



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**Facultad De Ciencias Jurídicas, Sociales Y De La Educación**  
**(Comunicación Rediseñada)**



**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADO(A) EN COMUNICACIÓN**

**TEMA:**

**“COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL Y LA CONSTRUCCIÓN DE  
LA CONFIANZA EN LOS GOBIERNOS DE GUILLERMO LASSO Y DANIEL  
NOBOA”**

**AUTORES:**

**CABANILLA LEÓN ANA GABRIELA  
CASTRO TORRES NELSON JAHIR**

**TUTORA:**

**MSC. CINDY MONTECÉ MORENO**

**BABAHOYO**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Con profunda admiración y respeto, dedico este trabajo a mi madre quien me han brindado su amor incondicional, su apoyo constante y ha sido guía sabia a lo largo de mi trayectoria académica.

A mis hermanos porque han sido mi mayor inspiración y motivación para alcanzar este logros de los cuales sé que estarán muy orgullosos y a mi hija Aylani porque es la luz de mi vida y mi fuente de valentía actualmente.

A aquellos docentes que me han acompañado en este proceso de aprendizaje, compartiendo sus conocimientos, experiencias y valiosas lecciones. En especial a la máster Cindy Montecé, gracias por su dedicación y por ayudarme a desarrollar mis habilidades y a crecer tanto a nivel académico como personal.

Familiares y amigos que han estado estado a mi lado, alentándome y celebrando conmigo cada uno de los avances y triunfos a lo largo de este camino. Su presencia y cariño han sido fundamentales para llegar hasta aquí.

Finalmente, recalco que este trabajo es el resultado de un esfuerzo conjunto, y lo ofrezco con profunda gratitud a todos aquellos que han contribuido de una u otra manera a la realización de esta tesis.

*Ana Gabriela Cabanilla León*

## **DEDICATORIA**

Con profunda gratitud y reverencia, dedico esta tesis a Dios, cuya guía y fortaleza me han sostenido en cada paso de este camino académico. A mis padres, les ofrezco este logro con todo mi amor y aprecio; su apoyo incondicional, sacrificios y sabias enseñanzas han sido el pilar sobre el cual se ha construido este sueño. Sin ustedes, esta meta no habría sido posible.

*Nelson Jahir Castro Torres*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, deseo expresar mi más sincero agradecimiento principalmente a Dios porque me ha bendecido de infinitas maneras, gracias por hacerme saber que siempre está conmigo y por su infinito amor.

A mi esposo porque ha sido mi principal apoyo y fuente de financiamiento durante todo este proceso. Su amor incondicional y su constante apoyo han sido esenciales para mi desarrollo académico y personal.

Agradezco a mis compañeros de investigación y a mis colegas de la facultad, quienes han compartido sus conocimientos y experiencias conmigo. Su colaboración y apoyo han sido fundamentales para el avance de este proyecto.

Doy las gracias a mis seres queridos, familiares y amigos, quienes han estado siempre a mi lado, alentándome y celebrando conmigo cada uno de los avances y triunfos a lo largo de este camino. Su presencia y cariño han sido esenciales para mi bienestar y han contribuido a la realización de este trabajo.

Finalmente, agradezco a todas las personas que de una u otra manera han contribuido a la realización de esta tesis. Su apoyo y colaboración han sido esenciales para el éxito de este proyecto.

*Ana Gabriela Cabanilla León*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme dado la fuerza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para llegar a este momento tan importante en mi vida. Su guía y bendiciones han sido mi faro en los momentos de duda y dificultad.

A mis padres, cuyo amor incondicional, apoyo constante y sabios consejos han sido el pilar fundamental en mi camino. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación, y por siempre creer en mis capacidades. Su sacrificio y ejemplo han sido una fuente inagotable de inspiración.

A mis hermanos, quienes con su compañerismo y alegría han hecho de este viaje uno lleno de recuerdos valiosos y momentos de gran aprendizaje. Su presencia ha sido un soporte esencial en mi vida, brindándome el ánimo y la motivación necesarios para seguir adelante.

A mi amiga Ana, por estar a mi lado durante todo este proceso. Tu apoyo, comprensión y palabras de aliento han sido fundamentales para superar cada obstáculo. Gracias por tu amistad y por ser un faro de luz en los momentos más oscuros.

A la master Cindy Montecé, por su orientación y sabiduría a lo largo de este camino. Sus enseñanzas y apoyo han sido cruciales para mi crecimiento y desarrollo profesional. Su dedicación y compromiso han dejado una huella imborrable en mi formación.

Me agradezco a mí mismo por tener el valor de enfrentar los retos y por persistir hasta alcanzar esta meta. Reconozco mi esfuerzo, mi dedicación y mi capacidad para superar adversidades. Este logro es el fruto de mi constancia y determinación.

A todos ustedes, les dedico este trabajo con gratitud y cariño, conscientes de que, sin su apoyo y amor, este sueño no habría sido posible.

*Nelson Jahir Castro Torres*

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	v
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	vi
ACTA DE CALIFICACIÓN DEL TIC .....	vii
INFORME FINAL DEL SISTEMA ANTI-PLAGIO.....	viii
RESUMEN.....	xii
ABSTRAC .....	xiii
CAPÍTULO I. – INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN PROBLEMÁTICA: .....	1
1.1.1 contexto internacional .....	1
1.1.2 Contexto nacional.....	2
1.1.3 contexto local .....	2
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4 OBJETIVOS.....	4
1.4.1 OBJETIVOS GENERALES .....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
1.5 Hipótesis de la investigación.....	4
CAPÍTULO II. - MARCO TEÓRICO .....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.2 Bases teóricas .....	6

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
Diseño de investigación .....	13
Tipo de investigación .....	13
3.2 Operacionalización de variables.....	15
3.3 Población y muestra de investigación .....	17
3.3.1 Población .....	17
3.3.2 Muestra.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de medición.....	17
3.4.1 Técnicas.....	17
3.4.2 Instrumentos .....	18
3.4.5 Procesamiento de datos .....	18
3.4.6 Aspectos éticos.....	19
CAPÍTULO IV .....	20
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
4.1 Resultados .....	20
4.2 Discusión.....	32
CAPÍTULO V .....	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
5.1 Conclusiones .....	34
5.2 Recomendaciones.....	35
Referencias .....	36
ANEXOS.....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de variables .....	15
Tabla 2 Aspectos en la comunicación gubernamental .....	28

## ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1 Frecuencia de la comunicación política .....	20
Gráfico 2 Efectividad de la comunicación gubernamental de Daniel Noboa .....	21
Gráfico 3 Medios de comunicación más utilizados en el gobierno de Lasso .....	21
Gráfico 4 Transparencia en la comunicación de decisiones y acciones de Daniel Noboa .....	22
Gráfico 5 Aspectos más efectivos en la construcción de la confianza en el gobierno de Guillermo Lasso .....	23
Gráfico 6 Coherencia entre palabras y acciones del gobierno de Daniel Noboa	24
Gráfico 7 Comunicación de crisis en el gobierno de Lasso .....	24
Gráfico 8 Accesibilidad de información a través de canales oficiales .....	25
Gráfico 9 Comparación de la veracidad de los comunicados oficiales entre los dos gobiernos .....	26
Gráfico 10 Inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones a través de la comunicación .....	27

## RESUMEN

El propósito de este estudio que tiene como tema: Comunicación gubernamental y la construcción de confianza en los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa, es evaluar qué tan bien funcionaron las tácticas de comunicación de estos dos presidentes ecuatorianos. La capacidad de cualquier país para mantenerse estable y avanzar depende en gran medida de la fe que le tienen los ciudadanos a sus dirigentes.

Este ensayo pretende explicar cómo las estrategias de comunicación pueden influir en la opinión y el apoyo de la sociedad civil. Además, se busca comprender las estrategias empleadas para fomentar la apertura y la participación ciudadana mediante un exámen en profundidad de las tácticas de comunicación, junto con la influencia que estas tácticas han tenido en el establecimiento de la confianza pública durante sus mandatos individuales.

La investigación se centra en identificar las diversas maneras de comunicación empleadas por ambos gobiernos, ya que de esta manera lograremos nuestro objetivo general. También, se analizará la percepción de la población ecuatoriana sobre la transparencia de la información promovida por Lasso y Noboa.

Para finalizar, evaluaremos la eficacia de estas estrategias en la creación de confianza pública, lo que nos permitirá ofrecer una perspectiva crítica y comparada de la gestión de la comunicación de ambos líderes. Este enfoque integrado tiene como objetivo proporcionar una comprensión profunda de cómo la comunicación puede ser un instrumento crucial para construir la confianza y legitimidad de una administración en los ojos de su pueblo.

**Palabras claves:** Comunicación Gubernamental, Confianza Pública, Estrategias de Comunicación, Eficacia

## **ABSTRAC**

The purpose of this study, which has as its theme: Governmental communication and the building of trust in the governments of Guillermo Lasso and Daniel Noboa, is to evaluate how well the communication tactics of these two Ecuadorian presidents worked. The ability of any country to remain stable and move forward depends to a great extent on the faith that citizen have in their leaders.

This paper seeks to explain how communication strategies can influence civil society opinion and support. In addition, it seeks to understand the strategies employed to foster openness and citizen participation through an in-depth examination of communication tactics, along with the influence these tactics have had on establishing public trust during their individual terms in office.

The research is focused on identifying the different ways of communication employed by both governments, since in this way we will achieve our general objective. Also, the perception of the Ecuadorian population on the transparency of information promoted by Lasso and Noboa will be analyzed.

To conclude, we will evaluate the effectiveness of these strategies in building public trust, which will allow us to offer a critical and comparative perspective on the communication management of both leaders. This integrated approach aims to provide an in-depth understanding of how communication can be a crucial instrument for building the trust and legitimacy of an administration in the eyes of its people.

**Keywords:** Governments Communication, Public Confidence, Communication Strategies, Effectiveness.

## **CAPÍTULO I. – INTRODUCCIÓN**

La comunicación gubernamental es importante para la construcción de la confianza en los gobierno y sobre todo en la ciudadanía ecuatoriana. Siendo así la importancia de los mensajes gubernamentales, del ex presidente Guillermo Lasso y el actual Daniel Noboa en la Republica del Ecuador y ofreciendo un estudio sobre como las estrategias de comunicación gubernamentales y la confianza.

El gobierno del anterior mandatario Guillermo Lasso, que tuvo un buen inicio con la campaña, pero enfrentando en todos los desafíos para que pueda mantener la transparencia y la coherencia en lo mensajes durante todo su mandato. Por otro lado, el presidente Daniel Noboa, al inicio de su administración, ha sido percibido como más abierto y medianamente activos.

Este estudio esta centrado en la ciudad de Babahoyo, proporcionando un análisis detallando de como las estrategias de comunicación de ambos gobiernos han sido analizada por las precepción pública y el impacto de la confianza hacia los gobiernos. Los datos obtenidos por medio de encuestas y entrevistas para estructurar los elementos que influyen en la construcción de la confianza gubernamental.

El objetivo principal de este estudio es identificar de como las prácticas efectivas de comunicación gubernamental y ofrecer recomendaciones que pueden ser implementadas para mejorar la transparencia, la claridad y la consistencia de los mensaje gubernamentales. La investigación no solo busca entender el estrategias que ofrecen una relación de la confianza y esencial para el buen funcionamiento de una democracia.

### **1.1 CONTEXTUALIZACIÓN PROBLEMÁTICA:**

#### **1.1.1 contexto internacional**

La comunicación gubernamental es esencial para construir una cultura política y social específica. También, permite obtener una mayor capacidad institucional y condiciones de gestión que sirven como un consenso para el gobierno.

Un estudio realizado en México sobre la comunicación responsable en situaciones de comunicación pública enfatizando el caso del presidente Manuel López Obrador y su gabinete, revela que la comunicación es una herramienta valiosa para desarrollarse en cualquier ámbito, especialmente en el gubernamental, en cuyo marco las urgencias son mayores. Ese análisis señala que, si bien las crisis que discurren en la gestión gubernamental siempre surgirán debido a

situaciones incontrolables y a veces impredecibles, estas no deberían ser una de esas crisis que afecten la comunicación pública de los emisarios. (Hernández & Navarro, 2020)

Por otro lado, desde el inicio de su administración, el presidente salvadoreño Nayib Bukele ha demostrado poco o ningún interés en rendir cuentas a su administración pública lo cual se ha traducido en la personalización y legitimación de las Fuerzas Armadas como actor principal en las tareas de seguridad de esta gestión. Lejos de reforzar los procesos democráticos y la institucionalidad salvadoreña, la comunicación de su gobierno, que pretende crear consensos sobre lo que es mejor para la nación, en realidad los ha socavado. (Cristancho & Rivera, 2021)

### **1.1.2 Contexto nacional**

De acuerdo con (Duque, et al., 2021) la Covid-19 en Ecuador forjó grandes desafíos en diversos ámbitos, específicamente en el gubernamental y comunicacional como la generación y difusión de la información en repuestas de las necesidades de los públicos. Un estudio realizado en Ecuador durante la pandemia de 2020 proporcionó como resultado tres momentos de intensidad en la curva de comunicación, en respecto a los Derechos Humanos y a la escasa comunicación direccionada a educar sobre la COVID-19.

Una investigación realizada al gobierno ecuatoriano frente a las fake news en el paro nacional de octubre de 2019 evidencia que, en el contexto actual en materia informativa del país y la respuesta del gobierno de turno, coincide con la percepción ciudadana que dé deben disponer de estrategias y herramientas para el manejo de eventos en el ámbito político ya que carecen de ellas y por eso están expuestos a las fake news. (Granda & Paladines, 2021)

### **1.1.3 contexto local**

En el gobierno autónomo descentralizado (GAD) de Cuenca desde el 2019 al 2020, un estudio sobre la participación ciudadana urbana cantonal encontró que, a pesar de que las autoridades locales establecieron algunos mecanismos para la intervención de la población, los espacios de participación ciudadana tienen poca influencia en las decisiones gubernamentales como parte de una comunicación para el desarrollo. (Calle & Costales, 2021)

Por otro lado, un estudio realizado en Loja confirmó la importancia de la aplicación de la tecnología en la comunicación en los gobiernos locales ya que ayudan a mejorar las tomas de decisiones y la participación ciudadana, además, concluye que la comunicación entre el gobierno y el pueblo es esencial para la mejora de gestiones y cumplimiento del rol gubernamental. (Palacios & Duque, 2023)

En la última década, la comunicación gubernamental y la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas han sido temas relevantes en el Ecuador. Tras la salida de expresidente Lenin Moreno en 2021, el país ha experimentado un cambio de liderazgo con la llegada al poder de Guillermo Lasso quien no actuó como se lo esperaba y, posteriormente, de Daniel Noboa.

En este trabajo de titulación se examinará cómo estos dos gobiernos han abordado la comunicación gubernamental y su impacto en la construcción de confianza lo cual se vuelve fundamental para comprender la dinámica política actual del Ecuador y proponer mejoras en la relación entre el estado y la sociedad. Además, este estudio adquiere especial relevancia en un momento de transición y cambio en el liderazgo político del país.

## **1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Qué estrategias han empleado las instituciones gubernamentales encargadas de la comunicación en la gestión de la imagen y la reputación de los gobiernos de Lasso y Noboa para difundir el mensaje gubernamental y establecer una conexión con la ciudadanía?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo tiene como finalidad analizar cómo han desarrollado la comunicación en el ámbito gubernamental y la construcción de la confianza en la ciudadanía ecuatoriana los gobiernos del expresidente Guillermo Lasso y Daniel Noboa quien actualmente ejerce el cargo de mandatario de la nación.

La confianza en las instituciones públicas y en el liderazgo político es fundamental para la estabilidad y el buen funcionamiento de un país, es por eso que es primordial poder entender cómo la comunicación gubernamental puede contribuir a generar o erosionar esa confianza que es de gran importancia para la sociedad.

Existen montones de estudios y una extensa literatura a nivel global que hablan sobre comunicación política y gubernamental, liderazgo y construcción de la confianza dentro de los diferentes gobiernos. Sin embargo, pocos de esos trabajos han analizado a profundidad este tema. Y por eso tenemos confianza en que esta investigación aportará nuevos conocimientos y perspectivas al campo de estudio de la comunicación política y la relación entre gobierno y ciudadanos.

Los gobiernos de Lasso y Noboa representan un periodo reciente y relevante en la historia política ecuatoriana, lo que permite un análisis oportuno y actualizado para desarrollar este trabajo

con eficacia, comparando los enfoques de comunicación de estos dos mandatarios lo que nos brindará una visión más amplia y enriquecedora del fenómeno en cuestión.

Los hallazgos de esta investigación podrían servir como insumos para mejorar las estrategias de comunicación gubernamental en el futuro, además, se utilizarían para diseñar programas de capacitación para los comunicadores gubernamentales, enfocados en la comunicación efectiva y la gestión de crisis.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 OBJETIVOS GENERALES**

Evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación gubernamental en la construcción de la confianza pública en los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa en Ecuador

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las estrategias de comunicación gubernamental implementadas por los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa en Ecuador.
- Analizar la percepción de la población ecuatoriana sobre la transparencia y la apertura informativa de los gobiernos de Lasso y Noboa.
- Comparar la efectividad de las estrategias de comunicación gubernamental utilizadas por Lasso y Noboa en la construcción de la confianza pública.

## **1.5 Hipótesis de la investigación**

La efectividad de la comunicación gubernamental en términos de transparencia, rendición de cuentas y cercanía con la ciudadanía, que se realiza a través de canales digitales; esta positivamente relacionada con el nivel de confianza de la población en los gobiernos de Lasso y Noboa.

## CAPÍTULO II. - MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

Baldacci (2020) en su investigación sobre la comunicación gubernamental y la democracia digital a partir de las políticas de gobierno abierto en la Municipalidad de Córdoba (2015-2019), la transformación de la gestión pública a partir de estas iniciativas de gobierno abierto resulta más bien en un proceso de democratización minimalista caracterizado por visualizaciones determinadas y promovidas por organismos multinacionales (como la OGP), que en un modelo de democracia digital. La importancia radica en la legitimidad de las acciones llevadas a cabo, no en la participación social en la toma de decisiones.

Por otro lado, Quiroga (2019) en su investigación sobre las políticas públicas, medioambiente y comunicación gubernamental, se evidenció que a pesar de las buenas intenciones, parece que la información pública sobre el medioambiente ofrecida por parte del gobierno hacia los ciudadanos sigue siendo insuficiente y los medios primordiales para difundir esa información son los medios "oficiales" o los más cercanos al poder político que gobierna a nivel provincial. Existe escasa y una pobre interacción entre gobierno y la ciudadanía en temas medioambientales.

Ademas, Cabas (2020) en su investigación sobre la gestión de la comunicación de crisis frente a la pandemia por Covid-19 en la isla Tierra de Fuego, Argentina demostró que: en medio de esa crisis que aún los azota, resulta muy complicado establecer modelos de gestión que la califiquen como "exitosos". Lo fundamental, desde la perspectiva de la comunicación gubernamental, es comprender la doble naturaleza de esa crisis: tanto sanitaria como socioeconómica. Es esencial implementar acciones públicas tanto a corto como a mediano y largo plazo que aborden ambos aspectos de la gestión de riesgos.

Igualmente, Negrete (2020) en su investigación realizada sobre la "Comunicación gubernamental: lo público y lo gubernamental en la transformación de las relaciones con los ciudadanos", demuestra que la democracia participativa se presenta como una alternativa innovadora en diferencia a la tradicional democracia representativa, tejiendo redes de comunicación horizontal entre la ciudadanía y sus representantes. Este modelo transforma las dinámicas de comunicación. Abriendo paso a un diálogo abierto y transparente, la construcción de consensos, una nueva imagen del gobierno y una comunicación pública intersubjetiva.

De acuerdo con la investigación de Ríspolo (2020) sobre el ámbito de la comunicación política: el ámbito de la comunicación en los gobiernos, demostró que el poder se entiende como

el resultado emergente de una relación social, en la cual una de las partes tiene la capacidad de influir sobre la otra. En este sentido, la comunicación política se puede definir como la comunicación que emiten quienes han sido designados (ya sea por el pueblo o por la gestión) como líderes políticos. Es decir, la comunicación política implica un proceso interactivo en el que los actores políticos, a través de los diversos canales, buscan informar, persuadir e involucrar a la ciudadanía, con el fin de obtener legitimidad y respaldo para sus políticas y decisiones.

Por último, Figueras (2019) en su estudio sobre el "Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad", demostró que para que los esfuerzos del gobierno y de los ciudadanos se traduzcan en esos valores de apertura, transparencia y rendición de cuentas que promueve la alianza para el gobierno abierto, es esencial que haya una participación conjunta y consciente de ambas partes. No basta con que el gobierno quiera ser más abierto, sino que la ciudadanía también tiene que involucrarse de manera activa y entender la relevancia y el valor de esa apertura.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Comunicación gubernamental**

En sentido estricto, todo sistema gubernamental es un sistema de comunicación. Dado que los gobiernos democráticos se esfuerzan por identificarse con las personas que en última instancia dirigen y sus sistemas de comunicación son por naturaleza más sofisticados que los de otras estructuras de gobierno. (González, 2022)

Hablar de política es hablar de comunicación en todos los sentidos, es por eso que hoy en día la comunicación en el ámbito gubernamental es concebida como un proceso estratégico entre el gobierno y los ciudadanos, con el objetivo de informar, motivar a la participación y legitimar las acciones del Estado.

La comunicación gubernamental es sinónimo de comunicación pública porque sirve de vehículo para el desarrollo de políticas públicas, fomenta la participación ciudadana en la adopción de las políticas elegidas, reconoce las acciones y centra los esfuerzos en garantizar la responsabilidad pública en las esferas política, económica y social. (Hernández & Navarro, 2020)

De acuerdo con Reaño (2019) se entiende a la comunicación gubernamental como estrategia para disminuir los desacuerdos entre las peticiones constantes de los ciudadanos y la

capacidad de respuesta y apertura del Estado otorgando de concenso a las gestiones y; por otro lado, construir o descentralizar aquellos espacios de relación entre el gobierno y sus mandantes.

Con respecto a la definición general de la comunicación, sabemos que es un intercambio de información entre el emisor y los receptor por medio de un canal que transmite un determinado mensaje y este a su vez puede ser de manera verbal o no verbal. Ahora bien:

Según Quiroga (2019) menciona que la comunicación permite que el cambio del entorno y la evolución de las direcciones del mundo trabajen juntos, al constituirse en un elemento estratégico de cualquier actividad necesariamente porque es un lazo importante entre ambas funciones, la comunicación es además, una dimensión fundamental de la vida cultural, ya que la cultura existe y se desarrolla a través de la comunicación. (pp. 1-19).

### **Importancia de la comunicación gubernamental**

Por otra parte, se entiende como comunicación gubernamental responsable a la conversación activa que se establece entre el gobierno y los ciudadanos. Por eso, es importante que el gobierno este comprometido con su trabajo y servir a la gente, puesto que se trata de un diálogo abierto donde se informa sobre lo que se hace; además, se deben escuchar las necesidades de la población y se riden cuentas de las acciones tomadas en su gestión. (Hernández, 2019, pp. 27-37)

La información es transcendental e importante en un modelo de democracia en el que se espera que los ciudadanos participen activa y abiertamente en la toma de decisiones siempre y cuando estos parezcan racionales. Por eso, la política se basa en procesos de comunicación con individuos; por ello, la democracia no puede existir sin comunicación y los gobiernos deben ser concientes de ello. (Sánchez, 2004 citado por Moreno & Navarro, 2020, p. 4).

En base a las percepciones de los autores anteriores podemos plantear que la comunicación gubernamental tiene como objetivo principal informar a la ciudadanía y además, es un elemento de suma importancia para la gobernabilidad y la democracia dentro de un país, ya que permite forjar una transparencia efectiva y una participación ciudadana activa.

Según Bazán, et al, (2023) mencionan lo siguiente:

La comunicación gubernamental es fundamental en la gestión de un Estado, ya que no solo ayuda a asegurar la sostenibilidad y legitimidad de un este, sino que también garantiza su estabilidad, implementación y seguimiento, permitiendo que esté sujeto a una evaluación continua por parte de la población. El proceso de comunicación del gobierno facilita que el público participe

activamente en asuntos públicos. Y es de esta manera que la comunicación gubernamental contribuye a mejorar la gobernanza a nivel regional. (págs. 73-74)

### **Estrategias de comunicación en medios tradicionales televisión, radio y prensas**

Es evidente que en la sociedad actual en la que vivimos el uso de los medios tradicionales de difusión de contenido tanto para entretenimiento y como para información está siendo desplazada y reemplazada por la tecnología. Con respecto a las estrategias de comunicación política estas se están adaptando a las posibilidades que ofrecen la internet y las diferentes plataformas deominadas tambien redes sociales. (Gómez de Travesedo & Marta, 2020)

Si analizamos bien, podemos recordar que en el pasado, la televisión era la principal fuente de información política, especialmente durante las temporadas de elecciones. Actualmente eso ha cambiado puesto que las personas prefieren utilizar la infinidad de plataformas que nos ofrece la internet tanto para interacción como para dotarse de información y entretenimiento mediante la utilización de dispositivos tecnológicos. Esto a su vez significa que la gente ya no está limitada a consumir información política de una sola fuente, sino que puede explorar diferentes perspectivas y tomar decisiones más informadas sobre lo que creen.

De acuerdo con Gómez et al, (2022) es importante destacar que los medios emergentes de internet 2.0 no sustituyen a los medios tradicionales, como la televisión, la radio, las revistas y los periódicos, sino que se complementan mediante estrategias adecuadas de manejo de medios.

### **Construcción de la confianza en los gobiernos.**

La confianza es una experiencia profundamente personal y subjetiva, pero puede ser analizada a través de tres dimensiones constitutivas que facilitan que las personas confíen en otros, a pesar de la inherente vulnerabilidad de las relaciones sociales.

La primera dimensión de la confianza es de carácter racional, ya que implica un proceso de razonamiento basado en la interpretación de información proveniente del entorno, aprendizajes formales adquiridos y experiencias vividas y es aquí donde las personas evalúan señales y evidencias para formar creencias y expectativas sobre la fiabilidad de los demás.

La segunda dimensión es de naturaleza afectiva puesto a que está sustentada en emociones y sentimientos, más o menos conscientes, que influyen de manera decisiva en la decisión de suspender la duda respecto al otro y actuar como si esa persona fuera digna de confianza. Por último, la tercera dimensión va más allá de lo racional y lo afectivo porque la confianza también suele ser más experiencial; además, se constituye y se reafirma a través de interacciones concretas

a lo largo del tiempo, donde las partes involucradas van adquiriendo un conocimiento mutuo y una comprensión cada vez más profunda del otro. (Güemes, 2019, pág. 43)

La confianza debe ser fundamental dentro de los gobiernos como en la vida personal y se basa en las creencias en la integridad, habilidad y carácter de una persona. Cuando se habla sobre la confianza en una persona se espera que actúe de manera honesta leal y competente.

El concepto de cohesión social es polifacético y polémico, y se ha examinado desde ángulos teóricos, empíricos y experimentales. Es por esto, que se deduce que en gran parte tiene que ver con el bienestar de los miembros del grupo y con valores compartidos como la equidad y la confianza social. (Hardy, 2019, pág. 13)

También hace referencia a lo identificados que están los miembros de una sociedad entre sí, su totalidad y su armonía. Es el grado en que las personas que integran una comunidad comparten creencias y comportamientos que defienden la estabilidad y el bienestar en general, y se sienten unidos y colaboran para alcanzar objetivos compartidos.

### **Construcción de la confianza en los gobiernos de Guillermo Lasso y de Daniel Noboa.**

#### **Contexto político.**

Según el autor Gutiérrez (2021) examina la evolución de dos ORC en Ecuador de 2000 a 2017. El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social y la Comisión de Control Cívico de la Corrupción son dos diseños distintos que se distinguen por la incorporación de perfiles ciudadanos como componente esencial de su gobernanza.

Para mostrar cómo esto modifica los procesos de reconocimiento relacionados con las trayectorias de fortalecimiento y debilitamiento institucional, se investigan ambas configuraciones institucionales utilizando tres condiciones políticas no equivalentes.

El entorno en el que un país lleva a cabo sus asuntos políticos y toma de decisiones se conoce como contexto político. Además, incluye el estado de la opinión pública y los movimientos sociales que influyen.

También se ve influenciado por factores históricos económicos, y sociales que configuran las realidades actuales. Las crisis económicas, los cambios demográficos, los conflictos sociales y las relaciones internacionales pueden modificar significativamente el entorno político.

#### **Contexto social.**

A la hora de evaluar el comportamiento social, el contexto social desempeña un papel fundamental y satisface los requisitos del contexto. Ya que los evaluadores basan en ellos sus

valoraciones, y los individuos de todas las edades son conscientes de estos criterios de referencia y de que se utilizaran en su evaluación. (Moos, 2021, pág. 19)

Por ello, la evaluación de la conducta hábil recoge influencias de diferentes caracteres como: género, la edad, el papel o rol del que habla, las situaciones y contextos específicos en los que se desarrolla la conducta, y otras variables que diferencian comportamientos hábiles de los inhábiles, según el contexto en el que se encuentren.

### **Contexto mediático en los gobiernos.**

Según Chavero (2022) menciona que esta última década nuestro país estuvo envuelto en un conflicto mediático-político entre el expresidente Rafael Correa y los medios de comunicación privados los cuales en ese entonces evolucionaron hasta convertirse en actores políticos. Una vez que Lenín Moreno asumió la presidencia en 2017, en sustitución de Correa, Ecuador vio un cambio dramático en el panorama político de nuestro Estado, así como un cambio en las nuevas estrategias de liderazgo.

Los grupos políticos, económicos conservadores y rivales que surgieron en el gobierno de Correa, se pusieron del lado de Moreno en el mismo momento que este asumió el poder. Es por eso que, como consecuencia de los cambios realizados en nuestro país, los medios de comunicación también pasaron de ser adversarios políticos de Correa como a apoyar a Lenín Moreno.

Los medios de comunicación actúan con intermediarios entre el gobierno y el público, influyendo en la opinión pública. En la era digital y de la información instantáneas, los gobiernos deben navegar en un paisaje mediático complejo y dinámico, donde las noticias puedan difundirse rápidamente a través de múltiples plataformas.

### **Estrategias de comunicación.**

De acuerdo con lo que dicen los autores Ríos, Páez & Barbosa (2020) las estrategias de comunicación apoyan y refuerzan las acciones encaminadas a la consecución de los objetivos previamente fijados, permitiendo el desarrollo tanto profesional como personal. No obstante, puede haber matices terminológicos en el ámbito de la comunicación a la hora de definir una estrategia de comunicación, sus instrumentos y su marco de aplicación.

Una estrategia de comunicación es un plan cuidadosamente diseñado que guía como una organización se comunica con su audiencia, tanto interna como externa. Esta estrategia abarca todos los aspectos de la comunicación, incluyendo el mensaje central, los canales utilizados, el tono y estilo, y los objetivos específicos que se buscan alcanzar. La finalidad es asegurar que todos los

mensajes sean coherentes, claros y alineados con los valores y metas de la organización. Al definir claramente estos elementos una estrategia de comunicación ayuda a construir y mantener una imagen de marca fuerte y consistente.

### **Portavoces de comunicación de crisis**

Según los autores Crespo & Garrido (2020) afirman que, para minimizar los conflictos en las comparecencias públicas, primero hay que seleccionar cuidadosamente a los portavoces de la crisis. El gobierno, en parte, concentró esta función en el ministro de sanidad, pues así lo estipula en las guías de comunicación de crisis.

Se trata de personas altamente cualidades que han sido elegidas por una institución para actuar como portavoz oficial durante una emergencia. Es esencial que pueda responder con serenidad a las preguntas difíciles y proporcionar a los medios de comunicación clara y oportuna.

Los gestores de crisis también deben conocer bien las circunstancias y la política de la organización. Deben trabajar con el equipo de gestión de crisis para asegurar que el mensaje sea consistente y preciso. Su objetivo principal es proteger la reputación de la organización, proporcionar información factual y dar solución a las partes interesadas durante una crisis.

### **Comunicación de crisis.**

De acuerdo a los autores Crespo, Garrido & medina (2019) analizan cómo el caos de la comunicación de crisis que se ha apoderado de los medios de comunicación, demostrando su gran variedad de tipologías, ya sea en forma de crisis políticas, escándalos de mercado o corporativas, alimentarias, sanitarias, terroristas o crisis provocadas por un accidente o una catástrofe natural.

Es por eso que no debemos olvidar que, en comunicación de crisis, minimizar la trascendencia o la gravedad de las crisis, aunque pueda ser una tentación para los gobernantes con el propósito de no causar pavor o miedo entre la población, suele ser siempre una estrategia errónea. (Crespo et al, 2019)

La comunicación de crisis es esencial para cualquier figura o partido que enfrentan situaciones difíciles que podrían dañar la reputación y credibilidad. Su principal objetivo es reducir el impacto negativo y mantener la confianza en el público. Esto se logra con actuación rápida, con transparencia y consistencia en el mensaje y mostrando empatía hacia el grupo objetivo.

### **Comunicación Efectiva**

Dado que permite transmitir y recibir mensajes, la comunicación eficaz es un componente vital de la interacción humana.

De acuerdo con Huaylla (2021) en las organizaciones sirve como un plan para el correcto desempeño debido a que la información dada es primordial para la efectividad en los procesos. Este permite a que los colaboradores trabajen de manera unida para el logro de un fin común. Por esto se caracteriza a un equipo es la unión y las capacidades complementarias que tienen todos los integrantes.

El proceso de intercambiar conceptos, detalles y emociones de forma precisa y concisa y que obviamente se pueda comprender, de modo que el mensaje transmitido se interprete según lo previsto, se conoce como comunicación. "Es una habilidad crucial en todas las áreas de la vida, desde las relaciones personales hasta el ámbito profesional" (Baca et al, 201

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

#### **Diseño de investigación**

Este estudio se caracteriza por tener un diseño de investigación no experimental con un enfoque mixto, combinando tanto metodos cuantitativos como cualitativos, con el fin de realizar un análisis exhaustivo de un tema de alto impacto y así obtener conclusiones precisas y sólidas sobre el panorama político interno en el Estado ecuatoriano.

La investigación no experimental es un tipo de estudio que no obtiene sus conclusiones finales o sus datos de trabajo a través de una serie de acciones y reacciones repetibles en un entorno regulado con el fin de producir resultados que puedan comprenderse, es decir: mediante experimentos. Naturalmente, esto no implica la investigación pierda credibilidad o pierda rigor metodológico. (Etecé, 2021)

Un diseño de investigación mixto, que puede ser de modelo mixto o de método mixto, utiliza datos cuantitativos y cualitativos. Esto permite reunir pruebas más sólidas, comprender el fenómeno y apoyar a teóricos y profesionales al osibilitar un análisis en profundidad de los datos para su interpretación. (Sánchez et al, 2022)

#### **Tipo de investigación**

Este estudio se centra en una investigación aplicada con un enfoque descriptivo-exploratorio con el propósito de ofrecer resultados integrales y prácticos para mejorar la comunicación en el ámbito gubernamental y fortalecer la confianza en los nuevos gobiernos. La investigación busca ir más allá de la teoría, proporcionando conocimientos que puedan ser directamente aplicados por las administraciones públicas para optimizar sus estrategias comunicativas y ganar la confianza de la población.

Posee un enfoque mixto y las técnicas a utilizar en el método cuantitativo será la encuesta, ya que se elegirá una muestra representativa de la población babahoyense para medir el nivel de confianza que han creado los gobiernos ya antes mencionados.

En el método cualitativo se empleará la entrevista la cual se realizará a actores claves del área política como funcionarios gubernamentales, periodistas o representantes de la sociedad civil y la revisión de literatura sistemática para lograr una comprensión completa del problema abordado,

posibilitando así una evaluación más exhaustiva y detallada de la influencia de la comunicación gubernamental en la confianza de la ciudadanía.

### 3.2 Operacionalización de variables

Tabla 1 operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimenciones	Indicadores
<p><b>V. Independiente</b></p> <p>Comunicación gubernamental</p>	<p>Son un conjunto de actividades cuyo objetivo principal es educar al público sobre los fundamentos de las decisiones gubernamentales y convencerle de que son las adecuadas. (Meyenberg, 2019)</p> <p>Es la medida en que las personas en una comunidad se sienten unidas y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones teóricas.</li> <li>• Estrategia de comunicación.</li> <li>• Manejo de la comunicación.</li> <li>• Percepción ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la comunicación gubernamental.</li> <li>• Alineación con objetivos gubernamentales.</li> <li>• Articulación con autoridades e instituciones.</li> <li>• Uso de formatos, estilos y plataformas.</li> <li>• Estabilidad en la secretaría de comunicación.</li> <li>• Capacidad de los secretarios de comunicación.</li> <li>• Mensajes presidenciales y entrevistas.</li> </ul>

<p><b>V. dependiente</b></p> <p>Construcción de la confianza en los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa.</p>	<p>trabajan juntas hacia objetivos comunes, compartiendo valores y comportamientos que fomentan la estabilidad y el bienestar general. (Hardy, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen presidencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en instituciones gubernamentales.</li> <li>• Participación ciudadana.</li> <li>• Aceptación de fallas en comunicación.</li> <li>• Expresiones públicas del presidente.</li> <li>• Críticas vs. Respaldo y gestión.</li> </ul>
--	--	--	--

**Nota:** Creación propia

### **3.3 Población y muestra de investigación**

#### **3.3.1 Población**

La población objetivo de este estudio es la ciudadanía rural pertenecientes a la ciudad de babahoyo, ubicada en la provincia de Los Ríos, que según los registros en el instituto nacional de Estadísticas y Censos en Ecuador (INEC), cuenta con 112.033 habitantes. (INEC, 2022)

La población puede ser un conjunto de personas humanas y estas deben ser definidas con precisión. Cada uno de los individuos de la población puede definirse según uno o varios caracteres y deben delimitarse en torno a sus características, lugar y tiempo. (Torres, Paz, & Salazar, 2019)

#### **3.3.2 Muestra**

Con respecto a la población mencionada anteriormente, se seleccionará una muestra de 385 personas que permitirán analizar cuál es la percepción ciudadana hacia los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa.

El grupo de personas elegidas al azar entre la población mediante un proceso determinado se conoce como muestra. Además, puede caracterizarse como un subconjunto de la población o universo, y los estadísticos o estadísticas son los resultados derivados del análisis estadístico de esta. (Mercado & Coronado, 2021)

### **3.4 Técnicas e instrumentos de medición**

#### **3.4.1 Técnicas**

Las técnicas de medición son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. El método de medición consiste en numerar determinados sucesos o fenómenos de acuerdo con sus pautas previamente establecidas. Reconocer que el fenómeno a medir tiene su propia magnitud y que el investigador es el problema es importante para llevar a cabo este proceso. (Arias, 2020)

Las técnicas que se emplearán en este estudio son la observación, ya que se revisó algunos medios de comunicación digitales para analizar todos los aspectos concernientes al tema comunicativo en los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa. También, se aplicó la encuesta para poder corroborar cual es la percepción que tiene la ciudadanía con respecto a los dos gobiernos mencionados con anterioridad y, por último, se aplicó una entrevista a actores claves del área

política para conocer una perspectiva más profesional del manejo del mandato pasado y poder saber cómo va el actual.

### **3.4.2 Instrumentos**

Para el método cuantitativo, se va a utilizar una encuesta mediante un cuestionario que incluya preguntas sobre la efectividad de la comunicación gubernamental. La implementación del cuestionario seguirá cuatro etapas:

- Etapa de diseño del cuestionario con preguntas cerradas y escalas de likert.
- Aplicación de encuestas de forma online.
- Analisis de los datos recolectados por medios de las estadísticas.
- Ficha de observación.

Una encuesta es un examen que utiliza técnicas de interrogatorio estandarizadas en una muestra de individuos que son típicos de un grupo más amplio con el fin de medir cuantitativamente una amplia gama de aspectos objetivos y subjetivos de la población. Además, permite registrar acontecimientos y hacer preguntas a los participantes sobre ellos cuando no es posible repetir un experimento. (Torres et al, 2019)

En cuanto en el método cualitativo se empleará un formulario para la entrevista en profundidad y una ficha de observación para la revisión literaria sistemática y de medios de comunicación.

Estas entrevistas podrán permitir a las personas para expresar su opinión y experiencia de manera libre, pero estarán guiadas por un conjunto de preguntas relacionadas con la comunicación gubernamental y la confianza ciudadana. La revisión de literatura sistemática implicará una búsqueda exhaustiva de estudios previos, informes gubernamentales, artículos científicos y otras fuentes relevantes utilizando como base de datos académicos como Google Académico. Los estudios seleccionados analizarán para extraer temas y conceptos clave relacionados con la confianza en la comunicación gubernamental.

### **3.4.5 Procesamiento de datos**

Durante el proceso de observación se analizó y detalló de forma precisa toda la información que es de suma importancia para nuestro estudio. Posteriormente, se ubicó los datos extraídos de manera jerárquica y coherente para así facilitar un entendimiento lógico. Luego, se realizó un análisis cualitativo mediante la encuesta y la entrevista para obtener conclusiones y secuencialmente hacer

las interpretaciones sobre la percepción de la ciudadanía acerca de la comunicación que tienen los gobiernos con el pueblo.

#### **3.4.6 Aspectos éticos**

Para garantizar la transparencia, veracidad y respeto a las opiniones de los gobernantes, se realizó una revisión exhaustiva de información en medios de comunicación oficiales tanto de manera nacional como internacional. Además, se obtuvo el consentimiento de las personas encuestadas para obtener los datos requeridos en dicho cuestionario y del entrevistado, garantizando total confidencialidad de la opinión proporcionada.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

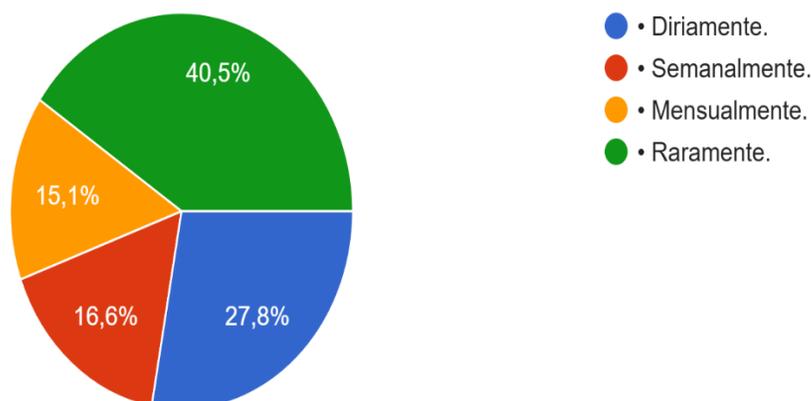
A continuación, se detallan los resultados de la encuesta realizada a 385 habitantes de la ciudad de Babahoyo para conocer la percepción de ellos con respecto a la comunicación gubernamental y la construcción de la confianza del gobierno anterior y del actual.

#### 1. ¿con qué frecuencia considera que el anterior gobierno de Guillermo Lasso comunicaba sus políticas y opiniones a la ciudadanía?

##### Gráfico 1.

*Gráfico 1 Frecuencia de la comunicación política*

385 respuestas



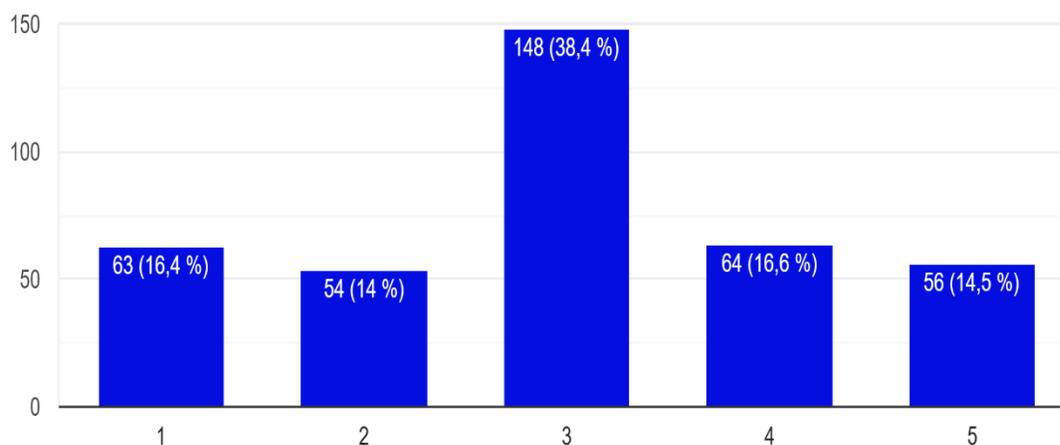
**Nota:** 1 El primer gráfico nos muestra la frecuencia con la que el gobierno comunicaba sus políticas y las decisiones a la ciudadanía.

Los resultados en esta pregunta muestran una percepción dividida de la ciudadanía sobre cómo el anterior gobierno comunicaba sus políticas y decisiones a la ciudadanía con un 40,5% mencionaba que ocurría rara vez. Por otra parte, un 27,8% decía que su comunicación era diaria; menores porcentajes comunicaban mensuales 15,1% y semanales el 16,6%. Es decir, que existía una diferencia en la efectividad de los mensajes gubernamentales.

#### 2. En una escala del 1 al 5, donde 1 es "muy inefectiva" y 5 es "muy efectiva", ¿cómo calificaría la efectividad de la comunicación gubernamental de Daniel Noboa?

**Gráfico 2.***Gráfico 2 Efectividad de la comunicación gubernamental de Daniel Noboa*

385 respuestas



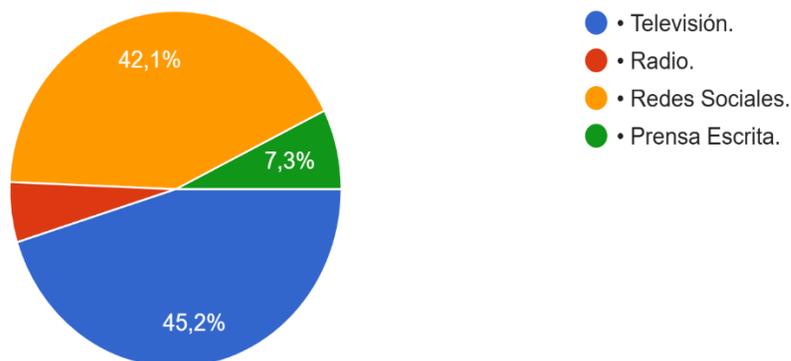
**Nota:** 2 El gráfico 2 nos da a analizar la efectividad de la comunicación gubernamental de Daniel Noboa.

De acuerdo a la efectividad de la comunicación gubernamental del actual presidente Daniel Noboa por mayoría de encuestados, un 38,4% califica con 3 siendo así la percepción de la población medianamente efectiva, un 16,6% y un 14,5% indican que la comunicación es muy efectiva calificándolo con 4 y 5. Por otra parte, el 16,4% calificando con 1 y el 14% calificando con 2 a la comunicación como inefectiva. Es decir, existe gran división de opiniones que indican que deben mejorar las estrategias de comunicación gubernamental.

### **3. ¿Qué medios de comunicación utilizaba con más frecuencia el gobierno de Guillermo Lasso para comunicar a la ciudadanía?**

**Gráfico 3.***Gráfico 3 Medios de comunicación más utilizados en el gobierno de Lasso*

385 respuestas



Nota: 3 El gráfico anterior muestra cuales son los medios de comunicación más utilizados por el pasado Gobierno del expresidente Guillermo Lasso para comunicar e informar a la ciudadanía.

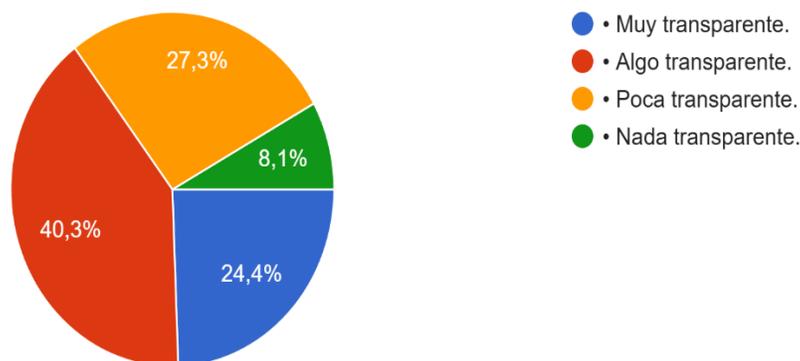
De acuerdo a los resultados sobre cuáles son los medios de comunicación más utilizados por el expresidente Lasso podemos observar que un 45,2% señala que la televisión fue le medio principal en la que el gobierno comunicaba; las redes sociales con un 42,1% indican su creciente relevancia en la comunicación moderna; la prensa escrita y la radio siendo así los menos utilizados con el 7,3% y el 5,5% indicando una menor dependencia de los medios tradicionales. Es decir, se evidencia claramente una gran inclinación a los medios tradicionales y a las redes sociales.

#### 4. En su opinión, ¿qué tan transparente ha sido el gobierno de Daniel Noboa en la comunicación de sus decisiones y acciones?

##### Gráfico 4.

*Gráfico 4 Transparencia en la comunicación de decisiones y acciones de Daniel Noboa*

385 respuestas



**Nota: 4** El anterior gráfico muestra transparencia del gobierno del actual presidente Daniel Noboa con respecto a la toma de decisiones y acciones por parte del mismo.

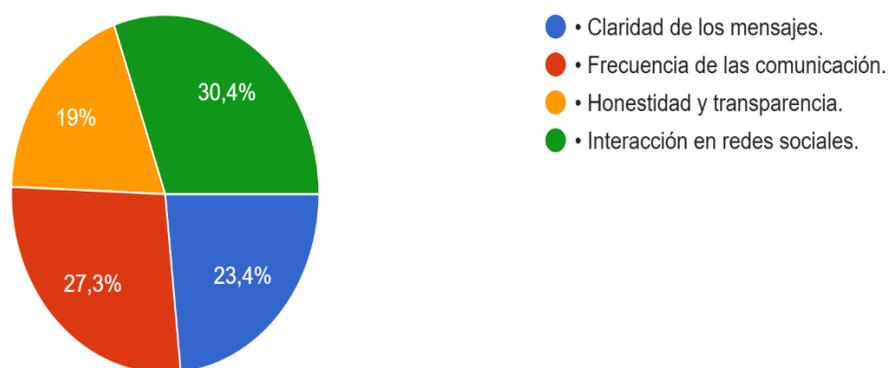
Los resultados de esta pregunta realizada en la encuesta con respecto a la transparencia en la toma de decisiones y acciones del presidente Daniel Noboa reveló que: un 40,3% de los encuestados consideran que ha sido algo transparente. Por otra parte, un 24,4% opina que ha sido muy transparente; mientras que el 27,3% califica al gobierno actual como poco transparente y un 8,1% como nada transparente reflejando la preocupación notable sobre la falta de información. Es decir, que la comunidad subraya la necesidad de mejorar las prácticas de comunicación y transparencia en el gobierno para construir una confianza más sólida.

**5. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera que es más efectivo en la construcción de la confianza en el antiguo gobierno de Guillermo Lasso?**

**Gráfico 5.**

*Gráfico 5 Aspectos más efectivos en la construcción de la confianza en el gobierno de Guillermo Lasso*

385 respuestas



**Nota: 5** El gráfico anterior muestra cuales son los aspectos que la población considera más efectivos en la construcción de la confianza en el antiguo gobierno del Lasso.

El análisis de los resultados sobre los aspectos que la población considera más efectivos con respecto a la construcción de la confianza en el pasado gobierno del expresidente Lasso reflejan que: un 30,45 destacan la importancia de la interacción en redes sociales; el 27,3% de la población valora la frecuencia de las comunicaciones gubernamentales, mientras que un 23,4% consideran que la claridad de los emnsajes es crucial y finalmente, un 19% valora la honestidad

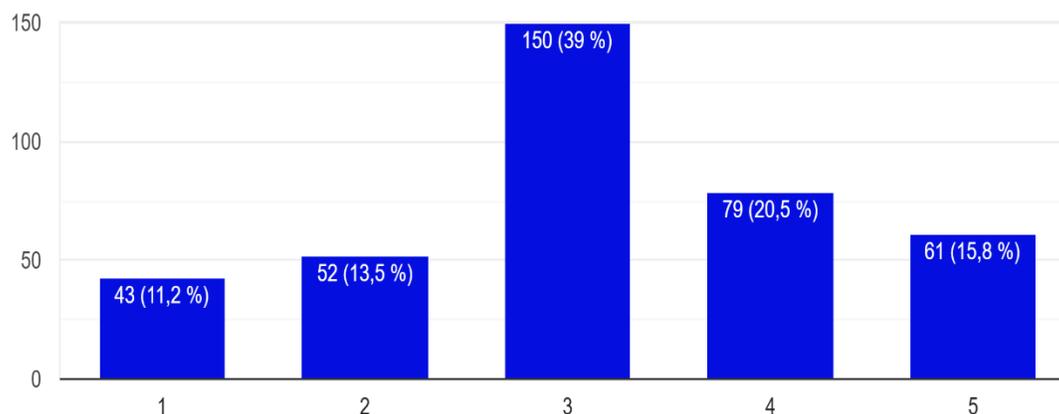
y la transparencia. Por lo tanto, estos resultados sugieren que una combinación constante de mensajes claro de transparencia es fundamental para generar confianza pública.

**6. ¿Cómo califica la coherencia entre las palabras y acciones del gobierno de Daniel Noboa en una escala del 1 al 5, donde 1 es "muy malo" y 5 es "muy coherente"?**

**Gráfico 6.**

*Gráfico 6 Coherencia entre palabras y acciones del gobierno de Daniel Noboa*

385 respuestas



**Nota: 6** El gráfico anterior muestra la coherencia entre las palabras y acciones del gobierno de Daniel Noboa tratando de reconocer si es bueno o malo.

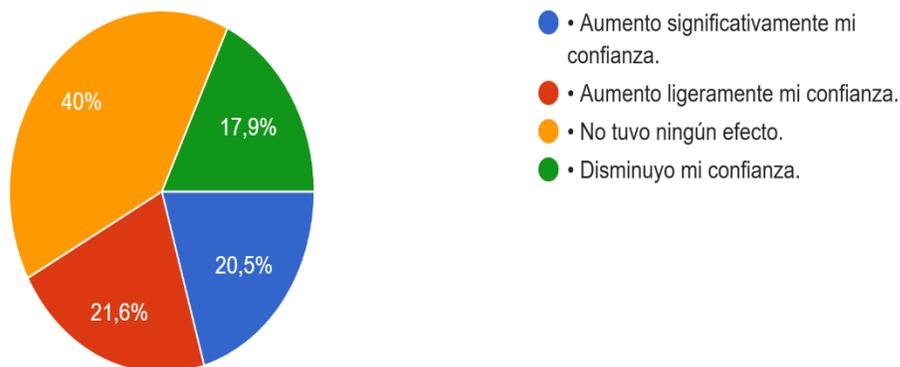
Otra de las preguntas realizadas en la encuesta sobre la coherencia entre las palabras y las acciones del actual gobierno de Daniel Noboa revelan lo siguiente: la mayoría de los encuestados, un 39% califican con un 3; un 20,5% y un 15,8% consideran que es muy buena siendo así la calificación de 4 y 5. Sin embargo, el 11,2% y el 13,5% califican con 1 y 2 reflejando una preocupación notable sobre la consistencia del gobierno. Estos resultados sugieren que, aunque haya una percepción general de moderna coherencia, existen áreas donde se perciben inconsistencias las cuales se podrían mejorarse para el fortalecimiento de la confianza en la ciudadanía.

**7. ¿En qué medida considera que la comunicación de crisis del gobierno del expresidente Guillermo Lasso ha influido en su confianza en el gobierno?**

**Gráfico 7.**

*Gráfico 7 Comunicación de crisis en el gobierno de Lasso*

385 respuestas



**Nota: 7** El anterior gráfico muestra en qué medida se considera que la comunicación de crisis del gobierno del expresidente Guillermo Lasso.

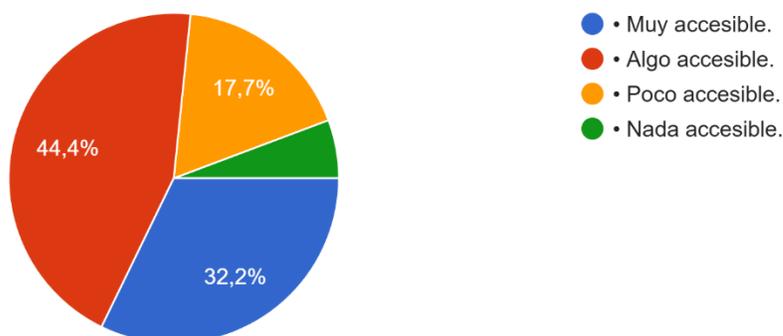
Con respecto a la pregunta anterior sobre en que medida se considera que la comunicación de crisis ha influido en la confianza de la ciudadanía los resultados detallan los siguiente: un 40% de la población indica que la comunicación de crisis del gobierno no tuvo ningun efecto; mientras que un 21,6% dice que aumentó ligeramente. Por otro lado el 20,5% reporta que aumentó significativamente y finalmente, un 17,9% revelan que disminuyó.

### 8. ¿Qué tan accesible encuentras la información proporcionada por el actual gobierno del presidente Daniel Noboa a través de sus canales oficiales?

#### Gráfico 8.

*Gráfico 8 Accesibilidad de información a través de canales oficiales*

385 respuestas



**Nota: 8** El gráfico anterior muestra que tan accesible la población encuentra la información proporcionada por el actual gobierno del presidente Daniel Noboa a través de canales oficiales.

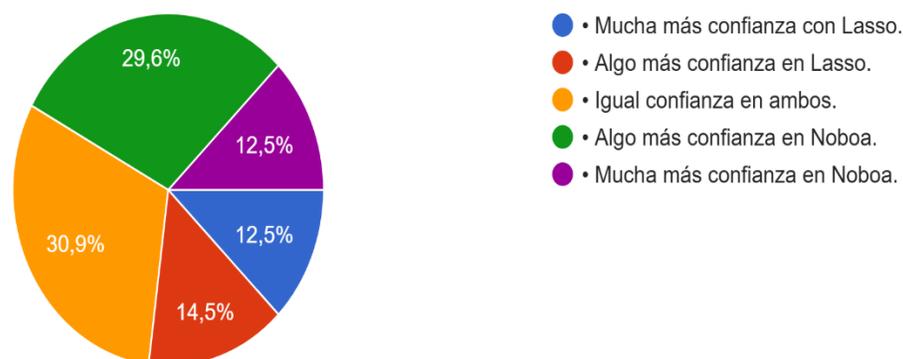
Al indagar sobre la accesibilidad de la información proporcionada por el actual gobierno del presidente Daniel Noboa a través de canales oficiales revela que: un 44,4% lo califica como algo accesible; un 32,2% algo accesible. Sin embargo, un 17,7% informa que es poco accesible y un 5,7% dice que la información no es nada accesible. Por lo tanto, se entiende que hay que mejorar la comunicación gubernamental para así garantizar la información de manera equitativa.

**9. ¿Cuál es su nivel de confianza en la veracidad de las comunicaciones oficiales del gobierno de Guillermo Lasso en comparación con el gobierno de Daniel Noboa?**

**Gráfico 9.**

*Gráfico 9 Comparación de la veracidad de los comunicados oficiales entre los dos gobiernos*

385 respuestas



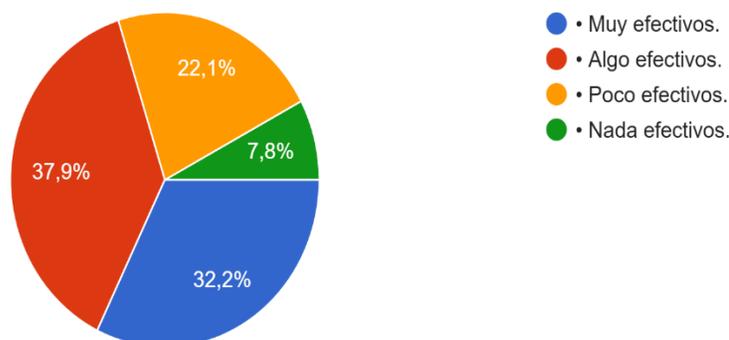
Nota: 9 El gráfico muestra la comparación de la veracidad de los comunicados oficiales en cada gobierno.

La comparación de la veracidad de información en canales oficiales por parte de cada uno de los gobiernos mencionados constata los siguiente: un 30,9% de la población percibe igual confianza en ambos gobiernos; el 29,6% dice que tiene algo más de confianza en Noboa, pero el 14,5% comenta algo más de confianza en Lasso. Mientras que un 12,5% tanto para Noboa como para Lasso concuerdan que ambos generan mucha confianza. Estos resultados indican una percepción mixta, pero con una inclinación hacia la confianza en la comunicación del gobierno de Daniel Noboa en comparación con su predecesor.

**10. ¿Qué tan efectivo considera que han sido los esfuerzos del gobierno Daniel Noboa para involucrar a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones a través de la comunicación?**

**Gráfico 10.***Gráfico 10 Inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones a través de la comunicación*

385 respuestas



Nota: 10 El gráfico muestra que tan efectivo han sido los esfuerzos del gobierno de Daniel Noboa para involucrar a la ciudadanía en el proceso toma de decisiones a través de la comunicación.

La efectividad en los esfuerzos del gobierno de Daniel Noboa para involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones a través de la comunicación constató lo siguiente: un 37,9% indican que es algo efectivo mientras que el 32,2% menciona que es muy efectiva siendo así el 22,1% poco efectivo y un 7,8% evalúa que es nada efectivo señalando que hay minoría que dicen no haber un impacto positivo en el involucramiento ciudadano. Estos resultados resaltan la importancia de la comunicación para asegurar un proceso inclusivo y participativo en la toma de decisiones gubernamentales.

**Resultados de la observación**

A continuación, se detallarán los resultados de la observación realizada a los diferentes medios de comunicación tanto nacionales como internacionales con la finalidad de encontrar algunos aspectos, ya sean positivos o negativos con respecto a el manejo gubernamental y la imagen que han creado los mandatarios en cuestión (Lasso y Noboa). Es importante destacar que la observación se realizó a través de diferentes redes sociales (Facebook, X e Instagram) donde se revisó la interacción del ex presidentes y el actual con el fin analizar la percepción pública y el nivel de comunicación que ejercen en el país. En la siguiente tabla, se muestran los criterios evaluados para constatar aspectos como: claridad del mensaje, transparencia, uso de redes sociales, interacción

con la ciudadanía, frecuencia en las comunicaciones, manejo de crisis, percepción pública e innovación en comunicación.

**Tabla 1**

*Tabla 2 Aspectos en la comunicación gubernamental*

**Nota 11:** En la tabla anterior se muestran los aspectos más importantes de cada uno de los presidentes en cuestión tanto en la creación de su imagen como en las acciones de gestión que han realizado.<sup>12</sup>

<b>Criterio.</b>	<b>Guillermo Lasso.</b>	<b>Daniel Noboa.</b>
Claridad del mensaje.	Ha sido conicido por ser directo, especialmente en temas econòmicos y de seguridad.	Se esta enfocando en las innovaciones con respecto a la tecnologia pero con menos claridad en temas especificos.
Transparencia.	He sido cuestianodo en varios aspectos de su gobiernos, aunque haya tratado de tomar medidas para mejorarlos.	Por ser un nuevo actor politico, ha tenido una buena imagen en terminos de transparencia y honestidad, pero asi tambièn ha demostrado en la practica.
Frecuencia de comunicaciones.	Se caracterizò por utlizar cadenas nacionales y conferencias de prensas de manera màs regular.	Ha utilizado menos los canales tradicionales, prefiriendo otros medios de comunicaciòn de manera digital.
Uso de redes sociales.	Si las utilizò para comunicarse con los ciudadanos, entre ellas estan: instagram, tik tok y twiter (ahora llamado X)	Ha sido mas activo e interactivo en redes sociales, lo cual ha tenido mucha aceptacion en la ciudadania especificamente en los jovenes.
Interaccion con ciudadanos.	Tubo un enfoque institucional basado en la comunicaciòn moderna, pero con menos interaccion directa	En este caso el ha buscado una amyor interaccion directa en especial lo que es redes sociales.
Manejo de crisis.	Todo los menajos que hizo en gobierno fueron y han sido hasta la actualidad por ser malo en lugar de bueno.	Sigue enfrentando grandes crisis en el pais, por lo que su efectividad en este aspecto aun esta por demostrarse con el tiempo.
Persepciòn pública.	En su gobierno tuvo una mala aceptacion en la confienza pública puesto que la ciudadania se desmotivo por su malos manejos.	Al ser mas reciente en el gobierno por el momento mantiene una persepciòn positiva, aunque se sabe que debemos esperar cual es su evolucion.
Innovaciòn en comunicaciòn.	Tuvo un enfoque màs en lo tradicional con respecto a los medios de comunicaciòn.	Busca innovar con nuevas tecnologias y plataformas de streaming.

Como se puede observar en la tabla anterior, los dos mandatarios cumplen con los aspectos analizados, pero se evidencia que hay tanto negativos como positivos. Hemos podido analizar que frecuentan muchos el uso de las nuevas tecnologías puesto que debido a la era moderna que nos encontramos esto era de esperarse.

Por otro lado, también se puede observar que el expresidente Guillermo Lasso posee muchos aspectos negativos en comparación al actual presidente de la República Daniel Noboa; entre estos podemos evidenciar que hay mucha negatividad en términos de transparencia y no refleja una buena imagen.

De igual manera, se ha podido observar que la ciudadanía en estos momentos tiene más confianza en el actual gobierno, pero recalcan que se debe esperar ver cómo evoluciona este mandatario en todo lo correspondiente a temas gubernamentales.

Una vez observado los criterios descritos en los párrafos anteriores, se procedió a la realización de tres entrevistas para determinar la efectividad de estos y constatar la percepción civil no solo de la ciudadanía sino también de actores políticos que han trabajado en conjunto con estos gobiernos.

### **Resultados de las entrevistas.**

**1. Se realizó la entrevista a Venus Chamaidán Quinto** quien es magíster en dirección de comunicación empresarial e institucional, la cual aportó opiniones muy importantes con respecto al manejo de los dos gobiernos mencionando que en el antiguo mandato de Guillermo Lasso este comenzó con pie derecho respectivamente refiriéndose a inicios de su campaña política en la cual lo estuvo acompañado el consultor político Jaime Durán Barba.

Recalco que la estrategia de los zapatos rojos fue una pieza clave para el éxito electoral de Lasso en la segunda vuelta presidencial, pero menciono que después de haber asumido el cargo el cargo político su imagen se vio afectada debido a que fue y es muy criticado su manejo gubernamental. Además, menciono que este no supo enfrentar los diversos problemas que tenía el país en ese entonces y su gobierno se vio manchado por casos de corrupción como el “Gran Padrino” y “León de Troya” que involucraron a altos funcionarios.

Así mismo, resalto opiniones sobre el gobierno de Noboa donde menciona que hasta la fecha este va por buen camino en sus manejos, pero que no debemos confiarnos demasiado puesto que su gestión es muy reciente y hay que darle el beneficio de la duda.

Por último, señalo las diferencias de ambos gobiernos en relación a la comunicación mediante redes sociales y la interacción con la ciudadanía. Además, recalco que Lasso no tuvo mucha cercanía con sus mandantes debido a intervenciones de salud y que Noboa usa principalmente las plataformas digitales para interactuar con su público el cual va dirigido especialmente a los jóvenes.

**2. Se realizo una entrevista al profesional Pablo Granda** quien es comunicador político y actualmente se desempeña docente universitario en la Universidad de Machala y director del diario la opinión (medio de comunicación de la Provincia del Oro) las opiniones sobre ambos gobiernos, primero habal sobre la comunicación la electoral, la institucional y la gubernamental. Esta última nos da a entender de como los gobiernos lleven las políticas públicas y los mensajes a la ciudadanía y es así que deben ser transparentes y más directos sobre lo que se está haciendo para el beneficio del pueblo.

El gobierno del anterior mandatario Guillermo Lasso comenta sobre como la comunicación de dicho gobierno no tenía mucho impacto como el del actual mandatario Daniel Noboa, ya que la diferencia de edades y como gestionar los mensajes a la nación son muy diferentes, tenemos a Noboa en redes sociales y a Lasso más en medios tradicionales.

Uno de los logros más notables de Laso fue la campaña de vacunación sobre el COVID-19 en el año 2020 el cual lo llevo a un posicionamiento a nivel nacional positivo, pero aquello no duro mucho por los asuntos de corrupción en los que estaba involucrado el hermano, también la mala relación con la asamblea nacional al punto que hacer la muerte cruzada.

También habla temas importantes, de cómo en el Ecuador estamos divididos por un correísmo y anti correísmo y como esto llevo tanto a Lasso como a Noboa al poder legislativo, cabe mencionar que también se habló del funcionamiento de las redes sociales de cada uno y las intervenciones de la esposa del actual mandatario, ya que antes de ser la primera dama y él primer mandatario eran influencers.

**3. Entrevista realizada al Lic. Gabriel Gonzales** quien actualmente tiene a cargo la agencia de publicidad “crudo” y quien es creador del medio digital “crudo Ecuador”, fue muy puntual en su intervención; menciono que establecer una estrategia de comunicación política es el mejor camino para lograr resultados positivos refiriéndose a las campañas electorales. Trabajo en

dos campañas políticas, la primera fue con Javier Hervas y recalca que fue un gran reto puesto que él era un candidato totalmente desconocido para la ciudadanía cuando recién empezaba su campaña, a diferencia de Lasso que ya era una figura pública muy reconocida con más de 10 años de trayectoria en campañas con un estatus económico muy alto.

Además, menciona que en la campaña de Lasso no pensaban trabajar con Tik Tok, pero se vieron obligados a hacerlo debido al auge tecnológico que actualmente vivimos puesto que las nuevas generaciones están más inclinadas hacia el mundo digital. También, señalo que la desinformación por parte de la ciudadanía fue lo que perjudico en gran parte el gobierno de Lasso y aunque él quiso hacer la cosas bien cada día salían fake news que ensuciaban su imagen.

También recalca que, si hubo muchas falencias en la parte comunicativa del gobierno, empezando con el hecho de que cambiaban de secretario de comunicación con frecuencia lo que hacía que cada profesional que ingresaba venga con nuevas ideas y tratar de hacer las cosas diferente perjudicando aún más la gobernabilidad.

Por otra parte, señalo que hubo un muy muy mal manejo en términos de transparencias puesto que no hubo algún portal para la rendición de cuenta, refiriéndose a que la comunicación es elemental en un país ya que mediante esta se crea confianza o desconfianza. Finalmente, menciona que estamos muy temprano para omitir un criterio preciso sobre el actual gobierno de Daniel Noboa debido a que recién tiene a cargo el país y debemos esperar por lo menos un año para empezar a sacar conjeturas con respecto a ello. Además, enfatizo que este presidente se caracteriza por hacer mucho uso de las redes sociales para interactuar con su público en vez de dirigirse con totalidad a todos tipos de medios (tradicionales y digitales) para comunicar a los mandatos.

## **4.2 Discusión**

Los hallazgos de la investigación sobre la comunicación gubernamental y la construcción de la confianza en los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa permite corroborar la hipótesis planteada y revela los aspectos de información muy importante sobre la percepción que tienen los habitantes de la ciudad de Babahoyo. La frecuencia y la efectividad de la comunicación, así como la transparencia son elementos esenciales para generar y mantener la confianza de los ciudadanos.

Los datos recopilados mediante la encuesta detallan que la comunicación durante el gobierno de Lasso fue percibida como irregular y poco efectiva en términos de frecuencia, transparencia y claridad de mensajes. Recalcamos que la televisión y las redes sociales fueron los

medios más utilizados, pero la percepción de transparencia fue muy baja. En diferencia, el gobierno de Noboa, aunque sabemos que está en sus primeras etapas, ha sido percibido como medianamente efectivo y algo transparente, con un enfoque significativo en las redes sociales. De acuerdo a (Gómez de Travesedo & Marta, 2020) comenta que en la sociedad actual en la que vivimos el uso de los medios tradicionales de difusión de contenido tanto para entretenimiento y como para información esta siendo desplazada y reemplazada por la tecnología.

Con respecto a las entrevistas las cuales fueron realizadas a profesionales y que revelaron datos muy importantes en el área completaron estos hallazgos, destacando que las estrategias de comunicación efectiva según (Huaylla, 2021) dice que en la organización sirve para la efectividad en los procesos deben incluir mensajes claros, honestos y consistentes además de una gestión transparente y accesible. Los entrevistados coincidieron que Lasso inicio con una comunicación fuerte durante su campaña, pero enfrentó problemas de transparencia y coherencia durante su mandato. Por otro lado, Noboa ha sido mejor recibido por su enfoque en las redes sociales y la percepción de una comunicación más abierta.

Para finalizar, la investigación corrobora la importancia de la transparencia y la claridad de la coherencia en la comunicación gubernamental para construir y mantener la confianza en la ciudadanía específicamente hablando del pueblo ecuatoriano. Además, señalan que es importante recalcar lo fundamental que es la comunicación en el ámbito gubernamental, ya que esta es la base de las relaciones entre el gobierno y sus mandantes.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- ✓ Con respecto a las estrategias de comunicación gubernamental empleadas por los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa hemos identificado que para aplicarlas hacen uso frecuente y absoluto de las redes sociales mostrando en esta comunicados e información ya sea oportuna y en ocasiones irrelevante para la ciudadanía. Cabe mencionar que las estrategias que utilizan hoy en día los gobiernos tanto en los procesos electorales como en los mandatos están netamente dirigidos a un público moderno que está muy inmiscuido con la digitalización y que es muy demandante.
- ✓ La percepción que tiene la ciudadanía sobre la transparencia y la apertura informativa de los gobiernos en cuestión está muy marcada de manera negativa debido a que no se han hecho buenos manejos gubernamentales en mandatos anteriores y esto ha generado mucho descontento en la opinión pública lo que crea una total desconfianza con los nuevos gobiernos entrantes. Además, la población ecuatoriana en este caso los habitantes de Babahoyo tienen ese recelo con los procesos políticos que se llevan a cabo en nuestro país y en ocasiones se limitan a generar comentarios al respecto.
- ✓ Hemos comparado la efectividad de las estrategias en cuestión de comunicación gubernamental y la construcción de la confianza en los gobiernos de Daniel Noboa y Guillermo Lasso y estamos totalmente de acuerdo con los resultados de la percepción ciudadana y los diferentes actores políticos que entrevistamos ya que constatan que las estrategias empleadas por ambos gobiernos son muy diferentes. Se corrobora que Lasso inició con una efectiva estrategia con el uso de las redes sociales en especial la plataforma de Tik Tok, pero en el mandato sus estrategias se vieron fracasadas porque realizaba ruedas de prensa y cadenas nacionales mediante canales tradicionales como la televisión y perdió credibilidad a diferencia de Noboa quien desde sus inicios de campaña hasta la fecha se ha manejado mediante el total uso de las redes sociales lo cual le ha sido muy efectivo puesto que la sociedad actual está a la vanguardia de las telecomunicaciones.

## 5.2 Recomendaciones

- ✓ Es recomendable fomentar la participación ciudadana para mejorar la confianza en el gobierno es por esto que se sugiere establecer canales de retroalimentación donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones, preocupaciones y necesidades en torno a las falencias que observan o viven de manera directa. Esto lo pueden hacer mediante la organización de foros, debates y reuniones públicas periódicas. Además, se debería crear un portal web donde los ciudadanos podamos expresar nuestras opiniones, inquietudes y necesidades.
- ✓ Se sugiere mantener que para mantener una eficacia en las tácticas de comunicación empleadas requieren de previa observación y evaluación constante, en sí deberían encuestar a la ciudadanía para analizar sus perspectivas. También, deben de modificar y mejorar continuamente sus estrategias de comunicación puesto que somos un país multicultural y plurinacional y cada quien tiene un pensamiento distinto, a esto hago referencia en que deberían analizar las métricas de interacción en redes sociales y observar las preferencias de los medios tradicionales.
  - ✓ Por último, es fundamental que se adapten en su totalidad a la era digital que vivimos hoy en día, puesto que si van a hacer uso de las redes sociales para compartir contenidos gubernamentales verifiquen que estos sean pertinentes y útiles para los ciudadanos, ya que hemos podido evidenciar que en ocasiones no se emiten comunicados sobre el gobierno y sus acciones, sino más bien publican temas que no están a la par de resolver las situaciones que aqueja a nuestra nación-

## Referencias

- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa, Perú: Arequipa. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Baca, K., Cruz, J., & Chachuan, Y. (noviembre de 2019). *La comunicación efectiva del gobierno corporativo y su rol como generador de valor en la empresa: un estudio para Aeropuertos Andinos del Perú S.A.* Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC): <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622225>
- Baldacci, A. (2020). *COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL Y DEMOCRACIA DIGITAL A PARTIR DE LAS POLÍTICAS DE GOBIERNO ABIERTO EN LA MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA (2015-2019)*. Obtenido de Repositorio Digital Universitario. Universidad Nacional de Córdoba: <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/18302/Comunicaci%3b3n%20gubernamental%20y%20democracia%20digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bazán, S., Reaño, W., & Ayala, S. (22 de febrero de 2023). La comunicación gubernamental en el gobierno regional para la optimización de la gestión pública en materia juvenil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 73-74. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4975](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4975)
- Cabas, P. A. (2020). Gestión de la Comunicación de crisis del COVID-19 en la isla de Tierra del Fuego, Argentina. *Revista ComHumanitas*, 11(3), 96-125. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7739858.pdf>
- Calle, S., & Costales, Z. (2021). Participación ciudadana urbana cantonal en el gobierno local. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 85-91. doi:<https://doi.org/10.26423/rcpi.v9i1.453>
- Chavero, P. (2022). De la disputa a la colaboración mediático-política en Ecuador. Análisis comparado de los frames mediáticos en las protestas de 2015 y 2019. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos*, (112), 40-57. doi:<http://dx.doi.org/10.18682/cdc.vi112.4090>

- Crespo, I., & Garrido, A. (2020). La pandemia del coronavirus: estrategias de comunicación de crisis. *Más poder local*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407214>
- Crespo, I., Garrido, A., & Medina, R. (2019). La comunicación de crisis en la administración pública española: análisis de evidencia empírica. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (18), 110-134. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2815/281553357007/html/>
- Cristancho, A., & Rivera, C. (1 de junio de 2021). La personalización y la legitimación discursiva de la militarización de la seguridad pública, en el gobierno de Nayib Bukele en El Salvador. *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 1-39. doi:<https://doi.org/10.15517/aeca.v47i0.49384>
- Etecé. (5 de agosto de 2021). Enciclopedia: Concepto. Obtenido de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Figueras, V. M. (2019). Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 64(253), 523-553. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-19182019000100523&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-19182019000100523&script=sci_arttext)
- Gómez de Travesedo, R., & Marta, G. (2020). Generación Z y consumo de información política: entre la televisión y los nuevos formatos mediáticos. *Ámbitos: Revista internacional de comunicación*, 50, 62-79. Obtenido de [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/102188/Generaci%c3%b3n\\_Z\\_y\\_consumo\\_de\\_informaci%c3%b3n\\_pol%c3%adica-\\_entre\\_la\\_televisi%c3%b3n\\_y\\_los\\_nuevos\\_formatos\\_medi%c3%a1ticos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/102188/Generaci%c3%b3n_Z_y_consumo_de_informaci%c3%b3n_pol%c3%adica-_entre_la_televisi%c3%b3n_y_los_nuevos_formatos_medi%c3%a1ticos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, R., Ortiz, M., & Concepción, L. (8 de octubre de 2022). *Tecnologías de la comunicación y política 2.0*. Obtenido de Espacios Públicos: <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19840/14749>
- González, H. (8 de septiembre de 2022). La comunicación gubernamental. *Revista Mexicana De Ciencias Políticas Y Sociales*, 16(61). doi:<https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.1970.61.83448>
- Granda, M., & Paladines, F. (2021). Gobierno del Ecuador frente a las fake news en el paro nacional de octubre 2019. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 97-100.

Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/c69022f1c41b57bb4b96331e0bc8cdda/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>

- Güemes, C. (julio de 2019). *Tejiendo confianza para la cohesión social: una mirada a la confianza en América Latina*. Obtenido de Herramientas Eurosocial: [https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/07\\_tejiendo-confianzafinal.pdf#page=11](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/07_tejiendo-confianzafinal.pdf#page=11)
- Gutiérrez-Magaña, H. M. (2021). Trayectorias y contexto político de los organismos ciudadanos: el control de la corrupción en Ecuador. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, (71), 123-142. doi:<https://doi.org/10.17141/iconos.71.2021.4679>
- Hardy, C. (julio de 2019). *Tejiendo confianza para la cohesión social: una mirada a la confianza en América Latina*. Obtenido de Eurosocial: [https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/07\\_tejiendo-confianzafinal.pdf#page=11](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2019/04/07_tejiendo-confianzafinal.pdf#page=11)
- Hernández, G., & Navarro, M. (1 de Diciembre de 2020). *Comunicación responsable en situaciones de comunicación pública: El caso de López Obrador y su gabinete en México* (Vol. 15). Sistemas de revistas y publicaciones. Universidad ORT Uruguay. doi:<https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3022>
- Hernández, H. (2019). El Discurso corporativo mediado por Twitter. Comunicación responsable en la era de las redes sociales: Caso Cabify. *novacoes em Relacoes Publicas e Comunicacao Estrategica*, 27-37. Obtenido de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100071&script=sci\\_arttext#B15](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100071&script=sci_arttext#B15)
- Hernández, H., & Navarro, M. (12 de septiembre de 2020). Comunicación responsable en situaciones de comunicación pública: El caso de López Obrador y su gabinete en México. *InMediaciones de la Comunicación*, 2(15). doi:10.18861/ic.2020.15.2.3022
- Huaylla, K. (diciembre de 2021). LA COMUNICACION EFECTIVA. *Asociación Universidad Privada San Juan Bautista*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Katherine-Huaylla-Gonzales/publication/356814831\\_LA\\_COMUNICACION\\_EFECTIVA/links/61ae5473c11c10383694545c/LA-COMUNICACION-EFECTIVA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Katherine-Huaylla-Gonzales/publication/356814831_LA_COMUNICACION_EFECTIVA/links/61ae5473c11c10383694545c/LA-COMUNICACION-EFECTIVA.pdf)
- INEC, I. N. (2022). *Censo Ecuador*.
- Mercado, J., & Coronado, J. (2021). *El muestreo y su relación con el diseño metodológico de la investigación*. Obtenido de Manual de temas nodales de la investigación cuantitativa. un

- abordaje didáctico: <https://centro-investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82>
- Meyenberg, Y. (2019). *La comunicación en la presidencia de Enrique Peña Nieto*. Obtenido de Estrategias de comunicación presidencial en México (1994-2018): [https://ru.iis.sociales.unam.mx/jspui/bitstream/IIS/5683/7/estrategias\\_comunic\\_presidencial.pdf#page=105](https://ru.iis.sociales.unam.mx/jspui/bitstream/IIS/5683/7/estrategias_comunic_presidencial.pdf#page=105)
- Mieres, P. (2020). *LA COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL DE LA CRISIS EN TIEMPOS DEL CORONAVIRUS: EL CASO DE URUGUAY* (Vol. 42). Uruguay : Más Poder Local. Edición Especial . Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7574282.pdf>
- Moos, R. (2021). Contextos sociales, afrontamiento y bienestar: Lo que sabemos y lo que necesitamos saber. Obtenido de Revista Mexicana de Psicología: <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243020643002.pdf>
- Morales, G. (2022). ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL DEL CANTÓN BABAHOYO. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL MODALIDAD PRESENCIAL*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11806/E-UTB-FCJSE-CSOCIAL-000603.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, J., & Navarro, J. (2020). Factores determinantes de la reputación gubernamental: una ponderación a través del algoritmo de Saaty. *CIENCIA ergo-sum*, 27(1), 3. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7178281>
- Negrete, K. (2020). Comunicación en el gobierno: lo gubernamental y lo público en la transformación de la relación con el ciudadano. *Sintaxis. Revista Científica del Centro de Investigación para la Comunicación Aplicada*, 8, 100. Obtenido de <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3A9%3A8297481/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3A9%3A159148864&crl=c>
- Palacios, E., & Duque, V. (2023). Aplicaciones móviles como instrumentos de comunicación urbana para el cambio climático en Loja, Ecuador. *unicación urbana para el cambio climático en Loja, Ecuador. Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*,

- 81-100. Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-92452023000100081&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-92452023000100081&script=sci_arttext)
- Quiroga, S. (2019). Políticas públicas, medioambiente y comunicación gubernamental. Obtenido de Question 1: <https://www.aacademica.org/sergio.ricardo.quiroga/84>
- Reaño, W. (9 de enero de 2019). *La simbiosis de la comunicación gubernamental y las políticas públicas*. Obtenido de Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8064>
- Ríos, E., Páez, H., & Barbosa, J. (1 de noviembre de 2020). Estrategias de comunicación: diseño, ejecución y seguimiento. *Universidad San Francisco de Paula, Santander*. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.ufpso.edu.co/handle/20.500.14167/2832>
- Ríspolo, F. (junio de 2020). EL CAMPO DE LA COMUNICACIÓN POLÍTICA: EL LUGAR DE LA COMUNICACIÓN DE GOBIERNO. *Postdata*, 25(1), 41-50. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/postdata/v25n1/1851-9601-postdata-25-01-41.pdf>
- Sánchez, M., Mejías, M., & Olivety, M. (2022). Sánchez, M. Z., Mejías, M., & Olivety, M. (2022). Diseño de Metodologías Mixtas una revisión de las estrategias para combinar. *Revista Electrónica Human@s Enfermería en Red*. Obtenido de [https://www.portal.uasj.unpa.edu.ar/\\_files/ugd/f9834d\\_784cc19611714c87890006bc7cb4715d.pdf#page=10](https://www.portal.uasj.unpa.edu.ar/_files/ugd/f9834d_784cc19611714c87890006bc7cb4715d.pdf#page=10)
- Santilla, J. P. (21 de Febrero de 2022). La importancia de la comunicación oral y escrita en el siglo XXI. *Polo del Conocimiento*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8354960.pdf>
- Santillán, J., & Zuart, A. (18 de Octubre de 2021). La construcción informativa de México en la prensa española de referencia: La Vanguardia, El País y El Mundo. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*. doi:<https://doi.org/10.12795/Ambitos.2021.i54.05>
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Obtenido de Documentos electrónicos: <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>
- Vinces, C. (2024). INVESTIGACIÓN PERIODÍSTICA DE LA POSTA Y SU REPERCUSIÓN EN LA MUERTE CRUZADA DEL ECUADOR. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION*

*COMUNICACIÓN (REDISEÑADA).*

Obtenido

de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/16384/TIC-UTB-FCJSE-COMUNICACION-000031.pdf?sequence=1>

## ANEXOS

### Anexo 1.

#### *Modelo de encuesta*

#### **Encuesta a la comunidad de Babahoyo**

1. ¿Con qué frecuencia considera que el anterior gobierno de Guillermo Lasso comunicaba sus políticas y decisiones a la ciudadanía?
  - Diariamente.
  - Semanalmente.
  - Mensualmente.
  - Raramente.
2. En una escala del 1 al 5, donde 1 es “muy inefectiva” y 5 es “muy efectiva”, ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación gubernamental de Daniel Noboa?
  - 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - 5.
3. ¿Qué medio de comunicación utilizaba con más frecuencia el gobierno de Guillermo Lasso para comunicar con la ciudadanía?
  - Televisión.
  - Radio.
  - Redes Sociales.
  - Prensa Escrita.
4. En su opinión, ¿Qué tan transparente ha sido el gobierno de Daniel Noboa en la comunicación de sus acciones y decisiones?
  - Muy transparente.
  - Algo transparente.
  - Poco transparente.
  - Nada transparente.

5. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera que es más efectivo en la construcción de la confianza en el antiguo gobierno de Guillermo Lasso?
- Claridad de los mensajes.
  - Frecuencia de la comunicación.
  - Honestidad y transparencia.
  - Interacción en redes sociales.
6. Como califica la coherencia entre las palabra y acciones del gobierno de Daniel Noboa en una escale del 1 al 5, donde 1 es “muy malo” y 5 es “muy coherente”
- 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - 5.
7. ¿En qué medida considera que la comunicación de crisis del gobierno de expresidente Guillermo Lasso ha influido en su confianza en el gobierno?
- Aumento significativamente mi confianza.
  - Aumento ligeramente mi confianza.
  - No tuvo ningún efecto.
  - Disminuyo mi confianza.
8. ¿Qué tan accesible encuentras la información proporcionada por el actual gobierno del presidente Daniel Noboa a través de sus canales oficiales?
- Muy accesible.
  - Algo accesible.
  - Poco accesible.
  - Nada accesible.
9. ¿Cuál es su nivel de confianza en la veracidad de las comunicaciones oficiales del gobierno de Guillermo Lasso en comparación con el gobierno de Daniel Noboa?
- Mucha más confianza con Lasso.

- Algo más confianza en Lasso.
- Igual confianza en ambos.
- Algo más confianza en Noboa.
- Mucha más confianza en Noboa.

10. ¿Qué tan efectivo considera que han sido los esfuerzos del gobierno de Daniel Noboa para involucrar a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones a través de la comunicación?

- Muy efectivos.
- Algo efectivos.
- Poco efectivos.
- Nada efectivos.

## **Anexo 2.**

### *Modelo de ficha de observación*

<b>Criterio.</b>	<b>Guillermo Lasso.</b>	<b>Daniel Noboa.</b>
Claridad del mensaje.		
Transparencia.		
Frecuencia de comunicaciones.		
Uso de redes sociales.		
Interacción con ciudadanos.		
Manejo de crisis.		
Persepción pública.		
Innovación en comunicación.		

### **Anexo 3.**

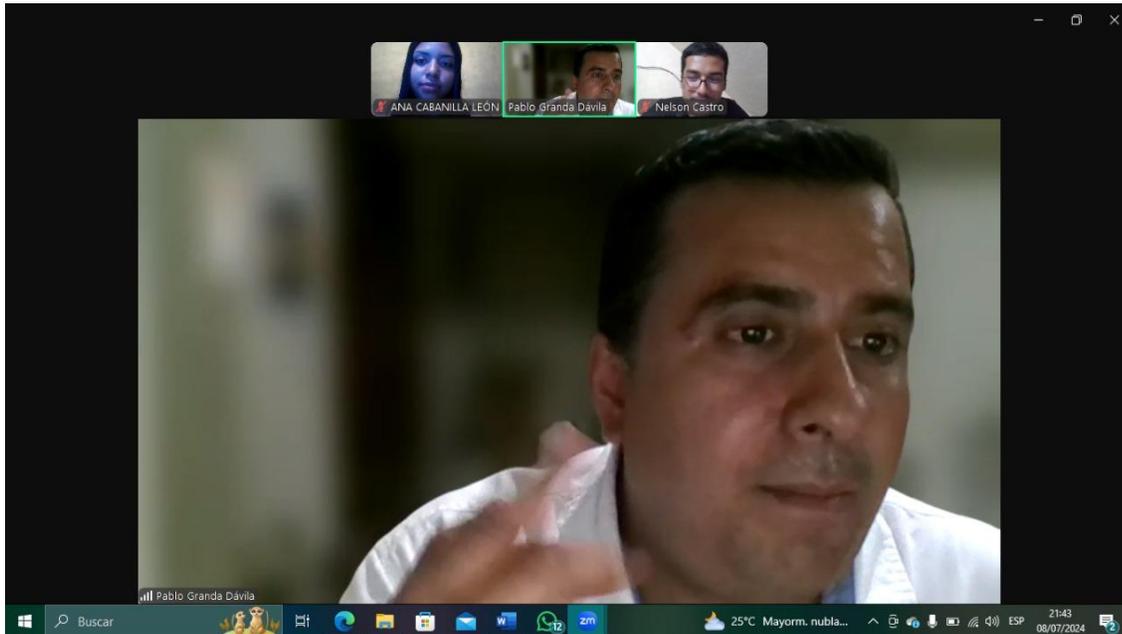
#### ***Modelo de entrevista***

#### **Modelo de entrevista sobre la comunicación gubernamental y la construcción de la confianza en los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa**

1. ¿Qué aspectos de la comunicación gubernamental crees que fueron los más efectivos en el gobierno de Guillermo Lasso, y que áreas requerían mejorar?
2. ¿Cómo crees que el expresidente Lasso abordó la transparencia en la toma de decisiones y la gestión de información, y que impacto tuvo en la confianza del público?
3. ¿Cómo crees que Lasso abordó la comunicación gubernamental con respecto a la gestión de crisis y la comunicación de riesgos en el período de la pandemia de COVID-19?
4. ¿Cómo crees que el presidente Noboa ha abordado la comunicación gubernamental en comparación con Lasso, y que diferencia han notado en la forma en que se maneja las relaciones con la sociedad civil y medios?
5. ¿Qué papel crees que tiene la comunicación en la construcción de confianza en los gobiernos, y como han abordado este desafío tanto Lasso como Noboa?
6. ¿Cómo crees que la comunicación gubernamental ha abordado diversas culturas y lingüísticas en Ecuador, y que impacto ha tenido en la inclusión y la participación ciudadana?
7. ¿Qué estrategias crees que el gobierno de Noboa ha utilizado para comunicar sus políticas y programas de gobiernos, y que efectividad han tenido?
8. ¿Cómo crees que la comunicación gubernamental ha influido en la percepción del público sobre la gestión económica y social en el Ecuador, y que impacto han tenido en la confianza?
9. ¿Qué papel crees que juega las redes sociales y los medios digitales en la comunicación gubernamental actual, y como han sido utilizados por los gobiernos de Lasso y Noboa?
10. ¿Cómo crees que la comunicación gubernamental ha abordado la promoción de la imagen internacional de Ecuador y la diplomacia pública, y qué resultados se han obtenido?

#### **Anexo 4.**

#### *Entrevista a profesionales de comunicación política*



*Nota. Entrevista al Msc. Pablo Granda*



*Nota. Entrevista al Lcd. Gabriel Gonzales*



*Nota. Entrevista Magister Venuz Chamaidán Quinto*

## Anexo 5.

### Matriz de correlación

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
Comunicación gubernamental y la construcción de la confianza en los gobiernos de guillermo lasso y daniel noboa"	¿Qué estrategias han empleado las instituciones gubernamentales encargadas de la comunicación en la gestión de la imagen y la reputación de los gobiernos de Lasso y Noboa para difundir el mensaje gubernamental y establecer una conexión con la ciudadanía?	<p><b>General:</b></p> <p>Evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación gubernamental en la construcción de la confianza pública en los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa en Ecuador.</p>	La efectividad de la comunicación gubernamental en términos de transparencia, rendición de cuentas y cercanía con la ciudadanía, que se realiza a través de canales digitales; esta positivamente relacionada con el nivel de confianza de la población en los gobiernos de Lasso y Noboa.	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Comunicación gubernamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación gubernamental</li> <li>Importancia de la comunicación gubernamental</li> <li>Estrategias de comunicación en medios tradicionales televisión, radio y prensas</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación Analítica</li> <li>Investigación descriptiva</li> <li>Investigación exploratoria</li> </ul>	<p><b>Población.</b></p> <p>La población objetivo de este estudio es la ciudadanía rural pertenecientes a la ciudad de Babahoyo, ubicada en la provincia de Los Ríos, que según los registros en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en Ecuador (INEC), cuenta con 112.033 habitantes.</p> <p><b>Muestra.</b></p> <p>Con respecto a la población mencionada anteriormente, se seleccionará una muestra de 385 personas que permitirán analizar cuál es la percepción ciudadana hacia los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa.</p>
		<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p><b>OE1.</b> Identificar las estrategias de comunicación gubernamental implementadas por los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa en Ecuador.</p> <p><b>OE2.</b> Analizar la percepción de la población ecuatoriana sobre la transparencia y la apertura informativa de los gobiernos de Lasso y Noboa.</p> <p><b>OB3.</b> Comparar la efectividad de las estrategias de comunicación gubernamental utilizadas por Lasso y Noboa en la construcción de la confianza pública</p>		<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Construcción de la confianza en los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa.</p>			

					<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias de comunicación.</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--	--

**ANEXO 6.**

*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Dimenciones	Indicadores
<p><b>V. Independiente</b> Comunicación gubernamental</p>			

<p><b>V. dependiente</b> Construcción de la confianza en los gobiernos de Guillermo Lasso y Daniel Noboa.</p>			
---	--	--	--