



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE
GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN EN CANALES INFORMATIVOS
DEL ESTADO Y LA POSVERDAD EN TIEMPOS DE COVID-19”**

AUTORA:

LADY DANIELA ROJAS ENCALADA

TUTORA:

NURIK DENISSE FARIÑO SÁNCHEZ

BABAHOYO - ECUADOR

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado con mucho amor a mi madre y a mi abuela, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, a ellas que con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo del esfuerzo y la valentía, de no temer las adversidades porque Jehová Dios está conmigo siempre. A mi amada hija que se ha convertido en mi más grande inspiración para cada día seguir adelante y luchar por mis sueños, a mis queridos hermanos que han sido mi apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar de mi inteligencia y capacidad.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud total a Jehová Dios por ser mi guía a lo largo de mi vida, por bendecirme cada día y por brindarme salud, fortaleza y la capacidad para poder culminar con éxitos mis estudios.

También agradezco infinitamente a la mujer que más admiro y amo en la vida que es mi madre, porque siempre estuvo a mi lado, siempre me dio el apoyo necesario para cumplir mis sueños, porque es usted mi señora quien ha sido la que ha sabido guiarme por el buen camino, inculcándome valores y enseñándome a salir adelante sin importar los obstáculos que me ponga la vida, gracias por ser valiente y hacer de mí una mujer fuerte con ganas de seguir triunfando en la vida.

RESÚMEN

El presente trabajo de investigación fue basado en el análisis de la información en los canales informativos del estado y la posverdad en tiempos de covid, con el objetivo de realizar un análisis de contenido de las cadenas nacionales que se emitieron durante el mes de marzo con respecto a la emergencia sanitaria actual, para de esta manera establecer una categoría de los mensajes que se transmitían a la población. El desarrollo de los sustentos teóricos se apoya en fuentes bibliográficas sobre este tema de estudio. Las técnicas que se utilizaron fueron la observación del material audiovisual de las cadenas nacionales recopiladas de páginas y plataformas web, la investigación bibliográfica, la entrevista realizada a un periodista de la ciudad el Licenciado Marlon Goya Mallea lo que permitió conocer información de primera mano sobre el tema de interés y la encuesta realizada a los ciudadanos para analizar sus puntos de vistas y contrastar la información. A lo largo de este análisis de caso queda expuesto la importancia de una buena comunicación gubernamental hacia los ciudadanos, puesto que de esta manera únicamente se logrará generar un acuerdo, porque si no existe una aprobación general de los principios no puede hacerse una administración exitosa, es por esto que en la actualidad influyó mucho la forma en que presentaron las cadenas nacionales, la información que se dio a conocer, los hechos que se ocultaron, entre otros, provocando desconfianza e incertidumbre en todo país.

Palabras claves: cadenas nacionales, comunicación gubernamental, comunicación de masas, comunicación pública

SUMMARY

The present research work was based on the analysis of the information in the state and post-truth news channels in times of covid, with the aim of carrying out a content analysis of the national channels that were broadcast during the month of March with respect to the current health emergency, in order to establish a category of messages that were transmitted to the population. The development of theoretical support is supported by bibliographic sources on this subject of study. The techniques that were used were the observation of the audiovisual material of the national chains compiled from pages and web platforms, the bibliographic investigation, the interview with a journalist from the city, Mr. Marlon Goya Mallea, which allowed to know first-hand information about the topic of interest and the survey carried out with citizens to analyze their points of view and contrast the information. Throughout this case analysis, the importance of good government communication with citizens is exposed, since in this way it will only be possible to generate an agreement, because if there is no general approval of the principles, a successful administration cannot be made. This is why, at present, the way in which the national channels presented, the information that was released, the facts that were hidden, among others, caused a lot of mistrust and uncertainty in every country.

Keywords: national networks, government communication, mass communication, public communication

ÍNDICE GENERAL

Contenido

I. INTRODUCCION	1
II. DESARROLLO	2
2.1 JUSTIFICACIÓN.....	2
2.2 OBJETIVO.....	3
2.3 SUSTENTOS TEÓRICOS.....	3
2.4 TÉCNICAS APLICADAS	12
2.5 RESULTADOS OBTENIDOS	13
III. CONCLUSIONES	20
IV. RECOMENDACIONES	21
V. BIBLIOGRAFÍA	22
VI. ANEXOS	24

I. INTRODUCCION

La crisis actual por la que está atravesando el mundo entero ha puesto de manifiesto la importancia de la comunicación gubernamental a través de los medios de comunicación masiva y del acceso a información verificada. Disponer de información exacta, congruente, apropiada y transparente es elemental para lidiar contra esta pandemia, así como para disminuir la incertidumbre y fomentar la confianza de los ciudadanos.

Las cadenas nacionales desde hace ya mucho tiempo han sido un canal informativo esencial para todos los gobiernos, mediante ellas se emite todo tipo de información que sea de interés público pero en la actualidad para el gobierno del Ecuador, el informar sobre el Covid-19 a la población se ha convertido en todo un desafío puesto que existen variables que influyen mucho en la manera de como receptan la información los ciudadanos, como por ejemplo el cambio constante en los datos, el incremento de información falsa o fake news, las posturas discrepantes sobre la buena o mala administración de las instituciones oficiales, la limitación de información importante sobre la pandemia y demás aspectos, dificultan aún más la tarea de generar confianza entre los ciudadanos y sobre todo estabilidad social y política que necesita un estado.

La línea de investigación aplicada en este análisis es el lenguaje, comunicación y estilos periodísticos y la sub- línea es el impacto de los medios de comunicación en las masas, puesto que la comunicación a través de los mass media tiene una influencia relevante en la sociedad.

II. DESARROLLO

2.1 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación pretende realizar un análisis de contenido en lo que respecta a las cadenas nacionales emitidas durante el mes de marzo por el gobierno del Ecuador, relacionadas con la problemática actual que es el covid-19, para así establecer una categoría de los mensajes que se emitían a la población.

El derecho que poseemos todos los ciudadanos a estar informados de los hechos que acontecen en nuestro país nos obliga a exigir información veraz ante la situación crítica por la que atraviesa nuestro país, y la comunicación gubernamental cumple un rol muy importante, puesto que son las máximas autoridades que están obligados a proporcionar información confiable y en formatos asequibles para todos y todas.

Es necesario mencionar la importancia de la misma, puesto que es un tema que no ha sido investigado, dado seguimiento, ni ha sido analizado con antelación pero que en la actualidad está generando impacto a nivel social. La comunicación de un gobierno por medio de las cadenas nacionales hacia la población es primordial en tiempos de crisis pero depende mucho la manera en cómo se comunican puesto que de ahí parte el compromiso de las personas para hacer frente a esta pandemia.

La viabilidad de este análisis de caso ha sido accesible en la obtención de información mediante las plataformas digitales, la opinión de un periodista que tiene amplios conocimientos sobre comunicación y sobre todo la opinión de los ciudadanos mediante las encuestas realizadas. Cabe recalcar que los beneficiarios directos de este análisis de caso somos todos nosotros que formamos parte de un estado libre y democrático obligado a cumplir con el derecho de comunicarnos información de primera mano.

2.2 OBJETIVO

Analizar el contenido de las cadenas nacionales que emitía el gobierno del Ecuador en el mes de marzo 2020 sobre el covid-19, para establecer una categoría de los mensajes que se transmitían a la población.

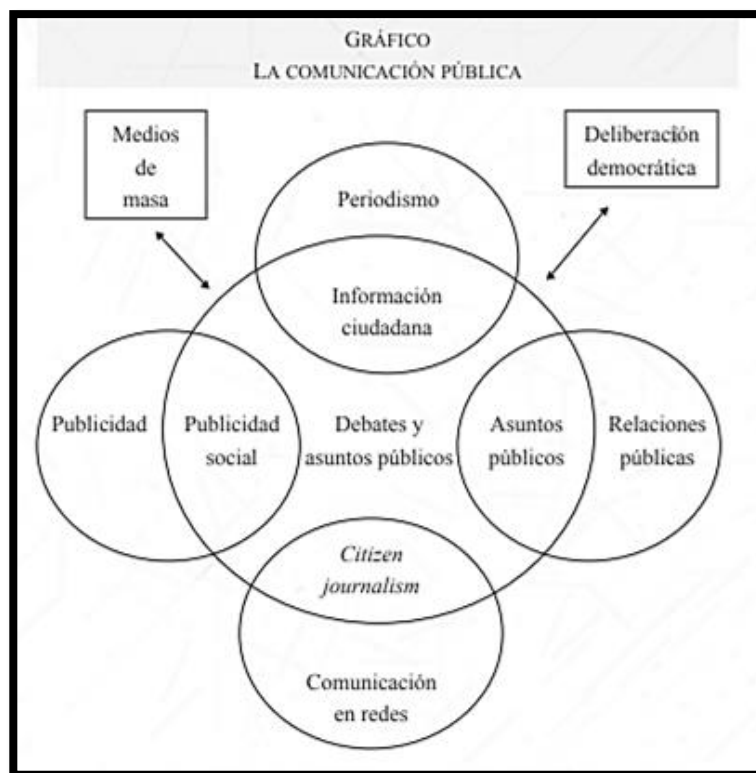
2.3 SUSTENTOS TEÓRICOS

COMUNICACIÓN PÚBLICA

Para Michel Beauchamp y Bernard Dagenais, expertos en investigación científica y licenciados en comunicación y relaciones públicas de la Universidad Laval de Quebec (Canadá) plantean a la comunicación pública como un conjunto de sucesos de producción, desarrollo, divulgación y retroalimentación de información que evidencia, crea y dirige debates y asuntos públicos.

“El conjunto de fenómenos de producción, tratamiento, difusión y retroacción de la información que refleja, crea y orienta los debates y los temas públicos; la comunicación pública entendida no solamente como el quehacer de los medios, sino también de las instituciones, las empresas, los movimientos y los grupos que intervienen en la plaza pública” (Beauchamp & Dagenais, 1991, pág. 13).

En el siguiente gráfico se muestra todos los elementos que integran la comunicación pública, considerando que se presenta como un fenómeno en diferentes aspectos, tanto en los medios como objeto del mensaje que difunden, así como en las instituciones, con puntos de vista de comunicación interpersonal y social, transmitidos a su vez por los medios de masas generando así debates de interés público.



Fuente: La Comunicación Pública (Demers & Lavigne, 2007, pág. 70)

Como apreciamos en la gráfica anterior, en el conjunto de la comunicación pública, el periodismo forma parte de ella ya que es aquí donde se abordan temas sociales con información ciudadana que genera debates. También engloba parte de las relaciones públicas que mantienen el debate referente a los asuntos públicos. Por otra parte, lo que tiene que ver con la publicidad en la comunicación pública son los mensajes o información que guarda relación con asuntos de interés público como por ejemplos las publicidades de los candidatos a las elecciones.

Por último, la comunicación en redes, impulsada en los últimos tiempos por el internet, ha servido como pieza fundamental para la participación ciudadanos en debates y asuntos públicos que contribuyen más bien a la formación de la opinión pública y en las tomas de decisiones de gubernamentales y estatales.

COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL

La comunicación gubernamental para María José Canel y Karen Sanders es vista como aquella que se elabora desde un Poder Ejecutivo. Las autoras definen a la comunicación de gobierno como: “la comunicación que implica el desarrollo y actuación de una institución política con función ejecutiva. Esto abarca desde la comunicación de un presidente, de un primer ministro o de un ministerio hasta la comunicación de una alcaldía, una concejalía o de una consejería de un gobierno autonómico” (Canel & Sanders, 2010, pág. 19).

Por otra parte, Mario Riorda establece a la comunicación gubernamental como “un método a través del cual un gobierno democrático intenta hacer explícitos sus propósitos u orientaciones a la opinión pública para obtener apoyo o consenso en el desarrollo de sus políticas públicas” (Riorda, 2006, pág. 7).

Estas dos definiciones resultan ser las más acertadas puesto que en conjunto aluden que la comunicación gubernamental es un método de comunicación fundamental de los gobiernos democráticos en los países, puesto que es primordial mantener comunicados a los ciudadanos con todo tipo de información que sea de interés público, en donde el poder ejecutivo es la institución que mejor se debe comunicar con los ciudadanos y esto se realizará mediante los medios de comunicación masiva.

COMUNICACIÓN DE MASAS

El término “comunicación de masas” es muy cuestionado por John B Thompson en su obra “Los medios y la modernidad” puesto que considera que es una frase impropia, no aplicable en el entorno mediático en la actualidad. Primero, hace énfasis en la utilización de la palabra “masa” que conjura la imagen de una vasta audiencia que comprende varios miles, e incluso millones de individuos y que esta puede ser una imagen precisa en el caso de algunos productos de los medios de comunicación como periódicos, películas y programas de televisión (Thompson, 1998, pág. 44).

Thompson asegura que la mayoría de los medios de comunicación no están creados para las masas, sino que se producen más bien para los nichos de mercado que poseen características similares u homogéneas. Por otra parte, menciona que el término “comunicación” también resulta muy engañoso porque generalmente la comunicación se basa en los intercambios comunicativos que se producen en las interacciones cara a cara, mientras que en la mayoría de las formas de comunicación de masas el flujo de comunicación tiene una sola dirección, se habla más bien de una “transmisión” o “difusión” de mensajes en vez de una comunicación.

CADENAS NACIONALES

Una cadena nacional es una transmisión a través de un medio de comunicación, que se emite comúnmente por la radio, televisión o por redes sociales, de modo que permite lograr una mayor cercanía con la población, potenciando el alcance masivo del mensaje. Frecuentemente estas emisiones son de carácter político puesto que en su mayoría son mensajes de alguna autoridad gubernamental referente a temas de interés público.

Art. 74 de la Ley Orgánica de Comunicación del Ecuador

La Ley Orgánica de Comunicación del Ecuador es un conjunto de reglas y normativas que tiene por objeto desarrollar, proteger, promover, garantizar, regular y fomentar, el ejercicio de los derechos a la comunicación. Además, el objeto de esta Ley comprende la protección del derecho a ejercer la libertad de expresión, y a buscar, recibir y difundir información e ideas de

toda índole a través de medios de comunicación (Ley Orgánica De Comunicación del Ecuador, 2013).

En su artículo 74 “Obligaciones de los medios audiovisuales” establece que todos los medios de comunicación de señal abierta del país tendrán la obligación de:

- a) Transmitir en cadena nacional o local, en todos o en varios medios de comunicación social, los mensajes de interés general que disponga el Presidente de la República y/o la entidad de la Función Ejecutiva que reciba esta competencia. Los titulares de las demás funciones del Estado coordinarán con esta entidad de la Función Ejecutiva para hacer uso de este espacio destinado a realizar las cadenas establecidas en este numeral. Estos espacios se utilizarán de forma coordinada única y exclusivamente para informar de las materias de su competencia cuando sea necesario para el interés general, de acuerdo con los parámetros establecidos en el reglamento general de esta Ley. Los servidores públicos señalados en el párrafo anterior serán responsables por el uso inadecuado de esta potestad. (Ley Orgánica De Comunicación del Ecuador, 2013, art.74)
- b) Transmitir en cadena nacional o local, para los casos de estado de excepción previstos en la Constitución de la República, los mensajes que dispongan la o el Presidente de la República o las autoridades designadas para tal fin. (Ley Orgánica De Comunicación del Ecuador, 2013, art.74)
- c) Destinar una hora diaria, no acumulable para programas oficiales de tele-educación, cultura, salubridad y derechos elaborados por los Ministerios o Secretarías con

competencia en estas materias. (Ley Orgánica De Comunicación del Ecuador, 2013, art.74)

- d) Transmitir la vocería oficial designada, con el fin de mantener informada a la población sobre el desarrollo de los eventos peligrosos conocidos como desastres y catástrofes de niveles 4, 5 y con alerta roja, declarados por el ente rector del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, mediante el enlace de los medios de comunicación públicos, privados y comunitarios; sin que medie necesariamente la declaratoria del estado de excepción. Se entenderá como interés general aquel conjunto de pretensiones relacionadas con las necesidades colectivas de los ciudadanos y ciudadanas del país. (Ley Orgánica De Comunicación del Ecuador, 2013, art.74).

CORONAVIRUS EN EL ECUADOR

La pandemia por la que está pasando el mundo entero en estos momentos es una lamentable emergencia sanitaria donde casi todos los países del mundo se han visto afectados, miles de contagios, muertes, nuevos síntomas, y demás situaciones que al parecer no terminará pronto. Pero ¿qué sabemos del coronavirus?

¿Qué es un coronavirus?

El coronavirus es una extensa familia de virus que se encuentran tanto en animales como en humanos. Algunos infectan al ser humano y se sabe que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome

respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Por otra parte, el covid-19 es una enfermedad causada por el coronavirus, que tuvo origen en Wuhan (China) y se propagó por varios países del mundo, llegando a Latinoamérica por el mes de febrero de este año. En nuestro país, el primer caso fue importado desde España en donde una mujer ecuatoriana que residía en ese país, arribó al Ecuador el pasado 14 de febrero, posteriormente con síntomas relacionados con el covid 19, pero no fue hasta el 29 de del mismo mes que el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, dio a conocer por medio de cadena nacional, el primer caso de covid en el país.

En efecto el gobierno del Ecuador puso en funcionamiento el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE), siendo el único vocero autorizado ante la emergencia sanitaria del covid 19. Hasta la actualidad nuestro país se encuentra con las 24 provincias afectadas por el covid 19, con un número total de 108.289 casos confirmados y 6.322 personas fallecidas.

EL SERVICIO NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS

El Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, es un organismo que garantiza la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico, mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para

enfrentar y manejar eventos de desastre. (Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, 2020)

A medida que se detectó el primer caso confirmado de covid en el país, el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos activó el comité de operaciones de emergencia nacional (COE), donde se implementaron las medidas sanitarias en aeropuertos, transportes públicos, centros comerciales, uso de mascarillas, gel antiséptico, entre otros, y para el 14 de marzo se decretó al Ecuador en estado de emergencia suspendiendo indefinidamente varias actividades en el país.

COE NACIONAL DEL ECUADOR

El COE nacional es el Comité de Operaciones de Emergencia nacional que desde el 14 de marzo se activó frente a la pandemia mundial por covid 19, es el único portavoz oficial y autorizado sobre la emergencia sanitaria, que se compone de manera interministerial, es decir que todos los organismos, ministerios, secretarías están a su servicio.

El COE posee diferentes categorías en donde el COE nacional (dirigido por el presidente de la república) es el principal de todos y el que evalúa y organiza acciones con los COE provinciales (dirigido por el gobernador de la provincia), municipales (dirigido por el alcalde del gad o alcalde del distrito metropolitano) y parroquiales (dirigido por el presidente de la junta parroquial) para de esta manera analizar y obtener información más precisa de la

emergencia sanitaria en las diferentes provincias del país, de esta manera se logrará obtener mejores estrategias y buenas tomas de decisiones para reducir el riesgo de la pandemia.

Por decisión del COE nacional, el 12 de abril se implementó el sistema de semaforización o de distanciamiento social en todo el país, donde existen medidas de restricción de movilidad y actividades de ámbito económico dependiendo el color en que se encuentre cada provincia, sabiendo que el rojo se prohíbe todo tipo de actividad, en el amarillo cada provincia retomará sus actividades con un 30% de capacidad de personal, así mismo para los lugares de trabajo y el transporte, el verde por su parte habilita el 50% de sus actividades con todas las medidas sanitarias, cumpliendo con los rigurosos protocolos de bioseguridad para su funcionamiento, pero hasta el momento las clases presenciales se encuentran suspendidas hasta nuevo orden, con el fin de evitar más propagación, contagios y muertes por covid 19.

2.4 TÉCNICAS APLICADAS

Técnicas Utilizadas en la Investigación

1. La observación directa de varias cadenas nacionales emitidas durante el mes de marzo, en relación a la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país.
2. La búsqueda de información bibliográfica el cual permitió explorar que se ha escrito en la comunidad científica sobre este tema de estudio.

3. La entrevista que se realizó a el periodista de profesión el licenciado Marlon Goya, el cual aclaró el tema de estudio mediante las preguntas formuladas.
4. El análisis de contenido que permitió estudiar, analizar y posteriormente interpretar la recopilación de varias cadenas nacionales emitidas durante el mes de marzo del presente año
5. Las encuestas que permitió recopilar datos y contrastar la investigación.

2.5 RESULTADOS OBTENIDOS

Con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo establecido en el presente trabajo de análisis de caso, se consiguió toda la información de fuentes y autores confiables, observaciones y análisis del material audiovisual de varias cadenas nacionales que se transmitieron durante el mes de marzo publicadas en diferentes páginas y plataformas web, como también la información de primera mano mediante el cuestionario de preguntas en la entrevista realizada, además de los resultados de la encuesta realizada de manera virtual a diferentes personas que corroboraron información importantísima para este análisis.

El análisis de contenido realizado a las cadenas nacionales emitidas durante el mes de marzo sobre información de la crisis sanitaria permitió establecer la siguiente categoría:

	CADENAS NACIONALES DEL MES DE MARZO	CATEGORIZACIÓN DE LOS MENSAJES
1	10 de marzo	Esta primera cadena nacional la dirige el presidente de la república Lenin Moreno quien comienza con una información bastante completa sobre la crisis económica mundial y la fuerte caída del petróleo en el Ecuador aludiendo de manera enérgica que la administración del gobierno anterior es culpable de que el país este sin fondos para enfrentar la pandemia. Finalizando con un mensaje esperanzador sobre la unión como país para salir adelante de esta crisis.
2	12 de marzo	El presidente Moreno en la segunda cadena nacional, esta vez con un rostro que transmite preocupación anuncia a los ciudadanos que la OMS ha declarado una pandemia global, obligando así al primer mandatario a declarar en emergencia sanitaria al país, implementando nuevas medidas de prevención. Por último, de manera enfática menciona que todo ciudadano que incumpla con las medidas serán sancionados
3	15 de marzo	Por tercera vez se transmitió una cadena nacional que la ofreció el presidente de la república Lenin Moreno, donde expresó de manera enérgica el disgusto que sentía por la irresponsabilidad de

		<p>ciertos ciudadanos. También aprovechó para dictar nuevas medidas como el inicio de las restricciones de movilidad, el toque de queda, cierre de fronteras y demás, exhortando a la población de manera pacífica quedarse en casa por el bien de todos.</p>
4	16 de marzo	<p>En la cuarta cadena nacional se observó al presidente mencionando de manera muy comprometedora que no se permitirá que los contagios aumenten en el país, pero siempre y cuando los ciudadanos colaboremos con las medidas dictadas por el estado. Por último, con una frase muy emotiva apelando a las creencias de las personas menciona un mandamiento bíblico invitó a la población a cuidar al prójimo como a ti mismo quedándose en casa evitando la propagación del virus.</p>
5	17 de marzo	<p>Se transmite por quinta vez una nueva cadena nacional, donde el presidente Lenin Moreno informa varias medidas para las instituciones financieras, por otra parte, con un mensaje conciliador se dirige a los trabajadores independientes mencionando que se está trabajando en un plan especial para que puedan seguir adelante con sus emprendimientos, recalcando que nunca dejará solos a sus compatriotas.</p>

6	20 de marzo	<p>En la sexta cadena nacional el presidente de la república inicia con un breve discurso de agradecimientos a diversas empresas que donaron raciones alimenticias, felicitando la solidaridad de todos los ecuatorianos. Por otra parte, hace un anuncio muy importante y esperanzador para muchos por la entrega de bonos de contingencia “dar una mano sin dar la mano”. Por último, terminó con un corto mensaje apelando a los sentimientos y creencias de los ecuatorianos invitándolos a orar y a tener fe de que en esta guerra salimos victoriosos juntos.</p>
7	24 de marzo	<p>Por séptima vez se emitió una nueva cadena nacional, donde el presidente Moreno aprovechó para informar a los ciudadanos sobre la posposición de pago de los intereses de la deuda externa, además dio a conocer con mucha satisfacción el apoyo del FMI. Por otra parte, exhortó a los ciudadanos a que sean más disciplinados y comprometidos para cumplir con el toque de queda establecido, además repudió el acto de un ciudadano que irrespetó el toque de queda, alegando que será sancionado. Por último, una vez más pidió no desmayar a los ciudadanos ante la situación.</p>

8	26 de marzo	En esta ocasión la dirigió el Ministro de Salud Juan Carlos Zevallos, quien netamente informó sobre situaciones en los hospitales de Guayaquil, los insumos médicos que iban a llegar, respiradores, trajes de bioseguridad para el personal de salud, asegurando que el personal de salud está muy bien preparado.
---	-------------	---

En las cadenas nacionales analizadas, pudimos darnos cuenta que el gobierno actual se encarga más bien de tapar una situación crítica con discursos alentadores, prometedores que simplemente no terminan en nada que sea de beneficio social. Que busca culpables pero que no se enfoca en resolver problemas, alegando que de esta crisis se sale adelante juntos, siendo ellos los primeros en poner un mal ejemplo al ser incompetentes con su deber de cumplir con nuestros derechos a estar informados.

En primera instancia no existe un buen liderazgo por parte de la presidencia, porque cada vez y cuando evidenciamos cambios en las decisiones tomadas, presenciamos casos de corrupción cada día por parte de autoridades gubernamentales que generan repudio y desconfianza en nosotros.

Por otra parte la entrevista se realizó mediante videoconferencia con un periodista y presentador de televisión el Licenciado Marlon Goya Mallea, que evidenció todo este proceso de las emisiones de las cadenas nacionales sobre información del covid 19 en el país y más que nada vivió en carne propia la crítica situación por la emergencia sanitaria como todos los

ciudadanos, palpando la incertidumbre total que hubo en los primeros meses de la pandemia por la forma en cómo se manejó la crisis respecto a la comunicación gubernamental y más que todo por la infoxicación que se generó en torno a esta crisis mundial.

Mediante la observación y análisis se llegó a un consenso de que el gobierno nacional de Ecuador no supo manejar la crisis por el covid 19 como era debido, puesto que desde el inicio hubo mucha deficiencia en cuanto a comunicar información verdadera a los ciudadanos, además de ocultar cifras exactas sobre los contagiados y por supuesto sobre los fallecidos por covid.

La entrevista realizada como tal permitió adquirir información adicional que corroboró el análisis antes mencionado, el gobierno nacional no cumplió con su deber de comunicarnos todos los acontecimientos reales que sucedían en los primeros meses más caóticos de la pandemia en el país y se ocultó información, datos, cifras, muertes, etc., maquillando todo con discursos esperanzadores mediante cadenas nacionales.

También se manifestó en la entrevista que no es primera vez que el gobierno manipula de esta manera la información mediante las cadenas nacionales, ya existen varios precedentes que lo confirman, creando así una total desconfianza en los ciudadanos y sobre todo una incertidumbre que si bien es cierto afecta a toda la población.

Otro punto que se resaltó es que existen varias consecuencias que provocaron la mala comunicación del gobierno hacia los ciudadanos, principalmente una discordia social, un

disgusto por parte de la ciudadanía porque el estado era incongruente con su información mientras que en las redes sociales se evidenciaba otra realidad, generando así mucha desconfianza.

Por otra parte, la encuesta realizada reafirmó todo lo mencionado anteriormente puesto que de las 41 personas encuestadas, el 70 % de los ciudadanos señalaron que consideran que el gobierno del Ecuador no ha emitido información verdadera a los ciudadanos ya sea sobre el número de contagiados o el de fallecidos, además de indicar también que la manera de comunicar información sobre la emergencia sanitaria ha sido pésima para el 81% de los encuestados, esto quiere decir que no existe ningún grado de confianza para con el gobierno nacional. Considerándolo así, una situación muy grave que desde ya afecta la estabilidad social, política y económica de nuestro país.

III. CONCLUSIONES

Tras lo expuesto en este análisis de caso se permite llegar a las siguientes conclusiones, la comunicación gubernamental en nuestro país ha fallado una vez más, dejando a un lado la verdadera finalidad de la misma, vulnerando los derechos fundamentales de un país entero al crear una desinformación total de los hechos reales que sucedieron en los meses más caóticos de la pandemia en Ecuador.

La comunicación pública también se ha visto perjudicada y alejada de su propósito, puesto que la información que se creía de interés público ha sido limitada y por parte del gobierno ecuatoriano se ha comunicado ciertas cosas por conveniencia, ya que es fácil tener a un pueblo engañado que a uno enardecido por tanta injusticia y corrupción que se vive a diario; es inaudito saber que tantas vidas se han perdido a lo largo de este año por la mala comunicación del gobierno al no informar con veracidad desde el inicio y tomar medidas a tiempo, es por esto que seguimos viendo desenlaces fatales.

IV. RECOMENDACIONES

Una vez concluido el presente trabajo de análisis de caso se pone a disposición las siguientes recomendaciones:

- Mantenerse informado sobre las nuevas noticias acerca del covid 19 por medio de fuentes confiables.
- Evitar la infoxicación, y el difundir noticias falsas sin antes ser verificadas.
- Acatar las órdenes dispuestas por el estado en relación a las medidas de protección y prevención para evitar ser contagiados.

V. BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

Beauchamp, M., & Dagenais, B. (1991). *Comunicación pública y sociedad: referentes de reflexión y acción*. Canadá: G. Morin.

Canel, M. J., & Sanders, K. (2010). Para estudiar la comunicación de los gobiernos. En M. J. Canel, & K. Sanders, *Para estudiar la comunicación de los gobiernos* (pág. 19). Madrid .

Demers , F., & Lavigne, A. (2007). La comunicación pública. En F. D. Lavigne, *La comunicación pública* (pág. 70).

Ley Orgánica De Comunicación del Ecuador. (25 de junio de 2013). Ley Orgánica De Comunicación. *Ley_Organica_Comunicacion_reformada.pdf*. Quito, Pichincha, Ecuador: *Ley_Organica_Comunicacion_reformada.pdf*.

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es>

Primicias, A. N. (15 de abril de 2020). *Primicias* . Obtenido de Primicias : <https://www.primicias.ec/noticias/politica/mes-cadenas-television-gobierno/>

Riorda, M. (2006). *Comunicación gubernamental en acción*. Buenos aires.

Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. (17 de agosto de 2020). *El Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias*. Obtenido de El Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/>

Thompson, J. B. (1998). Los medios y la modernidad. En J. B. Thompson, *Los medios y la modernidad: una teoría de los medios de comunicación* (pág. 44). Cambridge: Paidós, 1998.

VI. ANEXOS

FICHA TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

Nombre: Marlon Goya Mallea

Profesión: Presentador de noticias en C6 Televisión

Fecha: 28 de agosto del 2020

Modo de entrevista: Online

Ciudad: Babahoyo

Lugar: App Zoom cloud meetings (video llamada)

Duración: 20 minutos



PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

- 1) **¿Cree usted que el estado ha brindado información verdadera a los ciudadanos con respecto al covid 19?**

R: Es evidente que no, hay un malestar ciudadano, una desconfianza total de parte de los ciudadanos, si tú vas como periodista y le preguntas en la calle a las personas si creen en las cifras que ofrece el gobierno nacional que cada dos días o pasando un día te ofrece el gobierno nacional, si creen en aquello, te dicen que no en su mayoría o te van a decir que no un 80% de ellos, y por qué esto? Pues porque uno conoce su localidad, sabemos que muchos familiares, amigos cercanos, queridos han fallecido durante la pandemia. Por ejemplo, en el poblado que yo vivo el vecino cantón jujan, allí fallecían

tres personas por día en todo el mes de marzo, sin embargo, hay personas más que todo las autoridades que las cifras no las han brindado de manera total, porque si haces un resultado parcial de lo que se estima y esto lo contabiliza el ministerio de salud pública con la secretaría de gestión de riesgos con los verdaderos datos y logramos recabarlos, están en el registro civil, están también en los cementerios es allí donde se contabilizan las personas que fallecen y en realidad con lo que me preguntas no hay confianza.

2) ¿Cree usted que la comunicación del gobierno por medio de las cadenas nacionales en tiempos de pandemia ha sido la más acertada? ¿por qué?

R: Bueno, tiene su pro y su contra. El gobierno no es la primera vez que manipulan la información con cadenas nacionales, recordemos que pasó el pasado 30 de septiembre del 2010 si mal no recuerdo más conocido como 30s golpe de estado contra el ex presidente, aquí incluso se interpuso una cadena nacional durante casi 12 horas, los medios de comunicación privados no tenían la opción de difundir lo que ellos recababan en las calles desde su punto de vista informativo, pero sin embargo ellos se veían sometidos a engancharse con las cadenas de Ecuador tv y los canales y redes de comunicación públicos. Lo mismo acontece ahora inicialmente se ponía una cadena todos los días a las 5 de la tarde, te daban los resultados, las cifras aumentaban y sin embargo había una discrepancia con el gobierno porque ellos decían: sí mantengan la calma, no usen mascarillas y después cuando vieron la cosa seria, vieron las cosas más complicadas ahora si usen la mascarilla o sea hubo una incongruencia ahí que ofrecieron ellos en cadena no eran para nada confiables. No es la primera vez como le digo que manipulan mediante una cadena nacional ya sea en televisión o radio a los medios de comunicación privados.

3) ¿Qué consecuencias considera usted que provoca la mala comunicación gubernamental con respecto a información de la emergencia sanitaria?

R: Bueno, es una discordia social, eso es lo que provoca. Una discordia, una preocupación, una incertidumbre, esa es la palabra “incertidumbre” es lo que provoca en el ciudadano al no saber las verdaderas cifras. Porque muchas personas nos dejamos llevar por aquello, por ejemplo, si las autoridades le dicen al ciudadano: no solamente hay mil muertos y unos cien mil a comparación con el año pasado, es decir no hay un crecimiento exabrupto, y el ciudadano lo que dice es: ah sí bueno entonces el virus no es mortal y eso nos daban a entender al inicio de la pandemia, no sé si usted recuerda, decían: el virus no es 100% mortal, el virus tiene 1% o 2% de letalidad, y muchos nos confiamos, muchos no usábamos mascarillas, no usábamos guantes, no usábamos protector facial, alcohol porque con esa mentira nos tuvieron como tres semanas, ya la segunda semana o tercera semana de marzo empezaron a morir las personas y ahí fue cuando recién las autoridades empezaban con sus cadenas a incentivar el uso de las mascarillas, a mantener el cuidado más necesario mientras veían ellos también, conocen de primera mano que ya en otros países que sabían la situación de cómo se inició en Wuhan, en España, en varios países donde la pandemia a esas alturas, en esa fecha y en ese mes de marzo ya habían contabilizado gran cantidad de muertos, pero sin embargo ellos decían y nos vendían que la mortalidad era muy baja y mire ahora vamos más de 110 mil contagiados y muertos una gran cantidad, que las cifras aún no se logra reducir

4) ¿Cree usted que la manera en como el gobierno se ha comunicado con la ciudadanía ha influido en la desconfianza que tienen las personas en torno a la información del covid 19?

R: Principalmente si, si ha influido mucho en la desconfianza porque ellos no son congruentes con lo que dicen, hoy te dicen si puedes ir a las playas, mañana te dicen no, no puedes ir a la playa porque están en semáforo amarillo. No hay un liderazgo desde el principal que es el presidente de la república. Recordemos que también teníamos una secretaria de riesgos Alexandra Ocles que estuvo involucrada en casos de corrupción aparentemente y que aun las investigaciones continúan, desde ahí partimos con la desconfianza porque imagínate que en plena pandemia haya casos de corrupción como decir una señora valida una mascarilla a tres dólares y ella la contabilizaba para el estado en unos 10 dólares, un gasto excesivo imagínate, que desconfianza no podemos tener en aquello no, hasta que un familiar nuestro también haga lo mismo también hay desconfianza, eso es robar al estado, robar a tu bolsillo y aún más en plena crisis, de ahí parte la desconfianza que existe obviamente lo otro que te digo es no estar bien coordinados en el gobierno nacional desde que se interpuso el tema de los semáforos amarillo, rojo, verde. No existe una congruencia porque cada mes cambian las normativas de los semáforos, resulta que en junio pueden salir placas pares los lunes, y en julio no pueden salir placas impares los lunes osea no hay una coordinación entre aquello, y eso crea una confusión en el ciudadano común y la desconfianza por ende sobre este tema, ahora nos decían que el 5 de agosto se abrían las playas, pero ahora resulta que en septiembre se empiezan a abrir las playas, que unas van a funcionar y otras que no, que los buses pueden funcionar con 50% de aforo pero ahora no si no que con el 55, y estamos hablando de un libertinaje al ciudadano dándole a creer que la

pandemia está acabando de a poco cuando tenemos más de 110 mil personas contagiadas y se ha duplicado incluso los contagiados que murieron al inicio de la pandemia marzo, abril y mayo, ahora muchos dicen que estamos en la era de la pos pandemia cuando no, la pandemia aun continua. Aun en Quito sigue la situación más que todo en la Sierra sigue la situación de las personas contagiadas y lo que hay que hacer es cuidarse.

5) En su posición como periodista, ¿considera que el gobierno del Ecuador ha cumplido con su deber de comunicar información veraz a los ciudadanos?

R: ¿Información veraz? Mmmm bueno, referiríamos casi la respuesta de la primera pregunta, no existe la confianza y por ende eso quiere decir que no nos han informado lo que debieron de haber informado, recuerde que ciertas noticias no enterábamos por redes sociales informales, no nos enterábamos por los medios de comunicación ya sea del estado como ecuador tv, nos enterábamos por una cuenta de twitter por ahí que se crearon, y ahí nos graficaban mediante un video o una foto que hay muertos tirados en la calzada en un sector de Guayaquil, hay una persona desmayada por covid en Babahoyo y eso no nos daban a entender en los medios de comunicación o en las cadenas nacionales que ellos daban diariamente, pero esto ahora también tiene sus pro y sus contra como le decía porque primero al informarnos tal y como es la pandemia hubiera habido también más muertos porque las personas no solamente mueren por covid sino también mueren por depresión, por preocupación, mueren por otras sintomatología como ha habido, incluso de otra manera fue responsable el gobierno en no informar todo lo que hay, todo lo que aconteció en el momento de la pandemia para no generar más muertes en personas que se hayan en estado depresivo y lo otro fue

irresponsable también al no informar lo que ocurrió para que la gente también tenga un poco de temor al salir a las calles. Por eso te digo que hay pro y contra y eso son cosas que hay que tener, me imagino en la posición de ellos a tomar este tipo de decisiones me entiende, no le puede dar un libertinaje al ciudadano y decirle todo está bien, porque se van a confiar y no les puedes decir todo está mal porque van a caer en depresión y eso es muy lamentable, creo que habría que analizar la situación, esperemos que en algún momento las cifras oficiales y todo lo que pasó durante la pandemia se logre revelar en algunos medios de comunicación, cosa que algunos ya lo han hecho y no le gusta al gobierno y se vuelve allí una persecución por parte del gobierno pero creo que ahora se necesita un poco más de libertad por parte del gobierno.

ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LAS CADENAS NACIONALES EMITIDAS DURANTE EL MES DE MARZO

El estado de excepción, la cuarentena, el aislamiento social y la pandemia mundial en general, provocaron que el gobierno del Ecuador en los primeros meses de la crisis sanitaria busque maneras de llegar a la población, y como es de esperarse a través de los medios de comunicación del país, “el Ejecutivo ha transmitido 126 cadenas de radio y televisión, que se replican también en redes sociales”. (Primicias, 2020)

A continuación, presento una recopilación de varias cadenas nacionales que se transmitieron en el mes de marzo por la emergencia sanitaria:

Empezaremos con el 10 de marzo que se transmite una cadena nacional dirigida por el presidente de la república Lenin Moreno quien comparte mesa con diferentes autoridades gubernamentales del país. Al inicio comienza con una información bastante completa sobre la crisis económica mundial y la fuerte caída del petróleo en el Ecuador aludiendo de manera enérgica que la administración del gobierno anterior es culpable de que el país este sin fondos para enfrentar la pandemia, mencionando que por esa situación todos los ecuatorianos deberán aportar con un “granito de arena” para salir adelante, haciendo hincapié que los más pobres no aportarán nada. Finalizando con un mensaje esperanzador sobre la unión como país para salir adelante de esta crisis.

El 12 de marzo el presidente Moreno en otra cadena nacional, esta vez con un rostro que transmite preocupación anuncia a los ciudadanos que la OMS ha declarado una pandemia global, obligando así al primer mandatario a declarar en emergencia sanitaria al país, implementando nuevas medidas de prevención. Por último, de manera enfática menciona que todo ciudadano que incumpla con las medidas serán sancionados.

El 15 de marzo por lo consiguiente, se transmitió una cadena nacional que la ofreció el presidente de la república Lenin Moreno en su despacho, donde expresó de manera enérgica el disgusto que sentía porque se dio aviso de que 104 buses partían desde la ciudad de Babahoyo hasta Salinas irrespetando las medidas sanitarias y poniendo en riesgo a las demás personas. También aprovechó para dictar nuevas medidas como el inicio de las restricciones de movilidad, el toque de queda, cierre de fronteras y demás, exhortando a la población de manera pacífica quedarse en casa por el bien de todos.

Seguidamente, el 16 de marzo se transmite por los medios otra cadena nacional en donde habla el presidente mencionando de manera muy comprometedor que no se permitirá que los contagios aumenten en el país, pero siempre y cuando los ciudadanos colaboremos con las medidas dictadas por el estado, alegando nuevas y estrictas medidas de movilización, toque de queda, funcionamiento de establecimientos de carácter comercial, menos los de alimentos, farmacéuticos y hospitales o clínicas. Por último, con una frase muy emotiva apelando a las creencias de las personas menciona un mandamiento bíblico donde expresa a la ciudadanía que se debe amar al prójimo como a sí mismo, es decir cuidar al prójimo como a ti mismo quedándose en casa evitando la propagación del virus.

El 17 de marzo se transmite una nueva cadena nacional, el presidente Lenin Moreno informa a los ciudadanos, pero esta vez se dirige más a las instituciones financieras dictando nuevas medias y formas de pagos para los usuarios. Por otra parte, también se dirige a los trabajadores independientes mencionando que se está trabajando en un plan especial para que puedan seguir adelante con sus emprendimientos, recalando que nunca dejará solos a sus compatriotas.

La siguiente cadena nacional se transmitió el 20 de marzo en donde el presidente de la república inicia con un breve discurso de agradecimientos a diversas empresas que donaron raciones alimenticias a familias de escasos recursos y felicitando la solidaridad de todos los ecuatorianos. Por otra parte, hace un anuncio muy importante y esperanzador para muchos por la entrega de bonos de contingencia de 60 dólares para los microempresarios y también para las personas que viven del día a día, alegando que con eso podrán solventar ciertos gastos en la emergencia, todo esto bajo el nombre de la iniciativa “dar una mano sin dar la mano”. Por

último, terminó con un corto mensaje apelando a los sentimientos y creencias de los ecuatorianos invitándolos a orar y a tener fe de que en esta guerra salimos victoriosos juntos.

El 24 de marzo se emitió una nueva cadena nacional, donde tuvo lugar el presidente moreno para informar a los ciudadanos sobre la posposición de pago de los intereses de la deuda externa y que esos intereses serán utilizados para la emergencia sanitaria, además el presidente dio a conocer con mucha satisfacción el apoyo del FMI. Por otra parte, exhortó a los ciudadanos a que sean más disciplinados y comprometidos para cumplir con el toque de queda establecido, además repudió el acto de un ciudadano que irrespetó el toque de queda, alegando que será sancionado. Por último, una vez más pidió no desmayar a los ciudadanos ante la situación.

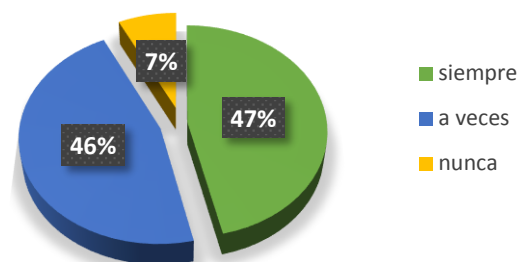
La cadena nacional del 26 de marzo en esta ocasión la dirigió el Ministro de Salud Juan Carlos Zevallos, quien netamente informó sobre situaciones en los hospitales de Guayaquil, los insumos médicos que iban a llegar, respiradores, trajes de bioseguridad para el personal de salud, asegurando que el personal de salud está muy bien preparado, también aprovechó para mencionar sobre la contratación de médicos, enfermeros, auxiliares, etc.

Las cadenas nacionales emitidas durante el mes de marzo fueron netamente con contenido informativo, vemos en muchas ocasiones al presidente de la república Lenin moreno dirigirse a la población, quien algunas veces hace un llamado de atención a la ciudadanía para que sean obedientes con las medidas que se implementaron para evitar más propagación del virus.

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1° PREGUNTA: ¿Con qué frecuencia usted veía las cadenas nacionales que se emitieron durante los primeros meses de la pandemia?

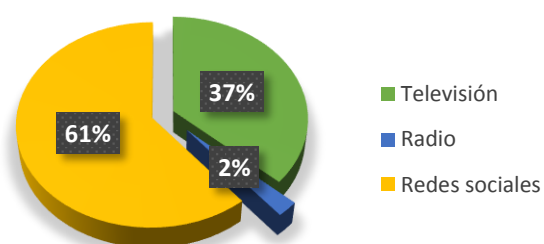
¿Con qué frecuencia usted veía las cadenas nacionales que se emitieron durante los primeros meses de la pandemia?		
Siempre	19	46%
A veces	19	46%
Nunca	3	7%
TOTAL	41	100%



Como podemos darnos cuenta en los resultados de la primera pregunta, la mitad de las personas encuestadas veían siempre las cadenas nacionales mientras que la otra a veces y tan solo un pequeño porcentaje no las veía.

2° PREGUNTA: ¿A través de qué medio de comunicación usted se informaba de todos los sucesos en torno al covid 19 en Ecuador?

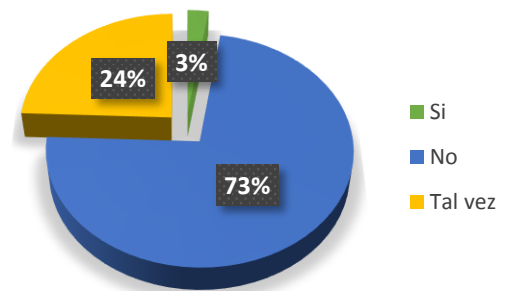
¿A través de qué medio de comunicación usted se informaba de todos los sucesos en torno al covid 19 en Ecuador?		
Televisión	15	37%
Radio	1	2%
Redes sociales	25	61%
TOTAL	41	100%



Con los resultados obtenidos es visible que la ciudadanía se informaba sobre los sucesos en torno al covid 19 por medio de las redes sociales, porque sentían más confiabilidad a través de las redes sociales que de las noticias en televisión.

3° PREGUNTA: ¿Considera usted que el gobierno brindaba información verdadera en cuanto a los casos confirmados de covid 19 en el país?

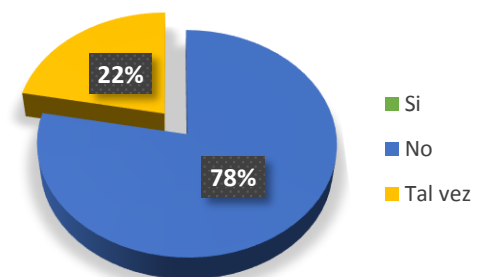
¿Considera usted que el gobierno brindaba información verdadera en cuanto a los casos confirmados de covid 19 en el país?		
Si	1	2%
No	30	73%
Tal vez	10	24%
TOTAL	41	100%



Como podemos visualizar, es notable que la gran mayoría de personas consideran que el gobierno nacional de Ecuador no brindaba información verdadera sobre los casos confirmados de covid en el país.

4° PREGUNTA: ¿Cree usted que el gobierno emitía información verdadera sobre el número de fallecidos por covid en el país?

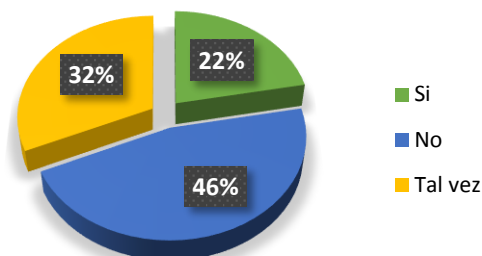
¿Cree usted que el gobierno emitía información verdadera sobre el número de fallecidos por covid en el país?		
Si	0	0%
No	32	78%
Tal vez	9	22%
TOTAL	41	100%



Es notable que la gran mayoría de personas encuestadas consideran que el gobierno nacional no emitió información verdadera sobre el número de fallecidos por covid 19 en el Ecuador, podemos también ver que ninguna persona considera que el gobierno si ha informado correctamente sobre esta situación.

5° PREGUNTA: ¿Cree usted que la información o datos que se brindaba a través de las cadenas nacionales poseía mayor veracidad que la información que se difundía en redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, WhatsApp)?

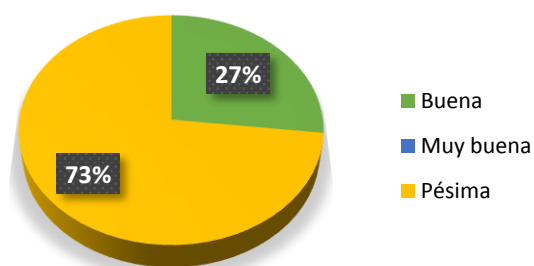
¿Cree usted que la información o datos que se brindaba a través de las cadenas nacionales poseía mayor veracidad que la información que se difundía en redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, WhatsApp)?		
Si	9	22%
No	19	46%
Tal vez	13	32%
TOTAL	41	100%



Los resultados nos indican que gran parte de las personas consideran que la información que se compartía por redes sociales poseía más veracidad que la que difundía el gobierno.

6° PREGUNTA: ¿Cómo considera usted la manera en la que el gobierno manejó la información sobre el covid en los primeros meses?

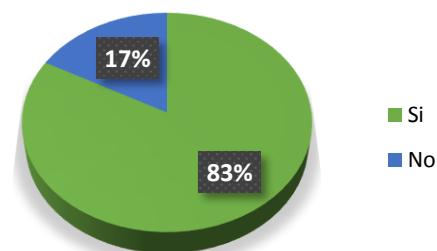
¿Cómo considera usted la manera en la que el gobierno manejó la información sobre el covid en los primeros meses?		
Buena	11	27%
Muy buena	0	0%
Pésima	30	73%
TOTAL	41	100%



Aquí notamos un resultado muy alarmante puesto que gran parte de los encuestados consideran que la manera en la que el gobierno manejó la información sobre el covid durante los primeros meses de la pandemia fue pésima.

7° PREGUNTA: ¿Cree usted que la forma de comunicación por parte de gobierno ha influido en la desconfianza que tienen las personas al recibir información sobre la emergencia sanitaria?

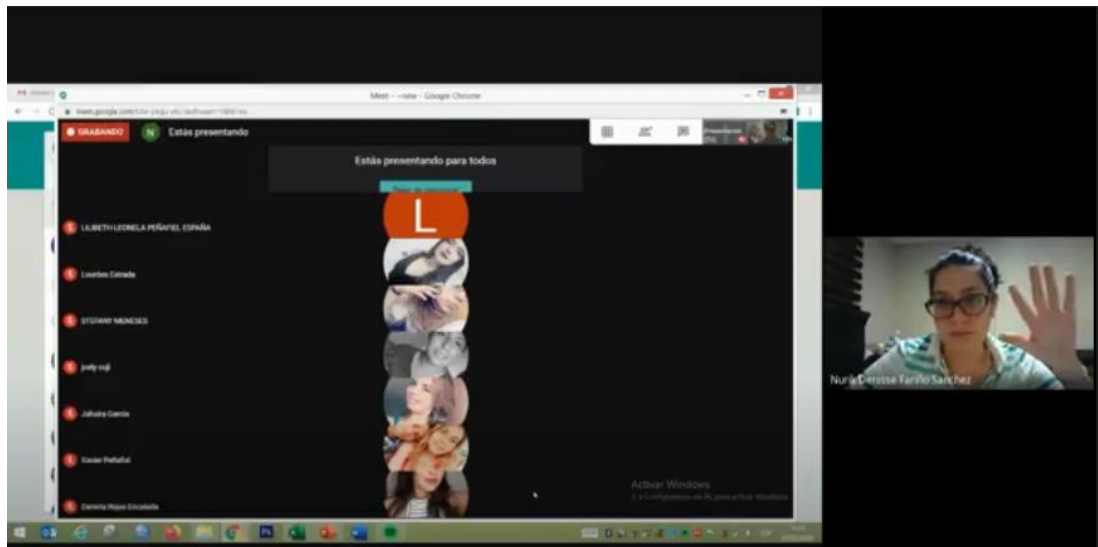
¿Cree usted que la forma de comunicación por parte de gobierno ha influido en la desconfianza que tienen las personas al recibir información sobre la emergencia sanitaria?		
Si	34	83%
No	7	17%
TOTAL	41	100%



Finalmente vemos como nuevamente una gran parte de personas consideran que la forma de comunicación gubernamental ha influido mucho en la desconfianza que tienen los ciudadanos al recibir información sobre la emergencia sanitaria.



Entrevista virtual al periodista y presentador de noticias Lcdo. Marlon Goya Mallea



Recibiendo tutorías de manera online por parte de la tutora, Master Nurik Fariño.



Capturas de pantallas de las cadenas nacionales estudiadas, desde YouTube y páginas de Facebook