos y tendencias actuales en el sector salud. A través de la hipótesis que guiará este trabajo se propone que la representación social de la salud pública en Argentina se ha utilizado como una herramienta de control para evitar desbordes sociales; y como instrumento de mantenimiento y reproducción de una realidad material y social establecida. Para corroborar tal planteamiento se analizarán cuatro

fenómenos históricos sucedidos en el período estudiado. En primer lugar, se abordarán las políticas públicas de salud de José María Ramos Mejía, higienista de corte positivista que supo ser el Director General de Asistencia Pública de la Ciudad de Buenos Aires. Aquí se propondrá analizar las repercusiones que los grandes núcleos poblacionales que “asolaron” la ciudad de Buenos Aires a fines del siglo XIX tuvieron en las tendencias en salud pública. En segunda instancia, se abordará el tema de la tuberculosis y su resonancia en los discursos libertario y socialista de principios del siglo XX. A su vez, será posible vislumbrar los cambios en el imaginario colectivo fruto de la irrupción de la enfermedad como evento “social” y no solamente como evento “patógeno”. El tercer fenómeno a analizar se relaciona con las bajas poblacionales y el nuevo concepto de madre surgido a fines del siglo XIX y consolidado a mediados del XX. Será posible hacer una lectura de cómo clase y género sexual se cruzan para explicar los discursos, las prácticas y las políticas en salud que ayudaron a construir un nuevo ideal de mujer orientado a “promover la raza” y a mantener las fuerzas productivas necesarias para el progreso nacional. Finalmente, se tratará el fenómeno de transición de las mutuales a las actuales obras sociales sucedido a mediados del siglo XX y enmarcado dentro de las políticas del Estado de Bienestar. Nuevamente surgirá el tema del cuidado del “capital humano”, pero como consecuencia del reconocimiento y formalización de la responsabilidad del Estado en la promoción de la salud de la población. El análisis de estos fenómenos se hará desde el marco teórico provisto por la Teoría de las Representaciones Sociales, dado que propone un acercamiento flexible y válido a las construcciones culturales de los grupos sociales y de las instituciones. Este referente teórico proveerá, en el marco de una nueva racionalidad y una sensibilidad más amplia, las herramientas para superar tendencias objetivistas y mecanicistas y así comprender de una mejor manera a los grupos humanos y las representaciones que dan sentido a su vida en sociedad.”

¿Qué aporta a este trabajo?

Se toma en cuenta conceptos teóricos a cerca de salud, salud pública y marcos de referencia histórica en cuanto a la salud publica Argentina. Teniendo en cuenta que se investigara al Gobierno de la Provincial como uno de los actores de la crisis.

5.3.- Estado de Arte 3

Autor: Gloria Marcela Oviedo Castillo

Fecha De Presentación: 2014

Título Del Trabajo: Estado de nutrición y el aprendizaje de matemáticas, en los niños y niñas de educación básica de la Escuela Miguel Rio frío De Loja

Lugar: Loja-Ecuador

“El estado nutricional se describe como el estado de salud de una persona, el cual se encuentra influenciado por varios factores y condiciona a las personas en su desarrollo físico e intelectual. La presente investigación “ESTADO DE NUTRICIÓN Y EL APRENDIZAJE DE MATEMÁTICAS, EN LOS NIÑOS Y NIÑAS DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA ESCUELA MIGUEL RIOFRÍO DE LOJA”. Es un estudio de corte transversal, descriptivo, comparativo, y correlacional, cuyo objetivo principal fue: determinar la influencia del estado de nutrición en el aprendizaje de matemáticas.

La muestra con la que se trabajó fue de 126 niños correspondientes al cuarto año de educación básica. Para la recolección de los datos se elaboraron dos fichas en donde se registraron los datos como: peso, talla e IMC, y los promedios obtenidos en matemáticas en el año lectivo 2013-2014.

Finalmente los resultados obtenidos demostraron que del 100% la mayor parte de la población presentó un estado de nutrición normal (43,65%), Por otra parte, dentro de las alteraciones encontradas en el estado de nutrición se observó que los riesgos de bajo peso y sobre peso, encasillan con el 18, 25% y 15,87%, el segundo y tercer lugar respectivamente, y en la mayoría de ellos las notas obtenidas en matemáticas guardaban relación con su estado de nutrición: 17 de los 23 niños con riesgo de bajo peso y la mayoría de los niños con bajo peso alcanzaron los aprendizajes requeridos (8-7 puntos), mientras que los niños que presentaron un estado de nutrición normal, lograron notas entre los 10 puntos (superando los aprendizajes requeridos) y 9 puntos (dominando los aprendizajes requeridos), observándose así que, mientras mejor estado de nutrición tenían los estudiantes mejor era su rendimiento escolar.

¿Qué aporta a éste trabajo?

Se tienen en cuenta conceptos específicos de nutrición, como así también clasificaciones, tratamientos y diagnósticos. Son necesarios para poder entender lo que les sucedió a los niños que fallecieron a causa de malnutrición.

6.- Originalidad del proyecto:

El planteo propone una revisión del modo en que el Gobierno de la provincia de Salta lleva adelante su comunicación social en situaciones de crisis. Interesa específicamente en el ámbito de la Salud Pública, mediante el análisis de un caso en particular (desnutrición infantil durante el 1º trimestre del año 2015).

7.- Factibilidad del proyecto:

Este proyecto es factible por varias razones, las que se observan en la Matriz FODA que se ofrece a continuación:

7.1.- Fortalezas: se cuenta con la posibilidad de realizar encuestas a públicos en diferentes puntos de la ciudad, existiendo además facilidad para compilar la información publicada por diario El Tribuno sobre el tema de referencia.

7.2.- Oportunidad: esta investigación permitirá conocer las fallas que puedan existir en la actual proyección de la imagen institucional en situaciones de crisis.

7.3.- Debilidades: es posible que la investigación no alcance a probar la relación entre las publicaciones de un medio opositor (El Tribuno), el discurso oficial y el efecto de ambos factores en la imagen institucional del Gobierno, ya que pueden existir otros factores intervinientes que no se han considerado y que cambien a lo largo del tiempo, acotando los resultados del trabajo.

7.4.- Amenazas: las realidades observadas, los datos obtenidos, así como los procedimientos analizados, tanto como sus conclusiones, corresponden al contexto del discurso del Gobierno de la provincia de Salta en el marco de las muertes de aborígenes por desnutrición infantil, por lo que no se puede asegurar que representen a otras situaciones similares. Ésto amenaza la proyección de los resultados que se consigan, al limitarse al espacio, a las características y al tiempo de la presente.

8.- Principios éticos y legales

La información y datos utilizados en este trabajo serán utilizados con discreción y sólo para el desarrollo del mismo; en tal contexto, las personas que se encuesten serán informadas de la finalidad del contacto.

9.- Objetivos Generales y específicos

9.1.- Objetivo General

Determinar si la gestión de comunicación del Gobierno de la provincia de Salta, en el marco de la crisis originada en las muertes de niños aborígenes por desnutrición durante el 1º trimestre del año 2015, fue coherente con la imagen que se quería proyectar. Analizada desde las publicaciones de El Tribuno entre los meses de Enero y Marzo.

9.2.- Objetivos específicos:

- Conocer la imagen institucional del gobierno de Salta, en relación a las muertes por desnutrición infantil acaecidas en el primer trimestre de 2015.
- Analizar la comunicación de crisis del Gobierno de la provincia de Salta en relación al fallecimiento de niños aborígenes por desnutrición acaecido en el 1º trimestre del año 2015, utilizando a tal fin las explicaciones y comunicados de prensa publicados por Diario El Tribuno durante dicho período.
- Demostrar la influencia que tuvo la crisis en la comunidad a través de la realización y análisis de encuestas.

10.- Formulación de hipótesis:

La gestión de comunicación del Gobierno de la provincia que se vio reflejada en el Diario El Tribuno en la crisis por las muertes por desnutrición comparada con el discurso gubernamental, afectó negativamente su imagen institucional, según lo observado durante el 1º trimestre del año 2015.

10.1.- Clasificación de las variables:

X= Comunicación en crisis: Conjunto de técnicas de comunicación destinadas a gestionar situaciones de crisis.

Y= Imagen institucional: refiere a cómo se percibe una institución desde el punto de vista de sus públicos.

11.- Operacionalización de las variables:

Variables	Dimensión	Sub-dimensión	Indicadores
Comunicación en crisis	Conjunto de técnicas de comunicación destinadas a gestionar situaciones de crisis.	• Pre crisis • Gestión de la crisis • Control de daños	Planificación Nivel de respuesta Control de la gestión
Imagen institucional	Involucra cómo se percibe una institución, desde el punto de vista de sus públicos	• Identidad. • Notoriedad. • Opinión Pública	Niveles de conocimiento Niveles de prestigio Niveles de opinión

12.- Determinación del universo o población:

Publicaciones de prensa aparecidas en diario El Tribuno de Salta sobre declaraciones del Gobierno de la provincia de Salta relacionadas a la muerte de niños aborígenes por desnutrición, entre los meses de enero y marzo del año 2015.

12.1.- Unidad de observación:

Encuesta realizada al público en base a las publicaciones de prensa de diario El Tribuno de la provincia de Salta relacionadas a la muerte de niños aborígenes por desnutrición, entre los meses de enero y marzo del año 2015.

12.2.- Tipo de investigación:

Se tratará de una investigación descriptiva, pues servirá para analizar cómo son y se manifiestan un fenómeno y sus componentes, a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Según su finalidad, es una investigación aplicada, pues espera resolver un problema práctico inmediato.

Según su profundidad, es descriptiva y explicativa, pues trata de conocer el fenómeno y las causas que lo originan.

Según su carácter, es cualitativa, porque no se trata de un fenómeno susceptible de cuantificación.

12.3.- Tipo de diseño:

El diseño es cuasi experimental, porque no se puede asegurar que las variables expuestas en la hipótesis sean las únicas que intervienen en el problema de estudio.

13.- Fuentes, métodos y técnicas de recolección de datos:

Fuentes a consultar: son tanto primarias como secundarias, comenzando por la observación directa y la lectura de textos, revistas, artículos, periódicos y otros documentos, finalizando con encuestas al público.

Método de observación: por ser el primer paso de toda investigación, a los fines de obtener información primaria de los fenómenos a investigar, así como para comprobar los planteamientos formulados en el trabajo.

Método deductivo: Partiendo desde una hipótesis general hasta llegar a verdades particulares.

Instrumento a aplicar: Encuesta cerrada.

14- Plan de tabulación y análisis:

Se buscará arribar a conclusiones de tipo cualitativo, a través del análisis de la documentación recopilada en las encuestas, la que se presentará por medio de gráficos, buscando probar los siguientes puntos:

- a) Que el manejo de la comunicación externa durante la crisis provocada por las muertes a causa de la desnutrición influyó negativamente en la imagen general del gobierno de la provincia de Salta.
- b) Que la imagen negativa corresponde al Gobierno en sí, sobrepasando al programa o a los programas de Salud Pública provinciales.

Marco Teórico

1.- Imagen Institucional

Esencialmente, la imagen institucional es el concepto que el mercado y el público tienen sobre la organización y será adquirida a través de toda la información que reciban al respecto; la identidad institucional o la corporativa son la esencia de la organización, es decir, lo que en realidad es y no lo que quiere parecer (Costas, 1999). Son conceptos muy distintos, por eso se presentan a continuación elementos a considerar para la proyección de una imagen eficaz:

- Concepto real:

Tener muy claros los objetivos que conforman a la institución, es decir, se recaba la información sobre sus características reales, su identidad y funcionamiento, estructura organizativa y operativa, la infraestructura en la que se encuentra, misión, visión, etc.

- Identidad institucional:

Como se mencionó en un principio, es la esencia, aquí es oportuno preguntarse; ¿Qué se quiere proyectar?

- Comunicación institucional:

De qué manera comunica la esencia, es decir, mediante qué tipo de mensajes voluntarios e involuntarios se hará llegar al público el concepto de identidad. Recordemos que con el solo hecho de que exista una institución, el público ya está emitiendo un juicio; a este juicio se le llama Imagen Institucional y consiste en el concepto que el auditorio posee de la institución, cómo la perciben y cómo la describen.

Para poder analizar la imagen institucional del caso tomado para investigar, se recopilarán e investigarán datos tales como: las competencias del Gobierno de la Provincia de Salta, su estructura organizativa, los mensajes oficiales enfocados en el período de tiempo a estudiar, entre otra información que nos ayudará a explicarlo.

1.1.- La Imagen de la institución pública

Dado que una administración de gobierno es una organización, debería conocer cuál es su imagen frente al usuario, a fin de mejorarla; ésto incluye el concepto de la Imagen Institucional. Sin embargo, la imagen de una institución no es creada solamente por la organización, pues son muy diversos los factores que contribuyen a ella (Jefkins, 1990).

Una imagen se define por los hechos que conforman su naturaleza: una selección de la realidad sensorial, conjunto de elementos y estructuras de representación y una sintaxis visual; así, las imágenes que la persona vive interiormente son denominadas imágenes mentales, mientras que se llaman imágenes creadas a las representativas de un objeto, ya sea mediante técnicas diferentes del diseño, como la pintura, la fotografía y el video, entre otras. En términos específicos, la Imagen Institucional es la imagen que tienen todos los públicos de la organización como entidad, la idea global que tienen sobre sus productos, sus actividades y su conducta. Es lo que Sartori (1989) define como “*la imagen comprensiva de un sujeto socioeconómico público*”; en tal sentido, es la imagen de una institución que busca presentarse como un sujeto integrante de la sociedad (Costas, 1990).

A efectos de una mayor comprensión, entre los trabajos dedicados a la investigación de la formación de la imagen, Joan Costa hace un análisis de la Imagen de la institución desde la perspectiva de la teoría psicológica de la Gestalt y la matemática de la información de Shannon, centrándose en los procesos de transmisión de la empresa y la percepción de los mensajes de parte del individuo. Desde esta perspectiva, la imagen se configura en la mente del receptor como resultado de un proceso acumulativo de información fragmentaria y discontinua, en cuyo marco habría dos modos de comunicación empresaria:

- a) el modo directo, a través de todo lo que la empresa hace
- b) el modo indirecto, a través de todo lo que la empresa dice que hace.

A su vez, lo que la institución comunica se transmitiría a través de los siguientes campos mediáticos:

- a) el área de publicidad;
- b) el área de interacciones sociales;
- c) el área de las experiencias personales.

Una vez que los mensajes han llegado al receptor, se producen en éste diversas reacciones que van desde la atención y exposición selectiva pasando por la percepción y recepción selectiva y la memorización y olvido selectivos de la información, que resultará en el estereotipo o imagen acumulada originando actitudes, opiniones y una conducta determinada con respecto a la organización.

Estudiaremos la imagen de la institución pública a través de los hechos que conforman la imagen, para esto utilizaremos las publicaciones oficiales del gobierno y las declaraciones de los gobernantes de turno.

1.2.- El concepto de Imagen en la actualidad

La palabra Imagen está siendo utilizada para definir gran cantidad de cosas o fenómenos, debido a la polisemia del término. Esta profusión de significados ha hecho que su utilización en el ámbito de la comunicación de la empresa también fuese confusa; prueba de ello es la gran cantidad de expresiones acuñadas en ese campo y que se refleja en la literatura sobre el tema (Capriotti, 2013). Joan Costa hace una agrupación de esas expresiones citando:

Imagen gráfica,
Imagen visual,
Imagen materia,
Imagen mental,
Imagen de empresa,
Imagen de marca,
Imagen corporativa,
Imagen global.

Marion (1989) habla de tres clases de imagen institucional (Capriotti, 2013):

Imagen depositada,
Imagen deseada,
Imagen difundida.

Sin embargo, el problema no es la cantidad de expresiones, sino la utilización que se hace de ellas, ya que no siempre se ajustan a lo que realmente es la Imagen de una organización. Por esta razón, se hace necesaria una clarificación de la expresión Imagen Institucional, no a nivel etimológico, sino más bien en cuanto a su sentido.

Para David Bernstein, *“la imagen es una percepción que pertenece al receptor. Una organización es lo que la gente siente que es, lo que cree que es tanto como lo que sabe que es”*, por lo que la imagen de una institución es el resultado interactivo que un amplio conjunto de acciones y comportamientos producen en la mente de sus públicos y de la comunidad en general. Sanz de la Tajada (1996) define a la imagen como:

“el conjunto de representaciones mentales que surgen en el espíritu del público ante la evocación de una empresa o institución; representaciones tanto afectivas como racionales, que un individuo o grupo de individuos asocian a una organización como resultado neto de las experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones de dicho grupo de individuos asociados a la empresa en cuestión, como reflejo de la cultura de la organización en la percepción del entorno”

Quien pretenda comprender en su totalidad esta dinámica, debe considerar que los individuos configuran su Imagen mental subjetivamente, según sus valores, estilo de vida, su sistema de significaciones, etc. La Imagen Institucional es lo único que diferencia globalmente a una empresa de las demás, lo único que agrega valor duradero a cuanto hace y comunica y lo único que perdura en el tiempo y en la memoria social (Sanz de la Tejada, 1996). Además, la Imagen Institucional tiene diversas funciones; entre ellas:

- 1- Destacar la identidad diferenciadora de la organización.
- 2- Definir el sentido de la cultura institucional.
- 3- Construir su personalidad y su estilo.
- 4- Reforzar el espíritu de cuerpo y orientar el liderazgo.
- 5- Atraer a los mejores especialistas.
- 6- Motivar el mercado de capitales.
- 7- Evitar situaciones críticas.
- 8- Impulsar nuevos productos y servicios.
- 9- Generar opinión pública favorable.
- 10- Reducir los mensajes involuntarios.
- 11- Optimizar las inversiones en comunicación.
- 12- Atraer los clientes y fidelizarlos.
- 13- Inventar el futuro.

Considerando que los puntos 12 y 13 no se relacionan directamente con la organización que estamos estudiando, en esta tesis propondremos estas funciones como:

- 14- Lograr asistencia temprana de pacientes.
- 15- Evitar enfermedades futuras mediante la prevención.

Existen también otros factores que gobiernan la Imagen de la institución:

1- La realidad de la misma organización: el tamaño de la organización, su estructura, la industria a la que pertenece, los productos que hace o los servicios que presta. Todo esto contribuye a formar la Imagen.

2- La medida en que la empresa y sus actividades hagan noticia: lo que la empresa hace puede afectar de manera positiva la vida de las personas a través de los productos y servicios o puede hacer contribuciones a la sociedad que sean objeto de noticia. En sentido negativo pueden hacer noticia los productos deficientes, el fracaso financiero o las transgresiones sociales o ambientales.

3- Diversidad de la organización: mientras más variadas y diversas sean las actividades de la organización, más diversos serán los mensajes que ella emita. Mientras más monolítica sea la empresa, más homogéneos serán los mensajes.

4- Esfuerzo en comunicaciones: Las empresas que invierten dinero en comunicaciones terminan siendo más conocidas y cuentan usualmente con una Imagen más positiva.

5- Tiempo: el establecimiento de una buena Imagen implica un proceso de edificación. Si la empresa dedica tiempo a este proceso, su imagen será mucho más duradera.

6.- Desvanecimiento de la memoria: el desvanecimiento de la memoria en la gente es rápido. Para permanecer en el punto que la empresa considera como óptimo, se requiere un gran esfuerzo en comunicaciones.

Cabe destacar el punto 2, ya que más adelante el análisis se hará sobre los sucesos que dieron noticia de la institución, específicamente las noticias relacionadas con el caso, en el diario El Tribuno. También para analizar estos factores mostraremos la estructura del gobierno y las declaraciones oficiales. Para ésto se expondrán aspectos descriptivos a manera explicativa.

1.3.- Elementos sustanciales de la Imagen Institucional

* Identidad institucional: sinónimo de Realidad Institucional, es el conjunto de atributos asociados a la historia, el proyecto empresarial y la cultura que definen la esencia de una organización, identificándola y diferenciándola (Sanz González y González Lobo, 2001).

* Visión: Imagen compartida por los miembros de la alta dirección de la empresa, sobre lo que quieren ser y de cómo llegar a serlo. Es un propósito y una dirección, y debe tratarse de un concepto claro, que suponga un objetivo noble (para que implique a todos) y que además sea factible y creíble.

* Misión: Nos dice cómo llevar a cabo la visión. Es una declaración explícita del modo en el que la empresa piensa satisfacer la visión estratégica.

* Proyecto institucional: Es la estrategia sobre la forma de lograr el objetivo de la misión. Debe incluir la filosofía corporativa, las orientaciones estratégicas y las políticas de gestión, funcionales y formales.

* Comportamiento institucional: actuaciones de la organización en el plano funcional y operativo de los procesos productivos (financiero, tecnológico,

comercial)

* Cultura institucional: es la construcción social de la identidad de la organización expresada a través de un conjunto de presunciones y valores compartidos por la mayoría de sus miembros. La cultura corporativa se convierte en una especie de ideología.

* Personalidad institucional: manifestaciones que la organización efectúa con el fin de proyectar una imagen positiva entre sus públicos. Se expresa mediante la comunicación y también a través de la identidad visual institucional. (= personalidad pública).

* Imagen intencional: conjunto de atributos de una institución, que se pretende inducir en la mente de los públicos mediante la expresión de la personalidad institucional (= imagen necesaria).

* Imagen institucional: es el estado de opinión que resume la percepción que un determinado público tiene de una organización a partir de la síntesis de 3 input básicos: el comportamiento de la organización, su cultura y su personalidad corporativa.

En este trabajo se buscará llegar a dar con la imagen institucional del gobierno de la provincia mediante una entrevista hecha al público.

1.4.- La Imagen como síntesis de identidad

Teniendo en cuenta que la imagen institucional es un resumen de la percepción del público es necesario tener en cuenta que:

a) La imagen debe basarse en la realidad y destacar sus puntos fuertes; además debe adaptar el mensaje a los cambios estratégicos para no crear una realidad ficticia. La imagen expresa atractivamente la identidad (Villafañe, 2002).

b) La imagen debe ser una síntesis armónica de las políticas funcionales y formales de la institución, entendiendo la gestión de ambas de un modo unitario y evaluándolo todo en términos de imagen.

Es por eso que a la hora de analizar el caso va a ser prácticamente imposible separar al Gobierno provincial del Ministerio de Salud y a su vez de la Secretaría de

Nutrición teniendo en cuenta que a las gestiones se las evalúa como un todo en términos de imagen.

1.5.- La organización y la comunicación institucional

Tomaremos como punto de referencia a la institución en general, pero centrándose en tres aspectos esenciales para conseguir una Imagen Institucional global (Mouriz, 2007):

- La institución como Centro de Comunicaciones
- El diseño de un Programa de Identidad Institucional
- Del Programa de Identidad al desarrollo de la Imagen Global

Teniendo en cuenta al Gobierno como una organización que busca brindar un servicio de gobernación; desde un punto de vista funcional es un sistema de comunicaciones, por lo que una buena política de imagen resultará en la optimización de su potencial global.

1.6.- Formación de una Imagen Mental

Es necesario, antes de analizar las distintas concepciones acerca de la Imagen, saber cómo se forma una Imagen Mental. Tener una Imagen implica la existencia de un proceso, en el que dos rasgos principales sobresalen a primera vista (Costa, 1993):

* La duración del proceso, que puede ser más o menos dilatada en el tiempo, en función de la frecuencia de los impactos recibidos y la intensidad psicológica con que la imagen concierne al receptor. A consecuencia de la duración del proceso y la intensidad psicológica de la imagen aparece una nueva dimensión:

* La persistencia de la imagen en la memoria social. Para analizar las etapas que constituyen este proceso, puede dividirse artificialmente en dos partes.

En primer lugar, un objeto configurado por una serie de rasgos propios que lo distinguen de los demás; una condición esencial del objeto percibido es la pregnancia

o su impacto. La percepción supone un filtrado, o un acceso a las capas más profundas, que depende de la fuerza de impacto sobre la sensación (un impacto débil es rápidamente olvidado, en el supuesto de que llegue a flaquear el filtro) y de la significación o la profundidad psicológica con que lo percibido concierne o no al receptor. Establecidas las condiciones de pregnancia e intensidad psicológica, el sistema nervioso central conduce a la memoria lo que será el embrión de una imagen del objeto percibido:

- a) Objeto percibido
- b) Percepción filtro
- c) Memoria

En el primer eslabón de este proceso parcial, el objeto es un estímulo; en el segundo, un mensaje y en el tercero, una Imagen en potencia. Las percepciones que se ocasionan a través del tiempo, provocan una re-impregnación de la memoria, en la cual, acumulativamente se construye la Imagen al mismo tiempo que se desarrolla todo un sistema de asociaciones y de valores más o menos estabilizados. Pero el objeto no es la práctica una totalidad homogénea, ya que pueden ser registrados y reconocidos por separado y es la articulación de estos datos, más la asociación de determinados valores psicológicos, lo que constituye el verdadero sistema de la imagen; precisamente, la constitución de la Imagen es este juego repetido incesantemente, hasta estabilizarse en la memoria. En otras palabras, no basta de ninguna manera una acción aislada para crear Imagen, ya que esta es resultado de un proceso de acciones planificadas, bien integradas y sostenidas en el tiempo.

Por otra parte, a pesar de que hablamos de persistencia y nitidez, una Imagen casi nunca es nítida ni estable; estos términos son siempre relativos. Así, las imágenes mentales tienden hacia dos formas principales de evolución: el desgaste y la obsolescencia.

En el primer caso, la Imagen Mental puede debilitarse progresivamente por la función del olvido, lo que ocurre cuando se produce un déficit de estímulos, una incoherencia entre los estímulos recibidos o una escasa fuerza de implicación psicológica. En el segundo caso, la Imagen retenida es excitada y con ella reforzada en el espacio-tiempo, tomando entonces dos caminos alternativos:

a) Se re-incrusta en su espacio mental y resiste con ligeras modificaciones, con lo cual se convierte en un estímulo predominante sobre la conducta.

b) La Imagen permanece, pero es fluctuante y evoluciona de modo más lento y más o menos coherente.

En nuestro caso de estudio haremos un contraste en el que mostraremos en tiempo y cantidad las noticias publicadas por el diario El Tribuno con las publicaciones y declaraciones oficiales a fin de mostrar el avance de las mismas cronológicamente. Podremos analizar como la persistencia tuvo un gran papel en la imagen institucional.

1.7.- Características de la Imagen-ficción

Boorstin (1977), caracteriza a la Imagen como (Capriotti, 2013):

a) Sintética: Ya que está planeada y creada especialmente para servir al propósito de formar una impresión determinada en los sujetos acerca de un objeto.

b) Creíble: Pues la credibilidad de la imagen es el factor fundamental para lograr el éxito de la misma.

c) Pasiva: Ya que no se ajusta al objeto, sino que es el objeto el que busca adecuarse a la imagen preestablecida.

d) Vívida y concreta: Debido a que recurre frecuentemente y cumple mejor su objeto si es atractiva para los sentidos.

e) Simplificada: pues solo incluye algunos aspectos de la persona u objetos a quien representan. Y generalmente se resaltan los buenos y se desechan los malos.

f) Ambigua: fluctúan entre la imaginación y los sentidos, entre las expectativas y la realidad, puesto que debe acomodarse a los deseos y gustos de sus usuarios.

A su vez, las ventajas de los pseudo acontecimientos con respecto a los hechos reales se caracterizan porque:

- a) Pueden ser programados con anticipación y preparados minuciosamente.
- b) Son más independientes del tiempo y el lugar en que se producen.
- c) Pueden ser amplificados antes, por su propio anuncio y después por los comentarios sobre los acontecimientos y los resultados de los mismos.
- d) Pueden poner en juego uno o varios instrumentos o autores, cuya intervención se adecuan al efecto que se busca.

El gobierno como gran actor en la sociedad es un constante difusor de mensajes que van dirigidos a múltiples públicos, creando así una imagen-ficción o acontecimientos programado con fines específicos. Teniendo en cuenta también que la imagen es modificada mediante las repercusiones podremos ver cómo, mediante publicaciones de un periódico, la Imagen Institucional del gobierno tuvo un vuelco ineludible.

1.8.- Planificación Estratégica de la Imagen Institucional

Si reconocemos la importancia de la Imagen en el éxito de una organización, es evidente que tendremos que realizar planificación coordinada para lograr que los públicos de la organización tengan una Imagen Institucional acorde a los intereses y deseos de la entidad y que facilite y posibilite el logro de sus objetivos. Para ello es necesario realizar un plan estratégico de Imagen, por medio del cual intentaremos influir en la Imagen que tienen los públicos de nuestra organización. Este plan deberá tener una base que permita una acción eficiente. Para ello, parte de la relación que se establece entre los tres elementos básicos sobre los que se construye la estrategia de Imagen:

- a) La organización: que es el sujeto que define la estrategia, quien realizará y planificará toda la actividad dirigida a crear una determinada Imagen en función de su identidad como organización.
- b) Los públicos de la organización: que son los que se formarán la Imagen Institucional y, por tanto, hacia quienes irán dirigidos todos los esfuerzos de acción y comunicación para lograr que tengan, precisamente, una buena Imagen.
- c) La competencia: que será la referencia comparativa, para la organización y

para los públicos, ya que dichas organizaciones también harán esfuerzos para llegar a los públicos y en muchos casos pueden ser contradictorios con los realizados por nuestra organización. (<http://www.rrppnet.com.ar>)

Es aquí donde destacamos el papel de la competencia, el Gobierno como organismo público que vela por los derechos de las personas no posee competencia directa ya que el mismo regula a los organismos privados, como por ejemplo los servicios de salud.

Aquí es donde mostramos cómo El Tribuno no compite con el Gobierno sino que, como mostraremos más adelante, compite con el cargo de Gobernador de la Provincia de Salta (se resalta esto, ya que el 2015 fue un año electoral).

1.9.- Técnicas de investigación de la Imagen

La principal dificultad para la investigación de la Imagen, se basa en que los atributos de imagen no siempre están contruidos como tales; además, una cosa es una impresión (positiva o negativa) sobre una organización y otra que ésta pueda precisarse con cierta facilidad. Los atributos de imagen poseen cierta complejidad y no se explican sólo con el conocimiento de un juicio, sino que se hace necesario averiguar el sentido que se esconde detrás del mismo. Por esto, las técnicas de investigación pueden llegar a condicionar los resultados:

*Técnicas cuantitativas: son generalizables; emplean datos sólidos y repetibles; son estadísticamente representativas del universo (muestra); tienen una interpretación objetiva.

*Técnicas cualitativas: tienen en cuenta el marco de referencia; explican el por qué; establecen una representación tipológica de los públicos, empleando técnicas psíquicas y socio-psicológicas para recoger los datos a interpretar.

*Técnicas mixtas: suponen un estudio exploratorio mediante un análisis cualitativo, o bien un estudio descriptivo mediante análisis cuantitativo. (<http://www.rrppnet.com.ar>)

En el estudio del caso utilizaremos las cuantitativas, encuestas realizadas al público a fin de poder cuantificar la opinión de la población de la ciudad de Salta

respecto a las muertes de los niños por desnutrición y de la imagen institucional del gobierno en sí.

1.10.- Fuentes de creación de la Imagen

La Imagen institucional constituye la impresión total que una organización genera en la mente de los públicos. Aún no podemos hablar estrictamente de imagen institucional, sino más bien de imágenes institucionales, ya que se conforman por las percepciones, impresiones y experiencias de un conjunto muy variado de personas. Según Capriotti, se pueden distinguir tres fuentes de información decisivas en la construcción de la imagen:

a) Los medios de comunicación masivos: debemos distinguir entre los mensajes comerciales controlados por la organización y las noticias, es decir, informaciones que los públicos consideran propias del medio.

b) Las relaciones interpersonales: a veces tienen más influencia en la formación de imágenes que los medios de comunicación, que refuerzan actitudes preexistentes.

c) La experiencia personal: probablemente sea ésta la fuente de información más decisiva en la formación de la imagen de una organización.

Cuando se habla de la Imagen se dice que está constituida por lo que la empresa es, hace y dice, conjunto de actos que conforman un cierto estilo, una marca que determina la imagen institucional. Esto indica que la Imagen es fundamental para el posicionamiento.

Tomando en cuenta como los medios masivos de comunicaciones son una de las principales fuentes de información para la creación de imagen, se analizarán las publicaciones del periódico más leído de la provincia.

1.11.- Formación de la imagen institucional

Los sujetos reciben la información de la organización proveniente de diversas fuentes, luego la procesa con la que ya posee y forma una estructura mental en la

memoria, generando una imagen de esa organización. Es por esto que una organización no puede crear una imagen, sólo el público es capaz de hacerlo, al seleccionar de manera consciente e inconsciente las ideas e impresiones en que basa esa imagen. Entonces, la imagen no es lo que la organización cree, dice Bernstein, sino lo que el público cree de la organización. Algunas de las razones del cuidado de la imagen, según Joan Costa son:

- * Destacar la verdadera identidad de la organización.
- * Transmitir notoriedad y prestigio.
- * Conseguir una opinión pública favorable.

Se trata de posicionar la institución en la mente de los públicos de la misma manera que se inserta un producto en un mercado. Ese retrato mental puede ser desglosado en varios atributos, los que -según Salomón Asch- se diferencian en centrales y periféricos. Los atributos centrales son los que definen la imagen de la organización y constituirán las pautas que guiarán la orientación de la misma.

Puede hablarse de una imagen natural y de una imagen controlada. La primera es la que ha ido surgiendo históricamente de una institución, a través de acciones espontáneas, carentes de un plan estratégico de comunicación. La imagen controlada surge de la voluntad de la institución, responde a un plan estratégico de comunicación y a una adecuada relación con sus públicos. En cuanto a las fuentes de creación de imagen de la empresa, éstas se agrupan en dos categorías:

a) las fuentes internas, emanadas de la propia empresa, que se derivan de la aplicación de mecanismos de control o intervención de su propia imagen. Cabe destacar entre ellas:

- 1) las que están ligadas a los productos y/o servicios de la organización;
- 2) las que se refieren a la distribución de dichos productos;
- 3) las diversas manifestaciones y comunicaciones de la institución (personal, acciones de publicidad, relaciones públicas, promociones de venta).

b) Las fuentes externas, que se originan en el ámbito exterior de la organización. Entre ellas se cuenta todo un entramado de influencias que se concretan especialmente en los prescriptores de opinión, intermediarios en el proceso comercial, competidores, amigos y familiares y cuantos ejercen algún poder de influencia sobre las percepciones y creencias del individuo e , incluso, el propio individuo receptor que con su proceso interno de percepción, comprensión e interpretación de las comunicaciones e influencias que le llegan, puede contribuir a la formación de una imagen correcta o incorrecta, adecuada o inadecuada, con la intención del emisor.

El Tribuno como prescriptor de opinión es una entidad capaz de influir en un determinado público con sus noticias, resaltándolo nuevamente como uno de los diarios de prensa escrita más importantes del norte argentino y el más grande de Salta.

1.12.-Entorno de la comunicación institucional

Una eficaz comunicación institucional debe promover:

1. Sólida cultura institucional.
2. Una identidad consistente.
3. Una filosofía solvente.
4. Auténtico sentido de identidad institucional.
5. Adecuada relación profesional con la prensa, incluyendo una rápida y fiable gestión de comunicación en crisis.
6. Comprensión de las herramientas de comunicación y las nuevas tecnologías.
7. Sofisticado uso de los instrumentos globales de comunicación.

Mediante el resumen de noticias podremos ver como la mayoría de los puntos no se promueven a la hora de la comunicación institucional que surgió del gobierno en medio de la crisis. Resalta el 5, en donde hubo una lenta respuesta y poco profesional; y la 3, ya que no se pudo ver una filosofía solvente cuando los

funcionarios no tenían una línea comunicativa en conjunto.

1.13.- Tipos de comunicación externa

1.-Relaciones con los medios. Se trata de construir y mantener una relación positiva con los medios de comunicación (televisión, medios impresos, Web, etc.). Esto incluye, pero no se limita, a la redacción y difusión de comunicados de prensa, la organización de conferencias de prensa y reunión con los profesionales de los medios y la organización de eventos para los medios de comunicación.

2.- Eventos externos. Puede implicar encuentros con el público, iniciativas importantes, etc.

3.- Portavoz. El portavoz de la institución es conocido, bien valorado y considerado como una autoridad en el respectivo sector. Entre sus tareas se cuentan:

- Gestión de contenido de sitios web institucional y / o en otros puntos de contacto externo.
- La gestión de publicaciones para el mundo exterior.
- La gestión de los medios impresos.

Los tipos de comunicación externa hubiesen servido al gobierno a la hora de aclarar la situación de la crisis, pero éstos no fueron implementados. También hay que considerar que uno de los mayores medios de comunicación de la provincia se encontraba oponiéndose al gobierno en cuanto a las declaraciones que se daban respecto a la crisis. Y por otro lado, el gobierno no designó un portavoz que pudiera responder a lo que sucedía, es por eso que se considera que no hubo una comunicación eficaz ni fluida.

1.14.- Opinión Pública

Opinión es el grado subjetivo del juicio en el que quien juzga que algo es una hipótesis no excluye del todo que pueda ser de otro modo; una opinión es una definición que no pretende ser única ni absoluta, un instante entre la duda y la certeza absolutas. Durante el siglo XX se interesaron en ella innumerables autores, pero ninguno la definió, pues tal vez no sea el nombre de ninguna cosa, sino la clasificación de un conjunto de ellas.

Hoy se acepta que *“es un fenómeno sociopolítico caracterizado por un proceso psicológico de interpretación colectiva”*.

Desde tal perspectiva, sus características son las siguientes:

- 1.- Una pluralidad de individuos que opinan, que no es ni puede ser –salvo en momentos excepcionales- la totalidad de la sociedad, sino sólo la mayoría.
- 2.- La afinidad en pluralidad en cuanto a juicios y actitudes que permiten la convergencia desde causas socioculturales o bien coyunturales en relación a temas de interés público.
- 3.- Un punto de resistencia y contraste con otros grupos de opinión.

A la hora de recopilar información, ya que el gobierno es un organismo que nos representa a todos los ciudadanos de Salta, se decidió intentar recolectar información basada en la opinión de una pluralidad de individuos. Ésto se hizo a través de encuestas al público a fin de recopilar información.

2.-Comunicación en crisis

2.1.- De la comunicación en situaciones de crisis

“«Crisis» significa un cambio repentino entre dos situaciones, cambio que amenaza la imagen y el equilibrio natural de una organización porque entre las dos situaciones (la situación anterior y la situación posterior a la crisis) se produce un acontecimiento súbito (inesperado o extraordinario) frente al cual tiene que reaccionar comprometiendo su imagen y su equilibrio interno (como organización) y externo (como institución) ante sus públicos. La crisis se caracteriza, por consiguiente, por una ruptura de equilibrio cuando, tras un acontecimiento que implica a la empresa, la reacción de ésta ante sus públicos amenaza a su imagen y a su relación habitual con sus interlocutores internos y externos: es un fenómeno grave, pero sin embargo normal, ligado al funcionamiento cotidiano de toda organización, pues todo depende de cómo socialmente se perciban los acontecimientos y de cómo la organización reaccione ante ellos” (Piñuel Raigada, 2011).

La crisis es por naturaleza un fenómeno difícil de ser abarcado, puesto que la percepción de acontecimientos es compleja en el entorno social de cualquier organización. Sin embargo, todas las crisis comparten ciertas características comunes. La sorpresa siempre le es inherente. No existe ninguna crisis totalmente anticipada, puesto que un riesgo que hubiese sido íntegramente tomado en cuenta en los planes de la empresa, jamás conduciría a una crisis, es decir, a una grave rotura de equilibrios. Todo lo demás podría generar disfuncionamientos puntuales, menores, y controlados. El capital de imagen no sufriría merma, contrariamente a lo que sucede en caso de crisis.

A pesar que una crisis es un fenómeno grave pero normal, que la crisis del caso se haya dado por muertes de personas, no se puede considerar como algo normal. No se puede ver como algo habitual que niños fallezcan y ésto hizo que cualquier cosa que los funcionarios puedan decir no justifique ningún hacer o no hacer por parte de ellos.

2.2.- Tipología de las crisis

Las crisis pueden revestir tantas formas que es difícil hacer una tipología exhaustiva. Sin embargo, se las puede distinguir según la naturaleza de los acontecimientos que las suscitan o según la duración de su desarrollo. Según los orígenes de las crisis, éstas pueden surgir en el entorno de las Relaciones Sociales, en el de las Relaciones con el Entorno humano y en el de las Relaciones de Comunicación:

1. La crisis puede ser provocada por un acontecimiento en el entorno de las Relaciones Sociales internas (Relaciones de producción) en una organización (como por ejemplo, reajustes de personal, cambios en la dirección, etc.), o en el entorno de las Relaciones Sociales externas: cambio político, huelgas en el sector, una nueva legislación, etc.

2. La crisis puede ser provocada por un acontecimiento en las Relaciones internas con el Entorno humano en una organización (como por ejemplo, accidente en una de las sedes o instalaciones), o por un acontecimiento en las Relaciones externas de con el Entorno humano donde opera una organización (como, por ejemplo, atentado, catástrofe, accidente exterior, defectos en la producción de bienes o servicios que hayan acarreado graves perjuicios a los clientes, etc.).

3. La crisis puede ser provocada por un acontecimiento en las Relaciones internas de Comunicación (como por ejemplo, un rumor, un enfrentamiento protagonizado por un departamento, frente a otro), o por un acontecimiento en las Relaciones externas de Comunicación (unas declaraciones polémicas de algún miembro de la profesión en el sector publicadas por la Prensa, por ejemplo).

En este trabajo se tomará como origen de la crisis a la segunda, ya que fue originada por un acontecimiento en las relaciones externas del entorno humano que opera al gobierno (fallecimiento de los niños) y seguida por la tercera, causada por las declaraciones públicas descoordinadas que hicieron los funcionarios del sector.

2.3.- La comunicación y la crisis

La crisis se identifica por efecto de las rupturas que produce: surgimiento de

conflictos nuevos o resurgimiento de conflictos anteriores, tomas de posición por las partes, comienzo o vuelta a ponerse en cuestión los valores de la empresa, alteración de su imagen, campañas de prensa, etc. En resumen, enfrentamientos y requerimientos generalizados de responsabilidades hacia la empresa. Ciertamente la comunicación está en juego, pero atizando el conflicto. La dirección, deberá apostar por estrategias o por tácticas capaces de resolver concretamente el problema que dio origen a la crisis: hacer que se vuelva al trabajo, apagar el incendio, modificar un ciclo de producción, etc. Pero tendrá que hacerlo resistiendo frente a la «agresión», mediante su acción y mediante su comunicación. La apuesta de la comunicación en una crisis es así, doble: se trata por una parte de frenar la crisis sirviéndose de la comunicación para aportar reacciones efectivas frente al acontecimiento que la originó, y, por otra, se trata de que la pérdida de crédito y de capital en imagen que la crisis ocasiona sea mínima.

Al faltar organización entre los planes para intentar sanar la crisis y la apuesta de comunicación, la crisis tuvo un momento de descredito muy grande hasta que se pudo aplacar.

2.4.- Anticipación a las crisis

Una gestión racional de las crisis pasa primero por la previsión. Identificar las áreas más débiles, precaverse contra los riesgos, prever las respuestas a aportar, poner en marcha dispositivos de alerta, constituyen el plan preventivo en el que toda organización tiene que pensar.

A pesar de que las crisis son sorpresivas, si se está atento a puntos concretos éstas pueden ser abarcadas desde su comienzo, para que así no lleguen a producir grandes riesgos.

2.5.- Riesgos de crisis

Con anterioridad a los años 80, en que aparece un método de simulación de crisis, la mayoría de las empresas evitaba plantearse reflexión alguna sobre las crisis,

ya que se consideraba que las mismas, por definición, sobrevienen en el momento menos esperado; por lo tanto resultaba vano intentar prepararlas. Se pensaba también que la empresa debe evitar representarse a sí misma en escenarios negativos porque éstos amenazan con empañar su buena imagen afirmando que la evocación de las crisis amenaza con traumatizar a los miembros de la organización.

Pero una gestión racional de las crisis pasa primero por la previsión. Identificar las áreas más débiles, precaverse contra los riesgos, prever las respuestas a aportar, poner en marcha dispositivos de alerta, constituyen el plan preventivo en el que toda organización tiene que pensar.

En el caso que nos ocupa, ésto no se vio a la hora enfrentar la crisis por parte del gobierno. El mismo no tuvo fluidez ni supo qué responder, mostrando contradicciones entre diferentes personas del mismo equipo.

2.6.- Actitudes de las reacciones estratégicas de comunicación

Las reacciones estratégicas de comunicación se corresponden con las diversas configuraciones de crisis. No obstante, puesto que las crisis, aun cuando haya líneas previstas de actuación, provocan irremediablemente relaciones y desequilibrios incontrolables, el modo de responder tiene que adecuarse a su desarrollo. Se trata en consecuencia de encontrar la postura comunicativa o la clave retórica del discurso que, más allá de las reacciones técnicas (de tipo estructural) generadas frente a la crisis, pondrá al público en las mejores condiciones para acoger las explicaciones dadas por la organización para hacer ver (visibilidad) su postura ante la crisis. Así, puede citarse un cierto número ellas, que Westphalen M.H. y Piñuel J.L. (1993) denominaban estrategias, y que mejor es denominar posturas o actitudes de comunicación.

Son éstas:

- Actitud del silencio

Se decide no reaccionar respondiendo a las acusaciones, o de hablar de ello lo menos posible. La comunicación se reduce a su más mínima expresión, «No

comment» —ningún comentario—; en el caso de rumores infundados (cuando la crisis tiene su origen, no en imprevistos técnicos, sino de opinión), el silencio contribuye a hacer que se seque una fuente de crisis poco virulenta, de forma que el combate pueda terminar falto de contrincantes; ante las evoluciones de una crisis que no toca a la empresa sino marginalmente, ésta, no encontrándose directamente implicada, puede preservarse de riesgos desapareciendo de la escena: la empresa prefiere entonces callar. También puede preferir el silencio en caso de un rumor halagador, pero infundado, como por ejemplo ante una información, falsa, del rescate de la empresa X por la empresa Y: este falso rumor, no desmentido, refuerza la imagen positiva de Y porque se sobrentiende su buena salud financiera.

- Actitud de la negación

La organización niega en bloque el incidente y rechaza que se le dedique ningún interés o tiempo. Si la información es efectivamente infundada o errónea, esta actitud permite frenar cualquier evolución de la crisis, si bien tiene aún que probarse buena fe de manera irrefutable. Así, en Westphalen M.H. y Piñuel J.L. (1993) se recuerda que la organización Procter & Gamble se vio afectada por un rumor concerniente a su pertenencia a una secta satánica y no tuvo más remedio que negar todo en bloque: no podía hacer otra cosa, ya que cualquier tentativa de exculpación habría sido interpretada como un elemento más de la «maquinación». Pero esta actitud resulta catastrófica si la acusación está justificada. Cuando la verdad se hace patente, la empresa se queda totalmente desacreditada. Ya no tiene ninguna capacidad de respuesta. Lo mismo ocurre en caso de negación reiterada tras diferentes «affaires». La empresa corre el riesgo de ver percibida su actitud como «histérica» o de actuar con mala fe. En cualquier caso, conviene pensarlo antes de tomar esta actitud, ya que el rechazo en bloque no se justifica más que cuando las alegaciones son infundadas o producto de lo irracional, por lo que esta postura no conviene utilizarla más que puntualmente, jamás de manera sistemática.

- Actitud de transferencia de responsabilidades

Se intenta hacer que asuma la responsabilidad un tercero, para proteger a la

empresa como tal. Si se trata de un miembro de la propia empresa (un jefe de servicio, el jefe de gabinete del presidente, un contratista, etc.), se trataría de la célebre política del cambio de «fusibles». Si se trata de una persona (moral o física) de fuera de la empresa (un competidor, un periodista, una agencia de comunicación, etc.) estamos ante la política de «matar al mensajero». Esta postura resulta eficaz a corto plazo, puesto que enseguida le toca al tercero en discordia justificarse. Entre tanto, la empresa puede prepararse y afilar sus argumentos. Los inconvenientes de esta actitud son que una tal postura es moralmente poco recomendable, no es nada apreciada por el gran público y corre el riesgo de ser interpretada como la negativa de la empresa a asumir sus responsabilidades. Después de todo, ¿no es responsabilidad de la empresa elegir bien a sus contratistas, a sus empleados, a su agencia de comunicación?

- Actitud de la confesión

Se reconocen las propias responsabilidades y la empresa se presta a colaborar plenamente con los medios. Esta postura sería suicida si no fuese inmediatamente acompañada de otras reacciones y explicaciones por ejemplo, una reacción susceptible de acompañar la actitud de la confesión sería «somos responsables pero ya estamos actuando, reaccionando para incrementar la seguridad»; este es el caso de una organización de ferrocarriles que, tras un accidente, anuncia que va a acelerar su programa de modernización de las vías, a fin de lograr una mayor seguridad; y una explicación susceptible también de acompañar la actitud de la confesión, sería: «somos responsables pero no somos los únicos responsables», que es lo que podría decir una industria química fuertemente contaminante.

- Actitud de la discreción controlada

Consiste en ir soltando la información «a cuenta gotas», en función de su ritmo de preparación interna y de las preguntas planteadas por los diferentes interlocutores. La organización conserva así un buen control de su discurso, de sus canales de difusión y de la opinión de sus destinatarios. Es incontestablemente la mejor postura, puesto que es la menos extrema y la más modulable. No podrá ser

practicada más que en el caso de crisis de mediana importancia y por empresas que dispongan de un perfecto control de las técnicas de comunicación. (Piñuel Raigada, 2011)

Mediante el resumen de declaraciones y publicaciones oficiales mostraremos qué postura tomó el gobierno, resaltando del mismo algunas en especial que marcaron momentos cruciales de la crisis durante el tiempo en el que transcurrió. (Anexo)

3. Sobre la Salud Pública

“¿Qué es Salud Pública? Una de las respuestas válidas es que se trata de la actividad encaminada a mejorar la salud de la población, para lo cual conviene desglosar estos términos: según la Organización Mundial de la Salud (OMS), *«salud no es sólo la ausencia de enfermedad, sino también es el estado de bienestar somático, psicológico y social del individuo y de la colectividad»*, es decir, considera a la salud no sólo como un fenómeno biológico y psicológico, sino social, reconociendo que las intervenciones salubristas incluyen las intervenciones sociales de producción, distribución de la renta, consumo, vivienda, trabajo, ambiente, etc. Esta expansión conceptual, aceptada por la OMS en 1952, formó parte de un movimiento para la mejora de las condiciones de vida de la población que mejoró la calidad de vida en las poblaciones occidentales. Sin embargo, la definición de la OMS evita el tema de quién define lo que es bienestar, salud y población, presuponiendo que «salud» es un concepto que se aplica a todos los grupos sociales y períodos históricos por igual, ignorando el problema epistemológico de la política y el poder. La realidad se ha encargado de recordar que tanto la salud como la enfermedad son algo más que categorías de la ciencia, pues tanto lo que constituye y se define como práctica médica como las que se reconocen como instituciones sanitarias están influenciados por el contexto social y político que les rodea” (Alvarez, 2012).

El gobierno debe velar por la salud, como un derecho básico constitucional. Debe hacerlo a través de políticas públicas que se deben desarrollar en conjunto en pos de los derechos de la sociedad.

3.1.- La salud como “cuestión social”

La vida y la muerte, la vitalidad y la enfermedad, las degeneraciones y sus males son algunos de los tópicos que organizan un tema central sintetizado con la palabra *salud*. Pero ella no sólo refiere a las situaciones individuales, sino que constituye también un conjunto de problemas que reciben el calificativo de “social”, porque involucra a todos los individuos que conviven en un espacio determinado

(Lobato, 1996).

Mirta Lobato, en su artículo “Lecturas de historia de la salud en la Argentina”, dice que *“cuando sale de los marcos privados y abarca al conjunto de la sociedad, la salud adquiere una dimensión pública que requiere una activa participación del Estado para realizar los diagnósticos y proponer soluciones”*. Sin embargo, el uso de la expresión “cuestión social” se lanzó a fines del siglo XIX para poner en evidencia las fallas que se habían producido con la transformación económico-social del país, abarcando desde temas vinculados a la vivienda, alimentación, educación y salud hasta cuestiones como la inclusión/exclusión de los pobres, los sectores populares o las masas y que remite a un tema mayor como la gobernabilidad, una cuestión importante en la Argentina de fines del siglo XIX.

Debe considerarse que el cambio institucional que sufrió nuestro país a fines de ese siglo, estuvo vinculado a la transformación social y el sostenimiento de los factores económicos, generando problemas hasta entonces desconocidos, dado que la infraestructura edilicia y sanitaria no era acorde a las necesidades que planteaba la presencia de grandes contingentes de extranjeros. Al mismo tiempo, se desarrollaban políticas sociales con el objeto de establecer el control sobre los sectores populares y obtener un consenso que por otra vía no era posible. En este marco, José María Ramos Mejía (1934) proponía concentrar la atención en el sujeto de la sociedad, descubriendo los elementos de un sistema político que posibilitara la convivencia social en la república, sosteniendo que:

“El verdadero hombre de la multitud ha sido, entre nosotros, el individuo humilde, de conciencia equívoca, de inteligencia vaga y poco agudo, de sistema nervioso relativamente rudimentario e inadecuado que percibe por el sentimiento, que piensa con el corazón y a veces con el vientre”.

Hay que tener en cuenta que este pensamiento se dio en la Década Infame (en Argentina) y Gran Depresión (en el resto del mundo) y que debe entenderse en su contexto histórico. Esta época se vio atravesada por una crisis económica mundial, junto a un golpe de estado cívico-militar en el país. Las personas se empiezan a trasladar de los pueblos a las grandes ciudades y se empieza a pensar en grandes públicos.

Para Ramos Mejía, salud y educación estaban íntimamente ligadas para llevar adelante la integración y prevenir el avance de la multitud socialista, pues *“el fin de las escuelas para niños débiles es el ordenamiento de la raza y ambas ideas se complementan al pretender vigorizar y cimentar el organismo y el espíritu del futuro pueblo argentino”*.

La Asistencia Pública sería uno de los medios para solucionar la vulnerabilidad producida por enfermedades propias de los ámbitos urbanos en desarrollo, ya que se necesitaba una población contenida para que esos focos infecciosos no se convirtieran en elementos de disconformidad que alimentaran el pensamiento socialista. Esta nueva concepción hospitalaria estaba inspirada en los higienistas franceses, quienes, más preocupados por un control socio-estadístico de la salud que por la correcta terapia o prevención, concibieron la idea de “ciudad-hospital”: grandes hospitales con una acumulación de servicios distribuidos según la idea del hospital horizontal y desarrollados de acuerdo con leyes bien precisas: mujeres / varones, complejidad / no complejidad, aislamiento / no aislamiento.

3.2.- Sobre la desnutrición infantil

La infancia es considerada como una etapa trascendental en el proceso evolutivo del hombre, caracterizada por dos fenómenos: crecimiento y desarrollo, para lo cual es clave una adecuada nutrición. En este marco, los estragos que provoca la desnutrición que se padece en la infancia son los más lamentados por una sociedad, ya que en esta etapa el impacto lo sufre el cerebro del niño, produciendo alteraciones metabólicas y estructurales irreversibles; sin embargo, la desnutrición infantil no es sólo un problema de falta de alimentos, es un conflicto social más profundo, que debe ser tenido en cuenta a la hora de brindar soluciones. La mayoría de los niños tiene más riesgo de desnutrirse entre los seis meses (período de rápido crecimiento en el cual la leche materna sola no puede cubrir las necesidades nutricionales) y los 2-3 años de edad (cuando el ritmo de crecimiento se hace más lento y los niños ya pueden comer solos) (Ortiz-Andrellucchi, Peña Quintana, Beñacar, Mönckeberg Barros y Serra-Majem, 2006).

En términos generales, si un niño:

- Aumenta de peso lentamente o no gana peso, puede estar enfermo y quizás no come lo suficiente.
- Pierde peso, puede que no esté comiendo lo suficiente y casi con seguridad está enfermo.

Un niño está gravemente desnutrido, en caso de:

- Adelgazamiento severo y edema¹ en ambos pies.

En estos casos, los profesionales de la salud deben averiguar:

- La cantidad, variedad y frecuencias de las comidas que recibe el niño.
- Examinar si tiene infecciones u otras enfermedades, tratando de descubrir las razones subyacentes de la desnutrición (p.ej. insuficiente disponibilidad de alimentos en el hogar; prácticas alimentarias inapropiadas; cuidados insuficientes del niño)

La desnutrición es una causa frecuente de morbilidad² y mortalidad infantil, de disminución en el rendimiento del adolescente y , en la edad adulta, de merma en el rendimiento del trabajo. Etimológicamente, viene del latín *Dis*, Separación o negación, y *Trophiso Thophs*, Nutrición. Se puede considerar la desnutrición como un balance negativo que presenta como características la depleción³ orgánica y cambios en la composición bioquímica del organismo. Puede expresarse como un conjunto de fenómenos de dilución⁴, hipofusión⁵ y atrofia⁶.

Los factores determinantes que tienen valor definitivo en la desnutrición son (Viola, 2010):

¹ Presencia de un exceso de líquido en algún órgano o tejido del cuerpo que, en ocasiones, puede ofrecer el aspecto de una hinchazón blanda.

² Cantidad de personas que enferman en un lugar y un período de tiempo determinados en relación con el total de la población.

³ Disminución de la cantidad de líquido contenido en el organismo o en un órgano.

⁴ Acción de diluir o diluirse un cuerpo o una sustancia.

⁵ Disminución de la función normal de un órgano o de una parte de él.

⁶ Falta de desarrollo de una parte del cuerpo.

1) Factores que determinen la disponibilidad de los elementos.

- a) Producción.
- b) Transporte.
- c) Almacenamiento.

2) Factores que determinen el consumo.

- a) Económicos.
- b) Culturales.
- c) Psicológicos.

3) Factores que determinen el aprovechamiento.

- a) Momento fisiológico.
- b) Condiciones fisio-patológicas presentes.
- c) Estado previo de nutrición.

CLASIFICACIÓN

1) Desnutrición primaria; por insuficiencia exógena, comprende los siguientes tipos:

- a) Kwashiorkor⁷ o forma húmeda.
- b) Marasmo⁸ o forma seca.
- c) Mixta.

2) Desnutrición secundaria; consecutiva a otros procesos como: Trastornos en la absorción, en el almacenamiento, mayor utilización, mayor excreción o inhibición de la utilización.

CUADRO CLÍNICO:

1) Signos generalmente presentes:

- a) Falta de crecimiento,
- b) Edema⁹,

⁷ Tipo de desnutrición por ausencia de nutrientes, como las proteínas en la dieta.

⁸ Tipo de desnutrición por deficiencia energética, acompañada de resultado de un déficit calórico total.

- c) Atrofia muscular¹⁰ con conservación de grasa subcutánea,
- d) Irritabilidad.

2) Signos presentes algunas veces:

- a) Dermatitis descamativa¹¹.
- b) Úlceras¹² y grietas,
- c) Anemia moderada.
- d) Signos de deficiencia vitamínica asociados,
- e) Hígado grande.

La gravedad o grado de desnutrición se determina según la clasificación dada por la O.M.S, basada en el grado de pérdida de peso.

Desnutrición grado I, hay pérdida del 15 al 25 % de peso.

Desnutrición grado II, hay pérdida del 25 al 40 % de peso.

Desnutrición grado III, hay pérdida de más del 40 % de peso.

DIAGNÓSTICO:

- Se obtiene:
- a) realizando una buena anamnesis¹³,
 - b) examen físico completo;
 - c) Datos de Laboratorio: hematológicos, química sanguínea, heces y orina.

DIAGNÓSTICO DIFERENCIAL:

- 1) Nefrosis¹⁴
- 2) Anquilostomiasis¹⁵
- 3) Tuberculosis

⁹ Presencia de un exceso de líquido en algún órgano o tejido del cuerpo que, en ocasiones, puede ofrecer el aspecto de una hinchazón blanda.

¹⁰ Disminución del tamaño del músculo esquelético, perdiendo así fuerza muscular.

¹¹ Es una descamación, despegamiento generalizados de la piel.

¹² Lesión abierta de la piel o membrana mucosa con pérdida de sustancia.

¹³ Información objetiva que refleja la historia dietética del paciente a partir de la cual se podrá intervenir con un tratamiento adecuado.

¹⁴ Enfermedad no inflamatoria del riñón que se manifiesta con proteinuria y edemas.

¹⁵ Infección intestinal causada por un gusano parasitario.

TRATAMIENTO DE CASOS MODERADOS DE DESNUTRICIÓN:

- 1) Dieta: Se inicia con dieta líquida, luego blanda y posteriormente una dieta completa.
- 2) Infección. Si existe, se da tratamiento específico. Estos pacientes se tratan en forma ambulatoria¹⁶.

TRATAMIENTOS EN CASOS GRAVES:

- 1) Se ingresan inmediatamente al Centro de Salud.
- 2) Dieta: En forma similar a los casos moderados, pero según la vía que el niño tolere: vía oral, enteral¹⁷ o parenteral¹⁸.
- 3) Rehidratación en casos necesarios.
- 4) En caso de infección se aconseja administrar antibióticos.
- 5) Administración de minerales, vitaminas.
- 6) En caso de parasitosis: brindar tratamiento específico.

TRATAMIENTO POSTERIOR:

- 1) Educar a los padres para que hagan el mejor uso de los alimentos que se consiguen en la localidad.
- 2) Administrar hierro por la vía oral.
- 3) Tratar las diversas infecciones, por leves que sean.
- 4) Buscar la colaboración y asistencia de autoridades locales o funcionarios de servicio social, cuando ha habido una desorganización del grupo familiar.

Para poder entender los que no se hizo con los niños que fallecieron, es necesario entender lo que es la enfermedad que los llevo a ésto, como así también la forma de que no ocurra.

¹⁶ Diagnósticos y terapias sin que el paciente necesite hospitalización.

¹⁷ Directamente en el tracto gastrointestinal mediante sonda.

¹⁸ Aporta al paciente por vía intravenosa los nutrientes básicos.

3.3.- Marco nacional

La Argentina, como el quinto productor mundial de alimentos (2015), produce alimentos para cuatrocientos millones de personas, pero más del veinte por ciento de su población no accede a una alimentación adecuada. Juan Carr, líder de la Red Solidaria y presidente del Centro de Lucha contra el Hambre de la Universidad Nacional de Buenos Aires, indicó que en la Argentina mueren ocho niños de menos de cinco años por día, a raíz de enfermedades ligadas a la desnutrición.

"El chico desnutrido ya es la tercera generación sin trabajo. El abuelo lo perdió, el padre nunca lo tuvo y el niño no tiene perspectivas de lograr un empleo. Pero, durante esta etapa de crecimiento ligado al campo, el sector generó nuevos empleos. Ese desocupado que no tenía nada pasó a tener una "changa" o un trabajo en blanco. Ese trabajo mejoró el panorama". (Carr, 2014)

Al respecto, a fines de 2014 se dio a conocer un trabajo efectuado por el Instituto de Estudios y Formación de la Central de Trabajadores Argentinos (CTA), informando que el 37,5% de los menores que habitaban en las ciudades del país se hallaban por debajo del nivel de pobreza. Esto significa que más de seis millones de chicos y adolescentes estaban por debajo de sus necesidades básicas y tres millones (18%) en estado de indigencia, la mitad de ellos en el Gran Buenos Aires.

Esto es lo que se vivió y se sigue viviendo en nuestro país y es muy necesario mencionarlo en este trabajo a fin de poder mostrar lo que sucede en el marco nutricional, como también en el sector productivo de alimentos.

Trabajo de campo

1.- Contextualización:

1.1.- Contextualización histórica:

En los últimos doce años la Provincia de Salta estuvo gobernada por dos personas: Juan Carlos Romero (de 1995 al 2007) y Juan Manuel Urtubey (de 2007 hasta la fecha).

10 DIC 1995 - 10 DIC 1999	Juan Carlos Romero	PJ
10 DIC 1999 - 10 DIC 2003	Juan Carlos Romero	PJ
10 DIC 2003 - 10 DIC 2007	Juan Carlos Romero	PJ
10 DIC 2007 - 10 DIC 2011	Juan Manuel Urtubey	Alianza FPV (PJ) - PRS
10 DIC 2011 - 10 DIC 2015	Juan Manuel Urtubey	Alianza FPV (PJ) - PRS
10 DIC 2015 - en el cargo	Juan Manuel Urtubey	Alianza FPV (PJ) - PRS

El año 2015 (año en el que sucedió la crisis) fue un año electoral en donde se elegía Gobernador de la provincia. Los principales candidatos para la reelección eran Urtubey y Romero, anteriormente mencionados.

Por un lado Juan Manuel Urtubey era el actual Gobernador de la Provincia y Juan Carlos Romero dueño del diario más grande de la provincia de Salta y el cual fue analizado por ser el más leído por los ciudadanos: El Tribuno.

1.2.- Contexto temporal

El año 2015 fue un período de gran actividad política, ya que éste se vio atravesado por cuatro elecciones gubernamentales en las que se elegían cargos nacionales, provinciales y municipales.

Ésto se vio reflejado en el consumo de medios de comunicación por la población argentina en general y las estadísticas lo demuestran. Según la encuestadora Anunciar el 2015 fue: “El año que solo hablamos de política”. Las

elecciones y los candidatos fueron los temas más buscados y los programas informativos y en especial los políticos tuvieron un crecimiento notable en comparación con el consumo del 2014.

En las encuestas realizadas al público para este trabajo, se puede observar un alto número de personas que consumen prensa escrita y tienen conocimiento de la crisis nutricional por la que pasaba la provincia.

1.3.- Competencias: Gobierno de la Provincia de Salta

A fin de mostrar en qué temas se puede desenvolver el Gobierno de la Provincia de Salta, a continuación mostraremos las competencias del mismo y tomaremos especial interés en las que tienen incumbencia.

- El Gobernador ejerce la función gubernativa de formulación y dirección de las políticas de la Provincia, determina los objetivos y selecciona los medios e instrumentos adecuados para cada una de ellas.
- El Gobernador es el titular de la Administración Pública y ejerce la función administrativa, asistido exclusivamente por el Secretario General de la Gobernación y Ministros.
- El Gobernador es el representante de la Provincia frente a la Nación, a las restantes Provincias, las naciones extranjeras y los organismos internacionales.
- Negocia y celebra con dichas personas jurídicas los convenios y tratados previstos en la Constitución Provincial y autorizados por los artículos 124, 125 y concordantes, de la Constitución Nacional. Tales convenios y tratados se convierten en derecho local mediando la pertinente Ley.
- El Gobernador de la Provincia participa en la formación de las Leyes mediante la atribución de iniciativa legislativa y la observación total o parcial de los proyectos de ley sancionados por la Legislatura.
- El Gobernador, mediante decreto, promulga las leyes de la Provincia disponiendo su publicación en la forma en que lo determine la reglamentación. Puede, asimismo, observar total o parcialmente un proyecto de ley sancionado, promulgando la parte no observada, en los casos en que no se afecte el sentido, la unidad u objeto de la misma.

En las competencias de gobernación de Salta vamos a resaltar algunos puntos en especial:

- El Gobernador ejerce la función gubernativa de formulación y dirección de las políticas de la Provincia, determina los objetivos y selecciona los medios e instrumentos adecuados para cada una de ellas.

Como representante de tomar acciones ante los problemas públicos, es el responsable de velar por los derechos de los ciudadanos y de dar respuestas y soluciones según las políticas públicas.

- El Gobernador es el titular de la Administración Pública y ejerce la función administrativa, asistido exclusivamente por el Secretario General de la Gobernación y Ministros.

En sus funciones administrativas el gobernador debe ser asistido por los Ministros, en nuestro caso: Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Primera Infancia.

- El Gobernador de la Provincia participa en la formación de las leyes mediante la atribución de iniciativa legislativa y la observación total o parcial de los proyectos de ley sancionados por la Legislatura.

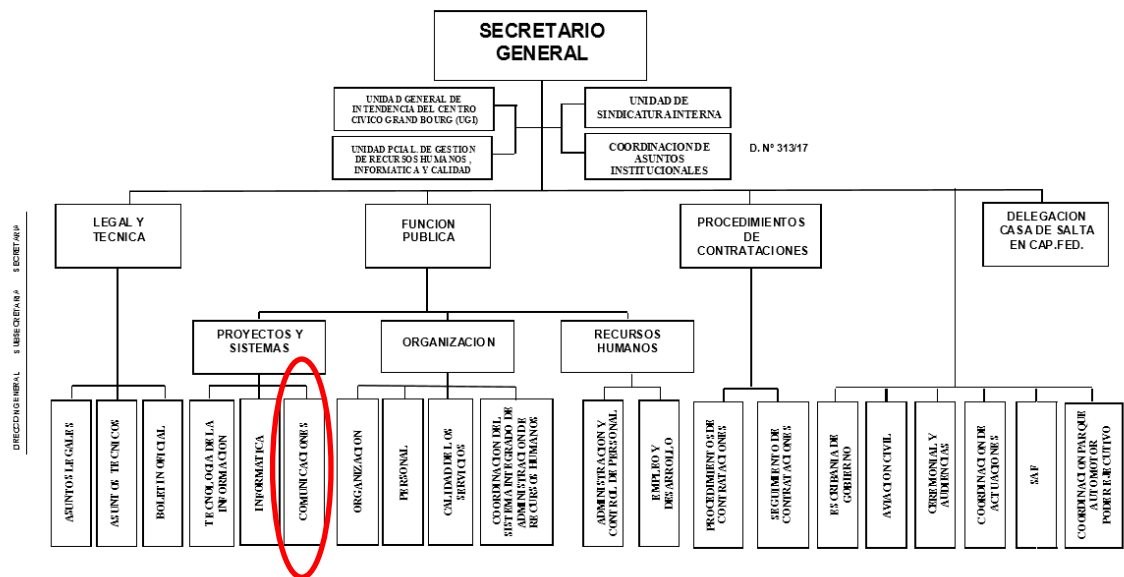
El Gobernador tiene la capacidad de participar en la creación o propuestas de leyes. Esta atribución se asumió con la creación del Ministerio de Primera Infancia, creado en Diciembre de 2014 (un mes antes de que se diera la crisis institucional que analizamos).

1.4.- Organigramas:

Cabe destacar los organigramas de: Gobernación, Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Primera Infancia, ya que son los ministerios que deberían haber trabajado en pos de la salud, vida y derecho de los niños fallecidos.

SECRETARIA GENERAL DE LA GOBERNACION

DECRETO N° 447/16



MINISTERIO DE LA PRIMERA INFANCIA

LEY 7905

DECRETO N° 18/15





En la Secretaria General de Gobernación hay una Dirección General de Comunicaciones que depende de la Secretaria de Función Pública, que debería haber respondido ante la crisis nutricional. Ésto teniendo en cuenta que en los organigramas de Salud y Primera Infancia no se registran funciones de Comunicación ni Prensa.

Por otro lado podemos ver que el ministerio creado al comienzo de la crisis posee una duplicación de funciones con el de salud, en cuanto a la Secretaría encargada de investigar enfermedades nutricionales específicamente de la niñez. Y a su vez como el Ministerio de Primera Infancia tiene una Secretaria fundamental en cuanto a la articulación (con otros ministerios) e investigación.

1.5.- Actores principales de la crisis:

En esta crisis se vieron involucrados diferentes actores que estuvieron

relacionados de una manera u otra a los hechos que ocurrieron. Algunos directamente, t las familias de los niños fallecidos y el gobierno o indirectamente, como los ciudadanos de Salta.

Los actores principales de la crisis tomados para esta investigación fueron:

Gobierno Provincial: encargado de velar por el cumplimiento de los derechos de los salteños.

Gobernador de la provincia: Juan Manuel Urtubey, como administrador de la provincia y persona que recibió la mayoría de las críticas.

Secretario de Nutrición: cuando empieza la crisis era Cristina Lobo reemplazada luego por Gladys Pernas.

El Tribuno: denuncia al gobierno por las muertes de los niños por desnutrición y pone en foco del mundo el tema.

La sociedad: damnificados ante las muertes y así también encargados de formar la opinión pública.

1.6.- Desnutrición Infantil:

A continuación se presenta la información que trascendió tras la muerte de los niños:

- Mauricio Lucas (2 años)
Paro cardiorrespiratorio
La Puntana - Hospital Santa Victoria
- Samuel Jaimez (3 años)
Deshidratación y diarrea
Pozo El Bravo
- Alan Villena (9 meses)
Diarrea y deshidratación por desnutrición
Colonia Santa Rosa
- Marcos Solis (23 meses)
Diarrea aguda y deshidratación – Paro cardiorrespiratorio

Wichi de Morillo - Hospital de Oran

- Martin Delgado (8 meses)

Signos de desnutrición

Pichanal

Las causas de la mortalidad infantil son multifactoriales: las enfermedades asociadas y las condiciones ambientales de los niños y familias que están lejos de resolver sus necesidades básicas (alimentos, agua, cloacas, inmunizaciones, etc).

Los niños que fallecieron antes o durante la crisis, fueron en su mayoría afectados por alguna otra patología aparte de la desnutrición. Entre ellos fallecieron por:

- Diarrea aguda y deshidratación
- Paro cardiorrespiratorio
- Neumonía
- Signos de desnutrición
- Enfermedad

Es necesario tener en cuenta que cuando un cuerpo se encuentra desnutrido, la persona es más propensa a otras enfermedades. Así la desnutrición permanece como una enfermedad subyacente que debilita a la persona y le dificulta o imposibilita la recuperación.

Es así que la mayoría de los niños que fallecieron se vieron afectados por patologías que aprovechan su estado vulnerable, ya que los desnutridos se enferman con más frecuencia de lo normal y padecen, también con mayor frecuencia, de diarrea, anemia y otros problemas de salud.

2.- Manejo de Crisis

2.1.- Cronología de la crisis:

2 de Diciembre de 2014

Se crea el Ministerio de la Primera Infancia, luego de la primera muerte por desnutrición en los últimos meses del año 2014. Es creado el 2 de Diciembre de 2014 y publicado en el boletín oficial de la provincia el 12 de Diciembre del mismo año. (Anexo 1)

2 de Febrero de 2015

Gladys Pernas (en ese momento Subsecretaria de Recupero Nutricional) anuncia que se iniciaron acciones para combatir la crisis nutricional. Ella también admite que “al Gobierno Provincial le faltan profesionales para atender la emergencia nutricional en el norte salteño”. (Anexo 2)

3 de Febrero de 2015

Oscar Villa Nougues (Ministro de Salud Pública) declara estadísticas nutricionales y admite que no hay controles sobre un 20% de los chicos de entre 0 y 5 años. “Históricamente tenemos un numero de 105.981 niños con control nutricional.”

4 de Febrero de 2015

Cristina Lobos, Secretaria de Alimentación y Nutrición Saludable de la Provincia y el Ministro de la Primera Infancia, Carlos Abeleira, visitaron el programa de Canal 4 "Viva la mañana". En el marco del informe propuesto por el ciclo televisivo "¿Hay desnutrición en Salta?", Lobos disparó contra el tratamiento que viene recibiendo en varios medios radiales y escritos por las muertes de dos niños desnutridos.

La Secretaria expresó: "El Ministerio de Salud no es un obituario. No tenemos que estar publicando los casos porque hay que reservar la identidad de las personas".

8 de Febrero de 2015

En una entrevista otorgada al diario de circulación nacional “Clarín” el gobernador contradice las estadísticas nutricionales difundidas por el Ministro de Salud Pública de Salta. Así también se despega de las declaraciones de Cristina Lobo

del día 4 de Febrero.

10 de febrero de 2015

El Gobernador pide la renuncia de Cristina Lobo, luego de las declaraciones que dio en “Viva la mañana”. Asume el cargo Gladys Pernas, Subsecretaria de Recupero Nutricional e Investigación Clínica de las Enfermedades Nutricionales.

16 de Marzo de 2015

Urtubey visita la obra del Centro de Recuperación Nutricional el que está en proceso de construcción y muestran avances del mismo. (Anexo 3)

Gráfico representativo

Con la cronología de la crisis se realizó un gráfico que muestra la cantidad de publicaciones oficiales que se publicaron cada diez días, entre el 1 de Enero y el 5 de Abril de 2015.



Podemos notar los siguientes puntos en la **Cronología de la crisis**:

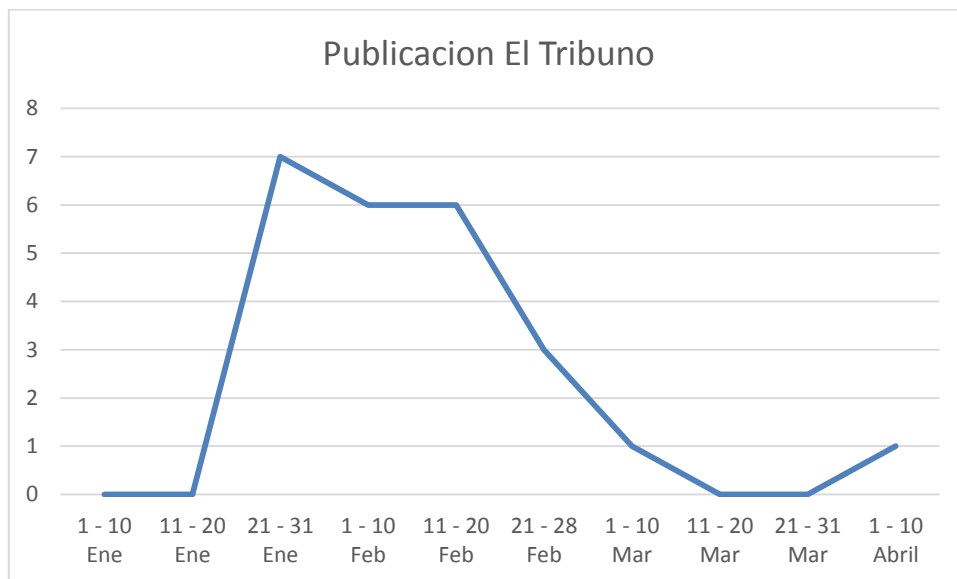
- El gobierno habla por primera vez en la crisis después de más de veinte días de haber empezado las repercusiones y en esa misma aparición admite que se “iniciaron acciones para combatir la crisis

nutricional”.

- En el Boletín Oficial Salta, en los meses de la crisis y con un margen anterior y posterior de un mes, solo se publicó una entrada referida a lo que sucedía en el tema de la desnutrición infantil: Creación del Ministerio de Primera Infancia.
- Las declaraciones estadísticas hechas por Villa Nougues son contradichas por el Gobernador.
- Cristina Lobo es despedida a causa de declaraciones polémicas.

3.- Monitoreo de prensa

Se hizo una recolección de todas las notas publicadas por el diario El Tribuno del 1 de Enero al 5 de Abril del 2015. Las mismas se recopilaron y se realizó un resumen de noticias (Anexo) a fin de ver el avance de las mismas a través del tiempo. Del mismo surgió un gráfico que muestra la cantidad de noticias publicadas cada diez días.



Podemos notar como las publicaciones comienzan repentinamente y luego, de a poco, van descendiendo hasta que éstas son mínimas o no se realiza ninguna publicación. Más adelante en la investigación podremos ver cómo este gráfico se entrecruza con su semejante en cuanto a las declaraciones oficiales, publicado en el punto anterior.

3.1.- Noticias destacadas

Nota 1

SALTA | DESNUTRICIÓN EN SALTA

Confirman que el gobierno provincial cambió los índices para medir la desnutrición

26 DE ENERO 2015 Así se lo aseguró esta mañana a El Tribuno la directora del Hospital de Orán, Liliana Canini. Se conoce luego de la muerte de un niño de la comunidad wichi.

 Claudio Pastrana

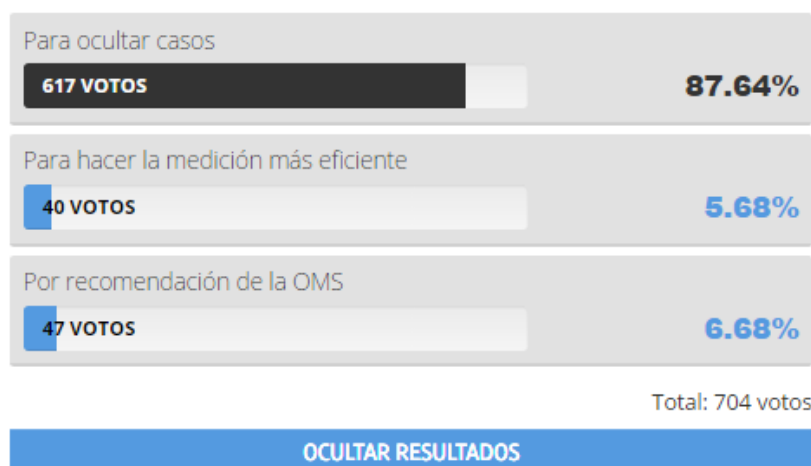


A pocos días de que un niño de dos años muriera por desnutrición en Orán, la directora del hospital San Vicente de Paul, Liliana Canini, confirmó hoy a **El Tribuno** que en los últimos años las tablas para medir el peso y la altura adecuada de un niño fueron "sustituídas". El cambio generó polémica, ya que muchos médicos desconfían que se hizo para manipular los índices de desnutrición.

El cambio nunca fue dado a conocer oficialmente por el gobierno provincial. Se trata de un área sensible debido a la falta de estadísticas fiables que reflejen la realidad de las comunidades pobres de la provincia.

A la denuncia, publicada ayer en **El Tribuno**, de que los médicos eran obligados a cambiar la causa de la muerte, sustituyendo el desnutrición por distrofia, desde el hospital afirmaron que se usa el mismo término indistintamente, "Desnutrición, distrofia y bajo peso". "Son lo mismo", confirmó Canini, quien agregó que las nuevas mediciones "son recomendadas por la OMS".

¿Por qué pensás que el Gobierno provincial cambió la forma de medir la desnutrición?



Lamentablemente, las muertes relacionadas con desnutrición infantil son noticia habitual en nuestra provincia. En octubre del año pasado una niña de un año y medio falleció en el departamento de Rivadavia por las mismas causas.

26 de Enero de 2015: “Confirman que el gobierno provincial cambio los índices para medir la desnutrición”

En esta nota se confirma el cambio en los índices para medir la desnutrición y es la primer nota que influye directamente en el gobierno dejándolo en un lugar de ocultamiento y mentira.

En la misma recalcan que dichos cambios no fueron anunciados oportunamente y que las muertes por desnutrición son una noticia habitual. Esta información fue contrastada por una encuesta rápida en donde el 87% de las personas responden que el gobierno cambio los índices a fin de ocultar casos.

Hay que tener en cuenta que, al 26 de Enero, las denuncias por el tema ya habían comenzado en este periódico y siguieron por mucho tiempo más.

Nota 2

SALTA | DESNUTRICIÓN EN SALTA

Desnutrición: Urtubey, verdugo de sus palabras

08 DE FEBRERO 2015

En una entrevista a Clarín, Urtubey se opuso a las cifras y declaraciones de sus funcionarios. Recibió duras críticas en las redes sociales.

• [Agravios para justificar el fracaso](#)



Cada vez que un funcionario del Gobierno habla sobre los casos de desnutrición, las grietas del discurso se hacen visibles y afloran las contradicciones. Esta vez, fue el propio gobernador Juan Manuel Urtubey quien dio la nota. Lo grave es que las inconsistencias que desbordan en el Grand Bourg, cargan con la vida de cuatro niños en pocos meses. En una entrevista al diario Clarín, el mandatario negó las estadísticas de control nutricional que días atrás difundió el ministro de Salud, Oscar Villa Nougues, e intentó despegarse de las insólitas declaraciones de la secretaria de Nutrición, Cristina Lobo.

La funcionaria había dicho que "el ministerio no es un obituario para publicar los muertos". Así se refirió al deceso por desnutrición de dos niños de Pichanal ocurridos entre agosto y septiembre. Esos casos salieron a la luz recién el martes.



"Si fue así es inadmisibile, aunque sinceramente no me constan esas declaraciones, porque las leí en el diario **El Tribuno** que habitualmente suele poner en boca de mis funcionarios y en la mía cosas que no decimos. Lamentablemente en las últimas horas no pude hablar con ella porque está trabajando en la zona del Chaco salteño, sin comunicación", respondió Urtubey al ser consultado por a Clarín.

Por atacar a **El Tribuno**, Urtubey cayó en otro enredo. La polémica frase fue emitida por Lobo en el programa Viva la Mañana, de Cable Expres y fue solo reproducida por este medio. Llama la atención, por cierto, que ante una crisis nutricional, el mandatario no tenga conversaciones con la responsable del área.

El martes pasado, Villa Nougés, admitió que no hay controles sobre un 20% de los chicos de entre 0 a 5 años. "Históricamente tenemos un número de 105.981 niños con control nutricional", había precisado.

Urtubey, en la entrevista a Clarín, curiosamente lo cruzó: "No, esto no es así. Estamos controlando a 135 mil chicos en situación de vulnerabilidad, cuarenta mil más que hace siete años".

Las cifras de Urtubey tampoco coinciden con el Anuario de la Dirección General de Estadísticas. En la última publicación, con datos de 2013, la población controlada llega al 78%, en la franja de 0 a 2 años, mientras que cae a 64% en el sector de 2 a 5 años. Ese organismo, por cierto, suprimió el porcentaje de población vigilada en 2011, año en el que hubo 11 muertes por desnutrición.

El gobernador indicó que realizó una inversión de 600 millones de pesos en obras sanitarias. Sin embargo, en Morillo, donde vivía Marcos Solís, un niño fallecido por desnutrición, no están listas las redes de agua y la planta de líquidos cloacales previstas en el Fondo de Reparación Histórica que se aprobó en 2012. Allí solo se terminaron dos de los seis proyectos prometidos.

3 de Febrero de 2015: “Desnutrición: Urtubey, verdugo de sus palabras”

En entrevista para Clarín, el Gobernador Urtubey habla de estadísticas que se contradicen con lo publicado y declarado por el Ministro de Salud Villa Nougues.

El Tribuno declara que la provincia se encuentra ante una “crisis nutricional”, luego que Gladys Pernas declarara que se habían iniciado acciones para combatir la crisis nutricional de la provincia.

Nota 3

SALTA

Crisis nutricional: ahora murieron dos niños en Santa Victoria Este

12 DE FEBRERO 2015 - 01:00 En Salta ya son cuatro los casos fatales en lo que va del año y siete desde agosto de 2014. El Gobierno admitió que uno estaba "desnutrido" y el otro tenía "bajo peso".



El puesto sanitario de La Puntana; de ese paraje era oriundo Mauricio Lucas. Yapura

La crisis nutricional y social en Salta se cobró la vida de otros dos niños, este vez en Rivadavia Banda Norte. Los casos fueron admitidos anoche por la nueva secretaria de Nutrición Gladys Pernas, quien asumió ayer a ese cargo.

El 6 de febrero murió en el hospital de Santa Victoria Este Mauricio Lucas, un niño wichi de La Puntana de dos años, que pesaba 7,7 kilos y tenía una talla 80 centímetros. "Tenía un faltante de peso para su talla", reconoció Pernas.

Sobre el deceso de Samuel Jaimez, un niño aborigen de tres años de Pozo El Bravo, la funcionaria aseguró que fue ocasionada por una broncoaspiración. Pernas evitó hablar de desnutrición, pero reconoció que tenía un "bajo peso leve".

De acuerdo con la información oficial, Samuel ingresó al hospital de Alto La Sierra, el 7 de febrero con un cuadro de deshidratación y diarrea, pero falleció al día siguiente. Su peso era de 10,8 kilos y su talla de 97 centímetros.

Con estas dos muertes, ya son cuatro los casos fatales vinculados al déficit nutricional en lo que va de 2015. Además, entre agosto y septiembre de 2014, fallecieron dos niños en Pichanal y una pequeña de La Unión.

Pedro Lozano, presidente del Concejo Deliberante de Santa Victoria Este y fuentes del hospital de Santa Victoria Este ya habían confirmado al mediodía el fatal desenlace de Mauricio Lucas. El niño llegó cerca de las 15 en una camioneta particular del personal del hospital, que en ese momento no contaba con ambulancia. A las 21.27 se apagó su vida pese al esfuerzo de la médica de turno. Lucas Mauricio, según fuentes del hospital, padecía de desnutrición crónica; estaba deshidratado; tenía anemia y mostraba evidentes signos de ictericia, la coloración amarillenta de la piel y mucosas que se da por el aumento de la bilirrubina.

"El chico era desnutrido y tenía también otras cosas. Yo tengo en mi poder una copia que pedí para interiorizarme", confirmó Pedro Lozano.

"Como no tenemos ambulancia, porque es prestada de Tartagal y estaba haciendo traslados, lo llevaron al niño en una camioneta

particular. Como es una sola la ambulancia, cuando se va por un traslado o emergencia nos quedamos sin nada. El mes pasado falleció un hombre porque no había ambulancia. Son las cosas que no se entienden", agregó el concejal.

Anoche, por cierto, Pernas confirmó que el pequeño fue trasladado en una camioneta y no en la ambulancia.

Enfermedades asociadas

Fuentes del hospital de Santa Victoria confirmaron que el cuadro de desnutrición existía, pero remarcaron que el pequeño tenía otras patologías asociadas, que descompensan la desnutrición, y que a la vez, la desnutrición potencia cualquier patología.

El municipio de Santa Victoria Este tiene 13.200 kilómetros cuadrados, más de la mitad del territorio de la vecina provincia de Tucumán. Es uno de los municipios más pobres de la Argentina y sin embargo es uno de los de mayor riqueza cultural ya que alberga argentinos que hablan en cinco lenguas distintas.

La mayoría de los aproximadamente 20.000 habitantes son aborígenes y aunque en el hospital y los puestos sanitarios lo que más se ve son niños, no existe un pediatra en el municipio.

"No digo que el problema sea cultural, pero existen barreras culturales. No digo que este sea el caso, pero es un dato de la realidad. Existen cierto tipo de chamanes o curanderos muy respetados por las comunidades. Eso y otros factores crean barreras en los controles sanitarios. Un enfermero, por ejemplo, tuvo que pasar 6 horas convenciendo a un curandero para que permita llevar una embarazada wichi al hospital. Gracias a Dios llegó a tiempo, pero hay veces que lamentablemente muchos llegan al hospital como última instancia, cuando ven que no funciona el curandero y cuando ya puede ser tarde", dijeron fuentes del hospital.

Mauricio y su madre no tenían documentos, lo que los excluyó de los planes nacionales de asistencia más importantes, como la Asignación Universal por Hijo.

El niño llevaba el apellido de la madre, que tenía un conflicto con el padre de sus hijos, un ciudadano boliviano, que sería de apellido Quiroga. Cuando llegó al hospital "tenía diarreas de varios días" y estaba muy deshidratado. Fuentes de la zona dijeron que el chico pudo haber estado varios meses en Bolivia. "Es cerquita de La Puntana y todos van y vienen", explicaron. En esta época los caminos que llevan a La Puntana son una lotería. Las lluvias y la ausencia de mantenimiento hacen que el camino sea un obstáculo para todos los habitantes de allí.

"El camino es un desastre. Hace más de un año que el intendente no se digna a pasar la máquina en el tramo de Santa María a La Puntana", afirmó el concejal Lozano.

Gladys Pernas SEC. NUTRICIÓN. "Todos los casos van a tener el mismo tratamiento de responsabilidad de mi parte, para que haya la mayor claridad posible"

12 de febrero de 2015: “Crisis nutricional: ahora murieron dos niños en Santa Victoria Este”

Asume Gradys Pernas en el cargo de Secretario de Nutrición y declara oficialmente que fallecieron dos niños por desnutrición. El Tribuno hace hincapié en que son dos fallecimientos más que se suman a los cinco que ocurrieron en los últimos meses.

Es la primera aparición pública del gobierno para hablar de la crisis nutricional que vive la provincia.

Nota 4

SALTA | DESNUTRICIÓN EN SALTA

Repercusión mundial por las notas de El Tribuno sobre las muertes por desnutrición en Salta

03 DE FEBRERO 2015 El diario español El Mundo se hizo eco de los hechos que están ocurriendo en la Provincia.



Los casos por la muerte de tres chicos en Salta por desnutrición, publicados por El Tribuno, traspasaron las fronteras: hoy el diario español El Mundo refleja el flagelo que golpea fuerte y duele a la sociedad salteña.

A continuación reflejamos la nota completa:

Niños indígenas, los santos inocentes de Argentina

Por JUAN IGNACIO IRIGARAY

Los niños de familias aborígenes se mueren por desnutrición.

En el mayor país factoría de alimentos de Latinoamérica, que produce comida para más de 300 millones de seres humanos y donde se supone que a todos sus habitantes -40 millones- les debería sobrar qué llevarse a la boca, los niños de familias aborígenes se mueren por desnutrición o por enfermedades derivadas de una alimentación escasa.

Ya suman tres las criaturas fallecidas en menos de un mes, según ha informado la prensa porteña. El caso más reciente se conoció este martes: es el de Alan Mijael Villena, un bebé de nueve meses, de la etnia wichi, que murió por un cuadro de 'diarrea y deshidratación por desnutrición' en el pueblo de Morillo, en la provincia de Salta, al noroeste del país y limítrofe con Bolivia.

Otro bebé de un año, también wichi, falleció, el 26 de enero pasado, en el pueblo salteño de Morillo. Las fotos le mostraban con la tripa hinchada típica del hambre. Su madre, que se encuentra embarazada, le llevó a urgencias pero la criatura murió. Sólo pesaba ocho kilos, lo cual representaba 'una desnutrición grado dos o severa'.

Y el caso más sonado por su repercusión en los medios de comunicación ha sido el de Néstor Femenía, un chico de la etnia qom, que a los 7 años pesaba solamente 20 kilos y sufría desnutrición crónica. Vivía en la provincia de Chaco (noreste) y en una de sus estadías en el hospital fue fotografiado con un cartel que ponía un mensaje a la Presidenta: 'Amada Cristina Piedad'.

Estaba gravemente enfermo de tuberculosis por la desnutrición, un cuadro de mala salud que afecta a muchos miembros de las comunidades indígenas del paraje natural 'El Impenetrable' chaqueño. Néstor había estado ingresado varias veces en el hospital pero, por las carencias sanitarias, los médicos lo mandaban de vuelta a su casa, una chabola.

A raíz de la pobreza familiar y el entorno ambiental adverso, sin agua potable ni servicios sanitarios, además de la comida escasa, el niño volvía a la sala ambulatoria o el hospital una y otra vez. Finalmente murió el Día de los Reyes Magos, el 6 de enero último. De inmediato su foto con el cartel pidiendo 'piedad' a la Presidenta se viralizó en las redes sociales.

El jefe de gabinete de ministros Jorge Capitanich, intentó entonces minimizar el asunto. Declaró que el de Néstor era 'un caso aislado' que debía colocarse en el contexto de 'todo lo que se hizo en estos años en la provincia'. Saltaba a la vista que lo decía por la cuenta que le traía: Capitanich fue gobernador de Chaco de 2007 a 2013 y las comunidades indígenas viven allí en la pobreza extrema.

Conocidos esos tres casos de niños muertos de hambre durante el último mes, el diario 'El Tribuno' de Salta ha destapado este martes otros dos antecedentes que hasta ahora se ignoraban. Dos bebés, uno de ocho meses y otro de once, murieron por desnutrición en el pueblo de Pichanal en agosto de 2014, pero las autoridades sanitarias provinciales se callaron la noticia.

El titular del Centro Nelson Mandela de Derechos Humanos, Rolando Núñez, ha alertado que 'la desnutrición es una endemia en el norte argentino, es sistémica'. 'Abunda el mal de chagas, tuberculosis, enfermedades que no fueron abordadas correctamente y estamos en un punto de máxima expresión' ha advertido y ha recomendado a los políticos que 'continuar con el negacionismo no ayuda en nada sino que habrá más casos de fallecidos por causas evitables'.

El médico pediatra Abel Albino, fundador de la ong 'Cooperadora para la Nutrición Infantil' (CONIN) e impulsor desde hace dos décadas de planes para atacar este flagelo, ha opinado que a los argentinos, habitantes de un país bendecido por riquezas naturales y fabricante de alimentos, 'lo que nos falta no es comida, lo que nos falta es vergüenza'.

Y ha criticado a muchos de los políticos profesionales que únicamente se abocan al problema durante las campañas electorales y recién en esas circunstancias se acuerdan de 'dar una copa de leche, tocarle la cabecita y salir en la foto con un nene'.

3 de Febrero de 2015: “Repercusión mundial por las notas de El Tribuno sobre las muertes por desnutrición en Salta”

Mostrando repercusión y veracidad de lo dicho, se publica una nota del diario español El Mundo. En la misma se nombra a El Tribuno y resalta que éste ha destapado los casos.

“Niños aborígenes, los santos inocentes de Argentina”, esta frase es usada para realizar una alegoría con un clásico libro español en donde se exponen temas como la incultura generalizada y la resignación en las partes bajas de la sociedad de la época.

Esta nota reivindica las notas anteriores referidas al tema, dando apoyo y validez a El Tribuno, teniendo en cuenta el peso mundial de El Mundo.

4.- Imagen Institucional

4.1.- Imagen Gubernamental en el marco citado

Teniendo en cuenta la amplitud de los públicos del Gobierno de la provincia de Salta, nos vamos a limitar a realizar una investigación referida a la Imagen del Gobierno de la Provincia de Salta como gestor de políticas públicas en cuestiones de salud referente al marco de casos de desnutrición infantil ocurridos durante el 1º trimestre del año 2015.

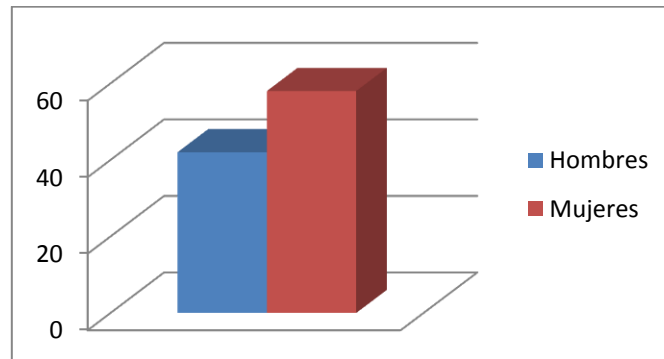
4.2.- Encuestas

El trabajo investigativo incluyó una encuesta realizada en Junio de 2015 a un total de cien (100) personas a las que se contactó en lugares de regular asistencia de público en la ciudad de Salta: Plaza 9 de Julio, el Alto NOA Shopping y la Terminal de Ómnibus. En total, los encuestados fueron 133, pero sólo 101 respondieron todas las preguntas, tomándose finalmente un número entero para facilitar la tabulación. Se utilizó a este efecto un formulario con preguntas cerradas de respuesta múltiple,

tardando una semana para completar el trabajo. Cabe aclarar que estas encuestas se realizaron cuando habían pasado ya dos meses de la crisis referida.

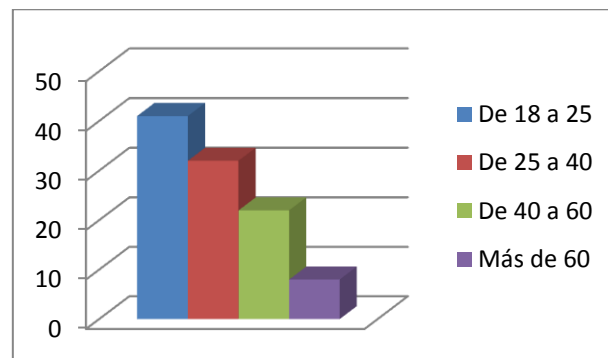
4.2.1.- Datos personales

1. Sexo



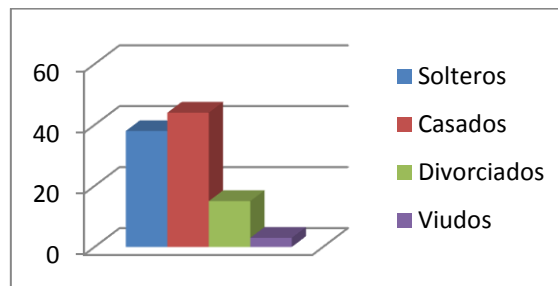
Hubo mayoría de mujeres: 58 %, respecto a los varones. No se investigó, al no ser objetivo de la tesis, si esta diferencia podría incidir en los resultados.

2. Edad



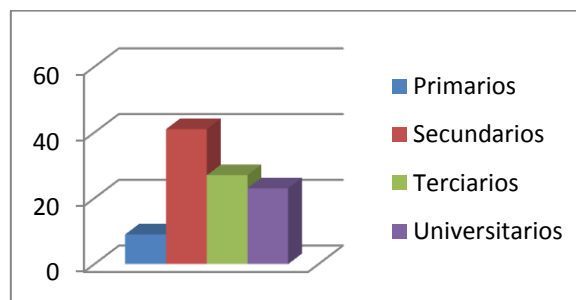
Como puede verse, la proporción de los grupos etáreos es muy aproximada a la composición demográfica de la provincia de Salta.

3. Estado civil



En este cuadro se observa una leve mayoría de casados: 42 %. En su momento se estimó que personas con hijos podrían ser más sensibles al tema en cuestión, pero no se profundizó este aspecto por no ser uno de los objetivos del trabajo.

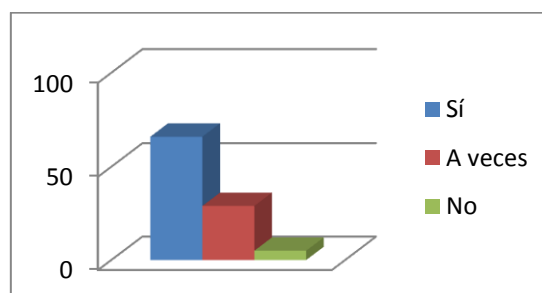
4. Estudios



En los casos de estudiantes terciarios y universitarios, no se indagó si terminaron la carrera.

2.2.- Respuestas al cuestionario

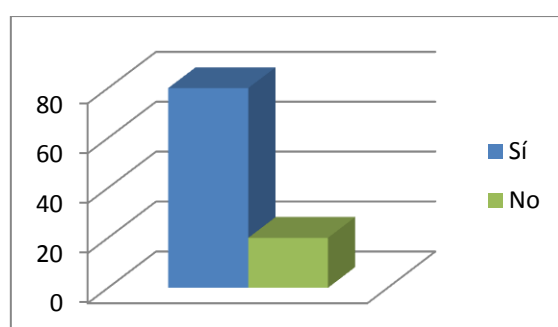
5. ¿Lee los diarios habitualmente?



Considérese que no hay manera de probar si estos porcentajes se corresponden con la verdad de los hechos, ya que son simplemente respuestas de los encuestados. En todo caso, se las consideró como veraces.

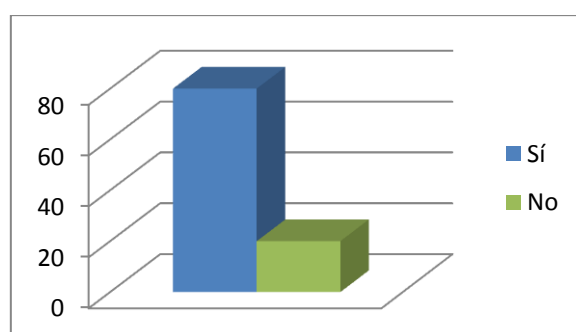
Hay que tener en cuenta que estábamos en período de campaña política y de alta publicidad de los diarios digitales con contenido político. Ésto ayudó a que la exposición de los temas que estamos analizando haya tenido más alcance.

6. ¿Tiene una opinión definida respecto al actual gobierno provincial?



Considerando que el Gobierno se hallaba ya en su segundo período, no es extraño que la mayoría tuviese una opinión formada sobre su gestión. Sumado a las elecciones que iban a ocurrir en ese año, las personas estaban en un período de formación de imagen.

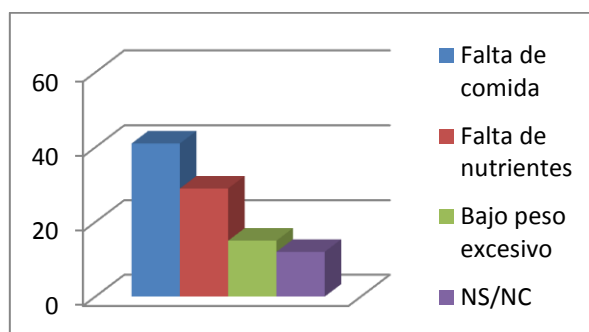
7. ¿Suele leer noticias relacionadas a la actualidad provincial?



Considérese que no se hizo alusión al diario El Tribuno, para no orientar ni condicionar a las siguientes respuestas.

A tener en cuenta que a pesar de no nombrar a El Tribuno, este es el periódico más leído de la provincia por lo que gran parte de los encuestados llegan a éste.

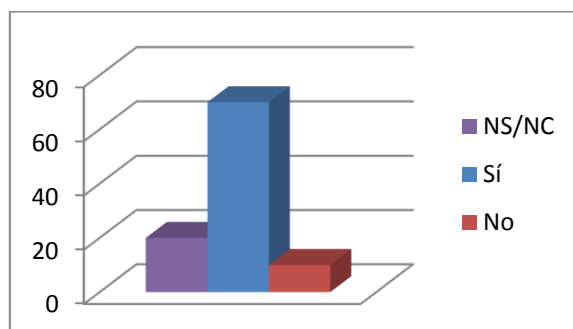
8. ¿Qué entiende usted por desnutrición?



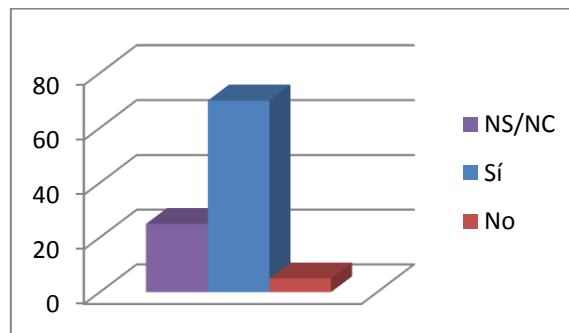
Esta pregunta no llegó a ser respondida por casi el 30 % de las personas contactadas, lo que llevó a eliminarlas de la tabulación. Si bien existía la posibilidad de responder NS/NC, un número demasiado alto hubiera prácticamente invalidado la muestra.

Hay que tener en cuenta que las respuestas tienen diferentes grados de dificultad, y todas aluden al estado de desnutrición. Ésto se hizo así a fin de mostrar que la gente entiende acerca del tema o sabe de qué se trata la enfermedad.

9. ¿Ha leído durante el presente año noticias locales sobre este tema?

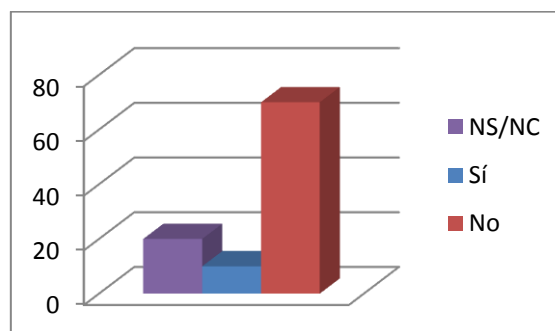


Cuando se hizo esta pregunta, la mayoría de las personas hizo alusión a los casos de niños wichí lo que dejó en claro que estaban al tanto del tema confirmando que las noticias políticas fueron de las más leídas en 2015 (www.totalmedios.com).

10. ¿Cree que existe desnutrición infantil en Salta?

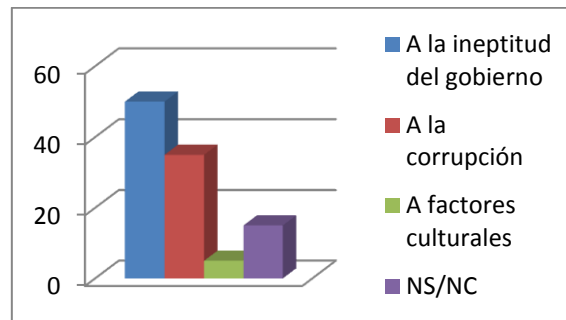
En coherencia con el punto anterior, una alta proporción de encuestados respondió de forma positiva a esta pregunta.

Este ítem es muy importante para mostrar que las personas estaban enteradas de la crisis nutricional que atravesaba la provincia.

11. ¿Cree que el gobierno provincial informa correctamente al respecto?

Informalmente, se preguntó a las personas que respondieron negativamente por qué pensaban eso, sin que explicaran el por qué. Sólo cuatro (4) personas ofrecieron argumentos al respecto. Estos argumentos coinciden directamente con la falta de información oficial y las contradicciones de los funcionarios.

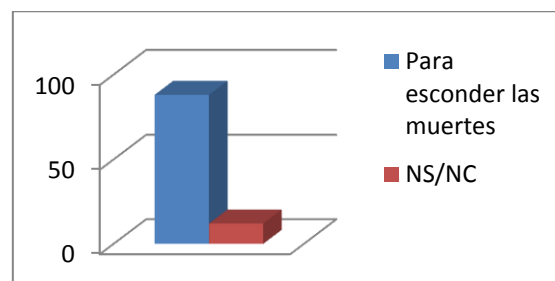
12. En caso de haberla, ¿a qué atribuye la crisis nutricional infantil en Salta?



En este cuadro, téngase en cuenta que la única explicación que dio el Gobierno a los casos de desnutrición infantil, fue “el aspecto cultural de los indígenas”, de lo que sólo tomó nota el 4 % de los encuestados.

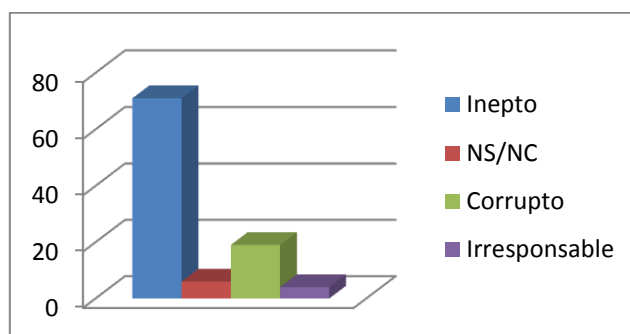
Declarando al gobierno como inepto, podemos ver como los casos por desnutrición tuvieron repercusión en la imagen del gobierno.

13. Según parte de la prensa, el gobierno provincial ha cambiado su forma de medir la desnutrición. ¿Por qué cree que ha hecho esto?



Como puede verse, la opinión negativa es absoluta entre las personas que respondieron a la pregunta. Esta pregunta coincide con las respuestas que se dieron en la encuesta de la Nota 1 de El Tribuno citada anteriormente. En la encuesta que hacen en una nota del diario en formato digital, las personas también registran que consideran que el gobierno buscó esconder las muertes, otra repercusión directa en su imagen.

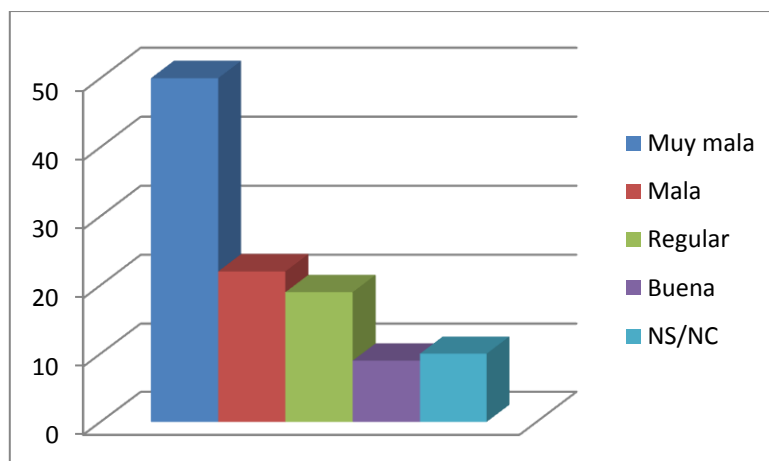
14. ¿Cómo califica al gobierno provincial en relación a la crisis nutricional infantil que refleja la prensa?



También en esta penúltima pregunta, las respuestas negativas son amplia mayoría; no se dieron opciones positivas porque no hubieran sido lógicas.

Los encuestados tienen una calificación negativa acerca del gobierno y se ve reflejado en estas respuestas.

15. ¿Cómo califica la imagen del gobierno provincial en relación al tema de los niños muertos por desnutrición?



Finalmente, este cuadro refleja la imagen institucional del Gobierno de la provincia en relación directa a la crisis provocada por las muertes atribuidas a la desnutrición infantil; ; como puede verse, la falta de una actitud firme en la comunicación externa puede haber llevado a que el 89 % de los encuestados tuviera una imagen negativa.

Resultados:

Podemos ver que los resultados de las encuestas nos muestran a un público salteño que si lee los diarios habitualmente y tiene un panorama de las noticias provinciales. Éstos tienen una opinión definida respecto al gobierno actual, y están enterados de la crisis nutricional que sufre la provincia.

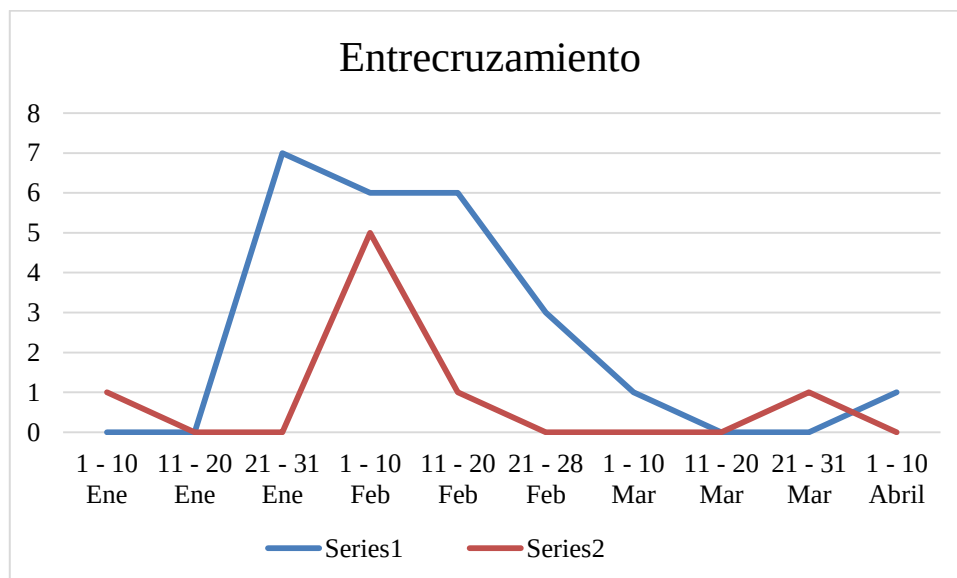
Para gran parte de la población el gobierno informa mal sobre el tema y el mismo es inepto para manejar la salud nutricional agravado por la convicción de que el gobierno cambió el índice de medición a fin de esconder las muertes ocurridas.

Las personas califican que el gobierno es inepto y creen que su imagen en relación al tema es muy mala.

5.- Avance temporal

5.1.- Publicaciones de El Tribuno

A continuación , en el gráfico representativo podemos ver cómo los gráficos individuales que se mostraron en los puntos anteriores de la investigación se entrecruzan para mostrar de qué manera avanzó la crisis en cuanto a la cantidad de noticias publicadas por El Tribuno (celeste) y la cantidad de publicaciones oficiales del gobierno (bordó).



Es necesario realizar este análisis cualitativo-temporal a fin de ver cómo las noticias surgen primero en los medios de comunicación y el gobierno comienza tomando una actitud de silencio hasta el momento en que la crisis tiene mucha repercusión.

Las publicaciones de El Tribuno siguen apareciendo pero ante tanta desorganización y contradicciones del gobierno los funcionarios dejan de dar notas. Coincide con la renuncia de la Secretaria de Nutrición Cristina Lobo. Cuando los funcionarios dejan de declarar, El Tribuno empieza a disminuir las publicaciones hasta que cesan.

Conclusiones

El trabajo que aquí finaliza ha tratado la Comunicación en Crisis y la Imagen Institucional del gobierno de la provincia de Salta, en el marco de casos de desnutrición infantil ocurridos durante el primer trimestre del año 2015. Los mismos significaron la muerte de siete niños indígenas en los primeros siete meses del año. En este escenario, fue muy notoria la ausencia de un discurso adecuado por parte del Gobierno, lo que se tomó como un problema en el manejo de la comunicación social en situaciones de crisis. A su vez, este problema fue sistematizado con base en una serie de preguntas que permitieron establecer cómo se comunican los gobiernos con la sociedad, qué es y cuáles son los factores incidentes en la creación de la Imagen Institucional y cómo se debieran comunicar en momentos de crisis. También se agregaron elementos para ver y comprender cuáles son las características de la desnutrición infantil y qué problemas se observan en la comunicación social del Gobierno salteño sobre este tema. Una vez formulado el problema, se delimitó el objeto de este estudio a las expresiones oficiales del Gobierno de la provincia de Salta sobre las muertes de niños aborígenes por desnutrición, publicadas por diario El Tribuno entre los meses de enero y marzo del año 2015, a efectos de determinar si existe una línea comunicativa que se pueda relacionar con la Imagen Institucional de dicho período, lo que esperaba lograrse al contrastar dichos datos con los que se consiguieran de la encuesta al público.

En cuanto al marco teórico reunido para el trabajo, permitió fijar pautas sobre temas relacionados al principal motivo de estudio, en el sentido de que la comunicación es una necesidad fundamental para el correcto desarrollo de una actividad institucional (Báez C., 2000), por lo que en una crisis juega un papel fundamental (Calahorro, 2005). Así, una vez establecidos los fundamentos conceptuales, pudo cumplirse con el Objetivo General de la investigación que fue determinar de qué manera la comunicación social del Gobierno de la provincia de Salta, en el marco de la crisis originada en las muertes de niños aborígenes por desnutrición durante el 1º trimestre del año 2015, influyó en la medición de su imagen institucional. En cuanto a los objetivos específicos, también se cumplieron, toda vez que se pudo conocer la imagen institucional del gobierno de Salta, en relación a las muertes por desnutrición infantil acaecidas en el primer trimestre de

2015, analizando y determinando que la única comunicación que el Gobierno provincial sostuvo se basó en comentarios unitarios y desafortunados, los que –a juzgar por los resultados de la encuesta- no hicieron más que empeorar la situación de crisis y descrédito. En tal sentido, puede decirse que una de sus consecuencias fue que la población tomara en cuenta temas que estaban pasando desapercibidos, pidiendo al Gobierno de la provincia respuestas que nunca llegaron.

Respecto a la comunicación en situaciones de crisis, queda claro que no hubo de parte del Gobierno Provincial ninguna articulación de respuestas a una situación de cambio que amenazaba su imagen, especialmente por el modo en que la ciudadanía percibió los acontecimientos y a la falta de reacción ante ellos, que es lo que describe Piñuel Raigada (2011), más allá de que “la crisis es por naturaleza un fenómeno difícil de ser abarcado, puesto que la percepción de acontecimientos es compleja en el entorno social de cualquier organización”. En este caso, a la sorpresa inicial siguió una notoria incapacidad para dar respuesta de manera orgánica durante su desarrollo, lo que aumenta su gravedad si se considera que se trataba de una crisis del Tipo 2, originada en un acontecimiento en las Relaciones externas con el Entorno humano donde opera una organización, a la que se sumó otra del Tipo 3, causada por declaraciones polémicas de algunos funcionarios, lo que no sirvió más que para empeorar las circunstancias.

Lo anterior no hace sino confirmar lo planteado por Raigada (2011) en el sentido de que la crisis suele generar conflictos nuevos o resurgimiento de conflictos anteriores, tomas de posición por las partes, poniendo en cuestión los valores de la institución y alterando su imagen con campañas de prensa negativas, sin que se hayan advertido, de ninguna manera, formas de frenar la crisis sirviéndose de la comunicación.

De todos modos, la crisis que ha impulsado este trabajo dejó enseñanzas que el Gobierno Provincial no debiera dejar de lado si pretende prevenir otras relacionadas al mismo tema, como por ejemplo se ha hecho evidente la debilidad del área comunicativa a la hora de aportar respuestas. Esto implica que el riesgo de que la crisis se repita puede llegar a ser alto en este caso, desde que las reacciones estratégicas de comunicación no se correspondieron con las diversas configuraciones de la crisis observada, salvo en lo que Westphalen M.H. y Piñuel J.L. (1993) denominaron “estrategias” y que en este caso no parecen haber dado resultado ni aun

cuando se fue cambiando la táctica a medida que crecía la “mala prensa”:

- Actitud del silencio

En principio, el Gobierno Provincial decidió no responder a las acusaciones, o hablar de ello lo menos posible, como si no tuviese responsabilidad en los hechos que desencadenaron la crisis.

- Actitud de la negación

El Gobierno Provincial negó su responsabilidad en las muertes por desnutrición, lo que no pudo probar cuando los funcionarios intentaron hacerlo, lo que resultó muy negativo para su credibilidad, algo que estaba previsto en la obra de Westphalen M.H. y Piñuel J.L. (1993), donde se remarca el riesgo de que la actitud de la organización sea percibida como de mala fe.

- Actitud de transferencia de responsabilidades

El Gobierno Provincial buscó que la responsabilidad por las muertes fuese de los mismos indígenas, al caracterizarlo como un “asunto cultural”, lo que tampoco fue bien visto por la prensa y probablemente por la opinión pública. Los inconvenientes de esta actitud se notaron de inmediato, viéndose nada apreciada por el público e interpretada como la negativa a asumir sus responsabilidades.

La falta de respuestas coordinadas, la ausencia de un sistema de comunicación que funcione en situaciones de crisis y las declaraciones desafortunadas, impropias y nada profesionales de los funcionarios no hicieron más que aumentar el efecto de la crisis, sobre todo en un caso como el descrito, en el que la desnutrición infantil no es sólo un problema de falta de alimentos, es un conflicto social más profundo, que debe ser tenido en cuenta a la hora de brindar soluciones, según se referencia en Ortiz-Andrellucchi, Peña Quintana, Beñacar, Mönckeberg y Serra-Majem (2006).

En síntesis y luego de realizar una revisión al modo en que el Gobierno de la provincia de Salta en el marco de la crisis originada en las muertes de niños aborígenes por desnutrición durante el 1º trimestre del año 2015, se llegó a la siguiente conclusión:

- La falta de respuesta del Ministerio de Salud, y específicamente de la Secretaria de Nutrición; llevó a que la crisis se dilatara y llegara a influir al gobierno provincial. Esta Actitud de silencio, dio lugar a que el mensaje termine siendo dado por los medios de comunicación, y en especial por El Tribuno (medio de más circulación de la provincia). Ésto se puede ver reflejado en las encuestas, ya que más del 60% de los encuestados afirman que atribuyen la crisis nutricional infantil en Salta a la ineptitud del gobierno, teniendo en cuenta que la única explicación que se dio fue “el aspecto cultural de los indígenas”.
- El cambio en la escala de medición en cuanto a las medidas de peso y talla de niños, dio lugar a especificaciones que, al no ser aclaradas, influyeron en la opinión de que ésto se debía a intenciones del gobierno de alterar los porcentajes de desnutrición y pobreza. Más del 70% de los encuestados encontró a este cambio como una manera de esconder las muertes.
- La imagen se vio totalmente afectada con esta crisis, quedando en evidencia que la población salteña formó una opinión respecto al tema, con un conglomerado de puntos de vista que expresaron su malestar y descalificación en cuanto a la difusión del gobierno respecto a la comunicación de la crisis, como así también en cuanto a la mala realización de su trabajo.

Lo anteriormente descripto ratifica plenamente la hipótesis formulada al inicio de la investigación, toda vez que la comunicación en crisis del Gobierno de la provincia, en relación a la muerte de niños aborígenes por desnutrición, influyó negativamente en su imagen institucional, según lo observado durante el 1º trimestre del año 2015.

Bibliografía

Álvarez, A. (2007). "Ramos Mejía: salud pública y multitud en la Argentina finisecular". En Políticas, médicos y enfermedades: lecturas de historia de la salud en la Argentina. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/>

Bernstein, D. (1986). La imagen de la empresa y la realidad: crítica de las comunicaciones corporativas. Barcelona: Plaza y Janes.

Capriotti, P. (2013). Planificación estratégica de la Imagen Corporativa. Malaga: Ariel Comunicación.

Capriotti, P. (2007). El concepto de relación como fundamento de la naturaleza de los públicos en Relaciones Publicas. Mauricio: Sphera Publica.

Castro, B. (2007). El auge de la comunicación corporativa. Sevilla: Excma.

Chávez, N. y Raúl, B. (1999). La marca corporativa: gestión y diseño de símbolos y logotipos. Editorial Paidós.

Costa, J. (1993). Identidad Corporativa. Mexico: Ed. Trillas.

Costas, J. (1999). Imagen corporativa en el siglo XXI. Buenos Aires: La Crujía.

Henderson Britt, S. (1962) Cómo se comportan los consumidores. España: Hispano Europea Año de Edición.

Juárez Amado, A. y otros (1999) "Comunicaciones Públicas - El Modelo De La Comunicación Integrada". Grupo Editorial SRL.

Lobato, M.Z. (1996) "Lecturas de historia de la salud en la Argentina. Una introducción". En Políticas, médicos y enfermedades: lecturas de historia de la salud en la Argentina. Mar del Plata.

Mouriz Costa, J. (2007). Blog divulgativo sobre conceptos de Comunicación Corporativa.

Ortiz-Andrellucchi A., L. Peña Quintana, A. Albino Beñacar, F. Mönckeberg Barros y L. Serra-Majem, Desnutrición infantil, salud y pobreza: intervención desde un programa integral.

Ramos Mejía, J. M. (1934). Las multitudes argentinas. Buenos Aires: La Cultura Popular.

Rosanvallon, P. (1995). La nueva cuestión social. Repensar el estado providencia. Buenos Aires: Manantial.

Sánchez Herrera, J.; Pintado Blanco, T. (2002). Imagen Corporativa. Madrid: ESIC Editorial

Sanz de la Tejada, Luis Ángel. Auditoría de la imagen de empresa. Métodos y técnicas de estudio de la imagen. Madrid, Síntesis, 1996.

Sanz González, M. y González Lobo, M. (2001). Identidad Corporativa. Madrid: Esic Editorial.

Villafañe, J. (2002) Imagen Positiva - Gestión Estratégica de la Imagen de las Empresas. Madrid: Editorial Pirámide.

Viola, L. (2010). Hambre y Desnutrición en la Argentina, Asoc. Civ. Gota en el Mar.

Westphalen M.H. y Piñuel J.L. (1993). La dirección de comunicación. Madrid: Cartoné.

Anexos

1.- Anexo

Resumen cronológico de noticias de El Tribuno

26 de Enero:

1. Fallece Marcos Solis en el Hospital Público san Vicente de Paul de Oran.
2. Directora de hospital admite que se cambió el índice de medición en directo a El Tribuno (encuesta rápida de porque cambiaron la forma de medición).
3. Repercusión nacional por la muerte del niño Wichi.
4. Noticia del niño Wichi que falleció.

27 de Enero:

Médica del Hospital Público San Vicente de Paul declara sobre el cambio en el índice de medición. A su vez, Cristina Lobo desmiente que el niño falleció por desnutrición.

30 de Enero:

Se evita hablar de la palabra desnutrición pero se habla de la ineficiencia del gobierno de dejar volver al niño a su casa en visitas anteriores al hospital. Se hacen especulaciones de porque el niño fallecido fue entregado a la familia con una cicatriz en el cuerpo.

2 de Febrero:

Segundo caso (en dos semanas), fallece un niño en Colonia Santa Rosa. Apuntan a que el gobierno no permite hablar de “cuadro de desnutrición” en los partes médicos.

3 de Febrero:

1. Salen a la luz dos casos de fines de 2014. Encuesta breve: 77% afirma que la crisis es por malas políticas públicas para la niñez. Gladys Pernas (en ese momento Subsecretaria de Recuperación Nutricional) declara que “no hay

profesionales para atender la emergencia nutricional”.

2. Repercusión mundial en el diario español El Mundo.

7 de Febrero:

Líderes aborígenes con El Tribuno, “tenemos muchos casos de desnutrición”.
Cuentan la realidad que se vive día a día.

8 de Febrero:

En entrevista para Clarín, el Gobernador Urtubey habla de estadísticas que se contradicen con lo publicado y declarado por el Ministro de Salud Villa Nougues.

10 de Febrero:

Padre Lozano con El Tribuno, postura frente a la crisis nutricional.

11 de Febrero:

Se descubre que uno de los niños fallecidos era indocumentado, como así también los miembros de su familia.

12 de Febrero:

Asume Gradys Pernas en el cargo de Secretario de Nutrición y declara oficialmente que fallecieron dos niños por desnutrición.

13 de Febrero:

El economista Aldo Ferrer da un punto de vista a cerca de la desnutrición en el norte Argentino y muestra un gran descontento con el gobierno: “es un gran déficit de la democracia el no haber podido resolver esos bolsones de pobreza extrema”.

15 de Febrero:

Da testimonio el abuelo de uno de los niños fallecidos, Mauricio Lucas. Cuenta las condiciones precaria en las que viven en La Puntana. Un pueblo que vive sin médicos y sin agua potable.

16 de Febrero:

Luego de que Urtubey declarara índices actuales de desnutrición, se los compara con los del año anterior y se demuestra que estos crecieron.

20 de Febrero:

El cantante de la banda Calle 13 reclama por la injusticia que sufren las comunidades indígenas en la provincia, esto se dio en el marco de su recital al que asistieron 80 mil personas. Así también volcó esta indignación y descontento en su cuenta de twitter.

22 de Febrero:

En una entrevista en exclusiva para El Tribuno, Cornelia Schmidt (diputada nacional del PRO) hace una crítica al Justicialismo por la cantidad de años que estos tienen abandonado el tema de desnutrición. Y plantea la solución que están trabajando desde el PRO en alianza con organizaciones no gubernamentales.

25 de Febrero:

Internan en el Hospital Materno Infantil a tres niños con cuadros de desnutrición. Los mismos fueron trasladados en el avión sanitario desde Tartagal. Gladys Pernas declaró y contó la situación en que se encontraban los niños.

28 de Febrero:

El actor Gabriel Furriel, en una entrevista a Infobae, habla de la crisis nutricional que vive el norte argentino. “Nos tenemos que mirar al espejo, a la mañana cuando nos lavamos la cara y tendríamos que sentir vergüenza”.

2 de Marzo:

Se hace un análisis del estado en que se encuentran las obras del Fondo de Reparación Histórica de la provincia, en especial en los lugares en donde fallecieron los niños por desnutrición. En este, se presta principal atención a las obras para agua, cloacas y salud.

5 de Marzo:

Una semana antes de las P.A.S.O. (realizadas el 12 de Abril de 2015) el periodista Gustavo Ybarra escribe una nota en La Nación a cerca del estado en el que se encuentra la provincia de Salta. La misma es transcripta en El Tribuno.

2.- Anexo

Boletín Oficial Salta

[Imprimir](#)

LEY N° 7858

Esta ley se sancionó el día 02 de Diciembre de 2014.

Publicado en el Boletín Oficial de Salta N° 19445, el día 12 de Diciembre de 2014.

PROMULGADA POR DCTO. S.G.G. N° 3641 DEL 10/12/14 - MODIFICATORIA DE LEY N° 7694 - LEY DEL GOBERNADOR, VICEGOBERNADOR, SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN, MINISTROS

Expte. 90-23.530/14

El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia Sancionan con Fuerza de LEY

Artículo 1°.- Modifícase el primer párrafo del artículo 3° de la Ley 7.694, el que quedará redactado de la siguiente manera:

"El Gobernador es titular de la Administración Pública y ejerce la función administrativa, asistido exclusivamente por el Secretario General de la Gobernación y once (11) Ministros, cuyas competencias se determinan por la presente Ley."

Art. 2°.- Añádase al artículo 20 de la Ley 7.694, el siguiente texto como apartado 11.

"11. De la Primera Infancia."

Art. 3°.- Modifícase la denominación del Capítulo XI de la Ley 7.694, el cual pasará a ser "Capítulo XII".

Art. 4°.- Añádase como Capítulo XI de la Ley 7.694 el siguiente texto:

Ministerio de la Primera Infancia:

"Art. 30 bis: Compete al Ministro de la Primera Infancia asistir al Gobernador de la Provincia en todo lo concerniente a las políticas referidas a la Primera Infancia consagradas en los Tratados Internacionales, la Constitución Nacional y la Constitución Provincial, propendiendo al desarrollo integral de los derechos de los niños en dicha etapa y, en especial:

1. Entender en la elaboración o modificación de normas o programas vinculados a la primera infancia, así como la realización de los estudios necesarios para el dictado de nuevos preceptos.
2. Entender en la implementación de políticas vinculadas a la protección integral de la primera infancia, coordinando las acciones principalmente en materia de salud y nutrición, educación, políticas sociales y laborales como así también de obra pública.
3. Entender en la adopción de políticas tendientes al cuidado integral de la mujer embarazada, extendiendo el modelo de maternidad segura y centrada en la familia.
4. Entender en lo atinente a la capacitación de educadores, trabajadores sociales, efectores de salud y demás operadores comunitarios vinculados a la primera infancia.
5. Entender en lo relativo a la creación de programas específicos para detectar situaciones de riesgo de la primera etapa de la niñez.
6. Entender en materia de campañas de comunicación que difundan los derechos de la primera infancia.
7. Vincular e involucrar a la comunidad mediante un proceso de participación ciudadana en el diseño, implementación y seguimiento de las políticas que se adopten.

8. Trabajar de manera coordinada con las diferentes áreas de gobierno en los asuntos concernientes a la primera infancia."

Art. 5°.- Modifícase la denominación del Capítulo XII de la Ley 7.694, el cual pasará a ser "Capítulo XIII".

Art. 6°.- Modifícase el artículo 33 de la Ley 7.694 el que quedará redactado en los siguientes términos:

"Art. 33.- El Gobernador podrá crear en el ámbito del Poder Ejecutivo las Secretarías y Subsecretarías de Estado que estime necesarias, asignando mediante decreto las funciones y atribuciones de cada una de ellas. El total de Secretarías de Estado no podrá exceder de cuarenta y ocho (48)."

Art. 7°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Dada en la Sala de Sesiones de la Legislatura de la provincia de Salta, en Sesión del día dos del mes de diciembre del año dos mil catorce.

FIRMANTES

Godoy - Zottos - Barrios - López Mirau



"Gral. Martín Miguel de Güemes Héroe de la Nación Argentina"

BOLETÍN OFICIAL

Provincia de Salta

© COPYRIGHT 2004-2017. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. BOLETÍN OFICIAL DE SALTA.
Cuello Víctor Hugo Diseñador Web Profesional

3.- Anexo

www.salta.gov.ar/prensa/noticias/salud-publica-inicio-acciones-por-la-muerte-de-un-nino-en-colonia-santa-rosa/36491

NOTICIA DE SALTA



Salud Pública inició acciones por la muerte de un niño en Colonia Santa Rosa

Fecha: 02/02/2015
Noticia de: [Ministerio de Salud Pública](#)

El Ministerio de Salud informó que el menor ingresó al hospital Elías Anna el domingo a las dos de la mañana en estado de shock hipovolémico por vómitos y diarrea. Se precisó que el equipo de salud cumplió con todos los protocolos.

El Ministerio de Salud Pública lamenta la muerte de un niño de 9 meses de Colonia Santa Rosa e informa que se iniciaron acciones para determinar la causa de su fallecimiento.

El pequeño ingresó al hospital Elías Anna el domingo a las dos de la mañana en estado de shock hipovolémico por vómitos y diarrea; aunque el equipo de salud cumplió con todos los protocolos establecidos para estos casos, el niño murió dos horas después.

La subsecretaria de Recuperación Nutricional e Investigación Clínica de las Enfermedades Nutricionales de la Infancia, Gladys Perna, indicó de acuerdo a los informes médicos, el niño, nacido a término adecuado a edad gestacional, recibió todos los controles de salud; el último control se realizó el 13 de enero del año en curso siendo su situación adecuada, en relación peso/talla.

En cuanto a las causas de su deceso, el niño ingresó al hospital el 1 de febrero a las dos de la mañana; sus padres indicaron que el pequeño había comenzado con vómitos y diarrea el viernes 30 de enero a la madrugada y que ante el agravamiento del cuadro decidieron realizar la consulta médica en el hospital.

3.- Anexo

www.salta.gov.ar/prensa/noticias/avanzan-a-buen-ritmo-la-unidad-de-pediatria-y-el-centro-de-recuperacion-nutricional-del-hospital-de-oran/372

NOTICIA DE SALTA



Avanzan a buen ritmo la Unidad de Pediatría y el Centro de Recuperación Nutricional del hospital de Orán

Fecha: 16/03/2015
Noticia de: [Gobernación](#)

Con un avance de obra del 60%, el establecimiento sanitario está destinado a la prevención y recuperación de la desnutrición infantil. El nuevo centro ayudará a descomprimir la demanda de atención a la niñez en Orán y en la ciudad capital.

El gobernador Juan Manuel Urtubey recorrió esta mañana distintas obras en la ciudad de San Ramón de la Nueva Orán, donde verificó el estado y avance de los trabajos.

El recorrido dio comienzo en el hospital San Vicente Paul, junto a la directora del establecimiento Liliana Canini. El mandatario se interiorizó del avance que presenta la construcción correspondiente a la Unidad de Pediatría y Centro de Recuperación Nutricional, destinada a la prevención, recuperación y baja en los índices de desnutrición infantil. Los trabajos avanzan a buen ritmo y tienen un 60% de desarrollo.

Canini destacó que esta importante obra se construye en base al proyecto de los hospitales de Salta y Tartagal. La obra está destinada a descomprimir la demanda sanitaria de atención a la niñez de Orán y de la ciudad de Salta.

Urtubey también recorrió los distintos sectores del hospital, salas y especialidades, para dialogar con los profesionales de la salud de cada área e interiorizarse sobre sus necesidades. En este sentido se comprometió a seguir trabajando junto a los directivos del nosocomio, atendiendo a las demandas de infraestructura y personal en pos de seguir mejorando el servicio de salud y la capacidad operativa del hospital.

Asimismo, el Gobernador junto al secretario de Asistencia Crítica del Ministerio de Derechos Humanos, Christian Saade, dialogó con pacientes y familiares que se encontraban en el hospital y atendió los pedidos que le formularon.

Evaluación

Carrera: Licenciatura en Comunicaciones Sociales

Tesis: Comunicación en Crisis e Imagen Institucional del gobierno de la provincia de Salta en el marco de casos de desnutrición infantil ocurridos durante el primer trimestre del año 2015.

Alumna: Antonella Catania

Firma:

Director: Pedro A. Catania

Firma:

Tribunal Evaluador:

- Lic. Navarro, Adriana Elda
- Lic. Uriburu, Maria Dolores
- Lic. Farah, Gabriela

Observaciones:.....
.....
.....
.....
.....

Evaluación:.....
.....
.....
.....
.....

Lic. Navarro, Adriana Elda

Lic. Farah, Gabriela

Lic. Uriburu, Maria Dolores