

## Calidad de información gubernamental en Ecuador. Mensajes sin objetivo para un pueblo que persevera, resiste y publica\*

Quality of Government Information in Ecuador. Messages without Objective for a People that Perseveres, Resists and Publishes

Qualidade da informação governamental no Equador. Mensagens sem objetivo para um povo que persevera, resiste e publica

Gladiz Salazar-Atiencie<sup>a</sup>  
Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador  
gasalazar3@utpl.edu.ec  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8224-7239>

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp41.cige>

María Isabel Punín Larrea  
Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador  
gasalazar3@utpl.edu.ec  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5052-824X>

Recibido: 20 marzo 2020  
Aceptado: 15 diciembre 2021  
Publicado: 30 junio 2022

### Resumen:

En octubre de 2019 Ecuador vivió once días de protesta a nivel nacional, ante la intensión del gobierno de ejecutar el Decreto Presidencial 883 que, entre otras cosas, aplicaría un incremento gradual en el precio de los combustibles.

La Secretaría General de Comunicación de la Presidencia (SGCP) difundió 18 comunicados oficiales, textos que permiten realizar un estudio descriptivo-cronológico sobre el manejo de la crisis. La calidad de los comunicados es analizada desde las dimensiones de Kümpel y Springer (2016): relevancia, comprensibilidad, diversidad, imparcialidad y precisión.

Existió una ausencia de estrategias. La paralización de los principales servicios públicos encendió las alertas digitales ciudadanas; se cuestionó la falta de credibilidad del canal oficial. La ciudadanía usó las redes Facebook y Twitter, para generar tendencias contrarias a los comunicados, lesionando la imagen del gobierno y consolidando un activismo ciudadano disperso, pero que generó un flujo de información, medido a través de la herramienta *Fanpage Karma*.

**Palabras clave:** activismo, comunicación política, credibilidad, red, Ecuador.

### Abstract:

In October 2019 Ecuador experienced eleven days of nationwide protest, in view of the government's intention to execute Presidential Decree 883 which, among other things, would apply a gradual increase in the price of fuels.

The General Secretariat of Communication of the Presidency (SGCP) issued 18 official communiqués, texts that allow a descriptive-chronological study of the handling of the crisis. The quality of the communiqués is analyzed from the dimensions of Kümpel and Springer (2016): relevance, comprehensibility, diversity, impartiality and accuracy.

There was an absence of strategies. The paralysis of the main public services ignited citizen digital alerts; the lack of credibility of the official channel was questioned. Citizens used Facebook and Twitter networks to generate trends contrary to the communiqués, damaging the government's image and consolidating a dispersed citizen activism, but which generated a flow of information, measured through the Fanpage Karma tool.

**Keywords:** activism, political communication, credibility, network, Ecuador.

### Resumo:

Em outubro de 2019, Equador viveu onze dias de protestos no nível nacional, devido à intenção do governo de executar o Decreto Presidencial 883 que, dentre outras coisas, aplicaria um incremento gradual no preço dos combustíveis.

A Secretaria Geral de Comunicação da Presidência (SGCP) difundiu 18 comunicados oficiais, textos que permitem realizar um estudo descritivo-cronológico sobre a gestão da crise. A qualidade dos comunicados é analisada a partir das dimensões de Kümpel e Springer (2016): relevância, compreensibilidade, diversidade, imparcialidade e precisão.

Houve ausência de estratégias. A paralisação dos principais serviços públicos ativou as alertas digitais cidadãs; a falta de credibilidade do canal oficial foi questionada. A cidadania usou as redes Facebook e Twitter, para gerar tendências contrárias

### Notas de autor

<sup>a</sup> Autora de correspondencia. Correo electrónico: gasalazar3@utpl.edu.ec

aos comunicados, perjudicando a imagem do governo e consolidando um ativismo cidadão disperso, mas que gerou um fluxo de informação, medido através da ferramenta *Fanpage Karma*.

**Palavras-chave:** ativismo, comunicação política, credibilidade, rede, Ecuador.

## Introducción

Los primeros trece días de octubre de 2019, los ecuatorianos vivieron días de incertidumbre colectiva, que terminaron con la sensación colectiva de vivir en un ambiente de relativa calma. El gobierno de Lenín Moreno Garcés enfrentó una revuelta de carácter nacional que paralizó varios servicios públicos y sectores productivos estratégicos, que además permitió medir sus fuerzas con el sector indígena, en especial.

La calma ciudadana se rompió ante el anuncio de la puesta en vigencia del Decreto Presidencial 883, que preveía la eliminación al subsidio de combustible, a través de la reforma al Reglamento Sustitutivo para la Regulación de los Precios de los Derivados de los Hidrocarburos<sup>1</sup>, entre otros ajustes arancelarios.

La reacción de algunos sectores sociales, como transportistas, estudiantes, campesinos, indígenas y otros, no se hizo esperar. Se trató de once días de protesta nacional con una amplia participación de los pueblos indígenas, grupo humano que ha logrado un protagonismo mediático y el apoyo ciudadano a sus propuestas, como alternativas gubernamentales (Bernal et al., 2000). Su presencia activa confirmó la existencia de un Ecuador plurinacional y multiétnico, establecido en la Reforma Constitucional (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

La movilización nacional se puede resumir así:

TABLA 1.  
Total de muertos y heridos durante las protestas en Ecuador (octubre, 2019)

Estado de las víctimas	Versión del gobierno ecuatoriano	Versión de la defensoría del pueblo
Muertos	6 (por accidente de tránsito) 1 (por arma, en un barrio donde no había manifestaciones)	8
Heridos	1.507	1.340
Detenidos	1.330	1.192

Fuente: elaboración propia a partir de información del Ministerio de Gobierno (2019) y Defensoría del Pueblo (2019)

Por otro lado, la libre expresión, el derecho a la resistencia y a organizarse son elementos mencionados en casi todas las legislaciones nacionales e internacionales, y que figuran como derechos fundamentales. La Constitución Ecuatoriana (2008), garantiza la seguridad de quienes participen en este tipo de actividades. En la sección segunda a partir del artículo 96 hasta el 99, plantea como: “expresión de la soberanía popular, para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas, y en el control social de todos los niveles de gobierno” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Asimismo, el Código Orgánico Integral Penal –COIP– (2014) manifiesta en el artículo 241 que existen “penas privativas de libertad a quienes impidan o limiten el ejercicio de la huelga”.

En la actualidad, la socialización y difusión masiva de cualquier acontecimiento es inmediata, gracias a los medios de comunicación análogos y digitales. Jhonatan Rose manifiesta que: “la comunicación

gubernamental representa una tendencia de democratización, pues a todos les llegan los asuntos que les conciernen” (citado en Riorda, 2008, p. 36). Para ello, la entidad a cargo de tan delicada misión, debe considerar los campos que ocupa a la labor periodística y, de igual forma, no puede desestimar que dependen de la imagen política que proyecta el Presidente de la República y todo su gabinete hacia sus mandantes.

Se trata de una gestión compleja de la imagen y la información con la participación de los medios y de los periodistas, que son los encargados de la interpretación de los acontecimientos. El periodismo posee una irrenunciable naturaleza política (Dader, 2012, p. 49). No son aislados los casos en los cuales los periodistas pasan a ser asesores políticos permanentes, sin abandonar su condición de periodistas.

## Materiales y métodos

La Secretaría General de Comunicación de la Presidencia del Ecuador emitió 18 comunicados oficiales, cuya calidad es analizada desde las dimensiones identificadas por Kümpel y Springer (2016): relevancia, comprensibilidad, diversidad, imparcialidad y precisión.

La Secretaría General de Comunicación de la Presidencia del Ecuador, que en adelante se citará por sus siglas (SGCPE), fue la entidad encargada de ser el puente de comunicación entre el Gobierno y el pueblo. Para este trabajo se analizaron los 18 comunicados oficiales que la secretaría emitió durante los once días de protesta social y que circularon desde el 2 hasta el 13 de octubre del 2019.

Los comunicados fueron publicados en su página oficial ([www.comunicacion.gob.ec](http://www.comunicacion.gob.ec)), y replicados a través de las páginas oficiales en las redes sociales Facebook (<https://www.facebook.com/ComunicacionEcuador/>) y Twitter (<https://twitter.com/ComunicacionEc>). Estos fueron estudiados durante los meses de diciembre 2019, enero y febrero del 2020, para el presente informe de investigación.

Para medir el flujo informativo y la reacción ciudadana se usó la herramienta en línea *Fanpage Karma*. Se extrajeron los encabezados, fecha y horarios de publicación, así como las reacciones, número de veces compartido y comentarios en *Facebook*, mientras que en *Twitter* se extrajeron los me gusta, *retweets* y respuestas que los usuarios realizaron durante los días de protesta.

Los 18 comunicados, que se emitieron los once días de protesta, no tuvieron títulos identificativos, excepto los enviados los días 12 y 13 de octubre del 2019. Para contextualizar los comunicados en esta investigación, se realizó una substracción cronológica de los temas enviados a través de los comunicados oficiales.

TABLA 2.  
Cronología de los mensajes enviados por la SGCPE

Día	Fecha	Cantidad	Temas
1	2 de octubre	3	Sobre la suspensión de clases en todo el territorio nacional. Rechazo a la difusión de noticias falsas, a través de imágenes, audios o textos falsos, sobre supuestos acuerdos entre gremios de transporte y el Gobierno Nacional. Advertencia a quienes paralicen o impidan la comercialización de combustible o Gas Licuado de Petróleo.
2	3 de octubre	1	Sobre la continuidad de la suspensión de clases.
3	4 de octubre		
4	5 de octubre	0	
5	6 de octubre		
6	7 de octubre	1	Rechazo por parte del Gobierno Nacional a la agresión a empleados y los saqueos efectuados a las instalaciones de las bodegas de la empresa Parmalat Ecuador S.A.
7	8 de octubre	0	
8	9 de octubre	1	Sobre el funcionamiento de las vías de la provincia de Pichincha, a pesar de los bloqueos por parte de los manifestantes.
9	10 de octubre	2	Rechazo a una supuesta agresión al periodista Freddy Paredes del canal Teleamazonas. Informe a la ciudadanía de que los establecimientos del sistema de salud atendían ininterrumpidamente a nivel nacional.
10	11 de octubre	6	Rechazo a los actos de violencia suscitados en la zona de la maternidad Isidro Ayora y Hospital Eugenio Espejo, en Quito. Informe de que 12 provincias cuentan con servicio de transporte público. Sobre el despeje de la vía Cuenca-Girón-Pasaje. Sobre el monitoreo que realizaron para precautelar los bienes de las instituciones educativas. Informe del Gobierno Nacional sobre el traslado de 8 toneladas de productos de primera necesidad y medicinas a ciudades que se encontraban aisladas por la situación del país. Sobre los controles realizados por la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, con el fin de normalizar el servicio de transporte en el país.
11	12 de octubre	3	El Gobierno Nacional dispone un TOQUE DE QUEDA en el Distrito Metropolitano de Quito y valles aledaños. Mensaje del Gobierno Nacional a Naciones Unidas y la Conferencia Episcopal para instalar la mesa de conversaciones entre la dirigencia de los movimientos indígenas y sociales y el Gobierno. Aclaratoria sobre las acciones del Gobierno Nacional durante las protestas.
12	13 de octubre	1	Sobre la limpieza de los lugares donde estuvieron los manifestantes en Quito.

Fuente: elaboración propia a partir de Secretaría General de Comunicación de la Presidencia del Ecuador (2019)

Pere Masip, al hablar de las posibilidades que las redes sociales dan a las nuevas audiencias, es decir, a quienes van más allá de la información obtenida, se refiere a una nueva esfera pública digital, y a su vez a cómo esta permite que la audiencia se convierta en un protagonista activo, directo y, muchas de las veces, permanente:

(...) aspira a poder colaborar con los periodistas a los que reconoce su función como narradores de la realidad, y se convierte en gatekeeper en cuanto son los usuarios los que determinan el interés de una noticia y la conveniencia de darle visibilidad a través de un *tweet* o un me gusta. (Masip, 2016, p. 327)

Los usuarios de las redes sociales Facebook y Twitter permitieron realizar un estudio de carácter comparativo y cronológico entre lo que decían los comunicados oficiales y las publicaciones difundidas por los ciudadanos, quienes por medio de vídeos, textos y *emojis*, contradecían/aclaraban/contextualizaban los mensajes de la SGCPE.

Para medir la relevancia y la existencia de una estrategia comunicacional, se tomó como indicador la hora en que fueron subidos los comunicados oficiales a las redes sociales.

TABLA 3.

Monitoreo de la hora en que los comunicados oficiales de la SGCPE fueron enviados por las redes sociales

Fecha	Redes sociales	
	Facebook	Twitter
	Hora	Hora
	21:16	20h15
2 de octubre	00h15	23h12
Subido el 3 de octubre, pero con fecha 2	01h06	12h04
3 de octubre	21h07	19h33
7 de octubre	12h04	13h22
9 de octubre	14h19	13h18
10 de octubre	19h06	(No fue twitteado)
	20h15	(No fue twitteado)
11 de octubre	14h56	13h55
	16h04	15h09
	17h51	16h47
	17h52	16h48
	19h19	13h32
	20h34	(No fue twitteado)
12 de octubre	15h48	14h44
	15h54	14h52
Subido el 13 de octubre, pero con fecha 12	00h02	23h02
13 de octubre	15h24	(No fue twitteado)

Fuente: elaboración propia a partir del monitoreo de los comunicados oficiales, desde el 2 al 13 de octubre de 2019

## Análisis y resultados: información que fluye sin fronteras

Enfatizando en la relevancia del comunicado, se puede comprobar que por no coincidir casi nunca las horas en que enviaron los comunicados oficiales, no existió una adecuada estrategia, para captar la atención de la audiencia. Si bien, los mensajes fueron publicados primero en *Twitter* y una hora después en *Facebook*, la lógica de difusión correspondió más bien a la coyuntura social que a una estrategia concreta. Por ejemplo, el 11 de octubre se envió un comunicado oficial en Facebook a las 5:51 p.m., e inmediatamente a las 5:52 p.m. otro, con un nuevo mensaje, y en Twitter los mismos comunicados son enviados, el primero a las 4:47 p.m. y el otro a las 4:48 p.m. Comparando con el día 12, pasa exactamente lo mismo, denotando una improvisación extrema.

En cuanto a la comprensibilidad, se tomó como referencia los comentarios y las reacciones de los usuarios, así como las veces en que fue compartido en Facebook y Twitter, vistos como el interés ciudadano de enterarse de la posición del gobierno frente a la situación del momento. Debido al escenario que vivía el país, evidentemente la ciudadanía tenía un interés circunstancial marcado por una urgencia comunicativa, necesitaba conocer cuál era la posición o qué determinaba el gobierno para el desarrollo de algunas actividades cotidianas, como por ejemplo, las labores escolares, vías cerradas y/o servicios públicos paralizados, entre otros.

TABLA 4.  
Comentarios, reacciones y veces en que fue compartido el mensaje

Fecha	Actividad en las redes sociales Facebook y Twitter					
	Facebook <a href="https://n9.cl/p5e0">https://n9.cl/p5e0</a>			Twitter <a href="https://n9.cl/kkx1">https://n9.cl/kkx1</a>		
	Com.	Reacciones	Compartido	Respuestas	Me gusta	Retweets
	16	Total: 685	1.606	162	856	1.000
2/10		405 Me gusta 113 Me divierte 105 Me enoja 34 Me asombra 23 Me encanta 5 Me entristece				
		Facebook <a href="https://n9.cl/61jh">https://n9.cl/61jh</a>			Twitter <a href="https://n9.cl/bydj">https://n9.cl/bydj</a>	
	69	Total: 219				
3/10 con fecha 2.		104 Me divierte 62 Me gusta 50 Me enoja 2 Me encanta 1 Me asombra 0 Me entristece	52	37	243	221
		Facebook <a href="https://n9.cl/p8cg">https://n9.cl/p8cg</a>			Twitter <a href="https://n9.cl/alx7">https://n9.cl/alx7</a>	
	10	Total: 182				
3/10 con fecha 2.		76 Me divierte 60 Me gusta 42 Me enoja 3 Me asombra 1 Me encanta 0 Me entristece	39	19	139	122

	Facebook <a href="https://n9.cl/7v8a">https://n9.cl/7v8a</a>		Twitter <a href="https://n9.cl/gsyx">https://n9.cl/gsyx</a>		
	9	Total: 132			
3/10	82 Me gusta 39 Me enoja 7 Me divierte 2 Me entristece 1 Me asombra 1 Me encanta	279	27	351	480
	Facebook <a href="https://cutt.ly/9rPMHUz">https://cutt.ly/9rPMHUz</a>		Twitter <a href="https://n9.cl/odqx">https://n9.cl/odqx</a>		
	232	Total: 530			
7/10	227 Me gusta 144 Me divierte 124 Me enoja 18 Me entristece 9 Me encanta 8 Me asombra	514 (Quinientos catorce) veces compartido.	57	240	257
	Facebook <a href="https://cutt.ly/3rPMXZ1">https://cutt.ly/3rPMXZ1</a>		Twitter <a href="https://n9.cl/1kwq">https://n9.cl/1kwq</a>		
	Sin com.	Total: 37			
9/10	20 Me gusta 15 Me enoja 2 Me divierte 0 Me entristece 0 Me encanta 0 Me asombra	5	No tiene respuestas	19	16

	Facebook <a href="https://cutt.ly/HrP1eJ0">https://cutt.ly/HrP1eJ0</a>	Twitter (No fue twitteado)			
	9	Total: 655			
10/10		296 Me enoja			
		182 Me divierte	115		
		164 Me gusta			
		10 Me entristece			
		9 Me asombra			
		4 Me encanta			
	Facebook <a href="https://cutt.ly/brPMNZe">https://cutt.ly/brPMNZe</a>	Twitter (No fue twitteado)			
	Sin com.	Total: 38			
10/10		27 Me gusta			
		10 Me enoja	15		
		1 Me asombra			
		0 Me entristece			
		0 Me encanta			
		0 Me divierte			
	Facebook <a href="https://cutt.ly/DrP1fnk">https://cutt.ly/DrP1fnk</a>	Twitter <a href="https://n9.cl/vxf0e">https://n9.cl/vxf0e</a>			
	32	Total: 111			
11/10		58 Me enoja			
		34 Me gusta	25	42	98
		17 Me divierte			136
		2 Me encanta			
		0 Me asombra			
		0 Me entristece			

	Facebook <a href="https://cutt.ly/erP1cIE">https://cutt.ly/erP1cIE</a>	Twitter <a href="https://n9.cl/e8vq">https://n9.cl/e8vq</a>
	90 Total: 264 26	4 24 36
11/10	108 Me divierte 76 Me gusta 72 Me enoja 7 Me encanta 1 Me entristece 0 Me asombra	
	Facebook <a href="https://cutt.ly/vrP1Ble">https://cutt.ly/vrP1Ble</a>	Twitter <a href="https://n9.cl/1mc9">https://n9.cl/1mc9</a>
	6 Total: 48 10	Sin 15 15 respuestas
11/10	29 Me gusta 16 Me enoja 2 Me encanta 1 Me entristece 0 Me asombra 0 Me divierte	
	Facebook <a href="https://cutt.ly/orP11KX">https://cutt.ly/orP11KX</a>	Twitter <a href="https://n9.cl/yho4">https://n9.cl/yho4</a>
	1 Total: 28 7	1 16 15
11/10	16 Me gusta 5 Me divierte 5 Me enoja 2 Me encanta 0 Me entristece 0 Me asombra	

	Facebook <a href="https://cutt.ly/qrP1Ghs">https://cutt.ly/qrP1Ghs</a>		Twitter <a href="https://cutt.ly/7rVGeQ0">https://cutt.ly/7rVGeQ0</a>			
	11	Total: 75	8	12	51	58
11/10		48 Me gusta				
		13 Me divierte				
		11 Me enoja				
		2 Me encanta				
		0 Me entristece				
		0 Me asombra				
	Facebook <a href="https://cutt.ly/DrP18Sh">https://cutt.ly/DrP18Sh</a>		Twitter (No fue twitteado)			
	1	Total: 74	18			
11/10		37 Me gusta				
		30 Me enoja				
		5 Me encanta				
		1 Me divierte				
		0 Me asombra				
		0 Me entristece				
	Facebook <a href="https://cutt.ly/1rP0ezm">https://cutt.ly/1rP0ezm</a>		Twitter <a href="https://n9.cl/428a">https://n9.cl/428a</a>			
	266	Total: 673	472	37	290	334
12/10		351 Me enoja				
		264 Me gusta				
		31 Me encanta				
		10 Me asombra				
		9 Me entristece				
		8 Me divierte				
	Facebook <a href="https://cutt.ly/irP0tO1">https://cutt.ly/irP0tO1</a>		Twitter <a href="https://n9.cl/x4g6">https://n9.cl/x4g6</a>			
	66	Total: 204	76	3	48	56
12/10		115 Me gusta				
		73 Me enoja				
		7 Me encanta				
		5 Me divierte				
		1 Me entristece				
		0 Me asombra				
	Facebook <a href="https://cutt.ly/1rP0ezm">https://cutt.ly/1rP0ezm</a>		Twitter <a href="https://n9.cl/55nx">https://n9.cl/55nx</a>			
	4	Total: 218	41	18	108	105
13/10 con fecha 12.		109 Me enoja				
		94 Me gusta				
		7 Me encanta				
		6 Me divierte				
		1 Me asombra				
		1 Me entristece				
	Facebook <a href="https://cutt.ly/FrP0oO6">https://cutt.ly/FrP0oO6</a>		Twitter (No fue twitteado)			
13 /10	Sin com.	Tiene 6 Me gusta	1			

Fuente: elaboración propia a partir del monitoreo de los comunicados oficiales enviados a través de la fan page de @comunicacionEcuador en Facebook (2019) y @ComunicacionEc en Twitter (2019)

Las 18 publicaciones que realizó la SGCPE informaron sobre la crisis, pero siempre cuidando la imagen del gobierno. En general, los ciudadanos requerían saber la posición del Gobierno frente a los gremios descontentos y en las calles.

Se evidencia el uso reiterativo de frases argumentativas, que buscaban motivar emociones en la población ecuatoriana, por ejemplo: “La decisión tomada por el Gobierno es clave para el presente y el futuro del Ecuador y vamos a defenderla. Esperamos el respaldo de todos los sectores del país”<sup>2</sup>. “El Gobierno Nacional ha dialogado con el sector de forma fluida y nos sorprende que los dirigentes no hayan mantenido esos canales”<sup>3</sup>, “Ecuador es una nación de paz. Quienes quieren destruirlo son quienes usan la violencia como mecanismo de protesta”<sup>4</sup>, “el Gobierno Nacional garantiza el derecho de los ciudadanos a manifestarse, siempre y cuando lo hagan de forma pacífica y sin afectar bienes públicos o privados”<sup>5</sup> (SGCPE, 2019).

Al respecto, el sociólogo y economista Manuel Castells, refiere que “las emociones son un canal para transmitir argumentos” añade “las emociones despiertan el razonamiento, enmarcan la comprensión y movilizan la acción bajo los marcos mentales transmitidos por el mensaje construido. Sin embargo, los efectos de los mensajes emocionales varían según el contexto en el que se reciban” (2009, p. 210). Es decir, que no siempre este tipo de argumentos sentimentales son efectivos y estratégicos, sobre todo en un contexto de enfrentamiento del pueblo ecuatoriano contra sus autoridades, podría ocurrir como en efecto ocurrió: despertó la repulsión contra quienes informaban (Castell, 2009, p. 210), interpretación que se confirma por las cifras de muertos y heridos que se citó al inicio (tabla 1).

Es así como de los 822 comentarios en Facebook y 419 respuestas en Twitter, en su mayoría fueron de rechazo al Decreto 833 y al Gobierno de turno. “Los estudios indican que los comentarios, al menos por un corto período de tiempo, pueden moldear actitudes y percepciones” (Kümpel y Springer, 2016, p. 358). Así mismo, las reacciones de los usuarios fueron contra los dos aspectos mencionados.

Para medir la dimensión de la diversidad se tomó en cuenta el tema del comunicado, para conocer las veces en que fue o no repetido el mensaje.

TABLA 5.  
Temas de los comunicados oficiales enviados a partir del 2 al 11 de octubre de 2019

Fecha	Temas
2/10	Sobre la suspensión de clases. Rechazo a la difusión de noticias falsas. Advertencia a quienes paralicen o impidan la comercialización de combustible o Gas Licuado de Petróleo.
3/10	Sobre la continuidad de la suspensión de clases
7/10	Rechazo a la agresión a empleados y los saqueos efectuados a las instalaciones de las bodegas de la empresa Parmalat Ecuador S.A.
9/10	Funcionamiento de las vías de la provincia de Pichincha, a pesar de los bloqueos por parte de los manifestantes.
10/10	Rechazo a una supuesta agresión al periodista Freddy Paredes del canal Teleamazonas. Informe a la ciudadanía de que los establecimientos del sistema de salud atienden ininterrumpidamente a nivel nacional. Rechazo a los actos de violencia suscitados en la zona de la maternidad Isidro Ayora y Hospital Eugenio Espejo, en Quito. Informe de que 12 provincias cuentan con servicio de transporte público. Sobre el despeje de la vía Cuenca-Girón-Pasaje.
11/10	Sobre el monitoreo que realizaron para precautelar los bienes de las instituciones educativas. Sobre el traslado de 8 toneladas de productos de primera necesidad y medicinas a ciudades que se encontraban aisladas por la situación del país. Sobre los controles realizados por la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador, <u>con el fin de normalizar el servicio de transporte en el país.</u>
12/10	TOQUE DE QUEDA en el Distrito Metropolitano de Quito y valles aledaños. Mensaje del Gobierno Nacional a Naciones Unidas y la Conferencia Episcopal para instalar la mesa de conversaciones entre la dirigencia de los movimientos indígenas y sociales y el Gobierno.
13/10	Aclaratoria sobre las acciones del Gobierno Nacional durante las protestas. Sobre la limpieza de los lugares donde estuvieron los manifestantes en Quito.

Fuente: elaboración propia a partir de información tomada de la Secretaría General de Comunicación de la Presidencia del Ecuador (2019)

La repetición de temas fue otro aspecto muy marcado en los mensajes oficiales de la SGCPE. La escasa argumentación en función de la repercusión positiva que aspiraba tener sobre los lectores, impidió enviar contenidos consustanciales; de los 18 comunicados, durante los once días, cinco temas fueron en rechazo a actos de violencia, que aparentemente realizaban los manifestantes, y cuatro fueron sobre el supuesto funcionamiento de las vías, mientras que los otros eran temas aislados, como advertencias, aclaratorias, entre otros. Es evidente que se enviaron comunicados de acuerdo a lo que acontecía en el momento, pero no respondían a una información previamente organizada ni diseñada de manera estratégica.

La práctica de la SGCPE, de enviar mensajes repitiendo temas, que además decían cosas distintas a la realidad, derivó en la falta de credibilidad hacia la entidad y sobre todo hacia el presidente de la república Lenín Moreno.

(...) todas aquellas prácticas que, de modo cotidiano y no necesariamente sistematizadas, dan cuenta del estilo de comunicación de los gobiernos y que van configurando un modo de entender a los mismos a través de cómo estos confrontan sus acciones frente a la sociedad. Es la imagen gubernamental que la sociedad va percibiendo de los gobiernos en un tiempo y lugar dado a través de hechos comunicacionales sedimentados. Se pueden considerar aquí los spot de publicidad gubernamental, por donde fluye gran parte de la comunicación política, pero también se incluyen los estilos discursivos asociados a la oralidad de los responsables de un gobierno, sea en conferencias de prensa, reportajes, en las relaciones

con la prensa en términos de características de la información que se transmite, o cualquier otro acto comunicacional preferentemente con recursos audiovisuales o electrónicos, etc. (Riorda, 2008, p. 30)

El pueblo ecuatoriano percibió que el gobierno no estaba debidamente preparado para responder de manera efectiva a situaciones de conflicto ciudadano.

Las debilidades se presentaron en:

- a) Comunicados oficiales con información generalizada y poco acorde al contexto social (tabla 2, 3, 5 y 7).
- b) Apariciones del Presidente de la Republica sin un guion previo.<sup>6</sup>
- c) Manejo de los tiempos de difusión de los comunicados, ya comentado.

En este caso, se realizó un estudio comparativo entre lo que decía el comunicado oficial y algunos videos que subían los usuarios de las redes sociales contradiciendo el comunicado, o simplemente presentando una visión personal de los hechos, evidencia de la presencia activa del *prosumidor* mediático.

TABLA 6.  
Comparativa entre los comunicados oficiales y lo que mostraban las redes sociales

1. Comunicado oficial; 2. Twitter; 3. Facebook
<b>Comunicado oficial del 02 de octubre.</b> <i>Twitter</i> <a href="https://n9.cl/bydj">https://n9.cl/bydj</a> ; <i>Facebook</i> <a href="https://n9.cl/61jh">https://n9.cl/61jh</a>
“El Gobierno mantiene una posición de diálogo y apertura con todos los sectores del país en búsqueda de acciones conjuntas que garanticen prosperidad a los ecuatorianos”.
Respuesta en <i>Twitter</i>
En Cuenca un joven es golpeado por la Policía Nacional dentro de una Vivienda. Fuente: Mateo Martínez (2019) <a href="https://twitter.com/MateoMartinezAb/status/1181027662371930112">https://twitter.com/MateoMartinezAb/status/1181027662371930112</a>

Fotograma 1
7 policías salen de una casa, mientras la gente les grita a los policías que esperan afuera, cuando todos se van las personas que están dentro de la vivienda gritan por una ambulancia, y las cámaras se acercan para mostrar a un joven en el piso, aparentemente inconsciente.

Fotograma 2

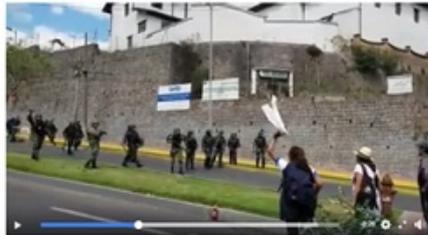
---

**Respuesta en Facebook**

En Quito, un grupo de manifestantes flamea pañuelos blancos y grita al Ejército Nacional: “asesinos”. Tras los disparos que habrían lanzado para desalojar la vía. Las personas del video afirman que fueron disparados por los policías y les gritan asesinos.

Fuente: Diario Mercurio (2019)

<https://www.facebook.com/watch/?v=420592921931089>



Fotograma 3



Fotograma 4

---

Comunicado oficial del 11 de octubre. *Twitter* <https://n9.cl/vxf0e>; *Facebook* <https://cutt.ly/DrP1fnk>

“La Secretaría General de Comunicación de la Presidencia informa que grupos de manifestantes atacan de forma violenta a la fuerza pública en la zona de la maternidad Isidro Ayora y Hospital Eugenio Espejo, en Quito, por lo que se pone en riesgo a los pacientes de estos centros de salud”.

---

---

**Respuesta en *Twitter***

De acuerdo al usuario Amauri Chamorro (2019) y a las respuestas al Tweet, fue la Policía Nacional quien inició el ataque, a los alrededores de la maternidad Isidro Ayora, en Quito.

Fuente: Amauri Chamorro (2019)

<https://twitter.com/amaurichamorro/status/1182732298803908608>



Fotograma 5

---

**Respuesta en *Facebook***

Imágenes de los exteriores del hospital Eugenio Espejo en Quito, muestra cómo la Policía Nacional dispara y lanza gases lacrimógenos.

Fuente: Wasi Media (2019)

<https://www.facebook.com/WasiMedia/videos/689209491587296/>



Fotograma 6

---

Comunicado oficial del 12 de octubre. *Twitter* <https://n9.cl/55nx> ; *Facebook*

<https://cutt.ly/1rP0ezm>

“El Gobierno Nacional reforzará las acciones necesarias para garantizar la seguridad en los alrededores de las universidades de acogida al sector indígena y en el Ágora de la Casa de la Cultura. Reiteramos de manera enfática que las Fuerzas del Orden no han emprendido acción alguna para desalojar a las organizaciones indígenas de los recintos antes mencionados”.

---

---

**Respuesta en *Twitter***

Testimonio de una mujer indígena y otras personas, aseguran que los engañaron al pedirles que se sienten para luego lanzar bombas lacrimógenas.

Fuente: Viviana Paredes (2019).

<https://twitter.com/YoSoyLaAssange/status/1182817442952896514>



Fotograma 7

---

**Respuesta en *Facebook***

Imágenes de los alrededores de la Casa de la Cultura Ecuatoriana en Quito. Un hombre lamenta los maltratos recibidos por los encargados de la seguridad pública.

Fuente: Wasi Media (2019)

<https://www.facebook.com/WasiMedia/videos/453829681921313/>



Fotograma 8

---

---

### Respuesta en *Twitter*

---

Se muestra imágenes en que desalojan a los indígenas de la Casa de la Cultura Ecuatoriana en Quito, luego de ser declarada como zona de paz.

Fuente: @CONAIE\_Ecuador (2019)

[https://twitter.com/CONAIE\\_Ecuador/status/1183167726136770560](https://twitter.com/CONAIE_Ecuador/status/1183167726136770560)



Fotograma 9

El mismo video es subido el 12 de octubre a las 18h31 en *Facebook* y a las 18h49 en *Twitter*, muestran imágenes, la policía lanza gases lacrimógenos, para despejar el área.

---

### Respuesta en *Facebook*

---

Desde el interior de la Casa de la Cultura Ecuatoriana de Quito, se observa cómo atienden a un manifestante herido por perdigones, acusan a la Policía Nacional y Fuerzas Armadas de no respetar zonas de paz, y de atacar a los paramédicos y socorristas.

Fuente: Wasi Media (2019)

<https://www.facebook.com/WasiMedia/videos/414681922574812/>



Fotograma 10

---

Fuente: elaboración propia usando como referencia videos subidos a las redes sociales Facebook y Twitter (enero-febrero, 2020)

De los 18 comunicados que envió la SGCPE, 17 fueron parciales: respondían al interés de generar posturas a favor de la línea de trabajo e imagen del Gobierno Nacional. Tan solo el que envió el 12 de octubre, en el cual se solicitaba a las Naciones Unidas la diligencia para el procedimiento del diálogo entre los sectores indígenas, que, para entonces, ya habían aceptado tal solicitud, denotó imparcialidad.

Los mensajes egocéntricos son los cargados de abuso de centralidad gubernamental, no inclusivo para la ciudadanía, útil sólo para los gestores, deformados en la contextualización, con un exacerbado egocentrismo que los motiva. Se encuentran fuera del Perímetro de Ciudadanía puesto que, en el intento de construir consenso, lo hacen a costa de generar una ciudadanía explícitamente pasiva. (Riorda, 2008, p. 43)

Conforme a lo observado en la interacción de los comunicados y la ciudadanía que usaba Facebook y Twitter, la parcialización de los comunicados oficiales generó un efecto contrario al esperado. La población prefería informarse solo desde perfiles que transmitían en vivo, debido a que los manifestantes en sus videos advertían que la prensa pública y privada no mostró la realidad en toda su dimensión, y que, además, se les estaba culpabilizando de actividades ilegales como la quema de lugares o la destrucción del patrimonio.

En cuanto a la precisión se tomó como referencia los hashtags que fueron publicados dentro de los mensajes oficiales y de los encabezados de la publicación en las redes sociales, con la intención de que sean virilizados por los usuarios seguidores de sus páginas en Facebook y Twitter.

TABLA 7.  
El uso del hashtag en las redes sociales oficiales de Facebook y Twitter

Facebook		Twitter	
Hashtag	Número de veces referido	Hashtag	Número de veces referido
#decididos acrecer	98	#decididosacrecer	566
#ecuadorpaísdepaz	72	#ecuadorpaísdepaz	418
#apoyoalademocracia	46	#apoyoalademocracia	167
#lapazserrecupera	21	#lapazserrecupera	48
#elgobiernodetodos	15	#elgobiernodetodos	14
#noalparo	9	#noalparo	125
#noalchantaje	2	#Yosítrabajo	7

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos a través de *Fan Page Karma*

Partiendo del hecho de que las protestas de los ciudadanos estaban direccionadas al Gobierno Nacional, los *hashtags*, propuestos por la entidad gubernamental, no surtían el efecto que aspiraban, ya que, durante los once días de protesta, se propuso y difundieron siete tendencias que no fueron replicadas con los mensajes oficiales; en algunos casos se replicaron, pero con comentarios negativos hacia las acciones del gobierno.

La SGCPE, al tomar ese estilo en la mayoría de los mensajes, falló en la estrategia política para ganar adeptos al gobierno; la población encontraba tendencias que iban contra los comunicados oficiales.

## Discusión y conclusiones

Los mensajes gubernamentales procuraron crear culpables externos sin usar un lenguaje conciliador. Por ejemplo, al gremio de transportistas en los comunicados oficiales 1 y 4, con fecha 2 y 3 de octubre se los culpó directamente de la paralización nacional del servicio de transporte (tabla 2, 3 y 4). El 3 de octubre en el comunicado número 3, mencionaba a un grupo de falsos informantes que no permitían el diálogo. Otros supuestos culpables fueron los indígenas o los también llamados “infiltrados oportunistas”. De acuerdo a los comunicados, este grupo humano, en la versión del gobierno, no favorecía los consensos y los procesos de mediación motivados por el gobierno.

Resolver la crisis y agitación social no fue un objetivo para el gobierno, o al menos no se consideró como un elemento digno de ser comunicado de manera oficial, al punto que el país se paralizó casi íntegramente.

Las redes sociales (Facebook y Twitter) aportaron las dos visiones de los hechos, tanto la de la SGCPE, como la de los ciudadanos, lo que permitió evidenciar el actuar de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, recibiendo la evaluación dispersa de la ciudadana. La herramienta *Fanpage Karma* facilitó identificar que las nuevas audiencias prefieren los medios digitales cuando necesitan informarse, porque posibilitan la actividad *prosumer* (tabla 4).

Los mensajes tuvieron escasa objetividad, mezclando de manera circunstancial la información y la opinión. Por ejemplo, en uno de los mensajes que envió el día 11 de octubre, sobrevaloró las acciones que realizaban las Fuerzas del Orden y los organismos de control, y el mismo día responsabilizó solo a los manifestantes, de los actos de violencia suscitados en la zona de la maternidad Isidro Ayora y Hospital Eugenio (fotograma 5 y 6 de tabla 6).

La hora en la cual se difundieron los comunicados demuestra que se respondió más bien a la coyuntura social, antes que a una estrategia de comunicación política concreta. Se evidenció, también, improvisación en la redacción de los textos, como en el lenguaje usado por el mandatario.

## Referencias

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución 2008. Libro Incluye Las Reformas Aprobadas En El Referéndum y Consulta Popular de 7 de Mayo Del 2011, Constitución de la República del Ecuador*. República del Ecuador.
- Bernal, A., Chávez, G., Endara, X., García, F., Kowii, A., Saltos, V., Trujillo, J. C., y Vintimilla, J. (2000). De la exclusión a la participación: pueblos indígenas y sus derechos. Abya-Yala. <https://n9.cl/kl26>
- Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Alianza Editorial.
- Código Orgánico Integral Penal (COIP). (2014). *Registro oficial suplemento 180, Reforma 2017*. <https://n9.cl/1oncj>
- Dader, J. L. (2012). Periodismo político y política del periodismo: imaginando un futuro digno y sostenible. En S. Berrocal Gonzalo y E. Campos Domínguez (Eds.), *La investigación en periodismo político en el entorno de los nuevos medios* (pp. 35-58). Sociedad Española de Periodística.
- Defensoría del Pueblo. (2019). *Séptimo Informe Ejecutivo personas detenidas Paro Nacional – Estado de Excepción, Ecuador - Octubre 2019*. <https://bit.ly/2TFOVYc>
- Kümpel, A., y Springer, N. (2016). Calidad de comentario. Efectos de los comentarios de los usuarios sobre las percepciones de la calidad periodística. *Studies in Communication Media*, 5(3), 353-366.
- Masip, P. (2016). Investigar el periodismo desde la perspectiva de las audiencias. *El profesional de la información*, 25(3), 323-330.
- Ministerio de Gobierno. (2019). *1330 detenidos y 1507 heridos fue el resultado de las paralizaciones en el Ecuador*. <https://bit.ly/2v7mM2u>
- Riorda, M. (2008). "Gobierno bien pero comunicó mal": análisis de las Rutinas de la Comunicación Gubernamental. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (40), 25-52.
- Secretaría General de Comunicación de la Presidencia del Ecuador (SGCPE). (2019). *Mensajes Oficiales de la Secretaría General de Comunicación de la Presidencia del Ecuador*. <https://n9.cl/hpra5>
- Secretaría General de Comunicación de la Presidencia del Ecuador (@ComunicacionEc). (2019). *Twitter*. Mensajes Oficiales. Recuperado diciembre 2019-febrero2020 de <https://twitter.com/ComunicacionEc>
- Secretaría General de Comunicación de la Presidencia del Ecuador (@comunicacionEcuador). (2019). *Facebook*. Comunicados Oficiales. Recuperado diciembre 2019-febrero 2020 de <https://n9.cl/prns>

## Notas

- \* Artículo de investigación. El artículo *Calidad de información gubernamental en Ecuador: Mensajes sin objetivo para un pueblo que persevera, resiste y publica* forma parte de un resultado de investigación de la Maestría en Comunicación, mención Investigación y Cultura Digital, que oferta el Departamento de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Técnica Particular de Loja (Modalidad Presencial). Este informe de investigación se consolida con el apoyo académico y financiero del Departamento de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador, el Observatorio de la Comunicación y la línea de investigación Comunicación, Cultura y Poder, de la misma universidad.

1 En este link se puede revisar de manera íntegra el Decreto en referencia: <https://n9.cl/4g8gr>.

2 Comunicado 1 con fecha 02 de octubre de 2019 (S. G. de C. de la P. del Ecuador, 2019)

3 Comunicado 1 con fecha 02 de octubre de 2019 (S. G. de C. de la P. del Ecuador, 2019)

4 Comunicado 5 con fecha 07 de octubre de 2019 (S. G. de C. de la P. del Ecuador, 2019)

5 Comunicado 15 con fecha 12 de octubre de 2019 (S. G. de C. de la P. del Ecuador, 2019)

6 El video en referencia, se trata de la rueda de prensa, liderada por el presidente, el pasado 7 de octubre de 2019 y se puede visualizarse en el siguiente link: <https://n9.cl/fw4dq>

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

*Cómo citar este artículo:* Salazar-Atiencie, G., y Punín Larrea, M. I. (2022). Calidad de información gubernamental en Ecuador. Mensajes sin objetivo para un pueblo que persevera, resiste y publica. *Signo y Pensamiento*, 41. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp41.cige>