



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE COMUNICACIÓN

**COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL DURANTE CONFINAMIENTO EN
PANDEMIA Y LA PERCEPCIÓN DE LOS HABITANTES DE DURÁN**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Comunicación**

AUTORA: YAILENE ARIANA ARREAGA NARVÀEZ

TUTOR: TONNY LEONARDO MONTOYA CARRILLO

Guayaquil - Ecuador
2021

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Yailene Ariana Arreaga Narváez con documento de identificación N° 0940441272 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, de Septiembre del año 2021

Atentamente,



Yailene Ariana Arreaga Narváez

0940441272

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Yailene Ariana Arreaga Narvárez con documento de identificación No. 0940441272, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Científico: “Comunicación gubernamental durante confinamiento en pandemia y la percepción de los habitantes de Durán”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Comunicación, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, de Septiembre del año 2021

Atentamente,



Yailene Ariana Arreaga Narvárez


0940441272

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Tonny Leonardo Montoya Carrillo con documento de identificación N° 0910521327 docente de la Universidad Politécnica Salesiana declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “Comunicación gubernamental durante confinamiento en pandemia y la percepción de los habitantes de Durán” realizado por Yailene Ariana Arreaga Narvaez documento de identificación N° 0940441272, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Científico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, de Septiembre del año 2021

Atentamente,



Tonny Leonardo Montoya Carrillo
0910521327

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo está dedicado primero a Dios, quién ha sido mi guía, mi amigo, mi confidente y mi pilar fundamental en todo momento. A mis padres, gracias por confiar en esta niña que al comienzo de la carrera estaba llena de miedos, supieron encaminarme por el bien, convirtiéndome en una mujer decidida y comprometida con sus sueños. A mis hermanos, gracias por su apoyo incondicional, los amo. La vida me ha llenado de retos y obstáculos, pero a lado de ustedes todo problema se ha vuelto nada y hemos visto oportunidades en medio de situaciones complejas.

¡Los amo!

RESUMEN

La comunicación gubernamental es tan importante dentro del ejercicio de la gestión pública y como parte de un buen sistema democrático, para lograr un consenso con los ciudadanos sobre las decisiones públicas, y es aún más necesario en tiempos de crisis. De esto parte el enfoque del estudio, cuyo objetivo es analizar el manejo de la comunicación gubernamental durante el confinamiento en pandemia con la percepción de los habitantes de Durán. Para el alcance del objetivo, se empleó una metodología de enfoque cualitativo de carácter hermenéutico, aplicando técnicas como la encuesta y entrevista, con lo cual se pudo obtener información relevante de los habitantes del Cantón Durán. Estos indicaron la manera en que percibieron la gestión comunicativa de los actores políticos en función para el período de confinamiento desde el 12 de marzo hasta el 12 de septiembre del año 2020 cuando el país enfrentaba la emergencia sanitaria por la Covid-19. Los resultados concluyeron que existe un dinamismo en percepciones, la gestión de los Ministros y Gobiernos se ponderó como regular, de lo cual se evidencia la necesidad de crear estrategias que permita a los funcionarios públicos comunicar de manera eficaz y establecer mejor la relación Gobierno-ciudadano mediante el uso de herramientas y plataformas digitales.

Palabras claves: *comunicación, estrategias de comunicación, gobierno, pandemia.*

ABSTRACT

Government communication is so important within the exercise of public management, and as part of a good democratic system, to achieve consensus with citizens on public decisions, and it is even more necessary in times of crisis. This is the focus of the study, whose objective is to analyze the management of government communication during confinement in a pandemic, with the perception of the inhabitants of Durán. To achieve the objective, a qualitative approach methodology of a hermeneutic nature was used, applying techniques such as the survey and interview, from which relevant information could be obtained from the inhabitants of Cantón Durán. These indicated the way in which they perceived the communicative management of the political actors in function for the period of confinement from March 12 to September 12, 2020 when the country was facing the health emergency due to covid-19. Whose results concluded that, there is a dynamism in perceptions, the management of the ministers and governments was weighed as regular, which shows the need to create strategies that allow the government to better communicate and better establish the government-citizen relationship through the use of digital tools and platforms.

Keywords: communication, communication strategies, government, pandemic.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	3
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	8
INTRODUCCIÓN	9
Objetivos	10
Presupuestos teóricos	10
METODOLOGÍA	15
DISCUSIÓN.....	23
CONCLUSIÓN	24
RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

INTRODUCCIÓN

Desde diciembre de 2019 se presentó una epidemia provocada por el coronavirus (COVID-19) en la región de Wuhan, China. Debido a su acelerada propagación, al ser un virus de cepa reciente y no existir estudios previos sobre su fisiopatología, este microorganismo generó un gran impacto sanitario, económico y social en el mundo.

Durante marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró al mundo entero en pandemia, la cual se caracterizaba por afectar en mayor medida a las personas con antecedentes de enfermedades tales como: diabetes, problemas cardíacos o pulmonares, hipertensión arterial, adultos mayores, inmunodeprimidos y aquellas personas que padecen de cáncer. Todos estos grupos fueron catalogados con un índice de mayor probabilidad de contagio (Organización Mundial de la Salud, 2020).

El portal de noticias de la ONU (2020) menciona que la presencia del virus en cuestión afectó a todos los sectores de la sociedad, pero las de mayor impacto se presentaron tanto en el ámbito de la salud como en el ámbito económico, mencionando además que los países de ingresos bajos sufrieron una doble afectación por las situaciones con las que ya convivían. Ante ese escenario, informar a la población acerca de los riesgos de salud que implica el contagio de este virus, dar a conocer las medidas de protección y las cifras de decesos diarias, resultan situaciones claves para disminuir las cifras de contagiados y que de esa manera se pueda aminorar la propagación del virus.

Las políticas internas de varios países fueron modificadas debido a las nuevas necesidades de la población, en el caso específico de Ecuador (uno de los países más afectados por el coronavirus) adoptó la cuarentena como política emergente, restringiendo la movilización y desplazamiento de los ciudadanos para contener la expansión del coronavirus (El Comercio, 2020).

Por otro lado, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020) (conocida por sus siglas CEPAL), considera que la pandemia provocó la peor recesión en la historia de Latinoamérica, estimando que se contrajo un 5,3 % en 2020 por la paralización a la que estuvo sometido el comercio y el turismo. Ecuador se encuentra ocupando el cuarto lugar como el país con mayor afectación con el 6,5%. Por otra parte, este organismo calcula que el índice de pobreza puede aumentar del 30,3 % a 34,7 % (29 millones de personas).

Mediante una entrevista brindada al medio La Razón (2020) de Bolivia, el ex ministro Guillén declaró que, hasta marzo del 2020, es decir, antes de la llegada del virus, las tendencias de la economía actual ya eran decrecientes y desfavorables en ese país.

En cuanto a Ecuador, la información brindada por los dignatarios de turno se caracterizó por la presencia de disparidades, como es el caso de las cifras de decesos brindadas por el Ministerio de Salud Pública, las cuales no coincidían con las cifras expuestas por el Gobierno Municipal de Guayaquil (El Comercio, 2020).

Este tipo de hechos ocasiona que la credibilidad gubernamental siga puesta en duda por la ciudadanía hasta la actualidad. Bajo esta premisa, el presente trabajo busca analizar la comunicación ejercida por parte del estado durante el confinamiento sanitario producto de la pandemia provocada por la Covid-19.

Objetivos

El objetivo principal de la presente investigación es:

- Analizar la percepción de los habitantes de una parroquia de Durán sobre la comunicación gubernamental durante el confinamiento en pandemia.

Además, se proponen los objetivos específicos que refieren a:

- Examinar la estrategia de comunicación del Gobierno del Ecuador ante la pandemia experimentada por la COVID-19.
- Identificar la efectividad de las declaraciones y conferencia de prensa que mantuvo el Gobierno del Ecuador.
- Caracterizar la percepción de los habitantes del cantón Durán sobre la información y comunicados difundidos por el Estado ecuatoriano durante el confinamiento obligatorio desde el 12 de marzo hasta el 12 de septiembre del 2020.
- Proponer buenas prácticas de gestión comunicacional al ente gubernamental con el objetivo de mejorar el flujo de información hacia la ciudadanía para enfrentar la crisis sanitaria, lo que fomentará el debate público y por ende la democracia.

Presupuestos teóricos

La comunicación es tan importante en cualquier proceso, y en el ámbito de la gestión pública no ha sido la excepción, según Salus (2016) la comunicación tiene que ver directamente con el lenguaje, siendo esta la que posibilita al ser humano expresarse, y de esta manera, el éxito o el fracaso dependerá de cómo se maneje la comunicación y su proceso comunicativo.

Es por ello que su importancia radica en establecer un medio de interacción con una o más personas sobre lo que se piensa, siente, o desea expresar. De acuerdo con Cambria (2016), “para que haya una comunicación estratégica debe existir dirección, credibilidad, comprensión, diálogo, un buen mensaje, esfuerzos, comunicación bidireccional, responsabilidad en el mensaje y evaluación” (p.484).

Es decir, que aquel que comunica considera a quién estará dirigido su mensaje, a través de una información con contenido real y veraz, que permita ser comprendida y que establezca un marco de empatía sobre el asunto, donde tanto el que comunica como el receptor tengan una interacción en el proceso, a su vez, el mensaje debe ser oportuno, claro y ser emitido de manera responsable, posteriormente se podrá evaluar sobre cómo ha funcionado el proceso comunicativo.

En el proceso de informar a una comunidad o específicamente a una sociedad en general, la comunicación sobre asuntos de gobierno de gran importancia para generar participación y democracia (Kimani, 2019). Hoy en día los mensajes entre Gobierno-ciudadano son tan relevantes en la gestión, donde la oratoria no es la característica que más destaca a un político, más bien se debe adaptar estratégicamente a una conducción profesional (Amadeo, 2016). La comunicación gubernamental puede ser entendida como una comunicación pública, en la medida que se da un instrumento de agenda institucional, direccionada al trabajo de los entes en campos políticos, económico y social, provocando el debate público (Layon, 2018).

En las decisiones de la gestión pública, la comunicación compone un modelo de apoyo sobre esta (Cuadros, Arias y Valencia, 2015). Sin embargo, basta decir que estas dos áreas se

comprometen una con la otra, ya que en la gestión el deber político informa, y la manera en que éste gestione, comunica a la sociedad la eficiencia con que maneja su función pública. Y, debido a que el gobierno es el foco principal de la toma de decisiones, continuamente es visto y juzgado, de allí radica la importancia de proveer información de manera oportuna, directa, permitiendo la actuación y participación de los ciudadanos mediante la comunicación gubernamental (Elizalde, 2013).

En tiempos donde obtener información es tan indispensable, el papel del gobierno con un modelo comunicativo marca la diferencia y surge un impacto sobre la población, sobre todo cuando el mundo experimenta una enfermedad contagiosa como la Covid-19. Según Rosselli (2020), el término hace referencia a “cualquier epidemia que logre extenderse ampliamente a muchos países o que ataca a casi todas las personas de una región” (p.169). Por lo tanto, esta puede expandirse de un lugar a otro hasta abarcar a muchos territorios, y es entonces que se denomina como pandemia, generalmente estas enfermedades empiezan en un lugar específico y son transmitidas por personas o animales como portadores de contagios hacia otros lugares.

El mundo ha experimentado muchas pandemias, según Castañeda (2020) las pandemias se han presentado desde el comienzo de la humanidad, y a nivel de historia cada siglo ha experimentado epidemias diferentes. Las enfermedades infecciosas potenciales fueron producidas por la viruela, peste bubónica, y el cólera, la cual en el siglo XIX se manifestó y afectó al Medio Oriente, África norte, Europa del este e India.

Considerando los grandes avances en la medicina, medicamentos, tratamientos, y vacunas que se ocuparon de frenar y contener las epidemias y enfermedades surgidas en siglos pasados, en el siglo XX se han propiciado grandes enfermedades, tales como la gripe española la cual fue causada por la influenza H1N1 de expansión mundial (Uribe, 2015). Seguido de la gripe aviar que se generó 7 años más tarde siendo su principal causa la influenza H2N2 que dio lugar en China, demás países asiáticos y Estados Unidos (Suárez, 2006). Por el año 1968 se originó el virus de Inmuno deficiencia humana (VIH) en República del Congo en África, sin embargo, este tuvo un pico en 2005-2020 enfermedad que se ha expandido a nivel mundial, en la actualidad, las personas han logrado vivir muchos años con el virus, siempre y este fuese tratado (Castañeda, 2020).

A su vez, en el siglo XXI también se han suscitados diferentes enfermedades infecciosas. Para el año 2002 surgió un virus que salió de China conocido como SARS que, si bien es cierto, no tuvo un impacto mundial, este causó la muerte de 775 personas. Así mismo, en este país para el año 2013 apareció una enfermedad respiratoria originada por la influenza aviar que tuvo como resultado la muerte de 31 personas en China. En el 2009 en México emergió la gripe porcina que logró asentarse en 120 regiones (Villamil, 2013).

Es entonces que, una epidemia puede alcanzar una importante localización, en este caso, desde el año 2019 el mundo entero atraviesa una emergencia sanitaria, que se conoce como pandemia, debido a la enfermedad denominada Covid-19. Según Pérez, Gómez y Dieguez (2020) “la Covid-19 es una parte de la familia de los coronavirus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos, misma que repercute en la salud mediante infecciones respiratorias que pueden causar la muerte” (p. 3).

De la aparición del virus, según Vargas, Acosta y Tequen (2020) “la Covid-19 es una cepa mutante de coronavirus, se presentó por primera vez en China y causa la muerte de miles de personas en el mundo” (p.2). La incidencia de esta enfermedad ha colocado grandes desafíos para el mundo, implicando problemas no solo de salud, siendo este el más importante, sino que además en términos económicos y sociales (Antonio Castillo, 2020).

Ahora, teniendo un breve antecedente de las pandemias y epidemias que se han originado en el mundo, afectando a la salud de los seres humanos, y, considerando que en la actualidad aún se vive una emergencia sanitaria por la covid-19, es importante hacer un análisis previo sobre el proceso de comunicación que optaron los gobiernos para dar a conocer la información de la realidad expuesta. Para Álvarez y otros (2020) la principal medida de los gobiernos fue entrar en confinamiento en los primeros meses del año 2021. Según Castaño (2018) “el confinamiento es una medida de aguardar en un lugar específico con un objetivo, siendo este vigilado y controlado por alguna autoridad” (p. 135).

Entonces, conociendo que la principal medida optada fue el confinamiento, seguido de ello, se tomaron decisiones públicas importantes de transmitir a la ciudadanía, además de toda la información que las personas requerían conocer frente a la situación que se atraviesa. En tiempo de crisis la comunicación es importante, sin embargo, se debe prever que esta atienda y se dé con responsabilidad, apuntando a la realidad y la divulgación de información orientando al debate público (Pere y otros, 2020).

En cuestiones de estrategias de comunicación, los gobiernos han tenido un enfoque distinto para informar a sus habitantes sobre el desarrollo de la epidemia en su país, en el caso de España según Elías (2020) como estrategia de gobierno, este se valió del uso de científicos para divulgar asuntos respecto a lo que ocurría, considerando que la pandemia y los asuntos públicos que al momento cometían, tenían relevancia en contenidos científicos, procurando que los patriotas confíen mucho más en opiniones de profesionales. Sin embargo, en su estudio, indica que la estrategia no tuvo mayor impacto, debido a la desconfianza de sus habitantes y la proliferación de información en redes sociales y WhatsApp, siendo las fuentes de mayor acogida por los ciudadanos para comunicar y debatir sobre la pandemia y las decisiones optadas por el gobierno.

No obstante, a pesar de que la estrategia de comunicación se generó utilizando a científicos como imagen, el gobierno español también tuvo otras alternativas en medio de la pandemia y el confinamiento, y, es que ofrecían información actualizada constantemente, haciendo uso de plataformas digitales tales como, páginas web de los ministerios relacionados a los asuntos de emergencia y sanidad pública. A su vez, manejaron la información a través de canales tradicionales como la televisión y radio mediante entrevistas y ruedas de prensa a fin de gestionar una comunicación más abierta con los ciudadanos (Castillo, Fernández y Puentes, 2020).

Por su parte, Losada (2020) indica que “existe un fuerte componente subjetivo en el modo en que las personas interpretan las situaciones de crisis, la repercusión de estas y cómo hacer una barrera de protección” (p.24). Por lo tanto, la forma en que un gobierno comunique asuntos de interés público en emergencias como la pandemia de la covid-19 también se deben considerar y manejar muy bien las percepciones de modo que se cree una gestión comunicacional apropiada pero eficaz, real en tiempo y necesidad.

En otro estudio de Conde, Prada y Pullagari (2021), la comunicación que se desarrolló en países hispanos para informar en los inicios de pandemia, se destacaron las redes sociales como principales canales para dar declaraciones y competir mediáticamente tras la oleada de información sobre la covid-19. Pero, algo que fue de relevancia en los hallazgos de la investigación es que los gobernantes hicieron uso frecuente de Twitter, siendo la plataforma más formal y que en la actualidad es un medio de debate, proliferación de ideas e interacción con los interesados.

En la región en países como Uruguay las decisiones tomadas fueron manejadas en cinco importantes determinantes como la declaración de emergencia sanitaria, confinamiento, participación ciudadana mediante diálogos, incorporación de científicos en la toma de decisiones,

y mecanismo de comunicación gobierno-ciudadano. La estrategia de comunicación de este país se basó en estas decisiones, y enfocando sus esfuerzos en tener una comunicación directa, mediante una forma que consistía en dar ruedas de prensa con un formato establecido, es decir, a una hora y lugar exacto, el contenido debía ser transparente referente a los mensajes que se transmitían, a su vez, el manejo de los tiempos para informar y ordenar a los ciudadanos a tomar medidas preventivas (Mieres, 2021).

En Argentina, la estrategia de comunicación gubernamental se generó a través de la red social Facebook, siendo su principal medio para comunicar e informar a los ciudadanos, el uso de herramientas tecnológicas representa la gestión pública del gobierno electrónico en dicho país, habiendo considerado que los ciudadanos utilizan con frecuencia esta red social, se empleó esta iniciativa teniendo resultados positivos, donde los ciudadanos podían acceder a informes y contenido de lo que ocurría en el país, mediante una fuente confiable en un canal adecuado (Díaz y Gutiérrez, 2020).

Habiendo construido un panorama más amplio sobre las decisiones gubernamentales de países de la región es importante conocer las medidas tomadas en Ecuador. Siendo el contexto de interés para el objeto de estudio.

Las autoridades pertinentes, mediante una rueda de prensa llevada a cabo en Guayaquil, el 29 de febrero de 2020 difunden oficialmente la información sobre el primer caso de infección por coronavirus, denominado como COVID-19 en el país. (Edición Médica, 2020)

Ante la inminente situación y con la intención de resguardar la salud de los ecuatorianos, el gobierno de turno decide tomar medidas de confinamiento. Bajo esta nueva realidad los ciudadanos a partir del 12 de marzo tenían la obligación de resguardarse en sus hogares hasta nuevo aviso. (El Universo, 2020)

Las cifras presentadas por el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (2020) para el 22 de marzo del mismo año, exponen un total de 789 casos confirmados, 14 personas fallecidas y 1347 personas en el cerco epidemiológico. Estas cifras además de ser informadas por medios televisivos mediante cadena nacional, también se exhibían en los portales digitales oficiales de las instituciones públicas ligadas a la emergencia sanitaria.

A pesar de todas estas medidas optadas por el gobierno, la ciudadanía aún se mantenía en incertidumbre por situaciones simultáneas que ocurrían en el país, entre ellas la estabilidad política, la cual se vio afectada por la presencia de diversos cambios de directivos dentro de las instituciones más influyentes en tiempo de pandemia, como el cambio realizado por el Ministerio de Salud, en donde el médico Juan Carlos Zeballos pasó a tomar el lugar de Catalina Andramuño como Ministro de Salud, a finales de marzo (Edición Médica, 2020) o el cambio de director de Gestión de Riesgos, en donde Rommel Salazar remplazo a Alexandra Ocles a finales de mayo. (El Telégrafo, 2020).

La crisis que dio origen a la emergencia sanitaria impactó de manera negativa tanto en el ámbito económico como social en proporciones exorbitantes. El COE Nacional a mediados del mes de septiembre decide revocar la restricción de movilidad con la intención de reactivar la economía, incitando además a los habitantes a tomar las medidas sanitarias pertinentes para no propagar aún más el contagio del virus (El Comercio, 2020).

A lo largo de la pandemia se pudo evidenciar que, para hacer frente a la problemática, es esencial que se dé paso a la apertura del diálogo desde las diferentes perspectivas, puntos de vista e incluso disciplinas. Los profesionales del área de comunicación social reflexionan y visualizan a la comunicación como eje medular del proceso de respuesta frente a las crisis que puedan surgir.

Por lo tanto, la comunicación constituye una de las áreas significativas que permiten hacerle frente a la situaciones y desafíos que puedan presentarse dentro del territorio (Prior, 2020).

A pesar de lo mencionado, es necesario aclarar que no se pretende que la comunicación sea vista como el artillero que pondrá fin o desaparecerá las causas que originen a las crisis que puedan surgir, por lo que, aunque la comunicación no posee la solución a la crisis, se considera uno de los factores cuyo aporte permitirá un manejo adecuado.

Es por lo expresado con anterioridad que, Arroyo, Cabrejo y Cruzado (2020) manifiestan que el proceso comunicacional de calidad refiere a la difusión de información óptima, oportuna, relevante y con enfoque público, basándose en fuentes primarias y confiables, existe la posibilidad de que los ecuatorianos tomen conciencia y cumplan en mayor medida con las disposiciones sanitarias recomendadas para erradicar la crisis provocada por la COVID-19.

El presente proyecto se organiza bajo dos líneas centrales: la primera hace mención al análisis del proceso de comunicación ejercido por parte del ente gubernamental durante el confinamiento obligatorio acontecido durante la pandemia, mientras que, la segunda busca caracterizar la percepción de los habitantes del cantón Durán.

Este estudio pretende dar una visión analítica a los elementos comunicacionales empleados por el Estado durante la pandemia, por lo tanto, el interés del autor es contribuir a la discusión de esta temática proporcionando una guía de los componentes comunicacionales utilizados por el ente gubernamental, puesto que, las mejoras de las decisiones tomadas en esta área solo se producirán a través del diálogo, cuestionamiento y revisión de las decisiones tomadas por las autoridades.

METODOLOGÍA

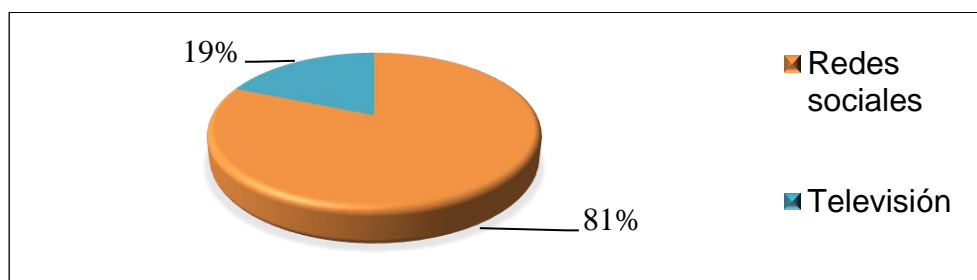
La metodología utilizada en este estudio tuvo un enfoque cualitativo, siendo el método empleado de carácter hermenéutico. Además, se utilizaron técnicas de recolección de datos como la encuesta, llevándose a cabo en la parroquia rural “El Recreo” donde se tomó en cuenta la percepción de los ciudadanos de dicho sector. Esto con el fin de canalizar la información de una zona limitada y específica. La población fue escogida en base a los conocimientos que poseen en relación con la comunicación, siendo estos profesionales y expertos en comunicación social. Es así que, la cantidad de expertos encuestados fue de 50 personas de los cuales 34 son del sexo masculino y 16 son del sexo femenino. Cabe mencionar que los materiales empleados fueron las tecnologías, puesto que las encuestas se enviaron por la plataforma de Google Forms.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para conocer la percepción sobre la información y comunicados difundidos por el Estado ecuatoriano durante el confinamiento obligatorio, se realizó una investigación donde fueron considerados los habitantes de la parroquia del Recreo, de los cuales el 81% son del género masculino y el 19% femenino, de estos se obtuvo la siguiente información.

Figura 1

Medio para informarse en la pandemia

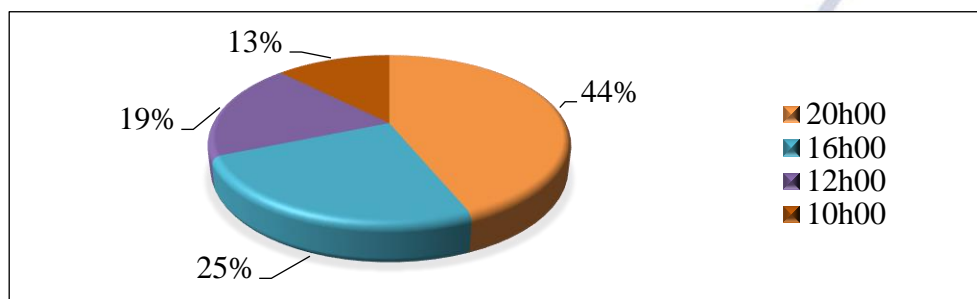


Nota. La figura muestra la interacción de los habitantes de Durán con los medios que usaron para informarse en la pandemia.

En cuestiones de información, los encuestados indicaron que las redes sociales fue su principal medio para poder estar al tanto de los acontecimientos sucedidos en los tres primeros meses de pandemia. Lo cual resulta interesante, ver la participación de los medios digitales para la comunicación sobre asuntos de tal magnitud.

Figura 2

Horario de información más relevante



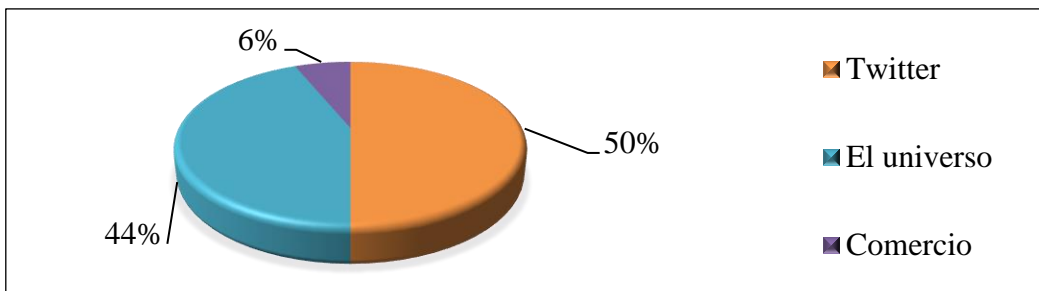
Nota. La figura representa el carácter porcentual de los horarios para recibir información relevante.

En el período de los tres primeros meses de la pandemia por covid-19, los ciudadanos se mantenían mayormente conectados para recibir información en el horario de las 20h00, en este

tiempo se transmitía la información más relevante de su interés acerca de la pandemia y todo lo que se relacionaba a ello.

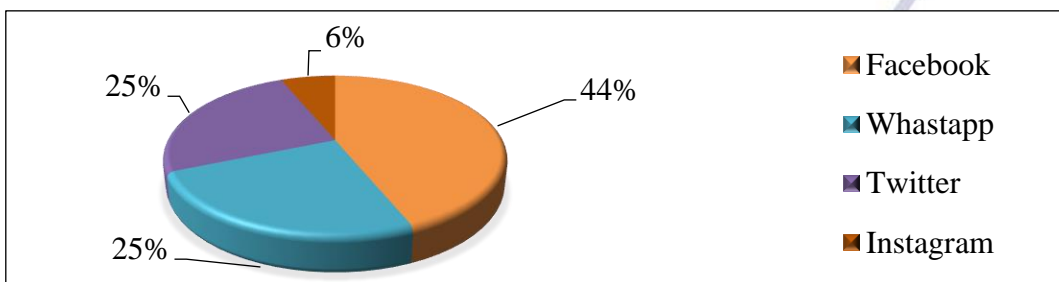
A su vez, entre los datos encontrados en la investigación se identificó que aquellos individuos que utilizan los medios digitales para acceder a la información sobre las noticias y reportes de la pandemia, estos en su mayoría recurrieron a las páginas web de los Diarios de comunicación como el Universo, así como las redes sociales pertenecientes a estos medios de comunicación como lo es la plataforma digital Twitter, tal como se puede evidenciar en la siguiente figura.

Figura 3
Página donde se obtuvo información



Nota. Se indica gráficamente las páginas de mayor y menor uso para obtener información sobre la pandemia por covid-19.

Por otro lado, de las plataformas sociales que los individuos usaban con mayor frecuencia antes de entrar a cuarentena es Facebook, siendo esta red social más utilizada en la interacción para revisar noticias y eventos del interés de los encuestados, WhatsApp y Twitter en conjunto son redes medianamente usadas, y como dato interesante, al parecer Instagram no fue tan usada.

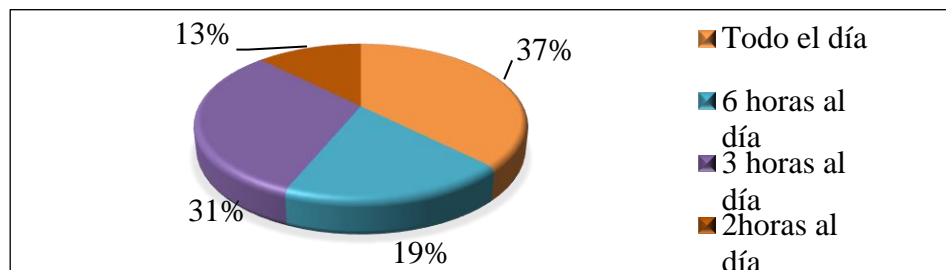


Nota. El gráfico muestra las plataformas digitales más utilizadas antes y durante el confinamiento.

Durante todo el día usualmente las personas ingresaban a las redes sociales para estar al tanto de las actualizaciones respecto a las medidas e informes de la emergencia sanitaria en el

período de marzo-septiembre que el país se encontró en cuarentena obligatoria. Lo que muestra el interés que repercutó la situación y la importancia de comunicación en tiempos difíciles, donde la sociedad tuvo la necesidad de saber cada dato, detalle, y acontecimiento.

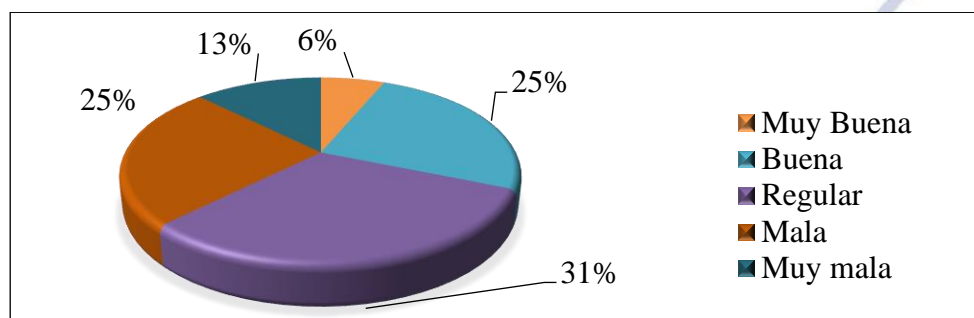
Figura 4
Veces que revisó redes sociales durante la pandemia



Nota. La figura muestra las veces usó estas plataformas de comunicación digital la pandemia.

En cuanto a la percepción de la gestión y comunicación del gobierno y funcionarios, se estimó pertinente que el sujeto de estudio califique al gobierno central sobre las acciones y estrategias tomadas en la gestión y comunicación para lo cual, una buena parte de la población encuestada consideró que el gobierno central maneja la información de manera regular.

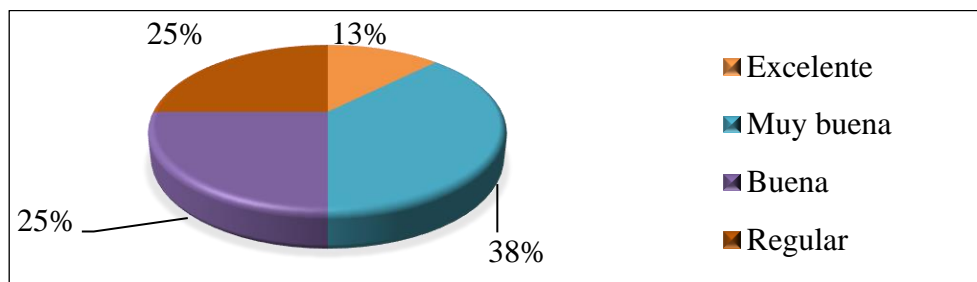
Figura 5
Gestión del gobierno central



Nota. En la figura se observa la percepción de las personas sobre la gestión del gobierno central.

De la gestión y comunicación del ex vicepresidente Otto Sonnenholzner sobre las acciones y estrategias de comunicación y gestión que empleó en las ruedas de prensa en cuanto al estado de excepción, donde éste exclamó la frase “El mayor enemigo debe ser el virus y no la desobediencia”, incitaba a los ecuatorianos a quedarse en casa y cumplir con las disposiciones del gobierno para controlar los contagios. Se evidencia en la figura que para los ciudadanos su gestión fue muy buena.

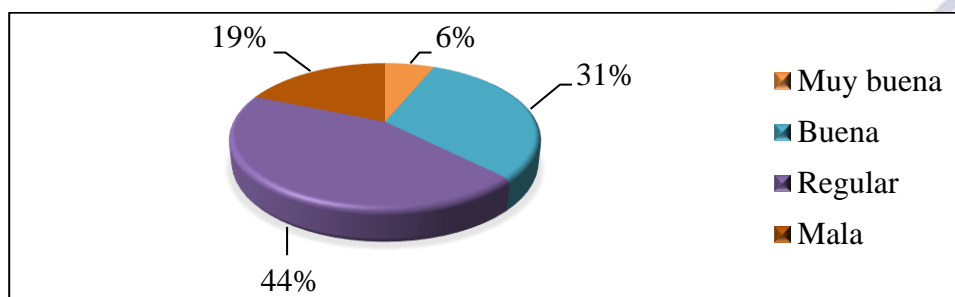
Figura 6
Gestión de Otto Sonnenholzner



Nota. En la figura se observa la percepción de las personas sobre la gestión del ex vicepresidente Otto Sonnenholzner.

De la misma manera, en la investigación se conoció la percepción sobre la gestión de comunicación de la ex ministra de gobierno María Paula Romo durante el confinamiento, cuando en una rueda de prensa dijo: Alcaldes no estarán a cargo ni del confinamiento ni de nuevas competencias, exponiendo en ese momento que sería el COE quienes decidirían sobre el color del semáforo en cada ciudad, muy buena la gestión comunicativa de la ex ministra Romo durante el estado de emergencia.

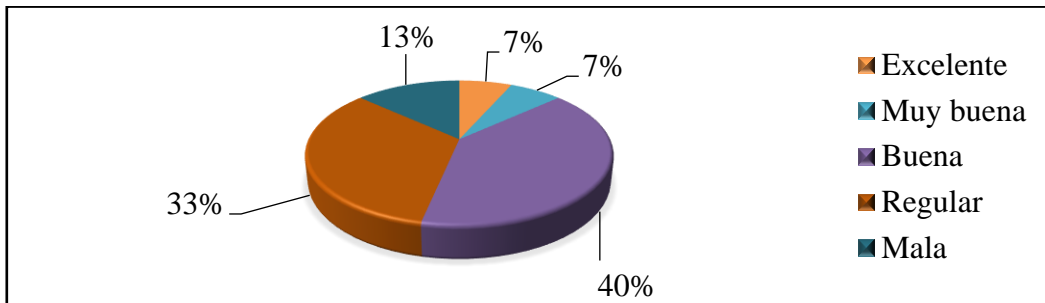
Figura 7
Gestión de María Paula Romo



Nota. En la figura se observa la percepción de las personas sobre la gestión de la ex ministra de gobierno María Paula Romo.

La ex secretaria de gestión de riesgo Alexandra Ocles, cuando en rueda de prensa virtual anunció que las medidas de control durante la emergencia sanitaria aumentarían en Guayas con el objetivo de tratar de contener la propagación de la Covid-19, su proceder para informar este comunicado fue regular de acuerdo a la percepción de las personas encuestadas.

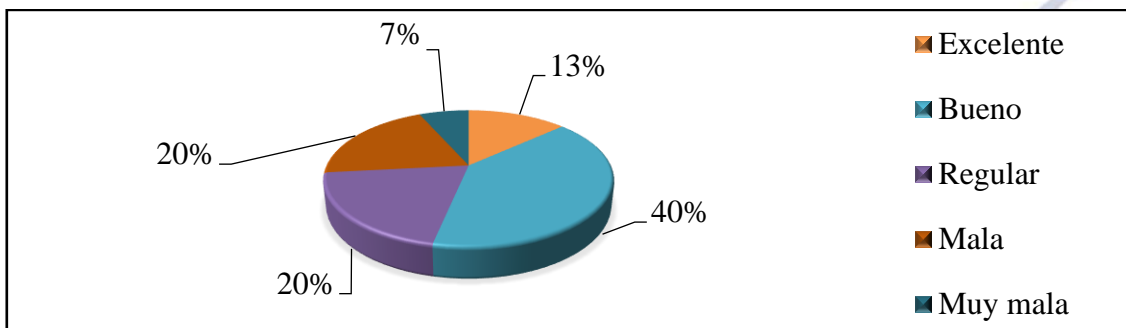
Figura 8
Gestión de Alexandra Ocles



Nota. En la figura se observa la percepción de las personas sobre la gestión de la ex secretaria de gestión de riesgos Alexandra Ocles.

El expresidente Lenin Moreno también fue evaluado acorde a su gestión y comunicación durante la pandemia, destacando su comunicado, cuando en la noche del 16 de marzo declaró el Estado de Excepción en todo el territorio ecuatoriano. Este mensaje fue percibido como un comunicado excelente, esto a partir de las necesidades que se presentaron durante la emergencia sanitaria.

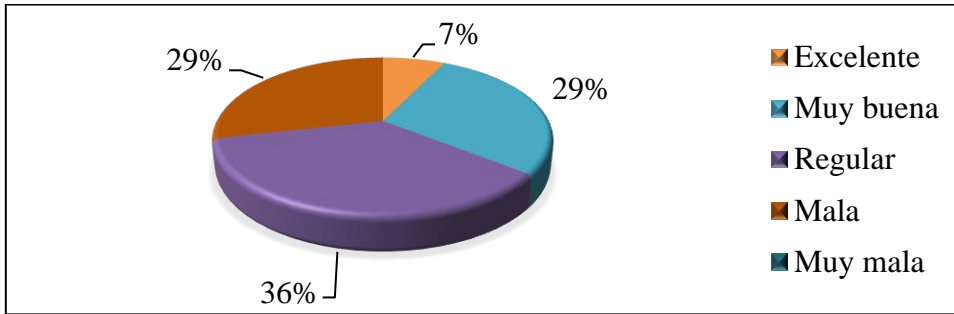
Figura 9
Gestión de Lenin Moreno



Nota. En la figura se observa la percepción de las personas sobre la gestión de la ex presidente Lenin Moreno.

Sobre la ex ministra de salud Catalina Andramuño con su comunicado en rueda de prensa sosteniendo que, no se le asignaron los recursos necesarios para atender la emergencia sanitaria de la Covid-19 en el Ecuador. Una buena parte de los individuos encuestados reportaron como regular la gestión empleada por la ministra.

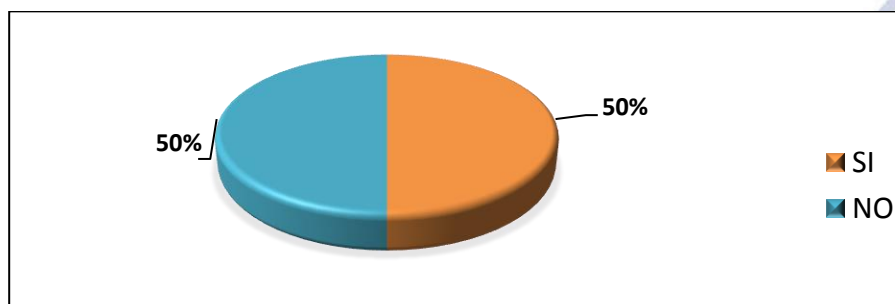
Figura 10
Gestión de Catalina Andramuño



Nota. En la figura se observa la percepción de las personas sobre la gestión de la ex ministra Catalina Andramuño.

Por otro lado, fue importante en el estudio conocer la percepción sobre la información recibida en cuanto a cantidad y efectividad, de ello en los resultados se obtuvieron que la información que diariamente se recibían por los canales oficiales era suficiente, en cuanto a la regulación de semáforo y lo que se podía o no hacer en cada cambio de color en emergencia sanitaria.

Figura 11
Efectividad de la información por canales oficiales



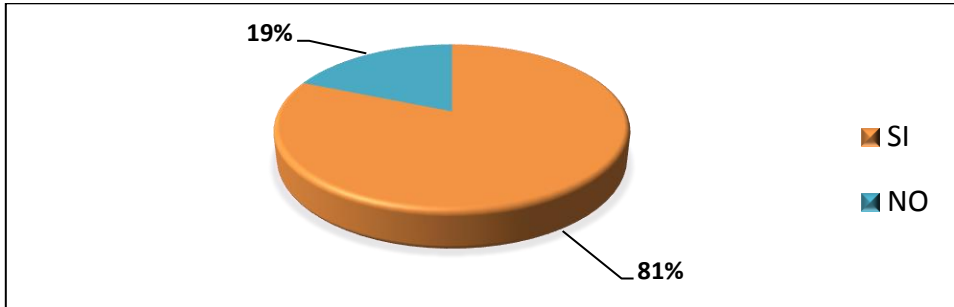
Nota. En la figura se observa la percepción de las personas sobre la efectividad de la información por canales oficiales durante el confinamiento.

En este mismo sentido, respecto a la información que se proporcionó en cuanto a cantidad y efectividad, los encuestados evaluaron los datos que se expuso en los comunicados por el Gobierno Central referente a la realidad de las cifras de mortalidad en su ciudad, se destaca

que tal información concordaba con su perspectiva de lo que estaba pasando en el país y las vidas humanas perdidas por la covid-19.

Figura 12

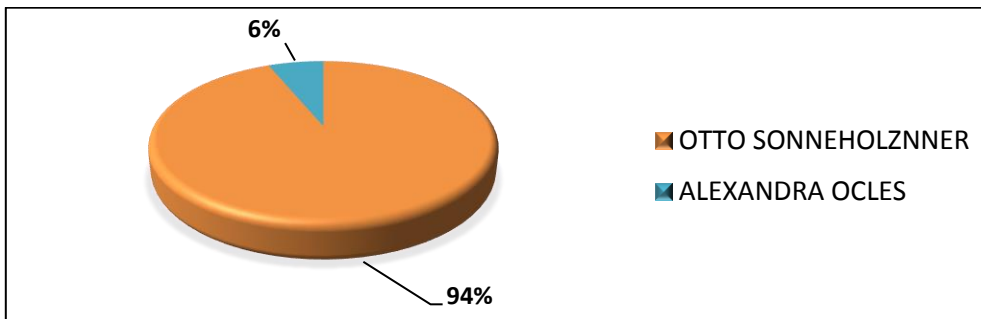
Efectividad de la Información recibida por el gobierno



Nota. La figura muestra el porcentaje de los encuestados, si estos están de acuerdo en que la información recibida por el gobierno fue efectiva.

Figura 13

Quién comunicó mejor



Nota. La figura muestra el porcentaje de los encuestados, si estos están de acuerdo en que la información recibida por el gobierno fue efectiva.

Sobre la percepción de la gestión y comunicación del gobierno y funcionaria, los encuestados reportaron que, en este ámbito de manejo de la información desde su punto de vista, quién comunicó de manera eficaz en los primeros meses de la emergencia sanitaria fue el Ex presidente Otto Sonnenholzner. Dejando por fuera a Lenin Moreno, María Paula Romo, Juan Sebastián Roldán quien no recibieron ninguna percepción de los individuos en la investigación sobre la comunicación eficaz.

DISCUSIÓN

El manejo de la comunicación gubernamental durante el confinamiento tanto para el gobierno y funcionarios que participaron en el proceso, se caracteriza por ser regular, hablando del: gobierno central, ex vicepresidente Otto Sonnenholzner, ex ministra de gobierno María Paula Romo, ex secretaria de gestión de riesgo Alexandra Ocles, ex presidente de la república Lenin Moreno, y ex ministra de salud Catalina Andramuño. Conforme a la evaluación, se evidencia como fue percibida la efectividad de las declaraciones de la comunicación e información difundida por los actores del estado ecuatoriano durante la pandemia que comprendió desde el 12 de marzo hasta el 12 de septiembre del 2020.

Es entonces que, los habitantes del cantón Durán de la parroquia rural El Recreo, en un panorama general sobre el manejo de la comunicación gubernamental consideran que estas fueron manejadas regularmente, tanto por el gobierno como sus funcionarios. Aunque existen variaciones entre la perspectiva, claramente se evidencia que la categoría regular mantiene un porcentaje alto entre el 30 %- 40% sobre el resto de variables, exceptuando la percepción de la gestión comunicativa de Ocles y Lenin Moreno, los cuales tienen un porcentaje favorable en la categoría de una gestión Buena concentrando el 38% cada uno. No obstante, quien se posicionó en un rango positivo dentro de esta evaluación fue la ex ministra de Salud Andramuño con el 25% en esta categoría en comparación del resto.

En términos muy negativos el manejo de la comunicación del gobierno central destacó el mayor porcentaje en la categoría muy mala, siendo este el 13%. De estos resultados se puede percibir un intercambio de puntos de vista respecto a cómo fue manejada la comunicación e información de los ex gobernantes y ministros del país mientras se suscitaba la emergencia sanitaria que lastimó al mundo entero.

CONCLUSIÓN

Del análisis de la percepción de los pobladores encuestados sobre el manejo de la comunicación gubernamental durante el confinamiento en pandemia, se puede concluir que; en el Ecuador durante la emergencia de salud que estaba atravesando el mundo, y, tras el confinamiento obligatorio para todos los ciudadanos, la comunicación fue tan importante como cuidarse de la pandemia puesto que, por la incertidumbre de lo que estaba ocurriendo las personas requerían estar informados todo el tiempo, tanto por medidas, restricciones, informes de contagios y muertes por covid-19 y demás.

Para esto, las estrategias de comunicación que empleó el gobierno, ministros y funcionarios no fueron del todo las más adecuadas, sus mensajes y declaraciones estaban sujetas a las decisiones empleadas por las necesidades implícitas, sin embargo, los ecuatorianos percibieron sus comunicados como regular, evidenciando la deficiencia en su proceso comunicativo, que, además, se vio reflejado por falta de uso de canales digitales.

Las personas del cantón Durán utilizan las redes sociales y páginas web digitales para acceder a esta información que en primera instancia fue muy limitada, puesto que los únicos canales de comunicación se daban por ruedas de prensa y noticieros lo que hizo una información muy limitada para muchos, de esto se concluye que el gobierno ecuatoriano debe implementar mejores prácticas comunicacionales para mantener informada a la ciudadanía y que estos a su vez tengan una orientación hacia esa comunicación, mediante la participación y la aceptación de los comunicados y la toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

En base a lo ya demostrado en la recolección de datos, se pudo constatar que la gestión comunicativa del gobierno del Ecuador requiere de medidas que ayuden a una mejor difusión de información para la sociedad. El ente gubernamental debe crear un sentido de confianza con la ciudadanía, a través de los mensajes que difunde, tanto en veracidad, efectividad y en tiempo ya que, la información oportuna impacta positivamente la gestión que se realiza.

Por tanto, una manera de efectivizar la difusión información y los canales de comunicación es mediante la implementación de un plan de comunicación, mismo que contará con distintas estrategias de comunicación que propicien a la creación de un mensaje adecuado para la audiencia, ya sea para la difusión de información en casos de emergencia o información de los hechos relevantes que acontecen tanto en el Ecuador como a nivel mundial, logrando así llegar a la ciudadanía para que se fomente el debate público y que se desarrolle la participación en la interacción con la información como parte de su democracia.

Actualmente, las redes sociales o la web son las herramientas más usadas por los ciudadanos para estar al tanto de las últimas noticias nacionales o internacional, es por esto que se deben definir canales de comunicación que tengan mayor impacto, empleando canales digitales y haciendo uso de las redes sociales lo que permitirá llegar a una gran audiencia, con el mensaje oportuno, con una información que contenga el cómo, qué, cuándo y por qué de los hechos, donde los ciudadanos puedan acceder a esta información, las veces que deseen, sin que existan limitaciones o exclusiones de la verdad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amadeo, B. (2016). El estudio de la comunicación gubernamental. *Revista Austral de comunicación*, 5(2), 155-181.
- Antonio Castillo, A. F. (2020). Comunicación política y Covid-19. *Revista Profesional de la información*, 29(4). Obtenido de <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/jul/castillo-fernandez-puentes.pdf>
- Arroyo, A., Cabrejo, J., & Cruzado, M. (2020). Infodemia, la otra pandemia durante COVID-19. *Scielo*, 1-11.
- Cambria, A. (02 de mayo de 2016). La importancia de la comunicación estratégica . *Instituto Español de Estudios estratégicos* , 475-487. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5998262>
- Castañeda, G. (21 de 06 de 2020). Principales pandemias en la historia de la humanidad. *Revista cubana de pediatría*, 92. Obtenido de <http://www.revpediatria.sld.cu/index.php/ped/article/view/1183/714>
- Castaño, J. (2018). El confinamiento como concepto clave en el estudio de la injusticia social . *Revista Eleuthera*, 19(1), 134-148. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eleut/v19/2011-4532-eleut-19-00134.pdf>
- Castillo A., F. A. (2020). Comunicación política y covid.19. Estrategias del gobierno de España. *Revista profesionales de la salud*, 29(4). Obtenido de <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/jul/castillo-fernandez-puentes.pdf>
- Cepal. (2020). *Recesión de América Latina*. Santiago de Chile.
- Cuadros J., A. S. (2015). La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos. *Revista encuentros*, 13(1), 11-122.
- Edición Médica. (29 de febrero de 2020). *Edición Médica*.
- Edición Médica. (21 de Marzo de 2020). *Edición Médica*. Obtenido de <https://www.edicionmedica.ec/secciones/salud-publica/juan-carlos-zevallos-asume-el-cargo-de-ministro-de-salud-en-plena-crisis-sanitaria-por-covid19-95517>
- El Comercio. (6 de mayo de 2020). *66 400 trabajadores perdieron sus empleos durante la emergencia sanitaria*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/despidos-desempleo-trabajadores-emergencia-sanitaria.html>

- El Comercio. (26 de Agosto de 2020). *El comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/ecuador-coe-restricciones-movilidad-covid19.html>
- El Comercio. (5 de Noviembre de 2020). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/cifras-covid19-gu>
- El Telégrafo. (11 de Mayo de 2020). *El Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelgrafo.com.ec/noticias/politica/3/ocles-renuncia-riesgos-rommel-salazar>
- El Universo. (12 de Marzo de 2020). *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/12/nota/7778376/coronavirus-ecuador-viaje-restriccion-vuelos-pasajeros-aeropuertos/>
- Elías, C. (2020). Expertos/as científicos/as y comunicación gubernamental en la era de las fake news. *Revista Prisma Social* (31), 6-39. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7626015>
- Elizalde, M. R. (2013). ¿Hacia dónde va la comunicación gubernamental en América Latina? (19), 12-14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4753491>
- Gutiérrez, L. D. (2020). La comunicación gubernamental a través de la red social Facebook en tiempos de coronavirus. Análisis del caso de Bahía Blanca, Argentina. *Número Especial: COVID19: Implicaciones para el gobierno, la gestión y las políticas públicas en Iberoamérica*, 7, 182-189. Obtenido de <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/223>
- Kimani, R. (2019, p. 248). La participación ciudadana en los medios de comunicación y las normas culturales en torno a la radio Mugambo Jwetu FM. *Anthropologica*, 37(42). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92122019000100012&script=sci_arttext
- LA RAZON. (4 de Noviembre de 2020). <https://www.la-razon.com/economia/2020/11/04/guillen-advierde-contradicciones-en-los-datos-economicos-del-gobierno-transitorio/>.
- Layon, C. (febreo de 2018, p.54). Reflexiones sobre la comunicación en las políticas públicas: propuesta de un modelo de evaluación de la comunicación gubernamental. *Revista de administración pública*, 52(1), 52-70.
- Losada J., R. L. (2020). Comunicación gubernamental y emociones en la crisis del covid-19 en España. *Revista Latina de Comunicación Social*(78), 23-24. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7625683>

- Manuel Conde, O. P. (2021). Comunicación gubernamental pre-covid de los presidentes hispanohablantes en Twitter. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*(34), 63-68. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/uni/n34/1390-3837-uni-34-00063.pdf>
- Mieres, P. (2021). La comunicación gubernamental de la crisis en tiempos del coronavirus. *Más poder local* . Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7574282>
- Organizacion de ls Naciones Unidas . (17 de Octubre de 2020). *NOTIVIAS ONU*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2020/10/1482552>
- Organización Mundial de la Salud. (Febrero de 28 de 2020). *Actualización Epidemiológica Nuevo coronavirus (COVID-19)*. Recuperado el 01 de Septiembre de 2020, de www.paho.org:
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=2020-alertas-epidemiologicas&Itemid=270&layout=default&lang=es
- Pere M., A. S. (12 de mayo de 2020). Consumo informativo y cobertura. *Revista el profesionalismo de la información*, 29(03). Obtenido de <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/may/masip-aran-ruiz-suau-almenar-puertas.pdf>
- Pérez Abreu M., G. T. (Abril de 2020). Características clínico-epidemiológicas de la COVID-19. *Revista Habanera de Ciencias médicas* , 19(2), 1-15. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhabciemed/hcm-2020/hcm202e.pdf>
- Prior, H. (2020). Comunicación pública de riesgo en tiempos de pandemia: las respuestas de Portugal a la covid-19. *Más Poder Local*, 6-11.
- Rodríguez O., C. B. (2020). Impacto de la pandemia de COVID-19 sobre la actividad. *REC: Interventional Cardiology*,, 2(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7872131>
- Rosselli, D. (Junio de 2020). EPIDEMIOLOGÍA DE LAS PANDEMIAS. *Revista de medicina*, 42(2), 168-174. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/342674870_Epidemiologia_de_las_pandemias
- Salus . (Diciembre de 2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. (22 de Marzo de 2020). *Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias*. Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/INFOGRAFIA-NACIONALCOVI-19-COE-NACIONAL-22032020-10H00-V1-1-1.pdf>

- Suárez, L. (abril de 2006). Las grandes epidemias y la gripe aviar. *Acta Médica Peruana*, 23(1), 4-5. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172006000100001&script=sci_arttext
- Uribe, N. (15 de Mayo de 2015, p.91). Algunas pandemias en la humanidad. Una. *Revista CES Salud Pública*, 6(1), 89-93. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5204437>
- Vargas C., G. R. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Revista Medica Herediana*, 31(2). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2020000200125
- Villamil, L. (2013, p.7). Epidemias y pandemias: una realidad para el siglo XXI. *Revista Lasallista de Investigación*, 10(1). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492013000100001