



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
(FECYT)**

CARRERA: RELACIONES PÚBLICAS (RRPP)

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, EN LA
MODALIDAD PRESENCIAL**

TEMA:

**“ANÁLISIS DE CRISIS MEDIÁTICO INSTITUCIONAL EN LA
GOBERNACIÓN DE IMBABURA, PERÍODO ENERO 2018-ENERO 2019”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: LICENCIADA EN
RELACIONES PÚBLICAS**

Autor(as):

GALIANO COBAGANGO ANA BELEN

POZO VILLARREAL SANDRA MICAELA

Director:

MSC.TORRES VINUEZA JORGE MAURICIO

IBARRA, 2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100417195-3		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ANA BELEN GALIANO COBAGANGO		
DIRECCIÓN:	AVDA.EUGENIO ESPEJO 15-88,DIAGONAL A LOS PATIOS DE LA POLICÍA NACIONAL		
EMAIL:	abgalianoc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2 585 871	TELÉFONO MÓVIL:	0961064101

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100418171-3		
APELLIDOS Y NOMBRES:	SANDRA MICAELA POZO VILLARREAL		
DIRECCIÓN:	CALLE TUNGURAHUA Y ZAMORA 3-31		
EMAIL:	smpozov@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2 602 524	TELÉFONO MÓVIL:	0986592682

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ANÁLISIS DE CRISIS MEDIÁTICO INSTITUCIONAL EN LA GOBERNACIÓN DE IMBABURA, PERÍODO ENERO 2018-ENERO 2019"
AUTOR (ES):	GALIANO COBAGANGO ANA BELEN POZO VILLARREAL SANDRA MICAELA
FECHA: DD/MM/AAAA	05 DE OCTUBRE DEL 2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN RELACIONES PÚBLICAS
ASESOR /DIRECTOR:	MSC. JORGE TORRES VINUEZA

2. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 04 días del mes de Marzo del 2021

LAS AUTORAS:



Galiñano Cobagango Ana Belén
C.I.:100417195-3



Pozo Villareal Sandra Micaela
C.I: 100418171-3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y
TECNOLOGÍA (FECYT)

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra 22 de septiembre del 2020

Msc.Jorge Torres Vinueza

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte ;en consecuencia, autorizo su presentación para fines legales pertinentes .

.....
MSC.JORGE TORRES VINUEZA

CI: 1002434122

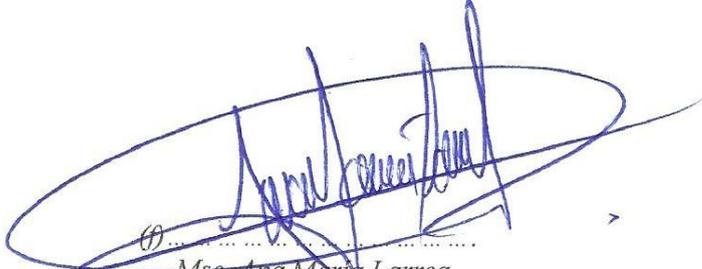


FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT)

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación “ANÁLISIS DE CRISIS MEDIÁTICO INSTITUCIONAL EN LA GOBERNACIÓN DE IMBABURA, PERIODO ENERO 2018-ENERO 2019” elaborado por las señoritas Ana Belén Galiano Cobagango y Sandra Micaela Pozo Villarreal, previo a la obtención del título de Licenciatura en Relaciones Públicas, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:


Msc. Jorge Torres Vinuesa
Director
C.C.: 1002434122


Msc. Ana María Larrea
Opositora
C.C.: 1002746152


Msc. Claudia Ruiz
Opositora
C.C.: 1002243275

DEDICATORIA

Es para mí de gran satisfacción poder dedicar este trabajo de titulación a mis padres Manuel y Judith, quienes día a día han sido mi pilar para seguir adelante. Y sin dejar atrás a mi familia por confiar en mí y ser parte de su orgullo. A mis docentes y amigos que en el andar de la vida nos hemos encontrado, porque cada uno de ellos ha motivado mis sueños y esperanzas en el ámbito personal y profesional.

A mi gran amiga Micaela Pozo por todo este largo camino que desde la secundaria hemos recorrido juntas y enseñarme el verdadero valor de la amistad.

Ana Galiano

Dedico toda esta investigación a toda mi familia, la cual siempre me apoyo para seguir y cumplir mis metas. En todo el transcurso de mi vida mis padres como mis hermanos, me enseñaron muchos valores, y a la vez me regalaron muchos consejos, los cuales me sirvieron para guiar mi camino en todo el trayecto académico.

Y en memoria a mi sobrina Evangelina Caicedo Pozo, quien a pesar que Dios decidió llevarla al cielo al momento de nacer; con su alma pura e infinita ella se volvió el ángel que siempre nos cuidara y protegerá desde cielo.

Micaela Pozo

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme ser parte de una casa universitaria que me ha permitido convertirme desenvolviendo en una carrera que a lo largo del trayecto me ha llegado a apasionar, de igual forma a cada uno de mis docentes que hicieron parte de este proceso integral de formación, ya que además de ser docentes se han convertido en grandes amigos que con cada una de sus experiencias dejan como producto grandes conocimientos y vivencias en mi vida. Finalmente agradezco al Msc. Jorge Torres y a cada una de las personas que aportaron de una u otra manera en el desarrollo de este trabajo de titulación.

Así mismo a cada una de las personas que leen este trabajo y de cierta manera aportan con información fructífera que valide sus conocimientos y referencias.

Ana Galiano

En primer lugar, agradezco a la vida misma por darme otra oportunidad para estar aquí cumpliendo cada uno de mis objetivos. A mis amados padres que con mucho esfuerzo y sacrificio lograron obsequiarnos la educación a mí y a mis hermanos, de ellos he aprendido que la perseverancia y dedicación, quien sea puede lograr cualquier cosa que se proponga.

Agradezco a prestigiada institución, Universidad Técnica del Norte por ofrecerme la valiosa oportunidad de formarme en sus aulas, en la carrera de Relaciones Públicas; a cada uno de mis docentes por cada enseñanza y lección de vida que compartieron, especialmente a las MSc. Ana María Larrea, quién me enseñó amar a la profesión y me motivó a descubrir mi potencial en la carrera, y a la MSc. Sandra Pozo quién me brindó sus consejos y guía en la carrera como trabajo de investigación.

Asimismo, a mi compañera y amiga Ana Belén Galiano por su dedicación en todo el trayecto de la investigación, y a mí estimado tutor MSc. Jorge Torres Vinuesa, por su confianza y colaboración en el desarrollo del proyecto.

Micaela Pozo

RESUMEN

La Gobernación de Imbabura al ser una entidad originaria del Gobierno central del Ecuador, goza de plena autonomía y el uso de su facultad legislativa de poder dictar ordenanzas, crear y modificar contribuciones especiales de mejoras en la provincia; por ende, es una institución que se encuentra expuesta a tener problemas organizacionales en donde se requiere de un funcionamiento efectivo en su gestión, a fin de mantener prestigio y respaldo ciudadano.

La investigación procura explorar desde la problemática organizacional, la realidad comunicacional y de gestión de la Gobernación de Imbabura, además del accionar para hacer frente a los declives mediáticos provinciales tales como, el caso mascarilla en el mes de agosto del 2018, el caso de la paralización de transportistas en el mes de noviembre del 2018 y el caso del femicidio de Diana Carolina en el mes de enero del 2019 suscitados en el período que se plantea, en donde su función se encuentra inmersa. Ante estas eventualidades familiares, actores involucrados y medios de comunicación dieron inicio a una serie de acciones en forma de manifestaciones para que su pedido sea escuchado y atendido de manera oportuna.

Para ello se intenta reconocer cuales son las causas y resultados de estas problemáticas, en base a un análisis de las crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura durante el período enero 2018-enero 2019, para luego realizar un contraste desde varias perspectivas teóricas, junto a técnicas de levantamiento de datos como la entrevista y monitoreo de medios que intenten reflejar las estrategias organizacionales en tiempos de crisis, evidenciadas desde diferentes perspectivas; su dimensión administrativa ,burocrática ,de contingencia , de conflicto y comunicacional que destaquen el cumplimiento de su función; además de sustentar la investigación y servir de apoyo a instituciones públicas o privadas las cuales se ven expuestas a enfrentarse a situaciones similares.

Palabras Clave: Crisis, estrategias organizacionales, gestión, comunicación

ABSTRACT

The “Imbabura” Governorate, being an entity of the central Government of Ecuador, has full autonomy and the use of the legislative power to issue ordinances, create and modify special contributions for improvements in the province; therefore, it is an institution that is exposed to organizational problems where an effective operation is required.

The research tries to explore the organizational problems, and the communicational and management reality of the “Imbabura” Governorate, and media crisis such as the Mascarilla incident in August 2018, the strike of the transportation union in November 2018, and the femicide of Diana Carolina in January 2019. Faced with these eventualities, social actors and the media began a series of actions in the form of demonstrations so that their requests are heard and attended promptly.

For this, an attempt to recognize the causes and results of these problems is made, based on an analysis of the institutional media crises during the period January 2018-January 2019, to contrast various theoretical perspectives. Data collection techniques such as interviewing and media monitoring to reflect organizational strategies in times of crisis, from different perspectives; administrative, bureaucratic, contingency, conflict and communicational dimensions that highlight the fulfillment of its function; in addition to supporting the research and serving as support to public or private institutions which are exposed to similar situations.

Keywords: Crisis, organizational strategies, management, communication.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
Tema.....	xii
Problema	xii
Justificación.....	x
Objetivos.....	xi
Cronograma de Actividades	xii
Recursos y Presupuestos.....	xiv
Fuentes de información.....	xiv
Anexos	xv
Introducción.....	16
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO - COMUNICACIÓN Y CRISIS	
INSTITUCIONAL	17
1.1 La comunicación.....	17
1.2 Teorías de la Comunicación	18
1.2.1 Procesos de comunicación	19
1.3 Departamento de Comunicación	20
1.3.1 Comunicación interna	21
1.3.2 Comunicación externa	21
1.4 Crisis organizacional	22
1.5 Teorías de la comunicación en tiempos de crisis	22
1.6 Públicos en medio de situaciones de crisis	25
1.7 Fases de una crisis institucional	26
1.8 Tipos de crisis.....	27
1.9 Estrategias para manejo de crisis.....	29
1.9.2 Relación con los medios de comunicación	31
1.9.3 Plan de prevención y gestión de crisis.	32
1.10 Crisis mediáticas en la Gobernación de Imbabura	34

1.10.1 Públicos involucrados en situaciones de crisis mediáticas en la Gobernación de Imbabura.....	36
1.11 Cuadro analítico-teórico	36
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	38
2.1 Tipos de Investigación.....	38
2.1.1 Cualitativa. -.....	38
2.1.2 Descriptiva. -.....	38
2.2 Métodos	38
2.2.1 Inductivo:.....	38
2.2.2 Deductivo:.....	38
2.2.3 Analítico –sintético. –.....	38
2.3 Técnicas	39
2.3.1 Entrevistas:.....	39
2.3.2 Observación:	39
2.4 Preguntas de investigación	41
2.5 Instrumentos	41
2.6 Población	41
2.6.1 Delimitación de actores para la investigación	42
2.7 Determinación de la muestra	42
2.7.1 Tipos de muestra requeridos:	42
2.8 Matriz de Evaluación.....	43
CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
3.1 Análisis de Contenido Caso Mascarilla.....	44
3.2 Análisis de Contenido Caso: Paralización de transportistas de Imbabura 2018.....	49
3.3 Análisis de Contenido: Caso Diana Carolina	54
3.4 Entrevistas	59
CAPÍTULO IV: PROPUESTA	86
4.1 Desarrollo de la Propuesta.....	86
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	1066
Conclusiones.....	106
Recomendaciones	107
GLOSARIO.....	108
BIBLIOGRAFÍA	1099
ANEXOS.....	113
Anexo I: Matriz de análisis de monitoreo de medios	113

Anexo II: Fotografías con los entrevistados	129
---	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 <i>Elementos características de la burocracia</i>	23
Tabla N°2: <i>Cuadro de relación entre teorías y casos de crisis mediático institucional</i>	36
Tabla N°3: <i>Fases de análisis de contenido</i>	39
Tabla N°4: <i>Categorías de Análisis</i>	40
Tabla N°5: <i>Modelo Análisis de Contenido</i>	41
Tabla N°6: <i>Tipos de muestras</i>	43
Tabla N°7: <i>Matriz de Evaluación</i>	43
Tabla N°8: <i>Matriz de Monitoreo de Medios</i>	44
Tabla N°9: <i>Medio de Comunicación</i>	44
Tabla N°10: <i>Tipo de Medio de Comunicación</i>	45
Tabla N°11: <i>Tipo de contenido</i>	46
Tabla N°12: <i>Género Periodístico</i>	47
Tabla N°13: <i>Actores</i>	47
Tabla N°14: <i>Propósito</i>	48
Tabla N°15: <i>Medio de Comunicación</i>	49
Tabla N°16: <i>Tipo de Medio de Comunicación</i>	50
Tabla N°17: <i>Tipo de contenido</i>	51
Tabla N°18: <i>Género Periodístico</i>	52
Tabla N°19: <i>Actores</i>	53
Tabla N°20: <i>Propósito</i>	53
Tabla N°21: <i>Medio de Comunicación</i>	54
Tabla N°22: <i>Tipo de Medio de Comunicación</i>	55
Tabla N°23: <i>Tipo de contenido</i>	56
Tabla N°24: <i>Género Periodístico</i>	57
Tabla N°25: <i>Actores</i>	57
Tabla N°26: <i>Propósito</i>	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Modelo de la comunicación de Laswell Tomado de: Martínez (2019)</i>	20
Figura 2 <i>Ciclo de vida de la gestión de conflictos Tomado de: Relaciones Públicas Estrategias y Tácticas 10° Edición</i>	26
Figura 3 <i>Muerte de Andrés Padilla luego de recibir un impacto de bala en su cabeza</i>	96
Figura 4 <i>-Fotografía N°1</i>	129
Figura 5 <i>.-Fotografía N°2</i>	129
Figura 6 <i>.-Fotografía N°3</i>	130
Figura 7 <i>.-Fotografía N°4</i>	130
Figura 8 <i>.-Fotografía N° 5</i>	131

Tema: Análisis de crisis mediático institucional en la Gobernación de Imbabura, período enero 2018-enero 2019

Problema

La Gobernación es una entidad suma de Gobierno, autónoma la cual constituye el organismo administrativo más importante de la Función Ejecutiva ya que debe planificar, controlar, fiscalizar y hasta ejecutar obras y servicios que el Gobierno central realiza en cada provincia. Además, según el art 228 la Constitución del Ecuador (2018) menciona que los gobiernos provinciales hacen uso de su facultad legislativa para dictar ordenanzas, crear, modificar, suprimir tasas y contribuciones especiales de mejoras. También, dirige y coordina la acción administrativa; pues actúa como gestor y promotor del desarrollo integral de una provincia lo cual implica que las personas puedan participar en las decisiones que les asegura una vida digna. Para eso, los ciudadanos necesitan que exista libertad de expresión, asociación, respeto y fortalecimiento de los derechos humanos; además de estar informados sobre lo que los gobernantes hacen y deciden.

La Gobernación de Imbabura, ha atravesado ciertos momentos de conflictos mediáticos, tales como: el caso mascarilla suscitado en el mes de agosto, el caso del paro de transportistas en Imbabura en el mes de noviembre, el caso del femicidio de Diana Carolina suscitado en el mes de enero; los cuales de una u otra manera han perjudicado la imagen de la institución.

Las decisiones optadas por la Gobernación de Imbabura para controlar las crisis mediático institucional han provocado cierto descontento ante la ciudadanía, más aún en quienes fueron afectados en las situaciones de conflicto; si bien es cierto durante su trayectoria se han utilizado estrategias las cuales no todas han resultado de manera favorable sobre todo al momento de comunicar, puesto que en algunas ocasiones se ha generado distorsión de información con respecto a la gestión realizada, lo cual conlleva a que la población se manifieste a manera de protesta ante esta entidad.

A pesar de todas sus dificultades el obstáculo más significativo para la Gobernación de Imbabura ante la ciudadanía son las acciones, mensaje y toma de decisiones ante una situación, por tal motivo al realizar un análisis por medio de las respectivas metodologías y técnicas, se logrará detectar que su mayor dificultad por afrontar es la escasa información que tiene la ciudadanía acerca de las estrategias comunicacionales y de las acciones que la Gobernación realiza en beneficio de la sociedad.

Justificación

En toda institución pública se han presenciado diferentes tipos de crisis que han afectado en muchos aspectos al sobrellevar la gestión de la institución, o en otros casos la imagen del ente regulador de la misma, y es así como a través de un análisis se logre descubrir cuáles han sido las causas principales del continuo surgimiento de las crisis mediáticas, como a su vez las repercusiones que estas han tenido sobre la imagen de la institución como de su representante hacia la ciudadanía, entidades y medios de comunicación.

Partiendo del resultado de las seguidas eventualidades mediáticas, tales como, el caso mascarilla suscitado en el mes de agosto, el caso del paro de transportistas en Imbabura en el mes de noviembre, el caso del femicidio de Diana Carolina suscitado en el mes de enero; los cuales involucran la presencia de la gestión de la Gobernación. La investigación se llevará a cabo desde un seguimiento de medios que presenten información de estas eventualidades las cuales fueron más pronunciadas, a fin de realizar un análisis de la gestión y estrategias comunicacionales que ha optado la Gobernación llevar a cabo para manejar éstas problemáticas; también se pretende dejar claro cuáles han sido las razones del declive de tales crisis y los resultados que esto ha ocasionado.

La importancia que tiene el realizar un análisis de las crisis mediático institucional que se encontraba atravesando la Gobernación de Imbabura, está en permitir reconocer la situación en aquel entonces, para que de cierta forma esta información sirva de sugerencia para entidades de cualquier índole ante la toma de decisiones previamente ante el surgimiento de nuevas crisis. Además, como producto final está la elaboración de un artículo científico , el cual contribuye a la producción académica de la Facultad de Educación , Ciencia y Tecnología (FECYT) siendo un estudio que aportará gran relevancia a la formación personal crítica de la ciudadanía ,comunidad periodística ,estudiantado y docentes, como todos aquellos que tienen un vínculo con la malla comunicacional. Puesto que conocerán cómo se desarrolló la gestión ante cada crisis por parte de esta institución.

Objetivos

Objetivo General

Analizar las crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura durante el período enero 2018-enero 2019.

Objetivos Específicos

- Identificar las crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura durante el período enero 2018 – enero 2019, que han incidido comunicacionalmente en la opinión pública.
- Revisar bibliografías de todos los temas relacionados con la opinión pública y crisis mediático institucionales, para el sustento teórico.
- Analizar la información y argumentos recopilados a través de los instrumentos de investigación, para el planteamiento de hipótesis y desarrollo de la propuesta sobre las crisis mediático institucionales suscitadas en la Gobernación de Imbabura.
- Elaborar un artículo científico como resultado de la investigación comunicacional realizada sobre las determinadas crisis mediático institucionales de la Gobernación de Imbabura.

Metodología

Para el desarrollo de la investigación se utilizará el tipo de investigación cualitativo y descriptivo, a fin de apreciar el criterio de cada persona a entrevistar y describir las realidades de cada situación de crisis. Además se hará uso de los métodos inductivo, deductivo y analítico puesto que se tomarán datos específicos que se complementarán con elementos teóricos, que conjuntamente con el análisis las entrevistas se pueda sustentar cada caso de crisis.

Al ser el trabajo de investigación enfocado a un análisis como resultado, las técnicas a implementar son la entrevista y la observación, debido que al complementarse estas dos técnicas se podrá conocer argumentos de los entrevistados, experiencias, sucesos y demás eventualidades que puedan acotar. Además de realizar un análisis de contenido enfocado en un monitoreo de medios, que permita reconocer ciertos elementos que al complementarse con las demás técnicas de investigación, permita obtener un resultado específico, veraz y profundo de cada eventualidad de crisis suscitada.

Para la realización de las técnicas antes mencionadas se utiliza los siguientes instrumentos: cuestionario para las entrevistas, matriz de monitoreo de medios, cámara fotográfica, cuaderno de notas y grabadora de audio.

Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	FECHA DELIMITADA POR UN AÑO																																																RESPONSABLE								
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiem.				Octubre				Noviemb.				Diciembre												
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
1.- Marco Teórico	█	█	█	█																																																					Autoras de proyecto de investigación
1.1 Aplicación Bibliográfica					█	█																																															Autoras de proyecto de investigación				
1.2 Análisis de Información						█	█																																											Autoras de proyecto de investigación							
2.- Diagnostico									█																																								Autoras de proyecto de investigación								
2.1. Investigación de Instrumentos										█	█	█																																					Autoras de proyecto de investigación								
2.2. Diseño de instrumento(Monitoreo de medios)											█																																						Autoras de proyecto de investigación								
2.3. Diseño de instrumento (Entrevistas)												█	█																																					Autoras de proyecto de investigación							
2.2 Aplicación de Instrumentos(Monitoreo de medios)												█	█																																					Autoras de proyecto de investigación							

Recursos y Presupuestos

	HUMANOS	COSTO	
1	Docente tutor	\$ 0.00	
5	Publico entrevistado	\$ 0.00	
2	Estudiantes	\$ 0.00	
	SUBTOTAL		\$ 0.00
	RECURSO MATERIALES		
2	Laptops	\$ 1.000.00	
2	Esferos	\$1.00	
1	Tonner	\$60.00	
3	Anillados	\$8.00	
500	Fotocopias	\$10.00	
2	CDs	\$3.00	
170	Impresiones	\$80.00	
	SUBTOTAL		\$1.163,00
	OTROS RECURSOS		
	Viáticos y movilizaciones	\$200	
	Refrigerio	\$100	
	Servicio de internet	\$150	
	Teléfono	\$60	
	SUBTOTAL		\$510,00
	10% de IMPREVISTOS		167.30
	TOTAL		1840.30

Fuentes de información

Argumedo, Y. (2016). *Teoría Neoclásica de la Administración*.

Barquero, J. D., & Barquero Cabrero, M. (2010). *Marketing Relacional y Comunicación para situaciones de crisis*. Barcelona: Profit Editorial 1.,S.L.

Barranquero, A. E. (2019). *Procesos de comunicación con perspectiva de género en el entorno de intervención*. Andalucía-España: IC Editorial,2019.

Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Commmunications Research*. Michigan: The Free Press.

Costa, J. (2018). *Dir Com el Ejecutivo Estratega Global*. Barcelona: Costa Punto Com S.L. Editor.

- Díaz, R. R. (2004). *Teoría de la Agenda-Setting aplicación a la enseñanza universitaria*. España : A. F Alaminos .
- Islas, O., Hernández, G., & Durán, P. (2013). *Investigando la Comunicación en Crisis*. México: Razón y Palabra.
- Islas, O ;Hernández G. (2013). *Investigando la comunicación en crisis*. México: Razón y Palabra.
- José Daniel Barquero Cabrero, M. B. (s.f.). *Marketing Relacional y Comunicación para situaciones de crisis*.
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Barcelona: Paidós Comunicación.
- Scheinson, D. (2009). *Comunicación Estratégica*. Granica.
- Suárez, A. A., & Zuñeda, C. C. (1999). *Comunicaciones Públicas*. Buenos Aires-Argentina: Temas Grupo Editorial SRL, 1999.
- Wilcox, D. L., Cameron, G. T., & Xifra, J. (2012). *Relaciones Públicas Estrategias y Tácticas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.

Anexos

- **Preguntas de investigación**
 - ¿Cuáles fueron las crisis mediático institucional con mayor repercusión que atravesó la Gobernación de Imbabura durante el período enero 2018-enero 2019?
 - ¿Cuáles son las fuentes de información determinadas para analizar cada crisis mediático institucional?
 - ¿Cuáles son las interpretaciones sobre las crisis mediático institucional que atravesó la Gobernación

Introducción

La gestión de comunicación para el manejo de crisis mediáticas en instituciones tanto públicas como privadas ha constituido un proceso de resultados que han incidido en los ámbitos administrativo, mediáticos y sociales. Para dar solvencia y razón a estos procesos la organización aplica la iniciativa de ejecutar accionares estratégicos que contribuyan a mantener una buena imagen y que de igual forma esta no resulte perjudicada.

Por tanto, una crisis es una situación que desestabiliza el ritmo diario de una entidad, al mismo tiempo supone un riesgo, pero también una oportunidad y requiere de forma imprescindible una gestión de comunicación adecuada, dado que los medios acostumbran a incluir este tipo de acontecimientos entre sus prioridades informativas. Una crisis suele necesitar una decisión técnica (aunque no siempre, caso de las crisis de imagen), pero lo que nunca debe faltar es una estrategia comunicativa. (López, 2007)

Desde esta perspectiva, es importante tomar en cuenta las crisis mediáticas que se seleccionaron como base de investigación, donde se involucra la imagen de la Gobernación de Imbabura, las cuales son: el caso mascarilla en el mes de agosto del 2018, el caso de la paralización de transportistas en el mes de noviembre del 2018 y el caso del femicidio de Diana Carolina en el mes de enero del 2019; es determinante aclarar que todos estos acontecimientos fueron suscitados en el periodo que se plantea en análisis.

Con el presente estudio se brinda una propuesta analítica dirigida a todas las organizaciones de cualquier índole, con respecto a la toma de decisiones ante situaciones de crisis.

La investigación se componer de los siguientes capítulos:

Capítulo I, detalla y desarrolla el marco teórico que estudia a diferentes aristas que ayuden a explicar el objeto de estudio.

Capítulo II, describe la metodología cualitativa, siendo este un análisis empírico contextual.

Capítulo III, este aborda los resultados del análisis de contenido y entrevistas, lo cual permite el contraste e interpretación para poder llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Y en el último capítulo, se desarrolla la propuesta de un artículo científico que aborda un resultado fundamentado con el contraste de las teorías tomadas como guías de estudio.

Además, cabe destacar que para el desarrollo de esta investigación ha sido necesario realizar una investigación en base a la recolección de datos a través de un análisis de monitoreo de medios y por parte de actores involucrados en cada una de las crisis y de actores que de una u otra manera generan contraste de información desde la perspectiva comunicacional.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

COMUNICACIÓN Y CRISIS INSTITUCIONAL

El marco teórico que se establece en esta investigación proporcionará al lector una idea más clara y concisa del tema a tratar, dentro de este se encontrarán conceptos, temáticas y demás suplementos específicos que aporten al entendimiento del desarrollo de la temática de investigación.

Las instituciones tanto públicas como privadas hoy en día buscan guías o ejemplares que les ayude a mejorar su desempeño, por ende, las bases bibliográficas ayudan a las empresas a tratar ciertos conflictos que en algún momento generan un declive en la gestión institucional.

1.1 La comunicación

La Comunicación es un elemento dinámico que hace referencia a la interacción social entre dos o más personas; es decir es la acción de comunicarse a través del intercambio de mensajes utilizando cualquier tipo de lenguaje dependiendo del contexto en el que se desarrolle. Además, no hay ningún acto de comunicación en el cual no exista persuasión, detrás del acto de comunicar hay una intencionalidad.

Duarte (2003), desarrolla el concepto y la caracterización de la comunicación con base en Merleau-Ponty, el cual denomina:

El “acto de comunicar como el encuentro de fronteras perceptivas”, siendo que “al otro y su conciencia sólo se puede acceder porque también el hombre es un ser cultural”. La interacción entre el ser humano culturalmente situado y los objetos culturales propicia el desarrollo de motivos y percepciones de uno con otro, que compartan y creen entendimientos comunes, en los cuales el lenguaje promueve el diálogo entre las conciencias. (págs. 46-48)

En este punto es fundamental mencionar lo que Merleau-Ponty (2008), define sobre la comunicación, citado por Duarte:

El sentimiento de compartir es lo que define la comunicación, es construir con el otro un entendimiento común sobre algo. El entendimiento puede ser la conclusión de las conciencias que discrepan de los enunciados una de otra. El lenguaje despunta, entonces, como objeto cultural de percepción del otro. El lenguaje se convierte en el plano en el cual la zona de encuentro puede ser diseñada mediante el diálogo.(pág. 47)

A través de las distintas maneras de poderse comunicar se genera la transmisión de la cultura, sentimientos, ideas, e información del entorno en el que la comunicación se ejecuta; en conclusión, el ser humano tiene la facultad de expresarse y hacerse entender.

Además, para facilitar un mejor entendimiento de la comunicación en el ámbito de estudio, muchos teóricos plantean teorías de la comunicación a fin de explicar un fenómeno y su consecuencia; es decir que además de analizar y predecir se pueden verificar resultados.

1.2 Teorías de la Comunicación

Las teorías de la comunicación son un proceso técnico de la comunicación humana que permite analizar este asunto desde un enfoque al papel de emisor – receptor y a la mediación cultural en los procesos de decodificación de mensajes y en la construcción individual de la realidad que hace el usuario de los medios.

✚ Teoría de la aguja hipodérmica LASWELL

Es una teoría de la comunicación que explica el poder de persuasión que tienen los medios de comunicación sobre sus públicos a través de la propaganda; en donde el mensaje emitido llega a los receptores e introduce el contenido del mensaje en ellos proporcionando como efecto una respuesta.

Galguera (2009) interpreta que:

Las audiencias son “inyectadas “con un mensaje propagandístico que obedece a un estímulo/respuesta. Trata de la manipulación o efectos que ejercen los medios de comunicación de masas sobre la población, ya que existe una causa-efecto entre el emisor y el receptor, es por ello que el mensaje llega directo al individuo (se inyecta) sin necesidad de intermediarios. Se considera que el mensaje no necesita ser verificado porque su contenido es incontrastable por el hecho que el medio de comunicación o los llamados líderes de opinión lo afirman.

Figueroa (2013), Laswell afirma que:

Comunicar es un acto intencional, es dirigir un mensaje a otro. Y basa sus estudios en la propaganda política, esto es que la propaganda política se adhiere a las masas. La propaganda política y la democracia van de la mano.

El paradigma de Laswell más que la causa es el síntoma de una etapa y una tendencia, refleja a los medios de comunicación y a los líderes políticos como las principales influencias en el público a través del poder comunicativo que proporcionan a través de la información y manejo de discurso que proyectan; por ende el mensaje se difunde con una persuasión directa y sin intermediarios que manipulen la información.

✚ Teoría de credibilidad en persuasión HOVLAN

Para Gonzáles (2017) Hovland en su teoría afirma que los niveles de credibilidad en la persuasión de las personas tienen mucho que ver con la fuente.

La persuasión tiene dos tipos de credibilidad: pericia (las personas dan la impresión de conocer el tema) y el carácter (percibimos sinceridad). Teniendo más influencia

quien conoce más del tema.

La Teoría de Hovland se enfoca en la conducta que generan todos los elementos que intervienen en el proceso de comunicación en los públicos objetivos a quienes se encuentre dirigido el mensaje. Además, dentro de sus principales aportaciones se encuentra que las fuentes dignas de confianza tienen mayor persuasión, es decir que los efectos del mensaje dependen de la fuente, el proceso de comunicación, el medio, la estructura, el contexto y el tiempo. Por tal motivo Hovland recomienda que, para tener una mayor efectividad, se deben transmitir primero los mensajes positivos y posteriormente los mensajes negativos ya que el paso del tiempo produce cambios y resulta más eficaz la recepción de información en los públicos.

1.2.1 Procesos de comunicación

Los teóricos exponen que la comunicación es dinámica, y por tanto que es un proceso el cual se facilita cuando una persona (emisor) se pone en contacto con otra persona (receptor), en donde por medio de un mensaje que se emite a través de un canal se espera que éste brinde una respuesta ante lo que se le ha transmitido.

Para ello Martínez (2019) afirma que: Laswell planteó que todo proceso comunicativo tiene distintos elementos: emisor, contenido, canal, receptor, efecto.

- 1. Análisis de contenido (¿qué?)
El análisis de contenido se corresponde con el componente comunicativo del contenido o mensaje. Se trata de los estímulos comunicativos que surgen de parte de la persona que emite dicho mensaje.
- 2. Análisis de control (¿quién?)
Se trata del emisor: la persona que genera un mensaje o estímulo comunicativo, y que espera una respuesta de parte del receptor.
- 3. Análisis del medio (¿cómo?)
Puede ser analizado desde el medio o canal, a través del que se transmite el mensaje. Es la forma en la que el contenido viaja de emisor al receptor.
- 4. Análisis de la audiencia (¿a quién?)
La dimensión de análisis de la audiencia permite responder a la pregunta sobre quién es el receptor; es decir, la persona que se espera que reciba el mensaje del emisor. Esta pregunta y dimensión de análisis son fundamentales en los estudios sobre comunicación de masas, ya que tanto el mensaje como el canal dependen en gran medida de cómo es el receptor.
- 5. Análisis de los efectos (¿para qué?)
Se trata de analizar si los objetivos de transmitir cierto mensaje se han cumplido o no. Para Lasswell, toda comunicación tiene un efecto, sea o no el planeado originalmente, y es lo que determina la estructura de la comunicación de masas.



Figura 1 Modelo de la comunicación de Laswell Tomado de: Martínez (2019)

Específicamente en el área de comunicación de masas los fenómenos se analizan a partir de una serie de preguntas, en donde es posible consolidar la investigación con el objetivo de la comunicación de masas en el determinar quién, y con qué intenciones se ha dicho que y los efectos que esto ha generado.

La comunicación masiva no solo tiene el objetivo de transmitir un mensaje fiel y creíble, sino que va más allá, como el informar acontecimientos globales y locales más recientes, en donde la interpretación de los mismos se da a través de ideologías a fin de impactar con estos hechos al público causando efectos más amplios en la percepción de los mismos.

1.3 Departamento de Comunicación

Para emitir mensajes, información y demás manejo en el ámbito comunicacional en el entorno de una organización es importante contar con un Departamento de Comunicación, que está conformado por una variable número de personas, las cuales se dividen las tareas entre distintos profesionales, con el principal objetivo comunicacional de mantener y precautelar la identidad, imagen, cultura organizacional, comunicación interna y externa de una institución.

Costa (2018) explica:

La Dirección de Comunicación se encarga de administrar la dotación presupuestaria de su Departamento y de gestionar las actividades de apoyo a las Direcciones que lo requieran, a través de las siguientes colaboraciones:

- Servicio de Prensa y Relaciones con los medios
- Web corporativa
- E-comunicación
- Gestión de servicios freelance (investigaciones, medios, diseño, producción, ferias y exposiciones, actos y eventos)
- Ejecución de planes de comunicación, de cambio cultural, de RSC. (pág. 55)

Para que se cumplan de manera específica y eficaz cada uno de estos aspectos, la Dircom debe contar con un Director de Comunicación quien desempeña el rol de diseñar y planificar las estrategias comunicacionales que debe seguir la institución.

1.3.1 Comunicación interna

Dentro de una institución la Dircom en el ámbito de la comunicación interna, desarrolla la función de crear la identidad, aumentar el sentido de pertenencia organizacional y la motivación de los integrantes de la misma hacia la consecución de los objetivos comunes.

Según Barranquero (2019) afirma que:

La comunicación es un proceso complejo, pero de vital importancia en todos los aspectos sociales del individuo y de igual forma se hace imprescindible conocer y estudiar todos los elementos y procesos de la comunicación para el buen desarrollo de las organizaciones, su mantenimiento y estabilidad. No se debe olvidar que la comunicación se da de forma continuada y que no es posible no comunicar, por ello, es imprescindible conocer, analizar y planificar la comunicación en una organización para obtener de ella los mayores beneficios y evitar los posibles perjuicios derivados de una mala comunicación. (pág. 17)

1.3.2 Comunicación externa

En una empresa la Dircom es la encargada de realizar y ejecutar estrategias comunicacionales dirigidas al público externo directamente o a través de medios de comunicación, stakeholders, proveedores, administraciones locales y regionales, organizaciones nacionales e internacionales; es decir que del comunicar bien depende la reputación y prestigio empresarial.

Barranquero (2019) expresa:

La comunicación externa es aquella que se da de la organización hacia fuera, hacia el exterior. La comunicación con clientes, usuarios de servicios, administraciones públicas, otras organizaciones privadas o públicas o la sociedad en general. (pág. 17)

Toda institución independientemente de su objetivo, es creada para satisfacer necesidades de un público. Es por ello que dicha institución mantiene su posicionamiento gracias a la opinión del mismo; además sea cual fuere la situación económica, política, social; la institución necesita detectar cuáles son los escenarios en que su público objetivo se desenvuelve, a fin de crear estrategias comunicacionales en su beneficio amoldándose a las condiciones existentes en la comunidad para proyectarse hacia un futuro positivo.

López (2007) expone: Los medios de comunicación casi siempre como intermediarios— y provienen del entorno en el que la empresa desarrolla su actividad. El departamento de Relaciones Públicas ha de identificar esos públicos con los que se ha de relacionar y a los que ha de transmitir sus mensajes, claramente diferenciados para cada uno de ellos, a través del conocimiento de los entornos general y específico en los que la empresa desarrolla su actividad y de la estructura y rutinas de trabajo de los medios de comunicación.

Se ha de utilizar la comunicación externa no sólo para enviar información al exterior, sino también para estudiar la reacción que ésta provoca en sus públicos con el fin de diseñar estrategias y mensajes adecuados para que públicos, medios de comunicación y empresa puedan interactuar cada vez con más eficacia, lo que será un punto de partida muy positivo en el momento en que se produjera una crisis empresarial. (págs. 131-132)

1.4 Crisis organizacional

En una institución, al llevarse a cabo un declive o déficit comunicacional que ponga en riesgo a la misma se obtiene como resultado una crisis, la cual se define como una situación de máximo riesgo y mínimo control; es un ambiente conflictivo en donde resulta difícil coordinar y poner en práctica un plan integral de crisis con el objetivo de reducir el impacto negativo que puede ocasionarle a una institución una eventualidad poco favorable.

En todos los casos, la imagen y gestión de la institución se ve expuesta a receptor contenido de desagrado por parte de la opinión pública, y en este punto es donde la organización debe intervenir brindando un control posible de las circunstancias, principalmente relacionadas con la comunicación.

Paloma Gil en sus aportaciones en el libro *Investigando la Comunicación en Crisis* Islas, Hernández, & Durán (2013), señala que:

La crisis se define como un cambio repentino entre dos situaciones, un cambio que pone en peligro la imagen y el equilibrio natural de cualquier situación, organización, institución o empresa. Se caracteriza fundamentalmente como la ruptura de dicho equilibrio, un fenómeno grave que, sin embargo, se considera normal ya que está ligado al funcionamiento cotidiano de cualquier organización. Y que es algo súbito e inesperado entre ambas situaciones, (la anterior y la posterior) frente a lo cual la empresa tendrá que reaccionar comprometiendo su imagen y su equilibrio interno (como organización) y externo (como institución) ante todos sus posibles públicos. (pág. 28)

Cabe mencionar también que, los medios de comunicación y principalmente las redes sociales son las que permiten que la información se difunda de manera rápida siendo manejada de manera positiva o en el mayor de los casos de manera negativa perjudicando así la imagen y gestión institucional.

1.5 Teorías de la comunicación en tiempos de crisis

Cada crisis tiene causas y efectos que pueden ser examinados, por esta razón las teorías de comunicación en tiempos de crisis sirven de orientación para analizar varios aspectos de cada una de ellas, a fin de reducir o preveer los factores de riesgo e incertidumbre respecto del futuro organizacional.

✚ Teoría Clásica de la Administración FAYOL

Argumedo (2016) interpreta:

“La Administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un fin común con un mínimo de recursos y de esfuerzo y con la menor interferencia, con otras actividades útiles. (pág. 3)

Hace énfasis en la administración de la organización, en el incorporar la automatización de los procesos para mejorar la eficiencia de esta, y en la reducción de mano de obra. Además tiene como objetivo el controlar, orientar y dirigir cada grupo de trabajo para lograr un resultado de trabajo de manera general, utilizando la menor cantidad de recursos posibles.

✚ Teoría de la Burocracia MAX WEBER

Petrella (2007) menciona que la burocracia concebida por Max Weber se basa en:

1) La formalización (tanto de las normas como de los procedimientos) y 2) La centralización (definición de la jerarquía y la autoridad). Ambas dimensiones deben interpretarse desde lo que Weber llama “la racionalidad formal”, origen del “orden legítimo” que han de establecer las normas jurídicas. Weber, a través de su conocida trilogía, establece que la legitimidad puede ser “carismática” (se basa en la santidad, heroicidad o en otras cualidades que concurren de forma especial en una determinada persona), “tradicional” (deriva del carácter sagrado que caracteriza a determinadas tradiciones, usos o costumbres) y “racional” (que encuentra su fundamento en el principio de legalidad propio del ordenamiento jurídico).

Tabla N°1

Elementos características de la burocracia

Jerarquía y responsabilidad	Sistema organizado de mando y subordinación mutua de las autoridades inferiores por las superiores.
Normativa escrita	Regula las relaciones entre los miembros de la organización y las funciones de cada uno de éstos en relación con su status y especialización.
Obediencia	Cumplimiento de la normativa general y de las instrucciones recibidas de la autoridad.
Selección de Personal	Profesión que exige una serie de conocimientos específicos, que hay que demostrar a través de unas pruebas determinadas.

Sistema de remuneraciones	La retribución se produce más bien en relación con las funciones desempeñadas y no de acuerdo al trabajo realizado.
Dedicación laboral complete	El ejercicio de la Administración Pública exige exclusividad y no permite la participación en aquellas cuestiones privadas cuyos intereses puedan entrar en colisión con los públicos.

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Análisis de la teoría Burocrática

En la teoría se establecen las condiciones en donde, la persona que tiene el poder justifica su legitimidad y las formas en que los sujetos sobre los que se ejerce el poder se someten a él. No es suficiente con la legitimación del poder, es preciso un cierto grado de organización administrativa que permita el ejercicio del mismo. Siendo así que este patrón de conducta rutinario se interprete como el resultado de un trabajo productivo para la sociedad.

Teoría de la Contingencia FRED LUTHANS

Mora (2016) en su artículo expresa que: Fred Luthans define la relación contingencial como una "Relación funcional entre dos 0 más variables...y en el campo de la administración en particular el establece una definición básica:

"La administración contingencial hace referencia a las relaciones entre variables relevantes del medio ambiente y los conceptos y técnicas administrativas apropiadas que orientan una efectiva obtención de metas y objetivos. (pág. 23)

El enfoque contingencial explica el medio ambiente externo como compuesto de tres partes:1) un medio ambiente particular en el cual las tareas de la organización intercambian bienes y servicios y está determinando su tecnología, 2) un media ambiente formal que determina los propósitos, estrategias de mediano y largo plazo compuesto par las fuerzas sociales, económicas y políticas y 3) el media ambiente interno compuesto por individuos quienes tienen roles en la organización (relacionados con los propósitos y par consiguiente con su media ambiente formal), y el sistema social informal del cual ellas son parte. (pág. 28)

El enfoque contingencial se establece en el medio ambiente ,sus factores,y estados de desarrollo, los cuales determinan la estructura organizacional y de los medios a usar para impartir soluciones; además facilita una administración más efectiva, puesto que proporciona una mejor comprensión de la institución sobre problemáticas que puedan suscitarse y con ello una toma de acción apropiada.

Por consiguiente, los sistemas organizacionales y sus comportamientos son consecuencia del medio ambiente; y la evolución del mismo se efectúa gracias a la retroalimentación de ciertas

eventualidades que permiten moldear a la administración organizacional.

Teoría del conflicto

Edgar García en el libro *Investigando la Comunicación en Crisis* de Islas, Hernández, & Durán (2013) define al conflicto como: Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen estas metas como mutuamente incompatibles. Las revoluciones, los grandes avances en el pensamiento humano, así como en la ciencia y la técnica, provienen de conflictos, de crisis de obsolescencia, donde el statu quo anterior era francamente insuficiente para atender las necesidades de nuevos grupos sociales.

A nivel social los conflictos se originan cuando un grupo de personas se sienten amenazados o perjudicados por motivos los cuales les llevan a causar confrontaciones y en algunos de los casos se puede presenciar actos de violencia. Los conflictos sociales revelan un malestar y una posible falla en la administración de una institución; pero hay que asumirlos como oportunidades para comprender diversas realidades y resolver temas complejos aunque estos hayan afectado a la imagen de la misma.

Teoría de la Agenda Setting

Rodríguez (2004) menciona que, La teoría de la agenda setting estudia como los medios de comunicación ejercen influencia en las audiencias mediante los temas que se consideran de mayor relevancia. El medio no decide por el público, que es lo que este tiene que pensar u opinar sobre un hecho, aunque si decida cuales son las cuestiones que van a estar en el candelero o en la opinión pública. A este conjunto de contenidos se denomina: la agenda. (Díaz, 2004, pág. 15)

Desde el punto de vista mediático, es importante darle énfasis a esta teoría siendo el estudio que ayuda a una organización a tener presente que toda crisis que involucre su participación es relevante priorizar y mantener una buena relación con los medios de comunicación, y ante todo hacer una evaluación del grado de interés que mantendrá la audiencia sobre la crisis.

1.6 Públicos en medio de situaciones de crisis

En una crisis institucional es necesario hacer un análisis cuidadoso de todos los públicos que pueden verse afectados en una situación de crisis o bien quienes puedan verse involucrados en la solución de la misma. En todo momento se debe lograr un máximo alcance a la situación crítica debido a que ya sea de manera interna o externa la opinión de los públicos influye en mantener o desacreditar a la organización.

Suárez & Zuñeda (1999) manifiesta:

El concepto de público está presente en el esquema de la comunicación por cuanto es el destinatario del mensaje. Pero cuando el emisor es una empresa, no puede hablar de un único público, sino de muchos que conviven y reciben las comunicaciones automáticamente. El término audiencia no es adecuado para el fin, porque puede afectar a aquellos que están determinados a escuchar, y es un hecho que, incluso involuntariamente, cualquiera puede resultar testigo de los actos de la empresa, y convertirse así en público eventual de ella.(pág. 32)

La idea de público, además, conlleva la noción de una fuerte implicación con los temas que pertenecen. Si el interés que los grupos afectados de la empresa, está claro el alto grado de expectativas que se acumulan en todas las comunicaciones que provengan de ella. De esto se deduce que la organización tendrá tantos públicos, como motivaciones tengan los distintos grupos para vincular con ella. (pág. 33)

Toda eventualidad genera riesgos y para ello se deben planificar mensajes de manera estratégica que contribuyan a reducir la situación de riesgo, en donde cada uno de estos mensajes se difundan a través de medios oficiales que generen credibilidad .Además es importante realizar la debida segmentación de los públicos y eventualidades que se puedan realizar en medio de una crisis, controlados de manera minuciosa para no generar un impacto negativo. De tal manera se podrá resaltar el alto grado de manejo en el ámbito de la comunicación y gestión institucional.

1.7 Fases de una crisis institucional

Las crisis en cualquier institución sea pública o privada son caracterizadas por ser impredecibles en el mayor de los casos, además pueden ser derivadas por situaciones sin control alguno; por ende las fases de una crisis están organizadas según la complejidad de la misma.



Figura 10.4 El ciclo de vida de la gestión de conflictos

Figura 2 Ciclo de vida de la gestión de conflictos Tomado de: Relaciones Públicas Estrategias y Tácticas 10ª Edición

En el recuadro se ejemplifica un ciclo de vida de una crisis, que va de izquierda a derecha; exponiendo cuatro fases las cuales específicamente involucran varias acciones para lograr la efectividad de tal ciclo.

Por otro lado, se puede conocer las fases como lo expone Paloma Gil en uno de sus artículos expuesto en el libro *Investigando la Comunicación de Crisis* Islas, Hernández, & Durán (2013):

- a) **Fase preliminar.** - Es aquella en la que la crisis comienza a presentirse y va desde el descontento de los trabajadores hasta el de los clientes.
- b) **Fase aguda.** - Es donde la crisis estalla definitivamente, y los medios de comunicación son los que controlan la información dando máxima cobertura y la convierten en algo de máxima prioridad.
- c) **Fase crónica.** - Es aquella en donde los acontecimientos se suceden. La interferencia producida por los medios de comunicación provoca un proceso de acciones y reacciones que pueden ir desde las negociaciones, hasta las investigaciones y toma de las medias oportunas.
- d) **Fase post-traumática.** - La organización y algunos de sus públicos que se han visto afectados por la crisis, hacen un balance de lo sucedido y sacan una serie de conclusiones que, a su vez, los llevan a tomar decisiones con el fin de mejorar la situación. (pág. 31)

No todas las crisis atraviesan todas estas fases, en algunas según su impacto pasan a la fase crónica directamente; otras se salvan desde la fase preliminar. En otras circunstancias existe casos que desde la fase aguda de la crisis se puede controlar solo cuando se exponen nuevas noticias con mayor impacto social que la crisis corporativa de la empresa; siendo así que, se puede desviar la atención de la opinión pública como la de los medios de comunicación, pero para ello se debe tener en consideración el nivel de gravedad que tenga la crisis, ya que si es una crisis de profundo impacto esta volverá a resaltar en los medios.

1.8 Tipos de crisis

Para determinar los tipos de crisis hay que tener en claro que existe un sin número de crisis que en su mayoría son imprevistas, independientemente de cual sea el detonante de la misma, ya sea por aspectos sociales, políticos, medio ambientales, económicos, entre otros.

Según Narváez (2013) en su trabajo de titulación manifiesta que Martínez (2010) opta por brindar una clasificación para con su conocimiento, posteriormente otorgar posibles soluciones:

- **Imprevisibles:** aparecen súbitamente, sin indicios previos.
- **Provocadas:** una decisión de la organización que desencadena la situación, incluso a veces intencionalmente.
- **Latentes:** son una amenaza constante.

La división de crisis expuestas dentro de la investigación, son tomadas desde el punto de vista que se relacionan con las crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura a ser analizadas, por tal motivo es de suma importancia conocer detalladamente en que consiste cada una de la clasificación de crisis.

- **Crisis imprevisibles**

Barquero & Barquero Cabrero (2010) sustenta: “Son sucesos que siendo susceptibles y probables de desencadenarse, pueden presentarse de forma súbita o accidental, sin previo aviso, y cuya situación puede o no llegar a producirse” (pág. 30)

Para estas crisis existen varios hechos imprevisibles que se incluyen a los sucesos conflictivos que afectan a la organización; las cuales son circunstancias que crean un impacto perjudicial al clima laboral, de gestión e imagen corporativa de la empresa; como acciones negativas se pueden destacar las siguientes:

- Huelgas generales
- Rumores.
- Trasmitir pésima imagen al propio sector.
- Catástrofes naturales
- Afectación del medioambiente.
- Fraudes, secuestros.(pág. 30)

- **Crisis provocadas**

Según Narváez (2013) menciona que: “Las crisis en su mayoría suelen ser provocadas por la misma organización, a través de situaciones que ya son conocidas por la misma y que, por no disponer de una cultura en el manejo de crisis, desencadenan innecesariamente eventos que conllevan a crisis.” (pág. 46)

Cualquier crisis organizacional se vuelve provocada, al momento en el que una empresa no aplica una reacción inmediata a un incidente o acontecimiento natural, tales como incendios o terremotos; por ende al llevarse a cabo acontecimientos de esta índole la empresa genera una crisis al no aplicar un protocolo de evacuación inmediatamente, fomentando un declive de imagen para sus públicos internos como externos de la organización.

- **Crisis latentes**

Estas crisis están directamente relacionadas con los directivos y altos mandos de la organización. Barquero & Barquero Cabrero (2010) afirman: “Las crisis latentes pueden ser muy voraces con la organización, dado que la naturaleza de su origen impide que se diseñen planes para gestionarlas.” (pág. 286)

A pesar de que la crisis latente puede ser provocada por un grupo de personas o de un solo individuo, este tipo de crisis tiene como consecuencia destruir totalmente la reputación de la empresa, produciendo un cambio de pérdida de 360 grados; por ejemplo, comienza la pérdida de clientes, público estratégico y hasta empleados, fomentando la desvalorización del servicio, producto o gestión que haya aplicado la organización, haciendo que la empresa se colapse o empiece desde cero.

1.9 Estrategias para manejo de crisis

Islas, Hernández, & Durán (2013) En su teoría del discurso de restauración de la imagen la cual se enfoca en el mensaje y sus opciones, como por ejemplo que decir en casos de crisis , con el único fin de recuperar la reputación de la organización .

Esta teoría enuncia que es imperativo emplear acciones que equilibren los efectos contradictorios de la crisis. Para ello se pronuncian cinco categorías de estrategias que describe Benoit de la siguiente forma:

- **Negación**

Hernández, & Durán (2013): Una organización puede simplemente negar lo ocurrido, aceptar que se cometieron las acciones o que el hecho no tuvo consecuencias para nadie. (pág. 20) .En esta estrategia también existe como opción echar la culpa a alguien más, o decir que ellos no son los responsables de la crisis. Lo perjudicial de esta estrategia es que tiene un efecto negativo, el cual es perder en totalidad la credibilidad y reputación de la empresa.

- **Evasión de la responsabilidad**

Hernández, & Durán (2013) manifiesta: “Las cuatro versiones de esta estrategia tienen como fin evadir los hechos” (pág. 20) .Primero, una organización puede decir que sus acciones fueron provocadas por otras. De igual manera, la falta de información puede ser una buena excusa para ser disculpado. También se puede intentar convencer a los públicos de que los hechos fueron ocasionados de manera accidental. Finalmente, señalar las buenas intenciones de la compañía al realizar un acto.

- **Reducir la ofensiva del evento**

Hernández, & Durán (2013) afirman: “Una organización puede optar por sacar a la luz las acciones o características positivas del pasado para ganarse la simpatía del público”. (pág. 20) En una acción ofensiva del evento, es recomendable realizarlo para minimizar los perjuicios; este es distinguido por hacer que los hechos se vean trascendentes, en un aspecto favorable.

- **Acción correctiva**

Hernández, & Durán (2013) explican: “Consiste en corregir los daños causados, la compañía se compromete, ya sea a devolver las cosas a su estado anterior a la crisis o asegurar que los hechos no volverán a ocurrir”. (pág. 20). Antes de aplicar esta estrategia es recomendable aplicar un análisis de los efectos causados por la crisis, a fin de que la acción correctiva se enfoque solamente en los resultados del análisis.

- **Mortificación**

Hernández, & Durán (2013) mencionan: “Esto es, confesar y suplicar el perdón. Para que el discurso de reparación de imagen sea efectivo es necesario hacer un uso correcto de las estrategias arriba mencionadas.” (pág. 21) En primer lugar para poner en práctica la mortificación se debe tomar en cuenta el admitir cuanto antes la responsabilidad sobre el asunto; si se niega, más vale que sea verdad que no se es culpable, debido que la situación se puede tornar en contra de la organización; además la culpa puede aligerarse si se logra convencer que los hechos ocurrieron por causas ajenas al control de la organización; por lo tanto no es recomendable minimizar o restar importancia a los hechos; asimismo, se debe tener en cuenta que esta técnica es útil con el fin de persuadir y es limitada dependiendo principalmente del tipo de crisis que se haya suscitado.

- ✚ **Estrategias y técnicas comunes a excelentes respuestas a crisis**

En esta clasificación según Carlos Bonilla en el libro Investigando la comunicación en crisis de Islas, Hernández, & Durán (2013), Marra desarrolló las teorías de excelencia con las siguientes afirmaciones:

- a) Una organización que tenga relaciones fuertes y bien desarrolladas con sus públicos clave antes de una crisis, sufrirá menos daños financieros, emocionales o perceptivos que organizaciones con relaciones pobres y débiles con sus públicos antes de la crisis.
- b) Una organización que utiliza procedimientos de comunicación de crisis simétricos de ida y vuelta sufrirá menos daños financieros, emocionales o perceptivos que aquellas que usan los modelos que optan por el silencio como respuesta a una crisis.
- c) Una organización que establece y pone en práctica continuamente actividades de comunicación de riesgo y prepara planes de comunicación de crisis antes de que sucedan. (pág. 21)

Las técnicas ejemplificadas con anterioridad solo tienen resultado al momento de conservar relaciones fuertes con los públicos clave de la organización, según la crisis que se encuentre produciendo; además de utilizar las Relaciones Públicas en tiempos de crisis de manera simétrica de ida y vuelta, tal como se expone en las fases de crisis del recuadro del ciclo de vida de gestión de conflictos; esto ayudará para que la compañía sufra menos daños financieros, laborales y de reputación.

1.9.1 Lobbyismo

Generalmente cuando una empresa se encuentra representada por el poder político se hace uso de la comunicación política interpretada a través de las acciones del lobbying a fin de conseguir decisiones favorables a sus intereses, tales como el tener acceso a los poderes públicos, negociar propuestas públicas y participar en procesos legislativos.

Los lobbies son una particularidad de las relaciones con los distintos públicos; influyen con argumentos de peso y contrastados eficazmente en las decisiones de las Instituciones Públicas. Por otro lado Cabrero (2005) afirma:

Los Lobbies tendrán en cuenta los siguientes aspectos técnicos a la hora de ejercer: conocer con profundidad el funcionamiento del sistema político del país en el que se ejerce la actividad, además conocer las ciencias políticas y sus técnicas propagandísticas para poder transmitir y transmitir fielmente y con suma precisión sin alterar ni una sola coma el mensaje, evitando toda posible connotación política o religiosa teniendo un gran sentido de la responsabilidad política. (pág. 41)

El único fin que tiene los lobbies es transmitir una información puntual y con profundidad, a fin de defender los intereses de la organización, estableciendo el interés público con el privado para llegar a un bien común.

Los lobbies no comercian, ni venden, ni compran, sino que influyen en pro del colectivo afectado haciéndolo ver al político u organización política nuevas alternativas más ventajosas. Cabrero (2005). El Lobbyismo no tiene un interés capital, su único propósito es llegar a las mentes de su audiencia, ganando la aceptación y reconocimiento que sus intenciones son fiables para el bienestar colectivo.

1.9.2 Relación con los medios de comunicación

Es muy importante mantener una buena relación con los medios de comunicación, gracias a ellos una institución tiene la facultad de poder dirigirse de manera masiva al público externo. De esta relación también depende que la opinión pública acredite o desacredite la gestión que realiza una institución.

Los medios de comunicación han aumentado su poder investigador de la actualidad (competencia feroz entre medios, desarrollo técnico, capacidad de información entiempos real, incremento de la demanda por parte del gran público, etc.). Asegurándose la hegemonía de los medios ante la percepción de los acontecimientos y, por lo tanto, ante la ruptura de equilibrio que ellos mismos ayudan a provocar. (Islas, Hernández, & Durán, 2013, pág. 31)

En conclusión, los medios de comunicación han provocado una difusión extensiva de las crisis, además han generado cada vez una publicidad masiva por las redes sociales, llevando a conocer todos los hechos a los públicos de la institución. Forjando un declive de credibilidad sobre el servicio, producto o gestión.

Paloma Gil en sus aportaciones en el libro Islas, Hernández, & Durán, (2013) menciona algunas recomendaciones a seguir con relación a los medios de comunicación, esto como ayuda a poder controlar una crisis:

Tomar siempre la iniciativa.-Controlar perfectamente todos los temas que serán abordados y adoptar una política de transparencia, a fin de no ser desestabilizados por los contrincantes en pleno desarrollo del planteamiento de la estrategia de rescate.

Máxima atención a la coherencia de los mensajes en el tiempo.- Todo el discurso, tiene que ser uniforme y coherente, hay que organizar los balances de información en cada etapa de la crisis y nunca asegurar a los medios una fecha concreta para la solución de la crisis, ya que si este plazo no se cumple, la credibilidad de la empresa será nula.

Provocar que la comunicación evolucione desde la óptica del fin de la crisis.- Es imprescindible anticipar y explotar comunicativamente hablando, cualquier disminución de la notoriedad de la crisis.

Mantener los amigos y tatar de mejorar las relaciones con estos.- Hay que emplear la diplomacia, evitar favorecer a un periodista en detrimento de los demás, que tomarán partido en contra de la organización, ser comprensivos y empáticos (al menos de cara a la opinión pública) con la parte contraria, para evitar humillarla, buscar apoyos estratégicos y morales por parte de actores diferentes y de los diversos interlocutores de la organización.(págs. 40,41)

Estas recomendaciones solo tienen éxito, cuando se les brinda la debida importancia a los medios de comunicación en tiempos de crisis. Son los medios de comunicaciones formales e informales, quienes pueden darle continuidad o culminación a una crisis, de ellos depende hundir o mantener la imagen de la empresa ante la sociedad, por eso es indispensable, favorecerlos en contenido y aperturas de información sobre cómo se va sobrellevando cada etapa de la crisis corporativa que se ha suscitado.

1.9.3 Plan de prevención y gestión de crisis.

Toda crisis requiere de la intervención directa de la dirección, por lo que la identificación previa de los posibles riesgos es clave a la hora de reaccionar ante ellos. La correcta identificación y planificación suelen disminuir considerablemente los efectos.

Para ello se puede clasificar las crisis en función de las posibilidades de intervención que

tiene la organización en ellas, distinguiendo aquellas que resultan evitables de las no evitables o accidentales:

Crisis evitables: acontecimientos que pueden evitarse mediante una intervención oportuna y eficaz.

Crisis no-evitables o accidentales: situación con origen normalmente externo, en agentes de la naturaleza, pero también en errores o acciones humanas no controlables por la empresa.

La gestión de la comunicación de crisis la podemos definir como:

González Herrero (1998) en sus aportaciones en el libro de Investigando la Comunicación en crisis Islas, Hernández, & Durán (2013) manifiesta: “La capacidad de una organización de reducir o prever los factores de riesgo e incertidumbre respecto al futuro, de forma que se capacite a la misma para asumir de manera rápida y eficaz las operaciones de comunicación necesarias que contribuyan a reducir o eliminar los efectos negativos que una crisis puede provocar sobre su imagen y reputación”.

Al reducir los efectos negativos de los conflictos empresariales se debe controlar un complejo conjunto de fuerzas que representan los intereses de la organización, en caso de ser necesario se debe prestar atención a las necesidades que conserven los públicos que interactúan con la empresa.

Además, según F. Marín (2008) la gestión proactiva o de prevención contemplará una serie de actuaciones dentro del Plan de Gestión de Riesgos y Crisis, entre éstas destaca:

1. Identificación y análisis de riesgos. Elaborar un mapa que refiera los diversos acontecimientos, incidentes, problemas que pudieran crear situaciones de crisis, considerando la gravedad de su impacto y la frecuencia de su aparición.

2. Anticipar acciones estratégicas cuando se presente algún problema. Elaborar procedimientos, principios a respetar en la comunicación de crisis, preparar informaciones estratégicas sobre lo que la empresa hace para prevenir incidentes, identificar públicos sensibles (implicados y opinión pública), establecer plazos de reacciones, y definir opciones de respuesta según el tipo de crisis.

3. Se concretarán instrumentos que se implementarán apenas sean detectados los primeros síntomas de una posible crisis: Célula de crisis, plataforma de comunicación interna, normas de procedimiento para el equipo de comunicación, y la relación con los medios.

4. Formar a la plantilla. A través de planes de formación, manuales, realización de simulacros, contando con una infraestructura de apoyo y preparación adecuada de los portavoces.

5. Estrategia de comunicación a concretar en el periodo previo para apoyar las acciones de reacción. Asignación del objetivo a alcanzar mediante la comunicación, considerar alternativas, establecer las posibles reacciones en el entorno (entre ellas, los medios de comunicación), designar a los integrantes del equipo, diseñar la estrategia global a aplicar en la relación con los medios, crear un argumentario general de la entidad para que el portavoz oficial y otras fuentes formativas puedan utilizarlo como apoyo en informaciones críticas. (págs. 213,217)

6. Consolidar la relación con los representantes de los medios de comunicación. Las buenas relaciones con los medios deben cimentarse en periodos de normalidad. La faceta reactiva se concreta en un Plan de Recuperación y Gestión de Crisis F.Marín (2008), define los plazos de reacción e información, los cuales deben ser breves. Estas son las indicaciones propuestas por el autor:

1. Informar en el plazo más breve posible a los afectados, públicos internos, proveedores, clientes, medios, otros grupos de interés, administraciones públicas.

2. Criterios a respetar en comunicación: comunicar con credibilidad y transparencia, planificar las relaciones con los medios, debe primarse la continuidad en la comunicación, ofrecer información puntual de los hechos.

3. Diseñar el plan de superación de impactos, mediante la aplicación de acciones técnicas (recuperación de daños) y la comunicación. Un plan de acción debe ser proactivo para identificar los temas de decisiones influyentes antes de que afecten a la empresa.

La experiencia en la manipulación de planes de esta índole ayuda a discernir los temas de importancia que pueden empeorar la crisis, partiendo de aquí se puede tomar una postura dinámica para localizar los múltiples factores contingentes, e incluso los líderes de opinión que manipulan el sostener del conflicto. Un plan de crisis puede ahorrar un sin número de acciones que no aportan en la productividad de la empresa, ya que están dedicadas a brindar soluciones a la posición social de la organización.

1.10 Crisis mediáticas en la Gobernación de Imbabura

Crisis

Esta institución siendo una entidad administrativa subnacional, la cual ejecuta acciones que demande el Gobierno en cada provincia, en algunos casos se encuentra amenazada por situaciones de crisis que se forman dentro de su entorno; con este antecedente se procede a poner en conocimiento las crisis mediático institucional que la Gobernación de Imbabura a atravesado en el transcurso de un año correspondiente a enero 2018-enero 2019; con ello conocer minuciosamente el proceso comunicacional y estratégico que se utilizó para enfrentar cada una de estas eventualidades.

Las crisis mediático institucional que se van a tratar son:

➤ **Primer caso :** Caso Mascarilla, agosto del 2018

Una persona muerta y dos policías heridos es el resultado de un enfrentamiento entre civiles y miembros de la Policía Nacional que se produjo la mañana de este jueves 23 de agosto de 2018 en el control de Mascarilla.

Para conocer un poco más acerca de los antecedentes de este caso (Diario El Norte, 2018) publicó : Todo empezó a las 05:50 de la mañana cuando mediante llamada telefónica al ECU-911 se reporta que en Ambuquí se suscitó un accidente de tránsito, entre los vehículos, camioneta Mazda y un Chevrolet Luv, cuyo conductor se ausenta del lugar.

➤ **Segundo caso:** Paralización de transportistas de Imbabura,mes de noviembre 2018

Para conocer más detalles acerca de este caso (Diario El Norte, 2018) publica la noticia: Comenzo la madrugada del jueves 15 de noviembre y finalizó minutos antes de las 13:00. Esto luego de que, en el semáforo de San Antonio de Ibarra, mediante un megáfono, el representante del transporte, Oscar García, diera la orden.

Minutos antes, hasta el lugar, llegó Édgar López, gerente de Movidelnor, en representación del alcalde de Ibarra, Alvaro Castillo en su calidad de presidente de la Mancomunidad del Norte,para informar respecto a los acuerdos alcanzados entre autoridades y transportistas en la ciudad, para que no se emita una orden de captura contra los representantes de los manifestantes. La misiva fue notarizada en Ibarra

➤ **Tercer caso:** Femicidio de Diana Carolina Ramírez Reyes en Ibarra,enero 2019

Diana Carolina, una joven que fue asesinada en Ibarra por un ciudadano extranjero. Siendo este el caso que causó mayor impacto social se emitieron noticias con mayor frecuencia:

Fecha: 20 de Enero del 2019

Yordis Rafael Lozada, quien terminó con la vida de la joven Diana Ramirez Reyes en Ibarra cumplirá prisión preventiva en el Centro de Rehabilitación Social de Latacunga, mientras dura la instrucción fiscal de 30 días, por el delito de femicidio. Diario El Norte, (2019)

Fecha: 21 de Enero del 2019

Diana Carolina, una joven que fue asesinada en Ibarra por un ciudadano extranjero, los

familiares de la víctima continúan buscando una explicación judicial, de todo lo que en la noche del 19 de enero sucedió. Diario El Norte (2019)

Fecha: 21 de Enero del 2019

La gente en Ibarra todavía no sale de su asombro. Por las calles de la ciudad se respira un silencio sospechoso. Tras el femicidio de la joven de 22 años, Diana Carolina Ramírez, los habitantes de la capital imbabureña se levantaron en señal de protesta por la forma violenta en que fue apuñalada por un ciudadano extranjero. Diario El Norte (2019)

1.10.1 Públicos involucrados en situaciones de crisis mediáticas en la Gobernación de Imbabura

Mediante el transcurso de una crisis, se involucran distintos públicos, los cuales para poder representarlos se realiza la previa selección tomando en cuenta cada una de las eventualidades mediáticas a ser analizadas.

- Medios de comunicación
- Expertos (comunicadores)
- Personas involucradas en cada crisis.

1.11 Cuadro analítico-teórico

Tabla N°2:

Cuadro de relación entre teorías y casos de crisis mediático institucional

Teorías de la comunicación en tiempos de crisis	Relación con los casos de crisis mediático institucional
Teoría Clásica de la Administración FAYOL	Para poder enfrentar cualquier tipo de crisis se debe planificar y poner en práctica un plan de comunicación; para ello esta teoría se relaciona con los casos de crisis a investigar en el hecho de que se debe realizar la correspondiente obtención de información proveniente de los actores principales de las mismas, a fin de definir si hubo la respectiva organización de principio a fin en la ejecución de acciones a seguir en tiempos de crisis.
Teoría de la Burocracia MAX WEBER	Con esta teoría se indaga el manejo de liderazgo por parte de la representante política durante el período enero 2018-enero 2019 en la Gobernación de Imbabura; es decir se analizará la legitimación del poder burocrático con un estrecho organismo funcional al momento de programar los planes de comunicación y a su vez los planes de prevención de crisis.
Teoría de la Contingencia FRED LUTHANS	A través de esta teoría se obtiene un análisis del resultado de contingencia que mantuvo cada una de las crisis; de igual manera examinar que factores se tomaron en cuenta para la realización y aplicación de un plan de contingencia; como pueden ser: el medio ambiente laboral, o públicos externos que podrían influir en la resolución de cada plan de prevención, entre otros.

Teoría de conflicto	Mediante esta teoría se analizan los públicos involucrados en cada una de las crisis a través de sus acciones; además del manejo que se le dio a cada una de ellas y las consecuencias administrativas que se realizaron luego de cada eventualidad, tomándolas como oportunidades para comprender realidades diversas y resolver temas complejos aunque estos hayan afectado a la imagen de la misma.
Teoría de la agenda-setting	Partiendo desde esta teoría y su objeto de estudio, se analizará el importante papel que tuvieron los medios de comunicación en cada una de las crisis delimitadas para investigar. Además se estudiarán la información en base a categorías como: tipo de contenido, género periodístico, entre otros factores; los cuales son contundentes para percibir el tratamiento de información que tuvieron cada uno de los medios de comunicación a través de notas periodísticas de cada una de las eventualidades mediáticas en donde la Gobernación de Imbabura se vio involucrada durante el periodo 2018-2019.

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Teorías de la comunicación en tiempos de crisis

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

En este capítulo se especifica la metodología que va a ser empleada para obtener la respectiva información que se necesita para el desarrollo del trabajo de investigación. Se especifican los elementos necesarios para poder llevar a cabo el análisis de crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura durante el periodo enero 2018-enero 2019.

La metodología consiste en la implementación de técnicas y procedimientos cuyo propósito fundamental apunta a implementar procesos de recolección, clasificación y validación de datos; además de recolectar experiencias provenientes de la realidad, y a partir de las cuales se contraste la información a fin de complementar y sustentar la investigación.

2.1 Tipos de Investigación

2.1.1 Cualitativa. - Se emplea esta metodología para apreciar el criterio de las personas. Específicamente el enfoque exegético (interpretativo) a fin de sustentar el contraste de información y evidenciar la Gestión comunicacional efectuada durante el período enero 2018-enero 2019.

2.1.2 Descriptiva. - Se enfoca en describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se vinculan con las crisis mediático institucional de la Gobernación, para conocer el estado en el que se encuentran y cuáles han sido las repercusiones que se adquirieron.

2.2 Métodos

Los métodos de investigación científica utilizados en el presente proyecto son:

2.2.1 Inductivo: Este método se ejecuta partiendo de datos específicos tomados mediante la investigación de monitoreo de medios donde se presencia información primaria que permita analizar las antes mencionadas crisis mediáticas que involucra la Gobernación.

2.2.2 Deductivo: Se parte de elementos teóricos, que acoplen en la contextualización y justificación del análisis propuesto sobre temas referentes a la gestión y crisis mediático institucional.

2.2.3 Analítico –sintético. – Este método contribuye en el análisis de resultados producto de las entrevistas; el mismo que se hace en relación de la teoría existente con la información adquirida durante la investigación.

2.3 Técnicas

2.3.1 Entrevistas: En la entrevista a través de las preguntas y respuestas, se obtiene la comunicación y la construcción conjunta de significados referentes a un tema.

Es por ello que, en la investigación se pone en práctica una entrevista con un cuestionario semiestructurado, que servirá como guía de preguntas en la cual se podrán introducir interrogaciones adicionales para precisar la recolección de información; adicional a ello pues destacar que el ambiente de la entrevista se torna agradable con un cuestionario de preguntas abiertas que generen opinión.

Las entrevistas se aplicaron de manera estratégica es decir tomando en cuenta los casos y ambiente en el que fueron desarrollados; por ende este grupo de personas van desde el ámbito comunicacional, periodístico y actores principales o delegados de cada caso mediático. Siendo así que cada percepción aporte al sustento válido de análisis cualitativo.

2.3.2 Observación: En la investigación cualitativa se necesita inmiscuirse en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. Por tal motivo, es necesario poner en práctica esta técnica puesto que permite diagnosticar cada una de las problemáticas y contribuye a la obtención de resultados más específicos partiendo desde los actores inmersos en cada uno de los detonantes de crisis, y con ello la generación de hipótesis aportando al desarrollo de un análisis concreto y bien sustentado.

2.3.3. Análisis de contenido: Según Berelson (1952), en su libro *“Content Analysis in Communications Research*, el análisis de contenido es una técnica que ayuda a establecer un estudio objetivo de la comunicación, de igual manera refuerza al análisis de los procesos comunicativos de una manera sistemática y cuantitativa. Dicha técnica, también hace factible la deducción de los resultados con datos justificables.

Para el desarrollo del análisis de contenido, Bardin (2002) propone tres fases, que son:

Tabla N°3:

Fases de análisis de contenido

Fases de análisis de contenido propuestas por Bardin	
Pre análisis	Se refiere a la obtención de material descriptivo para analizar con planteamiento de una hipótesis, continuamente elaborando las categorías necesarias.
Disposición de información	Se simplifica la información
Resultado	Interpretativa según los resultados.

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Bardin, (2002)

Por tal razón, el objetivo de la investigación va dirigido al contenido enfocado a los casos de crisis mediáticas en donde estuvo involucrada la Gobernación de Imbabura en el periodo 2018 –2019; las cuales fueron transmitidas a través de medios de comunicación y plataformas digitales oficiales.

Además, esta metodología contribuye para comprender la intencionalidad e interpretación de mensajes difundidos, el seguimiento a cada caso, apertura social, aceptación en la audiencia y discurso de actores en cada noticia; ya que si bien es cierto parte de ello es la calidad de información que generan los medios dentro de la realidad y validez que otorguen a la noticia. Esto favorece al contraste de información, y al análisis que cada medio tuvo para contrastar, interpretar y difundir la información.

En las publicaciones a analizarse, su inicio se comprende dentro de la gestión de la Gobernación de Imbabura durante el periodo 2018-2019, además del proceso de resolución de cada una de ellas. Una dentro del mismo periodo y otras en gestión de nuevas administraciones:

- ✚ Caso Mascarilla: 23 de Agosto del 2018
- ✚ Paralización de transportistas en Imbabura: 13 de Noviembre del 2018
- ✚ Caso Diana #TodoSomosDiana: 21 de Enero del 2019

2.3.3.1 Categorías de Análisis

Tomando en cuenta lo planteado por Krippendorff, (1990) sobre las clases de unidades, se establece las siguientes categorías de análisis:

Tabla N°4:
Categorías de Análisis

Unidades	Categoría adaptada	Autor
Físicas	Medio, tipo de medio, género periodístico	Krippendorff, (1990)
Registro	Actores	Krippendorff, (1990)
Muestreo	Propósito	Krippendorff, (1990)
Contexto	Tipo de contenido y enlace	Krippendorff, (1990)

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Krippendorff, (1990)

Krippendorff (1990) manifiesta: En lo referente a la debida determinación de las unidades, es recomendable que las unidades sean empíricamente más significativas y productivas, que puedan identificar de manera eficiente y fiable, el registro de las categorías adoptadas.

Como se puede observar, con la determinación de las unidades y las categorías, se consigue realizar el conveniente esquema analítico del monitoreo de medios, permitiendo así analizar el manejo de información que se brindó a cada una de las crisis mediáticas.

Pérez (2012) expone:El análisis de contenido se trata de una técnica de obtención de datos, ampliamente usada en la investigación de la comunicación Modelo de Krippendorff.

Tabla N°5:
Modelo Análisis de Contenido

Determinación de unidades	Muestreo	Registro	Reducción de datos	Inferencia	Análisis y Validación
Esquema para determinación de unidades: físicas, muestreo, registro y contexto	Estadística de descripción	Observaciones de la muestra	Indicadores	Relación entre teorías y datos	Análisis de datos obtenidos

Nota: Elaboración Propia. Fuente:Krippendorff, (1990)

2.4 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles fueron las crisis mediático institucional con mayor repercusión que atravesó la Gobernación de Imbabura durante el período enero 2018-enero 2019?
- ¿Cuáles son las fuentes de información determinadas para analizar cada crisis mediático institucional?
- ¿Cuáles son las interpretaciones sobre las crisis mediático institucional que atravesó la Gobernación

2.5 Instrumentos

Para poder realizar las técnicas antes mencionadas se utiliza los siguientes instrumentos: cuestionario para las entrevistas, matriz de monitoreo de medios, cámara fotográfica, cuaderno de notas y grabadora de audio.

2.6 Población

La población a investigar está constituida por la Dirección de Comunicación y el actual Gobernador de la provincia de Imbabura, actores involucrados en cada una de las crisis, entidades y demás personalidades que puedan aportar análisis y puntos de vista a cada una de las crisis tomadas como objeto de estudio.

2.6.1 Delimitación de actores para la investigación

- Representante del caso: Paralización de transportistas en Imbabura: Ex Gerente de Transportes Unidos Sr. Oscar García
- Familiar de la víctima de femicidio, caso Diana: Sr. Mauricio Castro
- Abogada del policía sentenciado a prisión por el asesinato del joven que participo en el altercado suscitado en Mascarilla: Dr. Ana Carrera
- Comunicadora: Msc. Sandra Pozo
- Medios de Comunicación: Msc.Pablo Grijalva (UTV Canal Universitario)

2.7 Determinación de la muestra

Para el desarrollo de la investigación se tomará en cuenta el proceso cualitativo; es decir se realizará una recolección de datos representativos del universo de estudio el cual comprende, personas, entidades, etc; los cuales se encontraron inmersos en cada una de las crisis a analizar, y de este modo sustentar de manera efectiva la investigación.

2.7.1 Tipos de muestra requeridos:

• **De voluntarios.** - Se aplica a un periodista un medio de comunicación local debido a que en cada caso gestionaron, evidenciaron y comunicaron a la ciudadanía la información de cada uno de los casos, lo cual permite analizar y obtener una investigación profunda de cada crisis mediática.

• **De expertos:** En todo trabajo de titulación, es importante que el contenido de investigación sea verídico y sustentando en base a personas profesionales expertas en el tema a estudiar; en este caso el aporte de comunicadores institucionales aporta al estudio cualitativo y exploratorio para generar análisis teórico comunicacionales; lo cual contribuye a los resultados que se requieren alcanzar en la investigación.

• **En cadena o por redes:** Con esta muestra se identifican participantes clave, es decir contactar a quienes de una u otra manera estuvieron involucrados en cada una de las crisis; a fin de obtener información para sustentar cada proceso que se llevó a cabo y evidenciar de qué manera y como se actuó en cada una de ellas.

Tabla N°6:*Tipos de muestras*

Tipo de estudio	Tamaño de muestra sugerido
• De voluntarios	-Medios de comunicación
• De expertos	-Uno o varios
• En cadena	-1 a 2 personas por caso

Nota: Elaboración Propia.

2.8 Matriz de Evaluación**Tabla N°7:***Matriz de Evaluación*

OBJETIVO DE DIAGNÓSTICO	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Analizar las crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura durante el período enero 2018-enero 2019, a través de la recolección de datos.	Caso 1: Caso Mascarilla, agosto 2018	-Efectividad -Credibilidad - Contrastación e interpretación en medios de comunicación	-Entrevista -Observación -Monitoreo de medios	-Abogada del policía involucrado. -Medios de comunicación -Medios Digitales -Comunicador
	Caso 2: Paralización de transportistas en Imbabura, noviembre 2018	-Efectividad -Credibilidad - Contrastación e interpretación en medios de comunicación	-Entrevista -Observación -Monitoreo de medios	-Señor Oscar García, representante de transportes Unidos de Imbabura -Medios de comunicación -Medios digitales -Comunicador
	Caso 3: Caso Diana Carolina #TodosSomosDiana, enero 2019	-Efectividad -Credibilidad -Contrastación e interpretación en medios de comunicación	-Entrevista -Observación -Monitoreo de medios	-Familiar de la víctima del femicidio. -Medios de comunicación -Medios digitales -Comunicador

Nota: Elaboración Propia.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presenta el análisis de resultados, mediante la recolección de datos de los medios de comunicación más reconocidos a nivel nacional y a los medios de comunicación existentes dentro de nuestra localidad debido a que los casos de crisis se suscitaron dentro de la misma.

Para ello se realizó una matriz de monitoreo de medios a cada caso de crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura, periodo enero 2018-enero 2019. Asimismo, las entrevistas ejecutadas de manera estratégica a personas naturales, profesionales y medios de comunicación inmersos en cada caso.

3.1 Análisis de Contenido Caso Mascarilla

Tabla N°8:

Matriz de Monitoreo de Medios

N°	Fecha	Medio	Tipo de Medio	Tipo de contenido	Género periodístico	Actores principales	Propósito	Enlace
----	-------	-------	---------------	-------------------	---------------------	---------------------	-----------	--------

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Krippendorff, (1990), Cahuasquí (2016)

Tabla N°9:

Medio de Comunicación

MEDIO DE COMUNICACIÓN		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ecuavisa	3	3%
Telemazonas	7	8%
TVN Canal	10	11%
El Norte	36	40%
La Hora	9	10%
El Comercio	1	1%
ENTv	6	7%
Expectativa	11	12%
Hoy en Imbabura	3	3%
La Posta	1	1%
Imbabura en línea	2	2%
TOTAL	89	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

En el gráfico se puede constatar que a diferencia de los demás medios el Diario El Norte fue el medio con mayor frecuencia con respecto al caso Mascarilla, reflejando un porcentaje del 40%, lo cual ratifica la credibilidad que genera en la población.

El diario El Norte nació el 25 de junio en 1987, gozando de una gran credibilidad desde sus comienzos en la provincia de Imbabura. Desde aquella fecha ha tenido que mantener muchos cambios tecnológicos a merced de satisfacer las necesidades de su audiencia, siendo su objetivo cubrir todo suceso importante en la parte norte del país, por ende, gracias a su trayectoria y forma de comunicar ha logrado posicionamiento y mayor captación en la audiencia. Además, es el medio de comunicación que mantuvo un seguimiento profundo y detallado de inicio a fin del caso Mascarilla.

Tabla N°10:

Tipo de Medio de Comunicación

TIPO MEDIO DE COMUNICACIÓN		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	20	22%
Prensa	46	52%
Medios digitales	23	26%
TOTAL	89	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

“La prensa actual destaca, como apuntábamos antes, una cierta tendencia por ofrecer la máxima cantidad de datos con el fin de ser asimilados en el mínimo tiempo posible”. (Lucena, 2001)

Acorde a lo expuesto se analiza en la gráfica que la prensa es el medio de comunicación que con más frecuencia seleccionó el tema “caso mascarilla” para darlo a conocer.

De tal forma en base a lo postulado (Marchena, 2017), la prensa es un medio que obtiene un gran alcance, además de cubrir y penetrar en la sociedad permitiendo la selectividad de los productos debido a la distribución nacional, regional o local de la misma. Guiándonos con el postulado, se puede determinar que la prensa contribuyó a que el suceso de mascarilla, se pueda involucrar en la sociedad, dándole la opción de opinar ante los accionares sobre las diferentes entidades involucradas, originando una percepción y calificativo a la imagen de

las mismas.

Según la categoría del tipo de medio de comunicación, el que mantuvo un porcentaje del 52% fue la prensa escrita, analizando que mantuvo un seguimiento más continuo sobre el caso mascarilla.

Tabla N°11:

Tipo de contenido

TIPO DE CONTENIDO		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Video	26	29%
Imagen e información escrita	63	71%
TOTAL	89	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

Tras analizar el tipo de contenido de las publicaciones realizadas sobre el Tema Mascarilla, se expone en el diagrama que el manejo de contenido fue visual, con su principal recurso de la imagen y la información escrita, con un porcentaje del 71 %.

La relación imagen/escritura se da en este texto en ausencia de la imagen, la fotografía no comparece, se habla de ella en el tramado del texto, una y otra se complementa, suplen y hacen proliferar significaciones surgidas de la relación entre ambas. (Olea, 2019)

Por otro lado, tanto como se explica en el postulado y con la finalidad de obtener más significación a los contenidos de las publicaciones de los medios de comunicación, se logró culminar un resultado. La suma de la imagen con el escrito se complementa, ocasionando una atracción visual informativa, aportando un adepto completo para el usuario, es por ello que la gravedad del asunto como es el caso mascarilla y siendo de inmediatez, la investigación del hecho se logró efectuar mediante fotografías, entrevistas, videos provocando que de tal manera el contenido sea verídico para los receptores.

Tabla N°12:*Género Periodístico*

GÉNERO PERIODÍSTICO		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Noticia	79	89%
Entrevista	9	10%
Reportaje	1	1%
TOTAL	89	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

El género periodístico fue categorizado para poder determinar la fuente de difusión de la información sobre el caso mascarilla. Con base al gráfico, se puede analizar que la transmisión de información con un 79% fue a través del género periodístico de la noticia.

En la revista latina de comunicación social Martínez Albertos define a la noticia como un hecho verdadero, inédito o actual, de interés general, que se comunica a un público que pueda considerarse masivo, una vez que haya sido recogido, interpretado y valorado por los sujetos promotores que controlan el medio utilizado para la difusión". (Espinosa, 2001)

Por tal motivo, toda noticia se aplica como interés general para el público que le interesa conocer de ella, este mismo origina una cadena de difusión, de tal modo que la información se convierte masiva, llegando a todas partes. La noticia, en la audiencia sobre el caso mascarilla tiene la potestad de generar criticidad y contrastación de información ,puesto que el suceso es de carácter informativo, logrando una concesión de opinión sobre cada una de las entidad involucradas en este caso, haciendo posible la construcción del análisis sobre filiación o interés que tiene sobre la noticia.

Tabla N°13:*Actores*

ACTORES		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Policía Nacional	4	4%
Marisol Peñafiel, gobernadora de Imbabura 2018-2019	14	16%
Iván Campaña, primer abogado de la familia Padilla.	14	16%
Jesús Alberto López, segundo abogado de la familia Padilla	1	1%
Patricio Armijos, primer abogado de David V.	14	16%

Fernando Flores, segundo abogado de David V.	1	1%
Ex Asambleísta Andrés Páez	2	2%
Familia Padilla	2	2%
Lenin Moreno, presidente del Ecuador	2	2%
María Paula Romo, ministra del Interior del Ecuador	1	1%
Katherine Andrade, Defensora del Pueblo	2	2%
Daniel Gómez, perito en Criminalística y Ciencias Forenses de Ambato	2	2%
David Velasteguí, policía implicado.	1	1%
Representantes de organismos afro ecuatorianos	1	1%
Asamblea Nacional	3	3%
Tribunal de garantías penales de Imbabura	7	8%
Actual Gobernador de Imbabura, Álvaro Castillo	1	1%
Unidad Judicial de Garantías Penales de Ibarra	2	2%
Corte Provincial de Justicia	3	3%
Fiscalía de Imbabura	12	13%
TOTAL	89	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

Se validan los datos de esta categoría por medio de la síntesis de registro sobre los contenidos investigados que van referente al hecho de Mascarilla, como registro se obtuvo los actores que se conservaron con más vigencia en el caso tal como lo expone el gráfico, se puede verificar que Marisol Peñafiel, Gobernadora de Imbabura 2018-2019, mantiene participación constante en este caso, asimismo Iván campaña primer abogado de la familia Padilla y Patricio Armijos, primer abogado de David Velasteguí, quienes participaron e intervinieron en cada proceso a fin de obtener resultados favorables para sus defendidos. No obstante y sin dejar de lado con un 13% se puede observar que la Fiscalía de Imbabura tuvo una participación relevante en la resolución del hecho.

Tabla N°14:

Propósito

CATEGORÍA	PROPÓSITO	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Incidente	10	11%
Exigencia a las autoridades	8	9%
Petición de justicia	17	19%
Investigación y análisis del caso	20	22%
Apoyo a la familia Padilla	2	2%

Apoyo al policía David Velasteguí	8	9%
Garantía y cumplimiento de la ley	24	27%
TOTAL	89	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

Acorde al gráfico, se categoriza al propósito a través de ideas fuerza, a fin de determinar qué acción tuvo más repercusión en el aspecto informativo.

Con tal finalidad, se puede llegar a visualizar en la gráfica que el principal propósito informativo que mantuvieron los medios de comunicación con un 27% fue sobre la Garantía y cumplimiento de la ley, seguido de la Investigación y análisis del caso mascarilla con un 22% .En base a estos resultados se puede analizar que accionares mantuvo la Gobernación de Imbabura para informar sobre todo el transcurso de cumplimiento de la ley, y de igual manera se puede determinar su relación con los actores involucrados, capturando así las estrategias de sensibilización y comunicativas que utilizaron.

3.2 Análisis de Contenido Caso: Paralización de transportistas de Imbabura 2018

Tabla N°15:

Medio de Comunicación

MEDIO DE COMUNICACIÓN		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ecuavisa	1	4%
Telemazonas	3	12%
TVN Canal	3	12%
El Norte	5	19%
La Hora	2	8%
El Comercio	2	8%
ENTv	7	27%
Expectativa	1	4%
Hoy en Imbabura	2	8%
TOTAL	26	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

En el caso de la Paralización de transportistas de Imbabura 2018, se recopiló la publicación de varios medios de comunicación, para la aplicación de un análisis selectivo sobre el medio de comunicación que dio más énfasis a dar a conocer sobre este tema. En la gráfica con un porcentaje del 27%, se puede visualizar que el medio de comunicación que capturó con más detalles todo sobre la paralización de transportistas en Imbabura, fue ENTv, siendo el medio de comunicación televisivo online, ligado al grupo corporativo del Diario El Norte.

Guamán (2017), Define a la televisión digital como el conjunto de tecnologías de transmisión y recepción de imagen y sonido a través de señales digitales. A diferencia de la televisión analógica, la televisión digital codifica las señales de forma binaria, generando así la posibilidad de crear vías de retorno entre consumidor y productor de contenido.

Por ende, ENTv, a través de su plataforma digital de facebook captó la atención de la audiencia, puesto que facebook es la red social con mayor número de usuarios, por ende a través de esta plataforma, para ENTv la audiencia crea diferentes percepciones del hecho, como también la circulación de varias conclusiones e interacciones sobre la información que expone el medio y crea su propio criterio hacia el hecho noticioso.

Tabla N°16:

Tipo de Medio de Comunicación

TIPO MEDIO DE COMUNICACIÓN		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	7	27%
Prensa	9	35%
Medios digitales	10	38%
TOTAL	26	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

Continuando con el tipo de medio de comunicación que se evidencia en la presente categoría, se visualiza que el caso de la paralización de transportistas se propagó mediante los medios digitales representando el 38% ante los otros registros.

Barrio (2017) en su tesis doctoral sobre La influencia de los medios sociales digitales en el consumo expone que: las herramientas como blogs, wikis, podcasts, redes sociales,

agregadores, etc. permiten a los usuarios convertirse en medios de comunicación donde ellos toman las decisiones de los contenidos que se publican, cómo se clasifican y cómo se distribuyen. (pág. 98)

Los medios digitales provocan en los usuarios una participación continua con el contenido que se exhibe, creando personas influyentes, dando la oportunidad de dar a conocer sus perspectivas positivas o negativas, según la temática de la noticia o información habitual, que el medio digital publica.

Por otra parte, la IAB en España define los medios sociales como plataformas digitales de comunicación que dan el poder al usuario para generar contenidos y compartir información a través de perfiles privados o públicos. (Barrio, 2017, pág. 99)

Acorde a lo expuesto se concluye que en el caso de la paralización de transportistas, su contenido se hizo viral a través de medios digitales, brindándole la oportunidad al usuario de compartir y participar de la información emitida, sirviendo esto de beneficio para el medio puesto que otorga la facultad de cercanía e interacción con la audiencia. Además del llegar a más personas con la noticia generó mayor impacto y gracias a ello la petición de los transportistas tuvo respuesta por parte de las autoridades respectivas.

Tabla N°17:

Tipo de contenido

TIPO DE CONTENIDO		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Video	14	54%
Imagen e información escrita	12	46%
TOTAL	26	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

Mediante la observación de las publicaciones en los diferentes medios de comunicación se logró analizar que el tipo de contenido distinguido en la gráfica con el 54% es el video, puesto que en su mayoría la noticia se la emitió en base a transmisiones en vivo.

Avilés (2015) en su libro sobre Periodismo en la Red. Géneros, estilos y normas explica que: los periodistas utilizan sofisticadas herramientas de búsqueda de información, de diseño y publicación de contenidos, de edición de vídeo, que enriquecen sus piezas.

En base al enunciado, se puede denominar que el tipo de contenido mediante el cual se dio a conocer la paralización de los transportistas de Imbabura en el año 2018, fue sofisticado dando una prioridad a su audiencia, llevándole una información atrayente e interactiva. De este modo, el espectador en la sociedad digital se convirtió, no tan solamente en un usuario, sino en el propio emisor del contenido permitiéndole actuar con las comparticiones de la misma información audiovisual del transcurso y resolución del suceso, llegando a mucha más audiencia con la noticia.

Tabla N°18:

Género Periodístico

GÉNERO PERIODÍSTICO		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Noticia	22	85%
Entrevista	4	15%
TOTAL	26	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

Mediante el análisis del género periodístico sobre el caso de la paralización de transportistas, se determinó que la noticia con el porcentaje del 85%, fue el género más aplicado para dar a conocer a la ciudadanía sobre este caso. Utilizando como guía los resultados de las anteriores gráficas se puede deducir que éste es el género periodístico plasmado con mayor frecuencia en los medios de comunicación digitales, puesto que genera mayor captación y credibilidad en la información emitida, proporcionando una diferente emisión al asunto como se explica en el postulado a continuación.

En Internet la información se presenta a la carta, mediante imágenes, mediante símbolos, mediante estructuras sintagmáticas, visuales, verbales, escritas, auditivas, mediante links arbóreos, mediante cuadros y esquemas, mediante gráficos y animaciones, mediante vídeos y flashes, mediante hologramas planos, mediante cualquier herramienta de software aún por inventar. La noticia allí ya no es un cuerpo de texto plano acompañado de una imagen sino un abanico polimorfo de eslabones de la información estructurados como un viaje de conocimiento. (Casais, 2004)

Tabla N°19:*Actores*

ACTORES		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Marisol Peñafiel, Gobernadora de Imbabura	5	19%
Oscar García, dirigente transportes unidos	12	46%
Pablo Ruíz, gerente coop.28 de septiembre	1	4%
Antonio Calderón,Fedetaxis	1	4%
Coordinación Zonal 1 del Ministerio de Educación del Ecuador	1	4%
Alexander Terán, Director provincial ANT	1	4%
Álvaro Guzmán Jaramillo ,director ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito	1	4%
Édgar López, gerente de Movidelnor	2	8%
Marcelo Andrade, presidente de la Unión de Taxistas de Imbabura	1	4%
Edwin Landeta,dirigente de transportistas de Imbabura	1	4%
TOTAL	26	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

En el análisis sobre todos los actores que se involucraron en el caso de la paralización de transportistas en Imbabura en noviembre del año 2018, se puede determinar que de los partícipes en este hecho Oscar García dirigente de transportes unidos y Marisol Peñafiel Gobernadora de Imbabura período 2018-2019, tuvieron más notoriedad en cada una de las acciones detonantes y de resolución de este caso.

Con los actores ya delimitados, se llega a un fin de conocer y analizar cuáles fueron las razones de sus accionares en torno al caso, siendo apropiado analizar de igual manera la información optada por ellos para exponer ante los medios periodísticos.

Tabla N°20:*Propósito*

PROPÓSITO		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Antecedentes de protesta	11	42%
Protesta: reformas de ley de tránsito	11	42%
Exigencia a las autoridades	1	4%

Acuerdo con las autoridades	2	8%
Inconformidad de acuerdo con las autoridades	1	4%
TOTAL	26	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

En el análisis de tratamiento informativo en cuestión al propósito en todos los medios de comunicación analizados, se determina que dos propósitos con un porcentaje del 42% fueron de mayor proporción en cada titular, estos son: antecedentes de protesta y reformas de ley de tránsito.

Para conocer con más detalles sobre los antecedentes de la protesta, el Diario el Norte , (2018) expone en la noticia: Según los transportistas la decisión se mantiene firme una vez que no han recibido una respuesta de parte de las autoridades del Ejecutivo, en representación de la gobernadora Marisol Peñafiel a quien, en rueda de prensa, responsabilizaron de la medida. Además, que tampoco han recibido respuesta a sus peticiones de parte del Ministerio de Transporte y de la Agencia Nacional de Tránsito, ANT.

Refiriéndonos a los antecedentes de la protesta, según este postulado se conocerá que llevó a los transportistas de Imbabura el tomar la decisión de aplicar como recurso la paralización de sus servicios; para ello es esencial analizar como la imagen de la Gobernadora de Imbabura es aclamada y denominada como responsable de la paralización.

Con la finalidad de obtener más información sobre las temáticas de los titulares, se puede determinar cuál fue la importancia que dio mediáticamente la Gobernación para controlar la crisis, y sus estrategias para solucionar o pacificar el caso.

3.3 Análisis de Contenido: Caso Diana Carolina

Tabla N°21:

Medio de Comunicación

MEDIO DE COMUNICACIÓN		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ecuavisa	6	21%
Telemazonas	10	34%
TVN Canal	6	21%
La Hora	1	3%

El Comercio	3	10%
ENTv	1	3%
Imbabura en línea	1	3%
Hoy en Imbabura	1	3%
TOTAL	29	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

En la mayoría de los temas de relevancia pública, “los ciudadanos se las ven con una realidad de segunda mano”, es decir, con la construcción de una parte de la realidad social realizada por los medios de comunicación, que permite a los individuos informarse sobre lo que sucede en su entorno. (Califano, 2005)

Acorde a lo expuesto se evidencia un alto nivel de impartición de información del caso del femicidio de Diana Carolina desarrollado en la ciudad de Ibarra, a los medios de comunicaciones tanto regionales como nacionales tal como se expone en la gráfica:

Teleamazonas con el 34%, Ecuavisa con el 21% y TVN canal con el 21%. Siendo los medios que han realizado mayor seguimiento y recolección de información de cómo se suscitó el caso y el procedimiento que se llevó a cabo para su resolución. No obstante, hay que pronunciar que al haber sido un caso mediático pues éste incluso llegó a medios de comunicación internacionales.

Cañizares (2019) En CNN en Español pública: Ecuador está conmocionado luego de que un venezolano apuñalara mortalmente a una mujer embarazada. El presidente de Ecuador, Lenín Moreno, dice que dentro de pronto podría ser necesario que los ciudadanos venezolanos obtengan un permiso antes de entrar a su país. La declaración del mandatario surge tras un incidente que ha llenado de indignación a su país, en el que un ciudadano venezolano asesinó a una mujer embarazada en la ciudad de Ibarra, ubicada en la provincia de Imbabura.

Tabla N°22:

Tipo de Medio de Comunicación

TIPO MEDIO DE COMUNICACIÓN		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	22	76%
Prensa	4	14%
Medios digitales	3	10%
TOTAL	29	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

El tipo de medio de comunicación fue categorizado entre televisión, prensa y medios digitales; con el fin de determinar a través de que medio se expuso con mayor frecuencia el contenido sobre el Caso #TodoSomosDiana: 21 de Enero del 2019. Con base el análisis se puede determinar que el tipo de comunicación que mantuvo más audiencia con el 76% fue la televisión.

León (2014) en su artículo científico expone: La televisión es un medio diseñado para atraer simultáneamente a grandes audiencias. Lo que determina en el análisis que el caso fue de tal trascendencia, siendo la razón por la cual la televisión fue el medio de comunicación con mayor acogida para el público, puesto que aplicó la difusión de la información detallada y mayor seguimiento del caso.

Tabla N°23:

Tipo de contenido

TIPO DE CONTENIDO		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Video	23	79%
Imagen e información escrita	6	21%
TOTAL	29	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

Obteniendo el análisis de las publicaciones que difundieron los medios de comunicación se concluye que el tipo de contenido de optaron por configurar el mensaje fue el del video, con un porcentaje de 79 %.

Avilés (2015) manifiesta que : Las televisiones siguen siendo los primeros generadores del vídeo informativo con estándares de calidad profesional. Tanto las agencias como los canales de televisión generan la mayor parte de los vídeos noticiosos que se difunden en internet.

En la observación de contenido sobre el caso de Diana Carolina, los videos difundidos mediante la televisión como por medios digitales, fue expresivamente un contenido sin calidad profesional, pero representando sin duda alguna un impactante hecho realista, el cual llegó a la sensibilidad de la audiencia. Los videos representan el accionar criminalista del

femicidio del hombre de nacionalidad venezolana en contra de Diana Carolina, la secuencia de imagen que se visualiza en los videos son de tal impacto, que conllevó a sus receptores crear conciencia, opinión y tales accionares de xenofobia suscitados en la ciudad de Ibarra.

Tabla N°24:

Género Periodístico

GÉNERO PERIODÍSTICO		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Noticia	28	97%
Entrevista	1	3%
TOTAL	29	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

En el análisis que aplica esta gráfica, expone datos donde el género periodístico que predomina en los medios de comunicación es el de la noticia presentando un porcentaje del 97% a comparación de la entrevista.

La Noticia es lo que un editor de un periódico considera noticia, extrayendo de un conjunto limitado de datos a su alcance una discriminación de estos datos bajo un criterio basado en la costumbre, lo que equivale a decir administrado por la experiencia. (Casais, 2004)

Esta definición justifica porque el género periodístico es la noticia, porque descansa en la apología que cualquier editor o periodista toma a este suceso como un caso de hecho noticioso, y sin duda alguna la extracción de datos es relevante para conocer como las autoridades pertinentes procedieron, las irregularidades o simplemente si los accionares que optaron tomar para salvaguardar a la víctima fueron o no los correctos.

De igual manera el criterio de un periodista hace referencia a la importancia, investigación, indagación y discurso que brindó la Gobernación de Imbabura como ente máximo en la localidad antes y después de la crisis.

Tabla N°25:

Actores

ACTORES		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Marisol Peñafiel, Gobernadora de Imbabura 2018-2019	1	3%
Mauricio Castro, tío de la joven asesinada	9	31%

Marlon Jácome, abogado de la familia	3	10%
Presidente de la República del Ecuador, Lenin Moreno	1	3%
Christian Terán, director de desarrollo e inclusión del GAD Ibarra	1	3%
Ricardo Camacho, subsecretario de rehabilitación	1	3%
María Paula Romo, Ministra del Interior del Ecuador	4	14%
Ciudadanos de nacionalidad venezolana	1	3%
Policía Nacional	1	3%
Fiscalía General del Estado	4	14%
Asamblea Nacional	1	3%
Comisión Legislativa	1	3%
Tribunal Único de Garantías Penales de Imbabura	1	3%
TOTAL	29	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

Acorde al análisis de los actores activos en el Caso Diana #TodoSomosDiana suscitado el 21 de Enero del 2019 en la ciudad de Ibarra, se evidencia el alto índice de participación del señor Mauricio Castro, tío de la joven asesinada con un porcentaje del 31 %, seguida María Paula Romo, Ministra del Interior del Ecuador 14% y finalmente con la presencia del abg. Marlon Jácome, abogado de la familia 10%. Brindando como resultado que la Gobernación de Imbabura en éste caso no tuvo mayor representación puesto que su representante en aquel entonces en rueda de prensa explicó acerca de su antes anunciada renuncia por lo que para la resolución de éste caso fueron otras las autoridades que contribuyeron a su resolución.

Tabla N°26:

Propósito

PROPÓSITO		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pronunciamiento de la Gobernadora	1	3%
Malestar ciudadano	7	24%
Exigencia a las autoridades	4	14%
Acciones de las autoridades	5	17%
Investigación y análisis del caso	11	38%
Temor	1	3%
TOTAL	29	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

ANÁLISIS:

Según esta categoría, aquí se configura el propósito del mensaje que dieron a conocer los medios de comunicación; observando el registro de la actual categoría se puede constatar que el propósito de investigación y análisis del caso, es la idea fuerza que con más frecuencia se expuso ante la audiencia sumando el porcentaje del 38%, sobrepasando las demás temáticas categorizadas.

Siendo así que gracias a éste proceso de investigación y análisis, después de un largo periodo se logró la resolución y la clara evidencia de la labor asignada al caso por parte las autoridades y entidades respectivas.

3.4 Entrevistas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
LICENCIATURA EN RELACIONES PÚBLICAS



ENTREVISTAS

Nombre:	Msc.Sandra Pozo
Actividad:	Comunicadora Social, actualmente cursando un Máster en comunicación política

Preguntas Generales:

¿Qué rol cumple la comunicación en tiempos de crisis mediáticas?

Cuando hablamos de la actividad de comunicar y más que todo combinada con la palabra crisis en organizaciones, realmente estamos hablando de los conflictos más grandes que tiene el comunicador o el relacionista público. La crisis viene a configurarse como la prueba máxima del relacionista público y que normalmente puede estar determinada en aspectos de repercusión empresarial.

Para este caso es un tema de una institución gubernamental lo que complica aún más el tema del manejo de la crisis, entonces siempre debemos de conciliar que el papel de la comunicación es medular en una organización. Cuando es de tipo gubernamental, esa comunicación debe manejarse siempre con el eje central de todas las acciones con las que se va a relacionar, en este caso sería la Gobernación.

¿Qué factores, considera usted que pueden ser detonantes para una crisis en una institución?

Los detonantes pueden ser varios; hoy presenciamos que no hacer un FODA en una organización, se puede determinar posibles situaciones que no son comunes en la cotidianidad de la organización.

Los factores que pueden ser detonantes para una crisis, desde mi perspectiva es el manejo inadecuado de la comunicación, porque cuando se la maneja transparentemente la institución gubernamental marca la credibilidad y el reconocimiento de quienes están en el entorno y presencian la crisis. Otro factor también puede ser el rumor interno, el cual se fundamenta por la falta de comunicación, y si hablamos de afuera cuando se maneja una información errónea o no se da a conocer la totalidad de la información va a ser un detonante que provocaría una crisis.

¿Qué tipo de crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura, durante el período enero 2018-enero 2019, usted ha evidenciado?

Hablando solo de lo mediático que es lo que nos corresponde sería la cantidad y la calidad de información que la institución en este caso dejó salir o se interesó por difundir, recordemos que las gobernaciones son un estamento que deben manejar el mismo lineamiento comunicacional de la presidencia, y obviamente como organización los entes encargados del tema de transversalidad; la comunicación siempre lo manejan desde una perspectiva muy vertical, lo que dice la autoridad es lo que debe reflejarse en las provincias, y muy poco pueden hacer los comunicadores en territorio, entonces ese fue uno de los conflictos primarios que pudo existir; el hecho de tener que esperar respuesta de lo que se diga en la presidencia y obviamente esa lentitud de la respuesta viene a provocar los primeros conflictos que desencadenaron las crisis mediáticas.

Cuando hablamos de una comunicación vertical nos referimos que la información debe llegar desde la cabeza, y debe ser claro que la institución ya tiene un discurso establecido, porque es comunicación del Gobierno, debería ser rápido, pero lamentablemente acá no se maneja desde ese enfoque de inmediatez. Demora mucho tiempo, y las comunicaciones de la gobernación deben ser puntuales con respecto a la resolución del conflicto. Lamentablemente acá se esperaron muchas reacciones de la autoridad, y la autoridad sobre la autoridad, y ese manejo de jerarquías lo único que provoco es confundir a la ciudadanía y es así como detona la crisis de información.

Referente a las eventualidades mediáticas suscitadas en el transcurso de este período tales como: el caso del paro de los transportistas, el caso de Mascarilla y el caso del femicidio de una joven ibarreña por las principales calles de la ciudad ¿Qué aportación brinda usted acerca de las acciones realizadas durante y después de cada una de ellas por parte de la Gobernación de Imbabura en aquel entonces?

Primero que nada la crisis de imagen siempre va a existir en la política, y por ende esas crisis de imagen son el sustento de los medios de comunicación. Para valorizar estas crisis podríamos empezar desde la profesionalización. Hay autores que ya trabajan en la importancia desde el tema de la profesionalización, y capaz es el respaldo que ustedes necesitan conocer.

El hecho de saber cómo manejar el tema de la información en una institución desde una perspectiva empática; recordemos que el representante político se configura como el representante de un extracto social, y cuando exista una problemática lo primero que debe configurar es el representante político, que es el vocero de un grupo de personas, es ubicarse empáticamente en el lugar de quien está suscitando el conflicto. Preguntarse cuáles son sus necesidades y buscar resolverlas en el punto de origen. ¿Qué sucedió acá? , simplemente se mantuvo una postura de mando, diciendo yo soy el gobierno, yo voy a mantener el orden, pero no escucho que es lo que necesitan todos los sectores, me limito a escuchar puntualmente a un directivo o a un sector afectado, y trato de imponer mi autoridad para resolver ese conflicto, y ese fue su principal error.

Recordemos que aun cuando estamos representando cualquier institución, debemos enfatizar con quien está teniendo el problema, cuáles son las soluciones que estas personas pueden ofertar y cuál es la viabilidad que yo como Gobierno puedo dar porque soy yo el facilitador el representante. El gobernador viene a ser el mediador entre los mandantes y de la gente , y lamentablemente no existió esa importancia de la gobernación de relacionar y mediar a los sectores involucrados o poner sobre la mesa cuales son las necesidades y cuales son las propuestas que ofrecen para solucionar el conflicto ,y obviamente tratar de mediar , porque recordemos que un situaciones de crisis lo que menos se quiere es que te impongan un mensaje o que te impongan un respuesta inmediata , sino que hay que procurar que la respuesta venga de los directos involucrados , porque estos a la vez vamos a lograr que se comprometan a dar la solución ; bueno pero eso en si no se dio en la Gobernación , porque faltó el asesoramiento o profesionalización , o aplicar el rol del mediador y comunicador ; quizás también hay que tomar en cuenta que aquí existe tres aspectos fundamentales: la agenda pública , agenda política y agenda mediática .

El político que le interesa estar en la agenda mediática, pero muchas veces es que la agenda pública que es la opinión de las personas es quizás la última rueda del coche, que el político busca apantallar o ser más visible o quiere demostrar una buena gestión, pero que buena gestión puede haber sino existió el mediador; y obviamente los medios van a alimentarse de esa situación.

La opinión pública se configura dependiendo de cómo los medios visualicen. Recordemos que cuando hablamos de agenda setting, establecemos cuales van a ser los temas de interés. Si hablamos del periodo de la gobernadora ella tuvo unos encuentros mediáticos bastante fuertes, y lamentablemente la respuesta a la crisis mediática no se supo dar; ¿Qué podemos pensar?, que quizás no hubo un equipo de comunicación que le oriento para poder manejarse correctamente con los medios, porque obviamente la gestión política la domina muy bien, es una política de bastante experiencia. La gestión política se la hizo bien pero no se pudo visibilizar desde el enfoque correcto; ¿Quién tenía que hacer eso ahí? el comunicador de la institución, en este caso de la Gobernación.

Otro aspecto bastante importante que siempre debemos reconocer es que la comunicación en los Gobiernos siempre se hace desde la perspectiva de la máxima autoridad , quizás no se le da la misma importancia al comunicador de la ciudad o de la provincia , sino que están orientados hacia la globalidad a grupos demás amplios, pero recordemos que para nuestro caso en la provincia de Imbabura nosotros tenemos varios tipos de etnias y personas que trabajan en diferentes barrios, no estamos en la totalidad del Ecuador, estamos hablando del pueblo afro, indígena y mestizo; entonces que pasa aquí, los mensajes son muy generalizados, lo que ocasiona que no tenga impacto el mensaje en el público de interés y esta es una consecuencia de la representatividad que tienen los gobernantes.

También sucedieron en el conflicto de enero del 2019, en el que ya no eran los pueblos afros, sino que ya eran otras nacionalidades, quizás ahí faltó manejar el tema de la comunicación en las áreas específicas, o a la variedad de sectores donde tenemos varios tipos de públicos, en lo cual siguen manejando un mensaje muy generalizado que viene desde la presidencia, un mensaje que no se focaliza en un público específico, sin embargo sumado a eso si incluimos la redes sociales tenemos una variedad mucho más amplia de públicos , lo cual los mensajes deben ser puntuales a la diversidad de públicos ; eso sí con un eje en claro en este caso como es comunicación de un gobierno el eje debe estar en esa línea , pero sin reconocer o especificar a los diferentes tipos de audiencias , entonces esa complejidad también son importantes de asumirlas cuando se hace el tema de la comunicación , porque a la larga puede también perjudicar o en consecuencia mermar la credibilidad que tiene el gobierno como tal.

La realidad del asesorado de la Gobernación y el conflicto que tenemos los comunicadores con sus directivos es una realidad muy complicada, puesto que el jefe siempre quiere hacer lo que cree que es lo más conveniente, desde su perspectiva política. Hablábamos hace un momento de la transparencia, como también de los tres tipos de audiencias que existen, y por último de la profesionalización ; entonces hablamos de profesionalización en el sentido de que el relacionista público debe o está en la capacidad de hacerle entender, que cierto el

político tiene toda la experiencia en el manejo político , también es importante que desde el relacionista público le dé a conocer o que le haga caer en cuenta la importancia de saberse manejar en medios , porque no todo se puede decir a todas las personas; y lamentablemente ahí es donde creo yo pudo haber fallado; en el tema de insistirle al representante de la Gobernación de los riesgos que tenía exponer cualquier mensaje al salir a los medios y expresar determinado discurso .

Los ejes de comunicación vienen efectivamente desde la presidencia ya están predeterminados en los respectivos lineamientos, pero no son rígidos, la realidad en territorio va a ser muy diferente. Hablemos de un caso puntual del femicidio, como nosotros los ciudadanos comunes nos enteramos de lo trágico y cual fue nuestra reacción de resentimiento y cual fue nuestra reacción de rechazo a la primera respuesta de la autoridad: ¿Qué pudo haber hecho? , que la policía pudo haber actuado con inmediatez. A la final la opinión pública se formó desde la perspectiva que no se actuó rápido, y el conflicto sucedió así; de tal modo que la imagen de la Gobernación y de su representante se perjudicó bastante, y eso desencadenó en otros conflictos que tampoco se pudieron resolver.

Esta fue una crisis muy grande, muy conflictiva, pero en esta crisis se podría resolver después del lamentable hecho en las calles de la ciudad, dando un espacio de tratar de concientizar la paz y llamar a la comunidad, y la Gobernación en lugar de estar ahí tratado de parar la cadena de conflictos desapareció. ¿Que debía hacer el relacionista público?, poner a la autoridad adelante y que asuma sus errores, y plantear nuevas alternativas de diálogo para calmar a la población; el desaparecer lo único que hizo es aumentar el conflicto, desarrollando nuevas crisis y finalmente se perdió totalmente la credibilidad de la autoridad.

La opinión pública construye la crítica , la cual nos será una crítica constructiva , no existe una crítica constructiva, pero la opinión publica pueda destruir la vida política de alguien , prueba de ello es lo que salió del cargo la representante de la Gobernación y paso a un puesto político menos visible , en el cual tendrá que volver a reconstruir su imagen desde cero , y enfrentar la consecuencia de una acción lenta, no necesariamente van a culparla como delito del acontecimiento , pero si le hacen responsable del rol de cómo se manejó el mensaje , de cuál fue el rol de la autoridad al no enfrentar los hecho y desaparecer en el momento de la crisis , esto perjudica más la imagen de la institución ante todo.

Preguntas específicas:

¿Cuáles cree que fueron las principales dificultades que afrontó el departamento de comunicación durante las crisis?

Recordemos también que el eje central de la comunicación en la Gobernación debe ser la transparencia, cual es la gestión, como se la debe hacer, de hecho cuando me hablaron de la entrevista yo revise las redes sociales y pude verificar que el equipo de comunicación no es el mismo de hace dos años ,pero el manejo que se da a los medios desde la gobernación esta desactualizada ; el YouTube por ejemplo está en stop ya hace dos años , el Twitter es el que quizás más se maneja, y ahí podríamos hablar de otro tipo de errores en el departamento de comunicación , porque el Twitter no es norma . El Twitter desde mi perspectiva es un sitio donde se dice lo que uno quiere y todo mundo puede opinar, pero en si no es norma, y es por eso por lo que para que le priorice, el Twitter para mí ya es una acción muy inmediata, pero esa no es la comunicación institucional de una Gobernación.

Tienen una página de Facebook la cual, si manejan, pero inclusive la misma página de la Gobernación está atrasada; entonces cual es la crisis que vemos ahí, quizás el equipo de comunicación está priorizando los medios tradicionales; radio, prensa y televisión, pero recordemos que estamos en otros tiempos, donde más tiene énfasis las redes sociales. El community manager es importante en cualquier departamento de comunicación, ya que es el responsable de estar pendiente de todas las redes sociales, tratando de comunicar todo el tiempo lo que se hace, la gestión que se realiza; pero justamente en la página de la Gobernación observando la última publicación se la hizo en marzo del 2020 sobre una construcción de una carretera , y haciendo énfasis de los años que ustedes están investigando después de los conflictos ,de hecho no se comenta nada sobre los conflictos en la página de la Gobernación esto fue un gran error , porque obviamente si hablamos de comunicación de crisis, el primer paso a la solución es asumir el error o asumir las reacciones que ocasionaron los conflictos ;para una resolución lo que se debe hacer es asumir y proponer ,y eso no se vio en esos años , lo que se vio es después fueron acuerdos , encuestas sobre la violencia , relaciones que se hicieron con las universidades, y hasta ahí quedaron; entonces no se ha dado ese seguimiento a consecuencia de esa página, o los medios de la organización no sirven para eso.

El sector de la comunicación de la Gobernación no aprovechó como debería hacerse y claro puede ser que como decía es un comunicador muy bueno en la gestión y el lobby, pero es fundamental también manejar las otras audiencias, mucho más ahora que hablamos de las redes sociales, entonces si hay mucho que ver este tema de la priorización del rol de la comunicación. Hay un tema que se debe tomar en cuenta en esta investigación, el hecho que

un comunicador o relacionista debe hacer de todo, como la fotografía, debe hacer la nota, organizar el evento, debe organizar la logística, etc. Obviamente esto constituye a el resultado que la parte de la comunicación sea deficiente.

Desde su perspectiva ¿Cómo evidencia el rol que cumplieron los medios de comunicación ante estas eventualidades de crisis que atravesó la Gobernación de Imbabura durante el periodo enero 2018-enero 2019?

Siempre va a existir el conflicto, de hecho, el tema de la crisis en la comunicación gubernamental, yo les comentaba en el tema de estudio de la autora Eburne Uriarte, quien hace una investigación sobre cuál es la responsabilidad de los medios de comunicación en las crisis de la imagen de los políticos, en el estudio que ella hace da muchos datos de como los medios de comunicación influyen el tema de credibilidad y transparencia de los políticos.

Ahora consideremos la historia política del representante de la Gobernación, donde venía desde la asamblea y siempre todo político va a tener detractores, y va existir un conflicto de agendas: agenda política y agenda mediática; recuerden de que yo le hablaba de que el político siempre va a buscar estar en los medios, y los medios a su vez siempre van a buscar estar en el conflicto del político porque eso es lo que les ayuda a vender, es por ello que yo le veo desde allí, desde el análisis de Uriarte en el sentido de que mantenerse en la opinión pública o lo que nosotros conocemos como agenda pública, hace que siempre exista esta lucha que siempre se ha caracterizado para estar en la punta, en el triángulo de la información. La agenda pública, para este caso mantuvo una crítica negativa de un mal político, siendo los medios quienes nos han dado conocer la realidad. Quizás en el momento que se tuvo que vivir entre el 2018 – 2019 en nuestra provincia fue negativo para la parte política, positivo para los medios, pero yo les hablo quizás desde la parte académica; para mí ninguno fue el ganador en este conflicto que Uriarte destaca, en su investigación como punto clave de la crítica, es la lucha de frenar la agenda pública.

Recordemos que los medios de comunicación, hicieron una apología de la violencia brutal, cuando transmiten toda la cuestión del femicidio y lo que esto provoco después, y claro acabaron con la autoridad y la opinión pública no quiso saber nada, se perdió toda la credibilidad, la percepción se hizo muy negativa hacia la representante del Gobierno, y en consecuencia también de los medios; porque los medios no quedaron como los salvadores, en si quedaron como los incitadores de lo que vino después y obviamente la credibilidad de los medios se vio realmente muy afectada.

El conflicto siempre va a existir entre los medios comunicación y la política es una realidad que todos los Gobiernos han vivido en algún momento debe necesariamente existir ; parte de la construcción de la política de donde se van construyendo las opiniones y en la que el medio va ganando credibilidad, o el político va ganando algo de lo mismo; mientras más conflicto haya se va a conocer que medio es el que primero que informo que político es el que mejor ha hecho su gestión, esa es una simbiosis que siempre va a existir , es por ello que en la comunicación de Gobierno esto hay que tener como prioridad se tiene que llevar buenas relaciones con los medios , pero tampoco decir solo lo que los medios quieren escuchar .

Los medios de comunicación están aquí para despertar la opinión pública y claro conocemos muy bien en el Ecuador que los medios de comunicación tienen un interés y una ideología particular, y esto obviamente va a determinar el tipo de relación con la política; quizás en ese entonces el representante político no tenía una buena relación con los medios, y existía un conflicto muy necesario para poder conocer ambas partes de la gestión de la Gobernación. Recordemos que el periodista está siempre para contrarrestar todo lo que sucede, para ver si es cierto o no que pudo existir esa relación conflictiva, pero creo que es parte de todo trabajo político vivir eso.

Es responsabilidad de los medios de igual manera llevar adecuadamente las imágenes de la política, ahora yo estoy haciendo una investigación de mi maestría y es así justamente que estaba verificando que le común de la opinión pública no tiene una opinión satisfactoria del quehacer político ; si se les dice política hay una connotación negativa por la palabra político no en si del político ; entonces todo eso se construye a través de los medios y muchas veces esa parte de la crisis que se construye por parte de los medios de comunicación.

Mi valoración con los medios de comunicación no es positiva con el manejo que llevaron, porque obviamente no se cumplió con la norma periodística de ética con el manejo de la información , porque hubo sensacionalismo en los eventos que pasaron ; el de mascarilla , el del femicidio ,el paro de transportistas ,que este se parcializó mucho también, me parece quizás se veía que no tenía una buena relación la gobernadora, ahí si quizás vi mucha paralización respecto a los transportistas sabiendo que el medio si tiene la responsabilidad de dar los hechos como sucedieron en realidad , pero siempre hay que contrastar y cortejar la fuentes no existió quizás ese manejo ,en el caso del asunto de mascarilla , fue muchísimo más complejo , ahí el caso se vino a reconfigurar en una crisis social básica , quizás deberían haber socializado más al origen de las problemáticas , y se sensacionalizó mucho nuevamente al punto de que exista en la ciudadanía una confrontación y esto vino a determinar una indiferencia hacia los pueblos afros de la provincia , quizás cuando el medio debería haber

hecho un análisis histórico de porque los pueblos afros están sumidos en las condiciones en las que están , es consecuencia de algo social.

Recordemos que primero somos entes sociales y el rol del medio quizás debió orientarse a eso ,ayudarle al político a buscar nuevas alternativas para esos pueblos afros que están desplazados , que están sumidos en otras actividades administrativas fuera del margen de la ley para sobrevivir ; no estoy justificando los actos delictivos porque en ninguna perspectiva se podría justificar ,pero el hecho de publicitar como lo hicieron la nota , para mi aplicaron mucho sensacionalismo ; generaron más odio , más discrepancia social entre pueblos , los medios siempre estuvieron solo en el centro generando más discrepancias cuando quizás el rol del medio quizás fue investigar porque están sucediendo estas situaciones y darle la luz al político ,que vea que debe trabajar con una buena política viendo si los pueblos afros tuviesen más posibilidades de superarse gestionando con usted como representante de Gobierno , no tendrían que dedicarse al contrabando y es por esa consecuencia sucedió tal crisis y en la misma línea el acontecimiento del 2019 lo único que hicieron fue provocar un conflicto mucho más grave de lo que ya era . Lo que hicieron es presentar a un grupo humano desde una perspectiva muy negativa, y de allí la respuesta de la ciudadanía en actos que fueron contra las personas de afuera, que no necesariamente vinieron hacer desmanes, entonces el rol de los medios para mi dejo mucho que desear, pues no se manejó profesionalmente.

Como comunicadora ¿De qué manera sugiere se debería realizar la gestión de comunicación en tiempos de crisis en una institución pública?

Estaba investigando y encontré sobre unas autoras María José Canel y Karen Sanders, que habla sobre la diplomacia pública, que obviamente la diplomacia pública se plantea en el sentido de lograr que la opinión pública se configure favorablemente hacia la gestión del periodista .En esta investigación que encontré en la revista comunicación y sociedad , en la que ellas hacen énfasis sobre como estudiar la comunicación de los gobiernos ,y para estas autoras hablan de trabajar la diplomacia, ya no como la campaña permanente en la que el político después de que gana se dedica hacer una campaña permanente , sino desde la construcción del mensaje de una diplomacia del político con los sectores que está representando para construir una opinión pública satisfactoria frente a su gestión .

En cuestión de crisis no vamos a dedicarnos a ser diplomáticos, pero si trabajamos previamente vamos a ir determinando como nos ve la ciudadanía cuales son las respuestas que nos están dando a nuestras acciones como Gobierno, como nos ven los medios de comunicación. Recordaran ustedes que siempre se debe hacer un seguimiento del plan de comunicación, los planes de comunicación responden a un visión y a una misión de la

organización , pero los planes de comunicación en el gobierno deben ser más cortos ,deben establecerse a mediano tiempo 3 a 4 años que dura la gestión de la autoridad y obviamente las acciones deben ser más directas y deben hacerse un seguimiento permanente, que es lo que lamentablemente no existe; si claro no se podría hacer por la precariedad de comunicador de la Gobernación , pero es la única forma que nos va ayudar a examinar ,como estamos reaccionando o como estamos decreciendo la imagen del político que representamos ,y de cierta forma tratar de identificar las posibles audiencias o posibles mensajes en situación de crisis, como por ejemplo , topamos el tema mascarilla nuevamente , la gestión de comunicación en la Gobernación , hacer una valoración de sectores que más conflictos tienen , digamos por ejemplo para la época tenían el sector de mascarilla y el sector de Zuleta ,estos tenían conflictos por que no podían comercializar sus productos, y la carretera no estaba bien mantenida , en el caso de mascarilla , no existía control del contrabando ,la falta de atención servicios que tenemos que hacer o como se podría tratar de sondear ,porque adivinos no somos, lo que si podemos es tratar de ver cómo están las relaciones , entonces si es que vemos que las relaciones que vemos en los pueblos de mascarilla y Zuleta no van bien , allí debo priorizar mi gestión , no solamente en el sentido de la ciudad ,porque en el centro de la ciudad quizás la Alcaldía ya responde a esas necesidades , la Gobernación no , la Prefectura quizás se ocupan de los sectores rurales , pero el rol de la Gobernación es saber cómo está en territorio el Gobierno , y quizás por ahí no se le dio prioridad o se pensó que no iba a llegar a un mayor estado de conflicto .

Cuando hablamos de crisis de la comunicación gubernamental, lo que debe hacer el comunicador es buscar rescatar la imagen, o buscar esos espacios de feedback. Entonces si es importante trabajar más en el nuevo sistema de comunicación en red, para transparentar la gestión de la gobernación y a la vez restablecer ese feedback ,para poder ayudarnos como comunicadores a identificar posibles situaciones de crisis que ya se puedan ir generado e identificarlas y no caigan de sorpresa.

Siempre vamos a estar sometidos a escrutinio público ,más en una organización gubernamental , no podemos calificar de positivo o negativa en el momento ,porque en su momento los comunicadores de ese entonces han de haber dado todo de si quizás fue que la autoridad no quiso hacer caso al comunicador , pero el hecho de estar permanentemente con las cámaras encima con la valoración de la ciudadanía, es importante que procuremos la mayor transparencia posible , que se sepa que es lo que en realidad se está haciendo y que seamos siempre ese mediador ; recordemos que ese triángulo del que hablábamos es fundamental , porque obviamente siempre va a ver esa lucha de la agenda pública , agenda mediática y agenda política, la agenda mediática siempre va a querer estar arriba, pero lo que hay que trabajar desde su rol o nuestro rol en el tema de la comunicación es que la información sea lo más veras posible para no perder la credibilidad.

ENTREVISTAS

Nombre:	Msc. Pablo Grijalva Rodas
Actividad:	-Periodista de canal UTV, canal universitario -Consultor en comunicación y marketing político

Preguntas generales:

¿Qué rol cumple la comunicación en tiempos de crisis mediáticas?

Yo creo que la comunicación tuvo que adaptarse a estas nuevas circunstancias, porque no estaba escrito en ningún manual de como deberíamos actuar los comunicadores sociales que estamos actualmente trabajando en medios de comunicación, veíamos algo muy lejano esto de la pandemia que está ocurriendo a nivel mundial, esto ocasionó una adaptación e inmediatez de la información. Ustedes como estudiantes no se imaginaron utilizar estas herramientas para poder realizar una entrevista, ante hubiera sido aplicable el método común que sería coordinar presencialmente lo cual tiene sus bondades, pero también sus limitaciones. Es entonces que ahora estamos viviendo un nuevo sistema de comunicación que se lo ha llevado a aplicar por circunstancias catastróficas.

¿Qué factores, considera usted que pueden ser detonantes para una crisis en una institución?

El tema de la comunicación institucional depende mucho de los factores externos , en esa época vivieron algunos antecedentes que no solo conmocionó a la provincia del país sino al país en sí , y como esos procesos comunicacionales afectaron al clima organizacional interno y externo; es decir que las organizaciones deben adaptarse a los cambios que van sucediéndose ,y eso detona también a las crisis internas y normalmente haciendo un énfasis de lo que pudo haber sucedido en la Gobernación en ese entonces con lo que está pasando actualmente es el tema de la incertidumbre .

Las instituciones no comunican certezas, la comunicación institucional a veces lo que está es comunicado incertidumbres, y eso genera desconfianza, lo mismo que paso en esa época está pasando ahora, se genera una desconfianza en la opinión pública, y en este caso las instituciones uno de sus bienes más preciados es la credibilidad, si nosotros no creemos en las instituciones, ¿En quién creemos como ciudadanos?

La Gobernación tiene representatividad en lo ejecutivo, ósea es la voz, es la opinión de gobierno central, es delegado directo del presidente de la república, y si es que una institución no genera credibilidad se complica en comunicación con su público externo.

¿Qué tipo de crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura, durante el período enero 2018-enero 2019, usted ha evidenciado?

Lo que más recuerdo de ese entonces es el tema del secuestro de los colegas comunicadores sociales, también el tema de la minería en Buenos Aires, de igual manera el tema del subsidio, entre otros casos que no me imagino como el área de comunicación de la Gobernación manejo todas esas crisis en esa época.

Referente a las eventualidades mediáticas suscitadas en el transcurso de este período tales como: el caso del paro de los transportistas, el caso de Mascarilla y el caso del femicidio de una joven ibarreña por las principales calles de la ciudad ¿Qué aportación brinda usted acerca de las acciones realizadas durante y después de cada una de ellas por parte de la Gobernación de Imbabura en aquel entonces?

El tema del paro de transportistas efectivamente surge a raíz de que en esa época el municipio estaba queriendo realizar la adquisición de nuevos cupos para lo que es la transportación urbana, efectivamente con el ministerio de transporte y obras públicas, lamentablemente para esto existió un candado legal el cual no se puede realizar nuevos cupos para el sistema de transporte urbano. los GADs tienen la competencia de transportes, pero surgió ahí toda una polémica a nivel provincial, ahí estaba también en la dirigencia del taxismo hasta actualmente el señor solano sigue siendo el presidente del taxismo, y efectivamente se generaron una serie de paralizaciones todo con efectos políticos, entonces a la ciudadanía que es lo que le afecta la movilidad, si le vemos cortada su movilidad, tenemos que generar esas alertas.

Segundo tema lo de Mascarilla lo cual ya salió en libertad el comando David V, este caso genero muchas confrontaciones acá en la provincia, y ya de por sí a la Gobernación. Recuerdo con claridad ,como la Gobernación a escasas horas de ese hecho , realiza una rueda de prensa dando la declaración de que si hubiera existido uso desproporcionado de la fuerza que la justicia se haga cargo; a renglón seguido salió la Ministra de Gobierno a decir que no ,que ellos respaldan el accionar del policía; así fue como se ocasionó los primeros niveles de confrontación , quienes con los representantes de vocería en este caso la gobernadora , no espero y automáticamente dijo que si existía uso excesivo de la fuerza iba a dejar que actúen y después la ministra le dijo que no :eso generó una serie de problemas que en dos instancias condenó judicialmente a David V.

En el último caso hizo que los medios de comunicación hablando desde el punto informativo de UTV con otros más, fuimos los únicos que no transmitimos en vivo, en esa época decidieron las autoridades que la política comunicacional no era de esa índole, ya que fue espeluznante en esa época como medios de comunicación transmitieron en vivo el femicidio de una persona. Nosotros como canal colocamos esta noticia en la sección negativa, donde se informó cómo se vio un mal procedimiento policiaco, también como estuvo muchísimo tiempo el agresor junto a la víctima; en ese entonces todo mundo transmitió, todo mundo comentaba. Después de eso ya se dio hechos de xenofobia contra personas con nacionalidad venezolana, salieron titulares terribles de personas que desalojaban de sus hogares, a familias venezolanas; y la Gobernación también no se vio bien desde el punto comunicacional, es decir muchos medios en este caso por medio de las redes sociales no supieron dimensionar las consecuencias.

Las redes sociales son positivas en cuanto estén manejadas por profesionales de la comunicación, porque a nosotros nos da las reglas básicas de la comunicación: verificar, contrastar, investigar para luego publicar el rigor profesional. Ahora por otro lado es común ver que alguien coja un dispositivo móvil con acceso a internet y automáticamente se ponga a transmitir de una manera informal, eso no es comunicación; la comunicación tiene que ser tamizada, procesada, fundamentada. Las instituciones ahí que tuvieron que haber hecho activar automáticamente todos sus equipos de comunicadores y socializar lo que se debe o no hacer, como ejemplo podrían haber hecho un allanamiento público diciendo que no se transmita tal hecho, pero no se hizo eso, y esto detonó que la representante de la Gobernación deje su cargo.

La Gobernación de Imbabura debía tomar acciones inmediatas en este tipo de temas hay la materia que todos como comunicadores y relacionistas públicos recibimos ,que es comunicación en tiempo de crisis , la cual nos ayuda a conocer que se puede hacer cuando se presenta un evento adverso , en esta materia se aprende como se debe proceder teniendo en cuenta todos los manuales de crisis que ayuda a sobrellevar este tipo de hechos por ejemplo , como activar las vocerías , como hay que realizar un cerco mediático , uno como gestor del proceso comunicacional institucional siempre debe generar un cerco mediático, donde se activa los contactos directos con los medios de comunicación , donde se planifica con inmediatez las ruedas de prensa o declaraciones sobre el hecho ; entre otras estrategias, se puede realizar una mesa de trabajo donde se hablaría con psicólogos, sociólogos, antropólogos, comunicadores , ¿para quién? , para proteger primero a la institución y la autoridad, en cambio acá no fue así se desbocó muchas declaraciones sin tomar en cuenta que ya existían más temas recientes; de Mascarilla, los transportistas, es decir que políticamente existían muchos temas de crisis recientes, lo cual en mi perspectiva no tomaron a la comunicación como un proceso para mejorar la comunicación interna. A veces las

instituciones creen que solo tienen públicos externos, y en este caso se debió trabajar en los públicos internos; como sabemos la Gobernación está dividida en tendencias políticas, cada tendencia está en cada cantón con su comisario, es decir con qué tipo de comunicación llego ante este tipo de evento adverso con cada uno de sus públicos internos. En comunicación en crisis se debe saber actuar, pensar y tomar decisiones, bajo mucha presión y sabiendo generar los menores impactos.

Preguntas específicas:

¿Qué rol cumple un medio de comunicación en tiempos de crisis de la Gobernación de Imbabura?

Tomando de ejemplo esta crisis sanitaria que estamos pasando actualmente, yo veo que a nivel provincial y nacional, los diferentes equipos de las gobernaciones lo que se han dedicado hacer es replicar las acciones de la autoridad, es decir la autoridad estuvo en tal cantón repartiendo kits de alimentos perfecto, la autoridad mantuvo reunión en el COE cantonal, la autoridad está generando espacio de diálogo con empresas públicas, entonces lo que se está potenciando es la imagen perceptiva de la autoridad, cuando no se está dando una comunicación basada en nuestras propias realidades; yo no he visto a los medios de comunicación que busquen alcances, en lugares que no tienen acceso a tecnologías o redes sociales, en lo cual es importante activar lo de las tendencias políticas. El Gobierno les otorgo el tema para realizar el mapeo y levantamiento de datos para la focalización de los subsidios, tienen ahí la información la cual pueden focalizarla a nivel territorial, yo no lo he visto, lo que sí he visto es socialización de las acciones de la autoridad, y está bien que se hable sobre ese tema, pero que hacemos con los otros grupos.

A nivel país tienen un eje comunicacional que se va replicando en un eje provincial, pero nosotros como provincias, no solo en el caso de Imbabura, me imagino de igual forma Carchi entre otras, necesitan comunicación en el contexto geográfico, yo defiendo mucho el tema del texto dentro del contexto, que es lo que estamos elaborando para nuestros propios públicos.

¿Cuál debe ser el compromiso del periodista al informar situaciones de crisis?

Dentro de mi ejercicio profesional que es lo que a uno le compromete, es realmente tratar de proveerle a la ciudadanía la opinión pública de información. Nuestro eje primordial ha sido educar y analizar; nosotros no hemos escandalizado sobre los temas. En sí ese ha sido el compromiso ante todo, tratar de no perder el equilibrio porque a veces tanta información que la gente a mi parecer ya está cansada de la información tóxica que exponen las grandes cadenas; con el mismo mensaje.

¿De qué manera se informó a la ciudadanía las crisis mediático institucional que enfrentó la Gobernación de Imbabura en el periodo enero 2018-enero 2019?

Básicamente la representante de la Gobernación de ese tiempo si asistía a las invitaciones por parte de los medios para que pueda dar información sobre los hechos, si se vio la participación en el momento, pero no había un seguimiento. Los medios nos quedamos solo en el comienzo de la noticia, por ejemplo, con el caso de diana carolina nosotros insistimos con el tema por 2 o 3 semanas a lo máximo insistimos en el tema con psicólogos, también sobre el tema de la violencia intrafamiliar, entre otros temas; pero creo que la gente que en solo dos semanas dejo de hablar sobre el tema de Diana Carolina. Los temas de los casos solo se activaban cuando existía algún proceso o juicios que involucraban a los actores involucrados en las crisis, pero ella ya no dio después declaraciones lo único que supo decir ella que todo eso ya están en las instancias pertinentes, y claro como ya estaba de por medio un proceso legal no podía generar información.

En mi caso yo nunca genero opinión sobre supuestos, porque yo no puedo crear juicios de valor sin tener la evidencia, ya que lamentablemente ahora se opina de lo que creo o supuestos, no sobre la evidencia. En este caso hay que hablar sobre las providencias, en el caso de mascarilla, como en el caso de diana carolina, pero no fue así con los medios de comunicación, en ese caso somos muy inmediatos.

Hay que aclarar de igual forma, que en cada medio de comunicación tiene sus propias políticas informativas, en nuestro caso siendo un medio de comunicación de la universidad técnica del norte respondemos a las funciones sustantivas de la universidad que son: vinculación e investigación. Nuestro es informar y divulgar las acciones en primer instancia que realiza la academia, y en segunda instancia información que eduque, nosotros no tenemos nada de crónica roja, ni hacemos cobertura de hechos que causen conmoción social , pero no es que no hagamos la cobertura de los hechos solo que tratamos de buscar las otras voces.

¿De qué manera valoriza el tratamiento informativo que mantuvo en esa época la gobernación de Imbabura sobre los casos a analizar, es decir: comunicados, discursos, plataformas digitales, ¿entre otros?

En ese caso hay que hacer la diferenciación en el trabajo que realiza un director de comunicación departamental, lo que hace la parte de las relaciones públicas, y lo que es ya la gestión de la comunicación; si es que esto es manejado por alguien que es profesional y que tiene la apertura y la confianza de la autoridad debe manejarle la agenda , manejar los contactos de medios de comunicación , realizarle los discursos o las líneas mentales , proveerles de información para entrevistas , generar comunicación interno y externa , me refiero a noticias diarias de todas las actividades , imagínense es una Gobernación todos los

días debe pasar algo , todos los días se debe comunicar algo , porque lo que no se comunica no existe.

Otro tema como fenómeno comunicacional, no es lo mismo redactar una noticia para prensa, radio, televisión o plataformas digitales, a veces es muy fácil decir lo mismo que hago para prensa lo replico en radio o en televisión, y no es así, son otros públicos, son otras lógicas, es decir, que es lo que ahora utiliza mucho la gente en comunicación. Twitter acá en Imbabura el alcance o la penetración del Twitter son bajos, ¿Quiénes accedemos al Twitter?, las instituciones, vocerías, líderes de opinión y periodistas; es decir tengo un campo muy limitado de la gestión de la comunicación política institucional se genera en Twitter, ¿Quiénes consumen Facebook?, consumen estudiantes jóvenes, publico de hasta 55 años para cuestiones muy específicas. La Gobernación maneja su cuenta de Facebook, de Twitter, en este caso podrían generar boletines institucionales, es decir tenemos que hacer todo eso, pero normalmente se hacer la comunicación en este caso de quien representa a la institución no se hace comunicación de la institución.

¿De qué forma los medios de comunicación ayudaron a elaborar un discurso pacificador en los casos de crisis tales como el caso del paro de los transportistas, el caso Mascarilla y el caso del femicidio de la joven Ibarreña en las principales calles de la ciudad?

Yo le puedo hablar de nuestro medio de comunicación, nosotros en lo que nos basábamos es en el tema no de información sino de concienciación, al tema de análisis y debate, incluso creamos programas especiales en esa época que se llamaba visión universitaria o primer plano, pero a lo que llamábamos es a que las personas discutan, analicen y discutan, en casa estos temas. Hacer reflexión que no es normal que alguien asesine en la calle, no se justifique ninguna clase de manifestaciones que conlleve a la violencia. Nuestro rol como comunicadores sociales no es ser jueces , el micrófono no se lo debe utilizar para juzgar a nadie , aunque a veces se lo utiliza para calificar , nosotros como periodistas no calificamos ; yo doy mi punto de vista cuando hago opinión , cuando uno entrevista , la opinión es del entrevistado , cuando yo hago noticia son los hechos tal cual sin calificación , cuando hago entrevistas de opinión, también va mi opinión; la gente hay que decirle yo opino este es mi opinión y la digo públicamente, pero yo me hago responsable de mi opinión ,porque los comunicadores somos generadores de opinión pública , a lo que yo pueda poner a un estado temporal en mis plataformas digitales, puede tener algún nivel de incidencia.

Nuestra credibilidad como medios antes era altísima ahora ha bajado, por todas las circunstancias, pero igual la gente sigue creyendo en la información expuesta por los medios de comunicación.

ENTREVISTA

Nombre:	Dr. Ana Carrera
Actividad:	Abogada que se mantuvo desde inicios del proceso de sentencia del comando David Velasteguí involucrado en el caso Mascarilla suscitado en agosto del 2018

Preguntas generales:

¿Qué rol cumple la comunicación en tiempos de crisis mediáticas?

El rol que cumple los medios de comunicación en tiempos de crisis mediáticas es muy importante y trascendental, siempre y cuando haya un manejo responsable y parcial de la información con un mensaje veraz.

¿Qué factores, considera usted que pueden ser detonantes para una crisis en una institución?

Hay varios factores que influir en el manejo de una institución, por ejemplo, la información incompleta no verificada, el entorno laboral, que no sea adecuado la falta de comunicación, una falta de información o una información incorrecta.

¿Qué tipo de crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura, durante el período enero 2018-enero 2019, usted ha evidenciado?

Bueno durante ese periodo realmente para mí la Gobernación no fue tan trascendental, digamos las actividades el desenvolvimiento de la Gobernación, pienso yo que se le dio más relevancia los hechos que se dio el mes de agosto en Mascarilla, como es conocido por ustedes y a nivel internacional, donde hubo un hecho de repercusión bastante grande. A partir del mes de agosto de evidenció muchas falencias en la actuación de la Gobernación, en especial del representante de ese tiempo se presencié grandes errores.

Referente a las eventualidades mediáticas suscitadas en el transcurso de este período tales como: el caso del paro de los transportistas, el caso de Mascarilla y el caso del femicidio de una joven ibarreña por las principales calles de la ciudad ¿Qué aportación brinda usted acerca de las acciones realizadas durante y después de cada una de ellas por parte de la Gobernación de Imbabura en aquel entonces?

Realmente en la provincia hasta ahora no se ha podido reparar los errores de la Gobernación de esa época, por ejemplo, en la provincia tuvimos el contrabando, paro de los transportistas, le incidente en el parque Pedro Moncayo. Para mi perspectiva la acción que tomo la gobernación en todos los anteriores casos que pude dar de ejemplo, fueron muy deficientes, con falta de autoridad, falta de conocimiento, para mí fue una gestión muy incompetente en todos los casos.

Si hablamos de la autoridad, no me pareció nada correcto del actuar del representante, no se notó el interés de conocer sobre los hechos, ni hubo la solvencia competente que toda autoridad debe mostrar. Por ejemplo del caso mascarilla, ahí hubo un linchamiento mediático , en el caso del paro de transportistas , de igual manera no supo organizar , no supo tomar las riendas para sobrellevar o dar soluciones para arreglar el problema , en el caso de Diana Carolina de igual manera fue fatal, porque siendo la representante del estado ella tenía la potestad de dirigir todos los hechos que se han nombrado con anterioridad ,y debería haber actuado de acuerdo a las circunstancias , actuar de una manera imparcial , profesional y ética , y en ninguno de los caso se logró ver eso.

Preguntas específicas:

¿De qué manera la Gobernación de Imbabura en el período enero 2018-enero 2019, aportó en el proceso del incidente suscitado en el sector de Mascarilla?

En el caso de Mascarilla se notó por parte de la Gobernación una incompetencia e incapacidad para el manejo de esta crisis, hubo un linchamiento mediático , hubo una sentencia anticipada , no tuvo la precaución de investigar o de cerciorarse , de ir a la fuente oficial, para poder emitir un criterio acerca de ese acontecimiento ,simplemente ella se manejó con videos caseros mal intencionados para emitir un criterio que perjudico permanentemente, no solo a un individuo sino a la policía nacional.

¿Cuál es su acotación con respecto al manejo de información que otorgaron los medios de comunicación para la ciudadanía, referente a este caso?

Yo pienso que los medios de comunicación deberían ser muy cuidadosos al momento que emiten un mensaje , simplemente se dejaron guiar por un comentario mal dado por parte de la gobernación , hicieron eco de un video casero y todos los medios de comunicación en un inicio hicieron un linchamiento mediático en contra del comandante de la policía David Velasteguí ,hecho que perjudico y denigró la imagen de una institución y de un miembro policial integro que lo único que hizo en ese momento fue cumplir con su deber.

Entonces los medios de comunicación no actuaron de la manera correcta, hay fuentes de información legales legítimas de las que se puede extraer información real, por ejemplo, en el ECU 911 hay videos donde existe toda la información de todos los eventos que ocurrieron en Mascarilla, pero los medios de comunicación fueron tan superficiales que hasta cierto punto falta de profesionalismo y ética para emitir un criterio incompleto.

¿Podría considerar que toda la información expuesta por parte de la Gobernación de Imbabura en el momento del acontecimiento del caso Mascarilla fue de total transparencia y veracidad?

Completamente negativo, no hubo transparencia, ni veracidad, ni ética; ni como persona, peor aún como autoridad; realmente no tuvo nada de veracidad, fue una información tan incorrecta. Una autoridad debe ser centrada tiene que mostrar un solvencia moral y ética en su cargo, porque está representando a un pueblo, y el hecho de emitir este tipo de información mal dada, denota su falta de capacidad para ocupar un cargo, entonces en ningún momento, ni ha sido real ha sido errónea y mal intencionada.

A veces uno se recibe presiones cuando es autoridad, se recibe exigencia de varios grupos humanos, en este caso los familiares de este señor que falleció, sabemos que lo que paso es un hecho que es imposible de enmendar, pero si yo soy solvente en el cargo no puedo dar más interés a un grupo específico, no se debe dejar llevar presiones de ninguna naturaleza, hay que actuar con solvencia y profesionalismo.

¿Quién dio la iniciativa para la creación de la página web de Yo apoyo a David Velasteguí, Yo apoyo a la policía nacional?

La iniciativa comenzó desde la familia , ya que la familia del comando Velasteguí es una familia honorable , sin ningún antecedente penal , con una formación ética y moral ,empezó por ahí ; también los compañeros policías y sus jefes del comando , todos aportaron esfuerzos para limpiar la imagen de David y de la institución , ustedes ven la repercusión que tuvo ese hecho en el actuar de la policía nacional que ya había viniendo perdiendo su autoridad desde años atrás , ustedes conocen desde el Gobierno pasado como se amancillado la policía nacional ,peor aún con este incidente que fue un detonante para decir que la policía nacional no sirve para nada , pero gracias a Dios por esas personas que profesionalmente manejaron esta con una información tan veraz y comprobable ,se llegaron a las instancia que estamos en este proceso de hoy en día.

¿Existió por parte de la gobernación de Imbabura el interés de ayudar en el proceso de David Velasteguí?

Durante el período que permaneció la exgobernadora, a ningún momento presento interés de que se aclaren las cosas, muestra de eso es que, hasta ahora, hasta el día, de hoy, no se ha esclarecido unos de los hechos que se dieron el 23 de agosto del 2018, no sé ha esclarecido en absoluto, no existió ningún interés por parte de la gobernación; se agradecieron a muchos miembros policiales , en definitiva ninguna de las personas involucradas en estos hechos ha sido llamada a juicio , pienso que hasta inclusive ya se ha de haber archivado este caso , entonces no existió ningún aporte , ningún interés para la resolución de este caso .

Realmente el caso de David Velasteguí es un caso excepcional que hasta inclusive ha cambiado de defensores por varias situaciones, yo soy la única que ha permanecido de principio a fin. Nuestro país está sufriendo una crisis de valores, en todos los ámbitos hemos tenido que soportar muchas situaciones difíciles hasta ilegales en el transcurso de este proceso; abogados honestos y deshonestos. Un profesional en derecho debe de ser integro en su accionar, pero la degradación de valores hace que muchas veces se piense más en el interés propio que en los demás; en este caso existe muchas situaciones que llevaron a las personas agredir a policías, se cometieron tantos delitos, donde hay un trasfondo de cosas contra las que se debe de luchar.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
LICENCIATURA EN RELACIONES PÚBLICAS



Relaciones
Públicas

ENTREVISTA

Nombre:	Oscar García
Actividad:	Ex gerente de transportes unidos; vocero oficial en la Paralización de transportistas de Imbabura del mes de noviembre 2018

Preguntas generales:

¿Qué rol cumple la comunicación en tiempos de crisis mediáticas?

Cuando hay crisis, siempre la prensa juega un rol importante, porque medio de la prensa se llega a enterarse la ciudadanía de las situaciones encontrar o favorable que se presentan en beneficio de un gremio, del estado o del país y generalmente de todo lo que concierne en beneficio o perjuicio para unos y otros.

¿Qué factores, considera usted que pueden ser detonantes para una crisis en una institución?

El principal detonante para una crisis para un institución es el no se atendido, estar en desigualdad en los derechos consagrados en la constitución, y más que todo cuando una institución está atendiendo al gobierno lo cual debería ser lo contrario, el Gobierno debe atender en este caso a los sectores vulnerables del país, pero quienes atendemos somos nosotros como transportistas algo que constan en la constitución, que es un deber moral, ético y por principio del Gobierno Nacional el atenderles ,pienso que toda institución tiene el derecho a reclamar todo cuando hay conformismo , entonces al presenciar que existe un conformismo al requerimiento de apoyo por parte de la Gobernación se vuelve un detonante al momento de reclamar y de llegar a las instancias superiores.

¿Qué tipo de crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura, durante el período enero 2018-enero 2019, usted ha evidenciado?

En aquel tiempo prácticamente lo principal fue la falta de comunicación , falta de entendimiento y la falta de cumplimiento cuando hubo unas asambleas , unas reuniones con la señora gobernadora , que los mismos no llegaron a cumplirse , no tenían objetivos determinados y prácticamente éramos nosotros tomados como una burla , como una conversación entre amigos , que no se llega a nada concreto y por eso se llegó a las crisis a tomar las medidas de hecho , que lógicamente no somos parte de medidas de echo sino de diálogos , para que mediante este mismo se pueda llegar a un entendimiento pero fue imposible con la señora gobernadora.

Referente a las eventualidades mediáticas suscitadas en el transcurso de este período tales como: el caso del paro de los transportistas, el caso de Mascarilla y el caso del femicidio de una joven ibarreña por las principales calles de la ciudad ¿Qué aportación brinda usted acerca de las acciones realizadas durante y después de cada una de ellas por parte de la Gobernación de Imbabura en aquel entonces?

En mi pensar creo que faltó más acción por parte de la Gobernación, porque todos estos hechos se podrían haber evitado, pero siempre cuando existiría o debería haber existido una autoridad con mano fuerte que entre a defender a la comunidad, y no solo en beneficio de allegados, lo personal debe quedar a un lado y el beneficio es para el colectivo.

Preguntas específicas:

A partir de la paralización de transportistas convocada desde el 15 de noviembre del 2018 ¿En qué tiempo y de qué manera la Gobernación de Imbabura actuó para establecer acuerdos para resolver el hecho?

La Gobernación a ningún momento actuó en beneficios de nosotros al momento de buscar un acuerdo con la medida de hecho , nosotros tuvimos que acudir a otras instancias, el representante de la Gobernación de turno , ningún día mantuvo contacto directo con las autoridades a las que nosotros requeríamos para mantener el dialogo , es tal que se hizo una reunión en la ex fábrica de Imbabura en Atuntaqui , donde solicitamos la presencia del ministro de transporte y del director ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito , pero lamentablemente dicha reunión vinieron delegados lo cuales llegan con el único objetivo de escuchar mas no con poderes de decisión para buscar una solución al problema , por lo cual nosotros nos retiramos de dicha reunión, y fue el detonante para que nosotros tomemos la decisión para llevar a cabo la medida de hecho .

Esta medida se logró suspenderle por una intervención del alcalde de esa época , quien mantuvo contacto con dichas autoridades , se firmó un documento donde se daba un plazo, para que dichas autoridades vinieran acá a la ciudad de Ibarra para poder dialogar ,de lo cual lo único que tuvimos es la presencia de los señores asambleístas miembros de la comisión de la reforma de la ley de tránsito y transporte terrestre y seguridad vial ,a los cuales presentamos nuestras ponencias, pero lamentablemente como ustedes saben en la burocracia siempre pasa esto , que llega hasta ahí y no se obtiene ningún resultado de lo que requeríamos.

¿Cuál es su criterio con respecto al manejo de información que otorgaron los medios de comunicación para la ciudadanía, ante esta eventualidad?

Los medios de comunicación jugaron en este caso un papel preponderante , porque ellos eran los que más hacían conocer a la ciudadanía de todo lo que ocurría, porque por parte de las autoridades aquí de la provincia , en este caso de la Gobernación , todo estaba en calma y no pasaba nada, y las autoridades se mantenían en ese entre dicho que aquí pasaba o no pasaba la medida de hecho , y en vista de eso yo si felicito la acción del periodismo en toda su dimensión que estuvieron presentes en todo el momento ,desde que se inició la paralización, hasta cuando se dio la suspensión .

¿Considera usted que el previo accionar de la Gobernación de Imbabura hubiese podido controlar de una u otra manera la crisis?

Claro , y más que todo si el líder de la gobernación actuaba directamente y enfrentaba el problema , nosotros porque tuvimos una reunión en la Gobernación de Imbabura previo a que se de todos estos hechos , los cuales tampoco fuimos participes para provocar violencia , sino pedíamos la paz y el diálogo , pero lastimosamente fuimos engañados por parte de la señora gobernadora, porque nosotros pedíamos para tal fecha la presencia de tales autoridades y no se llegaba a cumplir , llego el momento en que las bases decidieron que en vista que no hemos tenido oídos por parte del Gobierno central ni de la Gobernación , tuvimos que llevar a cabo esa medida de echo para ver la manera que podamos ser atendidos.

¿A partir de que tiempo ustedes venían pidiendo una resolución a su petición, a la Gobernación?

Nosotros tuvimos estos problemas desde muchos años atrás , a partir del año 2014 que nosotros como transporte interprovincial éramos beneficiarios de un bono del subsidio por dar el servicio a la ciudadanía , y esto es algo que le compete al Gobierno porque consta en la Constitución de la República el cual es su deber precautelar y cuidar a los ciudadanos de los sectores vulnerables , pero lastimosamente el Gobierno dio un pedido que la transportación se acoja al 50 % de la tarifa del transporte a cambio de un bono que nos daba el Gobierno por dicho servicio.

También viene a ser la Ley de tránsito que no viene ser atendida y no está definida, pusimos nuestros puntos de vista cuando estuvo aquí el presidente de la comisión con algunos asambleístas, quienes recibieron por parte de nosotros todos los pedidos, pero todavía no tenemos una resolución definitiva a la reforma de la ley de tránsito terrestre.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
LICENCIATURA EN RELACIONES PÚBLICAS



Relaciones
Públicas

ENTREVISTA

Nombre:	Sr.Mauricio Castro
Actividad:	Familiar designado como vocero del caso Diana Carolina ,suscitado en enero del 2019

Preguntas generales:

¿Qué rol cumple la comunicación en tiempos de crisis mediáticas?

Bueno para responder esta pregunta hay que diferenciar lo que es la comunicación y medios de comunicación. Los medios de comunicación son la parte principal en los actuales tiempos en cuanto a entregar y obtener conocimiento sobre situaciones encarecidas , como en territorios nacionales como internacionales , dando como ejemplo el caso más cercano que estamos presenciando del asesinato del afro descendiente estadounidense por parte de la policía de la localidad ; por eso es así que la ética y la integridad son esenciales para un comunicador ,para que la información sea real y eficiente, tanto para los ciudadanos como para las instituciones , y así no poder tergiversar la información y poder mantener la confianza dentro del ámbito de los medios de comunicación.

¿Qué factores, considera usted que pueden ser detonantes para una crisis en una institución?

Como en instituciones públicas como privadas siempre son los mismo detonante , como es la falta de liderazgo dentro de la institución , también es la ineptitud de los representantes de la institución ; por otro lado se suma también la prepotencia de estos líderes de las instituciones públicas , ya que los representantes llegan por los méritos propios o por el compadrazgo político , por lo que obtenemos líderes con la falta de conocimiento sobre las funciones que se debe realizar en la institución , seguido también con la diferenciación de las empresas públicas con las privadas , en estas los empleados trabajan 100 % para que su empresa genere ingresos ,y así poder proteger su puesto de trabajo ; por otro lado, la gran mayoría de empleados públicos trabajan para no desprestigiar su recomendación por allegados , y así como las crisis institucionales internas como externas aparecen , porque es relevante tomar importancia a las crisis internas en las cuales se refleja el servicio hacia el ciudadano ,y así es como pasan esas crisis internas a ser externas que realmente perjudican a la ciudadanía.

¿Qué tipo de crisis mediático institucional de la Gobernación de Imbabura, durante el período enero 2018-enero 2019, usted ha evidenciado?

En ese periodo, se evidenciaba muchos sucesos dentro de la provincia, es así que hubo el paro de transportistas por reformas del transporte, el caso mascarilla cuando falleció el señor Andrés Padilla en manos de la fuerza policial, hubo casos de contrabando, empezó en ese tiempo los casos de minería ilegal, y por último el caso que desencadenó la salida del representante de la Gobernación, el femicidio de mi sobrina Diana Carolina.

Referente a las eventualidades mediáticas suscitadas en el transcurso de este período tales como: el caso del paro de los transportistas, el caso de Mascarilla y el caso del femicidio de una joven ibarreña por las principales calles de la ciudad ¿Qué aportación brinda usted acerca de las acciones realizadas durante y después de cada una de ellas por parte de la Gobernación de Imbabura en aquel entonces?

De momento sería bueno hablar un poco de la historia de que vivimos a nivel mundial no hemos dado cuenta que vivimos en una época sumamente tecnológica, es así, que en esta pandemia que estamos viviendo ahora, se ha regado por todo el mundo de una manera sumamente rápida por la tecnología en la que vivimos, refiriéndonos a los viajes de tránsito y todo lo que nos lleva a tener al alcance de la mano ,son los medios de comunicación con su avanzada tecnología lo cual hemos sabido utilizarlos ; es así que la comunicación entre las diferentes instituciones públicas, son necesariamente importantes no solo cuando empiece una crisis , sino que esta comunicación debe ser constante , entre las instituciones algo que los organismos gubernamentales no lo hacen ; por tanto estas comunicaciones también deben ser controladas , para que las verdaderas noticias sean las que se transmitan entre cada una de las instituciones , y no como en este caso de la Gobernación solo comuniquen lo que les

conviene por su bien político , sino que ofrezcan información de manera clara oportuna y real , y como les dije anteriormente la comunicación debe ser echa ética e integridad. Antes durante y después de una crisis debe ser real la información, no debe ser tergiversada como lo fue en el caso de mi sobrina, más que tergiversada fue una omisión de comunicación por parte de la gobernación, la única acción que tomo en esa época el líder de la Gobernación es decir yo no tuve ninguna responsabilidad ante este suceso, esa fue la única declaración que dio en ese entonces el gobernador de turno.

Preguntas específicas:

¿De qué manera la Gobernación de Imbabura ayudó a enfrentar esta situación del caso de diana carolina?

El representante de la Gobernación de esa época fue la persona que menos ayudó en cuanto a esta situación, porque digo esto; en si a la Gobernación fue a quien más se la debió ver activa en esta situación, pero no fue así, y es por eso por lo que yo critico mucho la es la duplicidad de funciones con respecto a las instituciones públicas que tenemos en este caso la Gobernación. Es entonces que en cuanto el líder de la Gobernación de ese tiempo se lavó las manos diciendo que hizo todo lo que debía en el momento, nosotros sabemos por medio de los videos que se viralizaron, que si hubiese sido como ella lo dijo, que se comunicó inmediatamente a las instancias superiores de las instituciones de seguridad en ese momento, pues si hubiese sido así, sencillamente creemos que no hubiese ocurrido lo que paso con mi sobrina.

¿Qué realmente importante resultó el accionar de la Gobernación de Imbabura ante este caso mediático suscitado en la ciudad de Ibarra?

Más que el accionar de la gobernación seria de hablar sobre el accionar del Ministerio del interior de la República , porque que la manera de lavarse las manos por parte del representante de la Gobernación , para que no se linche la ineptitud del mismo , fue mediante una reunión con la ministra del interior María Paula Romo, en el ECU 911; esta reunión fue también con el señor Prefecto y el señor Alcalde, que es actualmente gobernador de la provincia, una reunión que fue calificada en ese momento por parte de una concejala, en si fue una reunión más de amistad, más que de quehacer político sobre este caso del femicidio de mi sobrina. De parte del Ministerio del Interior lo único que se hizo fue retirar momentáneamente a la gobernadora, dando paso así, que no existe a quien linchar mediáticamente dentro de la provincia, dejando un vacío en el cual, muchas de las personas me han dicho que nosotros como familia no salíamos a frenar estos actos de vandalismo y de xenofobia dentro de nuestra ciudad, sinceramente podríamos haber lamentado muchas más muertes.

¿Qué aportación brinda al manejo de información que otorgaron los medios de comunicación ante este suceso?

Los medios de comunicación han perdido mucha credibilidad en estos tiempos, por la falta de ética al transmitir una agresión y un asesinato en vivo; es verdad crece la audiencia, crece el morbo dentro de los espectadores, pero lamentablemente degrada y denigra todo lo que es la sociedad en sí. Cómo les dije hacia un momento los medios de comunicación deben ser más éticos e íntegros, en el momento de encarar a la sociedad con contenidos de este estilo, y no solo lo digo por el medio de comunicación que transmitió en vivo, sino también por todos los medios de comunicación que tenemos dentro del país.

¿Cuál es su opinión acerca del manejo de información que la Gobernación de Imbabura brindó ante los hechos?

Lamentablemente no utilizo estos medios digitales para este tipo de incursiones en las páginas institucionales, porque yo soy un activista político; por tanto yo sé que esa información que van a dar ahí, va a ser una información tergiversada, sesgada parcialmente guiada hacia una dirección que el ciudadano escuche lo que yo como Gobernación quiero que escuche, y en si no es la verdadera comunicación la cual se debería dar; y es así que por hacerles un recordatorio sobre todo lo que ha pasado desde el año 2019 hasta el final del año, paso por la Gobernación el Ing. Zamora, con el que tuvimos mucho trato en cuestión de este caso, pero lamentablemente se venía manejado políticamente ya la instancia del nuevo gobernador actual Ing., Álvaro Castillo el actual gobernador tenía que cobrar su cuota política de la campaña electoral que esta de candidato para la Alcaldía de Ibarra, con quien no hemos tenido ningún tipo de comunicación hasta el momento. Por parte del gobernador Zamora existió muy buenas aportaciones con respecto a ayudar a la familia de mi sobrina Diana Carolina.

¿Qué instituciones o personajes estuvieron involucradas para resolver el caso de Diana Carolina?

Desde un comienzo nosotros necesitamos un cuerpo de abogados en los cuales podamos confiar, con lo que de igual manera tengamos acceso con los medios de comunicación, es así que nosotros como amistad política que tengo con Fernando Balda, me comuniqué con él, quien me solicite un abogado que nos ayude, de igual forma mi hermano es abogado y desde un comienzo tomo el caso, pero de igual manera solicitamos a Fernando Balda un abogado, y fue así que Marlon Jácome se sumó al equipo, esto fue por parte nuestra.

Análisis de las entrevistas

Por medio de la entrevista se logró recopilar opiniones fundamentales de actores protagónicos, para contrastar los datos obtenidos con la matriz de análisis de contenido. todas las valorizaciones realizadas sobre las crisis mediáticas institucionales de la Gobernación de Imbabura, período 2018-2019, se vieron reflejadas en un mismo lineamiento de criticidad; cual fue que la comunicación gubernamental de ese entonces debió mantener características de transparencia y los accionares estratégicos debían haber sido de inmediatez en todas las crisis.

En este análisis también se destaca la participación de los medios de comunicación como impulsores de contenidos de impacto social, haciendo énfasis en la teoría de la agenda setting en torno a cada una de las crisis mediáticas, y como estos casos hace una correlación con la agenda política, agenda de medios y agenda pública; sin embargo , los diversos actores entrevistados , llegan a un conclusión sobre como la institución pública dio más importancia a la agenda política o de medios , lo cual debió dar prioridad a la agenda pública , y ante todo los entes involucrados en cada una de las crisis mediáticas.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

4.1 Desarrollo de la Propuesta

Gestión comunicacional de crisis mediático institucional en la Gobernación de Imbabura período enero 2018-enero 2019, bajo la dirección del levantamiento de datos cualitativos.

A.B.Galiano, Universidad Técnica del Norte

abgalianoc@utn.edu.ec

S.M.Pozo, Universidad Técnica del Norte

smpozov@utn.edu.ec

Resumen

En las sociedades modernas se necesita estar en constante contacto referente a lo que sucede, es decir los medios de comunicación se han vuelto vitales para suplir esta necesidad, debido a que generan opinión, criticidad, veracidad e impacto. Un ejemplo de ello es la transmisión de información de crisis mediáticas en donde una institución pública se torna más involucrada.

Por ende, en la Gobernación de Imbabura, durante el período enero 2018-enero 2019 se suscitaron 3 sucesos que marcaron referencia a nivel local y nacional. Crisis tales como: el caso mascarilla, la paralización de transportistas en Imbabura y el caso del femicidio de Diana Carolina. Ante estas eventualidades, autoridades y familiares tomaron decisiones y posteriormente el desarrollo de acciones para tratar y resolver cada una de ellas.

La finalidad de este artículo es analizar la gestión comunicacional que los medios de comunicación brindaron a cada uno de los casos suscitados durante determinado período, bajo la dirección de la Agenda Setting; agregando el análisis de información que la Gobernación de Imbabura otorgó, y también la extracción de resultados en base a entrevistas por cada caso, con la finalidad de que aporten al sustento del levantamiento de datos cualitativo con información y evidencia debidamente contrastada.

Palabras Clave: Crisis, estrategias organizacionales, gestión, comunicación, medios de comunicación

Abstract

In modern societies it is necessary to be in constant contact with what is happening, that is to say, the media have become vital in supplying this need, because they generate opinion, criticism, truthfulness and impact. An example of this is the transmission of information about media crises in which a public institution becomes more involved.

Therefore, in the Governorate of Imbabura, during the period January 2018 to January 2019, three events occurred that marked at the local and national level. Crises such as: the case of masks, the paralysis of transporters in Imbabura and the case of the femicide of Diana Carolina. Faced with these events, authorities and family members made decisions and subsequently developed actions to address and resolve each of them.

The purpose of this article is to analyze the communication management that the media provided to each of the cases raised during a certain period, under the direction of the Agenda Setting; adding the analysis of information that the Government of Imbabura granted, and also the extraction of results based on interviews for each case, in order to contribute to the support of the qualitative data collection with information and evidence properly contrasted.

Keywords: Crisis, organizational strategies, management, communication, media

Introducción

El presente artículo es el resultado de un largo proceso de análisis de varios casos denominados como crisis mediáticas, en donde la Gobernación de Imbabura durante el periodo enero 2018- enero 2019 se vio involucrada; en el cual se considera necesario implicar una expansiva revisión bibliográfica sobre crisis institucionales y gestión de crisis, según teorías de comunicación de crisis y de conflicto.

Ecuador Tv (2019) en su portal de noticias expone que: El presidente Lenin Moreno designó el lunes 21 de enero de 2019, en el decreto ejecutivo 644 remueve del cargo a Juana Marisol Peñafiel como gobernadora de Imbabura. Peñafiel puesto que estaba en ese cargo desde el 4 de enero de 2018. Por tanto; la suma de diferentes crisis suscitadas, llevó a la Gobernación de Imbabura a vivir un inoportuno cambio en su organismo; puesto que el cambio de un líder de cualquier institución pública o privada ocasiona varias interrogantes con respecto a las causas que llevaron a tal nivel de la nueva adaptación del organismo gubernamental.

Para ello, a través del contraste de información de las bases investigativas, levantamiento de datos cualitativos, este artículo busca ofrecer una clara realización de un análisis teórico-

conceptual de las estrategias comunicacionales aplicadas para cada uno de los casos de crisis mediáticas suscitadas; a fin de analizar las causas, procesos y resultados alcanzados en base a la gestión comunicacional aplicada por esta organización gubernamental durante el periodo antes mencionado.

Carlos Bonilla en sus aportaciones en el libro Investigando a la comunicación en tiempos de crisis sostiene que, toda organización debe contar con un sistema de prevención de crisis y mecanismos de respuesta inmediata para evitar la afectación de la reputación corporativa (pág. 6). Por ende, desde un comienzo entendemos que las crisis institucionales, al igual que las crisis mediáticas pueden ser circunstancias univocas para la aplicación de estrategias comunicacionales en la organización, pero en realidad cada una de estas estrategias debe ser multidireccional.

La importancia de esta investigación de las crisis mediático institucional que se llevaron a cabo bajo la administración de la Gobernación de Imbabura en el periodo 2018- 2019, está en explicar la situación del manejo de la gestión comunicacional en aquel entonces, y con ello responder ciertas interrogantes como: ¿Fue eficaz la gestión comunicacional de la Gobernación en aquel entonces? ¿Cuáles fueron las estrategias que aplicó la Gobernación para manejar las crisis mediáticas? ¿Cuál fue el impacto que tuvieron los medios de comunicación al informar acerca de estas eventualidades? ¿Cuál fue la interpretación de los actores involucrados en las crisis acerca del accionar de la Gobernación?. Además de, aportar a la formación personal crítica de la sociedad y servir de ejemplo ante otras instituciones puesto que conocerán cómo se opera la gestión comunicacional ante una crisis mediática por parte de una institución pública; reflejando así la factibilidad de su labor.

Metodología

Con los diversos postulados teóricos con respecto a la comunicación en tiempos de crisis, que aplican la intervención en el ente administrativo, burocrático, plan de contingencia y del conflicto. Se valora la importancia que tiene el papel de la comunicación gubernamental para el manejo de las crisis mediático-institucionales, las que con nuevas evoluciones han ido intensificando su impacto con los diferentes públicos de una organización gubernamental.

Asimismo, la investigación se realizó bajo un levantamiento de información de enfoque exegético (interpretativo) a fin de apreciar y contrastar la realidad de cada una de estas eventualidades; además de analizar la gestión comunicacional de la Gobernación de

Imbabura, conjuntamente con el manejo de información expuesta por los medios de comunicación para fundamentar el análisis comunicacional.

También, se implementaron técnicas de investigación como la entrevista, la observación y el análisis de contenido interpretado en una matriz de monitoreo de medios para cada uno de los casos de crisis, siendo de total relevancia para descubrir los elementos que permitieron figurar a cada crisis como un caso mediático.

La comunicación de crisis en la administración pública

El contexto en donde se produce una crisis es en el momento en donde se desencadenan las políticas públicas que se adoptan y las estrategias de su comunicación pueden ser algunos elementos que expliquen sus diferencias. En el caso de la Gobernación de Imbabura durante el periodo enero 2018-enero 2019 se han desarrollado numerosas crisis que han evidenciado problemas y dificultades en la administración pública implicada en su gestión y resolución, especialmente de quienes conforman la DIRCOM, puesto que son los encargados de crear estrategias, canales y herramientas para informar a la ciudadanía, de tal manera que su actuar sea eficaz en el tratamiento comunicacional que se brinda a cada una de las crisis institucionales.

Para ello, Pozo (2020) hace énfasis de la importancia de trabajar más en el nuevo sistema de comunicación en red, para transparentar la gestión de la Gobernación de Imbabura y a la vez restablecer ese feedback, para poder ayudarnos como comunicadores a identificar posibles situaciones de crisis que ya se puedan ir generando, e identificarlas para que no surjan de sorpresa a fin de tener una valorización ciudadana positiva a la gestión y comunicación institucional.

- **Objetivos y comunicación**

La gubernamentalidad permite reducir las tensiones problemáticas entre las demandas de la ciudadanía y la posibilidad de respuesta por parte de la Gobernación, puesto que la comunicación gubernamental aporta en beneficio de la gestión ante las necesidades ciudadanas. Por ende, es necesario investigar, analizar y ejecutar a la comunicación gubernamental con sus propias realidades

De lo dicho según Riorda (2008) se entiende que la comunicación gubernamental tiene un objetivo: generar consenso. Si la comunicación gubernamental no actúa bien, no hay consenso y si no hay consenso, no hay buena gestión (pág. 27).

Tabla N°27:

La comunicación de crisis comparada con la comunicación gubernamental

La comunicación de crisis comparada con la comunicación gubernamental		
	Comunicación de Crisis	Comunicación Gubernamental
Objetivo	Cerrar la crisis y limitar sus efectos. Impedir la escalada del proceso	Generar consenso en la opinión pública sobre la actuación del Gobierno.
Destinatarios	Lógica inclusiva combatible con la segmentación diferenciada en públicos.	Lógica inclusiva :Todos los ciudadanos
Plazos	Corto plazo: duración de la crisis .La temporalidad se asocia a su propia definición	Medio y largo plazo: duración del mandato del ejecutivo
Antecedentes	No siempre es posible identificar con precisión su comienzo pero sí su final.	Tiene antecedentes (pues la comunicación previa al mandato es importante y consecuentes también la comunicación posterior es relevante)
Carácter	Comunicación personalista, de portavoces y excepcionalmente institucionalista	Comunicación institucionalista
Mensajes	Mensajes de significado directo y sin presencia de eslóganes o lemas	Combina mensajes directos y polisémicos. Uso de un único eslogan o lema.

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Ismael Crespo(2016) adaptado de Riorda(2008)

Siendo así que el principal nivel de incertidumbre en una crisis debe ser comunicado directamente a los involucrados, aunque este tema es complicado en la Gobernación de Imbabura puesto que una crisis mediática involucra a todos los ciudadanos ya sea de manera directa o indirectamente. En cambio, la comunicación de riesgo siempre permanece presente puesto que se dirige a que se debe contar con un plan que contenga aspectos de prevención, concientización, modificación de acciones de manera que se cree el construccionismo gubernamental que estimule la comunicación y la gestión eficaz.

Es por ello que Alger (2001), págs. 67,68 describe seis características que construyan un avance y tratamiento positivo a la gestión pública:

- Lazos de confianza: es decir algún sentido de identificación entre representante y representado.
- Narrativa que haga posible la transmisión de lazos de confianza.
- El público no desarrolla una total comprensión de muchos asuntos o situaciones.

- La comunicación debe ser construida con mucho cuidado en función de las tendencias a reaccionar negativamente por parte del público.
- La comunicación política constructorista debe fomentar la construcción de una imagen de manera temprana para evitar ataques posteriores.
- Dependencia de los valores más enraizados en el contexto social en el cual el mensaje social es inmerso.

Por ende, gracias a la recolección de datos correspondiente a la matriz de monitoreo de medios se evidencia que la Gobernación de Imbabura durante ese periodo ha manejado ciertas herramientas para mantener la interacción con la ciudadanía, tales como el uso de redes sociales, páginas oficiales, emisión de información a través de medios de comunicación a fin de mantener informada a la ciudadanía y la obtención del respaldo, credibilidad y fidelización de la ciudadanía.

- **Combinación de argumentos y temporalidad de acciones**

La comunicación gubernamental en términos de argumentos y hechos no tiene un antes, puesto que todo lo que se realizó y se manifestó durante el periodo 2018-2019 de la Gobernación de Imbabura tuvo el respectivo impacto durante el periodo antes mencionado. De igual manera tampoco tuvo fin una vez que la gestión finalizó, puesto que todo lo dicho o realizado es usado o reestructurado a futuro en las siguientes administraciones.

Las crisis mediáticas tal como el caso Mascarilla, se configura como una crisis provocada, puesto que tuvo antecedentes que desencadenaron la crisis y como tal la actuación de la Gobernación si fue oportuna en gestión a pesar de que este caso tuvo su fin en el período de la siguiente administración. Además, sucede que para el caso del paro de transportistas la crisis también fue provocada, pues tiene antecedentes que la llevaron a suscitarse mediáticamente, siendo que por su parte la Gobernación en ese entonces intervino en un plazo prudente para darle resolución.

Por otro lado, en el caso de Diana Carolina la situación se torna de manera diferente puesto que la crisis es imprevisible y el accionar de la Gobernación no duró mucho tiempo puesto que quien en ese entonces figuraba como líder culminó su periodo casi al mismo tiempo que se generó la crisis.

- **La figura del portavoz**

En las administraciones públicas que afrontan la comunicación en situaciones de crisis, ésta función recae sobre distintas figuras, dependiendo del tipo de administración que se maneje,

siendo que en el caso de una institución gubernamental pues este cargo lo ejerce un líder político.

Siendo así que en los tres casos de crisis mediático institucional seleccionados a tratar en donde la Gobernación de Imbabura enero 2018-enero 2019 se vio involucrada, por cada caso se evidencian portavoces definidos para informar acerca de cada acontecimiento que se iba desarrollando conforme al proceso que cada crisis desencadenó.

ACTORES		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Policía Nacional	4	4%
Marisol Peñafiel, gobernadora de Imbabura 2018-2019	14	16%
Iván Campaña, primer abogado de la familia Padilla.	14	16%
Jesús Alberto López, segundo abogado de la familia Padilla	1	1%
Patricio Armijos, primer abogado de David V.	14	16%
Fernando Flores, segundo abogado de David V.	1	1%
Ex Asambleísta Andrés Páez	2	2%
Familia Padilla	2	2%
Lenin Moreno, presidente del Ecuador	2	2%
María Paula Romo, ministra del Interior del Ecuador	1	1%
Katherine Andrade, Defensora del Pueblo	2	2%
Daniel Gómez, perito en Criminalística y Ciencias Forenses de Ambato	2	2%
David Velasteguí, policía implicado.	1	1%
Representantes de organismos afro ecuatorianos	1	1%
Asamblea Nacional	3	3%
Tribunal de garantías penales de Imbabura	7	8%
Actual Gobernador de Imbabura, Álvaro Castillo	1	1%
Unidad Judicial de Garantías Penales de Ibarra	2	2%
Corte Provincial de Justicia	3	3%
Fiscalía de Imbabura	12	13%
TOTAL	89	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

Para el caso de Mascarilla producido en el mes de agosto del 2018, tal como lo figura la tabla en el análisis de contenido el portavoz por parte de la Gobernación de Imbabura fue la entonces Gobernadora de Imbabura Marisol Peñafiel, quien con el 16% acaparó el protagonismo de investigación e información a los medios de comunicación, al igual que los abogados de las dos partes afectadas en este caso, mientras que el resto de actores y entidades

implicadas en el mayor de los casos le cedía el protagonismo a la Gobernadora, lo cual facilitó la comunicación a través de un solo portavoz. Además al ser la primera autoridad provincial a la cual le compete tratar las crisis mediáticas de tal magnitud, se puede connotar que los medios de comunicación buscaron siempre extraer la información de esta fuente oficial para exponerla ante la ciudadanía.

ACTORES		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Marisol Peñafiel, Gobernadora de Imbabura	5	19%
Oscar García, dirigente transportes unidos	12	46%
Pablo Ruíz, gerente coop.28 de septiembre	1	4%
Antonio Calderón,Fedetaxis	1	4%
Coordinación Zonal 1 del Ministerio de Educación del Ecuador	1	4%
Alexander Terán, Director provincial ANT	1	4%
Álvaro Guzmán Jaramillo ,director ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito	1	4%
Édgar López, gerente de Movidelnor	2	8%
Marcelo Andrade, presidente de la Unión de Taxistas de Imbabura	1	4%
Edwin Landeta,dirigente de transportistas de Imbabura	1	4%
TOTAL	26	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

Por otro lado, para el caso del paro de transportistas Imbabura suscitado en el mes de noviembre del 2018, tal como lo expone la de la matriz del monitoreo de medios ; el portavoz oficial es el señor Oscar García con el 46% de porcentaje, fue el portavoz designado para informar sobre este acontecimiento, seguido de la gobernadora de Imbabura en aquel entonces Marisol Peñafiel, para lo cual la designación de estos dos portavoces facilitó a los medios de comunicación para la recolección de información y exponerla a la ciudadanía ,así como para la resolución del caso ante el pedido se requería en aquel entonces por parte los transportistas de Imbabura.

ACTORES		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Marisol Peñafiel, Gobernadora de Imbabura 2018-2019	1	3%
Mauricio Castro,tío de la joven asesinada	9	31%
Marlon Jácome, abogado de la familia	3	10%

Presidente de la República del Ecuador, Lenin Moreno	1	3%
Christian Terán, director de desarrollo e inclusión del GAD Ibarra	1	3%
Ricardo Camacho, subsecretario de rehabilitación	1	3%
María Paula Romo, Ministra del Interior del Ecuador	4	14%
Ciudadanos de nacionalidad venezolana	1	3%
Policía Nacional	1	3%
Fiscalía General del Estado	4	14%
Asamblea Nacional	1	3%
Comisión Legislativa	1	3%
Tribunal Único de Garantías Penales de Imbabura	1	3%
TOTAL	29	100%

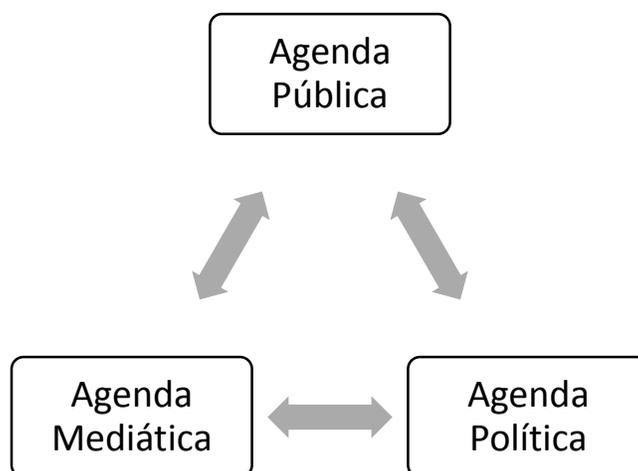
Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales.

Por último, para el caso de Diana Carolina quien gracias a una resolución familiar se designó como portavoz al señor Mauricio Castro quien en su entrevista destacó que por su perfil profesional y facilidad de palabra es la persona que manejó la comunicación con los medios y conjuntamente con el abogado Marlon Jácome mantuvo la relación con las demás entidades y figuras públicas para resolver el caso. En esta eventualidad la presencia de la entonces gobernadora Marisol Peñafiel fue muy escasa puesto que su culminación de gestión en la Gobernación de Imbabura se llevó a cabo a pocos días de que la crisis se suscitó.

Los Medios de Comunicación y su influencia en la sociedad:

Bretones (1997) menciona que, cuando los medios son considerados instrumento de poder político sus mensajes se definen como "contenido propagandístico" y los medios desempeñan la función de "manipular" la conducta de los individuos de la sociedad. En este sentido es necesario hablar sobre lo que Díaz (2004) menciona en su libro, acerca de la agenda setting y como práctica de enseñanza en la universidad cita a McCombs, 1996 quien afirma: hablar de la agenda setting como estudio es referirse al conjunto de temas seleccionados para formar parte de un índice de agenda.

Cuando hablamos de la agenda setting y su teoría, estas se complementan por tres tipos de agendas que se relacionan entre sí en el aspecto comunicativo, estas son: la agenda mediática, la cual reside en la medición de temas preponderantes para los medios de comunicación; agenda pública, que se inclina en la medición de determinados temas de interés de la audiencia o público. Por último, está la agenda política, que se caracteriza de la medición de temas del interés de las propuestas de grupos políticos o instituciones sociales sobre específicos temas, mismo que pueden ser objeto de interés mediático y público.



Nota: Elaboración Propia. Fuente: (Pozo, 2020)

De esta forma los medios de comunicación y la teoría de la agenda setting se vinculan en el tema de del análisis de crisis mediáticas de la Gobernación de Imbabura, por la focalización de expresar y manifestar las acciones comunicacionales por parte del órgano gubernamental y sobre todo la influencia de la agenda mediática que provocó diferentes reacciones ante la sociedad.

Influencia mediática caso Mascarilla:

El caso de mascarilla tuvo un trasfondo de la información de aspecto social, donde los medios de comunicación, el tipo de contenido y género periodístico da paso a ciertos aspectos que dan a conocer el nivel de influencia mediática que mantuvieron las crisis mediáticas que tuvo que participar la Gobernación de Imbabura.

TIPO DE CONTENIDO		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Video	26	29%
Imagen e información escrita	63	71%
TOTAL	89	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

En la tabla con el 71 % se evidencia cuanto realce, los medios de comunicación brindaron al caso, caracterizándose más en realizar la noticia los medios de comunicación de la prensa escrita.



Figura 3 Muerte de Andrés Padilla luego de recibir un impacto de bala en su cabeza.

Esta imagen fue emitida por el medio de comunicación digital La Hora; con este ejemplar, se puede verificar el impacto que se ocasionó en la audiencia, así como el mensaje complementado con la variación visual con característica sensacionalista y de impacto. Por ende, es necesario citar a Pozo (2020) quien desde su opinión, los medios de comunicación aplicaron mucho sensacionalismo pues generaron odio, más discrepancia social entre pueblos, los medios siempre estuvieron solo en el centro generando más problemáticas, cuando quizás el rol del medio fue investigar porque están sucediendo estas situaciones.

Influencia mediática Caso Diana Carolina

MEDIO DE COMUNICACIÓN		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ecuavisa	6	21%
Telemazonas	10	34%
TVN Canal	6	21%
La Hora	1	3%
El Comercio	3	10%
ENTv	1	3%
Imbabura en línea	1	3%
Hoy en Imbabura	1	3%
TOTAL	29	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

En este caso se toma en consecuencia a analizar la parte de medios de comunicación, tal como lo expone la tabla; debido a que se logra visualizar el porcentaje del 34% de interés por

parte de un medio de comunicación nacional como es Teleamazonas, esto confiere la seguridad de que este hecho es comprendido como de impacto nacional y en otra instancia internacional como se puede conocer con la siguiente nota:

Cañizares (2019) en CNN en Español pública: Ecuador está conmocionado luego de que un venezolano apuñalara mortalmente a una mujer embarazada. El presidente de Ecuador, Lenín Moreno, dice que dentro de pronto podría ser necesario que los ciudadanos venezolanos obtengan un permiso antes de entrar a su país. La declaración del mandatario surge tras un incidente que ha llenado de indignación a su país, en el que un ciudadano venezolano asesinó a una mujer embarazada en la ciudad de Ibarra, ubicada en la provincia de Imbabura.

Es comprensible que los medios de comunicación nos mantengan informados de cada trascurso de un suceso siniestro, proporcionando la participación de la agenda pública con la construcción de ideales. Pero desde otro punto de vista afirma López (2007) La responsabilidad profesional de los medios implica la intervención de, por un lado, periodistas especializados en el ámbito temático en el que se produzca la crisis político, económico, ecológico, social, tecnológico, climatológico, etc. y, por otro, de periodistas especializados en el tratamiento informativo que exige la eclosión de una crisis.

TIPO DE CONTENIDO		
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Video	23	79%
Imagen e información escrita	6	21%
TOTAL	29	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Medios de Comunicación y plataformas digitales

El tipo de contenido de los medios de comunicación se inclina hacia el video que con el 79 % , da a confirmar la evaluación que otorga Pozo (2020) afirmando como los medios de comunicación, hicieron una apología de la violencia brutal, al transmitir en vivo toda la cuestión del femicidio. Del mismo modo Castro (2020) menciona que, los medios de comunicación han perdido mucha credibilidad en estos tiempos por la falta de ética al transmitir una agresión y un asesinato en vivo.

De esta manera los medios quedaron como los incitadores de violencia, correspondiendo en sí minimizar el tipo de contenido seleccionado para transmitir, y hacer una evaluación de los posible efecto contradictorios que podrían ocasionarse; el simple hecho que un medio de comunicación haya transmitido en vivo por plataformas digitales el momento exacto de lo sucedido, denota la falta de profesionalismo que manejan algunos medios.

Crisis mediáticas institucionales en la Gobernación de Imbabura período enero 2018-enero 2019

🚦 Caso Mascarilla como crisis mediática institucional

El 24 de agosto del 2018 en el sector de Mascarilla, perteneciente a la provincia de Imbabura un joven afro descendiente murió a causa de una bala proveniente de un comando policial, fruto de un fuerte altercado en esa comunidad. A partir de ese acontecimiento el policía involucrado David Velasteguí fue procesado y puesto a prisión por el acto cometido.

Para ello, la Gobernación de Imbabura intervino en el proceso de investigación tomando en cuenta las causas y consecuencias que este hecho contrajo en determinado sector; llevándolo a figurarse como un caso mediático; en donde medios de comunicación, entidades y actores involucrados actuaron en la medida que el proceso se iba desarrollando.

Por ende, la Gobernación de Imbabura en aquel periodo según la recolección de datos evidencia que hubo evasión de responsabilidad puesto que se aplica en la intervención de la Ministra del Interior donde brinda total respaldo a la Policía Nacional, ese preciso momento la Gobernación ocasiona incertidumbre ante los hechos puesto que el primera instancia la institución gubernamental brinda una declaración sin tomar en cuenta el factor esencial de cualquier órgano gubernamental siendo el de esperar el comunicado oficial por parte del Gobierno. Esta situación llevó tanto a la familia del comando, policía nacional y a los familiares del joven fallecido a tomar acciones a fin de obtener como resultado la debida justicia.

Ante esta situación, Carrera (2020) acota que: el manejo de información que brindó la Gobernación de Imbabura para este caso fue deplorable puesto que la información que la Gobernación de Imbabura emitía acerca del caso no tuvo el debido contraste, ni verificación alguna con fuentes oficiales tales como ECU 911 o con quienes estaban a cargo de defender a cada postura, lo cual tuvo como consecuencia un linchamiento mediático y fruto de ello una sentencia anticipada del comando.

Además, tal como involucrada una institución lo relata (Grijalva, 2020) Los temas de los casos solo se activaban cuando existía algún proceso o juicios que involucraban a los actores involucrados en las crisis. Para este caso y de manera puntual el accionar de la Gobernación de Imbabura para informar a los medios de comunicación y por su medio dirigirse a la ciudadanía; manifiesta que: a escasas horas de este hecho se informa a través de rueda de

prensa acerca de éste acontecimiento con la declaración en donde la justicia tiene que hacerse cargo; a renglón seguido se manifiesta la Ministra de Gobierno María Paula Romo, brindando total respaldo al accionar del policía; siendo así que estas declaraciones generan los primeros niveles de confrontación dando como resultado la condena judicial a David Velasteguí.

Por su parte, Carrera (2020) expresa que: los medios de comunicación dieron inicio a un linchamiento mediático en contra del comandante de la policía David Velasteguí, debido a que por parte de la Gobernación se emitió una información no sustentada. Para ello por parte de la familia y compañero del comandante tuvieron la iniciativa de crear una campaña a través de redes sociales en apoyo del mismo y por otro lado la familia del joven fallecido Andrés Padilla optó por realizar manifestaciones a fin de ser escuchados ante las autoridades para pedir justicia.

Siendo así que gracias al accionar realizado por parte las autoridades competentes, para el 26 de Diciembre del 2019 el Tribunal de Garantías Penales de Imbabura otorga la libertad para el comando David Velasteguí, luego de un año de largo proceso de investigación y apelación por parte de los abogados defensores. Hecho que se acontece en periodo en donde la figura pública es el Ing. Álvaro Castillo.

Caso Paro de Transportistas como crisis mediático institucional

En la madrugada del 15 de noviembre en la ciudad de Ibarra, los transportistas de la provincia de Imbabura procedieron a una paralización de su servicio y el cierre de las vías en la provincia de Imbabura. Partiendo de este suceso, la Gobernación de Imbabura envió al personal de la Policía a resguardar los sitios de concentración de los manifestantes, para evitar desmanes. De este modo este suceso se configura como un caso mediático, ya que afecta a la sociedad e involucran actores externos como son los medios de comunicación para dar a conocer cada trascurso de la crisis.

Por parte de los transportistas de provincia existía un descontento relacionar con la Gobernación, puesto que, como García (2020) expresa sobre los antecedentes que llevaron a los transportistas a manifestarse, puesto que se mantuvo una reunión en la Gobernación de Imbabura para exponer todos sus requerimientos pero lamentablemente fueron engañados enfatizó, y es así que llegó el momento en que las bases decidieron que en vista que no hemos tenido oído por parte del Gobierno central ni de la Gobernación, tuvimos que llevar a cabo esa medida de echo para ver la manera que podamos ser atendidos.

En este caso se dieron varios accionares en las diferentes fases de la crisis. En la fase proactiva se puso en práctica un plan de crisis anteponiendo accionares que puedan ayudar a el desvanecimiento de la crisis, y es por ello que la Gobernación de Imbabura aplicó la estrategia de la acción correctiva; en esta fase a través de un plan de contingencia, el cual radicó en proporcionar con transporte externo para la circulación de la ciudadanía ; como fase reactiva se practicó el comunicado que portaba otorgar explicación de la consistencia del plan de contingencia ante los medio de comunicación .

Con estos antecedentes, al momento de observar que no tuvo éxito la primera estrategia se procede a aplicar las estrategias de evasión de responsabilidad, como se puede demostrar con el siguiente enunciado por parte de García (2020) quien afirma que: esta medida se logró suspenderla gracias a la intervención del Alcalde en aquel entonces, quien actuó como mediador con las autoridades pertinentes para la resolución del caso.

Con el contraste de información sobre esta crisis, se concluye que la Gobernación debió tomar accionares inmediatez, sin esperar que la crisis se intensifique, haciendo que se transforme en un acontecimiento mediático que pueda involucrar las entidad o públicos a la crisis, sin que el bienestar la seguridad de la ciudadanía se ponga en deterioro. Lo importante en esta crisis es entender la importancia que tienen todos los públicos que se involucran en la misma, y ante todo priorizar más unos que otros; en este caso se puede notar la importancia que dio la institución a la agenda mediática, que a su agenda pública, poniendo en peligro la imagen de la institución y perdiendo cada vez más la credibilidad de sus mensaje comunicativos.

Caso Femicidio de Diana Carolina como crisis mediático institucional

La noche del 19 de enero del 2019 en el centro de la ciudad de Ibarra un hombre de nacionalidad venezolana, había tomado como rehén a una joven de nacionalidad ecuatoriana, y tras retenerla 90 minutos por las principales calles de la ciudad en medio del tumulto y al sentirse presionado por parte de miembros de la policía nacional, el hombre terminó con la vida de la joven Diana Carolina quien se encontraba en periodo de gestación. Dando como resultado del suceso que el agresor Yordis Rafael Lozada termine en prisión, cumpliendo una sentencia de treinta y cuatro años y ocho meses; esta fue la resolución que brindó el Tribunal de Garantías Penales de Imbabura.

Siendo un caso de índole social que se inunda de reacciones continuas por la sociedad, la

estrategia que mantuvo en pie la Gobernación de Imbabura se determina como la evasión de responsabilidad, al proveer un comunicado en donde la autoridad (gobernadora), no se responsabiliza de lo sucedido y en rueda de prensa presentar su renuncia.

Además tal como lo menciona Castro (2020) vocero designado y familiar de la víctima ante la actuación que la Gobernación debía mantener este caso expone: En ese entonces, el líder de la Gobernación se lavó las manos diciendo que hizo todo lo que debía en el momento, pero nosotros sabemos por medio de los videos que se viralizaron que si hubiese sido como ella lo manifestó, que se comunicó inmediatamente a las instancias superiores de las instituciones de seguridad en ese momento, pues , sencillamente creemos que no sucediese lo ocurrido con mi sobrina. Es decir que por parte de la Gobernación de Imbabura tanto el accionar como la información emitida fue muy escasa lo cual llevó a la familia a resolver el caso con el accionar de autoridades competentes en el ámbito judicial. Además resalta que por parte del Ministerio del Interior lo que se hizo fue retirar momentáneamente a la Gobernadora, dando paso a que no exista a quien linchar mediáticamente dentro de la provincia.

Castro (2020) también hace énfasis en el accionar de los medios mencionando que: deben ser más éticos e íntegros, en el momento de encarar a la sociedad con contenidos de este estilo, y no solo lo digo por el medio de comunicación que trasmitió en vivo, sino también por todos los medios de comunicación que tenemos dentro del país. Por su parte Grijalva (2020) argumenta que a diferencia de otros medios de comunicación , desde el punto informativo de UTV, fuimos el único medio que no trasmitimos en vivo, en esa época las autoridades decidieron que la política comunicacional no era de esa índole, ya que fue espeluznante evidenciar como algunos medios de comunicación transmitieron en vivo el femicidio de una persona.

Éste contraste de información para los medios de comunicación brinda como resultado como algunos medios de comunicación actúan frente a una crisis mediática y hacen visible el profesionalismo que entran a cada información que corresponde dirigir a la ciudadanía, siendo así los primeros transmisores de información con incidencia en el accionar ciudadano, siendo así que en este caso la influencia fue de gran impacto llevando a desencadenar consecuencias de catástrofe.

Resultados y discusión

Tabla N°28:*Resultado de la relación de teorías con los casos de crisis mediático institucional*

Teorías de la comunicación en tiempos de crisis	Relación con los casos de crisis mediático institucional
Teoría Clásica de la Administración FAYOL	Se puede enfrentar esta teoría, canalizando el accionar de todo el grupo de la dirección de comunicación ante las crisis mediáticas que se presentaron en el período 2018-2019. Adaptando todo el contraste de información a este resultado, se puede exponer que la parte administrativa no se enfocó en la sinopsis de ser orientada a un fin en común, por parte de la Dircom se puede calificar su accionar como impulsivo, puesto que el sector de la comunicación de la Gobernación no implementó como debería el plan de crisis.
Teoría de la Burocracia MAX WEBER	Además de analizar el liderazgo que tuvo la gobernadora de Imbabura durante el periodo 2018-2019, también se analiza la legitimación de poder burocrático con un estrecho organismo funcional al momento de programar los planes de comunicación y a su vez los planes de prevención de crisis. Lo cual dentro de las crisis mediático institucional se aplica en tal magnitud que en los tres casos la presencia de figura pública ante el accionar y manejo comunicacional fue escaso de tal manera que los casos fueron resueltos gracias al accionar de entidades externas a la Gobernación de Imbabura. Tal parece que la reacción de la Gobernación ante estas eventualidades fue de manera instantánea, es decir no se puso en práctica un plan de comunicación, ni un plan de prevención de crisis, lo cual llevó a que la opinión pública siendo un público importante para la mantención de imagen y prestigio institucional, sea quien desacredite la óptima gestión de la institución, llevándola a configurarse como una entidad que no brinda la total importancia a las problemáticas de la provincia.
Teoría de la Contingencia FRED LUTHANS	En este enfoque se concluye que en cada crisis se mantuvo contingencias según el tipo de crisis que atravesaba la institución; en primer instancia fue la limitación de participación en el caso Mascarilla; en la paralización de transportista el plan de contingencia de dar transporte a la ciudadanía y por último la destitución del cargo de gobernadora de Imbabura en el femicidio de Diana Carolina; dando como resultado que la teoría no puede ser efectiva en aplicar en todos los problemas que presenta la organización, ya que se puede identificar críticas al momento de no ser efectivas tales acciones.
	Se analizan a los públicos que se vieron involucrados en cada una de las crisis, además de la atención brindada por parte de la Gobernación a cada caso y por último las consecuencias administrativas tomándolas como oportunidades para comprender realidades diversas y resolver temas complejos aunque estos hayan afectado a la imagen de la misma. Es así que la relación que Gobernación de Imbabura mantuvo con los principales actores de

<p>Teoría de conflicto</p>	<p>cada una de las crisis se evidenció muy escasa pues tal como lo exponen los entrevistados que por parte de quien en ese entonces figuraba como gobernadora demostró desinterés y tranquilidad, lo cual llevó a que cada uno de los actores involucrados en cada crisis buscaran solución a través de entidades externas desvinculadas a la Gobernación.</p> <p>Por otro lado la relación con los medios de comunicación según la matriz de monitoreo de medios no existe un porcentaje favorable de participación de la gobernadora en cada una de las notas periodísticas lo cual lanza como resultado la corta relación con los medios de comunicación. Para justificar este enunciado Grijalva (2020) argumenta que: Básicamente la representante de la Gobernación de ese tiempo si asistía a las invitaciones por parte de los medios para que pueda dar información sobre los hechos, si se vio la participación en el momento, pero no había un seguimiento.</p>
<p>Teoría de la agenda-setting</p>	<p>Dentro del análisis, estos casos de crisis mediáticas de la Gobernación de Imbabura, bajo la perspectiva de la teoría Agenda Setting, se puede establecer qué la gestión comunicacional y el tratamiento informativo de la institución gubernamental se inclinó con más detenimiento en trabajar con la agenda mediática.</p> <p>Es por ello que es fundamental valorar las herramientas actuales de los medios digitales, los social media; dar esta participación activa a los públicos externos, sobre la canalización de sus opiniones respecto a las crisis suscitadas, da una imagen empática por parte de la institución gubernamental, ayudando a mejorar su reputación; es esencial tomar en cuenta que las opiniones pueden ser negativas, pero de eso mismo se trata de contrastar todas esas críticas, para abarcar estrategias que ayuden a mejorar la imagen de la institución.</p>

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Teorías de la comunicación en tiempos de crisis

Conclusiones

El análisis de las crisis mediáticas que tuvo que atravesar la Gobernación de Imbabura, delimito un sin número de conclusiones las cuales todas se dirigen a la gestión comunicacional del sector público. El manejo de las crisis generadas por diferentes factores, se ratificó en que existió un deterioro de gestión técnica, investigativa y planificadora para sobrellevar cada caso, a esto se suma la dificultad de comunicar al público externo.

Además, es importante evaluar el nivel de profesionalismo en la comunicación estratégica gubernamental, la escasa importancia que se proporciona a la labor profesional de la comunicación en la gestión pública; lo cual ha provocado la limitación de la aceptación de la opinión pública favorable ante la gestión institucional.

También es evidente que las crisis llegaron a ser de influencia social local, nacional e internacional; siendo así que el elemento clave de la comunicación debió ser sustancial para que los mensajes sean evaluados antes de ser expuestos.

A la comunicación institucional le falta darle prioridad a la comunicación y a su eje de participación después de cada crisis, no se remota a la circunstancialidad de lo indispensable que es un comunicador o la gestión comunicacional para la construcción social, desembocando el porvenir de la imagen de la institución y valorización de la gestión que aplican para el bien común. Es necesario tomar en cuenta que los gestores de la comunicación, son condicionados a la pauta de aconsejar las mejores estrategias para prevenir cualquier crisis; esta pauta limita a que las decisiones sea revocadas por el líder de la institución, quien como afirma (Pozo, 2020) quizás el representante de la Gobernación es bueno para gestión política, pero en estas crisis si debió ser relevante dar importancia a la gestión del comunicador.

Por otra parte el conflicto siempre va a existir entre los medios comunicación y la política, es una realidad que todos los gobiernos han vivido en algún momento, pero necesariamente debe existir parte de la construcción de la política de donde se van construyendo las opiniones y en la que el medio va ganando credibilidad, o el político va ganando algo de lo mismo ; mientras más conflicto suceda se va a conocer que medio es el que primero que informa o quien es el político que mejor ha dispuesto su gestión, esa es una simbiosis que siempre va a existir .

Referencias bibliográficas

Alger, D. (2001). *Constructing campaign messages and public*. Michigan.

BRETONES, M. T. (1997). *FUNCIONES Y EFECTOS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN*. BARCELONA. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/6201/1/FUNCIONES%20Y%20EFECTOS%20DE%20LOS%20MEDIOS%20DE%20COMUNICACI%C3%93N%20DE%20MASAS.%20%20Bretones.pdf>

Carrera, A. (21 de 05 de 2020). Abogada del proceso de sentencia del comando David Velasteguí. (M. P. Ana Galiano, Entrevistador)

Frachetti, E. (21 de Agosto de 2016). *Clubensayos* . Obtenido de Clubensayos : <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/TEOR%C3%8DA-DE-LA-CONTINGENCIA-Y-ADMINISTRACI%C3%93N-ACTUAL/3534925.html>

- Frejeiro. (2010). *La gestión política en tiempo de crisis: un análisis de la actuación de los agentes públicos en el caso Prestige*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- García, G. L. (2006). Comunicación en red y mutaciones de la esfera pública. *Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatearen Argitalpen Zerbitzua*, 4.
- Grijalva, P. (26 de 05 de 2020). Periodista y consultor en comunicación y marketing político. (M. P. Ana Galiano, Entrevistador)
- Islas, O., Hernández, G., & Durán, P. (2013). *Investigando la Comunicación en Crisis*. México: Razón y Palabra.
- Ismael Crespo, A. G. (2016). *La comunicación de crisis en la administración pública española: análisis de evidencia empírica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2815/281553357007/html/index.html>
- López, M. T. (2007). *Comunicación Preventiva*. España : Netbiblo, S. L.
- Mauricio Castro. (2 de junio de 2020). Vocero oficial del caso Diana Carolina . (A. B. Pozo, Entrevistador)
- Murray, E. (1991). *La construcción del espectáculo político*. Buenos Aires : Editorial Manantial.
- Oscar García. (15 de mayo de 2020). Vocero oficial de transportistas de Imbabura. (A. B. Pozo, Entrevistador)
- Pozo, S. (08 de 05 de 2020). Comunicadora Social ,cursando una maestría en comunicación política. (M. P. Ana Galiano, Entrevistador)
- Riorda, M. (2008). "Gobierno bien pero comunico mal"; análisis de las Rutinas de la Comunicación Gubernamental. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 27.
- Riorda, M. (2008). *La Comunicación Gubernamental como comunicación Gubernamental*. Buenos Aires.
- SANDERS, MARÍA JOSÉ CANEL Y KAREN. (2010). Para estudiar la comunicación de los gobiernos. Un análisis del estado de la cuestión. *COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD*, 13.
- Túñez.M. (2005). *Informar en crisis.Proactivos desde la veracidad en Gestión informativa de crisis en catástrofes marítimas*. Coruña: Fundación Santiago Rey Fernández-Latorre.
- Uriarte, E. (2001). *LA CRISIS DE LA IMAGEN DE LA POLÍTICA Y DE LOS POLÍTICOS Y LA RESPONSABILIDAD DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN*. España.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Para la conformación de la propuesta, la revisión del contenido en el marco teórico, y la información proporcionada por los actores entrevistados, fueron aspectos claves para dar una mejor disertación y comprensión al objeto de estudio de la investigación. Además, el adoptar teorías para la comprensión de los accionares por parte de la institución en las crisis mediáticas, hizo posible el fundamentar el desarrollo de la investigación bajo la perspectiva de analizar a los medios de comunicación y a la gestión comunicacional de la Gobernación de Imbabura.

La canalización de los accionares estratégicos comunicacionales por parte de la Dircom de la Gobernación de Imbabura dirigidas a controlar las crisis mediáticas como objeto de estudio, logró generar varias hipótesis sobre su funcionalidad; mismas que fueron justificadas a través de las técnicas de investigación aplicadas durante del desarrollo del trabajo investigativo.

A través de la matriz de análisis de contenido con respecto al monitoreo de medios dirigido a cada crisis mediática analizada, proporcionó datos que fueron transversales para establecer la hipótesis de la influencia social que mantuvieron los medios de comunicación para la provocación de nuevas crisis y el cambio administrativo permanente de la Gobernación de Imbabura. La hipótesis fue validada por medio de las entrevistas de actores principales de las crisis mediáticas y especialistas que comprenden sobre la temática. Por ende tras el surgimiento de las crisis mediáticas que involucraron a la Gobernación de Imbabura, se estableció realizar un artículo científico con la finalidad de exponer los resultados recolectados en el desarrollo de la investigación.

La elaboración del artículo científico: Gestión comunicacional de crisis mediático institucional en la Gobernación de Imbabura período enero 2018-enero 2019, bajo la dirección del levantamiento de datos cualitativo. Ha representado más que un aporte a la producción académica de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT); el análisis contempla la importancia de la gestión comunicacional en las instituciones y como las crisis mediáticas que involucren el nombre de cualquier organismo público pueden influir con la opinión pública y un cambio de administración, también repercute que por medio de este análisis se logró focalizar la influencia que los medios de comunicación mantienen con sus receptores siendo incitadores de nuevas crisis.

Recomendaciones

Es recomendable dar a futuros investigadores el incentivo de tomar en cuenta estas diversas teorías para plantear nuevos análisis sobre la gestión comunicacional en instituciones, ya que el objeto de estudio posee una variedad de aristas que merecen ser con más precisión indagados, de igual forma que se lograría crear nuevas hipótesis que se vinculan en la presente investigación.

Es importante fomentar temáticas de comunicación estratégica el tiempos de crisis como matriz de educación integral, respecto a diferenciar accionares estratégicos contra las crisis mediáticas de una empresa privada con una pública, de igual manera enfocada a los medios de comunicación y el contenido que generan. Logrando dar paso a públicos críticos con fundamentos conceptuales, que aportan verdaderos juicios de valor sobre los mass media y el accionar comunicacional en una institución.

Las crisis mediáticas que involucren a cualquier empresa, ha generado conceptos autónomos, sobre la gestión comunicación y el poder que mantiene los medios de comunicación ante las crisis. Por tal motivo, es importante analizar los factores internos como externo de una organización que provocan gran alcance en el ámbito social.

A los futuros investigadores se recomiendo dar paso a la creación de material académico sobre temas de crisis mediáticas institucionales , que profundicen el área de gestión de crisis , siendo una rama de conocimiento esencial para el área de relaciones públicas y comunicación . De esta forma se motiva a futuro estudiantado a contribuir en la producción científica de nuevas aristas de conocimiento sobre la gestión de crisis institucionales.

GLOSARIO

- ✓ **Agenda Mediática:** Depende básicamente de tres factores: De las agendas de trabajo de organizaciones o grupos, de los intereses económicos, políticos, sociales o personales de un medio de comunicación tienen en relación a la información que será publicada, y de las visiones personales de los editores, reporteros que ya han ganado credibilidad y confianza ante su medio de comunicación.
- ✓ **Agenda Política:** Se refiere al conjunto de asuntos y tácticas empleadas por grupos ideológicos o políticos; además de los temas de debate de un ejecutivo gubernamental o un gabinete en el Gobierno, que intentan influir en las noticias y el debate político actual y futuro.
- ✓ **Agenda Setting:** Postula que los medios de comunicación de masas tienen una gran influencia sobre el público al determinar cuáles poseen interés informativo y cuánto espacio e importancia se les da.
- ✓ **Burocracia:** Conjunto de actividades y trámites que hay que seguir para resolver un asunto de carácter administrativo.
- ✓ **Contingencia:** Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.
- ✓ **Clima laboral:** Medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo.
- ✓ **Hegemonía:** Dominio de una entidad sobre otras de igual tipos.
- ✓ **Hipótesis:** Enunciado no verificado, una vez refutado o confirmado dejará de ser hipótesis y sería un enunciado verificado.
- ✓ **Feedback:** Método de control de sistemas, en el cual los resultados obtenidos de una tarea o actividad son reintroducidos nuevamente en el sistema.
- ✓ **Lobbying:** Herramienta comunicacional cuyo objetivo es generar una participación y una integración eficaz entre el bien común y los intereses propios de las organizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alger, D. (2001). *Constructing campaign messages and public. Michigan.*
- Argumedo, Y. (2016). *Teoría Neoclásica de la Administración.*
- Barquero, J. D., & Barquero Cabrero, M. (2010). *Marketing Relacional y Comunicación para situaciones de crisis.* Barcelona: Profit Editorial 1.,S.L.
- Barranquero, A. E. (2019). *Procesos de comunicación con perspectiva de género en el entorno de intervención.* Andalucía-España: IC Editorial,2019.
- Barrio, J. (2017). *La influencia de los medios sociales digitales .* Madrid.
- Borrini, A. (1992). *Cómo competir y ganar en el mercado de la opinión pública.* Buenos Aires.
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communications Research.* Michigan: The Free Press.
- Bosso, C. (1994). *The contextual bases of problem definition.* Estados Unidos.
- BRETONES, M. T. (1997). *FUNCIONES Y EFECTOS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.* BARCELONA. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/6201/1/FUNCIONES%20Y%20EFECTOS%20DE%20LOS%20MEDIOS%20DE%20COMUNICACION%20MASAS.%20Bretones.pdf>
- Cabrero, J. D. (2005). *Comunicación Estratégica: Relaciones Públicas ,publicidad y marketing.* España.
- Califano, B. (01 de Febrero de 2005). Los medios de comunicación, las noticias y su influencia sobre el sistema político. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 61-79. Obtenido de Sciencedirect.
- Carrera, A. (21 de 05 de 2020). Abogada del proceso de sentencia del comando David Velasteguí. (M. P. Ana Galiano, Entrevistador)
- Casais, E. (2004). *La Noticia.* España : Copyright © .
- Casais, E. (2004). *La Noticia.* Obtenido de weebly: <http://miguelcorzofajardo.weebly.com/uploads/1/7/5/1/17515297/newsroom.pdf>
- Costa, J. (2018). *Dir Com el Ejecutivo Estratega Global.* Barcelona: Costa Punto Com S.L. Editor.
- Diario el Norte .* (14 de NOVIEMBRE de 2018). Obtenido de Diario el Norte : <https://www.elnorte.ec/rueda-de-prensa-de-la-gobernacion-de-imbabura/>

- Diario el Norte* . (15 de noviembre de 2018). Obtenido de *Diario el Norte* :
<https://www.elcomercio.com/actualidad/transportistas-exigencia-presencia-ant-imbabura.html>
- Diario el Norte* . (20 de enero de 2019). Obtenido de *Diario el Norte* :
<https://www.elnorte.ec/marisol-penafiel-me-voy-con-la-conciencia-tranquila-rdquo/>
- Diario el norte*. (14 de noviembre de 2018). Obtenido de *Diario el norte*:
<https://www.elnorte.ec/gobernacion-de-imbabura-dara-rueda-de-prensa-sobre-la-situacion-del-transporte/>
- Diario El Norte*. (23 de 08 de 2018). Obtenido de <https://www.elnorte.ec/sucesos/un-muerto-por-balacera-en-el-control-de-mascarilla-HL148944>
- Diario El Norte*. (15 de 11 de 2018). Obtenido de <https://www.elnorte.ec/ibarra/finaliza-el-paro-de-transportistas-en-imbabura-NF236807>
- Díaz, R. R. (2004). *TEORIA DE LA AGENDA SETTING APLICACION A LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA* . ESPAÑA : OBSERVATORIO EUROPEO DE TENDENCIAS SOCIALES .
- Díaz, R. R. (2004). *Teoria de la Agenda-Setting aplicación a la enseñanza universitaria* . España : A. F Alaminos .
- Duarte, E. (2003). *Por una epistemología de comunicación*. Sao Paulo: in Lopez .M.I.V.org.
- Ecuador Tv* . (11 de 01 de 2019). Obtenido de
<https://www.ecuadortv.ec/noticias/actualidad/moreno-gobernadores-imbabura-chimborazo#:~:text=20%25,Pe%C3%B1afiel%20como%20gobernadora%20de%20Imbabura.>
- Espinosa, P. M. (julio de 2001). Los géneros periodísticos informativos en la actualidad internacional. *Revista Latina de Comunicación Social 43 – julio - agosto de 2001*, 43. Obtenido de *Revista Latina de Comunicación Social 43 – julio - agosto de 2001*.
- F.Marín. (2008). *Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación*. Madrid: Fragua.
- Figuroa, R. (2013). *Introducción a las teorías de la Comunicación*. Ed.Person.
- Frachetti, E. (21 de Agosto de 2016). *Clubensayos* . Obtenido de *Clubensayos* :
<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/TEOR%C3%8DA-DE-LA-CONTINGENCIA-Y-ADMINISTRACI%C3%93N-ACTUAL/3534925.html>
- Frejreiro. (2010). *La gestión política en tiempo de crisis: un análisis de la actuación de los agentes públicos en el caso Prestige*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

- Galguera, C. F. (2009). *Teorías de la Comunicación*. Ed. Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.ecured.cu/Teor%C3%ADa_de_la_comunicaci%C3%B3n
- García, G. L. (2006). Comunicación en red y mutaciones de la esfera pública. *Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatearen Argitalpen Zerbitzua*, 4.
- Gobernación de Imbabura*. (s.f.). Obtenido de <https://gobnacionimbabura.gob.ec/>
- González, F. (21 de 02 de 2017). *Estudio de las Teorías de Comunicación*. Obtenido de <https://medium.com/@ferlugonzalez/estudio-de-las-teor%C3%ADas-de-comunicaci%C3%B3n-lasswell-lazarsfeld-lewin-y-hovland-61600ae0a2f5>
- Grijalva, P. (26 de 05 de 2020). Periodista y consultor en comunicación y marketing político. (M. P. Ana Galiano, Entrevistador)
- Imbabura, H. e. (30 de agosto de 2018). *Hoy en Imbabura* . Obtenido de Hoy en Imbabura : <https://hoyenimbabura.com/tag/mascarilla/page/2/>
- Islas, O., Hernández, G., & Durán, P. (2013). *Investigando la Comunicación en Crisis*. México: Razón y Palabra.
- Islas, O ;Hernández G. (2013). *Investigando la comunicación en crisis*. México: Razón y Palabra.
- Ismael Crespo, A. G. (2016). *La comunicación de crisis en la administración pública española: análisis de evidencia empírica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2815/281553357007/html/index.html>
- José Daniel Barquero Cabrero, M. B. (s.f.). *Marketing Relacional y Comunicación para situaciones de crisis*.
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Barcelona: Paidós Comunicación.
- López, M. T. (2007). *Comunicación Preventiva* . España : Netbiblo, S. L.
- Lucena, R. M. (2001). *La prensa escrita ante el desafío de los*. Valencia : COMUNICAR 16.
- Martínez, G. G. (2019). *Modelo de Laswell :los elementos de la comunicación*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/psicologia/modelo-de-lasswell>
- Marchena, A. L. (2017). *Dinamización del punto de venta en el pequeño comercio*. España : Editorial Elearning.
- Merleau-Ponty, M. (2008). *La fenomenología de Maurice Merleau-Ponty y la investigación en la comunicación*. Colombia: Botelho Josgrilberg, Fabio.

- Mitroff, I. P. (1997). *Cómo gestionar una crisis*. Barcelona: Gestión 2000.
- Mora, M. (2016). *La Teoría Contingencial en la Administración*.
- Murray, E. (1991). *La construcción del espectáculo político*. Buenos Aires : Editorial Manantial.
- Narváez, J. V. (2013). *Conflictos del comando del ejército ecuatoriano*. Quito.
- Olea, R. (2019). *Ensayos sobre literatura y otras escrituras*. Santiago de Chile : Cuarto Propio .
- Ornstein, N. y. (2000). *The permanent campaigning and its future*. Washington DC: The Brookings Institution.
- Pérez, G. (22 de 03 de 2012). *Análisis de contenido*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/GabrielPerezSalazar/sesion21-analisis-de-contenido>
- Petrella, C. (2007). *Análisis de la teoría Burocrática*. Uruguay.
- Pozo, S. (08 de 05 de 2020). Comunicadora Social ,cursando una maestría en comunicación política. (M. P. Ana Galiano, Entrevistador)
- Riorda, M. (2008). "Gobierno bien pero comunico mal"; análisis de las Rutinas de la Comunicación Gubernamental. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 27.
- Riorda, M. (2008). *La Comunicación Gubernamental como comunicación Gubernamental*. Buenos Aires.
- Rocheffort, D. (2008). *Defición de problema :Perspectiva de emergencia*. Estados Unidos.
- Rosero, A. (20 de enero de 2019). *El Universo*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/01/20/nota/7149581/lanzan-piedras-venezolanos-ibarra-tras-caso-femicidio>
- SANDERS, MARÍA JOSÉ CANEL Y KAREN. (2010). Para estudiar la comunicación de los gobiernos. Un análisis del estado de la cuestión. *COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD*, 13.
- Santos, L. F. (2012). La responsabilidad social de los medios de comunicacion . *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 613-622.
- Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación Estratégica*. Granica.
- Steven, P. (2005). *La Influencia de los medios de comunicación*. Barcelona : Intermón Oxfam. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=1k0yIwe0VYAC&printsec=frontcover&dq=>

influencia+de+los+medios+de+comunicacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiv9aKSraDqAhUGZd8KHUGyBvUQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=influencia%20de%20los%20medios%20de%20comunicacion&f=false

- Suárez, A. A., & Zuñeda, C. C. (1999). *Comunicaciones Públicas*. Buenos Aires-Argentina: Temas Grupo Editorial SRL, 1999.
- Túñez, M. (2005). *Informar en crisis. Proactivos desde la veracidad en Gestión informativa de crisis en catástrofes marítimas*. Coruña: Fundación Santiago Rey Fernández-Latorre.
- Uriarte, E. (2001). *LA CRISIS DE LA IMAGEN DE LA POLÍTICA Y DE LOS POLÍTICOS Y LA RESPONSABILIDAD DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN*. España.
- Uriarte, E. (2001). LA CRISIS DE LA IMAGEN DE LA POLÍTICA Y DE LOS POLÍTICOS Y LA RESPONSABILIDAD DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN. *Revista de Estudios Políticos (Nueva Época)*, 50.
- Wilcox, D. L., Cameron, G. T., & Xifra, J. (2012). *Relaciones Públicas Estrategias y Tácticas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.

ANEXOS

Anexo I: Matriz de análisis de monitoreo de medios

MONITOREO DE MEDIOS

CASO 1: CASO MASCARILLA ,AGOSTO 2018

N°	FECHA	MEDIO	TIPO DE MEDIO	TIPO DE CONTENIDO	GÉNERO PERIODÍSTICO	ACTORES PRINCIPALES	PROPÓSITO	ENLACE
TELEVISIÓN								
1	23/08/2018	Ecuavisa	Televisión	Video	Noticia	-Gobernadora de Imbabura Marisol Peñafiel	Incidente	Ver publicación
2	24/08/2018	Ecuavisa	Televisión	Video	Noticia	-Gobernadora de Imbabura Marisol Peñafiel	Incidente	Ver publicación
3	24/08/2018	Teleamazonas	Televisión	Imagen	Noticia	-Gobernadora de Imbabura Marisol Peñafiel	Incidente	Ver publicación
4	27/08/2018	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Iván Campaña, abogado de la familia Padilla.	Exigencia a las autoridades	Ver publicación
5	03/09/2018	TVN CANAL	Televisión	Video	Noticia	-Patricio Armijos abogado del policía	Petición de justicia	Ver publicación
6	03/09/2018	TVN CANAL	Televisión	Video	Entrevista	-Gobernadora de Imbabura Marisol Peñafiel	Exigencia a las autoridades	Ver publicación
7	04/09/2018	TVN CANAL	Televisión	Video	Noticia	-Gobernadora de Imbabura Marisol Peñafiel	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
8	05/09/2018	TVN CANAL	Televisión	Video	Noticia	-Representantes de organismos afroecuatorianos	Exigencia a las autoridades	Ver publicación
9	12/09/2018	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	ABOGADOS -Iván Campaña, abogado de la familia Padilla. -Patricio Armijos abogado del policía	Petición de justicia	Ver publicación

10	12/09/2018	TVN Canal	Televisión	Video	Noticia	ABOGADOS -Iván Campaña, abogado de la familia de Andrés Padilla. -Patricio Armijos abogado del policía	Petición de justicia	Ver publicación
11	13/09/2018	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Asamblea Nacional	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
12	19/09/2018	TVN CANAL	Televisión	Video	Entrevista	-Iván Campaña, abogado de la familia Padilla	Petición de justicia	Ver publicación
13	23/09/2018	TVN CANAL	Televisión	Video	Noticia	-Patricio Armijos abogado del policía	Petición de justicia	Ver publicación
14	10/10/2018	TVN CANAL	Televisión	Video	Entrevista	-Iván Campaña, abogado de la familia Padilla.	Apoyo familia Padilla	Ver publicación
15	24/10/2018	TVN CANAL	Televisión	Video	Entrevista	-Marisol Peñafiel, Gobernadora de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
16	29/11/2018	Teleamazonas	Televisión	Imagen	Noticia	ABOGADOS -Iván Campaña, abogado de la familia de Andrés Padilla. -Patricio Armijos abogado del policía	Petición de justicia	Ver publicación
17	17/12/2018	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	ABOGADOS -Iván Campaña, abogado de la familia de Andrés Padilla. -Patricio Armijos abogado del policía	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
18	21/12/2018	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	ABOGADOS -Iván Campaña, abogado de la familia de Andrés Padilla. -Patricio Armijos abogado del policía	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
19	14/01/2019	TVN CANAL	Televisión	Video	Noticia	-Ex Asambleísta Andrés Páez	Investigación y análisis del caso	Ver publicación

20	27/12/2019	Ecuavisa	Televisión	Video	Noticia	-Gobernador de Imbabura, Álvaro Castillo	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
PRENSA								
21	23/08/2018	El Comercio	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Policía Nacional	Incidente	Ver publicación
22	23/08/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Policía Nacional	Petición de justicia	Ver publicación
23	25/08/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Gobernadora de Imbabura, Marisol Peñafiel	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
24	25/08/2018	La Hora	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Asamblea Nacional	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
25	30/08/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Iván Campaña, abogado de la familia de Padilla.	Petición de justicia	Ver publicación
26	31/08/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Patricio Armijos, Abogado del policía David V.	Apoyo a David V.	Ver publicación
27	05/09/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
28	07/09/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Patricio Armijos, Abogado del policía David V.	Apoyo a David V.	Ver publicación
29	09/09/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Unidad Judicial de Garantías Penales de Ibarra	Investigación y análisis del caso	Ver publicación

30	12/09/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Unidad Judicial de Garantías Penales de Ibarra	Apoyo a David V.	Ver publicación
31	15/09/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	ABOGADOS -Iván Campaña, abogado de la familia -Patricio Armijos abogado del policía.	Apoyo a la familia Padilla	Ver publicación
32	18/09/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Familia Padilla	Exigencia a las autoridades	Ver publicación
33	20/09/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Patricio Armijos abogado defensor del policía	Exigencia a las autoridades	Ver publicación
34	21/09/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Patricio Armijos abogado defensor del policía	Petición de justicia	Ver publicación
35	10/10/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	ABOGADOS -Dr. Iván Campaña, abogado de la familia Padilla -Dr. Patricio Armijos, abogado del policía	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
36	11/10/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-David Velasteguí, policía implicado.	Petición de justicia	Ver publicación
37	19/10/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Iván Campaña abogado de la familia Padilla.	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
38	20/10/2018	La Hora	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Daniel Gómez, perito en Criminalística y Ciencias Forenses.	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
39	22/10/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Daniel Gómez, perito en Criminalística y Ciencias Forenses de Ambato	Investigación y análisis del caso	Ver publicación

40	23/10/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Gobernadora de Imbabura, Marisol Peñafiel	Incidente	Ver publicación
41	26/10/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Gobernadora de Imbabura, Marisol Peñafiel	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
42	26/10/2018	La Hora	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Gobernadora de Imbabura, Marisol Peñafiel	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
43	03/11/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Defensora del Pueblo en Imbabura, doctora Katherine Andrade	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
44	09/11/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
45	28/11/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
46	14/12/2018	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	ABOGADOS -Iván Campaña, abogado de la familia Padilla -José Moreno, defensor de David V.	Petición de justicia	Ver publicación
47	21/12/2018	La Hora	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
48	26/12/2019	La Hora	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Tribunal de Garantías Penales de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
49	02/01/2019	La Hora	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Tribunal de Garantías Penales de Imbabura	Apoyo a David V.	Ver publicación
50	10/01/2019	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Gobernadora de Imbabura, Marisol Peñafiel	Investigación y análisis del caso	Ver publicación

51	11/01/2019	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	- Corte Provincial de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
52	28/02/2019	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Presidente de la República del Ecuador, Lenin Moreno	Apoyo a David V.	Ver publicación
53	10/06/2019	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Tribunal de Garantías Penales de Imbabura	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
54	11/06/2019	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Corte Provincial de Justicia	Apoyo a David V.	Ver publicación
55	12/06/2019	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
56	13/06/2019	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
57	14/06/2019	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-David V, policía implicado	Apoyo a David V.	Ver publicación
58	19/06/2019	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Fernando Flores, abogado de David V.	Petición de justicia.	Ver publicación
59	19/06/2019	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Tribunal de Garantía Penales de la provincia de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
60	21/06/2019	La Hora	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Tribunal de Garantías Penales de Imbabura -Policía Nacional	Petición de justicia.	Ver publicación

61	01/07/2019	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Gobernadora de Imbabura 2018, Marisol Peñafiel	Petición de justicia.	Ver publicación
62	03/09/2019	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Jesús Alberto López abogado de la familia Padilla	Petición de justicia.	Ver publicación
63	28/10/2019	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
64	29/11/2019	El Norte	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Petición de justicia.	Ver publicación
65	29/11/2019	La Hora	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
66	05/02/2020	La Hora	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Corte Provincial de Justicia de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
MEDIOS DIGITALES								
67	23/08/2018	Hoy en Imbabura	Medio Digital	Imagen informació n escrita	Noticia	-Policía Nacional	Incidente	Ver publicación
68	23/08/2018	Hoy en Imbabura	Medio Digital	Imagen informació n escrita	Noticia	-Gobernadora de Imbabura, Marisol Peñafiel	Incidente	Ver publicación
69	23/08/2018	Hoy en Imbabura	Medio Digital	Imagen informació n escrita	Noticia	-Policía Nacional	Incidente	Ver publicación
70	24/08/2018	Expectativa	Medio Digital	Imagen informació n escrita	Noticia	- Gobernadora de Imbabura, Marisol Peñafiel.	Incidente	Ver publicación

71	28/08/2018	Expectativa	Medio Digital	Imagen información escrita	Noticia	- Gobernadora de Imbabura, Marisol Peñafiel.	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
72	13/09/2018	Expectativa	Medio Digital	Imagen información escrita	Noticia	-Tribunal de Garantía Penales de la provincia de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
73	13/09/2018	EnTv	Medio Digital	Video	Noticia	ABOGADOS -Abogado de la familia de Andrés Padilla ,Iván Campaña -Patricio Armijos ,abogado del policía David Velasteguí.	Petición de justicia	Ver publicación
74	14/09/2018	LA POSTA	Medio Digital	Video	Entrevista	-Abogado de la familia de Andrés Padilla ,Iván Campaña	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
75	18/09/2018	Imbabura en línea	Medio Digital	Video	Noticia	-Familia Padilla	Exigencias a las autoridades.	Ver publicación
76	10/10/2018	EnTv	Medio Digital	Video	Noticia	-Abogado de la familia de Andrés Padilla ,Iván Campaña	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
77	11/10/2018	EnTv	Medio Digital	Video	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
78	12/10/2018	Expectativa	Medio Digital	Imagen información escrita	Reportaje	-Gobernadora de Imbabura ,Marisol Peñafiel	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
79	23/10/2018	Expectativa	Medio Digital	Imagen, información escrita	Noticia	-Asamblea Nacional	Exigencias a las autoridades	Ver publicación
80	30/10/2018	ENTv	Medio Digital	Video	Entrevista	-Katherine Andrade, Defensora del Pueblo	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
81	18/12/2018	ENTv	Medio Digital	Video	Entrevista	- Iván Campaña ,abogado de la familia Padilla	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación

82	15/01/2019	Expectativa	Medio Digital	Imagen información escrita	Entrevista	-Ex Asambleísta Andrés Páez	Exigencias a las autoridades	Ver publicación
83	22/01/2019	Expectativa	Medio Digital	Imagen información escrita	Entrevista	-María Paula Romo, ministra del Interior y Secretaría Nacional de Gestión de la Política	Incidente.	Ver publicación
84	28/02/2019	ENTv	Medio Digital	Video	Noticia	-Presidente de la República Lenin Moreno	Apoyo a David V.	Ver publicación
85	11/06/2019	Expectativa	Medio Digital	Imagen información escrita	Noticia	-Corte Superior de Justicia de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
86	17/06/2019	Expectativa	Medio Digital	Imagen información escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
87	20/06/2019	Expectativa	Medio Digital	Imagen información escrita	Noticia	-Tribunal de Garantías Penales.	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
88	01/12/2019	Expectativa	Medio Digital	Imagen información escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación
89	26/12/2019	Imbabura en línea	Medio Digital	Imagen información escrita	Noticia	-Fiscalía de Imbabura	Garantía y cumplimiento de ley	Ver publicación

MONITOREO DE MEDIOS

CASO 2: PARALIZACIÓN DE TRANSPORTISTAS EN IMBABURA, NOVIEMBRE 2018

N°	FECHA	MEDIO	TIPO DE MEDIO	TIPO DE CONTENIDO	GÉNERO PERIODÍSTICO	ACTORES PRINCIPALES	PROPÓSITO	ENLACE
TELEVISIÓN								
1	13/11/2018	TVN Canal	Televisión	Video	Noticia	-Oscar García, dirigente transportes unidos	Antecedentes de protesta	Ver publicación
2	13/11/2018	TVN Canal	Televisión	Video	Entrevista	-Marisol Peñafiel, Gobernadora de Imbabura	Antecedentes de protesta	Ver publicación
3	14/11/2018	TVN Canal	Televisión	Video	Entrevista	-Pablo Ruíz, gerente coop.28 de septiembre	Antecedentes de protesta	Ver publicación
4	15/11/2018	Ecuavisa	Televisión	Video	Noticia	-Coordinación Zonal 1 del Ministerio de Educación del Ecuador	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito	Ver publicación
5	15/11/2018	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Oscar García, dirigente de transportes unidos	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito	Ver publicación
6	15/11/2018	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Alexander Terán, Director provincial ANT	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito	Ver publicación
7	29/11/2018	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Antonio Calderón, Fedetaxis	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito	Ver publicación
PRENSA								
8	13/11/2018	La Hora	Prensa	Imagen, información escrita	Noticia	- Álvaro Guzmán Jaramillo, director ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito	Antecedentes de protesta	Ver publicación

9	13/11/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Marcelo Andrade, presidente de la Unión de Taxistas de Imbabura	Antecedentes de protesta	Ver publicación
10	14/11/2018	La Hora	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Marisol Peñafiel, Gobernadora de Imbabura	Antecedentes de protesta	Ver publicación
11	14/11/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Gobernadora de Imbabura, Marisol Peñafiel	Exigencia a las autoridades	Ver publicación
12	15/11/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Édgar López, gerente de Movidelnor	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito	Ver publicación
13	15/11/2018	El Comercio	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Oscar García, dirigente de transportistas	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito	Ver publicación
14	21/11/2018	El Comercio	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Oscar García, dirigente de transportistas	Antecedentes de protesta	Ver publicación
15	21/11/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Oscar García, presidente de Transportes Unidos de Imbabura	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito	Ver publicación
16	28/11/2018	El Norte	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Oscar García, presidente de Transportes Unidos de Imbabura	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito	Ver publicación
MEDIOS DIGITALES								
17	03/11/2018	Hoy en Imbabura	Medio digital	Imagen información escrita	Noticia	-Marisol Peñafiel, Gobernadora de Imbabura	Antecedentes de protesta	Ver publicación
18	14/11/2018	ENTV	Medio digital	Video	Entrevista	-Marisol Peñafiel, Gobernadora de Imbabura	Antecedentes de protesta	Ver publicación

19	14/11/2018	ENTv	Medio digital	Video	Entrevista	-Oscar García presidente de Transportes Unidos	Antecedentes de protesta	Ver publicación
20	15/11/2018	ENTv	Medio digital	Video	Noticia	-Édgar López, gerente de MovideInor	Acuerdo con las autoridades	Ver publicación
21	15/11/2018	ENTv	Medio digital	Video	Noticia	-Edwin Landeta, dirigente de transportistas de Imbabura	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito	Ver publicación
22	15/11/2018	Hoy en Imbabura	Medio digital	Imagen información escrita	Noticia	-Oscar García presidente de Transportes Unidos	Acuerdo con las autoridades	Ver publicación
23	15/11/2018	ENTv	Medio digital	Video	Noticia	-Oscar García presidente de Transportes Unidos	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito	Ver publicación
24	16/11/2018	Expectativa	Medio digital	Imagen información escrita	Noticia	-Oscar García presidente de Transportes Unidos	Protesta en contra de reformas de ley de tránsito.	Ver publicación
25	21/11/2018	ENTv	Medio digital	Video	Noticia	-Oscar García presidente de Transportes Unidos	Antecedentes de protesta	Ver publicación
26	28/11/2018	ENTv	Medio digital	Video	Noticia	-Oscar García presidente de Transportes Unidos	Inconformidad de acuerdo con las autoridades	Ver publicación

MONITOREO DE MEDIOS

CASO 3: CASO DIANA #TODOS SOMOS DIANA,ENERO 2019

N°	FECHA	MEDIO	TIPO DE MEDIO	TIPO DE CONTENIDO	GÉNERO PERIODÍSTICO	ACTORES PRINCIPALES	PROPÓSITO	ENLACE
TELEVISIÓN								
1	21/01/2019	TVN Canal	Televisión	Video	Entrevista	-Gobernadora de Imbabura, Marisol Peñafiel	Pronunciamento de la Gobernadora	Ver publicación
2	21/01/2019	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Mauricio Castro, tío de la joven asesinada	Malestar ciudadano	Ver publicación
3	21/01/2019	Ecuavisa	Televisión	Video	Noticia	-Mauricio Castro, tío de la joven asesinada	Exigencia a las autoridades	Ver publicación
4	21/01/2019	Ecuavisa	Televisión	Video	Noticia	-Mauricio Castro, tío de la joven asesinada	Malestar ciudadano	Ver publicación
5	21/01/2019	Ecuavisa	Televisión	Video	Noticia	-María Paula Romo, Ministra del Interior	Acciones de las autoridades	Ver publicación
6	21/01/2019	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Fiscalía General del Estado	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
7	21/01/2019	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Fiscalía General del Estado	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
8	21/01/2019	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Presidente de la República del Ecuador, Lenin Moreno	Acciones de las autoridades	Ver publicación
9	21/01/2019	TVN Canal	Televisión	Video	Noticia	-Fiscalía General del Estado	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
10	22/01/2019	Ecuavisa	Televisión	Video	Noticia	-María Paula Romo, Ministra del Interior	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
11	22/01/2019	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Ciudadanos de nacionalidad venezolana	Temor	Ver publicación

12	22/01/2019	TVN Canal	Televisión	Video	Noticia	-Mauricio Castro,tío de la joven asesinada	Malestar ciudadano	Ver publicación
13	22/01/2019	TVN Canal	Televisión	Video	Noticia	-Christian Terán,director de desarrollo e inclusión del GAD Ibarra	Malestar ciudadano	Ver publicación
14	23/01/2019	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Ricardo Camacho, subsecretario de rehabilitación	Malestar ciudadano	Ver publicación
15	31/01/2019	Ecuavisa	Televisión	Video	Noticia	-Asamblea Nacional	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
16	31/01/2019	Ecuavisa	Televisión	Video	Noticia	-Mauricio Castro,tío de la joven asesinada	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
17	31/01/2019	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Mauricio Castro,tío de la joven asesinada	Exigencia a las autoridades	Ver publicación
18	31/01/2019	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Policía Nacional	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
19	21/02/2019	TVN Canal	Televisión	Video	Noticia	-Marlon Jácome, abogado de la familia	Exigencia a las autoridades	Ver publicación
20	08/03/2019	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	-Comisión Legislativa	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
21	21/03/2019	Teleamazonas	Televisión	Video	Noticia	- Marlon Jácome, abogado de la familia	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
22	25/07/2019	TVN Canal	Televisión	Video	Noticia	-Mauricio Castro,tío de la joven asesinada	Exigencia a las autoridades	Ver publicación
PRENSA								
23	20/01/2019	El Comercio	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Mauricio Castro,tío de la joven asesinada	Malestar ciudadano	Ver publicación
24	20/01/2019	El Comercio	Prensa	Imagen información escrita	Noticia	-Maria Paula Romo,Ministra del Interior	Acciones de las autoridades	Ver publicación

25	20/03/2019	El Comercio	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Marlon Jácome, abogado de la familia de la víctima	Investigación y análisis del caso	Ver publicación
26	26/09/2019	La Hora	Prensa	Imagen informació n escrita	Noticia	-Fiscalía General del Estado	Acciones de las autoridades	Ver publicación
MEDIOS DIGITALES								
27	20/01/2019	Hoy en Imbabura	Medio digital	Imagen informació n escrita	Noticia	-María Paula Romo, Ministra del Interior	Acciones de las autoridades	Ver publicación
28	22/01/2019	ENTv	Medio digital	Video	Noticia	-Mauricio Castro, tío de la joven asesinada	Malestar ciudadano	Ver publicación
29	19/09/2019	Imbabura en línea	Medio digital	Imagen informació n escrita	Noticia	Tribunal Único de Garantías Penales de Imbabura	Investigación y análisis del caso	Ver publicación

Anexo II: Fotografías con los entrevistados

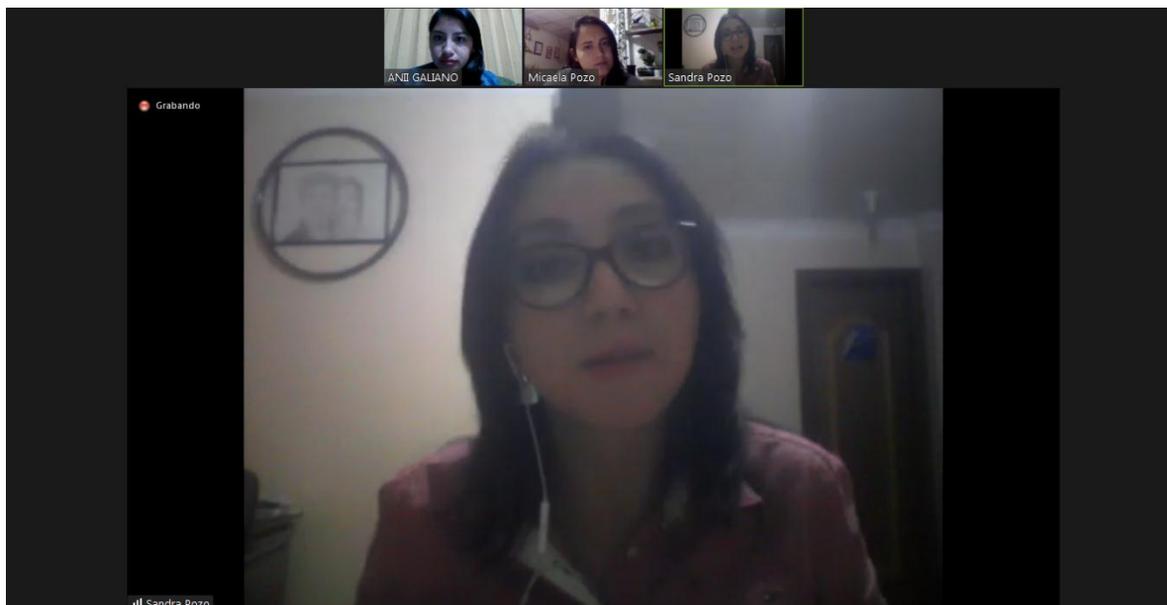


Figura 4 -Fotografía N°1



Figura 5 .-Fotografía N°2



Figura 6 .-Fotografía N°3



Figura 7.-Fotografía N°4



Figura 8 .-Fotografía N° 5