

Fecha de recepción: 2 de febrero, 2021

Fecha de aprobación: 25 de mayo, 2021

La comunicación digital durante la crisis social en Ecuador

Henry Carrascal Chiquito¹, Delia Carrión León²

Resumen

La presente investigación aborda el uso de las herramientas digitales por comunicadores aficionados, llamados también, periodistas ciudadanos durante el desarrollo de los disturbios del mes de octubre del 2019 en Guayaquil-Ecuador. El artículo explora las acciones digitales y comunicacionales, fundamentalmente empíricas, dentro de escenarios céntricos de las protestas violentas a través de una investigación de tipo descriptiva. La generación informativa en redes sociales y en medios de comunicación digitales del referido fenómeno social, será analizada a la luz del Decreto 884 que estableció el estado de excepción y las libertades que se suprimieron y/o limitaron. Se recurre a una metodología analítica cualitativa donde se analiza la importancia del contraste informativo que existió sobre los mismos hechos y el papel que jugaron las redes sociales, plataformas audiovisuales, periódicos digitales y blogs, como insumos de comunicación. Se utilizó

como técnica de recolección de datos la encuesta a comunicadores empíricos-digitales y el uso dado a herramientas digitales. Los resultados permitieron determinar que el desplazamiento del debate y de la atención hacia la información recibida por medios y comunicadores no tradicionales, develan un elemento de estudio entorno a un nuevo insumo que el perceptor tiene y que resulta útil para contrastar con la información que recepta de los medios tradicionales.

Palabras claves: Comunicación de masas, medios sociales, periodismo, información y comunicación.

Abstract

This research addresses the use of digital tools by amateur communicators, also called citizen journalists during the development of the riots of October 2019 in Guayaquil-Ecuador. The article explores the digital and communicational actions, fundamentally

¹Abogado, Periodista y Magíster en Ciencias Internacionales y Diplomacia. Docente titular de la Universidad de Guayaquil-Ecuador. Docente del programa de Maestría en Relaciones Internacionales. Asesor y consultor político. henry.carrascal@ug.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0002-4148-3147>

²Licenciada en Sistemas de Información. Magíster en Sistemas de Información Gerencial. Docente del área de sistemas de la Universidad de Guayaquil-Ecuador. Coordinadora Académica de Posgrado de la Universidad de Guayaquil-Ecuador. isabel.d.sam@gmail.com. <https://orcid.org/0000-0003-1147-8045>

empirical, within central locations of the violent protests through a descriptive type of research. The informative generation in social networks and digital media of the referred social phenomenon will be analyzed in the light of decree 884 that established the state of exception and the freedoms that were suppressed and/or limited. A qualitative analytical methodology is used to analyze the importance of the informative contrast that existed on the same facts and the role played by social networks, audiovisual platforms, digital newspapers and blogs, as communication inputs. The data collection technique used was a survey of empirical-digital communicators and the use of digital tools. The results allowed us to determine that the shift of debate and attention towards the information received by non-traditional media and communicators, reveal an element of study around a new input that the perceiver has and that is useful to contrast with the information received from traditional media.

Keywords: Mass communication, Social media, Journalism, Information and communication.

Introducción

Las jornadas de protesta de octubre del 2019 en Ecuador, a causa de la elevación de los precios de tres tipos de naftas, constituyeron el escenario de otro enfrentamiento paralelo entre la información vertida por medios tradicionales y la que se difundía por redes sociales y plataformas digitales mediante coberturas y reproducción de contenidos noticiosos por parte de ciudadanos comunes o de comunicadores aficionados que captaban, difundían y replicaban los hechos con sus teléfonos móviles.

Inesperadamente, ese poder que el periodismo tiene y que ha sido ubicado como el cuarto, y en ocasiones como el primero, pasó a ser compartido por comunicadores digitales y ciudadanos comunicacionalmente empíricos, Sánchez et al. (2015) explican:

Si se da por válida la idea de que el periodista digital mantiene las cualidades del informador tradicional, también cabe añadir que, ante la sobreabundancia informativa actual, el informador profesional debe agudizar la capacidad de análisis y síntesis sin olvidar que en el nuevo contexto socio-laboral, requiere

un enfoque integrador de capacidades en línea con la creatividad y la innovación en que se desenvuelven las industrias y la propia sociedad del conocimiento. (p. 194).

Bajo una perspectiva hermenéutica, se referenciaron los alcances del Decreto 884 que implementó el estado de excepción y la potencial afectación que tuvo sobre la libre generación y difusión de los hechos. “En América Latina, los vacíos generados por el Estado para establecer reglas claras en la administración democrática del espectro radioeléctrico han sido ocupados por actores sociales que han puesto en marcha iniciativas de medios populares, alternativos y comunitarios” (Cerbino y Belotti, 2016, p. 50).

La limitación está circunscrita a la ciudad de Guayaquil donde tuvieron lugar varios de los enfrentamientos entre la fuerza pública y los manifestantes. Por la proximidad temporal de los acontecimientos, la presente investigación se concibe como uno de los primeros abordajes sobre la referida temática a tono con las investigaciones análogas de Salazar (2017) quien aclara que la acción comunicacional en redes sociales puede

tener efectos que sobrepasan el objetivo de informar “la estrategia de comunicación en las acciones de movilización analizadas evidencia cómo el uso apropiado de lo digital e internet permite la construcción de redes, lo que aporta a tener un mayor impacto y alcance informativo de la movilización” (p. 262).

Si bien el periodista y/o comunicador con formación académica o empírica, al hacer uso de los medios digitales, se convierte en un comunicador digital que acaba por ejercer acciones que tradicionalmente han sido privativas de profesionales titulados en este campo como la de recibir información, procesarla y transmitirla masivamente.

La Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948), a pesar de haber entrado en vigor en el siglo pasado, cuando la actividad digital ciudadana era inimaginable, contempla un apartado que recoge una definición muy aplicable de los derechos ejercidos por la ciudadanía al momento de utilizar redes sociales y plataformas digitales, en el artículo 19 menciona:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión. (p. 6).

72 años después, la digitalización de la información; ha permitido aplicar estos derechos, a plenitud recogidos en la declaración, de ahí que las redes sociales se han convertido en una herramienta para que el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos pueda ser invocado y aplicado en todo su contexto y por cualquier ciudadano sin distinción de ninguna clase.

Las redes sociales y las plataformas digitales encajan perfectamente en la frase “por cualquier medio de expresión” mientras que la recepción y difusión de la información sin impedimentos fronterizos solo estaba reservada para las grandes corporaciones que tenían acceso a tecnología satelital. Ahora todo el proceso de comunicación puede ser ejercido por un ciudadano común sin las referidas limitaciones espaciales, como lo anota Bernal (2015):

La tecnología accesible, no resulta suficiente para su completo aprovechamiento debido a la subjetividad del propio usuario, aunque el fin de la red es la difusión y el debate ciudadano, este último no siempre se consigue y en ocasiones queda limitado no por cuestiones tecnológicas, sino por propia decisión del usuario que se autocensura en este proceso. Las redes han complementado la visión de unos medios respecto de los cuales existe desafección, por falta de credibilidad en ellos en un momento de crisis. (p. 201).

A esto se agrega la necesidad del individuo por visibilizarse puesto que, los recursos digitales de los medios tradicionales para contar con una retroalimentación de sus receptores son limitados, consecuentemente la opinión ciudadana vertida en los blogs, páginas web o enlaces de las corporaciones y empresas de comunicación, no impulsan la difusión suficiente de este tipo de contenidos:

Se favorecía una experiencia pasiva, en detrimento de la activación de los usuarios desde la creación o cocreación de contenidos; del incentivo de comunidades que interactúen con los redactores y los directivos, con el soporte y entre sí, con la estimulación de géneros adaptados a la web 2.0 — como los blogs—, que permiten un

mayor contacto y que, hasta cierto punto, tienden a diluir las relaciones entre los emisores y los receptores, en el sentido de que la elaboración del mensaje incita la colaboración de sus usuarios. Por el contrario, se impulsaba la promoción, más que la creación de ideas y, en definitiva, la asunción de un medio monopolizador de la opinión pública, situado en el centro de la gestión simbólica. (Díaz-Cerveró y Barredo, 2017, p. 64).

En consecuencia, la definición de comunicador digital, alcanzará, paulatinamente, al individuo común que cumple con buena parte del proceso comunicacional aunque empíricamente. No obstante, el empirismo constituye también fuente de conocimiento desde el desarrollo de procesos experimentales como el que se produce en momentos de crisis social con la consecuente crisis y actividad comunicacional.

Los distintos tipos de comunicación, han permitido que el comunicador utilice los diferentes medios para transmitir el mensaje desde un emisor hacia una audiencia que puede ser de gran tamaño. El receptor, a través de estos medios masivos, puede rechazar, aceptar o confirmar la noticia por medio de otros canales, este tipo de comunicación nominado comunicación en masas, ha sabido ser aprovechado por el comunicador que con el uso del internet ha cambiado su papel al uso de las redes sociales, mismas que han dejado de cumplir tan solo un rol socializante virtual, para convertirse en una herramienta socioeducativa utilizada por quienes procuran conocimientos formativos e informativos en distintas materias. (Alfonso, 2016).

El conocimiento es previamente información con lo que las redes sociales conducen al

usuario hacia su aprovechamiento con fines formativos, pero también informativos sin que entre en discusión para esta investigación, la validez o no, de los contenidos que forman e informan. Para Alfonso (2016), el ciudadano común podría pertenecer, simultáneamente, a diferentes conglomerados sociales caracterizados por su fundamento tecnológico-comunicacional:

La sociedad de la información, la sociedad del conocimiento y la sociedad del aprendizaje son términos que implican cambios profundos que exigen a los ciudadanos y organizaciones a nuevas demandas cognitivas y nuevas capacidades. Nuevos retos se plantean en las sociedades del siglo XXI, las que deben asumir los principios éticos que hagan recuperar la igualdad social y brindar oportunidades para el crecimiento y desarrollo de las comunidades. (pp. 240-242).

Las redes sociales superan vías de comunicación anteriores, cuya esencia tecnológica, era la transmisibilidad de la información sin que se hayan desarrollado métodos de receptibilidad masivos y simultáneos más allá de los convencionales correos físicos y de las llamadas telefónicas de los receptores durante alguna emisión en tiempo real. No obstante la factibilidad para cumplir con todas las etapas del proceso comunicacional convierte a estos escenarios virtuales en sitios de abrumadora circulación de información y de contenidos por lo que la emisión de opiniones entra a formar parte de una vorágine dispersiva que es aprovechada por usuarios que, bajo el conocimiento, prestigio y manipulación de ciertas técnicas, llegan a destacar y posicionar su presencia como líderes de opinión de distintas áreas, además; poderosamente influyentes.

En el medio anglo toman la definición de influencers “las redes sociales han visto crecer la figura del influencer como un nuevo modelo de líder de opinión que debe combinar la gestión de su marca personal con el rol de prescriptor, incluyendo los mensajes de contenido político” (Fernández et al., 2018, p. 1).

Los colectivos siguen manteniendo su capacidad de receptor y transmitir información incluyendo opiniones, pero, a su vez, tienden a agruparse alrededor de estos neolíderes de opinión que suelen fundamentar su ascenso mediático en cuestionamientos y en críticas que podrían convertirlos en anti-sistemas.

En consecuencia, las redes sociales, suplen progresivamente el papel desempeñado por los periodistas tradicionales y concentran, en un solo sitio virtual, la comunicación televisiva, radiofónica y escrita lo que le da notorias ventajas competitivas sobre los medios antecesores marcando un pasaje paradigmático en los anales de la comunicación tecnológica según lo advierte Sánchez-García et al. (2015):

Los perfiles profesionales y formativos de los periodistas ya no pueden considerarse inamovibles, como hasta ahora, sino que ofrecen mayor interdependencia con la demanda del mercado laboral donde ya están en auge muchos de ellos, susceptibles de ampliación o supresión, dependiendo de la mayor definición de los propios modelos periodísticos digitales en periodo de transición. (p. 200).

De la investigación realizada por Vidales-Bolaño y Sádaba (2017), se colige que este flujo de información circula con mayor intensidad en la medida en que el emisor y

receptor se encuentren en ciertos rangos de edades:

La tecnología digital ha adquirido gran importancia entre el público adolescente y forma parte de sus prácticas cotidianas en distintos ámbitos como el familiar, educativo y social. En ellas, el teléfono móvil ocupa un lugar importante pues se trata de un dispositivo personal que se adapta a sus particulares necesidades sociales y de consumo. (p. 20).

No obstante, al tratarse mayoritariamente de emisores sin preparación profesional, los contenidos que circulan en las vías web no han sido, necesariamente, sometidos a procesos de verificación, ni de contraste, ni de reflexión lo que, a criterio de Barreth y Abifandi (2017) podría desnaturalizar la esencia del concepto de información y añade “es necesario la comprobación de la información obtenida a través de mecanismos fuertes, que ayuden a distinguir la realidad del chisme” (p. 124).

La comunicación en Ecuador entró en crisis, por la elevación del precio de tres tipos de nafta (diésel, extra y eco), por decreto del gobierno ecuatoriano, generando una convulsión social generalizada en gran parte del territorio. Las protestas tomaron un tono violento al momento de ser reprimidas por la fuerza pública lo que obligó al régimen a generar el decreto 884 para instaurar el estado de excepción. Esta figura jurídico-constitucional puede ser invocada por varias causales, entre ellas, la de conmoción interna según lo contempla la Constitución 2008, art 164, de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

Una vez activado el referido recurso constitucional el gobierno cuenta con la potestad de suspender o limitar derechos de

acuerdo a instrumentos internacionales. Una de esas libertades que podría ser afectada es la de información. El artículo 165, numeral 4, de la Constitución de la República del Ecuador, precisa que “declarado el estado de excepción, la Presidenta o Presidente de la República podrá (...) Disponer censura previa en la información de los medios de comunicación social con estricta relación a los motivos del estado de excepción y a la seguridad del Estado” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

La concordancia del texto constitucional se la encuentra en la Ley de Seguridad Pública y del Estado que en su artículo 4, literal e, precisa que “ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos y las garantías constitucionales de los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades, colectivos. Sólo en casos de estados de excepción podrá temporalmente limitarse el ejercicio de (...) libertad de información” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2009).

Según el artículo 1 del Decreto 884, el Gobierno procede a instaurar el estado de excepción en todo el territorio nacional por la grave conmoción interna y en los artículos 3 y 4 suspende el derecho a la libertad de reunión y asociación y limita el derecho a la libertad de tránsito. Sin embargo, el régimen no invoca otras prerrogativas que le ofrece la Constitución y la ley, como la de limitar el derecho a la libertad de información por lo que los demás derechos concomitantes a este, como el de comunicación y el de opinión, no se vieron afectados y fueron ejercidos por ciudadanos comunes que asumieron actividades propias de comunicadores digitales y comunitarios al utilizar sus dispositivos móviles, ya sea para replicar la información receptada, para opinar y hasta para fotografiar, grabar y transmitir los acontecimientos directamente desde el lugar

en el que se producían. “Se abren caminos novedosos dentro de la relación usuarios-medios, periodistas-usuarios y periodistas-medios de comunicación a través de la mediación tecnológica que constituyen los dispositivos móviles tanto dentro del proceso de producción como en el de comunicación y consumo informativo” (López-García et al., 2019, p. 9).

De hecho, según la investigación realizada por Badillo y Marta-Lazo (2019), la natural tendencia comunicacional, apunta hacia las plataformas digitales:

Las redes sociales han cobrado un papel preponderante en su uso en diferentes escenarios y acciones de protesta, básicamente por ser escenarios autónomos, que permiten liberarse de intermediarios, brindan acceso, inmediatez, impacto, atacan el paradigma tradicional de los más media y renuevan los espacios de opinión y debate público. (p. 147).

Las redes sociales, además de las ventajas precisadas en esta investigación en apartados anteriores, son utilizadas por colectivos de perceptores que desconfían de los medios tradicionales y encuentran en medios alternativos digitales, un insumo para contrastar contenidos noticiosos. Grijalva-Verdugo y Moreno-Candil (2017), mencionan:

Los medios por sí solos no pueden garantizar el derecho a la comunicación, se precisa la suma de otros factores: Estado de derecho, seguridad periodística, seguridad ciudadana, instituciones confiables, respeto a las garantías individuales, entre otras condiciones asociadas a las democracias. (p. 29).

La convergencia y las colisiones ideológicas y políticas se convirtieron en ese insumo que, a criterio de Badillo y Marta-Lazo(2019), es el que codicia la comunicación de todo tipo; y señala:

no hay que olvidar que se alimentan del espíritu del conflicto y buscan visibilidad aprovechando la cultura de la convergencia. Solo desde ese anclaje se pueden comprender los métodos con los que se gestiona la comunicación; así, todos los seguidores de estas cuentas posiblemente no estén en las calles (...) pero son parte de una dinámica colaborativa que se intersecta con la problemática, configurando la denominada sociedad en red, conectada, híbrida. Con ello, los movimientos sociales, al abordar los entornos online y offline, despliegan repertorios con un alto nivel de intensidad y fuerza. (p. 156).

La comunicación en crisis desarrollada en redes sociales, necesariamente enciende alertas sobre la confiabilidad de las mismas. El aumento de la conmoción, descontextualización de la información o emisión de contenidos falsarios, son varios de los riesgos a los que el receptor de redes sociales se podría enfrentar, según el criterio de Bernal (2015):

El aumento de noticias y de fuentes fortalece la libertad de información (...) aun siendo conscientes de las debilidades del sistema (información viral, falsedades) (...). En consecuencia, aumenta también la conciencia política y la empatía con otros casos ciudadanos donde se da cabida a la desigualdad generada por la crisis y sus efectos. (p. 200).

No solo que estas plataformas ofrecen

libertades mayores para que ciudadanos corrientes puedan cumplir con cualquiera o todas la fases del proceso comunicacional, sino que además, la tecnología ofrecida por las redes y por los fabricantes de los dispositivos móviles es cada vez más intuitiva lo que permite un aprovechamiento descomplicado sin necesidad de formación académica, aunque con carencias notorias como la ausencia de parámetros deontológicos que regulen a quien actúa en redes, así lo explican Grijalva-Verdugo y Moreno-Candil (2017):

En las actuales ecologías mediáticas la adquisición de saberes digitales, manejo de dieta de medios y dominios generales de las TIC son fundamentales para el desarrollo y el empoderamiento de las audiencias, en particular, al considerar los desafíos políticos y sociales de entornos como el latinoamericano. (p. 29).

La comunicación en crisis, cuando esta se encuentra matizada por protestas sociales, difícilmente se podrá desligar de la discusión política. Tanto los actores pasivos como los intervinientes directos de las protestas, libran un conflicto paralelo sobre los responsables de las causas que desencadenaron la inconformidad social en un vaivén de acusaciones y señalamientos que suelen desbordar en discusiones verbales violentas y que encuentran en las redes sociales, el escenario ideal por su escasa y hasta nula regulación y control estatal:

Las redes favorecen el interés por la información política donde, en consecuencia, la sociedad puede ejercer un contrapoder en la estructura mediática, si es consciente de su capacidad y de las herramientas disponibles, así como si consigue que estas nuevas plataformas

sean vistas como espacios de mayor credibilidad informativa. (Bernal, 2015, p. 201).

Material y método

La complejidad comunicacional generada desde los escenarios de protestas violentas, revela la necesidad de estudiar estas nuevas formas de expresión social que han sido anteriormente exploradas por separado, pero no bajo una perspectiva global como la descrita, en la que confluyeron varios elementos analizables.

La metodología invocada es la analítica cualitativa que permitió obtener información de calidad y puntos de vista de ciudadanos que generaban información en medios digitales y que no asumieron una posición de perceptores pasivos. La investigación también es de tipo descriptiva pues permitió conocer la naturaleza del segmento investigado y se examinaron patrones y comportamientos de ciudadanos convertidos, improvisadamente, en generadores de información en medios digitales, toda esta información fue obtenida a través de la aplicación de una encuesta como instrumento de recolección de datos.

El problema se analiza bajo la recepción de la experiencia directa y vivencial de quienes, dentro del perímetro de la ciudad de Guayaquil, cubrieron y/o compartieron la información, sobre las jornadas de protesta

de octubre del 2019. Por la naturaleza de la investigación se selecciona a los encuestados mediante un muestreo no probabilístico, de bola de nieve, con el fin de abordar a personajes que aporten visiones reales de los hechos y observar a sujetos que surjan de los testimonios de los encuestados, Salamanca y Martín-Crespo (2007) expresan que:

El fin de la investigación es la generalización de un grupo finito de casos (...) Se puede utilizar el estilo bola de nieve que se basa en la idea de red social y consiste en ampliar progresivamente los sujetos de nuestro campo partiendo de los contactos facilitados por otros sujetos. (p. 2).

Al ser una investigación derivada de un conflicto social en el que confluyeron posiciones políticas divergentes, acceder a los encuestados, resultó complejo, por lo que la muestra fue efectiva en 20 seleccionados de manera aleatoria entre estudiantes y compañeros de trabajo de la carrera de comunicación social de la Universidad de Guayaquil, conocidos y contactos de las redes sociales de los autores, que se mostraron interesados en derivados de la crisis nacional generada, ellos a su vez, replicaron la encuesta a conocidos y amigos con los mismos criterios de selección, para finalmente alcanzar una población total de 97 encuestados, según lo muestra la tabla 1.

Tabla 1. Muestra seleccionada y universo total

Datos de la muestra y universo total		
Muestra Seleccionada	20	21%
Referidos con metodología bola de nieve	77	79%
Universo Total	97	100%

Para la encuesta se elaboró un cuestionario con diez preguntas abiertas y cerradas utilizando como herramienta Forms de Office 365 (ver Anexo A), las preguntas abiertas permitieron conocer la opinión, sentimientos y emociones sobre los hechos suscitados, y las preguntas cerradas utilizaron escala de Likert, para conocer rangos de importancia e influencia en el uso y dominio de herramientas tecnológicas utilizadas en los medios digitales por los comunicadores. Las preguntas fueron revisadas y validadas antes de ser remitidas vía correo electrónico.

Se invocó la teoría fundamentada para explicar, desde la perspectiva sociopolítica, el fenómeno comunicacional que se analizó partiendo de las contestaciones recabadas y contrastadas, lo que permitirá avocar resultados analizables y utilitarios para posteriores investigaciones análogas. “Uno de los principales retos para intentar aproximaciones más complejas y problematizadas al estudio de la producción mediática nos exige contar con un andamiaje teórico-metodológico adecuado que dé cuenta de esa realidad compleja” (De-León, 2008, p. 167).

Resultados

Según lo refleja la tabla 1, noventa y siete personas de la ciudad de Guayaquil –en su universo total– respondieron a la encuesta, y compartieron hechos y sucesos a través de medios digitales de su preferencia durante el estado de excepción declarado por el Gobierno ecuatoriano a partir del 3 de octubre de 2019.

El resultado de la encuesta, permitió conocer las opiniones de los encuestados, quienes expresaron que el objetivo de difundir los hechos o acontecimientos suscitados durante las jornadas de protestas en octubre de 2019,

según la pregunta 1; en todo momento fue de informar o dar a conocer lo que estaba ocurriendo en las calles de la ciudad de Guayaquil en el momento que se suscitaban, otros expresaron también, su apoyo al grupo de personas que manifestaban sus derechos vulnerados.

En relación a la segunda pregunta, el 90% de los encuestados, aseguró que, frente a una noticia dudosa, procedieron a verificar la información y su contenido a través de sitios que, bajo su percepción, resultaban confiables, un menor porcentaje (3%) expresó no, o ser indiferente ante esta interrogante (6%).

La pregunta 3, permitió conocer cuáles son las herramientas digitales de preferencia utilizadas por los encuestados, con el fin de corroborar la noticia antes de difundirla. El 74% de los encuestados, acorde a la respuesta de la segunda pregunta, aseguró que las redes sociales tienen más efectividad y masividad, ya que revelan un vertiginoso crecimiento en número de usuarios, quienes las utilizan, no solo para comunicarse, sino también para buscar información y leer acontecimientos de interés. En consecuencia, se considera que este flujo constante y veloz de la información generada desde una marcada diversidad de criterios, puede ser aprovechado para contrastarla y verificarla. Otros medios digitales también fueron seleccionados en menor porcentaje, tal como lo muestra la figura 1.

En esta medida la investigación evidencia como se articulan las redes sociales con la comunicación, creando un mayor impacto entre los comunicadores digitales al ser utilizadas para informarse e informar.

De acuerdo a la pregunta 4, en la que se planteó conocer cuáles fueron los medios

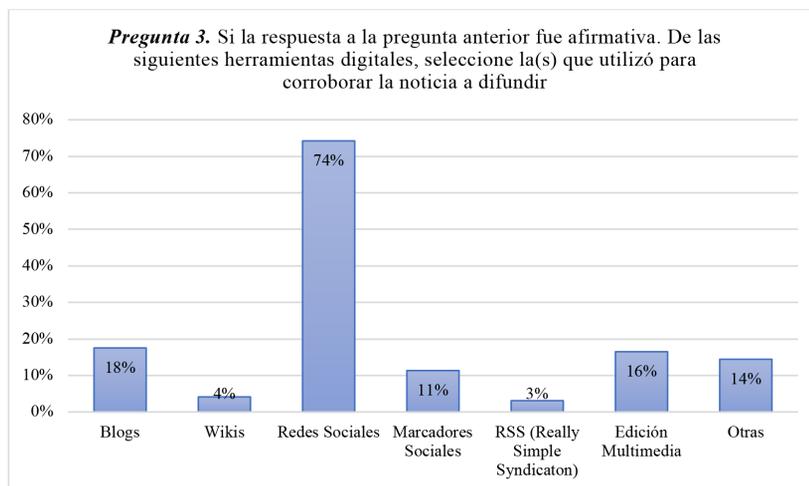


Figura 1. Preferencia del uso de las herramientas digitales utilizadas por los encuestados para corroborar la noticia.

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada por Carrascal y Carrión (2020).

digitales más utilizados para compartir información por los encuestados, los resultados se muestran en la figura 2.

La pregunta 5, se planteó con la finalidad de conocer, qué medios digitales fueron seleccionados por los receptores de la información, es decir, los *seguidores* de las redes sociales que dieron alguna reacción sobre la publicación realizada. Los encuestados relacionaron su respuesta con el número de *me gusta* o *compartir* que fueron ejecutados en cada noticia divulgada en los medios digitales. El resultado de esta pregunta se muestra en la figura 3.

El contraste de las respuestas a las preguntas 4 y 5 de la encuesta realizada, en la que se desea conocer la preferencia de los comunicadores en el uso de las redes sociales, y el comportamiento de los receptores frente a la noticia compartida, a continuación, se realiza un análisis crítico de las redes más

utilizadas, y el contraste evidenciado con el comportamiento del receptor.

En el mundo, la red social más utilizada, con más de 2.000 millones de usuarios, es Facebook (Statista, 2021). Esta preferencia mundial no difiere de la preferencia de los usuarios ecuatorianos, específicamente guayaquileños, con la particularidad de que, en momentos de crisis, también es utilizada tanto para comunicar como para receptor información en porcentajes relativamente altos.

El resultado de las preguntas 4 y 5 reflejan que esta red fue utilizada en el 65% por ciudadanos en su rol de comunicadores y 74% por ciudadanos en su rol de receptores quienes, al recibir la noticia, la compartieron mayoritariamente. Cabe recalcar, que sus respuestas fueron con base en el comportamiento que tuvieron sus publicaciones ante la opción *me gusta* o

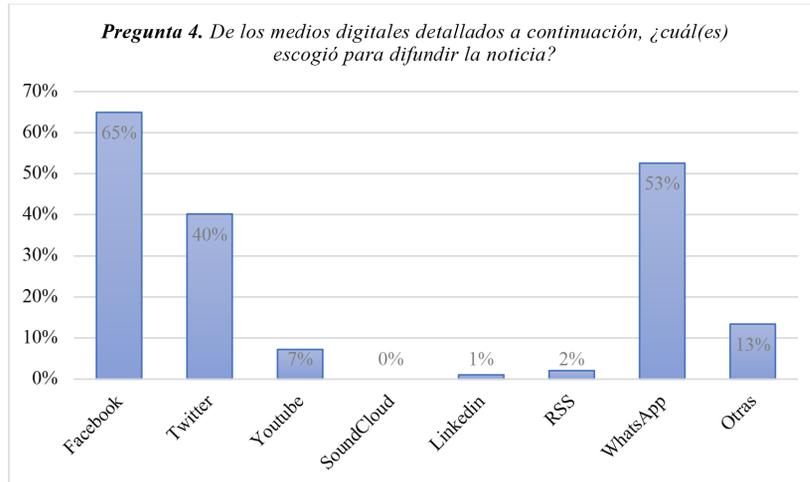


Figura 2. Medios digitales seleccionados para difundir la noticia.

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada por Carrascal y Carrión (2020).

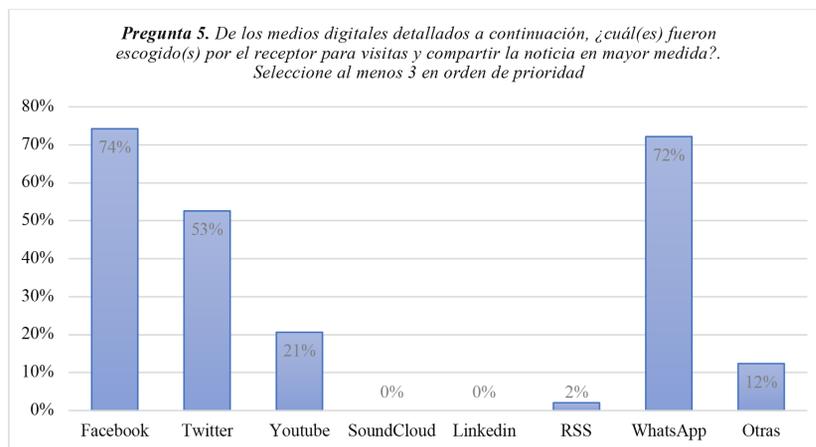


Figura 3. Medios digitales seleccionados por los receptores según comportamiento de publicaciones de los comunicadores digitales.

Fuente: Base de datos de la encuesta realizada por Carrascal y Carrión (2020).

compartir, importante dato si se considera que la percepción sobre la utilidad de Facebook era la de una red eminentemente social y no informativa.

WhatsApp concebida como una aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes, ocupa el segundo lugar como medio digital escogido por los comunicadores y receptores para comunicar contenidos de crisis social por la facilidad con la que se genera el tráfico de información puesto que, permite interactuar y compartir material escrito, gráfico, auditivo y audiovisual con particular velocidad. El resultado de la investigación arroja cifras de su uso por un 53% de usuarios en su rol de comunicadores y un 72% de usuarios como receptores.

Twitter, como red social, sigue estando por debajo de las dos redes previamente analizadas, sin embargo, algunos comunicadores optaron por difundir noticias a través de la misma al considerarla de mayor credibilidad ya que los contenidos pueden ser increpados directamente por la persona o institución aludida lo que eleva el nivel de confiabilidad y proporciona, al receptor, mayores insumos para validar o no la información. Adicionalmente Twitter cuenta con una fortaleza comunicacional puesto que su interfaz y su propia dinámica digital, propicia el debate lo que genera una interacción que, en momentos de crisis social, se intensifica. El resultado acorde a la pregunta 4 fue de 40% y 53% según la pregunta 5.

La crítica situación por la que atravesaba el Ecuador, específicamente la ciudad de Guayaquil, impulsó a ciudadanos comunes que utilizan habitualmente redes sociales a manejar estas plataformas para recibir y compartir noticias. Algunos de estos comunicadores digitales vivenciaban esa información personalmente y compartían

las mismas en tiempo real, mediante las aplicaciones de algunas redes sociales que permiten transmisiones en vivo. Otros medios digitales como YouTube, también fueron de preferencia, pero en menor porcentaje.

Aunque los dispositivos móviles y sus aplicaciones como las redes sociales, son utilizadas en la actualidad, casi empíricamente, la encuesta también buscó conocer la importancia en el dominio y conocimiento de las tecnologías de la información para la publicación y/o divulgación de una noticia, ya que el comunicador digital, en su mayoría formado con la práctica constante y la autodidáctica, requiere de los conocimientos para actuar como generador, editor e incluso como artífice en el montaje de la noticia. La pregunta 6, utilizó una escala del 1 al 5, siendo el 1 indiferente y 5 muy importante. El resultado fue que el 77% de los encuestados, que equivale a 75 criterios; estuvieron de acuerdo en considerar muy importante tener los constructos necesarios de la tecnología de la información (ver figura 4).

En Ecuador, la penetración de internet en los últimos años ha tenido un crecimiento exponencial por lo que miles de usuarios tienen acceso a este recurso por medio de dispositivos móviles inteligentes y de ordenadores. Sin embargo, cuando se preguntó a los encuestados sobre las dificultades que se presentaron al difundir una noticia por medios digitales, el 34% indicó que, el mayor inconveniente, fue el acceso a internet. Estas cifras se contraponen entre sí por lo que cabe un estudio posterior y adicional que determine lo que ocurrió con la cobertura de internet durante los incidentes. Mientras tanto, un considerable 20% sintió la necesidad de haber recibido asistencia por un equipo humano que soporte su labor

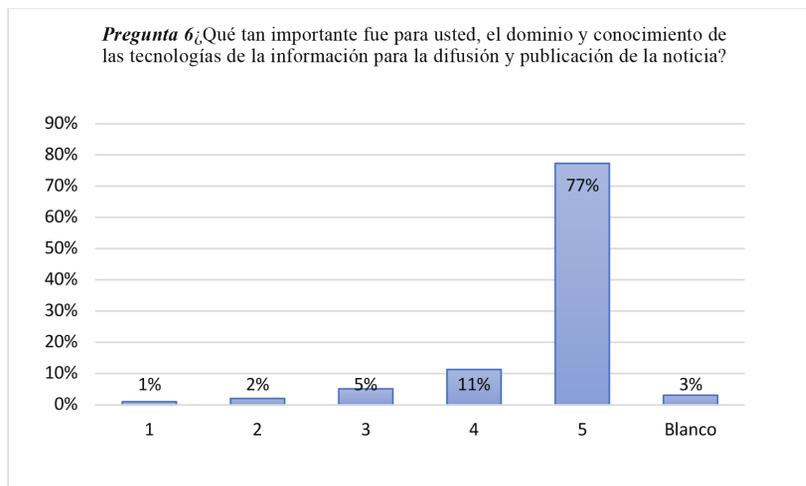


Figura 4. Dominio y conocimiento de las tecnologías de la información
Fuente: Base de datos de la encuesta realizada por Carrascal y Carrión (2020)

comunicacional, especialmente aquellos que decidieron cubrir la información in situ. Otros bemoles estuvieron relacionados a los equipos tecnológicos a los que un 12% de los encuestados les atribuyó su dificultad principal para realizar un correcto ejercicio comunicacional digital, el resultado de la pregunta 7, se muestra en la figura 5.

Uno de los componentes investigados se deriva del tiempo que les tomó a los encuestados el procesamiento de la información por la corroboración o edición de la misma. Un mayoritario 38% señaló que, en menos de 20 minutos, estaban listos para difundir la noticia mientras que un 24% indicó, que demoraron más de 40 minutos debido a procesos de verificación puesto que en situaciones críticas, suele circular información errónea o malintencionada denominada comúnmente como *fake news* por lo que se requirió mayor tiempo para determinar su confiabilidad. El resultado de la pregunta 8, se evidencia en la figura 6.

Si bien los comunicadores digitales forma-

dos empíricamente, son reconocidos en los medios digitales por tener una imagen consolidada, despliegan grandes esfuerzos en las redes sociales, centrándose en generar una imagen que cause impacto nacional e incluso internacional, su atención se centra en responder a los comentarios de usuarios o *seguidores*, dando sus puntos de vista, debatiendo, e incluso sintiendo empatía por las acotaciones recibidas o realizadas. La pregunta 9 de la encuesta, se enfocó en conocer si estaban preparados para los diferentes desafíos y retos en el uso de las herramientas digitales para la labor que, sin ser profesionales, la han asumido como propia. 57 de los 97 encuestados, respondieron estar preparados, sin embargo, reconocen que requieren actualizaciones constantes y adquirir conocimientos de nuevas herramientas que faciliten o perfeccionen su actividad comunicacional. La diferencia considera que requieren mayor conocimiento, pero reconocen que las herramientas digitales son marcan la preferencia de los receptores a diferencia de los medios tradicionales.

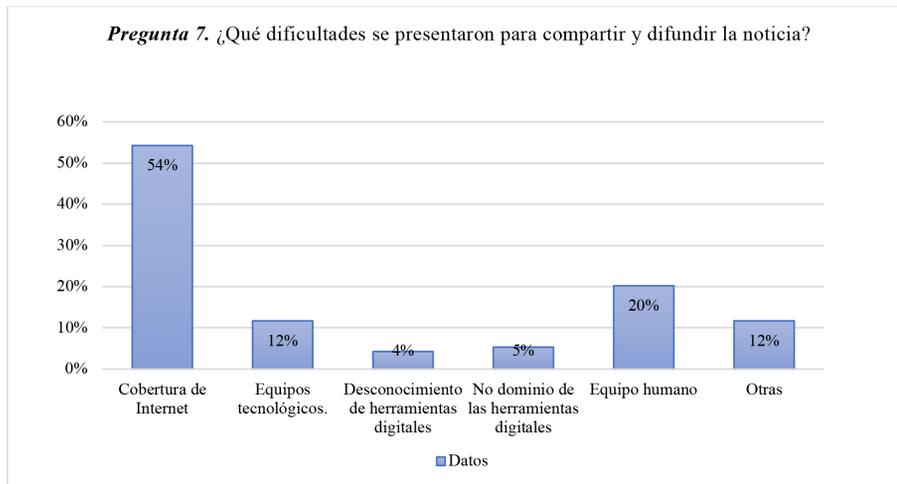


Figura 5. Dificultades presentadas para difundir una noticia.

Fuente: Base de datos de la encuesta realizadas por Carrascal y Carrión (2020).

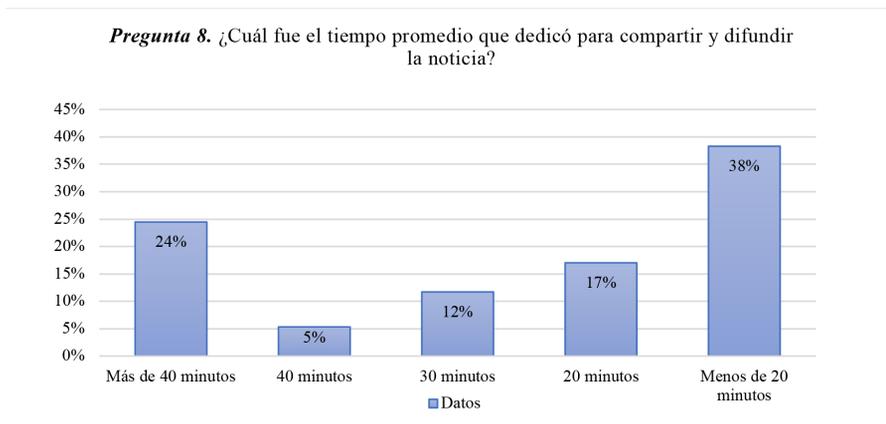


Figura 6. Tiempo promedio utilizado para difundir una noticia

Fuente: Base de datos de la encuesta realizadas por Carrascal y Carrión (2020).

La última pregunta de la encuesta se centró en conocer el punto de vista de los encuestados, acerca de la necesidad de recibir capacitación por parte de los organismos públicos competentes, ya que, al momento de realizar esta investigación, se encontraron programas y cursos para que los participantes reciban formación profesional en el área comunicacional, pero de pago. Las autoridades pertinentes, pueden ofrecer cursos que refuercen la actividad comunicacional a comunicadores que, no formados profesionalmente, se convierten en referentes y actores principales en situaciones como las referidas en la presente investigación y que contribuyen a que la noticia llegue al receptor de fuentes fidedignas e incluso confiables. El resultado de la pregunta 10, evidencia que el 78% de los encuestados, consideran necesario el apoyo y compromiso en la formación en el área de la comunicación, tal como lo muestra la figura 7.

Los desafíos que enfrenta el ciudadano común convertido en comunicador digital

comunitario, en el uso de medios digitales durante un estado de excepción como el caso abordado, conlleva a cuestionar, la suficiencia de los conocimientos en las herramientas tecnológicas. A esto se suma la inquietud sobre la utilización adecuada o no, de este tipo de medios divulgativos debido a la escasa o inexistente formación comunicacional de la mayor parte de los usuarios de redes sociales. No obstante, la democratización de la información lograda por el progreso y accesibilidad de la tecnología, ha permitido la desmonopolización de las noticias por parte de medios tradicionales sin que esto constituya justificación para la perpetración de los desafueros que se advierten en procesos comunicacionales empíricos como los que se produjeron durante la crisis social de octubre del 2019 en Ecuador.

Discusión

La presente investigación ha sido estructurada sobre hechos relativamente recientes y que consecuentemente, no han sido aún indagados, previamente, en forma científica.

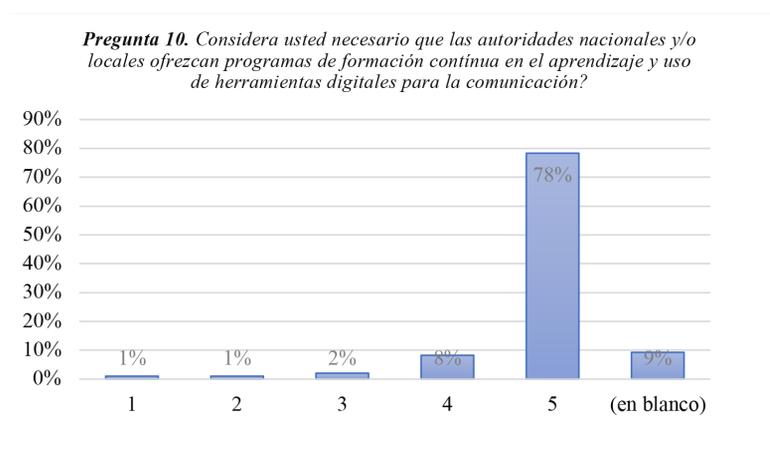


Figura 7. Programas de formación continua en uso de herramientas digitales por autoridades nacionales.

Fuente: Base de datos de la encuesta realizadas por Carrascal y Carrión (2020).

No obstante, este tipo de episodios podrían reproducirse en el resto de países de la región, por lo que es menester que se prosiga investigando sobre la creciente actividad comunicacional empírica ejercitada, principalmente por comunicadores digitales comunitarios que dejaron de ser receptores pasivos de información para convertirse en actores dinámicos de este proceso.

La información generada por los comunicadores a través de los medios digitales, son textos *escritos* que quedan de forma perenne en la web y que pueden ser discutidos y abalizados por otros perceptores. Muchas veces esta información es afirmada y considerada como verídica por los medios tradicionales, de allí la importancia de que los rumores que puedan ser no fundamentados, deben ser monitoreados y corroborados para evitar la divulgación hacia otros ámbitos. Costa (2015), señala que:

hay una diferencia entre el poder de un rumor que se queda solo en el ámbito de Internet, y aquel que es capturado y diseminado por los medios tradicionales, de ahí la importancia de la monitorización de los comentarios en los foros. (p. 289).

Si bien, situaciones de crisis pueden darse en otros ámbitos, los medios digitales, entre ellos las redes sociales, son un medio muy potente que requiere gestión adecuada cuando de informar se trata. Crisis organizacionales como el caso de Nestlé, donde se difundió un video que explicaba el uso del aceite de palma para la preparación de uno de sus productos, causando deforestación y destrucción del hábitat del orangután; situación que desencadenó la movilización de miles de consumidores/clientes contra la empresa ocasionando protestas que fueron difundidas por la red y replicadas a muchos que, en su descontento y desaprobación por el video difundido,

recibieron censura por los comentarios emitidos, incluso bloqueo del video que se propagaba en otras plataformas.

Un análisis sobre este caso, es explicado por Enrique (2013) quien señala sobre las redes sociales “éste es un medio muy potente que requiere de una adecuada gestión, ya que se convierte en un punto de contacto directo y muy poderoso con sus públicos; por tanto, subestimar su capacidad de impacto es una equivocación” (p.123).

Por tanto, en momentos de crisis, las redes sociales se convierten en uno de los primeros medios de interacción por el que apostan los comunicadores digitales, cuando se derivan de conmociones sociales como la de octubre de 2019, agudizando la necesidad social de información compuesta por la natural curiosidad individual de conocer los hechos con la mayor prontitud y certidumbre posible, considerando que constituyen noticias que pueden afectar directa o indirectamente, en menor o mayor grado a quien las recibe.

Conclusiones

Como resultado de la investigación, se puede colegir que, los medios digitales se convierten en una vía de creciente uso y utilidad para difundir una noticia en tiempo real o a los pocos minutos de acaecida. Sin embargo, los autores consideran que siguen siendo medios alternativos de los medios tradicionales.

En el contexto de crisis comunicacional, sin las limitaciones ni supresiones de libertades, las redes sociales tienden a convertirse en un recurso de receptibilidad, procesamiento y emisión de contenidos noticiosos.

Los sucesos ocurridos durante el estado de excepción en Ecuador, en octubre de 2019, propiciaron un ambiente de aguda intranquilidad social y se intensificó la avidez

del ciudadano común por estar informado, por comunicar y por eventualmente opinar; en consecuencia, se desarrolló un sentimiento de pertenencia ciudadana hacia las redes sociales y el empoderamiento de cada cuenta por parte de su titular con fines informativos.

Los comunicadores digitales comunitarios, sin ser periodistas o comunicadores de profesión, poseen la capacidad de difundir y convertir la noticia en información divulgable y que, en varios casos, han sido cubiertas y descubiertas por los propios usuarios generando gran repercusión social y mediática puesto que los medios tradicionales, se vieron obligados a replicar contenidos divulgados en redes sociales.

De la investigación se desprende también que, las redes sociales fueron utilizadas como un medio para contrastar la información que provenía de medios tradicionales que en varias ocasiones distaba mucho de la que circulaba en redes a pesar de que se trataba de un mismo y específico hecho noticioso.

La cibernética actual ofrece aplicaciones gratuitas o a muy bajo coste que no son utilizadas o que, en su defecto, son subutilizadas por los usuarios y que, en situaciones de crisis comunicacional, podrían ser de suma utilidad para verificar la información o simplemente captarla in situ en condiciones adversas y hasta violentas como las que suele generar un estado de conmoción social.

Referencias bibliográficas

- Alfonso, I. (2016). La Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento y Sociedad del Aprendizaje. Referentes en torno a su formación. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 12(2), 235–243. <https://bit.ly/3sSnj04>
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución 2008* [Incluye las reformas aprobadas en el Referéndum y Consulta Popular de 7 de mayo de 2011]. <https://bit.ly/3gBJEg5>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2009). *Ley de Seguridad Pública y del Estado* [Ley 0]. Registro Oficial Suplemento 35, 28 de septiembre de 2009 (Última modificación: 9 de junio de 2014). <https://bit.ly/3vpwF51>
- Badillo, M. y Marta-Lazo, C. (2019). Ciberciudadanía a través de Twitter: caso Gran Marcha Carnaval y consultas populares contra la minería en La Colosa. *Cuadernos.info*, (45), 145-162. <https://doi.org/10.7764/cdi.45.1454>
- Barreth, A. y Abifandi Cedeño, J. (2017). Técnicas de verificación de la información para la praxis de un periodismo responsable. En F. Muñoz Fernández (Coord.), *El ejercicio del periodismo en la sociedad de la información* (pp. 117–132). <https://bit.ly/3ewt92a>
- Bernal, A. (2015). Tecnología, redes sociales, política y periodismo. ¿Pluralidad informativa o efecto bumerán? *Cuadernos.info*, (36), 191-205. <https://doi.org/10.7764/cdi.36.647>
- Costa, C. (2015). *Comunicación de Crisis, Redes Sociales y Reputación Corporativa* (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España). <https://bit.ly/2QXwnDR>
- Cerbino, M. y Belotti, F. (2016). Medios comunitarios como ejercicio de ciudadanía comunicativa: Experiencias desde Argentina y Ecuador. *Comunicar*, (47), 49-56. <https://doi.org/10.3916/C47-2016-05>

- De-León, S. (2008, enero/junio). Notas para una exploración teórica sobre los estudios de producción de comunicación mediática (periodismo, opinión pública y comunicación política). *Comunicación y sociedad*, (9), 145-173. <https://bit.ly/3dUcq9G>
- Díaz-Cerveró, E. y Barredo, D. (2017). Las posibilidades de participación de los usuarios en los principales cibermedios nacionales mexicanos. *Cuadernos.info*, (40), 53-69. <https://doi.org/10.7764/cdi.40.1094>
- Enrique, A. (2013, enero/abril). La gestión de comunicación de crisis en las redes sociales. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 8(24), 116-131. <https://bit.ly/3i2pkVT>
- Fernández, J., Hernández-Santaolalla, V. y Sanz-Marcos, P. (2018). Influencers, marca personal e ideología política en Twitter. *Cuadernos.info*, (42), 19-37. <https://doi.org/10.7764/cdi.42.1348>
- Grijalva-Verdugo, A. y Moreno-Candil, D. (2017). Empoderamiento social en contextos violentos mexicanos mediante la competencia mediática. *Comunicar*, (53), 29-38. <https://doi.org/10.3916/c53-2017-03>
- López-García, X., Silva-Rodríguez, A., Vizoso-García, Á., Westlund, O. y Canavilhas, J. (2019). Mobile journalism: Systematic literature review. [Periodismo móvil: Revisión sistemática de la producción científica]. *Comunicar*, (59), 9-18. <https://doi.org/10.3916/C59-2019-01>
- Naciones Unidas (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. <https://bit.ly/3fD0QRk>
- Statista. (2021) *Redes sociales con más usuarios activos a nivel mundial en enero de 2021* [Base de datos en línea]. <https://bit.ly/3ewtcm>
- Salamanca, A. y Martín-Crespo Blanco, C. (2007, marzo/abril). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure Investigación*, (27), 1-4. <https://bit.ly/2QUAC2S>
- Salazar, N. (2017). La comunicación digital en la movilización y la resistencia indígena de Colombia. *Revista de Comunicación*, 16(2), 252-264. <https://bit.ly/32LYgRM>
- Sánchez-García, P., Campos-Domínguez, E. y Berrocal, S. (2015). Las funciones inalterables del periodista ante los perfiles multimedia emergentes. *Revista latina de comunicación social*, (70), 187-208. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2015-1042>
- Vidales-Bolaños, M. y Sádaba, C. (2017). Adolescentes conectados: La medición del impacto del móvil en las relaciones sociales desde el capitalsocial. *Comunicar*, (53), 19-28. <https://doi.org/10.3916/c53-2017-02>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Carrascal, H. y Carrión, D. (2021, julio/diciembre). La comunicación digital durante la crisis social en Ecuador. *Yachana Revista Científica*, 10(2), 131-148.