



Aluvión de Quito: una mirada comunicacional del desastre

Quito's Barrage: A Communicational Look of Disaster

<https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v12i18.1042>

-   María Fernanda Paredes. Universidad San Francisco de Quito
-   María Eugenia Molina. Universidad San Francisco de Quito
-   María Paz Cerón. Universidad San Francisco de Quito

RESUMEN

El Distrito Metropolitano de Quito es un territorio susceptible de riesgos de origen natural y antrópico. Al no ser manejados de forma técnica pueden convertirse en crisis. En situaciones como estas la comunicación se vuelve fundamental y las redes sociales constituyen un canal de información indispensable para las entidades gubernamentales que tienen en estas plataformas una herramienta de comunicación con sus públicos. Mediante ellas, las organizaciones pueden realizar comunicación en prevención del riesgo y gestionar las posibles crisis que acontezcan por distintos motivos. En el aluvión suscitado en el sector de La Gasca el 31 de enero del 2022, tanto las entidades internas como externas al Municipio de Quito, utilizaron las redes sociales (en especial Twitter, Facebook e Instagram) como un medio de información con la finalidad de difundir diferentes tipos de contenidos, tales como: comunicados, boletines de prensa, actualizaciones, entre otros. Desde esta perspectiva, las redes sociales fueron un canal de información municipal. En cuanto a la metodología, es un estudio mixto (cualitativo y cuantitativo) que se llevó a cabo mediante el análisis del comportamiento en redes sociales (Twitter, Instagram y Facebook) en un lapso comprendido desde el día 1 (31 de enero de 2020) de la tragedia del aluvión en el sector de La Gasca hasta el día 7 desde lo sucedido (7 de febrero de 2022). Adicionalmente, se entrevistó a Sophia Beltrán, Coordinadora de Comunicación de la Secretaría General de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana para tener una perspectiva de la autoridad comunicacional. Los resultados que se obtuvieron de este trabajo de investigación indican que las entidades municipales priorizaron difundir tanto información oficial como las diferentes actividades que se estaban realizando debido al fenómeno natural.

ABSTRACT

The Metropolitan District of Quito is a territory susceptible to risks of natural and anthropic origin that, if not managed in a technical manner, can turn into a crisis. In situations like these, communication becomes essential and social networks are an indispensable information channel for government entities that have in these platforms a communication tool with their audiences, through them organizations can communicate in risk prevention and manage possible crises that occur for various reasons. In the flood that occurred in the La Gasca sector, both internal and external entities of the Municipio de Quito used social networks (especially Twitter, Facebook, and Instagram) as a means of information, in order to disseminate different types of content such as press releases, press releases, updates, among others, from this perspective, social networks were a municipal information channel. As for the methodology implemented was a quantitative study that was carried out by analyzing the behavior in social networks (Twitter, Instagram, Facebook) in a period from from day 1 (January 31, 2020) of the flood tragedy in the La Gasca sector until day 7 of the event (February 7, 2022) until day 7 of the event. The results obtained from this research work indicate that municipal entities prioritized disseminating both official information and the different activities that were being carried out due to the natural phenomenon.

PALABRAS CLAVE | KEYWORDS

Comunicación, riesgos, crisis, canales, redes sociales, digital.
Communication, Risk, Crisis, Channels, Social Networks, Digital.

INTRODUCCIÓN

La capital del Ecuador se asienta en una zona propensa a enfrentar fenómenos naturales debido a su ubicación geográfica. Se encuentra atravesada por una falla geológica denominada 'Falla de Quito', lo que da origen a la posibilidad real de ocurrencia de sismos de diferentes magnitudes. Sin embargo, no es el único fenómeno al que nos vemos expuestos los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). Además de los incendios forestales y la actividad volcánica, contamos con las condiciones naturales para que las inundaciones y movimientos en masa hagan estragos en distintos sectores de la ciudad. Estos movimientos son un tipo de deslizamiento ladera abajo que se llevan consigo grandes cantidades de suelo, vegetación, roca y demás materiales que se encuentran a su paso.

Según el Atlas de Amenazas Naturales y Exposición de Infraestructura del Distrito Metropolitano de Quito (2015), en el DMQ existen 169 barrios que están en zonas de susceptibilidad alta y media a este tipo de situaciones. Los deslizamientos o desprendimientos que se originan en los bordes de las quebradas y laderas se dan en función de varios factores, tanto naturales (lluvias intensas, sismos o cambio climático) como antrópicos (falta de mantenimiento, deforestación, construcciones en sitios inadecuados para el efecto, ausencia de trabajos de mitigación, ausencia o equivocada cobertura vegetal, explotación de canteras, fallas en el drenaje, entre otras). Cada uno viene a convertirse en una suerte de disparador de este fenómeno, más aún cuando el DMQ cuenta con 182 quebradas a lo largo y ancho de su territorio, ello según el Plan Ambiental Distrital 2015-2025 del Municipio de Quito.

Esta falta de prevención es un riesgo que, en resumen, da como resultado un acrecentamiento de la amenaza y la vulnerabilidad cada vez más notorios para las personas y las infraestructuras. Estas señales de alarma, aunque largamente anunciadas tanto por los moradores como por la misma naturaleza que cada invierno da muestras de su fuerza, no supieron ser acogidas por las distintas autoridades que han conformado el cuerpo edilicio de la ciudad y que, más allá de diagnosticar la situación, no han tomado acción directa sobre el tema. Como resultado, el lunes 31 de enero en horas de la noche se produjo un aluvión que afectó a los barrios La Comuna, La Gasca y Armero en el noroccidente de la capital. Por estos sectores se desfogó el agua, lodo, escombros, troncos, entre otros, produciendo un movimiento en masa que vino desde la quebrada 'El Tejado' y cuyo embalse superó en cuatro veces su capacidad, según declaraciones del alcalde de Quito, Santiago Guarderas.

DESARROLLO

1. La noche del 31 de enero de 2022

Pasadas las 18:00 de ese lunes y en medio de la lluvia, los habitantes de La Comuna, La Gasca y barrio Armero escucharon un estruendo y acto seguido se quedaron sin energía eléctrica. 'Una ola de dos metros y de color café' venía a gran velocidad por el túnel de la Avenida Mariscal Sucre y se fue ramificando por distintas calles del sector, llevando consigo todo lo que encontraba: personas, mascotas, carros y motos, así lo describieron sus moradores. El terror se apoderó de la gente y los servicios de emergencia, poco a poco, se fueron haciendo presentes para prestar los primeros auxilios a los afectados. Los noticiarios nocturnos ya reportaban en directo lo que sucedía. Sin embargo, fue con la claridad del nuevo día que se pudo ver la dimensión del desastre. Los datos oficiales reportan que fueron 28 personas fallecidas, 52 heridas, 141 familias afectadas, 7 casas colapsadas y 32 casas con daños parciales. A ello se debe sumar el daño incuantificable que deja toda crisis: el daño emocional que, sumado a la afectación que sufre la ciudadanía por la crisis derivada de la pandemia del Covid-19, deja muchos más estragos en la salud física y mental de la población.

2. De los fenómenos naturales a los desastres

Los fenómenos naturales son eventos propios de la naturaleza que se dan por distintos procesos intrínsecos de la misma y que los seres humanos no podemos evitar que se susciten. No obstante, sí se puede realizar estrategias

de mitigación y prevención para que no se desencadenen desastres con impredecibles consecuencias para la vida y la propiedad. Allí se encuentra la importancia de entender la diferencia entre un evento natural (como la lluvia) y la ocurrencia de un desastre (como el aluvión). Intervienen otros factores de carácter humano para transformar el evento en algo negativo:

Un desastre es una situación o proceso social que se desencadena como resultado de la manifestación de un fenómeno natural o antrópico (provocado por el hombre), que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en una población, excediendo la capacidad de respuesta de la comunidad, institución o sistema afectado, causa alteraciones intensas, interrupción grave en las condiciones normales de funcionamiento de la comunidad, representadas por las pérdidas de vida y salud de la población, destrucción parcial o total de los bienes, servicios y daños severos al ambiente, requiriendo de una respuesta inmediata de las autoridades y población para atender a los afectados y restablecer los umbrales aceptados de normalidad y bienestar. Un desastre representa la materialización de las condiciones de riesgo existente. (EPILAS/ UNC, 2005)

Desde esta arista, el riesgo que tiene Quito en cuestión del manejo de quebradas pasó a convertirse en un desastre y en una crisis en la que sus habitantes quedamos inmersos, sobre todo aquellos que estaban más cercanos a la denominada 'zona cero'. Cientos de pérdidas se pudieron observar en los primeros días de ocurrido el aluvión y secuelas que quedarán por mucho tiempo en las víctimas de una situación que pudo ser evitada o minimizada si hubiese una cultura de prevención ante el riesgo y no solo de reacción en el momento.

La gestión del riesgo es la prevención de los posibles escenarios que pueden desencadenar una crisis. Esta gestión debe empezar mucho antes de que se desarrolle la situación, por ejemplo, con acciones concretas como ampliación de los embalses para que puedan canalizar la cantidad de agua lluvia que se genera, protección de las laderas del Pichincha, mantenimiento de las quebradas y embalses, así como de alcantarillas y sumideros de la ciudad. Sin embargo, debe ir más allá de las acciones y contar con una ley de riesgos, políticas públicas y estrategias para salvaguardar la integridad, tanto de la naturaleza como de las personas, fauna urbana y bienes materiales. Para ello, se debe trabajar desde la época proactiva.

3. La comunicación de riesgo y crisis antes, durante y después

El momento de crisis es la época propicia en la que las instituciones ponen a prueba su preparación. Una de las dimensiones en las que más se puede apreciar es en el manejo y gestión de la comunicación:

hacer comunicación estratégica es trabajar en planes de acción íntegros teniendo claro dónde estamos y hacia dónde y por qué camino queremos llegar, la comunicación, máxime en momentos de crisis, se convierte en la columna vertebral de la organización y actúa como área transversal mediante tácticas que permitan una planificación y gestión que involucra a la ciudadanía como eje de su accionar. (Molina, 2018)

En lo acontecido en La Gasca se pueden observar fallas de forma y fondo, tanto en el antes (riesgo) como en el durante (crisis). Pues, no hubo la preparación por parte de las autoridades para que la población sepa de qué manera convivir con el riesgo ni tampoco sobre cómo afrontar la crisis. La edu-comunicación en estas instancias es decisiva para enfrentar con éxito el antes (alertas para prevenir daños, modificar hábitos y comportamientos) y el después, cuando la crisis se instala (cómo reaccionar o de qué manera apoyar al resto de miembros de la comunidad). Ello, mediante procesos sostenidos en el tiempo que no deben ser suspendidos por cambios de autoridades ni por otros factores internos ni externos. Recordemos que modificar comportamientos requiere de años de preparación y que el riesgo y la crisis deben ser manejados desde tres dimensiones: Política-Gerencial, Estratégica-Comunicacional e Instrumental-Operativa. Esto, para lograr el objetivo fundamental: poner en común el mensaje para las audiencias. Para ello, deberán ser primero las autoridades quienes cuenten con la capacitación necesaria para comunicar de forma clara, transparente, sencilla y verídica los planes y mecanismos de trabajo para manejar posibles escenarios de riesgo y crisis. En especial en un territorio como Quito en el que la probabilidad de eventos de este tipo es considerablemente alta.

En momentos de crisis, las autoridades deben actuar de inmediato y trabajar de modo ininterrumpido. No se puede olvidar que son circunstancias especialmente difíciles que obligan a salir de la zona de confort, "la previsión de la crisis como tal, tiene una serie de características endógenas que obligan a reaccionar con celeridad ante lo imprevisto, pero, además, normalmente va acompañada de una dimensión pública que, en la mayoría de los casos, se convierte en mediática (...)" (Islas y Hernández, 2013). La institucionalidad central y local debe estar preparada, para esto es clave contar con sistemas de alerta temprana frente a los peligros que pueden ocasionar los fenómenos naturales, hacer monitoreo constante y generar planes de prevención. Pero ello estará incompleto si no se lo transversaliza hacia los habitantes para convivir con el riesgo, crear procesos de corresponsabilidad entre las autoridades y la ciudadanía teniendo claro que es su deber generar y liderar las pautas de edu-comunicación.

No se puede dejar de lado que —en una crisis como la que puede ocasionar un fenómeno natural elevado a desastre o catástrofe por factores como la imprevisión, entre otros muchos— no todas las personas de una misma ciudad o región viven la situación de la misma forma. Por lo cual, la preparación del mensaje con el que deba llegar la autoridad tiene que ser pensado hacia los diferentes públicos, de manera que todos puedan entenderlo y asumirlo. Se debe hacer énfasis en aquellos que, por sus propias condiciones, se encuentran en mayor estado de vulnerabilidad ante la situación. Asimismo, los necesarios planes de prevención deben ser integrales. Esto no puede ser si se permite el crecimiento descontrolado de la ciudad en sitios no aptos y si no se involucra a los habitantes en los procesos de socialización y solución, ya que si no se lo hace las consecuencias traducidas en pérdidas de vidas, de bienes y de infraestructuras son mayores.

La comunicación es la mejor aliada para involucrar a la población de una ciudad, región o país en la generación de convivencia ciudadana para el logro de objetivos de interés común que beneficien a los miembros de la sociedad. De allí la importancia de que, desde la autoridad, se prioricen los procesos de comunicación estratégica al servicio de la gente.

La comunicación gubernamental, desde lo local hasta lo nacional, no puede reducirse a contar una noticia o dar una información de modo vertical. Ese esquema de emisor-mensaje-receptor quedó en el pasado, hoy es fundamental que los ciudadanos estén involucrados en los procesos comunicativos como partícipes de lo que sucede a su alrededor y que se los involucren directamente. Del mismo modo, desde su condición de mandantes pueden interpelar a los mandatarios sobre sus decisiones, acciones y omisiones que los afectan de modo positivo o negativo. Es clave conocer de qué manera y bajo qué estrategias las autoridades están trabajando sobre las distintas temáticas, sobre todo aquellas que implican mayor grado de complejidad. Recordemos que Quito es un territorio con gran cantidad de riesgos de origen natural, en medio del cinturón de fuego del Pacífico, los ciudadanos se asientan sobre fallas geológicas. Este territorio es proclive a sufrir deslaves, inundaciones o incendios, desastres en los que siempre habrá un alto número de víctimas, sobre todo aquellas que tienen menor acceso a la educación, salud, servicios básicos, vivienda digna, seguridad o información.

En esas circunstancias deberá ser la autoridad quien marque las pautas comunicativas, pero con el necesario involucramiento de la sociedad en su conjunto mediante la preparación articulada de la población. Es imperativo que se tomen en cuenta sus criterios, experiencias, necesidades y saberes. Pues, si no es así, la ciudadanía al no sentirse partícipe de estas decisiones las puede tomar como una imposición y se pierde la posibilidad de enriquecer esta construcción de sentido desde lo colectivo, con lo cual su sensación de pertenencia disminuye ostensiblemente.

Cuando se trata con personas en condición de vulnerabilidad por distintos motivos, sea por causas de origen natural o antrópico, la comunicación es la estrategia más efectiva para lograr espacios de diálogo y convivencia que ayuden a dar paso a soluciones reales. No obstante, no puede haber comunicación efectiva si no se da la importancia a los consensos con base en los aportes de la población. Cuando el diálogo se torna en una suerte de imposición, se corre el grave riesgo de llegar a posiciones irreconciliables que solo pueden ser superadas mediante estrategias de participación y vigilancia por parte de las fuerzas vivas y la integración de representantes de la sociedad, en la que los ciudadanos sean actores y no solo entes pasivos a los que se les niega la posibilidad de ser escuchados.

Es impensable creer que los aportes de la población no son necesarios. Desde las esferas gubernamentales nacionales y locales es mucho lo que se puede aprender de las experiencias y saberes de la gente. Por ello, es fundamental la participación conjunta entre mandantes y mandatarios en la que cada uno, y desde su propio rol, alimente la comunicación y la participación para transitar hacia una verdadera estrategia de convivencia que permita gestionar mejor los riesgos a los que están expuestos. Así, sería posible superar las crisis causando el menor daño posible gracias a la preparación previa y a la retroalimentación que se logre en estos procesos.

La comunicación es participación y para ello se requiere de estrategias integrales que trasciendan la simple información, solo de este modo se puede lograr la incorporación de la comunidad en los procesos que nos atañen directamente "el libre e igualitario proceso de comunicación por acceso-diálogo-participación está basado sobre la estructura de derechos-necesidades-recursos y se dirige al cumplimiento de múltiples propósitos" (Beltrán, 2017).

Finalmente, la comunicación como estrategia válida de convivencia social, de convivencia con el riesgo y la crisis se da en tanto haya un proceso de edu-comunicación. Va construyendo metodologías de interacción que permitan la participación social en la construcción de procesos dialógicos en los que los involucrados puedan aportar desde sus conocimientos y saberes. Estos procesos que otrora pudieron sonar utópicos hoy no solo que son posibles, sino necesarios para salir adelante en medio de distintos sucesos que obligan a tomar acción como individuos y como sociedad.

Existe una amplia variedad de crisis a las que está expuesta la ciudad y sus autoridades deben hacer frente. Razón por la cual se vuelve imperativa su preparación en materia de comunicación de riesgo y crisis para llegar de modo efectivo a sus públicos y evitar al máximo obstáculos que se puedan generar debido a la mala comunicación entre mandatarios y mandantes. Recalquemos que las crisis constituyen un riesgo permanente para las instituciones cuando no las saben gestionar: "Los costos de una crisis cruzan todo el repertorio de males: confianza dañada, clientes insatisfechos, desmoralización interna, reputación por los suelos. Pero en la última línea, la amenaza no está en la crisis -que es ineludible- sino en el modo en que es administrada, controlada y zanjada" (Tironi y Cavallo, 2004).

Por lo tanto, la comunicación estratégica de riesgo y crisis es fundamental para las organizaciones. El reto está en que sus líderes den a esta comunicación la importancia capital que posee en el esquema institucional. Pues cada acción u omisión de la autoridad comunica y en momentos críticos lo hace con más fuerza, por ello no es suficiente comunicar, hay que hacerlo con estrategia.

4. Comunidades digitales en redes sociales

Los seres humanos son seres sociales que necesitan relacionarse y ser activos socialmente. En cuanto a esta interacción al momento se han encontrado dos formas bien definidas de interacción: la física o presencial y la virtual que se desarrolla en espacios de Internet. Intereses en común forman grupos de discusión en espacios presenciales y virtuales. El Covid-19 ha limitado a las personas en cuanto a las relaciones físicas, sin embargo, ha sido posible mantener una interacción a través de plataformas virtuales de forma directa uno a uno entre personas o en grupos más grandes de personas a los que se ha denominado 'comunidades digitales'. "Internet ha acercado a las personas similares que de otra forma jamás hubieran sabido de su existencia. Ha facilitado que individuos y empresas que tienen sus opiniones, gustos, aficiones o interés comunes se pongan en contacto, dialoguen, generen sinergias y hagan negocios sin restricciones geográficas" (Tomé, 2015).

Estas comunidades digitales son fuente de información o de ocio y las personas participan en ellas de acuerdo con sus intereses personales. Información valiosa se presenta en redes sociales a través de expertos en distintas áreas. Por otra parte, estos espacios digitales también son ocupados por entidades gubernamentales que buscan llegar de manera más directa a sus habitantes. "El gran impulso de su desarrollo en los últimos años ha cambiado la forma en la que nos comunicamos, variando los parámetros de los diálogos y las relaciones sociales, y también la forma de cambiar la relación entre marca/producto y usuario" (Adán et al., 2015).

Una comunidad digital no es fácil de crear. Se requiere mucho más que la apertura de una cuenta y la creación de contenido. El perfil deberá estar alineado a una personalidad de marca y esta, a su vez, debe conectar con los seguidores. La conexión con el público se da a través de las diversas formas de interactuar que ofrece cada plataforma. Son los mensajes, los comentarios en las publicaciones y en historias las diversas actividades que se pueden realizar para buscar una reacción del público objetivo. "Realmente los social media son plataformas de publicación de contenido donde quien publica y quien consume (emisor y receptor) intercambian funciones como críticos o aportadores de contenido" (Adán et al., 2015).

Las comunidades digitales son de los fans. "Las empresas, marcas, celebridades e instituciones no tienen amigos, tienen fans, y son quienes indican su adhesión a la página indicando que les gusta e interactuando con los contenidos que se comparten" (Adán et al., 2015). Sin embargo, no se debe dejar de lado que, así como existen fans, existen detractores que pueden hacer comentarios negativos.

5. Redes sociales como canales de información gubernamental

Las plataformas digitales se presentan como canales de conexión inmediata para las comunidades que las albergan. Los medios tradicionales se vuelven lejanos cuando cada ciudadano y organización tiene a la mano su propio y directo medio de comunicación con su público objetivo. En el caso de las entidades públicas de un país se facilita el comunicar directamente con su comunidad sin la intervención de los periodistas en las redes sociales. Aunque los boletines de prensa se mantienen, se utiliza este espacio de comunicación directa que facilita definitivamente una comunicación inmediata y oportuna. "Ahora, la fuente de información es global, multidireccional e inmediata. Es decir, la noticia se distribuye desde el origen a todo el mundo y en tiempo real sin necesidad del periodista como altavoz" (Paniagua, 2016).

Sin duda, estos espacios digitales son importantes, no solamente para conectar personal y profesionalmente con otras personas, sino también para mantener informadas a las personas y permitir la participación en discusiones más amplias que competen justamente a países o ciudades. Las instituciones públicas en cada país utilizan estos medios digitales con el fin de conectar con sus habitantes y poder informar de forma directa y oportuna. "Queremos las cosas en este momento y allí donde estemos. Los seres humanos buscan, participan, quieren divertirse y exigen que la historia se sostenga. Por otro lado, usan de distinta forma los medios y varios medios simultáneamente" (Tomé, 2015). Es así como las personas hoy en día revisan primero sus redes sociales en busca de información antes de revisar cualquier otro medio. Hace una década las personas encendían la televisión en busca de un flash informativo. Hoy, lo primero que ven es Twitter:

Los mensajes son emitidos y compartidos por todos: por lo que siguen y por los que son seguidos. La retroalimentación es constante y los mensajes, variados. Las empresas están en Twitter, y también los Gobiernos, las ONG, los partidos políticos o las fundaciones, pero, básicamente Twitter es de los ciudadanos. (Paniagua, 2016)

El uso de las tecnologías de la información y de la comunicación por parte de las administraciones públicas no constituye un fenómeno novedoso. Por el contrario, estas instituciones han adoptado tradicionalmente diversos tipos de tecnologías de cara a mejorar la prestación de los servicios públicos. Lo que diferencia a las tecnologías sociales, como las redes sociales digitales, de otras tecnologías previas es la rápida difusión que han experimentado en un corto periodo de tiempo y la capacidad que ofrecen para mejorar la comunicación entre el sector público y la ciudadanía. (Criado y Rojas, 2013)

Las organizaciones gubernamentales deben estar presentes en donde se encuentren sus habitantes y utilizar los medios que ellos utilizan para generar relaciones más cercanas y duraderas. Las fallas más grandes de una administración normalmente es no comunicar su accionar. Lo que no comunicas no se ve.

La idea de base es que la extensión del éxito de redes sociales como Facebook y Twitter lleva a pensar a los responsables de comunicación de las organizaciones públicas que es necesario estar presente en ellas para acercarse donde se encuentra la ciudadanía. En este sentido, cada vez más gobiernos y administraciones públicas disponen de cuentas en las principales redes sociales, abren blogs o desarrollan sistemas RSS. (Criado y Rojas, 2013)

6. Conectividad: conectar o no conectar

Todas las empresas, organizaciones y personas que ocupan espacios en redes sociales buscan llegar a su público objetivo: relacionarse con ellos. La intención es conectar, sin embargo, algunos piensan que con el hecho de informar ya están conectando con su público objetivo y no es así. Es imperativo, además de informar, generar una comunidad que participe activamente.

Actualmente todos los medios de comunicación, tradicionales o de nueva creación, entienden que sus consumidores no quieren ser meros receptores y ponen a su alcance herramientas para opinar y dirigir el contenido del programa en base a estas opiniones formando parte de la gran Red Social. (Tomé, P., 2015)

En la actualidad, la conectividad se ha vuelto un factor fundamental alrededor del mundo. Estar conectados a Internet y a las redes sociales es obligatorio para saber qué es lo que está pasando en las diferentes sociedades y formar parte de esta comunidad tan importante que tiene el poder de elegir un presidente de algún país o el de acabar con la carrera de alguna persona, empresa u organización. Por ende, se ha vuelto indispensable la conectividad en el día a día, ya sea para formar parte de este canal de información, ser el receptor o el prosumidor (un factor imprescindible tanto de la conectividad como de la sociedad). Tal y como lo menciona Van Dijck, (2016), “los medios sociales constituyen una arena de comunicación pública en la que se establecen normas y se discuten reglas”. Es así como el Internet y las redes sociales se ha vuelto, por un lado, un medio comunicación y, por otro, un espacio en el cual la sociedad sigue o establece normas, pero también en estos medios de comunicación se han convertido en un espacio en el que las personas tienen la capacidad de discutir sobre cualquier tema, factor, noticia e inclusive cuestionar dichas reglas preestablecidas previamente. El consumidor pasa a ser un prosumidor que necesita estar informado, conectado y saber qué está pasando al otro lado del mundo. De aquí nace la importancia de la conectividad en las redes sociales.

Es así como se debe recalcar la importancia que las redes sociales tienen en la sociedad y en la construcción de esta. Se deben analizar todos los beneficios y facilidades que la misma tiene como medio de comunicación y la ventaja de la misma frente a diferentes épocas históricas pasadas en cuanto a la facilidad de comunicación, no solamente por parte de empresas privadas, sino también gubernamentales. “Los medios sociales son espacios de conversaciones, y una conversación tiene objetivos muy distintos. fomentamos la relación, la interacción con la marca o entre los mismos consumidores a través de herramientas, servicios o contenidos que facilitamos” (Tomé, 2015, p. 237). Así como lo explica Tomé (2015), las redes sociales tienen, no solamente distintos espacios de conversaciones, sino distintos tonos y maneras de comunicar, por lo que se debe aprovechar y tomar en cuenta la versatilidad de estos medios de comunicación y, de esa manera, poder crear un espacio de conectividad que no solamente facilite la llegada de la información y formar parte de la sociedad y su manera de vivir el día a día, sino generar interacción entre personas en su día a día, así como de prosumidor y organización. Es así como Rodríguez y Díaz (2010) comentan sobre cómo el Internet, siendo una plataforma de comunicación, llega a superar la verticalidad de la comunicación tradicional:

Internet, como plataforma de comunicación, posibilita superar la verticalidad de las prácticas comunicativas tradicionales que pueden presentarse a partir del modelo matemático informacional de Shannon — centrado en minimizar los ruidos que interfieren en la información transmitida al destinatario — para concebir modelos dialógicos, horizontales, que permitan la construcción compartida de sentido entre los sujetos de la comunicación.

Tomando en cuenta la superación de la verticalidad de las prácticas comunicativas tradicionales por parte del Internet, es de suma importancia tomar en cuenta lo que cada cliente desea para poder practicarlo y generar una conectividad satisfactoria con los mismos. “Uno de los principios básicos del marketing dice que hay que ver en cada persona un cliente y ver en cada cliente a una persona” (Adán et al., 2015, p.57). Es así como lograremos una conectividad positiva con el público objetivo. Se debe plantear a las redes sociales como un espacio para conectar y reconectar con nuestras audiencias. El error está en pensar que las redes sociales son para informar evitando una comunicación bidireccional. Los seres humanos deben aprovechar la posibilidad de escuchar a los diferentes receptores para generar así relaciones a largo plazo.

7. Metodología

El estudio cuantitativo se llevó a cabo mediante el análisis del comportamiento en redes sociales (Twitter, Instagram y Facebook) tanto de las entidades externas como de las entidades internas del Municipio de Quito. El lapso escogido va desde el día 1 (31 de enero de 2020) de la tragedia del aluvión en el sector de La Gasca hasta el día 7 desde lo sucedido (7 de febrero de 2022) es de carácter mixto debido a que el desarrollo de la perspectiva teórica que fue llevado a cabo permite la estructura la estructuración de la introducción es metodológicamente cuantitativa. Adicionalmente, se entrevistó a Sophía Beltrán, Coordinadora de Comunicación de la Secretaría General de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana para introducir la perspectiva de la autoridad

comunicacional. Dicho estudio se realizó con el objetivo académico de analizar la importancia de las redes sociales como un canal de información gubernamental. Es por esto por lo que la información recolectada se dividió en 11 categorías de contenido (comunicados, resumen del día, información para apoyo, sugerencias y advertencias, informes de actividades, informes de impacto (personas e infraestructura), medidas, reconocimiento, testimonios, imágenes y mensajes empáticos). Dicha información pertenece a 6 diferentes canales de información gubernamental por parte de entidades internas y externas al Municipio de Quito, los cuáles son:

Entidades internas

1. Municipio de Quito: 222 publicaciones (114 en Twitter, 100 en Facebook y 8 en Instagram)
2. Alcalde de Quito, Santiago Guarderas: 16 publicaciones (16 en Twitter)
3. Quito Informa: 136 publicaciones (70 en Twitter y 66 en Facebook)

Entidades externas

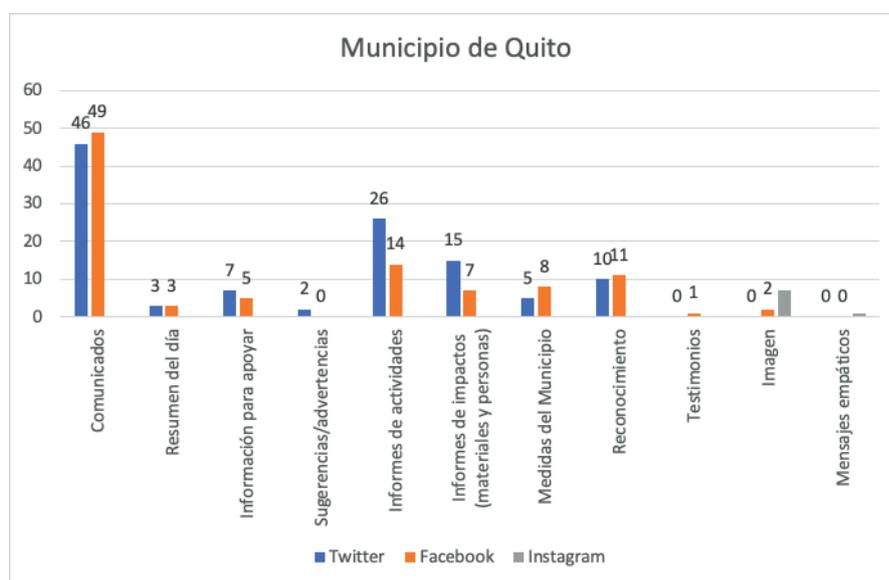
1. Riesgos Ecuador: 50 publicaciones (38 en Twitter y 12 en Facebook).
2. Obras Quito: 144 publicaciones (67 en Twitter, 46 en Facebook y 31 en Instagram)
3. Bomberos Quito: 33 publicaciones (15 en Twitter, 16 en Facebook y 2 en Instagram)

8. Análisis

8.1. Entidades internas

En cuanto al análisis realizado al contenido que publicaba el Municipio de Quito en Twitter, Facebook e Instagram se puede determinar que el tipo de contenido que más decidían publicar fueron los comunicados oficiales, informes de impacto sobre los daños de infraestructura y de personas e informes de actividades. Es decir, el tipo de contenido que envió el Municipio de Quito mediante sus canales de comunicación fue el de priorizar la información principal y de mayor importancia, brindando a los afectados, la población quiteña y a nivel nacional información sobre qué es lo que estaba sucediendo, qué avances estaban realizando, puntos de acopio, entre otros. Pero, un punto que cabe recalcar y analizar es que el canal de información menos utilizado por esta entidad interna fue Instagram; siendo este un medio masivo de información para los *millennials*.

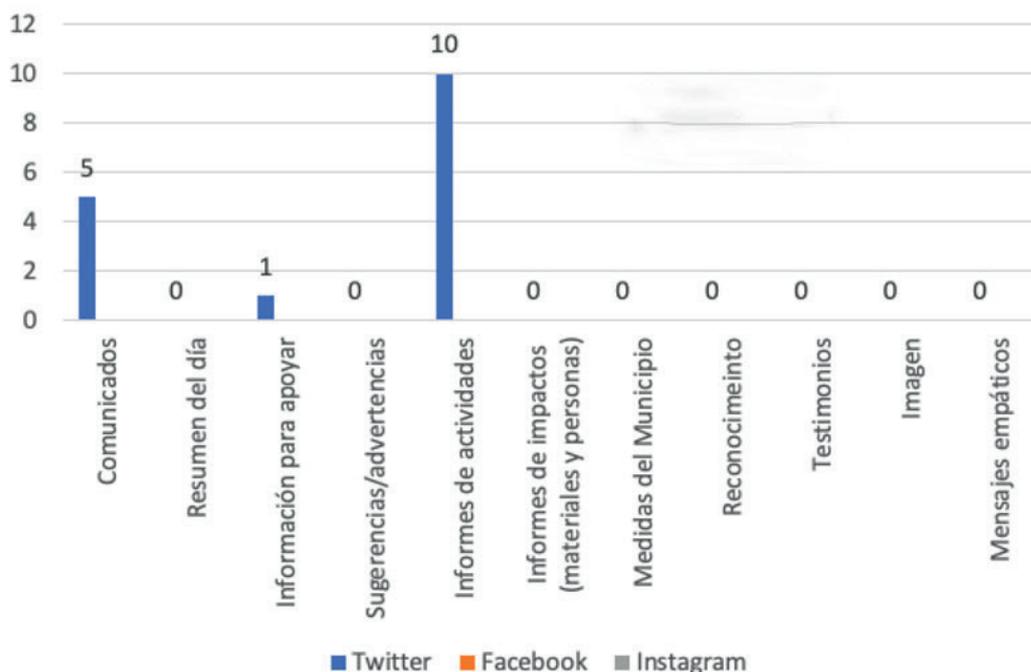
Gráfico 1
Análisis de contenido publicado en el canal de información gubernamental 'Municipio de Quito'



Fuente: elaboración propia

En este canal de información gubernamental, alcalde de Quito, Santiago Guarderas, el análisis que se tiene al respecto del contenido publicado es que de los 11 tipos de contenidos solo se utilizan 3, vale mencionar que con un bajo nivel de publicaciones a diferencia del canal del Municipio de Quito. De igual manera, como se puede apreciar en el gráfico 2, a pesar de tener dos canales de información en esta Entidad interna solo se decidió utilizar Facebook, lo que disminuye la recepción de información por parte de la comunidad quiteña y a nivel nacional.

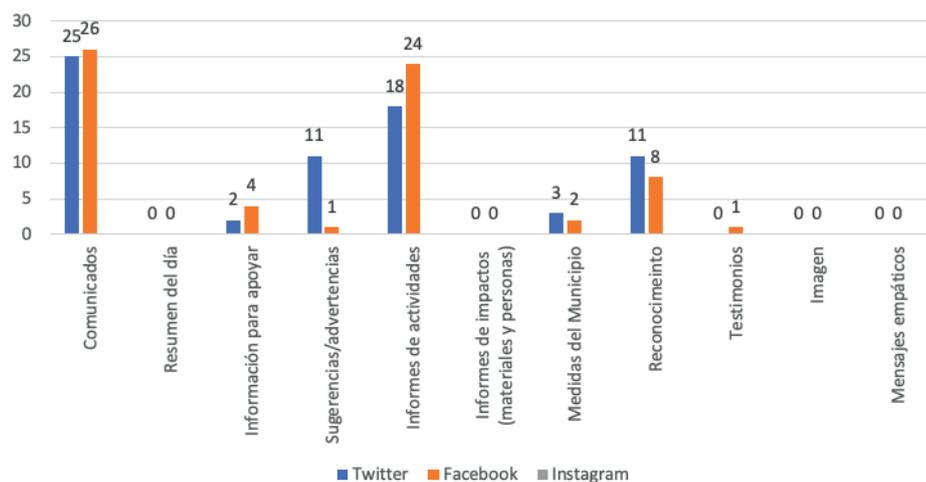
Gráfico 2
Análisis de contenido publicado en el canal
de información gubernamental 'alcalde de Quito, Santiago Guarderas'



Fuente: elaboración propia

En cuanto al análisis de contenido publicado por el canal de información gubernamental, Quito Informa, se puede analizar que las dos redes sociales que utilizaron para la difusión de sus mensajes fueron Facebook y Twitter. Asimismo, se puede determinar cómo el contenido que decidieron comunicar en mayor medida fueron los comunicados oficiales y los informes de actividades que se realizaban. Por otro lado, se pueden determinar qué contenidos de información gubernamental (tales como resumen del día, información para ayudar, medidas del municipio, sugerencias y advertencias) no fueron comunicados a mayor escala e inclusive no decidieron difundirlas. Con este análisis se puede determinar que Quito Informa decidió enfocar su estrategia de comunicación gubernamental en informar a la comunidad de manera muy puntual. Según Sophía Beltrán "Durante la crisis es importante que la institución 'marque tendencia'. Subir comunicados oficiales para que la comunidad pueda contrastar con información oficial y no solo con los *trolls* que hay en redes sociales. Debe ser una comunicación constante" (comunicación personal, 2022), por lo que se puede decir que en cuanto a instituciones internas hubo comunicación apropiada, pero no lo suficiente.

Gráfico 3
Análisis de contenido publicado en el canal de información gubernamental 'Quito Informa'

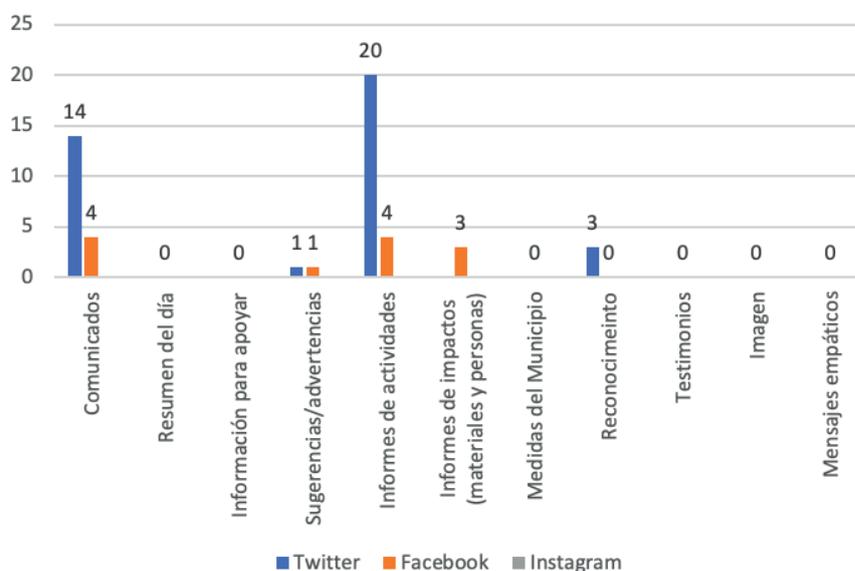


Fuente: elaboración propia

8.2. Entidades externas

Sobre la primera entidad externa que se analizará en esta investigación cuantitativa, Riesgos Ecuador, la cantidad de contenido que publicaron fue poco diversa, solo se enfocaron en comunicar desde cinco tipos de contenido de los 11 que se están analizando para esta investigación cuantitativa. De igual manera, otro punto que se tomó en cuenta en este análisis es que Riesgos Ecuador no tiene Instagram, por lo que los canales de información gubernamental que usaron fueron Twitter y Facebook. De allí, se puede entender que el nivel de difusión disminuye aún más, ya que no son diversos en los tipos de contenido y solo lo hacen mediante dos canales de comunicación, lo que genera que su canal de información no llegue a muchas personas dentro de la comunidad quiteña como a nivel nacional y, por ende, la información gubernamental pierde peso.

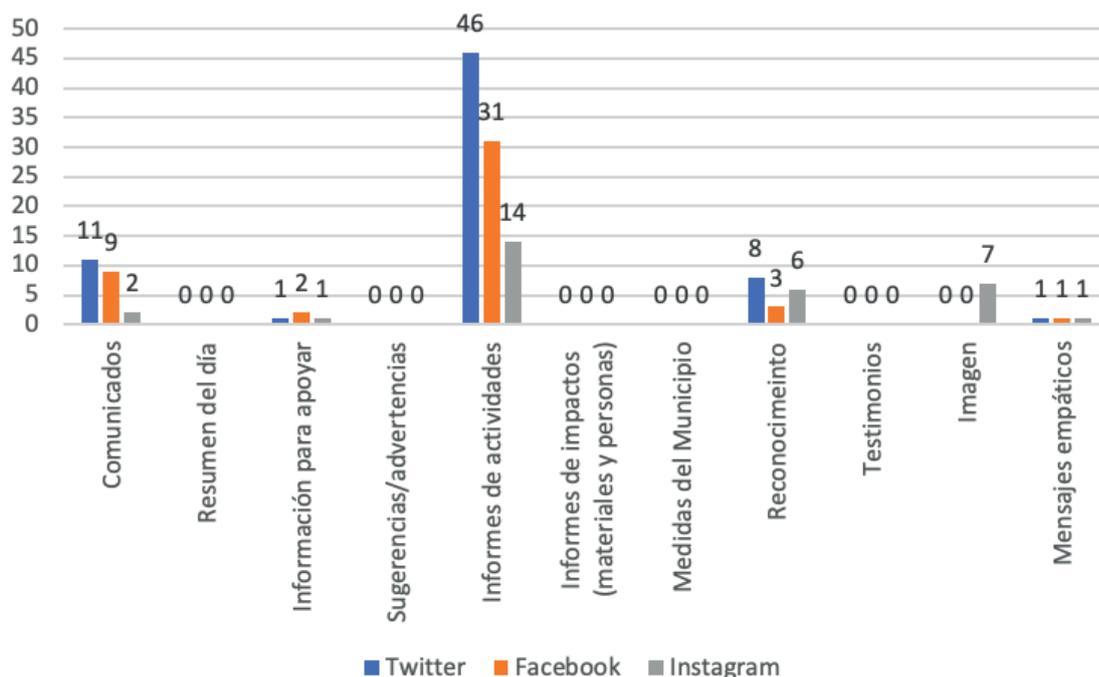
Gráfico 4
Análisis de contenido publicado en el canal de información gubernamental "Riesgos Ecuador"



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, en el caso del canal de información gubernamental, Obras Quito, se ve una diferencia muy importante con respecto a la entidad externa analizada previamente (Riesgos Ecuador), ya que este canal decide utilizar 3 redes sociales como medios de difusión, siendo estas Twitter, Facebook e Instagram, lo que amplifica su nivel de alcance con la comunidad quiteña y, de igual manera, a nivel nacional. Asimismo, otro punto clave para identificar es la cantidad de contenido que se decidió implementar en estas redes sociales sobre informes de actividades que se realizaron desde el aluvión de la Gasca. Un punto clave que se debe tomar en cuenta al respecto del tipo de contenido que más se publicó por parte de Obras Quito es que este canal de información gubernamental representa a EPMMOP (Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas), institución encargada de realizar diferentes obras públicas, por lo que el tipo de contenido que publicaron va de acuerdo con los objetivos de esta entidad externa al Municipio de Quito. Según Sophía Beltrán, varias instituciones externas ya cubrieron el Aluvión antes que las internas, por lo que hubo un actuar no acertado, ya que pudo ser una comunicación de *posteos* más inmediata y mejor informada debido a que a veces eran publicaciones irrelevantes (comunicación personal, 2022). Con esto se quiere decir que Obras Quito actuó de manera correcta compartiendo la información adecuada.

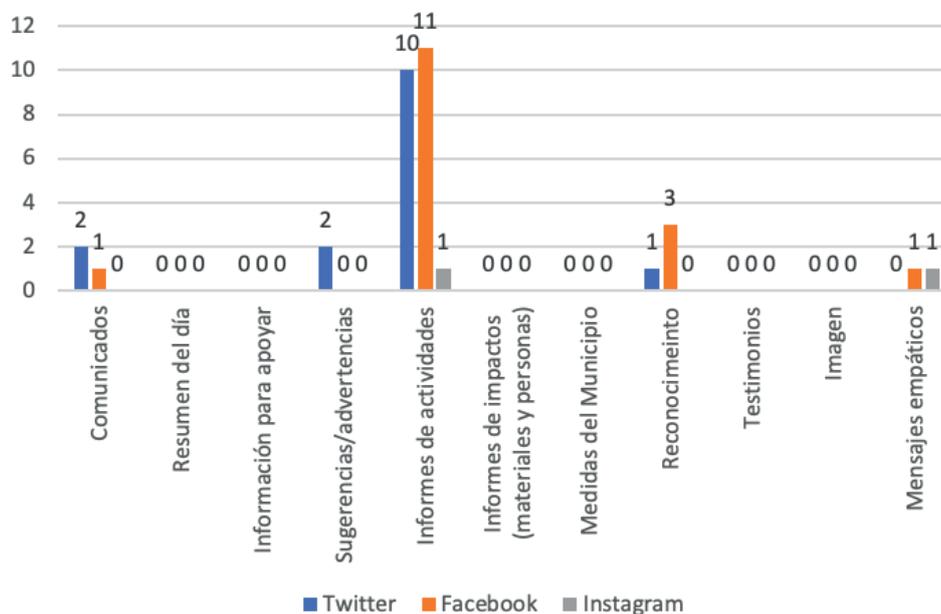
Gráfico 5
Análisis de contenido publicado en el canal de información gubernamental 'Obras Quito'



Fuente: elaboración propia

En cuanto al análisis de contenido publicado en el canal de información gubernamental, Bomberos Quito, la información que compartían mediante sus redes sociales fue acertada, ya que al no ser una entidad interna al Municipio de Quito no podían difundir información sobre las medidas que el Municipio de Quito tenía planeado implementar, al igual que los informes por impacto, entre otras. Es por lo que, al analizar este canal de información, se puede llegar a la conclusión de que el tipo de contenido utilizado fue el correcto. A pesar de aquello sí hay un punto negativo que se debe tomar en cuenta, este es que solamente hicieron dos publicaciones en Instagram, siendo este su canal de información con menos alcance a comparación de Facebook y Twitter que lo utilizaron más de 25 veces para poder conectar con la comunidad quiteña y nacional.

Gráfico 6
Análisis de contenido publicado en el canal de información gubernamental 'Bomberos Quito'



Fuente: elaboración propia

Ahora bien, analizando la cantidad de contenido publicado por parte de entidades internas (Municipio de Quito, alcalde de Quito Santiago Guarderas, Quito Informa) frente a las entidades externas (Riesgos Ecuador, Obras Quito, Bomberos Quito) podemos entender que la entidad que más publicó en los tres canales de información gubernamental (Twitter, Instagram y Facebook) es la interna con 374 posts a diferencia de la externa con 227 posts. Por ende, se puede entender que las entidades internas utilizaron mucho más estos 3 canales de información gubernamental en medio del aluvión de La Gasca, generando más información para que la comunidad quiteña y nacional se pueda informar con fuentes autorizadas por el Municipio de Quito.

8.3. Entrevista a *Sophía Beltrán*

Sophía Beltrán, licenciada en comunicación, trabajó como especialista de Comunicación Digital de Gobierno y Cobertura en la Secretaría de Comunicación de la Presidencia de la República. Tiene gran experiencia en gestión de comunicación política y gestión del Municipio de Quito.

Sophía Beltrán comentó que, al momento de haber una crisis hay acciones que pueden tomarse antes, durante y después. Recomienda tener un manual de crisis para redes sociales para tener cierta guía sobre cómo actuar ante ciertas situaciones. —Casi ninguna Institución gubernamental en el Ecuador tiene uno— (comunicación personal, 2022) menciona, por lo que sería un factor importante para el futuro de la comunicación. Por otra parte, asegura la relevancia de que las Instituciones oficiales sean lo más comunicativos y acertados en tiempos posibles: “marca la agenda, lo que quieres que la gente hable, para evitar que las comunidades en redes hablen por ti” (comunicación personal, 2022). Mientras tanto, en las acciones después se debe informar textualmente declaraciones de actores oficiales. Así se asegura la Institución de estar posicionada como ente con comunicación asertiva.

La comunicación debe ser inmediata en situación de crisis. *Sophía Beltrán* menciona:

Con la situación del aluvión fui de las primeras críticas. El evento ocurrió en la noche y el Municipio sacó un comunicado a las 4 horas. Otras cuentas institucionales ya habían cubierto la situación y no hubo una comunicación relevante del Municipio de Quito. Fue una comunicación débil. (comunicación personal, 2022)

Finalmente, las recomendaciones que Sophía Beltrán da es que haya una base o manual en casos de desastres naturales con instrucciones comunicacionales, así como generar protocolos para que los primeros que posicionen la agenda sean los medios oficiales y la entidad involucrada: “no puede ser posible que todas las tendencias hayan sido negativas” (comunicación personal, 2022), comenta. Con el ejemplo del aluvión se puede mejorar el desempeño comunicacional para el futuro.

DISCUSIÓN

Dentro de los hallazgos fundamentales de esta investigación podemos determinar que las redes sociales, en este caso, fueron utilizadas en su mayoría para informar acerca de las acciones que se estaban realizando para apoyar a la población afectada. Resulta interesante observar cómo no se utilizaron estos canales para generar comunidad. Finalmente, las redes sociales no son espacios para solamente informar debido a que son medios de doble vía. Así mismo, no hubo fuerza en comunicar empatía a través de mensajes alentadores. Las acciones para resolver el problema son relevantes, por supuesto. Pero no debemos dejar de lado la importancia de generar cercanía con nuestros seguidores. Las personas no creen en las empresas o en el gobierno tanto como creen en otras personas. Humanizar las redes sociales nos permitirá tener una mejor comunicación con nuestro público objetivo.

La comunicación gubernamental es un elemento fundamental en la actualidad, no solamente a nivel nacional, sino a nivel internacional. Las redes sociales han presentado una evolución con lo que respecta a volverse una comunicación horizontal, especialmente dentro de las redes sociales en las que los usuarios se volvieron prosumidores. Por ende, las entidades gubernamentales deben entender el factor, considerable más importante, de que los usuarios (esta comunidad en general) da una importancia sustancial a la opinión de cada uno, volviéndose así un discurso totalmente fundamental para la comunicación gubernamental y las entidades gubernamentales en sí. Esto se debe recalcar con el discurso o la información política que se daba en décadas pasadas en el que estas solo se daban de un sentido. “La comunicación gubernamental juega un papel clave en la construcción de una determinada cultura política y, además, permite obtener capacidad institucional y condiciones de gobernabilidad que doten de consenso a las gestiones” (Riorda, 2011, p.96). Es así como hoy en día, sin duda alguna, se debe dar la importancia que se merece la comunicación gubernamental y el papel que la misma tiene en la sociedad de manera directa, así como las diferentes acciones que las entidades gubernamentales realicen que influyen totalmente en la vida de varias personas.

Es así como se debe entender la importancia de la comunicación de información gubernamental en época de crisis dentro del mundo digital en el que el quedarse en silencio frente a una situación de crisis tiene un efecto totalmente negativo frente a la inmediatez y a la capacidad de generar noticias como noticias falsas en cuestión de segundos. Tal y como se mencionó previamente, el humanizar a las redes sociales se vuelve un hecho fundamental para poder entablar una mejor comunicación con los diferentes públicos y lograr evitar varios malentendidos en situaciones de crisis, así como mejorar la gestión por parte de las entidades gubernamentales frente a la sociedad en sí.

CONCLUSIONES

Como conclusiones del análisis de este estudio cuantitativo sobre el comportamiento en redes sociales por parte de las entidades internas y externas del Municipio de Quito como canales de información gubernamental, se llega a la conclusión que las redes sociales que más utilizaron fueron Twitter y Facebook y, en cuanto al tipo de contenido que más decidían publicar ambas entidades, fueron los comunicados oficiales los informes de actividades.

Por ende, lo que se puede entender es que prefirieron comunicar información oficial y diferentes actividades que se estaban realizando debido al Aluvión de La Gasca, es decir, lo que ambas entidades estaban informando fue una rendición de cuentas sobre las acciones que realizaron. Asimismo, se deben recalcar los tipos de públicos a los que más llegaron, estos fueron un grupo de personas que van desde *millennials* hasta *baby boomers*, ya que este grupo de personas utilizan más Facebook y Twitter. Por ende, a este público específico no consideraron de igual manera como a los *centennials*, ya que la red social que más utilizan es Instagram.

Ahora bien, se deben tomar en cuenta las acciones correctas y las incorrectas por parte de los canales de información gubernamental del Municipio de Quito. En cuanto a las correctas, se debe recalcar la cantidad y la diversificación del tipo de contenido que decidían comunicar sobre el Aluvión de La Gasca. Por otro lado, uno de los factores importantes de analizar y tomar en cuenta como acción negativa por parte de las entidades internas y externas al Municipio de Quito es el dejar de lado a Instagram como canal de información gubernamental. En el análisis realizado se determinó que la red social mostrada previamente es la que decidieron utilizar menos a comparación de Facebook y Twitter.

Tal y como se lo menciona en los puntos previos, para poder generar una comunidad con las personas y crear este elemento de conectividad se debe estar presente en todos los medios de comunicación, por ende, en todas las redes sociales. De esta manera, se puede lograr llegar por todos los bandos hacia todas las personas, sin importar la edad, el nivel socioeconómico, preferencias, entre otros factores. En síntesis, es indispensable estar en el mundo digital para poder estar presentes dentro de la sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- EPILAS/ UNC (2005). Curso: Prevención de desastres. Sostenibilidad de los servicios de agua potable y Saneamiento frente a desastres naturales.
- Adán, P., Arancibia, R., López, A., Ramírez, J., Sospedra, R., y Valladares, Á. (2016). *B2S Business to Social: Marketing digital para empresas y personas*. Alfaomega.
- Contreras, A. (2017). *Comunicación participativa para la convivencia*. FES Comunicación.
- Beltrán, S. (Comunicación personal, mayo del 2022).
- Criado, J., y Rojas, F. (eds) (2013). *Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas*. Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Hung, E. (2010). *TIC, comunicación y periodismo digital*. Tomo II (Vol. 2). Universidad del Norte.
- Islas, O., y Hernández, G (coord.). (2013). Investigando la comunicación en la crisis.
- Kawasaki, G., y Fitzpatrick, P. (2016). *El arte del social media*. Anaya Multimedia.
- Molina, M. (2018) Estrategia comunicacional de gestión de crisis en casos de desastres.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2015) Atlas de amenazas naturales y exposición de infraestructura del Distrito Metropolitano de Quito.
- Paniagua, S. (2015). *Twitter práctico y profesional*. RA-MA Editorial.
- Riorda, M. (2011). La comunicación gubernamental como comunicación gubernamental. *Polítai*, 2(3), 96-111.
- Tironi, E. y Cavallo, A. (2004). Comunicación estratégica: vivir en un mundo de señales.
- Tomé, P. (2011). *¡Conecta!: la empresa en la red social*. Libros de Cabecera.
- Van Dijck, J. (2019). *La cultura de la conectividad: una historia crítica de las redes sociales*. Siglo XXI editores.