



CASOS Y SISTEMAS COMPARADOS

Participación digital ciudadana en Perú y Ecuador durante la gestión gubernamental de crisis por la COVID-19

Carmelo Márquez-Domínguez¹

*Universidad de Cádiz
España*

ORCID: [0000-0002-3939-9608](https://orcid.org/0000-0002-3939-9608)

Ketty Daniela Calva Cabrera²

*Universidad Nacional de Loja
Ecuador*

ORCID: [0000-0002-6705-5642](https://orcid.org/0000-0002-6705-5642)

Vanessa Karina Duque Rengel³

*Universidad Técnica Particular de Loja
Ecuador*

ORCID: [0000-0003-0102-2829](https://orcid.org/0000-0003-0102-2829)

RECIBIDO: 17 de septiembre de 2021
ACEPTADO: 31 de diciembre de 2021

¹ Licenciado en Periodismo por la Universidad de Sevilla y Máster en Relaciones Internacionales por la Universidad Pablo de Olavide y Universidad Internacional de Andalucía. Tiene experiencia como docente e investigador universitario en áreas de comunicación y periodismo.

² Doctora en Comunicación por la Universidad de Navarra y Máster en Investigación en Comunicación, por la Universidad de Navarra. Actualmente es docente titular de la carrera de Comunicación de la Universidad Nacional de Loja, dictado asignaturas sobre metodologías de la investigación y relacionadas con el periodismo digital.

³ Doctoranda en Comunicación e Información Contemporánea de la Universidad Santiago de Compostela, es especialista en Liderazgo, Cambio Climático y Ciudades por la FLACSO-Ecuador y Magíster en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional por la Universidad de las Américas. Actualmente es docente titular de la Universidad Técnica Particular de Loja.

RESUMEN: Se analiza la respuesta de las audiencias/ciudadanías en la red social Facebook de los Ministerios de Salud de Ecuador y Perú, en relación a los contenidos publicados sobre la pandemia por COVID-19 durante la primera ola de cada país, a fin de identificar su papel en la decodificación del discurso gubernamental. Con un enfoque cualitativo, se aplica un estudio de caso a través de la observación de ocho categorías y del análisis de métricas facilitadas por la aplicación digital Fanpage Karma. Como principales resultados, destacan dos realidades aparentemente homogéneas y caracterizadas por una coherencia discursiva y una comprensión lectora en los comentarios, una supremacía de la emoción sobre la razón como encuadre y un ausente adiciónamiento de información. No obstante, se pueden hallar datos esclarecedores que apuntan a dos sociedades distintas en torno a las posibilidades de diálogo con sus Gobiernos: una con mayor aquiescencia e interacción; la otra, sin grandes espacios para el debate en la participación digital.

PALABRAS CLAVE: Comunicación gubernamental, comunicación de crisis, redes sociales, Facebook, ministerio de salud.

CONTENIDOS: 1. Introducción. - 2. La lucha de Ecuador y Perú contra la COVID-19 y contra la corrupción. - 3. Comunicación gubernamental y consumo digital. - 4. Democracia y participación ciudadana ¿Cómo contribuyen las redes sociales? - 5. Metodología. - 6. Análisis y resultados. - 7. Discusión y conclusiones. - Bibliografía.

Citizen digital participation in Peru and Ecuador during the government crisis management by COVID-19

ABSTRACT: The response of the audiences / citizens in the social network Facebook of the Ministries of Health of Ecuador and Peru is analyzed in relation to the content published on the COVID-19 pandemic during the first wave of each country, in order to identify their role in decoding government discourse. With a qualitative approach, a case study is applied through the observation of eight categories and the analysis of metrics provided by the Fanpage Karma digital application. As main results, two apparently homogeneous realities stand out and characterized by discursive coherence and reading comprehension in the comments, a predominance of emotion over reason as a frame and an absent addition of information. However, relevant data can be found that point to two different societies regarding the possibilities of dialogue with their governments: one with greater acquiescence and interaction; the other, without large spaces for debate on digital participation.

KEYWORDS: Government communication, crisis communication, social media, Facebook, Ministry of Health.

1. Introducción

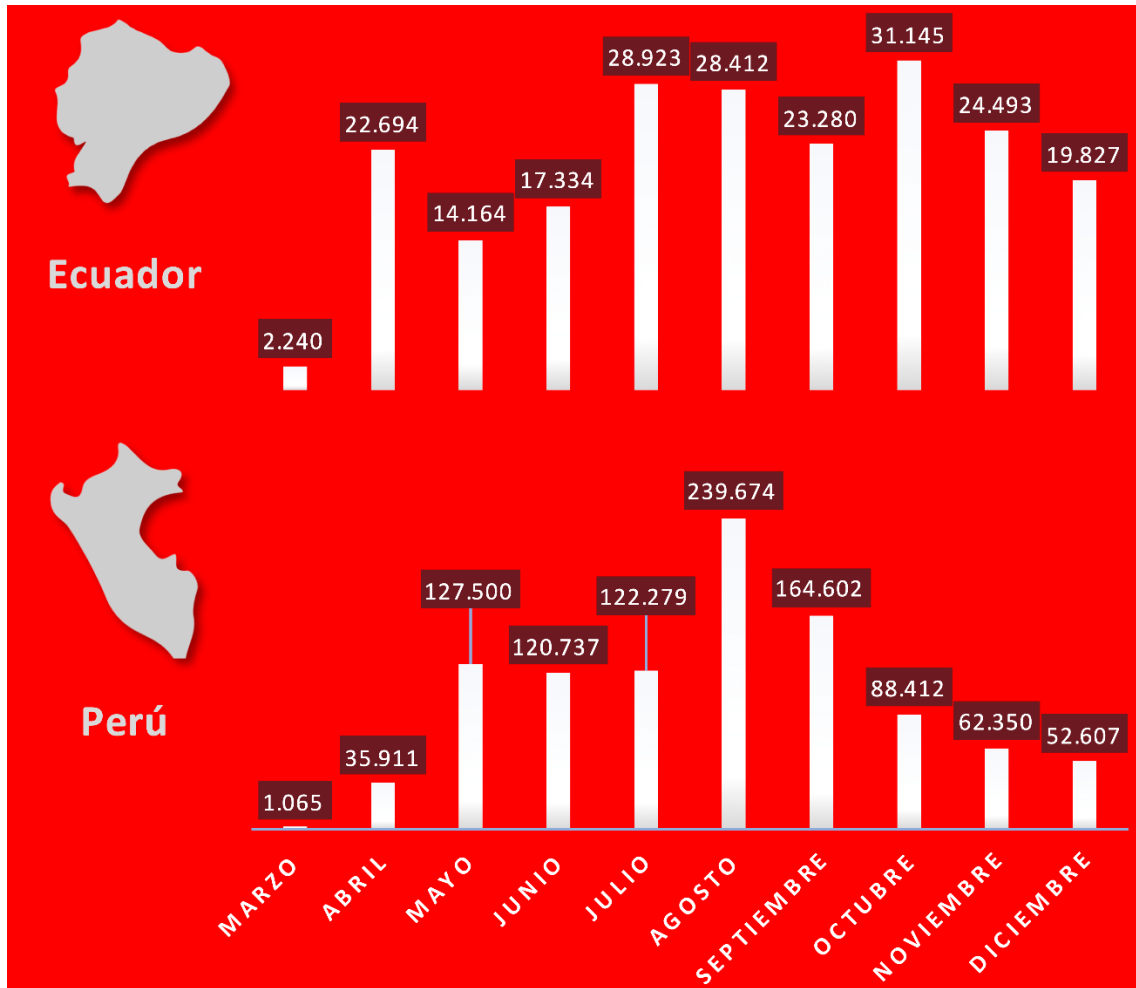
Con la aparición del nuevo SARS-CoV-2 en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan (China), el mundo migró a una nueva normalidad acechada constantemente por las consecuencias mortales de la enfermedad provocada por el virus: la COVID-19. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara ya la situación como pandemia. Para esa fecha, las cifras eran de 81.181 casos, 3.277 fallecidos y una tasa de mortalidad del 4,04% (Santilán-Haro & Palacios-Calderón, 2020). Las medidas de los gobiernos para mitigar la crisis concurren en torno a la declaración de estados de excepción o de alarma, justificándose por la situación de emergencia y para tener posibilidades en la protección del bien público.

La crisis sanitaria pasa a visibilizar con fuerza todos los problemas de un sistema social empobrecido y limitado (Häyry, 2021). La corrupción y el oportunismo político se ayudaban de la desinformación ante el crecimiento de los índices de pobreza y de la desigualdad social, especialmente en los países en vías de desarrollo, donde existen porcentajes importantes de población vulnerable y donde la gestión en materia de salud y atención médica deja mucho que desear (Rojo & Bonilla, 2020): "la información disponible es limitada y son escasos los estudios que utilizan la desigualdad como variable explicativa de la COVID-19" (Ponce, Loaiza, Rio-Rama & Bollain-Parra, 2020:3).

En el caso de Ecuador, el virus encontró "un país sumergido en el endeudamiento y sin recursos para hacer frente a la pandemia" (Bajaña, 2020:2), desatando un ambiente de injusticia social y ambiental cortado de una grave crisis económica y corrupción de los gobernantes (Rojo & Bonilla, 2020). Si bien el presidente Lenín Moreno hizo un llamado a la unión nacional y "presentó a la Asamblea Nacional El proyecto de Ley Orgánico de Apoyo Humanitario para combatir la crisis derivada del COVID-19" (Bajaña, 2020:2), los datos –durante todo 2020 y todavía en el presente– demuestran que la crisis no ha sido controlada y las soluciones propuestas aún son precoces.

Para Perú, las condiciones no son alejadas y desnudan una realidad de salud insalubre, con "hospitales viejos, falta de materiales, sin laboratorios especializados, carencia de camas, de ventiladores y de especialistas, sumando una población geriátrica abandonada, médicos mal remunerados y, como nunca, falta de equipos de bioseguridad para combatir a este nuevo flagelo" (Maguiña, 2020:8). En este país, los bonos y algunas designaciones presupuestarias para solventar necesidades de distintas localidades han llevado a que se incremente el patrimonio de los ejecutores públicos en los distintos ámbitos del Gobierno, dando como resultado "264 denuncias ante las fiscalías especializadas en delitos de corrupción del Ministerio Público" (Zavaleta & Chávez, 2020:5).

Figura 1. Casos mensuales de COVID-19 en Ecuador y Perú
(marzo - diciembre de 2020).



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del centro de recursos de la Universidad John Hopkins (2020)⁴.

Según un estudio realizado por Izaguirre y Bazurto (2020), Ecuador y Perú se ubicarán en el quinto y sexto puesto de los países con más corrupción de Latinoamérica en el contexto de la pandemia. Dos democracias en una situación crítica que trataron de comunicar su gestión de la pandemia a través de las redes sociales, fomentando la respuesta de sus sociedades.

De aquí parte el objetivo principal de esta investigación: analizar la reacción de la ciudadanía ecuatoriana y peruana –convertidas en audiencias en el espacio digital de las redes sociales– ante el discurso gubernamental en Facebook por parte de los Ministerios de Salud de ambos Estados durante la primera ola de coronavirus, cuando no había precedentes y las acciones fueron genuinas, más allá de acertadas

⁴ Centro de Recursos: Covid-19: Experiencias e información básica. <https://bit.ly/3iUvovz>

o erróneas: en el caso de Ecuador, la delimitación temporal del estudio –para obtener la muestra– fue desde el 29 de febrero, primer caso de la enfermedad, hasta el 21 de marzo, día de la dimisión de la Ministra de Salud, Catalina Andramuño; respecto a Perú, desde el 1 al 30 de mayo, cuando se dieron los primeros picos de mayor contagio.

Sobre este objeto, estos sujetos y este contexto, se enuncian unas hipótesis desde las que se partió para la construcción de objetivos y de las técnicas de investigación: la ciudadanía, con su participación e interacción digital, se funde en la construcción del mensaje oficial realizado por los gobiernos: audiencias que deconstruyen los mensajes institucionales, aunque apenas existe retroalimentación ni, por tanto, diálogo, de modo que la comprensión de los discursos gubernamentales está formada en un contexto de comunicación global sin manejo aparente de nada ni de nadie. Se pretende, entonces, determinar las reacciones de las ciudadanías/audiencias en consecuencia de las interacciones con el contenido publicado por los gobiernos, establecer el significado que los ciudadanos/usuarios asignan a los contenidos emitidos por ambos ministerios y demostrar cuánto comprenden las audiencias de los discursos institucionales acerca de la pandemia.

2. La lucha de Ecuador y Perú contra la COVID-19 y contra la corrupción

El primer caso en Ecuador se reporta el 29 de febrero de 2020. Esta “paciente cero” era una mujer compatriota de 71 años proveniente de España, cuyo deceso se confirmó el 13 de marzo⁵. El 12 de marzo, ya eran 23 los casos confirmados en Ecuador. Se declara el estado de excepción en todo el territorio nacional lo que, entre otras cosas, significaba “suspender o limitar el ejercicio del derecho a la inviolabilidad de domicilio, inviolabilidad de correspondencia, libertad de tránsito, libertad de asociación y reunión, y libertad de información...” (Constitución de la República del Ecuador)⁶.

A pesar de las medidas adoptadas, como toques de queda de 10 a 12 horas o declaraciones de zonas de emergencia como en la provincia del Guayas⁷, el golpe pandémico fue tal que, en Guayaquil, la realidad supera todo pronóstico “por la cantidad de contagios y muertes imposibles de contar” (Molina & Mejías, 2020:279): las cifras son verdades que permiten apenas vislumbrar el entretejido social y las deformaciones típicas de las sociedades capitalistas del mundo actual.

A la catástrofe, se suma el vaivén del cargo de autoridad de Salud, con cinco ministros en apenas un año de pandemia. Las diferencias internas en el Gobierno

⁵ Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. 2020. “Se registra el primer caso de coronavirus en Ecuador”. <https://bit.ly/3ucZgv5>

⁶ Constitución de la República de Ecuador. 2008, p.61. <https://bit.ly/3zDIZiW>

⁷ Véase el Repositorio de documentos de Emergencia COVID-19 Ecuador (2020), Cámara de Industrias y Producción: <https://bit.ly/3uaD5FZ>

sobre la situación de la pandemia llevaron a la renuncia de la ministra de salud, dejando al descubierto la inmanejable situación por parte del Ejecutivo, lo que "puso a la población en un estado de completo terror" (Molina & Mejías, 2020:280). A Catalina Andramuño, le sucede Juan Carlos Zevallos, quien se mantuvo en el cargo casi un año, dimitiendo "luego de que se publicara que familiares del ministro habían sido vacunados contra el coronavirus a finales de enero de 2021"⁸. El 26 de febrero asume el cargo Rodolfo Farfán, quien declina de sus responsabilidades el 19 de marzo, al publicarse que continuó "la vacunación de personas que no correspondían a las fases establecidas y que no respetaron la cadena de priorización establecida"⁹. Su sucesor fue Mauro Falconí, médico con dos décadas de experiencia en salud y cargos administrativos, quien también renunció el 7 de abril, estando en el cargo menos de 30 días. La actual autoridad de Salud es el médico Camilo Salinas.

Además de la incapacidad de asumir el cargo ministerial más importante del país, acecharon otros casos de corrupción como el sobreprecio de los materiales e insumos médicos y sanitarios y la interrupción en la cadena de pagos. El desempleo no frena y los saqueos empiezan a producirse (Izaguirre & Bazurto, 2020; Macías-Bermúdez, Peñafiel-Palacios, Arreaga-Farías & Tamayo-León, 2020; Herrera, Altamirano & Gaus, 2021).

En Perú, el primer caso se reporta en Lima el 6 de marzo del 2020. "Trece días después, con 234 casos reportados en todo el país (...) ocurrió el primer fallecimiento" (Cáceres-Bernaola, et al., 2020:202). El paciente cero fue un militar retirado, también importado desde España. Tras diversas medidas de mitigación de "baja efectividad, el Gobierno peruano decreta la cuarentena nacional el 16 de marzo de 2020" (Huamaní, Timará-Ruiz, Pinedo, Pérez & Vásquez, 2020:196). Inicia el primero de repetidos estados de excepción que duraron hasta el 19 de febrero de 2021, generando consecuencias en materia laboral: modificación de turnos de trabajo y aplicación de medidas necesarias para mantener el vínculo laboral, entre otros (Garrigues, 2021).

Y, como en Ecuador, la corrupción también aflora en Perú: "soborno, extorsión, coerción, robo, desfalco, nepotismo, tráfico de influencias, ausentismo laboral, pagos informales, conflictos de interés, favoritismo, manipulación de datos, así como procedimientos médicos no bien sustentados" (Vivar-Mendoza, 2020:210). La epidemia transparenta la deficiencia del sistema sanitario, además de las irregularidades en las compras y distribución de material de protección personal y canastas de alimentos por parte de algunas municipalidades (Herrera-Añazco *et al.*, 2021). A ello se añadiría que 487 personas, entre los cuales están varios funcionarios

⁸ Coronavirus en Ecuador: renuncia el Ministro de Salud Juan Carlos Zevallos tras el escándalo del plan de vacunación, 26 de febrero de 2021, BBC News. <https://bbc.in/3zFQqae>

⁹ Mauro Falconí asume el Ministerio de Salud, 07 de abril de 2021, El Telégrafo: <https://bit.ly/3i5UNpb>

públicos, se vacunaron irregularmente durante las pruebas de la vacuna china *Sinopharm*¹⁰.

Si se sigue en la comparación con el país vecino, el Ministerio de Salud peruano igualmente se convierte en "una pista de baile": Víctor Zamora, Pilar Mazzetti y Óscar Ugarte fueron los ministros de Salud desde que comenzó la pandemia.

3. Comunicación gubernamental y consumo digital

"A los desafíos sanitarios, económicos, políticos y sociales, se han añadido los relacionados con la gestión y difusión de información, debido sobre todo a su crecimiento exponencial, su veracidad y difusión" (Aleixandre-Benavent, Castelló-Cogollos & Valderrama-Zurián, 2020:1). La pandemia por COVID-19 conlleva a verdaderos cambios a nivel social, psicológico, económico, educativo y, como era de esperarse, también comunicativo (Masip, Aran-Ramspott, Ruiz-Caballero, Suau, Almenar & Puertas-Graell, 2020; Müller & Louwsma, 2021).

Rivera-Rogel, Calva y León (2020) afirman que, en situaciones de emergencia, la información se constituye en uno de los elementos más preciados por la sociedad. Así lo confirma también Casero-Ripollés (2020:1), al explicar que "desde el inicio de esta crisis sanitaria, las noticias se han convertido en un valioso recurso para la ciudadanía". Los medios de comunicación social son la fuente principal de información ante una situación de crisis, por tanto, juegan un papel importante para enviar mensajes de salud pública y elevar el interés sobre estos a la comunidad (Mejía, et al., 2020). Mediante los soportes periodísticos, se puede generar conciencia y ayudar a los grupos en riesgo para la correcta toma de decisiones y prevención de contagios. Se descuida que "el objetivo de los periodistas es el de informar con responsabilidad para mejorar en la prevención de las enfermedades y reducir el incremento de la ansiedad y el pánico" (Lázaro-Rodríguez & Herrera-Viedma, 2020:3).

El exceso de información también lleva a una situación crítica a nivel social y de emergencia, "la OMS ha manifestado que nos encontramos ante una infodemia debido a la sobreabundancia de información, lo que hace que algunas personas tengan dificultades para encontrar recursos fidedignos o guías de confianza cuando los necesitan" (Aleixandre-Benavent, Castelló-Cogollos & Valderrama-Zurián, 2020:6). Esta "infodemia", cargada de información falsa y mala gestión, también alcanza a los comunicados que se emiten por parte de los entes gubernamentales. En la teoría, este tipo de comunicación es entendida como una dimensión de la cultura política que atiende a los avisos de frentes oficiales, recordando que todo elemento de la institución de gobierno comunica: "la falta de palabra o posición pública de las autoridades frente a una crisis; un servicio que no funciona adecuadamente o el proceder privado de un funcionario público pueden operar

¹⁰ El 'vacunagate' en Perú y otros escándalos de corrupción en pandemia, 19 de febrero de 2021, El Tiempo: <https://bit.ly/3CGQwR1>

como marcas inorgánicas que igualmente significan" (Fernández & Sznaider, 2012:490).

Considerando la naturaleza de la pandemia, la comunicación en escenarios de crisis debe adaptarse a circunstancias imprevistas y continuamente cambiantes. (López-García, 2020). Una de las estrategias para la gestión eficaz de las crisis sanitarias es la comunicación abierta, frecuente y honesta de la información, sobre todo la referente a los riesgos de contraer la enfermedad que la ha originado (Aleixandre-Benavent, Castelló-Cogollos & Valderrama-Zurián, 2020). De ahí la importancia de realizar estudios que den cuenta de las acciones comunicativas que están realizando los gobiernos (Böl, 2021). Además, la credibilidad política también se ve afectada: "la pérdida de confianza en la democracia se encuentra en el nivel más bajo en décadas" (CEPAL, 2020:13).

Cuando se trata de medios para el consumo de información, el entorno preferido al momento de adquirir producto noticioso es el digital. La Office of Communications (Ofcom, del Gobierno británico) señaló que, la primera semana de confinamiento, el 99% de la población que se conectó a Internet, lo hizo en busca de información y un 24% lo hizo más de 20 veces (Andreu-Sánchez & Martín-Pascual, 2020:2). Por otro lado, al estar más tiempo en casa, los ciudadanos aumentan el consumo de medios de comunicación, en mayor medida, a través de las redes sociales Masip, Aran-Ramspott, Ruiz-Caballero, Suau, Almenar & Puertas-Graell, 2020).

Claro que, como afirman Salaverría y otros (2020:2), las redes sociales se han convertido en el escenario principal para la "proliferación de fabricaciones informativas, manipulaciones gráficas, teorías conspiradoras, contenidos intencionadamente descontextualizados". El impacto de la pandemia se multiplica con la desinformación. También hay otros estudios latinoamericanos que dan cuenta de que la comunicación de gobierno "se ha caracterizado por emitir su comunicación de forma tardía, poco confiable e incluso negligente, debido a que ha descatado las recomendaciones clave de las principales instituciones de salud a nivel regional y mundial" (Lara, 2020:50). Por tal motivo, es indispensable conocer el papel que los gobiernos de los países en los cuales se enmarca este estudio.

4. Democracia y participación ciudadana: ¿cómo contribuyen las redes sociales?

"La comunicación de gobierno debería estar tan lejos de la publicidad como de la propaganda" (Fernández & Sznaider, 2012:491). Aún así, se evidencian ciertas dosis de estas características, con la intención de provocar comentarios positivos para reforzar posiciones y negativos para mermar al contrario o desviar la atención sobre un asunto, para etiquetar a personas relevantes que participen en la conversación relacionada o, simplemente, para manipular la conversación en red. "El trabajo de los periodistas proveyendo noticias es fundamental para la articulación de la esfera

pública [...]. El consumo de noticias es un proceso clave para generar una ciudadanía informada y comprometida con los asuntos públicos" (Casero-Ripollés, 2020:2).

Se ostenta la capacidad "de ser partícipes de una corrupción sistemática, que solo genera la deslegitimización de las bases de la democracia, la ley penal y los derechos humanos"¹¹. Pero, ¿qué es lo que pasa cuando un contenido informativo no cumple con esta función? Las consecuencias también pueden darse a nivel democrático y provocar, por ejemplo, tensión frente a la información que cada ciudadanía conocería.

En Perú, estudios como el de Mejía y otros (2020) dan fe de que el miedo ante la información que se recibía en el marco de la pandemia, era provocado principalmente por las redes sociales y la televisión. En Ecuador se conoce, gracias a un informe publicado por The New York Times, que las cifras de fallecidos son 15 veces más altas en relación a las proporcionadas por el Gobierno "incapaz de llevar el registro de cuántas personas sucumben a causa del virus" (Bajaña, 2020:2). A pesar de que el ser humano es un animal político, el miedo podría convertirse en un opresor. El mundo, en su "aparente racionalidad, sigue dominado por una violencia que se ejerce sobre todos, viola las reglas, adapta las leyes para sí y nunca teme autodestruirse" (Barei, 2020:49).

La oferta, relacionada con la cantidad y calidad de noticias sobre asuntos públicos proveídas a los ciudadanos, y la demanda, que incluye los hábitos de consumo del público y sus actitudes ante las noticias, son dos dimensiones que inciden tanto en la información que llega a los ciudadanos como en su dieta y prácticas informativas. Eso condiciona su conocimiento político, sus opiniones, su participación política y su comportamiento cívico y electoral (Casero-Ripollés, 2020).

En el caso de Ecuador, tras un largo periodo de gobiernos de izquierdas, se evidencia un "franco retroceso en los proyectos sociales, dejando ver la cara más cruda del neoliberalismo y golpeando a los sectores más vulnerables; imágenes surrealistas recorren el mundo y las cifras de contagios y muertes nunca se sabrán con certeza" (Molina & Mejías, 2020:279). En lo que respecta a Perú, una encuesta urbana realizada por el proveedor de datos Ipsos afirmaba que el 95% de los peruanos respalda la cuarentena ordenada por el gobierno para evitar contagios de coronavirus (Hernández, 2020).

A pesar de que los medios masivos de comunicación "han tenido y deben seguir teniendo un papel importante en los procesos democratizadores" (Sánchez, 2005:11), la mentira contada como cierta (Barei, 2020), avizora en las redes sociales. En este mismo escenario, por el contrario, también se resalta que el papel político y democrático representativo que tienen estas últimas es muy importante, "gestan mayor participación al estimular el involucramiento y la responsabilidad ciudadana

¹¹ *Corrupción y democracia en Perú*, La Vanguardia, 12 de febrero de 2021: <https://bit.ly/3CLq9cS>

en la definición de políticas públicas y su evaluación" (Aguirre, 2013:133), aunque "no son suficientes para que el Estado legalice las demandas que en ellas se expresan" (Aguirre, 2013:142). En el caso particular de Ecuador, además, se realizó un importante esfuerzo legislativo en asuntos de transparencia (Barredo Ibáñez, et al., 2021): Constitución; Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y la Ley Orgánica de Ciudadanía. Si bien, "el Estado ecuatoriano no ha alcanzado la etapa final de madurez institucional que requiere la transparencia y los funcionarios y trabajadores no cuentan con la formación necesaria" (Barredo Ibáñez, et al., 2021:3).

Las redes sociales se han convertido en "un medio imprescindible de comunicación para las instituciones públicas" (Rodríguez-Andrés & Álvarez-Sabalegui, 2018:994). Una vez que pasan a conformar un importante mecanismo de difusión de información, "se comenzó a hablar de conceptos como transparencia, bidireccionalidad, participación, rendición de cuentas..." (Rodríguez-Andrés & Álvarez-Sabalegui, 2018:995). Ciertamente, tal y como apuntalan Molina, Medranda y Muñoz (2021:3), se entiende que la transparencia "por sí sola" no va a resolver todos los problemas "relacionados con la desconfianza en las instituciones y representantes políticos. [...] es un elemento esencial en un gobierno democrático, pero no una garantía de buen gobierno".

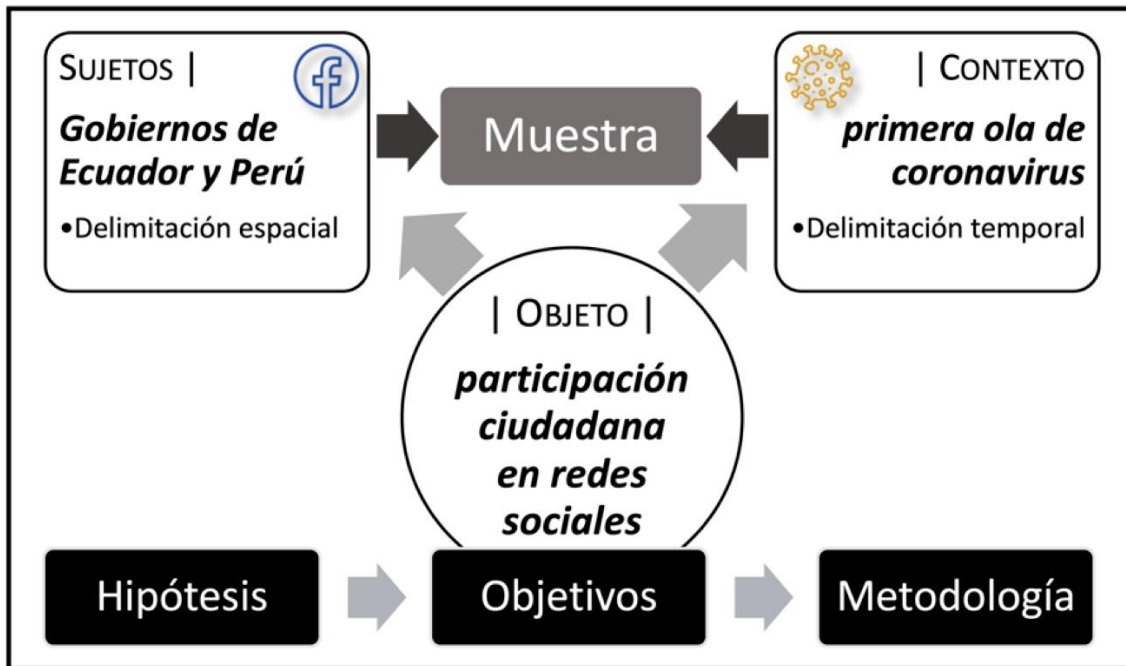
Y cada gobierno cuenta con un modelo de comunicación propio que evoluciona con el tiempo, condicionado por una serie de factores, y que implica "la participación activa del presente como un actor más del escenario mediático" (Vincent, 2020:346). Entonces, la COVID-19 es un factor condicionante muy importante y que ha motivado gran parte de la información que se difunde hoy en día a través de las redes sociales.

5. Metodología

Descritos objeto, sujetos y contexto de estudio y enunciadas las hipótesis y los objetivos de investigación, se construye la metodología a la vez que se realiza una revisión teórica sobre democracia, participación ciudadana, redes sociales, comunicación gubernamental y situación de la COVID-19.

Desde una perspectiva cualitativa, el método aplicado es el estudio de caso desde el que acontece una interpretación, una indagación deliberada, una previa formulación de hipótesis, una búsqueda de datos que ayuda a comprender al objeto de estudio y una posterior contrastación con el fin de falsear o corroborar las suposiciones planteadas (Flick, 2018; Yin, 2012; Simons, 2011), lo que permitió registrar la complejidad del objeto y la diversidad de los actores, así como sus interacciones.

Figura 2. Recorrido metodológico de la investigación.



Fuente: Elaboración propia.

Se extrajeron las publicaciones de la red social Facebook por su sustancial liderazgo en la región (Cosenza, 2020) de uno y otro Ministerio de Salud (Ecuador y Perú) dentro del intervalo de tiempo –referente a la primera ola de coronavirus en las respectivas zonas– a través de la herramienta digital denominada Fanpage Karma (fanpagekarma.com).

Una vez obtenido el contenido de los dos perfiles de Facebook de ambas carteras ministeriales y teniendo clara la observación que se quiere aplicar, se parte con la búsqueda y selección de la muestra a través de tres filtros secuenciales: 1) aplicación de palabras clave y familia de palabras alrededor del COVID-19 a todas las publicaciones, descartando aquellas entradas alejadas temáticamente de la situación de emergencia por coronavirus; 2) una selección de las tres publicaciones con mayor interacción de cada jornada (en función del número de comentarios y compartidos), de modo que, mediante un análisis de métricas, se deja en "manos de la audiencia/ciudadanía" (objeto de estudio de esta investigación) la selección de aquellos textos mediáticos a recoger; 3) extracción de los tres comentarios más relevantes de cada publicación según los algoritmos de la propia red social, mismos que disponen de cierto acceso ventajoso por situarse por delante o por encima del resto de comentarios.

Terminada esta tarea, se procede a observar y analizar las publicaciones con sus datos de interacción, así como los comentarios a los que aplicar la matriz de variables de elaboración propia. Unas categorías construidas cuyos criterios de justificación –como con las técnicas e instrumentos– devienen de los objetivos.

Tabla 1. Matriz de análisis.

Día, mes y año		"Publicación en Facebook"			
Ministerio de Salud					
Métricas de la publicación [Fanpage Karma]					
Compartidos		Comentarios		Me asombra	Me entristece
Me encanta	Me divierte		Me importa	Me enoja	Me gusta
Métricas del comentario [Fanpage Karma]		"Comentario de la ciudadanía" (tres por cada publicación)			
Comentarios Me asombra Me entristece Me encanta		Me divierte Me importa		Variables de análisis	
				Coherencia discursiva	Emoción vs. Razón (encuadre 1)
		Decodificación semántica	Comprensión lectora	Complemento informativo	Generador de debate

Fuente: Elaboración propia.

Entre las variables se encontraban las siguientes opciones: en el apartado de "encuadre 1", hubo que decidir si en el comentario predominaba la emoción o la razón; en relación a las "emociones básicas" (Ekman, 1992) –que sirve como un segundo apartado de encuadre o framing–, se tuvo que escoger entre la ira, la tristeza, la alegría, el miedo, la sorpresa, el asco o el cariño; en el caso de la "decodificación semántica", se realiza una "traducción" del significado del comentario –más allá de las diversas expresiones utilizadas por los usuarios– a fin de ver la (des)conexión de los comentarios con la publicación, es decir, su (in)coherencia en el discurso publicado, además de facilitar la eficiente aplicación del resto de variables que, finalmente, consistían entre la existencia ("sí") o la ausencia ("no") de la "coherencia discursiva" del comentario, de la "inconformidad" con la publicación, de la "comprensión lectora" del usuario a partir del texto publicado por el Ministerio de Salud, de la posibilidad de "complemento informativo" y de la cualidad de "generar más comentarios".

6. Análisis y resultados

La muestra dio lugar a la exploración, por un lado, de 198 comentarios surgidos de 66 publicaciones en el caso del perfil de Facebook del Ministerio de Salud ecuatoriano (@SaludEcuador; 801.200 seguidores; 440.641 me gusta) y, por otro, 270 comentarios de un total de 90 publicaciones en el caso de la cartera gubernamental homónima peruano (@minsaperu; 2.496.682 seguidores; 1.149.393 me gusta).

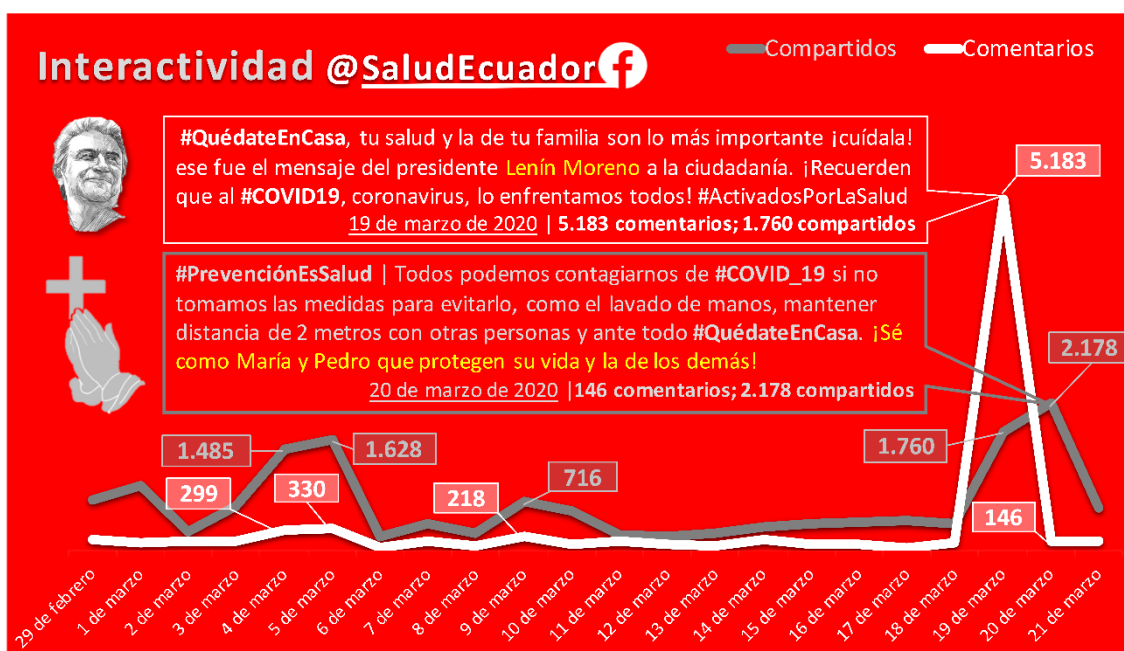
Antes de describir los resultados de los comentarios de la comunidad de usuarios o de las ciudadanías ecuatoriana y peruana, cabe añadir una breve descripción –que sirva de punto de partida y que ayude a comprender mejor los resultados– de los mensajes oficiales emitidos por los dos gobiernos en sus carteras ministeriales de Salud y desde sus respectivos perfiles de Facebook:

Las publicaciones del Ministerio de Salud de Ecuador se centraron, desde un inicio, en la mera comunicación del número de casos a través de una imagen donde se

podía leer el comunicado oficial diario con datos muy generales y poco transparentes lo que motivó la exigencia por parte de una airada ciudadanía de más detalles como el lugar de procedencia de las personas contagiadas. En las últimas jornadas de análisis, a los datos sobre contagios y decesos por COVID-19 –ya con infografías por provincia–, se puede observar información adicional sobre prevención y medidas de seguridad. Esta evolución puede ser inferida, aunque sin muchos aspavientos, como un diálogo exitoso entre ciudadanía y gobierno.

La interactividad de los mensajes dirigidos al pueblo ecuatoriano fue notablemente plana salvo dos puntos que pertenecen en el tiempo al 4 y 5 de marzo –cuando hubo un aumento de casos en la recién iniciada primera ola– y al 19 y 20 del mismo mes –cuando, además, se origina el pico de interacción en la gráfica–, debido esencialmente a dos elementos socioculturales que indiciariamente une a esta nación: el presidente de la República, Lenín Moreno y la religión católica. Se puede inferir cierta actividad irascible el 19 de marzo antes las palabras del máximo mandatario del país y, al día siguiente, en cambio, la participación tornaría alrededor de la espiritualidad cristiana tan importante a día de hoy en Ecuador.

Figura 3. Evolución de la interactividad de las publicaciones de Facebook del Ministerio de Salud (Ecuador) del 29 de febrero al 21 marzo de 2020.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto al perfil del Ministerio de Salud peruano, las publicaciones se ajustan principalmente al protocolo de seguridad y prevención y recomendaciones sobre la COVID-19, con un tono emocional, a través de ilustraciones y videos animados. El Gobierno hace un llamado especial a cuidar a los niños, promoviendo una maternidad saludable y solicitando a la ciudadanía evitar la exposición de los niños

al virus. Es ciertamente escasa la información estadística sobre el avance de la enfermedad.

Acorde a lo mencionado, el pico de interactividad se da el 7 de mayo de 2020 en torno a un mensaje gubernamental de "responsabilidad y moderación", aunque cabe destacar otro punto en el tiempo (20 de mayo de 2020), cuando la interacción aumenta debido –presumiblemente– a la curiosidad de la sociedad peruana sobre las cualidades del alcohol durante el confinamiento: una paradójica ambivalencia que tampoco extraña en demasía en las redes sociales.

Figura 4. Evolución de la interactividad de las publicaciones de Facebook del Ministerio de Salud (Perú) del 1 al 30 de mayo de 2020.



Fuente: Elaboración propia.

Señalado lo anterior sobre las publicaciones, se inicia la descripción de resultados a partir del análisis de los principales comentarios de los usuarios/ciudadanos de uno y otro país. La primera variable a señalar es la decodificación semántica, con la que se obtiene un respaldo para enfrentar a los resultados de las demás categorías que califican a cada comentario. Una traducción interpretativa de los investigadores para entender la situación del rol de la ciudadanía digital en el contexto de la COVID-19:

En la cuenta oficial del Ministerio de Salud de Ecuador, los comentarios muestran, al inicio de la pandemia, una enorme preocupación por el incremento de los casos de la COVID-19 importados. Se puede leer la voz de una ciudadanía que solicita el incremento de medidas de seguridad en los aeropuertos y el cierre de fronteras. El otro asunto que preocupa bastante es la confianza hacia el Gobierno frente a la crisis sanitaria, con comentarios que expresan la duda y la fatalidad, cuestionándose la capacidad hospitalaria y el funcionamiento del sistema de salud ecuatoriano. Todo

encaja con lo ya mencionado, aunque cabe añadir que, en los últimos días, se percibe un desasosiego por el comportamiento "inadecuado" de la propia ciudadanía "que provoca la propagación acelerada del virus", dándose un crispado debate entre los propios usuarios.

Los comentarios emitidos por la ciudadanía frente a la información publicada por el Ministerio de Salud de Perú visibilizan una problemática sobre el sistema sanitario del país, con gran preocupación por los niños. Además, se exhorta al Gobierno –y a los conciudadanos– a ayudar económicamente o con víveres a las personas más necesitadas y grupos vulnerables durante la emergencia sanitaria. Por otro lado, es notoria la reflexión que, entre ciudadanos, se promueve en torno a la responsabilidad para evitar la propagación del virus.

Con esta información, resulta más sencillo atar hilos ante los siguientes resultados.

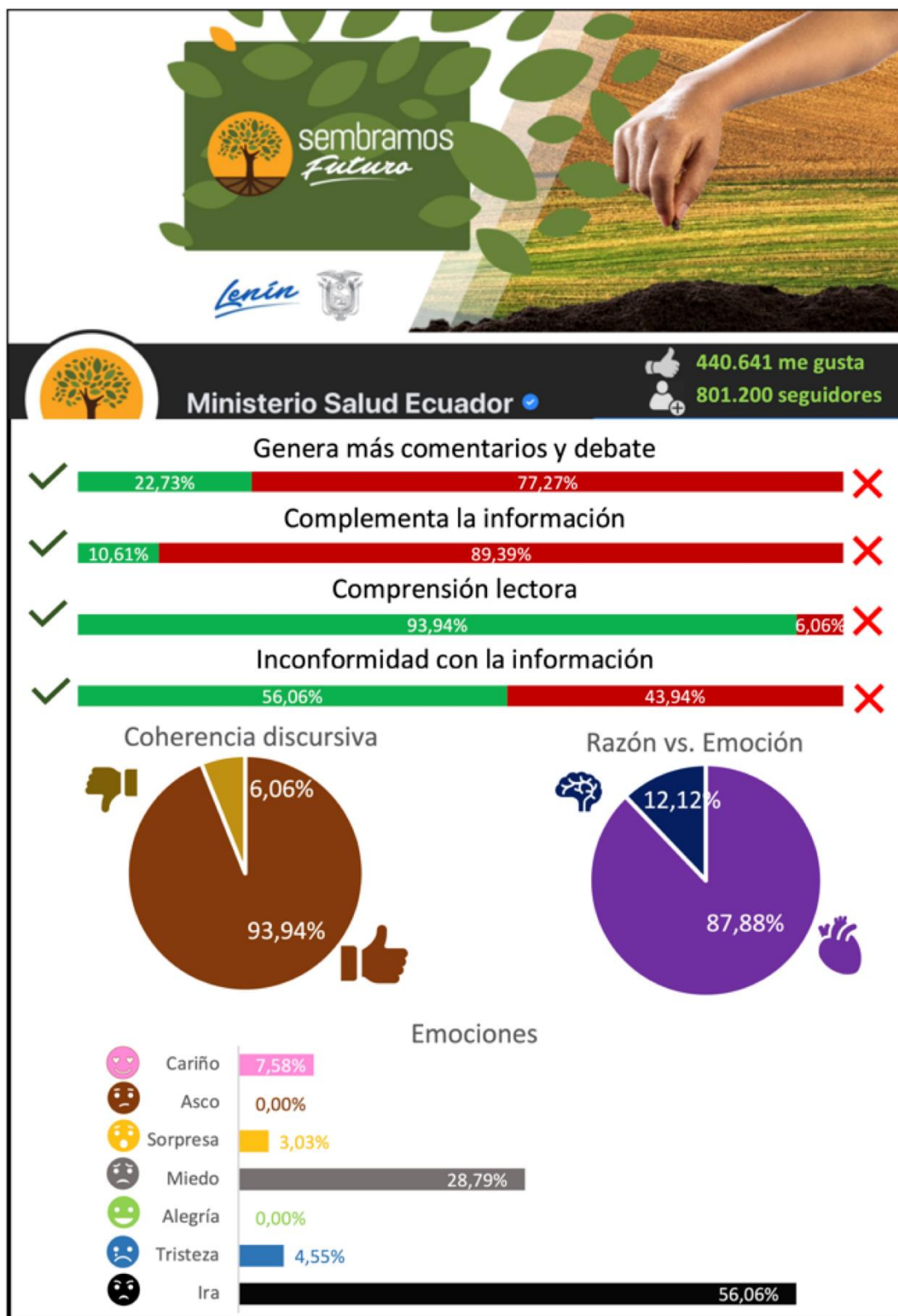
Los comentarios con mayor interacción de las publicaciones –igual, con mayor interacción, valga acá la redundancia– emitidas por el Ministerio de Salud de Ecuador (figura 5) destacan por su poca capacidad para generar debate (22,73%), así como para complementar la información gubernamental (10,61%). Todo, a pesar de que en este análisis se deduce que hay una sobresaliente comprensión lectora por parte de la ciudadanía (con un 93,94% de los comentarios) y una –no muy abultada– mayoría de mensajes de inconformidad. Un cóctel de datos concluyentemente contradictorio: el "usuario medio" ecuatoriano se encuentra inconforme con la información, pero no adjunta datos adicionales en su oportunidad de participación.

Sobre la coherencia discursiva de los mensajes de la ciudadanía digital respecto a las publicaciones del Gobierno, se da una voz conectada al discurso oficial, frente a un 6,06% de comentarios "desordenados" y que poco tienen que ver con la información publicada.

Como fácilmente se vaticinaba, la razón (12,12%) sucumbió entre los comentarios a la emoción (87,88%). Un encuadre de análisis que se acentúa en la ira (56,06% de los comentarios) y en el miedo (28,79%); las dos emociones mayoritarias e, indudablemente, no exclusivas de la ciudadanía ecuatoriana. No se percibe asco ni alegría, aunque sí –en este orden– hay algunos comentarios que reflejan cariño (7,58%), tristeza (4,55%) y sorpresa (3,03%).

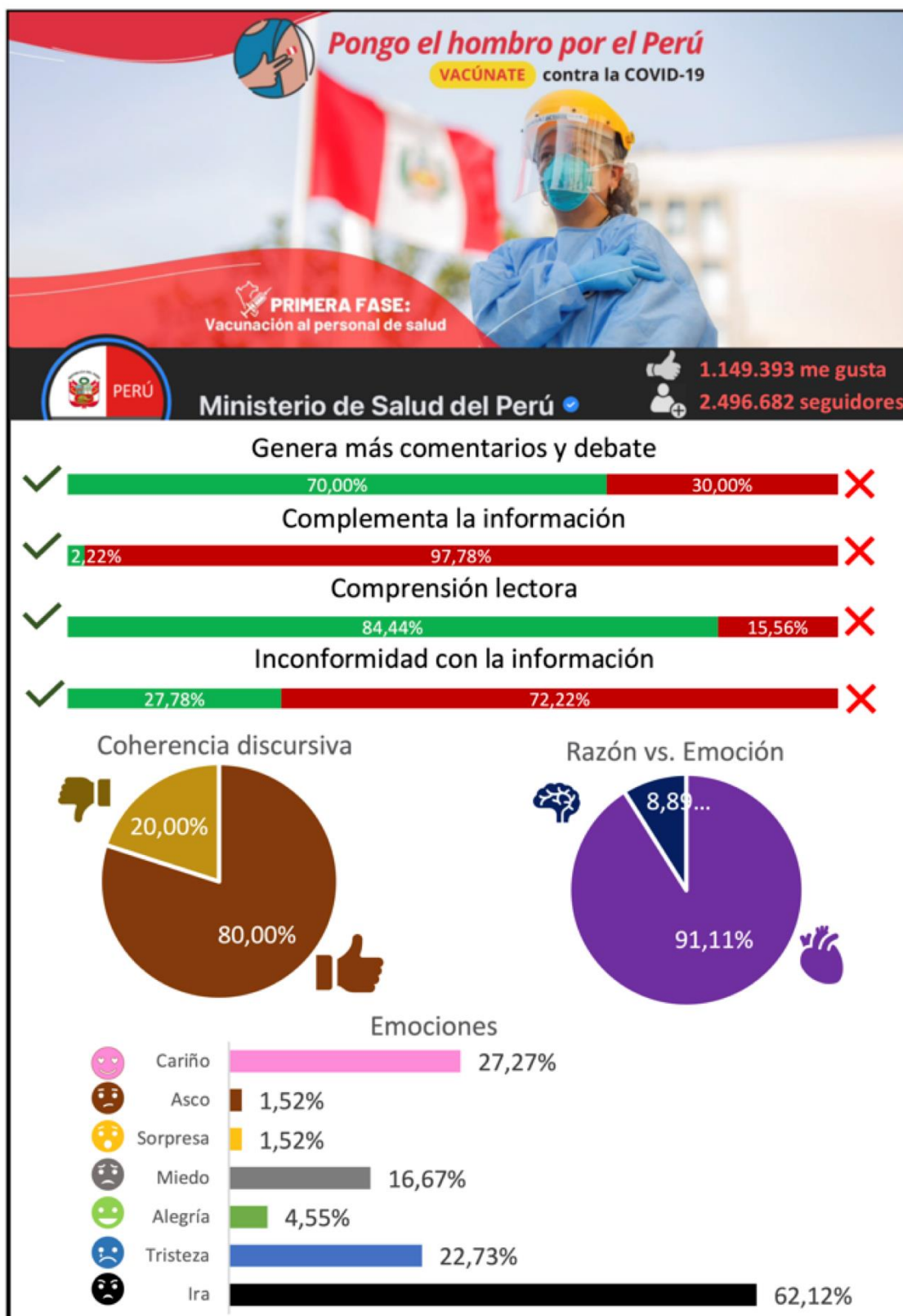
Con los comentarios publicados en la cuenta oficial del Ministerio de Salud de Perú (figura 6) se producen realidades parcialmente distintas: como con la ciudadanía ecuatoriana, apenas hay textos que complementen la comunicación institucional (sólo un 2,22%) y la comprensión lectora es presumiblemente alta, con un 84,44%; no obstante, los comentarios en esta ocasión sí generan más debate, con un 70% del total, y expresan una mayoritaria conformidad con los datos oficiales anunciados por el Gobierno en Facebook durante la primera ola (72,22%).

Figura 5. Resultados generales de la participación ciudadana digital en Ecuador.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Resultados generales de la participación ciudadana digital en Perú.



Fuente: Elaboración propia.

Sobre la coherencia discursiva de los comentarios para con las publicaciones, se estima positiva (80%), si bien destaca un 20% de mensajes de los usuarios que no tiene nada que ver con el texto institucional. Aquí tampoco hay disputa entre razón (8,89% de los comentarios) y la emoción (91,11%). Claro que el encuadre, en esta ocasión, es más variado y cambia algo: por supuesto, gana la ira como la emoción más presente (62,12%), pero destaca el cariño (27,27%) y la tristeza (22,73%), relegando al miedo a la cuarta posición con un 16,67%. Junto a la sorpresa, sobresale cualitativamente la presencia de la alegría y el asco como las emociones minoritarias.

7. **Discusión y conclusiones**

Con distancia, en la comparación, se percibe una homogeneidad entre uno y otro caso sobre los principales resultados obtenidos. Una uniformidad que va desvaneciéndose conforme la observación conlleva profundidad y detalle.

La semejanza entre los comentarios recibidos en las cuentas oficiales de Facebook de los Ministerios de Salud de Ecuador y Perú es indiscutible en la coherencia discursiva, en la supremacía de la emoción como encuadre general, así como en la ira (framing más concreto), en el mínimo adiciónamiento de información y en la comprensión lectora.

La diferencia de dos sociedades vecinas reside en las posibilidades de diálogo con sus representantes en el Gobierno: con el Ministerio de Salud peruano, la ciudadanía expresa –eso sí, sobre todo con la emoción más que con la razón– mayor aquiescencia, debate e interacción y, evidentemente, el enfado es importante, pero hay lugar para una variedad más amplia de emociones; en el espacio digital referente al Ministerio equivalente ecuatoriano, por el contrario, hay menos lugar para la diversidad de emociones y para la conversación democrática con la Administración, probablemente por el hartazgo de una sociedad ante un Ejecutivo desgastado por casos de corrupción previos a la pandemia por COVID-19.

Dos realidades democráticas en absoluto halagüeñas, pero una en peor situación de salud que la otra: mientras que en Perú la ciudadanía está en disposición de generar discusión y escuchar a su gobierno, en Ecuador los resultados son meridianos: la ciudadanía se halla disconforme con el Gobierno, no hay grandes espacios para el debate en la participación digital ni tampoco pronunciaciones de información nuevas o argumentos alternativos.

Sobre la hegemonía de la emoción sobre la razón, se trata de un asunto conectado con la diatriba de la comunicación frente a la información: la ciudadanía/audiencia aprovecha su tribuna digital en las redes sociales para enterrar la opción de argumentar y, por ende, opinar sin filtros; las instituciones del Estado como los ministerios gubernamentales están más centradas en la propaganda y en el márketing que en la identidad democrática, ahondando aún más la crisis de legitimidad que ya venían cargando antes de que el coronavirus cambiara la vida del

mundo; y el sistema educativo –como el sanitario– no funciona en tanto apenas existe una mínima voluntad por parte de los representantes políticos, centrado en un sistema de partidos que infecta todos los espacios organizativos del Estado democrático y social. La mentira y la verdad ocupan ya el mismo lugar en el debate público y todo argumento –por ejemplo, en un comentario a una publicación de Facebook– está condenado a la marginalidad. La emoción (si es negativa, mejor) domina el discurso: de la ira al miedo y del odio a la tristeza.

A partir de las hipótesis formuladas, se concluye que la participación ciudadana digital deconstruye parcialmente el discurso gubernamental en la procreación de diálogos, aunque sin pretensiones de argumentar. Por el contrario, en el imperio de la opinión y la emoción, la comprensión de los mensajes institucionales no encuentra una guía aparente de nada ni de nadie.

Salvo excepciones, la participación oprime al contenido hasta hacerlo desaparecer, haciendo muy difícil que haya comunicación, retroalimentación y diálogo efectivos:

[...] niveles de información que solo sirven para hacer reaccionar al sujeto; y participar más que comunicar. [...] Se trata de la nueva interacción social que equivale a una brecha comunicativa, una interacción no comunicativa, el fenómeno de la interdumbre como un nuevo paradigma que aún debe ser abordado y definido por las investigaciones en ciencias sociales (Márquez-Domínguez et al., 2018:1073).

Consecuentemente, las sociedades/audiencias, con su participación a través de las redes sociales, se funden en la construcción del mensaje intermediado realizado por los entes oficiales, sin tratar de ampliar la información.

Bibliografía

- AGUIRRE, JORGE. 2013. "Nuevos alcances de participación ciudadana a través de las redes sociales". *Culturales*, v. 1, n. 3, pp. 119-150. <https://bit.ly/2XTNBpe>
- ALEIXANDRE-BENAVENT, RAFAEL; CASTELLÓ-COGOLLOS, LOURDES; VALDERRAMA-ZURIÁN, JUAN-CARLOS. 2020. "Información y comunicación durante los primeros meses de Covid-19. Infodemia, desinformación y papel de los profesionales de la información". *El profesional de la información*, v. 29, n. 4, pp. 1-17. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.08>
- ANDREU-SÁNCHEZ, CELIA; MARTÍN-PASCUAL, MIGUEL-ÁNGEL. 2020. "Fake images of the SARS-CoV-2 coronavirus in the communication of information at the beginning of the first Covid-19 pandemic". *El profesional de la información*, v. 29, n. 3. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.09>
- BAJAÑA, INÉS. 2020. "Incidencias del Covid-19 en Ecuador". *Questión. Periodismo/Comunicación*. Facultad de Periodismo y Comunicación Social. Universidad Nacional de la Plata. <https://bit.ly/2XloW6H>
- BAREI, SILVIA. 2020. "Pensar el miedo. Mitos, artes y política. Estudios". *Revista del Centro de Estudios Avanzado*, n. 23, pp. 45-63. <https://bit.ly/3LOD86A>
- BARREDO IBÁÑEZ, DANIEL, MOLINA RODRÍGUEZ-NAVAS, PEDRO, MEDRANDA MORALES, NARCISA JESSENIA, & RODRÍGUEZ BREIJO, VANESSA. 2021. "Health Transparency and Communication on the Government Websites of Ibero-American Countries: The Cases of Chile, Colombia, Ecuador, and Spain". *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18, 6222. <https://doi.org/10.3390/ijerph18126222>
- BÖL, GABY-FLEUR. 2021. "The COVID-19 pandemic: agile versus blundering communication during a worldwide crisis: Important lessons for efficient communication to maintain public trust and ensure public safety". *Science and Society: EMBO reports*, 22:e53182. <http://dx.doi.org/10.15252/embr.202153182>
- CÁCERES-BERNAOLA, URSULA; BECERRA-NÚÑEZ, CLAUDIA, MENDÍVIL-TUCHÍA-DE-TAI, SABINA; RAVELO-HERNÁNDEZ, JORGE. 2020. "Primer fallecido por COVID-19 en el Perú". *An Fac med.*, v. 81, n. 2, pp. 201-204. <https://doi.org/10.15381/anales.v81i2.17858>
- CASERO-RIPOLLÉS, ANDREU. 2020. "Impact of Covid-19 on the media system. Communicative and democratic consequences of news consumption during the outbreak". *El profesional de la información*, v. 9, n. 2, e290223. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.23>
- CEPAL. 2020. *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19. Efectos económicos y sociales*. Naciones Unidas: Editorial CEPAL. <https://cutt.ly/XcFIUnQ>

- COSENZA, VINCENZO. 2020. "La Mappa Dei Social Network Nel Mondo - Gennaio 2020". *ViconsBlog*. 12 de marzo. <https://bit.ly/3kqk25N>
- EKMAN, PAUL. 1992. "Are there basic emotions?". *Psychological Review*, v. 99, n. 3, pp. 550-553. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.99.3.550>
- HERNÁNDEZ, ROGER. 2020. "Ipsos: 95% respalda cuarentena ordenada por el gobierno para evitar contagios de coronavirus". *El Comercio-Perú*, 23 de marzo. <https://cutt.ly/qcWno86>
- FERNÁNDEZ, JOSÉ-LUIS; SZNAIDER, BEATRÍZ. 2012. "Comunicación de Gobierno: reflexiones en torno a un objeto". *Pensar la publicidad*, v. 6, n. 2, pp. 489-515. http://dx.doi.org/10.5209/rev_PEPU.2012.v6.n2.41246
- FLICK, UWE. 2018. *The SAGE handbook of qualitative data collection*. Londres: Sage Publications. <https://bit.ly/2O60OpC>
- GARRIGUES. 2021. "COVID-19: Perú amplía el Estado de Emergencia Sanitaria y, con ello, la vigencia de algunas medidas laborales". 22 de febrero. <https://bit.ly/3AF6sCK>
- HÄYRY, MATTI. 2021. "The COVID-19 pandemic: Healthcare crisis leadership as ethics communication". *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*, 30(1), 42-50. Disponible en: <https://doi.org/10.1017/S0963180120000444>
- HERRERA-AÑAZCO, P., UYEN-CATERIANO, A., MEZONES-HOLGUIN, E., TAYPE-RONDAN, A., MAYTA-TRISTAN, P., MALAGA, G., & HERNANDEZ, A. V. 2021. "Some lessons that Peru did not learn before the second wave of COVID-19". *The International Journal of Health Planning and Management*, vol.36, no.3, pp.995-998 <https://dx.doi.org/10.1002%2Fhpm.3135>
- HERRERA, DIEGO; ALTAMIRANO, CARLOS TROYA; GAUS, DAVID. 2021. "COVID-19 in Ecuador: Imported Control Strategies without Context in a Challenged Healthcare System". *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, vol. 104, no. 2, p. 414. <https://dx.doi.org/10.4269%2Fajtmh.20-1347>
- HUAMANÍ, CHARLES; TIMANÁ-RUIZ, RAÚL; PINEDO, JAIRO; PÉREZ, JHELLY; VÁSQUEZ, LUIS. 2020. "Condiciones estimadas para controlar la pandemia de COVID-19 en escenarios de pre y poscuarentena en Perú". *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, v. 37, n.2, pp. 195-202. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5405>
- IZAGUIRRE, JORGE; BAZURTO, EVELYN. 2020. "La corrupción y su impacto en el crecimiento de la pandemia Sars-CoV-2 en Sudamérica". *Res Non Verba*, v. 10, n. 2. <https://bit.ly/3zEPXW2>
- LARA, KARLA. 2020. "La desinformación como acción intencional ante la pandemia del Covid-19". *La comunicación en tiempos de pandemia* (Rodrigo Browne y Carlos

- del Valle, editores). Temuco, Chile: Ediciones Universidad de la Frontera.
<https://cutt.ly/YcXDpEc>
- LÁZARO-RODRÍGUEZ, PEDRO; HERRERA-VIDEAMA, ENRIQUE. 2020. "Noticias sobre Covid-19 y 2019-nCoV en medios de comunicación de España: el papel de los medios digitales en tiempos de confinamiento", *El profesional de la Información*, v. 29, n. 3, pp. 1-11. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.02>
- LÓPEZ-GARCÍA, GUILLERMO. 2020. "Vigilar y castigar: el papel de militares, policías y guardias civiles en la comunicación de la crisis del Covid-19 en España". *El profesional de la información*, v. 29, n. 3, e290311. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.11>
- MACÍAS-BERMÚDEZ, JORGE-MANUEL; PEÑAFIEL-PALACIOS, ALEX-JAVIER; ARREAGA-FARIAS, GISELLA-KARINA; TAMAYO-LEÓN, JORDY-ALEXANDER. 2020. "La contratación pública en el Ecuador, situación actual ante la pandemia de Covid-19". *Revista Universidad y Sociedad*, v. 12, n. S1, pp. 217-224. <https://bit.ly/3zzaawd>
- MAGUIÑA, CIRO. 2020. "Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública". *Acta Med Perú*, v. 37, n. 1, pp. 8-10. <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.929>
- MÁRQUEZ-DOMÍNGUEZ, CARMELO; ULLOA-ERAZO, NANCY; RAMOS-GIL, YALITZA THERLY. 2018. "The Interaction Gap: From the Bit to the Resurgence of a New Information and Communication System". In *International Conference on Information Technology & Systems*, pp. 1065-1075. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-73450-7_101
- MASIP, PERE; ARAN-RAMSPOTT, SUE; RUIZ-CABALLERO, CARLOS; SUAUE, JAUME; ALMENAR, ESTER; PUERTAS-GRAELL, DAVID. 2020. "Consumo informativo y cobertura mediática durante el confinamiento por el Covid-19; sobreinformación, sesgo ideológico y sensacionalismo". *El profesional de la información*, v. 29, n. 3, e290312. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.12>
- MEJÍA, CHRISTIAN; RODRÍGUEZ-ALARCÓN, FRANCO; GARAY-RIOS, LIZET; ENRIQUEZ-ANCO, MARÍA; MORENO-ANFRANDO; HUAYTÁN-ROJAS, KENNEDY; HUANCAHUARI-ÑAÑACC, NORRY; JULCA-GONZÁLES, ÁNGEL; ÁLVAREZ-CHRISTIAN; CHOQUE-VARGAS, JOSÉ; CURIOSO-WALTER. 2020. "Percepción de miedo o exageración que transmiten los medios de comunicación en la población peruana durante la pandemia de la COVID-19". *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, v. 39, n. 2. <https://cutt.ly/ZcWzs5v>
- MOLINA, NORMA; MEJÍAS, MARÍA. 2020. "Impacto social de la COVID-19 en Brasil y Ecuador: donde la realidad supera las estadísticas". *Edumecentro*, v. 12, n. 3, pp. 277.283. <https://cutt.ly/ccW2iv5>

- MOLINA RODRÍGUEZ-NAVAS, PEDRO, MEDRANDA MORALES, NARCISA, & MUÑOZ LALINDE, JOHAMNA. 2021. "Transparency for participation through the communication approach". *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 10(9), 586. <https://doi.org/10.3390/ijgi10090586>
- MÜLLER, HARTMUT; LOUWSMA, MARIJE. 2021. "The Role of Spatio-Temporal Information to Govern the COVID-19 Pandemic: A European Perspective". *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 10(3), 166. <https://doi.org/10.3390/ijgi10030166>
- PONCE, PABLO; LOAIZA, VERÓNICA; RÍO-RAMA, MARÍA; BOLLAIN-PARRA, LETICIA. 2020. "Efecto de la desigualdad y la actividad económica en el COVID-19 en Ecuador: un bosquejo de sus posibles determinantes económicos, sociales y demográficos". *Contaduría y Administración*, v. 65, n. 5, pp. 1-12. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.3044>
- RIVERA-ROGEL, DIANA; CALVA, KETTY; LEÓN, TATIANA. 2020. "Tratamiento de la información local en tiempos de Covid-19 y la percepción de la audiencia". *Memorias de la Décima Novena Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI 2020)*, pp. 124-129. <https://bit.ly/301YL6b>
- RODRÍGUEZ-ANDRÉS, ROBERTO; ÁLVAREZ-SABALEGUI, ROBERTO. 2020. "Presencia y actividad de los parlamentos autonómicos en las redes sociales: pocos avances en el fomento de la participación ciudadana". *El profesional de la información*, v. 27, n. 5, pp. 994-1003. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.sep.04>
- ROJO, MARCO; BONILLA, DIEGO. 2020. COVID-19: "La necesidad de un cambio de paradigma económico y social". *CienciAmérica*, v. 9, n.2. <https://bit.ly/2XVPbai>
- SALAVERRÍA, RAMÓN; BUSLÓN, NATALY; LÓPEZ-PAN, FERNANDO; LEÓN, BIENVENIDO; LÓPEZ-GOÑI, IGNACIO; ERVITI, MARÍA-CARMEN. 2020. "Desinformación en tiempos de pandemia: tipología de los bulos sobre la Covid-19". *El profesional de la información*, v. 29, n. 3, e290315. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.15>
- SÁNCHEZ, ENRIQUE. 2005. *Medios de comunicación y democracia. Una perspectiva histórico-estructural*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- SANTILÁN-HARO, ÁNGEL; PALACIOS-CALDERÓN, ESTEFANÍA. 2020. "Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador". *InterAm Med Health*, n. 3. <https://doi.org/10.31005/iajmh.v3i0.89>
- SIMONS, HELEN. 2011. *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Ediciones Morata. <https://bit.ly/37RqIKy>

- VINCENT, LUCÍA. 2020. "La guerra no tuvo fin: la comunicación del gobierno de Cambiemos". *Revista SAAP*, v. 14, n. 2, pp. 341-366. <https://doi.org/10.46468/rשאא.14.2.A4>
- VIVAR-MENDOZA, ALDO. 2020. "La eterna tensión entre lo individual y lo colectivo: el caso de la corrupción en el Perú". *Acta Médica Peruana*, 37 (2), 209-214. <https://doi.org/10.35663/amp.2020.372.1036>
- YIN, ROBERT. 2012. *Case study methods*. In APA handbook of research methods in psychology, Vol. 2. Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological (pp.141-155). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/13620-009>
- ZAVALETA, JHOANNA; CHÁVEZ, LESLIE. 2020. "Corrupción en la gestión de recursos públicos asignados en la emergencia sanitaria COVID-19 en el gobierno regional de La Libertad-Perú 2020". *Sendas*, v. 1 n. 2, pp. 1-14. <https://doi.org/10.47192/rCS.v1i2.30>