

Crisis de imagen y sanitaria: La tormenta perfecta en el Ecuador del COVID-19

Image and Health Crisis: The Perfect Storm in Ecuador from COVID-19

Recepción: 25/07/2022, revisión: 10/09/2022,
aceptación: 23/09/2022, publicación: 01/2023

<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/uru>



Gustavo Isch

Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
gustavoisch@gmail.com

<https://doi.org/10.32719/26312514.2023.7.6>

Resumen

A partir de una exploración cualitativa aleatoria de contenidos periodísticos, esta investigación revisa ejes narrativos esenciales que conectaron la crisis de imagen y sanitaria desde la *agenda setting* y desde las redes sociales, en la esfera pública, durante el primer año de la pandemia del COVID-19 en Ecuador. La delimitación del contexto en el cual se desplegó este proceso y la lectura crítica del enfoque hegemónico subyacente en la información y la opinión publicadas tienen el objetivo de identificar las claves de comunicación que posicionaron una percepción colectiva de crisis global, y que incluso podrían haber incidido en la coyuntura electoral de 2021. La investigación concluye reflexionando sobre los eslabones que entrelazaron dos crisis específicas, en una tormenta perfecta.

Abstract

Based on a random qualitative exploration of journalistic content, this paper reviews essential narrative axes that connected the image and health crisis from the agenda setting and from social networks, in the public sphere, during the first year of the covid pandemic. -19 in Ecuador. The delimitation of the context in which this process unfolded, and the critical reading of the underlying hegemonic approach in the published information and opinion, have the objective of identifying the communication keys that positioned a collective perception of global crisis, and that even, could have affected the electoral situation of 2021. This research concludes by reflecting on the links that intertwined two specific crises, in a perfect storm.

Palabras clave • Keywords

Opinión pública, *agenda setting*, redes sociales, desinformación
Public opinion, setting agenda, social network, misinformation

Introducción

El 29 de febrero de 2020, la entonces ministra de Salud, Catalina Andramuño, confirmó el primer caso de COVID-19 en Ecuador. El anuncio se realizó poco antes del mediodía, en una rueda de prensa. Mientras ello ocurría, la “paciente cero”, una adulta mayor de 71 años que el 14 de febrero había arribado desde España, fallecía en el Hospital General Guasmo Sur, en Guayaquil. Su localización y otros datos, hasta entonces mantenidos en secreto, se divulgaron vertiginosamente y sin recato a través de las redes sociales.

La publicación de *fake news* (noticias falsas) y opiniones exaltadas en diversas plataformas se sumó a la difusión noticiosa, cuya inmediatez característica reiteraba *el hecho*, mientras urdía en apurado empeño la confección del contexto informativo que exige el buen oficio periodístico. Este vacío relativo de información en el relato inicial, desplegado desde medios controlados por el Gobierno nacional y desde medios privados, dejaba en el público más preguntas que respuestas, todo lo cual acicateó en los albores de la crisis sanitaria un enfoque editorial coincidente con la progresiva percepción de incertidumbre y con el miedo, como respuesta natural a la sensación de peligro inminente en la *esfera pública* (Habermas, Lennox y Lennox 1974).

La crisis sanitaria

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró a la epidemia de COVID-19 una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. Casi un mes y medio después, el 11 de marzo de 2020, la declaró pandemia. Al momento del anuncio, según este organismo se registraban más de 118 000 casos en 114 países, así como la muerte de 4291 personas a causa del virus (Adhanom 2020, párr. 3).

Con el paso de los días, la absoluta mayoría de naciones tocadas por la pandemia mostró que ninguna estaba preparada para enfrentarla: “Nunca habíamos visto una pandemia provocada por un coronavirus. Y nunca hemos visto una pandemia que pueda ser controlada, al mismo tiempo” (párr. 10).

El 11 de marzo, el Gobierno ecuatoriano declaró la emergencia sanitaria nacional para aplicar medidas de prevención y control en los puntos de ingreso al país; el aislamiento domiciliario a pasajeros provenientes de lugares con alto índice de contagios; controles más rigurosos y restricciones para eventos masivos; el fortalecimiento de protocolos de bioseguridad para el personal de salud; y el uso de plataformas tecnológicas en línea para el trabajo, la medicina y la educación. Adicionalmente, el presidente, Lenín Moreno, pidió a la ciudadanía cumplir normas de higiene y bioseguridad preventivas, advirtió con sancionar a los infractores y subrayó la importancia del compromiso social: “El mejor aliado es nuestra disciplina”, subrayó ese día, y repitió ese mensaje incansablemente durante los meses siguientes.

La noche del 16 de marzo de 2020, Moreno emitió el decreto de estado de excepción en todo el territorio nacional, “por calamidad pública” (EC 2020, art. 1). Para entonces, se

reportaban oficialmente 58 casos confirmados de COVID-19, de los cuales 12 eran de personas que habían venido del exterior. El 27 de marzo, la cuenta fatal sumaba 36 muertos y 1595 contagios a nivel nacional. Para el 2 de abril, serían 98 y 2758, respectivamente, según reportó BBC News, citando a la Universidad Johns Hopkins (Millán 2020).

El virus se expandía rápidamente y convirtió en pocos días a Guayaquil en el nudo crítico de la crisis sanitaria, al punto que esa ciudad y el país saltaron a las primeras planas de incontables noticieros en todo el mundo. Hasta el 1 de abril, según datos oficiales, se habían reportaron 60 muertos y 1301 infectados en Guayaquil, pero la cifra no incluía toda la gente que había muerto sin que se le hiciera el test para comprobar si había sido debido al coronavirus.

En el primer mes y medio de la pandemia, en la provincia del Guayas (de la que Guayaquil es capital), murieron 16 000 personas, 13 000 más que en el mismo período del año 2019, según los datos del Registro Civil procesados por el periodista Paúl Mena, del diario *El Universo*. Ecuador ocupó en ese momento el segundo lugar en número de muertes después de Brasil, aunque su población es doce veces menor y su territorio, treinta veces más reducido (Zibell 2020a).

La idea de que el Gobierno había actuado de manera irresponsable para contener la epidemia en Guayaquil se posicionó no solo a nivel nacional, sino que se esparció también a nivel internacional. Medios ecuatorianos y extranjeros, así como redes sociales, mostraban una y otra vez una realidad devastadora intensificada por recurrentes testimonios de personas que habían perdido a sus seres queridos por falta de atención médica, o que no podían recuperar los cadáveres debido a la imposibilidad de identificarlos; funerarias cerradas porque no daban abasto; cementerios sin capacidad para recibir más cadáveres; y una “fuerza de tarea” del régimen, liderada por el exvicepresidente Otto Sonnenholzner, cargando cuerpos de difuntos para trasladarlos a la morgue en todo vehículo disponible.

Diversos reportes denunciaban que el oxígeno escaseaba, al igual que las medicinas y las camas para hospitalización y para las unidades de cuidados intensivos; no había ataúdes suficientes ni espacio en los cementerios; la corrupción por sobrepagos en productos médicos y de bioseguridad vitales en esos días intensificó la desazón colectiva.

A la crisis sanitaria se sumaría otra: la crisis humanitaria. Con la población en confinamiento, el sistema de salud colapsado, las finanzas públicas en soletas y la producción detenida por efecto del aislamiento obligatorio, había que resolver el problema de los millones de personas que, en breve, no tendrían recursos para alimentarse.

El contexto: Una mesa servida para el coronavirus

¿En qué condiciones se encontraba Ecuador cuando el coronavirus entró en escena? Al arribo del COVID-19, Ecuador era un país económicamente vulnerable, políticamente atomizado y con un clima social altamente sensible. La crisis sanitaria desnudó las debilidades del sistema de salud pública, cuyo subsistema de control epidemiológico había sido

desmantelado pocos años atrás, lo que volvió inútiles los esfuerzos del Ministerio de Salud Pública (MSP) para contener, como primera línea de defensa, los efectos de una crisis de imagen (Isch 2018) que avisaba su inminente extensión hacia el Gobierno central. Cuando el 16 de marzo el presidente Lenín Moreno declaró al país en estado de excepción por la crisis sanitaria, la esfera pública estaba ya desbordada de múltiples versiones y opiniones. La voz oficial era una mortecina luz tardíamente empeñada en guiar hacia la calma en medio de la tormenta perfecta que se había desatado.

Por otro lado, más de una década de enfrentamiento entre el correísmo y la oposición había quebrantado el interés de muchos en la política. Era notoria la ausencia de liderazgo nacional, y la confianza en las instituciones públicas conectadas con cualquiera de las formas del poder venía en caída libre. Los índices de pobreza y desempleo eran desalentadores.

Economía, corrupción y percepción de impunidad

En marzo de 2020, la economía exhibía cifras alarmantes,² sobre la sociedad ecuatoriana se cernía la incertidumbre ante el futuro inmediato, y la sensación de impunidad estaba fuertemente arraigada en la percepción colectiva. En un mensaje a la nación, el presidente Moreno dijo:

El país nunca ha vivido una situación tan grave. Dejaremos de recibir este año 8000 millones de dólares a causa de la pandemia, perderemos 2700 millones por el desplome de los precios del petróleo. Ha caído la tercera parte de las exportaciones de flores, café, cacao. En abril, dejamos de recibir casi 40 % de impuestos, y sabemos que perderemos 2700 millones más. Tampoco contaremos con casi 2000 millones previstos por monetizaciones. A estos 8000 millones perdidos por la pandemia, se suma el déficit de 4000 millones del presupuesto general del Estado. (Moreno 2020)

Esta descripción quedaba corta. En marzo de 2020, Ecuador era una metáfora del mal tiempo: el déficit fiscal alcanzó los 5700 millones de dólares, y la deuda pública ascendía a 63 163 millones de dólares en diciembre de ese año (Banco Mundial 2022).

En otro campo de grave incidencia económica, Ecuador ocupó en 2020 el puesto 33 entre 180 países calificados según el índice de corrupción de Transparencia Internacional (2022). No hay un consenso sobre cuánto dinero ha perdido el país por la corrupción, pero las estimaciones más conservadoras hablan de 35 000 millones de dólares, frente a otras que la sitúan en alrededor de 60 000 millones dólares en la década previa al gobierno de Moreno.³

² La pobreza en Ecuador creció 7,4 % durante 2020, para situarse en 32,4 %. La pobreza extrema nacional pasó del 8,9 % en 2019 al 14,9 % en 2020. A nivel urbano, la pobreza extrema se duplicó, al pasar del 4,3 % en 2019 al 9 % en 2020. Por su parte, en las zonas rurales creció cerca de 9 % en doce meses y se ubicó en 27,5 % (EC INEC 2021).

³ Para un informe resumen sobre Ecuador, ver Fundación Ciudadanía y Desarrollo y Transparencia Internacional (2020).

Durante la emergencia sanitaria, la Contraloría realizó 53 auditorías a las compras públicas de insumos. Al mismo tiempo, reportes de prensa relataban la espeluznante situación:

Se habla de sobrepuestos de hasta el 9000 % en contratos entre marzo y mayo de 2020 [...].

En abril, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) compró insumos médicos en contratos con 100 %, 250 % y hasta 400 % de sobrepuesto. El 3 de mayo, se hizo pública la compra en el Hospital del IESS de Los Ceibos de Guayaquil de 4000 fundas para cadáveres a USD 148, que en el mercado cuestan apenas USD 12. Con el presunto sobrepuesto se podrían haber comprado 45 333 trajes de bioseguridad, 138 071 mascarillas KN95 o 525 714 mascarillas quirúrgicas.

Tres días después, el 8 de mayo, una nota de *Primicias* reveló un sobrepuesto del 40,2 % en la compra de 7000 kits de alimentos. En el Hospital Eugenio Espejo en Quito se investiga el sobrepuesto de equipos laparoscópicos. En el Hospital Docente Ambato, de overoles y mascarillas. En el Hospital Guasmo Sur de Guayaquil, la pesquisa es por peculado. La Fiscalía ha abierto indagaciones en al menos quince establecimientos de salud y las denuncias siguen apareciendo. (Roa 2020, párrs. 1, 6 y 7)

El mismo año 2020, el Gobierno gastó 8592 millones de dólares en salarios de trabajadores públicos, pese a que más de 10 000 funcionarios del sector habían sido desvinculados en octubre de 2019. La obesidad burocrática, producida en gran parte por el clientelismo, rompía sin pudor las costuras del presupuesto general del Estado (Torres 2020).

Por otro lado, la ola migratoria de venezolanos que huían del régimen de Maduro obligó a un gasto no previsto de 550 millones de dólares.

— 107 —

Crisis de credibilidad política, institucional y de liderazgo

En el plano político y social, el Gobierno aún convalecía por la crisis de octubre de 2019, provocada por el levantamiento indígena y de otros sectores que durante doce días rechazaron la eliminación del subsidio a los combustibles y causaron pérdidas aproximadas a los USD 800 millones (El Universo 2019).

El diario *Expreso* de Guayaquil publicaba en marzo de 2020 resultados de investigaciones realizadas por las encuestadoras Click Report, Perfiles de Opinión y Cedatos. El reporte de prensa destacaba que, al finalizar 2019, el 88 % de los ecuatorianos desconfiaba del Gobierno nacional; el 85 % de la población calificaba como mala o muy mala la gestión del Legislativo; y en la primera semana de marzo de 2020, apenas el 19 % de los encuestados tenía confianza en el proceso electoral que se avecinaba, a cargo del Consejo Nacional Electoral (Rueda 2020).

El expresidente enfrentó la crisis sin capital político y con la caja fiscal sin recursos económicos. Cuando emitió el decreto de excepción para evitar la propagación del COVID-19, tenía un 7,72 % de credibilidad, una cifra mucho peor que la de cualquiera de los presidentes defenestrados por insurrecciones populares en la década de 1990.

Entre 2018 y 2019, solo el 54 % de los ecuatorianos estaba de acuerdo con la afirmación “La democracia como sistema ha permitido solucionar los problemas de la gente”.⁴ No es una estadística sin importancia en un país sumido en incertidumbre económica y políticamente polarizado, puesto que es precisamente entonces cuando resulta vital la conducción asertiva de un liderazgo nacional cohesionador, capaz de conducir a sus habitantes hacia un escenario de orden, certidumbre y estabilidad. Ante la falta evidente de este liderazgo se entiende cómo la indisciplina ciudadana a lo largo de la pandemia fue un factor gravitante en la curva negativa de contagios y defunciones, tal cual señalaron reiteradamente autoridades del Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE), el Gobierno, la fuerza pública y el MSP.

Asimismo, según una investigación de Cedatos (2020), en abril de 2020 las principales prioridades a ser resueltas según los encuestados eran: 1. la salubridad en sus diversos aspectos (41 %); 2. la situación actual y perspectivas de la economía nacional (24 %); 3. la falta de empleo y la situación de pobreza (21 %); y 4. las dificultades de vivienda, la violencia y la indisciplina de la población (14 %).

El primer golpe de la pandemia encontró a Ecuador con la mesa servida.

La crisis de imagen como espejo de la realidad que se percibe

Cuando el 11 de marzo de 2020 se declaró el estado de emergencia sanitaria en el Sistema Nacional de Salud, el COE se activó y, junto con el MSP, fue la cara visible de la estrategia diseñada por el Gobierno de Moreno para evitar la transmisión comunitaria —que, consideraban, constituía el mayor riesgo—.

Con todo el aparato gubernamental movilizado, era de suponer que la comunicación se desplegara de manera organizada, orgánica, oportuna y coherente; sin embargo, ello no ocurrió. La red de información y propaganda estatal es enorme y compleja. Requiere una línea de mando clara, recursos y personal calificado para responder, eficientemente y dentro de un sistema técnico, a lineamientos apropiados para enfrentar una crisis efectiva (Isch 2018) como la que la emergencia trajo consigo.

Las debilidades del sistema de comunicación gubernamental saltaron a la vista en las semanas iniciales de la pandemia y produjeron otra crisis: la de imagen. ¿Cómo ocurrió esto?

Desde el inicio de la pandemia, las élites que manejaron la *agenda setting* normalizaron la noción de crisis mediante el despliegue de estrategias de información, educación, propaganda y opinión. De su lado, las distintas respuestas sociales al margen de la agenda asumieron *esa* versión de la realidad, cuya imagen más potente fue, precisamente, la de un país totalmente en crisis.

⁴ El dato fue expuesto en la presentación del estudio académico “Tomándole el pulso a la democracia”, realizado por docentes de la Universidad San Francisco de Quito, la Universidad de las Américas, FLACSO, la Universidad de Vanderbilt (EE. UU.), la ONG Participación Ciudadana, USAID y Cedatos, y se basó en las estadísticas elaboradas por LAPOP entre 2004 y 2019, presentadas bajo el título *Cultura política de la democracia en el Ecuador y en las Américas*.

Apalancarse en la crisis como principal argumento globalizante de interpretación y justificación de la realidad (y sus problemas contingentes) desde el inicio de la pandemia contagió también la propia imagen del aparato gubernamental, cuyos dirigentes y operadores estaban obligados a mostrar asertividad, credibilidad y eficiencia para manejar y superar un problema de todos.

Si convenimos en que “la imagen es un conjunto articulado de opiniones, sentimientos, expectativas, estereotipos y también prejuicios[, y que] en la función pública la imagen del funcionario se extiende a la imagen institucional del Gobierno mismo” (Borrini 1992, 23), es simple colegir que dicho efecto de asociación se produjo en la crisis sanitaria de Ecuador y decantó, además, en una crisis de imagen y en la consecuente pérdida del limitado capital político del régimen, tal como podía revisarse en los bajos índices de su credibilidad y popularidad difundidos por algunas encuestadoras.

La crisis sanitaria, además, fue el espacio propicio para que las élites económicas y financieras definieran el libreto en la retórica oficial dada la manifiesta debilidad política del régimen en su conjunto. Fue en ese marco que el Gobierno impulsó, entre otras medidas, la estrategia de renegociación de la deuda —que significó el pago a los tenedores de bonos—, la reducción de salarios y la desvinculación de empleados y trabajadores del sector público, incluso en sectores considerados estratégicos, como el magisterio y la salud.

En el campo de la comunicación, la tarea de guionizar la retórica oficial fue mucho más sencilla. Se basó en una narrativa bastante simple y efectiva, capaz de adecuarse con gran versatilidad a los giros discursivos del *establishment* para autoexculparse de las causas de la crisis y apelar a la sensibilidad social cuando, para superarla, convocaba a compartir las cargas entre todos.

“Primero la vida, luego la salud, luego la economía”, se repetía en incesantes alocuciones durante los episodios iniciales de la crisis sanitaria y el confinamiento. Sin embargo, la desobediencia ciudadana al aislamiento obligado rompió el molde en abril: sin recursos para alimentar a sus familias, miles prefirieron salir a la calle a buscar el sustento; era una cuestión de vida o muerte. Esta decisión espontánea de muchas personas indirectamente fortalecía el discurso de las cámaras de comercio y empresarios de que urgía implementar una agenda de reactivación económica.

Para mantener a la ciudadanía informada sobre el curso de la pandemia, el Gobierno habilitó tan pronto pudo la página www.ecuadorcoronavirus.com. Eventualmente se ensayaron para las diferentes plataformas sociales otros *hashtags* como #QuédateEnCasa, #ActivadosPorLaSalud y #Covid19Ecuador. Esta dispersión inicial fue luego controlada, pues la táctica elemental recomendaba concentrar el peso en los espacios virtuales con mayor número de seguidores, para posicionar mejor las medidas anticrisis.

Por su parte, la agenda de la reactivación se conectó con la crisis humanitaria. Durante las etapas iniciales de la crisis sanitaria se instalarían en la esfera pública líneas argumentativas claves: “De esta crisis solo será posible salir si todos los ecuatorianos ponemos

de parte”; “Asumamos todas nuestras responsabilidades con solidaridad”; “Hay que comprometernos con el país y su futuro”; “Protejamos la vida propia, la de nuestras familias y la de los demás”; “Cumplamos disciplinadamente los protocolos sanitarios y las medidas de prevención establecidas por las autoridades”, etc.

Bajo esta interpelación discursiva, la crisis humanitaria se atendió con el enfoque del sistema de protección social ecuatoriano, que, en términos generales, prioriza a las poblaciones en extrema pobreza y a personas bajo otras formas de vulnerabilidad. Entre otras iniciativas, se reprogramaron recursos —por ejemplo, 50 millones de dólares del Bono de Protección Familiar por Emergencia— para atender en abril y mayo de 2020 a 400 027 núcleos familiares cuyos ingresos dependían de actividades informales ([Banco Mundial 2020](#)).

El guion anticrisis condensó en su expresión publicitaria y propagandística inicial (#AlEcuadorLoSalvamosTodos) el sentimiento que embargaba a un país aún atemorizado y en *shock* por el embate del coronavirus.

El 30 de abril de 2020, el presidente anunció la implementación de un nuevo programa Canasta Solidaria dirigido a más de 8 millones de personas de sectores vulnerables del país a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social, que previamente, según Moreno, había entregado más de 700 000 raciones de alimentos. A finales de ese mes, la economía de subsistencia, así como la de pequeños y medianos emprendimientos y la de grandes industrias y empresas, empujó a una flexibilización del confinamiento, lo cual se implementó con base en la fórmula de la llamada *semaforización*.⁵

La propaganda oficial mutó y tomó aire desde la urgencia de la reactivación económica para convocar la unidad de todos frente al enemigo común: #AlEcuadorLoSacamos-Todos fue el más relevante de los *hashtags* que rubricaban el advenimiento de la esperada *nueva normalidad* tras el primer año de la pandemia.

Adicionalmente, el Gobierno impulsó —no sin fuerte oposición de algunos sectores políticos— la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, que entró en vigencia el 22 de junio de 2020 y contenía reformas laborales, flexibilización en los pagos de pensiones educativas y tarifas de servicios básicos, facilidades financieras, convenios entre deudores y acreedores, entre otros aspectos que pesaban en la economía ciudadana.

El rol de la comunicación resultó trascendental, además, para marcar la cancha en otro campo: las elecciones generales, cuya campaña estaba previsto que iniciara la última semana de diciembre de 2020. El discurso y el manejo de los tiempos políticos se adecuaron a las imposiciones del coronavirus y a la narrativa de la crisis. Su argumentación básica facilita la identificación de las razones políticas que la sustentaron: 1. la democracia era el bien supremo que se debía precautelar, aun a riesgo de nuevos contagios; 2. el Go-

⁵ Este sistema inició el 12 de abril y consistió en que cada provincia definiera las restricciones que regirían en sus circunscripciones, con el objetivo de retomar paulatinamente sus actividades. Para mapear el desarrollo de esa medida, se utilizaron los colores del semáforo (rojo: restricciones a todo nivel; amarillo: restricciones parciales; y verde: fin de las restricciones).

bierno podía dormir a salvo sin el fantasma de la “muerte cruzada”⁶ bajo su cama; y 3. las medidas económicas adoptadas podrían ejecutarse sin mayor oposición social.

El viraje hacia un enfoque anticrisis basado en la solidaridad y la justicia social, reclamado por sectores opuestos al régimen, no tuvo eco al margen de la *agenda setting* y del discurso “políticamente correcto”. Apenas se entrevistó la discusión en algunos espacios de opinión en redes sociales.

La crisis de imagen durante la crisis sanitaria de 2020 fue el reflejo de la realidad percibida: la de una nación desvencijada por la política, a la que la pandemia encontró abandonada por sus élites y crispada por problemas estructurales de pobreza e inequidad que la propaganda nunca pudo maquillar.

La crisis de imagen pública en la narrativa periodística

Adicionalmente, otros factores incidieron en la caracterización e intensificación de la percepción de crisis. Las crisis de imagen pública son tales, precisamente, porque la divulgación de hechos se traslada desde el campo de lo privado hacia el campo de lo público, y se convierten a renglón seguido en crisis de comunicación, cuando las redes sociales y los medios masivos intensifican dicha divulgación.

Por otro lado, el desarrollo de las crisis se produce y modifica en virtud de la facticidad de sus hechos concretos, dimensión en la que también interacciona la fuerza inmanente de las narrativas capaces de provocar respuestas de distinto tipo en los públicos que las siguen, y más aún entre aquellos directamente vinculados a estos fenómenos.

Francisco Romero, director de la firma Click Report, afirmó por ejemplo que Lenín Moreno era víctima de sus propios errores y “salidas en falso”, así como de la “cantidad de información y *fake news* que circulan en redes sociales” (*Expreso* 2020, párr. 1).

La cobertura noticiosa siempre contingente y la elaboración de crónicas y reportajes al calor de los acontecimientos imprimen un carácter aún más impactante a la narrativa mediática en tiempos de crisis. El conflicto es noticia y esta debe construirse y difundirse al instante. Los sondeos de opinión publicados de manera regular contribuyen a fijar un enfoque interpretativo que afinca la negatividad general en el contexto de una crisis.

Factores técnicos como los tiempos entre la confección y la publicación de noticias están a merced de los vertiginosos y a veces insospechados avatares del suceso en cuestión. Asimismo, la construcción de corrientes de opinión que muchas veces son capaces de manifestarse ante las crisis de modo performativo puede romper la *agenda setting* e imprimir sesgos insospechados al seguimiento informativo de estos eventos disruptivos y traumáticos.

⁶ Figura jurídica mediante la cual “la Presidenta o Presidente de la República podrá disolver la Asamblea Nacional cuando, a su juicio, esta se hubiera arrogado funciones que no le competan constitucionalmente, previo dictamen favorable de la Corte Constitucional; o si de forma reiterada e injustificada obstruye la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo, o por grave crisis política y conmoción interna”. La Carta Magna precisa que “esta facultad” presidencial “podrá ser ejercida por una sola vez en los tres primeros años de su mandato” (EC 2008, art. 148).

Por otro lado, es fundamental tomar en cuenta el rol que la cadena de reacciones de los sujetos involucrados directamente en las crisis juega en su desarrollo y desenlace. En el caso ecuatoriano, estos factores entrelazaron la comunicación desde distintos emisores, con un fuerte impacto sobre la sociedad. Una valiente labor periodística⁷ registraba los hechos, consciente de que no era posible sustraerse del caótico momento.

La pandemia era mundial, pero lo ocurrido en Ecuador llamó la atención de medios internacionales, cuyo rol fue significativo dentro y fuera del país para fijar mediante coberturas y reportajes, tan dramáticos como numerosos, la percepción de descontrol. Baste con revisar algunos de sus titulares más destacados entre marzo y abril de 2020: “Sáquenme de aquí’: La conmovedora historia del periodista que murió de COVID-19 y escribió su último relato desde un hospital de Guayaquil” (Zibell 2020c); “La tragedia de las familias de Guayaquil que no encuentran a sus muertos” (Zibell 2020b); “Ecuador: La urgente lucha contra la pandemia en Guayaquil” (France24 2020); “Una oleada de casos de corrupción golpea Ecuador en medio de la pandemia” (España 2020); “Ecuador: La imagen más desoladora de la pandemia” (DW Español 2020); “El drama de Guayaquil, que tiene más muertos por COVID-19 que países enteros y lucha a contrarreloj para darles un entierro digno” (Zibell 2020a).

Infodemia y pandemia: La comunicación va a la guerra

La comunicación oficial puso en juego todos sus recursos para responder en el hipersensible frente informativo abierto por la crisis global. No obstante, la necesaria coordinación entre las instituciones públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos estuvo marcada en diversos pasajes de la emergencia sanitaria por fallas técnicas y gazapos agriamente criticados en redes sociales y espacios de prensa.

Para remediar estos desencuentros, se impuso una conducción política a la gestión de crisis, lo cual no funcionó por las debilidades anotadas en el sector de la salud y en el de la política misma, más todavía cuando la imagen de ambos frentes era vulnerable.

En rigor, el problema de imagen que persiguió al Gobierno de Moreno de principio a fin tuvo su origen en la política, más que en las debilidades del aparato estatal de comunicación. La intolerancia y el antagonismo dividían la esfera pública e inundaban las redes desde hacía más de una década, poniendo en jaque a la credibilidad del sistema político, sus organizaciones y la mayoría de sus líderes, incluido el propio presidente. La corrupción parecía estar en todas partes, junto con la sensación de impunidad.

En las redes sociales, el fenómeno por el cual una opinión puede ser más fuerte que una evidencia condujo a que las diversas plataformas también se usaran como canales para ampliar la incertidumbre y promover la desestabilización política.

⁷ Según reportó la agencia EFE el 2 de junio de 2020, en Ecuador habían fallecido 12 periodistas a causa del COVID-19 (El Universo 2020).

Como si no bastara con la inclemente emergencia sanitaria, en el país se libró una guerra sin cuartel desatada por la crisis de información provocada por intereses políticos. Se trató de una campaña en redes más nefasta y casi tan ruin como la corrupción en los hospitales y los sobrepagos en las fundas de cadáveres: la “infodemia”⁸

La difusión de noticias falsas puede ser devastadora, pues su rápida propagación por la red intensifica el impacto en la percepción ciudadana. Cuando una noticia trasciende el universo de las comunidades virtuales y se traslada desde allí y desde medios tradicionales a la opinión pública, nos encontramos ante un problema que puede afectar dramáticamente la imagen y la estabilidad de un sujeto, una institución e incluso de toda una comunidad.

La cantidad de información falsa que circuló sobre el coronavirus incluyó desde el descrédito de medicamentos y tratamientos aprobados, hasta la difusión de teorías conspirativas que negaban la existencia de la enfermedad o su efecto mortal. Huelga decir que la desinformación en una pandemia pone en riesgo la vida y la seguridad de las personas.

Ecuador no fue la excepción a este fenómeno, y además sumó un agravante: mucha de la desinformación se habría originado en una campaña organizada por intereses políticos.

Las imágenes de una Guayaquil asolada por la pandemia, en la que se quemaban cadáveres en las calles, se divulgaron desde la red, y aunque el régimen demostró que los videos correspondían a la quema de muebles y llantas, y familiares de los supuestos fallecidos desmintieron la falsa noticia, varios medios internacionales la reprodujeron sin verificación y levantaron una corriente de opinión que golpeó severamente la imagen de todo el país, lo cual quebrantó aún más la moral ciudadana y la alicaída posición del Gobierno.

El 27 de marzo de 2020, Gabriel Arroba, en ese entonces secretario de Comunicación de la Presidencia, afirmó que “grupos aparentemente políticos” estarían detrás de la divulgación de noticias falsas en redes sociales para crear caos en Ecuador sobre la pandemia del COVID-19. Según el funcionario, la difusión de *fake news* era tan fuerte en plataformas como WhatsApp, Facebook y Twitter que, a la fecha, sobrepasaban los 40 millones de impactos. Sostuvo, además, que “el 50 % de ellas se origina[ba] desde México, el 30 % desde Ecuador y el resto desde otros países como Venezuela” (El Comercio 2020, párr. 4).

Gustavo Isch, también exsecretario de Comunicación de la Presidencia, informó el 27 de mayo de 2020, mediante comparecencia virtual a la Comisión Especializada Permanente de los Derechos Colectivos, Comunitarios y la Interculturalidad de la Asamblea Nacional, que entre el 29 de febrero y el 16 de mayo de 2020, el sistema de monitoreo de la Secretaría Nacional de Comunicación había detectado 336 noticias falsas.

⁸ “[L]a OMS ha utilizado el término *infodemia* para referirse a la práctica de difundir noticias falsas o información incorrecta relacionada a la pandemia [...]. Según datos publicados por la Organización Mundial de la Salud, durante el mes de abril [de 2020] se subieron más de 360 millones de videos a YouTube bajo la categoría ‘COVID-19’ y ‘COVID 19’, mientras que en marzo de este año unos 550 millones de tuits incluyeron los términos *coronavirus*, *corona virus*, *covid19*, *covid-19*, *covid_19* o *pandemia*” (Mendoza 2020).

Por su parte, una investigación del portal Código Vidrio (2020) identificó trece campañas simultáneas articuladas a través de cerca de 25 grupos de Telegram y WhatsApp, con cerca de 4000 usuarios cada uno y no menos de 6000 replicadores de noticias falsas. En el reporte se afirma que los ataques provenían de *troll centers* locales y en el exterior. Explica que, durante la emergencia, se registraron ataques desde Venezuela para difundir la supuesta existencia de fosas comunes en Guayaquil (utilizando fotografías de poblados de México), algo que nunca habría sucedido, ya que el Gobierno gestionó la entrega de dos terrenos para efectuar entierros.

El país enfrentaba una campaña de desinformación que incluía llamados de actores políticos pidiendo la renuncia del presidente y todo su gabinete. Los tiempos de la ofensiva desinformativa engrazaban con la proximidad de la sentencia por el “caso Sobornos”.⁹ Difícilmente se podía hablar de simples coincidencias.

Para enfrentar la campaña de desinformación, el Gobierno concertó el apoyo de Facebook, con la finalidad de difundir información real de COVID-19, y Google, para habilitar un enlace automático en las búsquedas locales vinculadas al coronavirus, que las derivara automáticamente a la página oficial www.coronavirusecuador.com. Adicionalmente, Facebook otorgó créditos publicitarios para difundir campañas de prevención.

Cadenas nacionales, ruedas de prensas virtuales, coordinación interinstitucional para verificar información y asesoría internacional para mejorar la respuesta ante noticias falsas referidas a la pandemia fueron algunas de las medidas tomadas para enfrentar una crisis de imagen y de comunicación en toda regla.

Conclusiones

Desde una perspectiva comunicacional, la crisis de imagen y la crisis sanitaria en Ecuador son eventos individuales, pero al unirse en el contexto descrito, generaron una conexión pocas veces vista en el mundo de la comunicación política: dos “tormentas perfectas”, que produjeron la percepción colectiva de una crisis global.

La pandemia del COVID-19 en Ecuador agudizó las percepciones y el debate social sobre factores objetivos de la crisis sanitaria, tales como los que evidenciaron las debilidades del sistema de salud pública y su relación con desequilibrios e inequidades sociales estructurales del país.

La crisis sanitaria y la crisis de imagen se abordaron mediante el despliegue de narrativas construidas desde el antagonismo. Dicho antagonismo marcó las características del debate político y los enfoques retóricos en el contexto electoral; las ofertas de vacu-

⁹ El “caso Sobornos” (2012-2016) se convirtió en el acontecimiento político de 2020 en Ecuador, pues veinte exfuncionarios de alto rango y empresarios recibieron una sentencia por delincuencia organizada, entre ellos el expresidente Rafael Correa y su vicepresidente, Jorge Glas (Primicias 2021).

nación y la reactivación económica fueron los ejes coincidentes de todas las candidaturas presidenciales en sus planes de gobierno.

La comunicación de crisis en el contexto analizado acentuó la capacidad de influencia de las redes sociales. Los grupos y la ciudadanía, por medio de estos canales, se sumaron al posicionamiento de percepciones y tesis diversas y antagónicas en la esfera pública. Nuevas vocerías interpelaron la hegemonía de la narrativa construida desde la agenda oficial, compartiendo y disputando espacios en el campo de la información social.

La noción de “crisis” se implantó en la sociedad como concepto abarcativo, globalizante, hegemónico e integrador en el que cabían indistintamente todas las versiones sobre él, independientemente del campo en que fuera utilizado. La “crisis sanitaria”, la “crisis económica”, la “crisis política”, la “crisis de credibilidad”, la “crisis del sistema político”, la “crisis de las instituciones”, la “crisis del sistema democrático”, la “crisis de valores”, la “crisis de liderazgo”; en definitiva, todas las versiones de la crisis implantadas a propósito de la pandemia habrían producido un giro importante en la sociedad: el ecuatoriano habría desplazado a “el/la ciudadano/a” o a “el/la compañero/a” por el concepto “familia” como eje vertebrador de la unidad comunitaria, como el punto cardinal que orientaría la lucha por la supervivencia individual y colectiva, así como de su interpelación política a las élites.

Igual desplazamiento se habría producido sobre los conceptos de “país” o “patria”, que habrían migrado a un segundo nivel en los términos señalados. La magnitud de la crisis deja en claro que es desde la familia que las personas y las élites reelaboran su rol de cara al futuro posible.

El desplazamiento anotado podría ser uno de los factores que definieron la derrota electoral del correísmo, representado por Andrés Arauz, cuya campaña centrada en el pasado y el antagonismo apeló a enunciados subjetivos con su propuesta de “Recuperar el futuro para recuperar la patria”, y por ello fue menos efectiva que la oferta de Guillermo Lasso, anclada en la familia como unidad semántica políticamente concreta y base objetiva para construir un país de bienestar solo posible desde el “Ecuador del encuentro”.

Es indudable que las élites políticas y económicas hegemonizaron la *agenda setting* durante la pandemia (aún lo hacen). Cabe preguntarnos de qué modo y con qué efectos los enfoques dominantes en el manejo informativo y editorial durante la pandemia imprimieron su marca en las conductas sociales que fueron gravitantes, durante el primer año de la crisis sanitaria, para sostener al gobierno de Lenín Moreno hasta el final de su mandato constitucional, y sobre el impacto de esa narrativa en la coyuntura electoral de 2021.

Referencias

- Adhanom, Tedros. 2020. “Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020”. *Organización Mundial de la Salud*. 11 de marzo. <https://bit.ly/3eQcEC6>.
- Banco Mundial. 2020. *Reestructuración para la inclusión de un bono de protección familiar de emergencia por la presencia del COVID-19 en Ecuador. Evaluación social (final)*. Quito: Ministerio de Inclusión Social.
- . 2022. “Ecuador: Data”. *Banco Mundial*. Accedido 2 de diciembre. <https://bit.ly/3XTZENo>.
- Borrini, Alberto. 1992. *Cómo competir y ganar en el mercado de la opinión pública*. Buenos Aires: Atlántida. <https://bit.ly/3Djpv9r>.
- Cedatos. 2020. *Boletín de noticias*. Quito: Cedatos.
- Código Vidrio. 2020. “Así propaga el correísmo el virus del miedo en redes”. *Código Vidrio*. 30 de marzo. <https://bit.ly/3Vq2eJr>.
- DW Español. 2020. “Ecuador: la imagen más desoladora de la pandemia”. Video de YouTube. <https://bit.ly/3TG0fQ8>.
- EC. 2008. *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449, 20 de octubre. <https://bit.ly/3eUjPJt>.
- 116 —. 2020. *Decreto Ejecutivo 1017*. Registro Oficial 163, Suplemento, 17 de marzo. <https://bit.ly/3Sf2LeR>.
- EC INEC. 2021. *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), diciembre 2020*. Quito: INEC. <https://bit.ly/3UqsySG>.
- El Comercio. 2020. “Gobierno presume que ‘grupos aparentemente políticos’ crean noticias falsas sobre COVID-19 en Ecuador”. *El Comercio*. 27 de marzo. <https://bit.ly/3ePO0lg>.
- El Universo. 2019. “Ecuador terminará 2019 con un decrecimiento del PIB, según el Banco Central del Ecuador”. *El Universo*. 26 de diciembre. <https://bit.ly/3FvKd7j>.
- . 2020. “Ecuador registró 12 periodistas fallecidos por COVID-19, a nivel mundial la cifra asciende a 127”. *El Universo*. 2 de junio. <https://bit.ly/3sf9s66>.
- España, Sara. 2020. “Una oleada de casos de corrupción golpea Ecuador en medio de la pandemia”. *El País*. 4 de junio. <https://bit.ly/3yX2hTO>.
- Expreso. 2020. “La pobre popularidad de Moreno salpica a sus cercanos”. *Expreso*. 7 de febrero. <https://bit.ly/3imOTmy>.
- France24. 2020. “Ecuador: La urgente lucha contra la pandemia en Guayaquil”. *France24*. 1 de abril. <https://bit.ly/3TBBZOY>.
- Fundación Ciudadanía y Desarrollo, y Transparencia Internacional. 2020. “Índice de Percepción de la Corrupción: Ecuador 2020”. *Fundación Ciudadanía y Desarrollo*. <http://bit.ly/IPCEc2020>.

- Habermas, Jürgen, Sara Lennox y Frank Lennox. 1974. "The Public Sphere: An Encyclopedia Article (1964)". *New German Critique* 3: 49-55. <https://doi.org/10.2307/487737>.
- Isch, Gustavo. 2018. "Crisis, poder y comunicación: Breve ensayo de interpretación". *Estrategias. Investigación en Comunicación* 5. <https://bit.ly/3VMhtwV>.
- Mendoza, Miguel Ángel. 2020. "Fake news y sus riesgos en tiempos de COVID-19". *We Live Security*. 2 de julio. <https://bit.ly/3eM91xg>.
- Millán, Alejandro. 2020. "Coronavirus: ¿Por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de COVID-19 en Sudamérica?". *BBC*. 26 de marzo. <https://bbc.in/3z1qWGO>.
- Moreno, Lenín. 2020. "Mensaje a la Nación". *Secretaría Nacional de Comunicación de la Presidencia*. 25 de abril.
- Primicias. 2021. "Las claves del caso Sobornos, el hecho político del año". *Primicias*. 1 de enero. <https://bit.ly/3DdbCcU>.
- Roa, Susana. 2020. "La cirugía que salió mal". *GK*. 24 de mayo. <https://bit.ly/3EZqAEI>.
- Rueda, Carlos. 2020. "El Estado atraviesa una masiva crisis de credibilidad". *Expreso*. 4 de marzo. <https://bit.ly/3W0Oztl>.
- Torres, Wilmer. 2020. "10 191 desvinculados del sector público en los últimos seis meses". *Primicias*. 28 de abril. <https://bit.ly/3CUyw7r>.
- Transparencia Internacional. 2022. "Corruption Perceptions Index". *Transparency International*. Consultado 20 de octubre. <https://bit.ly/3EZFrz1>.
- Zibell, Matías. 2020a. "Coronavirus en Ecuador: El drama de Guayaquil, que tiene más muertos por COVID-19 que países enteros y lucha a contrarreloj para darles un entierro digno". *BBC*. 1 de abril. <https://bbc.in/3yYFBCE>.
- . 2020b. "Coronavirus en Ecuador: La tragedia de las familias de Guayaquil que no encuentran a sus muertos". *BBC*. 26 de abril. <https://bbc.in/3DirRFH>.
- . 2020c. "¿Sáquenme de aquí?: La conmovedora historia del periodista que murió de covid-19 y escribió su último relato desde un hospital de Guayaquil". *Yahoo! News*. 29 de diciembre. <https://bit.ly/3SiFQ2n>.