



La Inmigración en Melilla.

**Análisis del discurso de la Delegación del
Gobierno de España en Melilla sobre inmigración
y su reflejo en la información publicada por los
medios escritos locales de la ciudad autónoma.**

Autora: Yusara Abdeselam Mohamed

Tutor: José Luis Rojas Torrijos

Junio 2020.



La Inmigración en Melilla.

Análisis del discurso de la Delegación del Gobierno de España en Melilla sobre inmigración y su reflejo en la información publicada por los medios escritos locales de la ciudad autónoma.

Autora: Yusara Abdeselam Mohamed

Tutor: José Luis Rojas Torrijos

Junio 2020.

Jose Luis
Rojas

Firmado
digitalmente por
Jose Luis Rojas
Fecha: 2020.05.27
12:47:12 +02'00'

Fdo.



La Inmigración en Melilla.

**Análisis del discurso de la Delegación del
Gobierno de España en Melilla sobre inmigración
y su reflejo en la información publicada por los
medios escritos locales de la ciudad autónoma.**

Autora: Yusara Abdeslam Mohamed

Tutor: José Luis Rojas Torrijos

Máster en Comunicación Institucional y Política.

Junio 2020.

Justificación exceso de páginas limitadas.

Yo, Yusara Abdeselam Mohamed, alumna del Máster Oficial de Comunicación Institucional y Política de la Universidad de Sevilla, hago el siguiente escrito para justificar el exceso de páginas permitido en mi investigación.

El presente Trabajo Fin de Máster emplea una metodología de análisis del discurso comunicativo que requiere de un estudio exhaustivo de todos los elementos empleados por los agentes seleccionados, la Delegación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla y los dos medios escritos *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla*. Por ello, recorro a incluir todas las imágenes relevantes que explican con detalle los elementos examinados.

Sin embargo, pido disculpas a todos los miembros de la Comisión de Evaluación por el exceso de páginas y espero que las imágenes insertadas sean de gran ayuda para entender con precisión el tipo de análisis desarrollado.

Muchas gracias.

Yusara Abdeselam Mohamed.

Índice

1. Capítulo I:	
Introducción.....	4
1.1.Presentación del tema de estudio.....	5
1.2.Justificación.....	6
1.3.Objetivos.....	6
1.4.Hipótesis.....	7
1.5.Metodología.....	7
2. Capítulo II: Marco teórico.....	9
2.1.Inmigración.....	9
2.1.1. Definición y conceptos	9
2.1.2. Causas y consecuencias.....	12
2.1.3. Situación en Melilla.....	13
2.2.Comunicación Institucional.....	15
2.2.1. Definición y conceptos.....	15
2.2.2. Relación con los medios de comunicación.....	16
2.2.3. Contexto de los medios de comunicación escritos de la CAM...19	
2.3.Sala de prensa virtual.....	22
3. Capítulo III: Trabajo de investigación.....	26
3.1.Primer trabajo de campo: Análisis de las web de los medios, la SPV de la Delegación del Gobierno de Melilla y los perfiles en redes sociales de ambos agentes.....	28
3.1.1. Contenidos en las web de los medios, la SVP de la Delegación del Gobierno de Melilla y redes sociales.....	30
3.1.2. Análisis de los resultados.....	32
3.2.Segundo trabajo de campo: Análisis de los cuestionarios.....	45
3.2.1. Contenido de los cuestionarios.....	46
3.2.2. Análisis de los resultados.....	47
4. Capítulo IV: Conclusiones.....	52
4.1.Confirmación de la hipótesis planteada.....	53
5. Capítulo V: Referencias.....	56
6. Capítulo VI: Anexos.....	63

Resumen

Informar sobre temas migratorios se ha convertido en todo un reto. A esta dificultad se le añade que actualmente las personas consumen información a través de los medios antes que de fuentes oficiales. Por ello, emplear a los medios de comunicación como transmisores de información oficial ha sido una técnica utilizada por las organizaciones para anunciar noticias sobre inmigración.

Con esta investigación se pretende analizar la sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno del Gobierno de España en la Ciudad Autónoma de Melilla, así como comprobar en qué medida el discurso de la Delegación se ve reflejado en los medios escritos *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla* y en las redes sociales en concepto de inmigración. Además es necesario estudiar las herramientas de comunicación que llevan a cabo ambos agentes y determinar las razones por las cuales la ciudadanía escoge un tipo de fuente de información.

Para lograr estos objetivos se ha realizado una metodología de análisis cualitativo basado en dos cuestiones: un estudio del discurso comunicativo a través de fichas técnicas y una serie de entrevistas a los tres públicos principales (ciudadanos, empleados de la Delegación y periodistas de los diarios escritos).

Las noticias analizadas revelan que los diarios escritos melillenses emplean a la administración como principal fuente de información calando así en los ciudadanos a través de los medios de comunicación.

Palabras clave: Inmigración; *Melilla Hoy*; *El Faro de Melilla*; Delegación del Gobierno de Melilla; sala de prensa virtual.

Capítulo I: Introducción

1. Capítulo I: Introducción.

1.1. Presentación del tema de estudio.

A lo largo de la historia, España ha pasado de ser un país de emigrantes a un país de inmigrantes. En los últimos años se ha visto intensificado el número de flujos migratorios hacia el país español. Uno de los factores que favorece las llegadas irregulares de personas de otros países es la ubicación geográfica.

La Península Ibérica se encuentra a 14 kilómetros de África. Esta localización geográfica es de suma importancia debido a que dos de sus ciudades, Ceuta y Melilla, comparten perímetros fronterizos con el país marroquí. Por ello, además de intentar llegar a España por mar, muchas personas deciden saltar las vallas que separan las dos comunidades autónomas españolas con Marruecos.

Los inmigrantes que se desplazan desde sus países de origen a un país receptor son debidos principalmente para buscar nuevas oportunidades laborales. También hay que destacar que muchas de esas personas vienen de países en guerra como Siria, África subsahariana, Yemen o Irak. Sin embargo, se juegan la vida para tener la posibilidad de mejorar su calidad de vida, tanto para ellos como para sus familiares.

Actualmente, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) tomados en enero de 2020, España cuenta con medio millón de inmigrantes, tanto hombres como mujeres. La razón que exponen son cuatro principalmente: en busca de un empleo mejor, por falta de empleo en su país de origen, para mejorar su calidad de vida y por último por razones familiares, es decir, reagrupación de la misma.

Por su parte, la situación en la ciudad melillense se ha visto afectada en los últimos años debido a la llegada de miles de personas de forma ilegal. Su cercanía con el país marroquí favorece que estas personas intenten entrar por la fuerza en la ciudad a través de embarcaciones, camuflados en coches o camiones y también por el famoso “salto de la valla”.

Esto se ha convertido en todo un reto a la hora de comunicar la información desde la Delegación del Gobierno del Gobierno de España en Melilla y en los medios locales. Las organizaciones, cada vez más, son conscientes de la importancia que tiene comunicar de forma correcta al público. En este caso el público son los ciudadanos melillenses que están deseosos de información oficial.

Por ello consideramos una novedosa investigación, en el ámbito de la comunicación, realizar un análisis del discurso por parte de la Delegación del Gobierno de Melilla y su reflejo en los medios locales melillenses. Con esto se pretende comprobar en qué medida el discurso de la Delegación del Gobierno de Melilla, a través de su sala de prensa virtual, acaba reflejado en las noticias de los medios de comunicación.

La inmigración irregular es un aspecto importante para los ciudadanos españoles, sobre todo por su interés social y personal. Por ello, el punto de partida de este estudio se establece a partir de unos objetivos y una hipótesis expuesta en los apartados siguientes.

1.2.Justificación.

El siguiente estudio posee una justificación de aporte teórico. Esto es debido a que se va a tratar de abordar nuevas aportaciones, a partir de la bibliografía revisada, a un concepto poco estudiado hasta la actualidad. Se han utilizado fuentes primarias como, por ejemplo, libros sobre comunicación institucional, así como artículos que analizan la inmigración en España y la crisis económica.

Este aporte se realizará a partir de datos cualitativos y análisis del discurso que tratarán de alcanzar los objetivos propuestos para contribuir con el avance de un tema con escasa investigación.

1.3.Objetivos.

Con esta investigación pretendemos analizar el discurso comunicativo que lleva a cabo la Delegación del Gobierno de Melilla y observar su reflejo en los medios de comunicación y en las redes sociales. Además se estudiarán las herramientas de comunicación que emplean ambos agentes para dirigirse a la ciudadanía. Por tanto, para llevar a cabo el presente trabajo, nos proponemos los siguientes objetivos:

1. Analizar la sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno del Gobierno de España en la Ciudad Autónoma de Melilla en ámbito de inmigración.
2. Comprobar en qué medida el discurso de la Delegación del Gobierno de Melilla se ve reflejado en los medios *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla* y en las redes sociales en concepto de inmigración.

3. Estudiar las herramientas de comunicación que llevan a cabo tanto la Delegación del Gobierno en Melilla como el discurso de la prensa escrita en temas de inmigración.
4. Determinar las razones por las cuales la ciudadanía escoge un tipo de fuente de información.

1.4.Hipótesis.

Teniendo en cuenta que las fuentes periodísticas suelen ser los medios más empleados para corroborar una noticia, partimos de la base de que los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla (en adelante CAM) accederán a los medios de comunicación, antes que a las fuentes oficiales, para confirmar informaciones. No obstante, aunque no lo hagan de manera directa, los ciudadanos conocen también la versión oficial de los hechos a través de lo que publican los medios locales, que se hacen eco de los comunicados que emiten las instituciones.

Por consiguiente, la hipótesis planteada para la investigación es la siguiente: los medios de comunicación escritos de la CAM emplean, en gran medida, como fuente principal de información a la Delegación del Gobierno de España en Melilla para la redacción de sus noticias y esto contribuye a que el discurso oficial cale en la ciudadanía a través del periodismo local.

1.5.Metodología.

Para llevar a cabo el estudio propuesto se aplicará una metodología mixta en función de las necesidades requeridas por la investigación.

En primer lugar se ha realizado una metodología de análisis del discurso que consistía en examinar el contenido comunicativo llevado a cabo por la Delegación del Gobierno de Melilla y observar su reflejo en la información publicada en los medios escritos *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla*. En todos ellos, como espacio temporal, se han tomado las noticias, comunicados y notas de prensa publicados entre enero de 2018 y 2019. Se selecciona esta delimitación puesto que la llegada de inmigrantes a la CAM se vio intensificada en ese periodo de tiempo. Se escogieron todas las noticias publicadas en la sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno de Melilla y se hizo una comparación con lo publicado en los medios escritos y su respectivo reflejo en los perfiles de redes sociales, Facebook y Twitter.

La muestra del objeto de análisis de contenido la componen seis noticias extraídas de la sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno de Melilla. Asimismo se han seleccionado las mismas noticias en los dos medios escritos *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla*. A su vez, se ha analizado los perfiles de redes sociales de los dos medios y la organización llegando a ser 19 el conjunto de publicaciones examinadas.

En segundo lugar, se ha llevado a cabo una metodología de análisis cualitativo. Esta metodología está caracterizada por una serie de entrevistas a través del formulario de Google con trabajadores de la Delegación del Gobierno en Melilla, periodistas y ciudadanos melillenses. Con ellas se pretende estudiar las herramientas comunicativas que poseen ambas organizaciones y conocer las razones por las cuales los ciudadanos seleccionan a un tipo de fuente de información y no a otra.

Las entrevistas se realizaron a 47 ciudadanos de Melilla, de los cuales solamente seleccionamos 40 que eran los que afirmaban conocer lo sucedido. En cuanto al número de empleados de la delegación se logró conseguir a diez personas entre las que se encontraban, consejeros, personal de administración y funcionarios. Por último se contactó con los dos medios para llevar a cabo una entrevista con un periodista de cada uno de ellos.

Estas dos técnicas nos permiten realizar el estudio exhaustivo del discurso comunicativo que posee la organización y su reflejo en los distintos medios escritos en la ciudad melillense.

Capítulo II: Marco teórico.

2. Capítulo II: Marco teórico.

Para la realización de esta investigación es necesario determinar las definiciones de los conceptos que se van a trabajar en este estudio: la inmigración, las causas y consecuencias, la situación en la ciudad melillense. Esos son los primeros conceptos que vamos a definir para continuar desarrollando el término de comunicación institucional y la relación que posee con los medios de comunicación. Para finalizar con este apartado nos centraremos en las salas de prensa virtual.

Todos estos conceptos son de vital importancia para comprender tanto la llegada de inmigrantes a la CAM como el discurso que llevan a cabo las instituciones y los medios de comunicación sobre esta cuestión.

2.1. Inmigración.

2.1.1. Definición y conceptos.

La existencia de la inmigración se remonta a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, donde millones de personas decidieron abandonar Europa para dirigirse a Norteamérica. Esta decisión fue a causa de que consideraban que Estados Unidos era un país libertario en donde podían encontrar nuevas oportunidades (McDowell, 2000:300). Por ello consideramos necesario diferenciar los términos migrantes económicos, aquellos que deciden viajar en busca de empleo u otras opciones, y población refugiada, aquellos que se ven obligados a abandonar sus hogares por motivos de guerra o fuerza mayor (ACNUR, 2018:1).

La inmigración, por tanto, es un fenómeno complejo y multifacético, que abarca factores económicos, políticos, psicológicos, sociales y culturales. Involucra tanto a los individuos inmigrantes como a la sociedad receptora. Es una oportunidad por el intercambio de valores culturales, el conocimiento de costumbres y hábitos, la pérdida del miedo a lo desconocido y al otro; que posibilita el conocimiento recíproco y facilita la aceptación y el respeto a la diferencia y a la diversidad (Sayed- Ahmad, 2008: 61).

Dependiendo de las razones que posean las personas que deciden migrar (políticas, sociales, económicas, bélicas, etc.) dará lugar a un tipo de inmigrante:

- Inmigrante económico: ACNUR (2018) lo define como “las personas que han salido de su país en busca de oportunidades laborales”. De Lucas (2009) lo

denominó “como el buen inmigrante”, es decir, aquel que se desplaza de su país de origen con el fin de trabajar.

- Refugiado: el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) lo definía como aquella persona que debe abandonar su país natal por miedo a ser acosado por motivos de religión, política o raza.
- Extranjero. Según la Real Academia Española (RAE), el extranjero es el “individuo que no forma parte de una determinada comunidad política constituida en Estado.” Es decir, la persona que no posee una nacionalidad del Estado en el territorio en el que se encuentre.
- Los “ilegales”. Son los extranjeros que se encuentran en un territorio sin poseer ninguna documentación regulada por el Estado.

El fenómeno migratorio debe ser asumido como una variable de suma importancia que requiere de una gestión serena que tenga, indiscutiblemente, como base, la propia dignidad humana. Podemos acunar el sentimiento de que las personas inmigrantes suponen un elemento amenazante por nuestra sociedad, nuestro trabajo, nuestro bienestar, o por el contrario, podemos valorarlas como elementos enriquecedores que contribuyen al beneficio económico, social y cultural de nuestra comunidad. No podemos crear una sociedad que separe inequívocamente a los “de dentro” de los “de fuera” (Bauman, 2007:162).

En España, generalmente, no expresan situaciones negativas o de rechazo hacia los inmigrantes. Esto puede ser debido a dos factores: en primer lugar, al ocultamiento de sus opiniones sinceras para no dar lugar a un rechazo social, como el racismo o la discriminación hacia la población inmigrante. En segundo lugar, cada vez más son las personas que apoyan estas situaciones puesto que millones de españoles se han visto obligados a migrar al extranjero en busca de nuevas oportunidades laborales (OMEPEI, 2004:16).

2.1.2. Causas y consecuencias.

Belattar (2017) responde con exactitud a las causas por las que la gente migra “la gente migra para vivir. Migra por miedo. Migra para cambiarse y cambiar el mundo”. Por su parte, los autores Valero, Romay y Valero, (2014) sustentan que la mayor razón que tienen los inmigrantes para desplazarse de su país de origen a otro totalmente desconocido es la economía. Se apoyan en autores como Portes (2012), Larramona

(2006: 103), Friedberg (2001:2) y Hanson y Spilimbergo (1999: 1337-1357) para afirmar que los inmigrantes tienen expectativas de obtener mayores ingresos que en su país natal, así como también poder ofrecer un futuro académico y profesional a sus hijos. Hay que tener en cuenta que no solo migra una persona por familia sino que en muchas ocasiones deciden desplazarse una familia al completo.

El factor económico es esencial en la elección del país receptor, pero también encontramos aspectos como las redes de apoyo familiar, las políticas migratorias de los países receptores, la distancia geográfica entre los países y el coste económico del proceso (Borjas, 2001: 119). Dichas causas han provocado que millones de personas decidieran desplazarse a España aprovechando los cambios sociales, políticos y económicos que existen hasta el día de hoy.

De acuerdo con Martínez (2019: 7) la llegada de inmigrantes a un país provoca un gran número de cambios en el país receptor. Podemos distinguir tres grupos de cambios: nivel demográfico, nivel económico y el nivel social y cultural.

El nivel demográfico es un factor que aumenta notablemente en el país receptor pero es un descenso en el país de origen. España, en 2018, ha sido receptor de 329.732 personas inmigrantes, tanto mujeres como hombres (INE, 2020). Por su parte, en cuanto al nivel económico, Borjas (2006:2), Aysa-Lastra y Cachón (2013: 384) o Iglesias y Llorente (2008:367) señalan que los nacionales del país se benefician de la inmigración a causa de la “complementariedad en la producción”. Por otro lado, nos encontramos con dos niveles económicos, entre los que destacamos en primer lugar el buen salario y las condiciones favorables de trabajo en los cuales se ubican los autóctonos y los extranjeros procedentes de países desarrollados. El segundo nivel se encuentra caracterizado por el bajo salario y las malas condiciones, en ellos ubican a los inmigrantes debido a que son empleos que los nacionales no desean ocupar (Valero et al., 2010:242).

En cuanto a las consecuencias sociales y culturales, el principal aspecto que debemos de tener en cuenta es la xenofobia. El rechazo a los extranjeros es un foco de conflicto entre la población nativa y los inmigrantes. La principal razón es el miedo a cambios en la cultura del país, centrándonos en la religión y el idioma. La población más tradicional considera que la llegada de extranjeros se convertirá en una amenaza en cuanto a las tradiciones y costumbres que arraigan en el país (Martínez, 2019: 7).

En definitiva, la llegada de personas procedentes de otros países suele considerarse una amenaza y un gran cambio al país receptor sobre todo cuando el país de llegada se encuentra en escasez de empleo.

2.1.3. Situación en Melilla.

España, a pesar de no ser el país con mayor porcentaje de inmigrantes en su población, es uno de los quince países que recibe más inmigración (20 Minutos, 2019). Sin embargo, en los últimos años se han aumentado la llegada a través del Estrecho y en los perímetros fronterizos de Ceuta y Melilla (Salas, 2014:173).

Para evitar la llegada de extranjeros ilegales a ambas comunidades autónomas se decidió, a finales del siglo XX y principios del XXI, la creación de vallas fronterizas. Estas medidas se han visto reforzadas con concertinas, unas cuchillas situadas en la parte superior de las vallas cuyo fin es impedir que los inmigrantes escalen (Morian, 2015:13). Sin embargo, a pesar de los mecanismos instaurados, la entrada de inmigrantes de forma irregular ha continuado.

Desde 2009, los intentos de entrada a la ciudad melillense se vieron intensificados, pero no fue hasta 2018 donde obtuvo el pico más alto con 13.500 inmigrantes procedentes de países como Marruecos o Siria (INE, 2020). Cabe destacar que la llegada de inmigrantes ilegales no solo se ha producido a través del vallado fronterizo sino también por el paso marítimo o por el acceso de pasos habilitados de forma fraudulenta.

Todos aquellos que logran cruzar los diferentes controles los ubican en los Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) que tiene una ocupación de 480 plazas según el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (2011). A pesar del número de plazas construidas, debido al incremento de flujos migratorios, el CETI se está viendo sobreocupado llegando a cuadruplicar su capacidad (López, 2014:185)

Actualmente, el número de inmigrantes que se encuentran en el centro de estancia es de más de 1.600 migrantes. Esto se ve empeorado por la situación que se desarrolla en España en estos momentos debido al COVID-19. Sin embargo, el gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla no considera necesaria descongestionar las instalaciones en estos momentos puesto que se están llevando a cabo los controles y medidas de restricciones necesarias para asegurar la salud de éstas personas (Público, 2020; MelillaHoy, 2020).

En relación con el párrafo anterior, destacamos el término “descongestionar” haciendo referencia al traslado de un número, entre 40 y 50, de personas ubicadas en el CETI hacia la península. Este desplazamiento se hace con el fin de garantizar que el CETI cumpla su función como centro de estancia temporal y no permanente. Las personas que entran dentro de ese número son trasladados a los CIE (Centros de Internamiento de Extranjeros) de la península. Estos centros se crearon para facilitar los flujos migratorios y las devoluciones a sus países de origen (CEAR, 2020; 20 Minutos, 2018).

Por último, es necesario mencionar que pese a la situación ocasionada por el coronavirus, el 6 de abril, un grupo de 260 inmigrantes intentaron saltar la valla pero solo 50 de ellos lo lograron. Inmediatamente y respetando las medidas sanitarias recomendadas por el Ministerio de Sanidad de España, se pasó a aislar a estas personas a una carpa en uno de los terrenos con los que cuenta la ciudad autónoma. Ahí la Cruz Roja atendió a todos los inmigrantes y a día de hoy permanecen en cuarentena como el resto del país (ABC, 2020).

2.2.Comunicación Institucional.

2.2.1. Definición y conceptos.

La comunicación en las organizaciones fue un aspecto que tardó en implementarse en la sociedad. Algunos de los motivos o problemas que retardaron su inserción fueron debido a que la creación de grados y posgrados donde se han formado los profesionales han tenido un surgimiento asimétrico. También que el contenido de esos grados o licenciaturas no han sabido cubrir las necesidades laborales de las organizaciones y existía una falta de reconocimiento por la labor que desempeñaban los comunicadores (Llano, 1996:780). Por lo que debemos diferenciar la comunicación organizacional con la comunicación institucional.

La comunicación organizacional se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos. Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación (Fernández, 1999:31).

Por su parte la Adecec (1997:17) define la comunicación institucional como “el conjunto de actividades que persiguen que la proyección de la imagen de una organización, tanto hacia el exterior como hacia el interior, sea siempre la correcta”.

Weil (1992: 25), por el contrario, considera que la comunicación institucional es “aquella que no está destinada a vender un producto, sino más bien a modificar un comportamiento, una actitud o a conseguir adhesiones a una idea”. Losada (1998:47), de acuerdo con Weil, añade que “la comunicación institucional en la gestión del cambio”.

Podemos decir que hablamos del conjunto de interacciones en las que la organización, como ente colectivo, se constituye en el sujeto reconocible de un proceso de comunicación social que se desarrolla tanto en el ámbito interno de la organización como en el entorno exterior.

Autores como Escalona (2014:27) afirma que “la comunicación de instituciones públicas hace referencia a toda aquella actividad comunicativa vinculada a la estructura que conforma el sector público de un territorio”. El autor une las instituciones con la comunicación, haciendo referencia a que no podría existir una institución sin comunicación, tal y como defiende Canel (2007:28).

Por su parte, centrándonos en el término “estructura” expuesto por Escalona en la definición anterior, Andrade (1999) amplía el concepto de comunicación institucional como

el conjunto de mensajes que emite una organización de manera programada y sistemática, tanto interna como externamente, con la finalidad de lograr la integración entre la institución y sus públicos mediante la utilización de herramientas-publicidad, relaciones públicas, etc- que permitan cumplir una función totalizadora (citado por Torres Rovira, 1999: 112)

Con el objetivo de estrechar relaciones con los públicos, las organizaciones deben mostrar una imagen unificada y definida para poder cumplir con precisión con todas sus funciones. En este aspecto, Canel (2007:28) radica en que la institución pública acentúa su supervivencia a “su capacidad para definirse, para mostrar sus objetivos, para justificar sus acciones y para implicar a los demás en las mismas”.

En resumidas cuentas, la comunicación institucional es el conjunto de interacciones que emite una institución hacia su público, tanto interno como externo. Son los mensajes que expresa la organización con el fin de mostrar una imagen correcta de la institución. Autores como Escalona (2014) y Andrade (1999) coinciden en una comunicación organizada y ordenada para que los mensajes emitidos por la institución alcancen los objetivos propuestos. En cambio, Fernández (1999) y Weil (1992) ponen el énfasis en la capacidad que posee la comunicación para efectuar un cambio de comportamiento u opinión para poder cumplir con su finalidad.

2.2.2. Relaciones con los medios de comunicación.

Los flujos de mensajes que se emiten entre la institución, en este caso de la Delegación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, y los medios de comunicación de masas es gracias a la relación existente entre el departamento de comunicación y los *mass media*.

Según Aced (2013:121), los departamentos de comunicación invierten más tiempo y esfuerzo en la relación con los periodistas. Esto es debido a que las organizaciones recurren a los medios para llegar a más público. Xifra (2011:157), coincide en que esa relación es “una de las actividades comunicativas que pueden acaparar más tiempo”. Por ello se debe establecer, dentro del departamento de comunicación de la organización, a un profesional responsable de prensa que dedique todas sus funciones en mantener una buena relación con los periodistas. El propósito de establecer relaciones con los medios se debe al obstáculo que atraviesa el periodismo de investigación recurriendo a fuentes visibles o aquellas informaciones procedentes de los gabinetes de comunicación. Este aspecto es una oportunidad para las organizaciones puesto que el periodista debe seleccionar aquellas noticias que debe cubrir, por lo que es imprescindible captar la atención de los periodistas utilizando múltiples herramientas y técnicas para establecer un vínculo con los medios.

Black (1994:68), por el contrario, califica que la relación entre los medios y las organizaciones debe ser “una operación bilateral”, es decir es un proceso conjunto en la que tanto las instituciones como los medios deben cultivar dicho enlace. A diferencia de lo expresado por los autores Xifra (2011) y Aced (2013), en la que manifestaban que el departamento de comunicación debía invertir mayor esfuerzo a esta unión, Black (1994) puntualiza que ambos agentes deben procurar invertir el mismo tiempo en la relación

con el otro. La confianza entre los *mass media* y las instituciones es la base de una buena relación entre ellos, afirma el autor. Black (1994) propone comunicar a todos los medios, en igualdad de condiciones, la información necesaria y después de ello, se deberá comunicar cuál de esas informaciones se podrá publicar y cual no. Todo ello con sus respectivos motivos.

Frente al debate que existe entre los distintos autores, Valls (1992: 157) establece que los objetivos de las relaciones entre las organizaciones y los medios de comunicación son:

- Establecer un servicio informativo de forma continuada y permanente con los medios de comunicación.
- Crear y coordinar los boletines, *house organ*, tanto en el ámbito interno como, de suma importancia, el externo.
- Tener las herramientas precisas para dar respuestas a cuestiones externas.
- Realización de una auditoría para evaluar las informaciones aparecidas en los medios y así observar la imagen que desprende, la organización, de ellas.
- Preparar un plan de riesgos y crisis que se puedan producir en el futuro y que pueda afectar a la imagen de la organización.

Uno de los mecanismos a los que recurre la organización es a los medios de comunicación. Sin embargo, la relación de ambos agentes siempre ha sido compleja puesto que existe una cierta desconfianza por parte de los periodistas respecto a las relaciones públicas. A pesar de ello, estas relaciones deben ser una de las actividades más importantes que debe realizar las organizaciones. Hay que tener en cuenta que para poder comunicarnos con los medios de comunicación, debemos crear canales fluidos y únicos. La confianza es el aspecto imprescindible para una buena relación.

Castillo (2009:128) amplía lo expuesto por Valls y afirma que la relación con los medios de comunicación debe basarse en los siguientes pilares:

- **Informar de hechos noticiosos pero sin olvidar los intereses de nuestra organización.** Es decir, se debe enviar información que cumpla las características y condiciones del periodista para ser publicado.
- **Implantar una relación-comunicación única y abierta con el periodista.** Este aspecto será beneficioso para la organización puesto que el medio siempre

recurrirá a nosotros en primera opción aunque la noticia no tenga que ver con nuestro campo pero sí con el sector. Establecer una buena relación nos proporcionará dos cuestiones: convertirnos en fuente de información y ser interlocutores continuos para los periodistas.

- **Siempre que lo necesiten, tendremos una colaboración eficaz y rápida.** Teniendo en cuenta que los medios disponen de un tiempo reducido para constatar las informaciones, agradecerán que la organización elaboren de forma precisa la información y se la envíen.
- **La información enviada deberá ser siempre verídica.** Hay que tener en cuenta que si engañamos a los medios, ellos al fin y al cabo podrán descubrirnos y perderemos la credibilidad que tanto tiempo le cuesta conseguir a la organización.
- **La transparencia es el aspecto más importante en nuestro comportamiento.**

Se aprecia, por tanto, las similitudes de los objetivos y pilares fundamentales en los que debe basarse la relación entre las organizaciones y los medios de comunicación. Sin embargo, la principal diferencia es que Valls (1992) se centra en la imagen de las instituciones y en cómo esta puede afectar a su relación con los medios de comunicación. En cambio, Castillo (2009) pone el foco en la transparencia y veracidad de las informaciones emitidas por la organización para así lograr obtener una estrecha relación con el medio.

2.2.3. Contexto de los medios de comunicación escritos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

En 1902 nació *El Telegrama de Melilla*, el único diario escrito de la ciudad melillense hasta ese momento. Su último director, Emilio Álvarez, ochenta y dos años después anunciaba el cierre del periódico debido a dificultades económicas. Un año después, en 1984 se creó el diario *Melilla Hoy* volviendo a convertirse en el único diario de la ciudad hasta 1998 donde nació *El Faro de Melilla* (Melilla Hoy, 2014).

El diario *Melilla Hoy* pertenece al grupo de comunicación Prensa De Melilla S.I fundada por el empresario Enrique Bohórquez López-Dóriga. Desde los inicios dejó claramente definida su posición política puesto que acudía en diferentes ocasiones a reuniones con Adolfo Suárez, portavoz del partido asociado a la ideología centro-derecha. Prueba de ello, son las fotografías que se tomaban en las diferentes situaciones.

Imagen 1.



Fuente: Diario Melilla Hoy (22/10/2014).

A todo ello, hay que añadir que desde el año 2000, el Partido Popular con Juan José Imbroda al frente, ha sido el partido gobernante en la ciudad durante diecinueve años. Al presidente Imbroda, siempre se le ha juzgado por utilizar a los medios de comunicación como parte para visibilizar sus acciones en su mandato, es decir, para obtener mayor popularidad. Es más, los dos medios privados *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla* en el primer cuatrimestre del 2017 fueron subvencionados por un total de 79.383 euros y 69.904 euros, respectivamente. El exdirector de Fondos Europeos y exdiputado de Populares por la Libertad recriminaba al presidente de la ciudad que cada año gastaba más de seis millones de euros para disfrutar de “un corralito informativo” (El Confidencial, 2019).

Por tu parte, *El Faro de Melilla*, surca los mismos mares que el *Melilla Hoy* puesto que se autodefine como un medio conservador desde que el fundador Joaquín Ferrer y Cía, S.L creara el grupo de comunicación Grupo Faro. Comenzó con esta aventura en 1934 con el nacimiento del diario español *El Faro de Ceuta*, periódico más antiguo de la ciudad ceutí.

La Ley de Comunicación Institucional debería ser transparente, caso opuesto con la gestión de Imbroda puesto que empleaba una opacidad en la contratación pública de medios en los que, como hemos mencionado con anterioridad, se utilizan para relucir los logros del Gobierno. Esto incumple la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional que señala que la utilidad pública no se debe emplear con la finalidad de “ensalzar la labor del Gobierno” (BOE, 205).

Si la ideología política de ambos medios estaba claramente definida durante el gobierno de Juan José Imbroda, esta situación se verá truncada cuando a mediados del 2018 el gobierno central sufre un cambio y entra al mando el partido PSOE. Con Sabrina Moh en cabeza, el PSOE se encontraba al frente del gobierno de la ciudad melillense.

Además, cabe destacar que en 2019 se despojó, también, al PP del ayuntamiento de la ciudad lo que permitió la creación de un tripartito formado por Ciudadanos, PSOE y Coalición Por Melilla (CPM). Este cambio iba a afectar a los medios de comunicación locales, especialmente a la prensa escrita puesto que recibía subvenciones cuantiosas con el antiguo gobierno. El claro ejemplo del descontento por parte de la prensa escrita viene de la mano de una noticia publicada por el *Melilla Hoy* que criticaba el nombramiento de dieciocho cargos remunerados “a costa de las arcas de la CAM”. Añadía, que el “nuevo gobierno” apenas se diferenciaba del anterior y acusaba duramente a Eduardo Castro, actual presidente del ayuntamiento, de que su mandato iba a costar millones de euros a los melillenses (Melilla Hoy, 2019)

Imagen 2.

El 'Gobierno del cambio' que forman Coalición por Melilla, PSOE y Ciudadanos apenas se diferencia del anterior, en manos del PP, en cuanto a número de miembros y el gasto público anual que acarreará a las arcas públicas de la Ciudad Autónoma. Según las retribuciones contempladas en la propuesta de la consejera de Presidencia, Administración Pública y Regeneración Democrática, Paula Villalobos, a la que ha tenido acceso MELILLA HOY, el Gobierno que preside Eduardo de Castro costará a los melillenses 1.148.984,82 euros brutos anuales en sueldos, aunque en realidad la cuantía será mayor al no estar incluidos los trienios que deberán percibir los miembros del Ejecutivo que son funcionarios, que son al menos seis.

El ahorro conseguido por el Gobierno del tripartito respecto al del PP es de apenas 172.021,86 euros al año, por lo que no llegará a los 700.000 euros en toda la legislatura si no se producen más nombramientos. Una cuantía que se antoja pequeña para la gran cantidad de críticas que CPM, PSOE y Cs dedicaron al anterior Ejecutivo melillense, al que denominaban casi al unísono como “macrogobierno” por tener un total de 21 cargos remunerados, solo tres más que el Gobierno actual, que tiene 18.

De esos 18 cargos, el que tiene una mayor retribución es el presidente de la Ciudad Autónoma, Eduardo De Castro, que percibirá 79.598,46 euros brutos anuales en 14 pagas, según la propuesta de la Consejería de Presidencia, Administración Pública y Regeneración Democrática, firmada por Villalobos el pasado 1 de agosto. En total, 5.685,60 euros al mes, a los que habrá que sumar los trienios, que en su caso suponen una importante cuantía, ya que es funcionario desde hace 37 años. La propuesta de la Consejería de Presidencia no concreta el coste de esos trienios, aunque según han criticado en los últimos días PP y Vox, elevarán el sueldo de De Castro por encima de

Fuente: Melilla Hoy (11/08/2019).

Como hemos podido observar en la imagen 2, se demuestra con claridad el descontento por parte de la prensa escrita hacia el nuevo gobierno. Esto reafirma lo anteriormente mencionado en el que se muestra un pensamiento político asociado al antiguo mandato del Partido Popular. En definitiva, opinamos que siempre ha existido una correlación

cambiante entre medios de comunicación escritos y la Delegación del Gobierno de la ciudad según el partido que gobierne en ese momento.

2.3.Sala de prensa virtual.

Acercarnos al concepto de las Salas de Prensa Virtual (SPV) como una herramienta que emplean las instituciones para la creación y difusión de hechos noticiosos, es un trabajo novedoso y reciente sobre el que se ha investigado poco.

Antes de aproximarnos al término de SPV, es preciso conocer la importancia que ésta posee en las organizaciones. Una sala de prensa virtual con una correcta creación puede ofrecer numerosas ventajas a las instituciones puesto que tienen un uso muy cautivador. En primer lugar, los medios de comunicación pueden acceder con gran facilidad a todos los documentos que les resulten noticiosos. Castillo (2018:4) se centraba en primera instancia en que la utilidad de este espacio era “contener las herramientas y actividades dirigidas a los medios de comunicación”. Sin embargo, no es su único uso puesto que también es empleada como hemeroteca donde la organización puede almacenar notas, comunicados de prensa y diversos archivos multimedia para ser consumidos en un futuro.

Teniendo en cuenta la importancia que poseen las herramientas 2.0 en las organizaciones, disponer de un buen diseño de SPV puede beneficiar a la organización a lograr un posicionamiento en los buscadores SEO. Se debe trabajar en definir con exactitud las palabras clave para ganar puntos en posicionamiento en la red. De acuerdo con Castillo (2018:4), el uso de esta herramienta no debe alejarnos de la necesidad de “unir a la organización con los públicos”, por lo que debemos añadir dentro de la SPV un apartado de contacto. Es ahí donde acudirán las personas que estén interesadas en contactar con el departamento de comunicación de la organización.

La implantación de salas de prensa virtual se desarrolló como una estrategia en las organizaciones dirigidas hacia los públicos. Las nuevas tecnologías han permitido que se pueda segmentar públicos y adaptar estrategias a cada uno de ellos. Por consiguiente, los medios de comunicación también se han visto afectados por este surgimiento, destacando que la forma más óptima que tiene una organización para establecer una relación con los periodistas, son las salas de prensa virtuales (López y Castillo, 2017:70). Es decir, estas se constituyen como un espacio interactivo multimedia para

compartir todo tipo de documentos al instante haciendo que el flujo comunicativo existente entre las organizaciones y los periodistas mejore (Castillo, 2012:2).

Las principales estrategias que llevan a cabo las SPV son la transparencia y la confianza. Al publicar toda la información, tanto presente como pasada, la organización muestra una claridad puesto que ponen a disposición del público todo el contenido. Esto hace que la institución se convierta en una fuente fiable para el periodista y el medio, que va a desembocar en una relación de confianza asegurando que de forma actualizada se podrá acceder a toda la información que requieran.

Taboada y Gutiérrez (2017:4) destacan que las Salas de Prensa Virtual deben contener “convocatorias de prensa, conferencias, comunicados, invitación a actividades institucionales, informes de congresos y actas,” entre otras. Sin embargo, es de suma importancia, también, incluir archivos multimedia como por ejemplo, audios de ruedas de prensa, fotografías de personas influyentes, espacios, etc. Esto permitirá que quien lo desee podrá completar la información o la realización de noticias con imágenes oficiales ofrecidas por la organización.

Estudios recientes afirman que las SPV crean una interacción directa, mediante herramientas de comunicación on-line, entre las instituciones y los medios. Además, afirman que:

Las Salas de Prensa constituyen un peldaño superior, al constituirse en espacios para el diálogo, permitir el acceso de los periodistas a material relevante siempre que lo necesiten, implicar una actualización constante del repositorio noticioso, e implicar una interacción más profunda, al permitir que el periodista juzgue, seleccione y procese de la SPV la información que más atractiva le parezca (Gutiérrez, Taboada y Fernández, 2017:15).

Es conveniente dar un cambio de visión a este fenómeno puesto que es necesario delimitar y diferenciar los papeles informativos; hay que distinguir a los medios de comunicación de las otras organizaciones así como de los ciudadanos. Puntualizamos que los términos de SPV suelen hacer referencia en primera mano a su relación con los medios, pero hay que intentar que esa relación sea igualitaria con los demás agentes.

De acuerdo con Cantalapiedra (2017) nos centramos en una interpretación de las SPV como herramientas para gestionar y organizar de forma transparente y clara los flujos

comunicativos entre las instituciones y la ciudadanía. La autora supera el fenómeno de los medios y se centra en la ciudadanía, considerando que no se le atribuye el capital humano necesario para explotar las funciones de las salas de prensa virtual. Es necesario mostrar que esta herramienta no está destinada solamente a los medios de comunicación sino también a otras corporaciones que desean informarse sobre la organización o para las personas que están interesadas en el sector.

Teniendo en cuenta todos los aspectos y definiciones expuestas por los autores, nos apoyamos en Castillo (2012:4-5) para afirmar de forma extendida que las salas de prensa on-line:

Suponen la obligación de planificar convenientemente las estrategias de comunicación para que todo suponga una coherencia entre lo afirmado y lo realizado. Ya no es suficiente con organizar una rueda de prensa sino que será pertinente realizar la grabación en audio y vídeo, deberemos realizar un seguimiento de nuestras apariciones mediáticas o comprobar el grado y modalidad de presencia en los medios comunicativos.

Poseer una SPV actualizada y estructurada de una forma correcta, proporcionará una facilidad en la comunicación con los públicos, en general, y con los medios en particular. Estos espacios deben representar la imagen e identidad de la organización, es decir, son nuevos canales de información creando así una nueva forma de hacer comunicación. A la hora de crear este espacio web hay que tener en cuenta ciertos aspectos que pueden beneficiar a la organización. A continuación sintetizamos algunas ventajas apoyándonos en Castillo (2008:5):

- En el caso de que la Intranet de la web sea adecuada se permitirá un acceso directo y sintetizado de la información. Así la búsqueda será sencilla y rápida y facilita a los medios que puedan solicitar mayor datos.
- Establecer motores de búsqueda eficaces para así aumentar y mejorar los flujos de comunicación.
- Los medios de comunicación dispondrán de información organizada y obtendrán datos con mayor rapidez.
- Relación bidireccional y directa entre la organización y los empleados al disponer de una respuesta inmediata.
- Una información actualizada y permanente facilitará el trabajo del periodista.

- Después de una previa solicitud se podrá establecer listas de distribución automáticas.

Finalmente, las salas de prensa virtual son espacios dirigidos a mejorar la relación entre la organización y los medios de comunicación. Es una herramienta básica de trabajo que permite publicar información, imágenes y datos para que sea más accesible para los periodistas. Sin embargo, sacamos como conclusión que las salas de prensa virtual no están destinadas a informar, exclusivamente, al periodista sino mantener actualizados a dos agentes más, como son las otras organizaciones y el resto de la ciudadanía. Además, es importante incluir archivos multimedia, así como datos financieros y balances de las instituciones.

Capítulo III: Trabajo de investigación.

3. Capítulo III: Trabajo de investigación.

A fin de llevar a cabo el trabajo de investigación se ha tenido en cuenta los cuatro objetivos previamente establecidos: analizar la sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno del Gobierno de España, en Melilla en ámbito de inmigración; comprobar en qué medida el discurso de la Delegación del Gobierno de Melilla se ve reflejado en los medios locales *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla* y en las redes sociales, en concepto de inmigración; estudiar las herramientas de comunicación llevadas a cabo por los dos agentes en temas de inmigración y por último, determinar las razones por las que la ciudadanía escoge un tipo de fuente de información.

Para cada dos objetivos se ha instaurado un trabajo de campo que tiene como finalidad resolver las cuestiones de la problemática y confirmar la hipótesis de partida planteada que afirma que “los medios de comunicación escritos de la Ciudad Autónoma de Melilla emplean, en gran medida, como fuente principal de información a la Delegación del Gobierno de España en Melilla para la redacción de sus noticias y esto contribuye a que el discurso oficial cale en la ciudadanía a través del periodismo local”.

Con los dos primeros objetivos, analizar la sala de prensa de la Delegación del Gobierno de Melilla y comprobar su reflejo en los medios de comunicación escritos y en redes sociales, se ha establecido hacer un vaciado de todas las notas, comunicados de prensa, noticias y contenidos en redes sociales publicados, por ambos agentes, en 2018 en concepto de inmigración. De dicho vaciado, en la sala de prensa virtual se han seleccionado el total de notas y comunicados publicados. Sin embargo, de los medios locales *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla* se han extraído aquellas noticias que se correspondían con las mismas fechas de las notas publicadas en la sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno de Melilla para comprobar en qué medida éstas últimas son reflejadas en los medios melillenses.

A continuación se expondrá un cuadro con el número de noticias extraídas en el vaciado así como el número de publicaciones seleccionadas de ambos agentes.

Tabla 1.

Agentes	Sala de prensa virtual	Página web	Total
Delegación del Gobierno de Melilla	6		6
El Faro de Melilla		50	6
Melilla Hoy		81	6

Fuente: elaboración propia. Datos extraídos de la sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno de Melilla y las web de los diarios *El Faro de Melilla* y *Melilla Hoy*.

Siguiendo con los objetivos, para los dos últimos en los que se trata de estudiar las herramientas de comunicación que poseen ambos agentes y conocer las razones por las cuales la ciudadanía escoge un tipo de fuente de información, se han elaborado tres tipos de entrevistas para tres distintos públicos, empleados de la Delegación del Gobierno de Melilla, ciudadanos de la ciudad y periodistas de ambos medios.

3.1. Primer trabajo de campo: Análisis de la SPV de Delegación del Gobierno de Melilla, de la web de los dos diarios y de los perfiles en redes sociales de ambos agentes.

El primer trabajo de campo consiste en analizar la sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno del Gobierno de España, en Melilla y comprobar de qué forma estas noticias se hacen eco en los medios de comunicación locales así como en las redes sociales. Los medios de comunicación escogidos han sido *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla*. Se trata de los dos únicos diarios radicados en la ciudad de Melilla actualmente.

Para la recogida de noticias se estableció un período de tiempo de un año completo, exactamente del 2018. Esto fue debido a que en ese año la entrada masiva irregular de inmigrantes se vio intensificada tanto por vía marítima como terrestre. Se ha realizado un vaciado de todas y cada una de las noticias publicadas en ese año y se han seleccionado aquellas que corresponden con las fechas:

1. **6 y 7 de enero de 2018.** Días en el que se produjo el salto masivo a la valla fronteriza, de la zona norte de Melilla. Esta fue asaltada por 300 inmigrantes, pero solamente lograron pisar tierras españolas 209.
2. **9 y 10 de enero de 2018.** Se produce otro salto a la valla, en este caso fue a través de las vallas fronterizas que limitan la costa de Melilla con la de Marruecos. Los dos inmigrantes consiguieron despistar a la carrera el control policial y una vez en el agua, uno de ellos se enfrentó de forma violenta a un guardia civil. Lo golpeó con un arma, creado por ellos mismo, que utilizan para escalar las vallas. Se trataban de garfios con una punta muy afilada con la que hirió al guardia civil que intentaba sacarlo del mar.
3. **7 y 8 de mayo de 2018.** Se produce un rescate heroico por parte de la Guardia Civil en la que salvan a 31 inmigrantes que fueron arrojados al mar en muy malas condiciones meteorológicas. Los hechos comenzaron cuando la Guardia Civil reciben indicaciones de que una lancha se encontraban en mitad de la mar lanzando a inmigrantes al agua. Después de ello, los cuerpos de seguridad fueron de inmediato al lugar y salvaron en dificultosa condiciones a los inmigrantes.
4. **10 de septiembre de 2018.** Una vez finalizada la semana de feria en la ciudad, se produce un registro intensivo en todos los camiones y atracciones antes de dirigirse a la península. Esto es debido a que inmigrantes intentan ocultarse como polizones para desplazarse a las ciudades de la península en el ferry. Esto se ha convertido en una costumbre, por ello es noticia desde hace unos años. Esta labor la realiza la Policía Nacional y la Guardia Civil.
5. **23 y 24 de octubre de 2018.** Elena Fernández Treviño, consejera de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad anunciaba que la delegación estaba trabajando para poner en marcha un “paquete de medidas” para acabar con los casos de violencia de género en el CETI. La consejera es también la responsable de la Unidad Contra la Violencia de Género.
6. **3 y 4 de diciembre de 2018.** El Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (Ingesa), firma un convenio con el Banco de Desarrollo Europeo que concede una subvención de un millón de euros. La firma del contrato está precedida por la delegada del Gobierno de Melilla, Sabrina Moh, así como el director del INGESA, Alfonso Jiménez Palacios y la vicegobernadora del CEB, Rosa María Sánchez.

Cabe destacar que la exposición de dos días para la misma noticia es debido a que a pesar de que la Delegación del Gobierno de Melilla publicase la noticia un día determinado, el medio no puede hacerla pública en su diario impreso hasta el día siguiente. Por ello es que se han seleccionado dos días para cada noticia.

No obstante, esta metodología se ha llevado a cabo a través de dos fichas de análisis, una para las noticias y comunicados y otra para las redes sociales, con la que se ha pretendido analizar de forma profunda cada una de las noticias y contenidos escogidos y así poder extraer unos resultados globales y exactos.

3.1.1. Contenido en la SVP, las web de los diarios y perfiles en redes sociales.

Los aspectos que se han tenido en cuenta para el análisis de las noticias y comunicados seleccionados fueron los siguientes:

- **Tipo de titular:** Se trata de distinguir aquellas noticias cuyos titulares son sumamente informativos de aquellos que pretenden llamar la atención del lector.
- **Aparición en portada.** Consideramos necesario observar si en las fechas seleccionadas las noticias han sido de tal envergadura para posicionarlas en la portada. Este aparato se aplicará solamente a los dos medios locales.
- **Apertura de sección.** Que una noticia sea interesante para establecerla como apertura de sección, revela la importancia que el medio proporciona al tema. Este aspecto, al igual que el anterior, solo se utilizará para los dos medios locales.
- **Tamaño.** En cuanto a tamaño se hace referencia a la importancia que el medio hace sobre el concepto abordado. Este apartado se clasificará en: cuarto de página, media página o página completa.
- **Uso de elementos multimedia.** Es relevante observar si utilizan imágenes o vídeos para exponer la información, o por el contrario si solamente publican el contenido sin elementos multimedia.
- **Tipo de enfoque de la noticia.** Se trata de analizar si se expone la noticia de forma informativa, emocional, explicativa, etc.
- **Fuente.** Hacemos referencia a la fuente principal que redacta la noticia. En este caso se clasificará en: periodistas o redactado por el propio medio.

Por otro lado, se ha realizado un vaciado en redes sociales, especialmente en las dos que poseen ambas organizaciones, Facebook y Twitter. Para ello, se han seleccionado los contenidos publicados en las fechas previamente mencionados. Los conceptos empleados para examinar los perfiles en redes sociales se expondrán a continuación:

- **Comentarios.** Se trata de visualizar si los seguidores de los perfiles, consideran de interés el contenido como para expresar su opinión sobre él.
- **Favorito.** Este apartado es una opción que dispone la red social Twitter. Sin embargo, Facebook modifica el nombre y lo traduce como “Me gusta”. Tanto uno como otro hacen referencia a que la información publicada es de agrado para los usuarios. Estos últimos deciden si pulsar la casilla de “favorito” o “me gusta” con la finalidad de mostrar al administrador del perfil de que esa información es de interés para el público.
- **Reacciones.** Este concepto solo lo podemos visualizar en Facebook. Es una de las últimas actualizaciones que ha realizado la red social con el fin de ampliar el surtido de sus reacciones, además de “me gusta”. Podemos observar distintas reacciones como por ejemplo: enfado, enamorado o me divierte.
- **Retweet.** Como en el caso anterior, este aspecto es característico de Twitter. Tiene como finalidad dar visibilidad a la información publicada, haciendo que todos los seguidores que tenga el usuario pueda ver el contenido sin necesidad de consumir la fuente oficial.
- **Compartido.** Al igual que alguna otra, esta opción es de Facebook y es parecida al “retweet”. Tiene como finalidad compartir en cualquier perfil la información publicada por la fuente oficial, ya sea medios de comunicación o la propia Delegación del Gobierno de Melilla.
- **Uso de elementos multimedia.** Este aspecto, al igual que para el análisis de las noticias, es relevante puesto que en redes sociales el empleo de imágenes o vídeos resulta más atrayente al usuario.

3.1.2. Análisis de los resultados.

Para comprobar la hipótesis planteada que expone que “los medios de comunicación escritos de la Ciudad Autónoma de Melilla emplean, en gran medida, como fuente principal de información a la Delegación del Gobierno de España en Melilla para la

redacción de sus noticias y esto contribuye a que el discurso oficial cale en la ciudadanía a través del periodismo local”, se van a analizar los resultados extraídos de las fichas técnicas. La interpretación de los datos se clasificará por las fechas específicas mencionadas anteriormente e incluyendo todos los apartados de las fichas técnicas, tanto de las noticias como de las redes sociales.

Imagen 3.



Fuente: Sala de Prensa de la Delegación del Gobierno de Melilla (05/01/2018)

En primer lugar, en cuanto a la noticia publicada el **seis o siete de enero de 2018** que hace referencia al primer salto masivo, por parte de unos 300 inmigrantes, es la Delegación del Gobierno quien publica la información en su sala de prensa. Esta es de carácter informativo, redacta la información en torno a una media página y su enfoque en meramente para informar a la población de los hechos. Emplea el uso de imágenes para mostrar el arma que utilizan los inmigrantes para, en algunos casos, atacar a los guardias civiles.

Inmediatamente, los medios de comunicación se hicieron eco de la noticia y deciden publicarlo, primeramente, en redes sociales. Este aspecto no fue tenido en cuenta por la Delegación del Gobierno de Melilla, puesto que no difundieron la noticia en sus perfiles. Sin embargo, los medios locales *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla* emplean como fuente principal de información a la Delegación del Gobierno.

Imágenes 4 y 5.



Fuente: Perfil de Twitter de *El Faro de Melilla* (06/01/2018)

Imagen 6.



Fuente: Perfil de Twitter del *Melilla Hoy* (06/01/2018)

Como podemos observar, las reacciones son numerosas. A pesar de la poca repercusión que posee el perfil de Twitter de *El Faro de Melilla*, el Interactive Advertising Bureau Spain (IAB) en 2018 destaca que la red social con mayor uso en 2018 es Facebook. Es ahí donde el diario *El Faro de Melilla* obtiene mayor número de reacciones. En cambio,

la Delegación del Gobierno de Melilla no posee perfil en Facebook hasta que no se produce el cambio de gobierno en junio de 2018.

Imagen 7.



Fuente: Perfil de Facebook de *El Faro de Melilla* (06/01/2018).

Seguidamente, los diarios redactan las noticias que fueron publicadas en los diarios. Ambas noticias, tanto del *Melilla Hoy* como de *El Faro de Melilla* emplean la nota de prensa difundida por la Delegación del Gobierno de Melilla en su sala de prensa virtual como base para la noticia. Es decir, aprovechan la redacción de la nota de prensa y el medio añade o intercambia palabras para completarla. Sin embargo, destacamos que la fuente primaria de información es la Delegación del Gobierno de Melilla. Esto significa que indirectamente están consumiendo la información oficial a pesar de no adentrarse en la noticia principal publicada por el gobierno central.

Imagen 8.

Un subsahariano agredió con el gancho al guardia civil en la oreja

Cuatro inmigrantes de origen subsahariano y un guardia civil han resultado heridos tras un salto masivo a la valla de Melilla de más de 200 personas. Ha sido en la zona norte de la ciudad, en los Pinares de Rostrogordo, sobre las 15.40 horas.

Un total de 209 inmigrantes ha conseguido saltar a Melilla, a pesar de que se intentó repeler esta acción por parte de una intervención coordinada entre fuerzas marroquíes y la Guardia Civil. Sin embargo, eran más de 300 las personas que querían saltar la valla y entre este gran número y la violencia de algunos de ellos, según afirma la Delegación del Gobierno, fue imposible su contención.

El guardia civil herido en el lóbulo de la oreja izquierda fue agredido por uno de los inmigrantes cuando intentaba repeler el salto. Fue atacado con uno de los garfios que utilizan para trepar por la valla. Este agente consiguió esquivar parte del impacto del garfio, que finalmente le hirió en la oreja, donde le han tenido que dar varios puntos de sutura. La Delegación del Gobierno subraya que por sus afiladas puntas pueden convertirse en armas mortales.

Los inmigrantes heridos tienen traumatismos de diferente consideración, pero en principio no son graves. Se trata de cortes en manos, piernas y brazos. La Cruz Roja atendió en un primer momento a estas personas y fueron trasladadas hasta la enfermería del Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI). Una vez evaluadas las heridas, cuatro de ellos fueron trasladados en taxis hasta el Comarc.

Fuente: El Faro de Melilla (07/01/2018).

Imagen 9.

15:40 de la tarde de ayer, un total de 209 inmigrantes de origen subsahariano lograron acceder a Melilla por la sección de perímetro fronterizo situada en el extremo norte de la ciudad (a la altura de los Pinares de Rostrogordo) tras llevar a cabo lo que Delegación ha calificado como "un violento salto" en el que un Guardia Civil resultó herido en el lóbulo de la oreja izquierda tras sufrir una agresión.

El salto fue repelido desde un primer momento en una acción coordinada por fuerzas marroquíes y efectivos de la Comandancia de la Guardia Civil, su bien la violencia del asalto y el abultado número de inmigrantes participantes en el mismo —eran más de trescientos— impidió contenerlos y acabaron por entrar forzosamente en nuestra ciudad.

De los 209 inmigrantes que han entrado a Melilla, diez necesitaron asistencia médica en el Hospital Comarc por traumatismos que no han sido graves.

El que sí ha resultado significativamente herido, según afirma la nota emitida por Delegación del Gobierno, es uno de los Guardias Civiles que participó en el intento realizado por los cuerpos de seguridad de contener a los inmigrantes. Este agente fue atacado por uno de los asaltantes con uno de los garfios que utilizan para trepar por la valla. El agente esquivó "instintivamente" el golpe, razón por la cual sus heridas se limitaron a unos cuantos puntos de sutura en el lóbulo.

Todos los inmigrantes a excepción de aquellos que se encuentran recibiendo atención médica, se encuentran ya en el CETI.

Fuente: Melilla Hoy (07/01/2018).

Teniendo en cuenta la importancia y la visibilidad que ha obtenido la noticia, era más que evidente que el día siguiente ocuparía un lugar en las portadas de ambos medios. También hacemos hincapié en que la información era de tal envergadura que fue apertura de sección tanto en *El Faro de Melilla* como en el *Melilla Hoy*.

Imagen 10.



Fuente: Melilla Hoy (07/01/2018).

Imagen 11.



Fuente: El Faro de Melilla (07/01/2018).

Siguiendo con la noticia del los días **nueve y diez de enero de 2018** en la que se muestra el arma con la que atacaron a un guardia civil herido cuando trataba de frenar la entrada de cuatro inmigrantes a la ciudad. La fuente principal es la Delegación del

Gobierno de Melilla. Como en el caso anterior, los medios locales se hacen eco de la noticia y deciden rescribir la redacción para publicarla en sus diarios. Sin embargo, encontramos matices que señalan la fuente oficial de la que se ha extraído la información.

Imagen 12.



Fuente: Sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno de Melilla.

Imagen 13.

Dos inmigrantes saltan la valla y uno es detenido por intentar agredir a un agente

Lograron acceder a Melilla por la zona próxima al Dique Sur y uno de ellos intentó zafarse de la Guardia Civil adentrándose en el mar. El subsahariano, de origen camerunés, opuso resistencia y "esgrimió violentamente dos garfios afilados" contra el agente

P.S.T.

Miércoles 10 de enero de 2018, 04:00h



Dos inmigrantes de origen subsahariano lograron saltar la valla fronteriza de Melilla ayer de madrugada, y uno de ellos fue detenido tras enfrentarse "violentamente" a los guardias civiles que intentaban rescatarlo del mar, donde se adentró para intentar esquivar el control policial. Según informó ayer en una nota de prensa la Delegación del Gobierno en Melilla, los hechos ocurrieron pasadas las seis de la madrugada de ayer, cuando el inmigrante, junto con otro, logró acceder a Melilla saltando la valla por la zona próxima al Dique Sur.

Ambos se zafaron del control de la Guardia Civil a la carrera y huyeron hacia la playa próxima, donde uno fue interceptado por los agentes sin oponer mayor resistencia, mientras que el otro optó por adentrarse en el agua.

El Grupo Especial de Actividades Subacuáticas (GEAS) fue activado para proceder a su rescate, si bien "el inmigrante no sólo opuso resistencia a la Guardia Civil sino que esgrimió violentamente dos garfios afilados en contra del guardia que, adentrado en el mar, intentaba subirlo a la

Fuente: Melilla Hoy (10/01/2018).

Imagen 14.

Dos inmigrantes saltan la valla y uno es detenido por agredir a un guardia civil

por Rebeca Alcántara — 10/01/2018

La entrada se produjo alrededor de las seis de la mañana y es el segundo salto en cuatro días

Dos inmigrantes de origen subsahariano lograron saltar la valla fronteriza de Melilla en la madrugada del lunes al martes, y uno de ellos fue detenido tras enfrentarse "violentamente" a los guardias civiles que intentaban rescatarlo del mar, donde se adentró para intentar esquivar el control policial, según aseguró la Delegación del Gobierno en una nota de prensa.

Los hechos se produjeron pasadas las seis de la madrugada de ayer, cuando el inmigrante arrestado, junto con otro, logró acceder a Melilla saltando la valla por la zona próxima al Dique Sur.

Ambos se zafaron del control de la Guardia Civil a la carrera y huyeron hacia la playa próxima, donde uno fue interceptado por los agentes sin oponer mayor resistencia, mientras que el otro optó por adentrarse en el agua.

El Grupo Especial de Actividades Subacuáticas (GEAS) fue activado para proceder a su rescate, si bien "el inmigrante no sólo opuso resistencia a la Guardia Civil sino que esgrimió violentamente dos garfios afilados en contra del guardia que, adentrado en el mar, intentaba subirlo a la embarcación oficial", según la Delegación del Gobierno.

Fuente: El Faro de Melilla (10/01/2018).

Los tres titulares utilizados para la redacción de la noticia son informativos y hacen uso de una página completa para informar de la situación acontecida. Además, le añaden imágenes del arma que utilizaron para violentar al guardia civil. Esto provoca que los

lectores no solo se informen a través de palabras sino de elementos visuales, es decir, el uso de multimedia hace que conozcan con mayor detalle los hechos acontecidos.

En este caso, igualmente optan por posicionar la noticia en portada para que sea una de las primeras noticias que observen los lectores.

Imagen 15.



Fuente: *Melilla Hoy* (10/01/2018).

Sin embargo, en redes sociales no tuvo visibilidad por parte de los medios de comunicación escritos de la ciudad. Solamente el perfil de Twitter de la Delegación del Gobierno de Melilla hizo uso de las redes para publicar la noticia e informar a los usuarios cibernéticos.

Imagen 17.



Fuente: Perfil de Twitter de la Delegación del Gobierno de Melilla (10/01/2018).

Imagen 16.



Fuente: *El Faro de Melilla* (10/01/2018).

En los días **siete y ocho de mayo de 2018** se produjo un rescate hercico por parte de la Guardia Civil a una veintena de inmigrantes que fueron arrojados al mar por una lancha. Esto ocasionó multiples reacciones de apoyo y agradecimientos a todos los guardias civiles que hicieron peligrar sus vidas con tal de salvar la de aquellas personas.

El propio gabinete de prensa de la Comandancia de la Guardia Civil de Melilla envía un comunicado a la Delegación del Gobierno de Melilla para informar, de primera mano, de lo sucedido. La Delegación, por su parte, decide publicar, tal cual, la nota de prensa en su sala de prensa virtual. Esto se convierte en costumbre y ambos medios locales, *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla*, emplean la misma iniciativa y publican de la misma forma la información. La única diferencia que existe entre los medios de comunicación y la delegación es el titular que emplean para dar inicio a la noticia. Asimismo, todos ellos son de carácter informativo.

Imagen 18.

NOTA DE PRENSA COMANDANCIA DE LA GUARDIA CIVIL DE MELILLA

Dramático rescate de la Guardia Civil para salvar la vida de inmigrantes arrojados al mar
La embarcación que los transportaba, una planeadora provista de dos motores de alta cilindrada, los arrojó al mar y se desentendió de ellos, pese a las malas condiciones marítimas
07-05-2018

-La inmediata actuación del GEAS logró el rescate de tres personas, una de ellas sin chaleco salvavidas, que la corriente llevaba mar adentro. Pese a los síntomas de preahogamiento, se encuentran en buen estado

-Desde tierra, ocho guardias civiles de Seguridad Ciudadana se arrojaron al mar al comprobar que muchos inmigrantes estaban en peligro y no podían llegar a la playa, logrando salvarles la vida



Los hechos han ocurrido esta madrugada, sobre las 05:15 horas, cuando el servicio de impermeabilización fronteriza de la Comandancia de la Guardia Civil de Melilla observó cómo una embarcación de alta velocidad, provista de dos motores de gran cilindrada, se dirigía a toda velocidad desde alta mar hacia la playa de Horcas Coloradas, situada en la zona norte de la Ciudad.

Al llegar a un punto considerable de la costa, los patrones de la embarcación comenzaron a arrojar al mar a las personas que transportaban, desentendiéndose de ellos, y emprendió veloz huida mar adentro.

Activación del protocolo de rescate de personas en el mar

Activado de inmediato el protocolo de actuación, el GEAS de la Comandancia hizo acto de presencia en escasos momentos, localizando a tres personas en el mar que solicitaban dramática ayuda: dos varones y una mujer que, en uno de los casos, no portaba chaleco salvavidas, y que, al asirse a los otros dos, hacía que peligrase su hundimiento,

Fuente: Sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno de Melilla (07/05/2018).

En este caso la fuente oficial de la información es la Comandancia General de la Guardia Civil. Los tres agentes emplean una página completa para informar de lo sucedido puesto que requiere de muchos datos y detalles para explicar los hechos. En este caso, como en las otras, dos los medios posiconan en primer plano la imagen de los

inmigrantes rescatados en sus portadas. También dedican ubicarlas como apertura de sección.

El uso de elementos multimedia para este tipo de hechos son muy relevantes debido a que muestra de forma explícita a todos los ciudadanos los detalles de lo sucedido. Por ello, emplean vídeos y fotografías del rescate, así como de los inmigrantes auxiliados.

Imagen 19.



Fuente: Melilla Hoy (08/05/2018).

Imagen 20.



Fuente: El Faro de Melilla (08/05/2018).

Este hecho no iba a quedar solo entre las páginas de los diarios, sino que se iba a hacer viral en las redes sociales. El diario *El Faro de Melilla* y la Delegación del Gobierno de Melilla deciden publicar las imágenes e informaciones en sus perfiles para así hacer conocer los sucesos de forma inmediata con los usuarios. Por el contrario, el diario *Melilla Hoy* decide no publicar nada al respecto en sus perfiles.

Imagen 21.



Imagen 22.



Fuente: Twitter GobMI (07/05/2018). Fuente: Facebook *El Faro de Melilla* (07/05/2018).

A pesar de que la información la emite una fuente oficial de la Delegación del Gobierno de Melilla, podemos visualizar que los usuarios anteponen a los medios de comunicación antes que a ellos. Las reacciones a través del perfil de Facebook de *El Faro de Melilla* son numerosas a diferencia de la mínima que existe en el Twitter de delegación. Es considerable pensar que los ciudadanos se sienten más cómodos opinando en las redes de los medios que en la de fuentes oficiales.

La Operación Feriante es todo un reto para las fuerzas de seguridad del Estado. Por ello los días posteriores a la finalización de las fiestas patronales se realiza un registro exhaustivo de camiones y atracciones de feriantes. Este caso nos trae al día **diez de septiembre de 2018**. El gabinete de comunicación de la Delegación del Gobierno de Melilla lanza un comunicado exponiendo el número de personas encontradas en la primera mañana de la Operación Feriante.

Imagen 23.

24 personas localizadas en la primera mañana de la Operación Feriante

Este operativo tiene por objeto evitar la inmigración irregular y velar por la seguridad de estas personas que, en su intento por acceder a los barcos, pueden hacer peligrar sus vidas

10-09-2018

El dispositivo de la Operación feriante ha localizado, con los datos de las 13 horas de hoy lunes, a 24 personas que trataban de viajar ocultas en los vehículos y atracciones de feria que embarcan rumbo a la Península.

El dispositivo integrado por Guardia Civil, Policía Nacional, Policía Local y Policía Portuaria, dirigido por la Delegación del Gobierno, ha llevado a cabo el registro de 3 camiones y 9 atracciones en el control previo a la salida del barco de Almería de las 9,30 horas y 6 plataformas, 16 camiones y 26 atracciones en el de destino a Málaga de las 14.00 horas.

A pesar de que a diario se realiza una inspección de los vehículos que pasan por el Puerto, se incrementa el número de efectivos policiales para hacer frente al volumen de camiones que, en un corto periodo de tiempo, sale de Melilla por el final de las fiestas patronales de la ciudad.

En este operativo se procede al bloqueo del puerto de Melilla y los efectivos policiales se sitúan en las inmediaciones - con patrullas-, dentro del puerto, y en el mar -con los Grupos de Actividades Subacuáticas, (GEAS), para impedir que esas personas puedan acceder como polizones a los barcos a nado o a las atracciones en las distintas zonas de embarque y preembarque-.

Para este operativo se cuenta con un helicóptero, con perros detectores de personas y aparatos con este mismo fin, para advertir la presencia de personas ocultas, con el fin de evitar la inmigración irregular, pero también para velar por la seguridad integral de estas personas, especialmente los menores, dado que, en su intento por acceder a los barcos pueden hacer peligrar sus vidas.



Fuente: Sala de prensa virtual Delegación del Gobierno de Melilla (10/09/2018).

Esta información es considerada relevante para los dos diarios y deciden publicarla empleando un titular informativo, al igual que delegación. La imagen que ambos agentes emplean para acompañar a la noticia es la de un momento de la mañana en la que los guardias civiles registran vehículos y atracciones. En cuanto al tamaño de la información, se expone la noticia en media página y con un tipo de enfoque informativo. El *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla* no consideran de gran interés la información como para posicionarlo en portada.

Imagen 24.

Los cuerpos de seguridad se emplean ya a fondo en la Operación Feriante

Cuando acaban las fiestas patronales da inicio este dispositivo especial para evitar que los inmigrantes se escondan en los camiones de los feriantes para colarse en el barco

PAQUI SÁNCHEZ T.

Lunes 10 de septiembre de 2018, 04:00h



Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, junto a la Policía Local y la Policía Portuaria, trabajan desde primera hora de hoy de forma coordinada, bajo la dirección de la Delegación del Gobierno, en la Operación Feriante. Este dispositivo especial de seguridad se lleva a cabo una vez finalizadas las fiestas patronales y su principal objetivo es evitar el embarque ilegal de inmigrantes hacia Almería, Málaga o Motril aprovechando la recogida de las atracciones y el regreso de los feriantes a la Península.

Tal y como decidió la Junta Local de Seguridad en los días previos al inicio de las fiestas patronales, estos cuerpos de seguridad trabajarán con un mayor número de efectivos de lo habitual porque, a pesar de que es una tarea que se hace a diario, con la llegada de la Operación Feriante se incrementa el volumen de vehículos a inspección en un corto periodo de tiempo. Este operativo tiene como objeto no sólo evitar la inmigración irregular sino también velar por la seguridad integral de estas personas, especialmente los menores, dado que, en su intento por acceder a los barcos pueden hacer peligrar sus vidas.

Fuente: *Melilla Hoy* (10/09/2018).

Como hemos podido ver en otros días, la fuente principal es la Delegación del Gobierno de Melilla, por lo que el diario utiliza el comunicado para reescribir algunas palabras y otras las sitúa tal y como lo expresa la organización.

Por otro lado en cuanto a las redes sociales, esta información no produce ningún efecto en los ciudadanos. Esto puede ser también a que la noticia es publicada en el primer día de colegio para los niños y los padres se encuentran más ocupados en esos primeros días con la “vuelta al cole”.

Imagen 25.



Imagen 26.



Fuente: Twitter DelGobMI (10/09/18). Fuente: Facebook *El Faro de Melilla* (10/09/18).

La noticia característica de los días **veintitrés y veinticuatro de octubre de 2018** se trata de implementar, de la mano de la Delegación del Gobierno de Melilla, un paquete de herramientas para trabajar en los casos de violencia de género en el Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI). En este caso, la encargada de dar la rueda de prensa, en nombre de la delegación, fue Elena Fernández Treviño consejera de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad.

La noticia la publica en primer lugar la Delegación del Gobierno de Melilla y seguidamente la redacta, utilizando de base el comunicado de delegación, *El Faro de Melilla*. Ambos titulares son informativos puestos que lo único que desean originar en los ciudadanos es el hecho de que conozcan las nuevas acciones que se están llevando a cabo en temas de violencia de género. El tamaño de la noticia es en torno a media

página y utiliza imágenes del CETI y de la consejera para mostrar a los protagonistas de la información.

Imagen 27.

Delegación trabaja en la creación de herramientas más específicas y adecuadas para abordar los casos de violencia de género en el CETI

Fernández Treviño apunta la necesidad de abarcar un problema que, aunque está extendido por todo el país, hay que abordar en este centro de una manera y con unas características muy concretas

23-10-2018

La responsable de la Unidad Contra la Violencia de Género de la Delegación del Gobierno en Melilla, Elena Fernández Treviño, ha anunciado que está trabajando para poner en marcha un paquete de medidas para mejorar el enfoque y la resolución de los casos vinculados al Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI).

"El CETI es un espacio el que conviven unas mil personas y que, por las circunstancias que todos conocemos, tiene unas características muy especiales", ha señalado en referencia a las personas desplazadas de su casa, solicitantes de protección internacional, con diferentes idiomas y culturas... que conviven allí.

Sin embargo, "aunque conjuga una serie de especificidades muy concretas, el CETI no es ajeno a la realidad que se vive en Melilla, en España o en el resto del mundo. Y a él también llegan casos de violencia de género, y de Trata de mujeres, una de las manifestaciones más graves de violencia contra mujeres y niñas", ha dejado claro.

Por ello, "por la necesidad de abarcar un problema que, por desgracia, está extendido por todo el territorio, pero que hay que abordar de una manera y con unas características muy concretas por estar aglutinado donde está", se está trabajando "para tener una mejor radiografía y diagnóstico de lo que sucede y, sobre todo, elaborar herramientas más específicas y adecuadas para abordar los casos que se den y también intervenir y garantizar la seguridad de las víctimas de Trata y procurar su acceso a los recursos adecuados".

Algo, ha apostillado, que implica la participación de profesionales especializados, tanto de organizaciones con experiencia como pertenecientes a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado con formación específica en esta materia.



Fuente: Delegación del Gobierno de Melilla (23/10/2018).

Imagen 28.

La Unidad contra la Violencia de Género estudia medidas para trabajar en el CETI

Treviño apunta que casi todas las mujeres del África Subsahariana del centro han sufrido maltrato o trata

por Redacción El Faro — 24/10/2018

La responsable de la Unidad Contra la Violencia de Género de la Delegación del Gobierno en Melilla, Elena Fernández Treviño, anunció ayer que se está trabajando para poner en marcha un paquete de medidas con el que mejorar el enfoque y la resolución de los casos de violencia machista y trata de personas en el Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI).

En rueda de prensa, Treviño señaló que este centro es un espacio el que conviven unas mil personas de distintos sexos, idiomas y países, pero "aunque conjuga una serie de especificidades muy concretas, no es ajeno a la realidad que se vive en el resto del mundo" en relación con esta cuestión.

Fuente: *El Faro de Melilla* (24/10/2018)

En el perfil de Twitter de ambos agentes, la noticia no suscita mayor interés. Sin embargo, Facebook que como mencionamos anteriormente, según el IAB (2018) era la red social más utilizada, la noticia es mejor aceptada entre los usuarios. Muestran su apoyo a la iniciativa a través de reacciones y de "me gusta". Por su parte, *Melilla Hoy* no considera la noticia de su interés para completar las páginas de su diario.

Imagen 29.



Imagen 30.



Fuente: Facebook DelGobMI (23/10/2018). Fuente: Facebook El Faro de Melilla(24/10/18).

Por último, en cuanto a la noticia de los días **tres y cuatro de diciembre de 2018** en los que se firma el contrato entre el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (Ingresa) y el Banco de Desarrollo Europeo que le concede una subvención de un millón de euros. La noticia fue difundida por la Delegación del Gobierno de Melilla a través de un titular y un enfoque informativo. Junto a ella, una imagen sobre el momento de la firma del convenio entre las dos organizaciones.

Imagen 31.

El INGESA firma un contrato con el Banco de Desarrollo Europeo para la mejora de la atención sanitaria a migrantes y refugiados en las ciudades de Ceuta y Melilla

- El Banco de Desarrollo Europeo concede una subvención de 1.150.000 euros al Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA)
- Se llevarán a cabo dos proyectos: uno de apoyo a la identificación de pacientes mediante la huella digital y el iris; y un segundo, de carácter asistencial, centrado en mejorar la promoción de la salud

03-12-2018

El Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA), dependiente del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, ha firmado este mediodía un acuerdo con el Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB) por el que el Banco concede una subvención de 1.150.000 euros para la mejora de la atención sanitaria a migrantes y refugiados en las ciudades de Ceuta y Melilla.

El contrato ha sido firmado este mediodía en Melilla por el director del INGESA, Alfonso Jiménez Palacios, y por la vicegobernadora del CEB, Rosa María Sánchez Yebra, con la presencia de la delegada del gobierno en Melilla, Sabrina Moh Abdalkader.

También han asistido Tomáš Boček, representante especial del secretario general del Consejo de Europa para los migrantes y refugiados, y Ms Paivi Suhonen, encargado de comunicación del Consejo de Europa, así como los directores territoriales del INGESA en Ceuta y Melilla, Jesús Lopera Flores y Omar Haouani El Ayedouni.

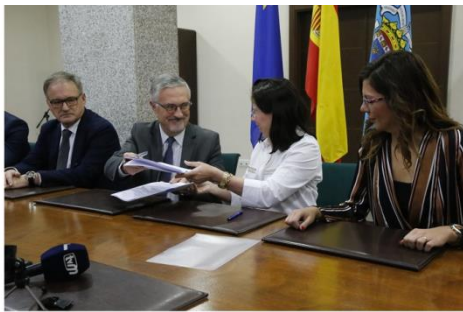
Tal y como ha explicado Alfonso Jiménez, las actuaciones a realizar se enmarcan en dos subproyectos. El primero, de apoyo a la identificación de pacientes, mediante la huella digital y el iris, que aporte seguridad y calidad en la atención sanitaria.

Una experiencia piloto, ha apuntado, "que llegado el caso puede extenderse no solo al conjunto del INGESA, sino que es algo valorable para introducirlo en el conjunto del Sistema Nacional de Salud", dado que, se trata de un sistema de identificación inequívoca al 100% "que nos va a ayudar no solo con inmigrantes y refugiados sino a evitar errores de identificación en todo el sistema de salud".

Fuente: Delegación del Gobierno de Melilla (03/12/2018).

La información fue compartida en los medios locales, *Melilla hoy* y *El Faro de Melilla*, donde el primer medio decide transcribir la noticia pero *El Faro de Melilla* publica la nota de prensa reproducida palabra por palabra. Los titulares y los enfoques de ambas noticias son informativos y emplean imágenes de la firma del contrato precedida por la Delegada del Gobierno, Sabrina Moh. La noticia no obtiene ubicación en las portadas de los diarios.

Imagen 33.



Firma del convenio

INGESA y Banco de Desarrollo del CE firman un convenio para la atención a inmigrantes

Imagen 34.

El Ingesa firma un contrato con el Banco de Desarrollo Europeo para la mejora de la atención a migrantes y refugiados

Consistirá en dos subproyectos: el apoyo a la identificación de pacientes y la prevención de enfermedades

por Redacción — 04/12/2018



Fuente: *El Faro de Melilla* (4/12/2018).

Fuente: *Melilla Hoy* (4/12/2018).

En este caso, en redes sociales la noticia no se divulga en los medios escritos pero si en los perfiles de la Delegación del Gobierno de Melilla donde no posee apenas reacciones.

Imagen 34.



Fuente: Twitter DelGob Melilla (3/12/2018).

3.2.Segundo trabajo de campo: Análisis de los cuestionarios.

Para el segundo trabajo de campo nos vamos a centrar en los objetivos de estudiar las herramientas de comunicación que llevan a cabo tanto la Delegación del Gobierno en Melilla como la prensa escrita en temas de inmigración y determinar las razones por las cuales la ciudadanía escoge un tipo de fuente de información antes que otra.

Con el fin de dar respuesta a estos dos objetivos, se ha escogido la técnica de recogida de información de los cuestionarios. Teniendo en cuenta que disponemos de tres tipos de públicos (periodistas, empleados de la Delegación del Gobierno de Melilla y los ciudadanos de la propia ciudad), se ha optado por la realización de tres cuestionarios diferentes para amoldar las preguntas a cada uno de los *targets*.

Las encuestas se hicieron a través de la plataforma de Google Forms (formularios de Google). Se ha escogido este tipo de vía puesto que debido a la situación actual en la que nos encontramos por motivos del COVID-19, no es posible acudir de forma presencial a realizar los formularios. Por esta razón, se contactó con los diferentes públicos y se acordó este tipo de técnica para así respetar las medidas de seguridad dictaminadas por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Otro motivo por el que se ha seleccionado esta vía es debido a que tanto los medios de comunicación como los empleados de la Delegación se encuentran saturados de trabajo, por la pandemia, por lo que esta era la forma más cómoda de recogida de información.

A continuación, se expondrá un cuadro con el número de encuestas llevadas a cabo por los tres públicos.

Tabla 2.

Agentes	Número de cuestionarios
Delegación del Gobierno de Melilla	10
<i>Melilla Hoy</i>	1
<i>El Faro de Melilla</i>	1
Ciudadanos de Melilla	47

Fuente: Elaboración propia. Datos del número de públicos entrevistados.

3.2.1. Contenido de los cuestionarios.

Los temas que se abordaron en los formularios los vamos a distinguir entre los tres públicos.

- a. Cuestionarios a los ciudadanos de Melilla.
 - En primer lugar se cuestionó sobre la edad y el país de nacionalidad de los encuestados. Se realizaron estas cuestiones para tener en cuenta las diferentes opiniones de distintos grupos de edad.
 - Seguidamente se redactó una pregunta filtro para conocer si el entrevistado conocía el tema en cuestión o por lo contrario, desechar ese formulario que no cumpliría con nuestros objetivos.
 - Por otro lado, nos adentramos en las preferencias de los ciudadanos, preguntando sobre a qué fuente recurriría para conocer los hechos y si se considera mayormente influenciado por los medios de comunicación o por las fuentes oficiales.
 - Como últimas preguntas, nos centramos en las herramientas que conocen sobre la Delegación del Gobierno y a través de cuál consumen ellos información.
- b. Formularios a los trabajadores de la Delegación del Gobierno de Melilla.
 - Como en el cuestionario anterior, en primer lugar se preguntó la edad, la función que desempeñaba en la delegación y el tiempo que llevaba trabajando para conocer si estuvo en el gobierno central cuando ocurrieron los hechos.
 - En segundo lugar, se abordó el tema de la comunicación interna haciendo referencia a si la organización contaba con un departamento de comunicación y quién era el responsable, además de conocer las herramientas que utilizaban.
 - Por último, nos centramos en los temas migratorios, cuestionando la consideración que ellos poseían de que la información publicada por ello generaba confianza en los ciudadanos. Además, se introdujo una pregunta, cambiando los roles, en la entrevista para los empleados como para los periodistas en la que se cuestionaba la percepción que tenían sobre lo que publicaban los medios de ellos.

- c. Entrevista a los dos periodistas: uno del *Melilla Hoy* y otro de *El Faro de Melilla*.
- Al igual que en el cuestionario anterior, en primer lugar se preguntó la edad, el medio donde trababa y el tiempo que llevaba ahí para conocer si estuvo en el medio escrito cuando ocurrieron los acontecimientos.
 - En segundo lugar, se dialogó sobre cómo se vivió esta situación en los medios locales, así como los parámetros que utilizan para la elaboración de noticias sobre inmigración.
 - Por último, como en los otros cuestionarios se profundiza sobre las herramientas de comunicación que utiliza, su influencia sobre los ciudadanos y la percepción que poseen de la información publicada por la Delegación del Gobierno de Melilla.

3.2.2. Análisis de los resultados.

Para comenzar con el análisis de los cuestionarios, se clasificarán en los tipos de públicos y en los bloques temáticos expuestos en el apartado anterior.

a. Ciudadanos de Melilla.

El primer público seleccionado fueron los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla puesto que son los principales receptores de ambos agentes, de los medios locales y de la delegación. Se han recopilado 47 formularios. Sin embargo, en la pregunta filtro de si conocía lo sucedido en 2018, 7 de ellos respondieron que no sabían de qué se trataba. Por lo tanto, esas siete encuestas se desecharon y nos quedamos con 40.

Primeramente era necesario conocer la edad de los entrevistados para así recopilar opiniones de distintas franjas de edad. Hemos obtenido respuestas desde personas de 19 años de edad hasta 56. No obstante, las edades predominantes fueron las personas de 22 a 24 años. El total de los encuestados tienen nacionalidad española y residen en la ciudad melillense. Adentrándonos un poco más en el núcleo de la entrevista, se optó por preguntar sobre la conciencia que tenían acerca del suceso ocurrido. Como bien se ha explicado con anterioridad, solo el 7% no conocía los hechos y, por lo tanto, hemos seleccionado aquellos que sí lo conocían.

En cuanto a las fuentes a las que los ciudadanos recurrieron para informarse de los detalles, la gran mayoría de los encuestados respondieron principalmente en medios escritos o entre sus opciones escogían a los periódicos. Entre las opciones respondidas predomina en menor medida, las redes sociales o el canal de la televisión local.

Si continuamos profundizando en la preferencia de los ciudadanos a la hora de consumir información, observamos que recurren en mayor medida a contrastar la información a través de los medios locales, es más algunos especifican cuál de ellos. Otros, por el contrario, consideran que las cuentas oficiales son las más indicadas para verificar las noticias. Entre los motivos que apuntan de su preferencia, abogan que los medios locales exponen las noticias con mayor claridad y más detallado. También consideran que los medios escritos son fiables y les inspiran mayor confianza. Por otro lado, entre las razones de preferencia expresan que las fuentes oficiales son veraces y por lo tanto no deberían ocultar u añadir datos.

Para obtener datos y poder verificar la hipótesis planteada, era necesario conocer que fuente de información conseguía una influencia en los ciudadanos para así conocer cuál de las dos penetra en mayor medida en los melillenses. Entre las respuestas logramos extraer que 30 de los encuestados consideran que los medios de comunicación les influyen mayormente. Es decir, más de la mitad de los entrevistados se consideran más influenciados por los medios de comunicación que por las fuentes oficiales. Esto puede ser debido a que los medios utilizan una mayor repetición de las noticias y así provocan estímulos en los lectores.

Por último, nos centramos en las herramientas de comunicación que los ciudadanos conocen de la Delegación del Gobierno de Melilla. Todos los encuestados coinciden en que el gobierno central posee como herramienta principal a las redes sociales. A pesar de ello, lo sumamente curioso en las respuestas es que muchos de los ciudadanos tenían claro que dentro de las herramientas de la Delegación se encontraban los medios de comunicación. En otras palabras, ellos consideraban que los medios de comunicación pertenecían a la Delegación del Gobierno de Melilla y que esta los emplea para comunicarse con los ciudadanos. Profundizaremos en ello en las conclusiones. Por otro lado, entre las redes sociales a través de las cuales los melillenses consumen información, se destaca mayormente Twitter, Facebook y las páginas web.

b. Empleados de la Delegación del Gobierno de Melilla.

La segunda selección de público fueron los trabajadores de la Delegación del Gobierno de la ciudad autónoma puesto que en esta investigación, esta administración es el principal agente. Se lograron realizar 10 entrevistas, entre los que encontramos a funcionarios, concejeros y personal. Las edades de los entrevistados engloban desde los 24 años hasta los 61 donde hallamos a personal de administración, funcionarios, consejeros y al fotógrafo de la delegación. Pudimos conseguir también contactar con la Secretaria General de la Delegación del Gobierno en Melilla. Todos los encuestados han estado trabajando antes o durante el 2018, por lo que conocen a la perfección la situación acontecida ese año con la llegada de forma irregular de miles de inmigrantes a la ciudad.

Por otro lado, profundizando en la comunicación y en las herramientas que emplean, todos los trabajadores coinciden en conocer que la delegación posee un departamento de comunicación o gabinete de prensa, cuyo responsable o director es un profesional de la comunicación. Alguno de los empleados destacan que el dircom se encarga de la comunicación interna y externa de la organización además de las relaciones con los medios de comunicación de la ciudad, entre otros.

En cuanto a las herramientas que utilizan todos puntualizan en el uso de las redes sociales principalmente. Además, incluyen las ruedas de prensa, eventos, notas de prensa, etc. Lo más curioso es que uno de los trabajadores incluye entre las herramientas de la delegación a los medios de comunicación. Esta cuestión fue comentada en el apartado anterior puesto que los ciudadanos también consideraban que una técnica del gobierno central eran los medios locales. Esto puede darnos pie a pensar en que la Delegación del Gobierno emplea a los medios de comunicación para llegar a los ciudadanos, como medida para conseguir mayor visibilidad.

A pesar de que los trabajadores afirmaban que la información publicada por la Delegación influía en las personas, apuntaban que los medios de comunicación se encuentran muy arraigados en los ciudadanos y que en la actualidad priman más las herramientas online. Esto puede ser razón por la que creen que los medios pueden influir en mayor medida a pesar de que la Delegación sea una fuente oficial. Asimismo, remarcaban que los medios son rutinarios y que los melillenses se encuentran más familiarizados con los *mass media*. Lo mismo ocurre con las noticias sobre inmigración,

los entrevistados apuntaban que la Delegación del Gobierno informa de manera clara y transparente pero que sus herramientas no generaban confianza en los ciudadanos.

Por último era necesario conocer la percepción que tenían ellos, como empleados de la delegación, sobre la información que publican los medios de la Delegación del Gobierno de la ciudad. En este caso, son directos y consideran que la información publicada por los medios locales son escasa o nula. Sin embargo, una persona considera que desde hace dos años, coincide con el cambio de gobierno en la ciudad, la Delegación no obtiene mucha repercusión en los medios.

c. Periodistas de los medios locales.

El tercer público seleccionado para estas entrevistas fueron los periodistas, puesto que debido a la elección de dos medios locales, como son *El Faro de Melilla* y *Melilla Hoy*, era necesario contactar con al menos un periodista de cada medio escrito. Se contactó con los dos medios y se obtuvo respuesta de ambos, consiguiendo a una mujer de 23 años del *Melilla Hoy* y a un caballero de 54 de *El Faro de Melilla*. La diferencia de edad de ambos nos ayuda a conocer los dos puntos de vista de dos colectivos. La joven de 23 años lleva trabajando desde 2018 y el varón ha pasado media vida entre los diarios de *El Faro de Melilla* culminando con 23 años de empleo como periodista.

Ante la situación ocurrida en 2018, donde miles de inmigrantes entraron de forma irregular a la ciudad melillense, los medios de comunicación se encontraban ante un acontecimiento de “gran contenido temático”, aseguraba la veinteañera. Además, destacaban que ya era costumbre estas situaciones puesto que Melilla comenzó a sufrir llegadas en torno a 2014. Sin embargo, consideraban que estos hechos daban pie a examinar ciertas actuaciones y comportamientos por parte del gobierno de la ciudad, al igual que el papel que desempeñaban el CETI y las diversas organizaciones no gubernamentales. El periodista de *El Faro de Melilla* añadió que esto provocó que el “medio se saturaba en estos temas”. Por otro lado, la situación en la ciudad autónoma se vio afectada por el gran número de inmigrantes llegados a la ciudad y por la congestión que sufría en esos momentos el centro de estancia temporal.

En cuanto a los parámetros que utilizan para la elaboración de noticias en temas de inmigración, ambos coinciden en que contrastan las informaciones con distintas fuentes como por ejemplo, el cuerpo de la guardia civil, policía nacional, etc. Añaden también

que deben tener mucha cautela y cuidado con las palabras que emplean en esas noticias para no ofender ni estereotipar a ningún colectivo. Una vez tenidas en cuenta estas técnicas, por lo demás, insisten en que emplean los mismos parámetros que para la construcción de otras noticias. Asimismo, cuentan con distintas herramientas de comunicación para poder informar de la noticia, ambos medios poseen páginas online, además de diarios en papel y también perfiles en redes sociales remarcando de ellas que “son muy importantes en los tiempos en los que nos encontramos”.

Tanto el *Melilla Hoy* como *El Faro de Melilla* consideran que información que publica la Delegación del Gobierno de Melilla es escasa, por lo que “obliga” al medio a recurrir a otras fuentes de información para ampliar la noticia. Esto puede ser una de las razones por las que ambos medios opinan que ellos producen mayor efecto en las personas que otras fuentes.

Capítulo IV: Conclusiones

4. Capítulo IV: Conclusiones.

Para confirmar la hipótesis planteada y llegar a los objetivos propuestos hemos realizado una serie de análisis de datos e interpretación de los mismos. Estos nos han podido desvelar una sucesión de conclusiones en las que profundizaremos a continuación.

En primer lugar en cuanto a las noticias publicadas en la sala de prensa virtual de la Delegación del Gobierno de Melilla destacamos que a pesar de los numerosos sucesos que han ocurrido en la ciudad durante el año 2018, la organización opta por informar a los ciudadanos de seis situaciones solamente. Sin embargo, los medios locales son los encargados de informar de forma rutinaria de todo lo que acontece en la ciudad. Esto puede mostrar por qué los ciudadanos recurren a los medios para informarse y no acceden a las fuentes oficiales. Otro aspecto a resaltar, que apuntaban los entrevistados, es que a día de hoy los medios de comunicación son sumamente importantes e influyentes, es decir, los ciudadanos se convencerán de la información que consumen a través de los *mass media* sin necesidad de contrastarla con otras fuentes oficiales. También apuntaban que los medios escritos eran más cercanos a la sociedad, informando de manera clara y transparente. Con otras palabras hacían referencia a que los medios les generaban mayor confianza, puesto que les informaban diariamente de lo ocurrido en la ciudad.

Por otro lado, en cuanto a las redes sociales, hemos podido observar que la Delegación del Gobierno de Melilla publica los comunicados de su sala de prensa virtual en sus perfiles. No obstante, estos contenidos no obtienen apenas reacción por parte de sus seguidores. Como hemos comentado en el análisis de redes sociales, la Delegación solo contaba con perfil de Twitter hasta mediados de junio, mes en el que se creó su perfil de Facebook. Este hecho coincide con el cambio de gobierno central en la ciudad, que observa una gran oportunidad de llegar a los ciudadanos a través de la plataforma de Facebook. En cambio consideramos que este hecho carece de posibilidades puesto que la comunidad en la plataforma estaba muy centrada en el perfil de los medios locales. Hemos demostrado, dando la opción a los ciudadanos de consumir una noticia ofrecida por los perfiles oficiales del gobierno y la misma noticia expuesta por los perfiles de los medios de comunicación, que los ciudadanos sin ninguna duda optan por acceder a la información a través de los medios escritos.

Todos estos factores se han convertido en la razón por la que la Delegación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla ha decidido emplear a los medios de comunicación escritos como conducto para llegar a los ciudadanos. Es decir, los medios ‘compran’ la información publicada por la delegación y son los encargados de hacerla llegar a los melillenses, que, quizá sin saberlo, están consumiendo la información principal a través de ellos. Tanto es la implicación de la Delegación con los medios que los ciudadanos y algún que otro empleado consideran que una de las herramientas de la organización es el uso de los medios.

Esto nos lleva a pensar que, como hemos analizado en el marco teórico, la relación existente entre la organización y los medios locales es muy estrecha. El gobierno antiguo, en el que se encontraba al frente Juan José Imbroda, fue duramente criticado por su implicación directa con los medios. Se le increpaba el uso de estos para fines políticos puesto que se sustentaban con las subvenciones otorgadas a dedo por la Delegación. Este hecho se vio modificado con el cambio de gobierno al cual le supuso un esfuerzo hacerse hueco en unos medios que estaban ya habituados a otro tipo de funcionamiento. Sin embargo, hemos podido comprobar que, en menor medida, siguen aceptando las noticias publicadas por el nuevo gobierno.

Por lo tanto, la hipótesis que hace referencia a que “los medios de comunicación escritos de la Ciudad Autónoma de Melilla emplean, en gran medida, como fuente principal de información a la Delegación del Gobierno de España en Melilla para la redacción de sus noticias y esto contribuye a que el discurso oficial cale en la ciudadanía a través del periodismo local” está ratificada. Con el profundo análisis realizado hemos podido comprobar que los medios de comunicación proyectan el discurso informativo ofrecido por la Delegación del Gobierno de Melilla hacia la ciudadanía.

Capítulo V: Referencias bibliográficas.

5. Capítulo V: Referencias bibliográficas.

ABC (2020). Unos 50 inmigrantes saltan la valla de Melilla en un violento asalto que deja un guardia civil herido leve. Documento disponible: https://www.abc.es/espana/abci-decenas-inmigrantes-saltan-valla-melilla-asalto-mas-numeroso-y-violento-ultimos-meses-202004060952_noticia.html

Aced, C (2013). *Relaciones públicas 2.0. Como gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital*. UOC

ACNUR (2018). Migrantes y refugiados, ¿qué diferencia hay? ACNUR responde. Documento disponible en: <https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/emergencias/migrantes-y-refugiados-que-diferencia-hay-acnur-responde>

ADECEC (1997). *El libro práctico de la Comunicación y las Relaciones Públicas. El porqué y el cómo de una profesión apasionante*. Barcelona, Folio.

Agencia Estatal BOE (2005). Legislación consolidada. Documento disponible: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-21524&p=20141230&tn=0>

Andrade (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. A Coruña: Netbiblo.

Aysa-Lastra, M y Cachón, L (2013). “Determinantes de la movilidad ocupacional segmentada de los inmigrantes no comunitarios en España”. Documento disponible: <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/519>

Bauman, Zygmunt (2007): “Miedo líquido. La sociedad contemporánea y sus temores.” Pág 162. Barcelona. Paidós.

Belattar, A (2017). ¿Por qué vienen inmigrantes?. El País. Documento disponible: https://elpais.com/elpais/2017/09/27/migrados/1506528829_594466.html

Borjas, G.J (2006). “Making it in America: Social mobility in the immigrant population”. Documento disponible: <https://www.nber.org/papers/w12088.pdf>

Borjas, G (2001). "Does immigration grease the wheels of the labor Market?", en *Brookings Papers on Economic Activity*, vol. 69, núm. 119. Documento disponible:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.605.5230&rep=rep1&type=pdf>

Black, S (1994). *ABC de las relaciones públicas. Todos los secretos y fundamentos de las relaciones públicas con ejemplos reales*. Barcelona: Gestión 2000

Cantalapiedra, M. J., Iturregui, L., & Alzaga, P. de. (2017). “La convergencia hipermedia en la comunicación corporativa”. *Alcance, Revista Cubana de Información y Comunicación*, 6, 200. Documento disponible: <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v6n14/ralc08317.pdf>

Canel, M.J (2007). *Relaciones públicas en las organizaciones no gubernamentales*. Sphera Pública.

Castillo, A (2008). “La comunicación empresarial en internet”. *Revista ICONO14. Revista científica de Comunicación y Tecnologías Emergentes*. Documento disponible: <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4979/icono%2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, A (2009). *Relaciones Públicas. Teoría e historia*. Barcelona: UOC

Castillo, A. (2012). “La comunicación empresarial en Internet”. *Revista ICONO14 Revista Científica De Comunicación Y Tecnologías Emergentes*, 6(2), 1-18. Documento disponible: <https://doi.org/10.7195/ri14.v6i2.348>

CEAR (2020). Traslado urgente a la península de solicitantes de asilo y migrantes desde Ceuta y Melilla. Documento disponible: <https://www.cear.es/traslado-ceti-ceuta-y-melilla/>

De Lucas, J (2009): “La integración política como condición del modelo de integración”. Monografía de Cáritas Diocesana.

El Confidencial (2019). El cortijo mediático. Documento disponible: https://www.elconfidencial.com/espana/2019-05-06/melilla-vice-capitulo-7-el-cortijo-mediatico_1976158/

Escalona, N (2014). *Comunicación de instituciones públicas*. Manuales.

Fernández, C (1999). *La comunicación en las Organizaciones*. Editorial Trillas, México.

Friedberg, R (2001). "You can't take it with you? Immigrant assimilation and the portability of human capital", en *Journal of Labor Economics*, vol. 18. Pág 2. Documento disponible: <https://www.nber.org/papers/w5837.pdf>

Hanson, G y Spilimbergo, A (1999). "Indocumented immigration, border enforcement and relative wages: evidence from apprehensions at the U.S.-México border", en *American Economic Review*, vol. 89. Página 1337-1357. Documento disponible: <https://pubs.aeaweb.org/doi/pdf/10.1257/aer.89.5.1337>

Iglesias, C y Llorente, R (2008). "Efectos de la inmigración en el mercado de trabajo español". Documento disponible: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/668340/InmigracionTrabajo_Llorente_EI_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INE (2020). Población extranjera por nacionalidad, provincias, sexo y año. Documento disponible: <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/e245/p08/&file=03005.px#!tab-s-grafico>

INE (2020). Saldo migratorio con el extranjero por provincia, año, sexo, grupo de edad y nacionalidad (España/extranjero). Documento disponible: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=24328#!tabs-tabla>

Interactive Advertising Bureau Spain (2018). Estudio Anual de Redes Sociales 2018. Documento disponible: https://iabspain.es/wp-content/uploads/2018/06/estudio-redes-sociales-2018_vreducida.pdf

Kent, M y Taylor, M (2003): "Maximizing media relations: A Web site checklist" en *Public Relations Quarterly*, Rhinebeck, Vol.48, Iss. 1: 14-18.

Losada, A (1998). *La comunicación institucional en la gestión del cambio: el modelo universitario*. Universidad Pontificada de Salamanca (Salamanca).

López, P y Castillo, A (2017). *Comunicación y enfermedades raras. La gestión de la comunicación de las organizaciones de pacientes*. LabCom.IFP

Larramona, G (2006). "Inmigrantes indocumentados", en Anales de Estudios Económicos y Empresariales. Pág 103. Documento disponible: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/19797/AEEE-2006-16-inmigrantes-indocumentados.pdf?sequence=1>

Llano, S (1996). "La comunicación organizacional en México". Características y Perspectivas. Revista Razón y Palabra.

Martínez, M (2019). *Inmigración en España durante la postcrisis*. Trabajo Fin de Grado. Universidad de Cantabria. Documento disponible: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/16105/TFG%20Mart%C3%ADnez%20Sagastizabal%2C%20M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MelillaHoy (2020). La situación del CETI, controlada. Documento disponible: <https://www.melillahoy.es/noticia/129139/inmigracion/la-situacion-en-el-ceti-controlada.html>

Melilla Hoy (2014). Melilla Hoy cumple 29 años de historia como líder de la prensa en la ciudad. Documento disponible: <https://www.melillahoy.es/noticia/35638/comunicacion/melilla-hoy-cumple-29-anos-de-historia-como-lider-de-la-prensa-en-la-ciudad.html>

Melilla hoy (2019). El "Gobierno del cambio" costará a los melillenses más de 1.150.000 euros en sueldos cada año. Documento disponible: <https://www.melillahoy.es/noticia/121772/politica/el-gobierno-del-cambio-costara-a-los-melillenses-mas-de-1.150.000-euros-en-sueldos-cada-ano.html>

Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (2011). Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI). Documento disponible: http://www.mitramiss.gob.es/es/Guia/texto/guia_15/contenidos/guia_15_37_3.htm

Moriana, B (2015). *La inmigración en los medios españoles. Análisis de la visión de la inmigración irregular procedente de África en la prensa*. Trabajo fin de grado. Universidad de Sevilla. Documento disponible: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/29328/TFG%20MORIANA%20BIBIAN.pdf?sequence=1>

Navarro, E (2005). Historia de la comunicación. Documento disponible: <https://elfarodemelilla.es/los-debatidos-datos-del-sondeo-del-cis/>

Observatorio de las Migraciones en el Estrecho y Prevención de los Efectos Indeseados (OMEPEI) (2004): Tratamiento integral de la Inmigración en Andalucía. Guía de claves y recursos para las Corporaciones Locales.

Portes, A (2012). “Sociología económica de las migraciones internacionales”, Antrophos, Barcelona. Documento disponible: https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=+Sociolog%C3%ADa+econ%C3%B3mica+de+las+migraciones+internacionales&author=PORTES+Alejandro&publication_year=2012

Público (2020). Los masificados CETI de Melilla y Ceuta: cárceles a cielo abierto amenazadas por el coronavirus. Documento disponible: <https://www.publico.es/sociedad/covid-19-ceti-ceti-melilla-ceuta-carceles-cielo-abierto-amenazadas-coronavirus.html>

Salas, A (2014). “La Inmigración irregular en Ceuta y Melilla en 2014: Prácticas de control y debate público”. Documento disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6177452>

Sayed-Ahmad. N (2008): “La inmigración en la encrucijada de la adaptación”. Revista Norte de Salud Mental (32). Pág 61-70.

Taboada, C. & Gutiérrez, O. (2017). “De los medios a las relaciones”. Encuentro Internacional de Estudiosos de La Información y Las Comunicaciones ICOM 2017. La Habana, Cuba

Valero-Matas, J. A, Romay-Coca, J y Miranda, S (2010). "The migratory flows in Spain: an análisis of the migration and immigration inputs from European Union", en Papeles de Población, vol. 16, núm. 65, Toluca, México. Documento disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/112/11215313008.pdf>

Valero, J.A, Romay, J y Valero, I (2014). *Análisis de la inmigración en España y la crisis económica*. Universidad de Valladolid y Universidad de Salamanca. Documento disponible: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252014000200002

Valls, J.F (1992). *La imagen de marca de los países*. Madrid: McGraw-Hill

Weil, P (1992). *Comunicación global. Comunicación institucional y de gestión*. Barcelona. Paidós.

Xifra, J (2011). *Manual de Relaciones Públicas e Institucionales*. TECNOS.

20 Minutos (2019). Los 15 países de Europa con más porcentaje de inmigrantes en su población. Documento disponible: <https://www.20minutos.es/fotos/actualidad/los-15-paises-de-europa-con-mas-porcentaje-de-inmigrantes-en-su-poblacion-14712/>

20 Minutos (2018). ¿Qué son los CIE y en qué condiciones están los extranjeros internos en ellos? Documento disponible: <https://www.20minutos.es/noticia/3366776/0/cie-centros-internamiento-extrajeros-inmigrantes-espana/>

Capítulo VI: Anexos

6. Capítulo VI: Anexos.

Anexo 1. Ficha técnica de análisis para las noticias extraídas en la sala de prensa virtual y las web de los diarios escritos.

Medios	Fecha de la noticia
Tipo de titular	
Aparición en portada	
Apertura de sección	
Tamaño (importancia)	
Uso de imágenes	
Tipo de enfoque	
Fuente	

Anexo 2. Ficha técnica de análisis para los contenidos extraídos en los perfiles de Facebook y Twitter de los agentes (Delegación, *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla*).

Medios	Fecha de la noticia
Comentarios	
Favorito	
Reacciones	
Retweet	
Compartidos	
Uso de elementos multimedia	

Anexo 3. Base de preguntas a los ciudadanos melillenses.

1. Edad
2. País de nacimiento.

3. ¿Está al tanto de la entrada masiva de inmigrantes a la ciudad durante el año 2018?
4. ¿A qué fuente de información recurrió para conocer los detalles de la noticia?
5. Cuando observa la misma noticia por un medio local o por las cuentas oficiales de la Delegación del Gobierno de la CAM, ¿a cuál recurre? ¿Por qué?
6. ¿Qué cree que le influye más, los medios de comunicación o las fuentes oficiales?
7. ¿Considera que la Delegación del Gobierno de la CAM utiliza las herramientas de comunicación para llegar a los ciudadanos? ¿Cuáles?
8. ¿A través de qué redes sociales consume información?

Anexo 4. Base de preguntas a los empleados de la administración central.

1. Edad.
2. ¿Qué función realizaba en la Delegación? ¿Cuánto tiempo llevaba trabajando para la Delegación del Gobierno?
3. ¿Estuvo trabajando en la Delegación en el año 2018?
4. ¿Estuvo al tanto de la entrada masiva de inmigrantes durante el año 2018?
5. ¿La Delegación cuenta con un departamento de comunicación? ¿Quién se encarga de ello, el director de comunicación, un periodista, relaciones públicas, etc.?
6. ¿Qué herramientas de comunicación utiliza la Delegación del Gobierno de la CAM para llegar a los ciudadanos?
7. ¿Considera que la información publicada por la Delegación del Gobierno de la CAM influye en las personas? ¿O cree que los medios de comunicación pueden influir más?
8. En temas de inmigración, ¿considera que las noticias que publica la Delegación de la CAM genera confianza en los ciudadanos? ¿Cree que podrían recurrir a utilizar otras herramientas de comunicación?
9. ¿Qué percepción posee de la información que publica los medios locales sobre la Delegación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla?

Anexo 5. Base de preguntas a los periodistas del *Melilla Hoy* y *El Faro de Melilla*.

1. Edad.

2. ¿En qué medio de comunicación trabaja y cuánto tiempo lleva trabajando ahí?
3. ¿Estuvo al tanto de la entrada masiva de inmigrantes en el 2018?
4. ¿Cómo se vivió esta situación en los medios melillenses?
5. ¿Qué parámetros se utiliza para la elaboración de noticias sobre inmigración?
6. ¿Cómo percibió que esta situación afectase a la población melillense?
7. ¿Considera que la información publicada por los medios, en temas de inmigración, produce mayor efecto en las personas que aquellas informaciones procedentes de otras fuentes?
8. ¿Qué percepción poseen de las informaciones que publica la Delegación del Gobierno de la CAM?