



FACULTAD DE POSGRADOS

ESTUDIO DEL TRATAMIENTO PERIODÍSTICO QUE HACEN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN  
DIGITAL, DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, ACERCA DE LA REACTIVACIÓN  
DEL VOLCÁN COTOPAXI.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos  
para optar por el título de Magíster en Periodismo.

Profesor Guía

Ph. D. Segundo Miguel Vásquez Calahorrano.

Autor

Cumbicus Yungán Octavio Ricardo

Año  
2017

## **DECLARACIÓN PROFESOR GUÍA**

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante Octavio Ricardo Cumbicus Y orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

---

Segundo Miguel Vásquez Calahorrano  
PhD en Ingeniería de Proyectos de Seguridad Calidad Medio Ambiente y  
Comunicación  
CC. 1755067509

## **DECLARACIÓN PROFESOR CORRECTOR**

Declaro haber revisado este trabajo dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan que regulan los Trabajos de Titulación.

---

Adriana Sepúlveda Jiménez  
Magíster en Gobierno de la Ciudad con Especialidad en Centralidad Urbana y  
Áreas Históricas  
CC. 1755067509

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

---

Octavio Ricardo Cumbicus Yungán  
CC. 0502683428

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres, un agradecimiento desde lo más profundo de mi corazón, porque, nunca me han desamparado y porque siempre han estado ahí para verme triunfador. A mis abuelitos, **Teodoro, Juanita, Nicolás e Isabel**, que, aunque no están conmigo en este mundo terrenal, desde lo más lejano están rogando por el bienestar de toda mi familia.

## **DEDICATORIA**

A mi esposa, que iniciamos un camino juntos hace más de dos años; y que, sin lugar a dudas, me empujó a conseguirlos. Todos esos momentos que vivimos ya no están, ahora forman parte de nuestros recuerdos, un café y una promesa se ven ahora configurados en este proyecto que tuvo muchas dificultades, pero aún más, tuvo muchas reconciliaciones y retos.

## RESUMEN

La investigación que se presenta estuvo dirigida a profundizar un estudio de caso sobre el manejo comunicacional de medios digitales frente a desastres naturales, con el propósito de identificar el tipo de mensaje analizado, así como sus efectos y consecuencias en la población objeto de estudio e incidencia de los mismos sobre ella. El objetivo general establecido fue estudiar los patrones de comunicación de los mensajes emitidos por los medios de comunicación digital de la ciudad de Latacunga durante la reactivación y posible erupción del volcán Cotopaxi, a través de herramientas que permitan diagnosticar y proponer alternativas de comunicación periodística para riesgos naturales. La misma tuvo un enfoque mixto que permitió establecer los principales perfiles de opinión percibidos como consecuencia de los mensajes recibidos a través de los medios digitales de la ciudad de Latacunga. De acuerdo con la información obtenida en las entrevistas y grupos focales y su comparación con las encontradas en otras fuentes, se pudo evaluar, basados en las teorías y conceptos más actualizados sobre esta temática, las deficiencias encontradas para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

**PALABRAS CLAVE:** TRATAMIENTO PERIODÍSTICO, MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL, MANEJO COMUNICACIONAL, PATRONES DE COMUNICACIÓN.

## **ABSTRACT**

The research that was presented it was aimed for deep studying a case about the management of digital media in the face of natural disasters, with the purpose of identifying the type of message analyzed, as well as its effects and consequences on the population under study and the incidence of them on it. The general objective established was to study the communication patterns of the messages emitted by the digital media of the city of Latacunga during the reactivation and possible eruption of the Cotopaxi volcano, through tools that allow to diagnose and propose alternatives of journalistic communication for risks natural It had a mixed approach that allowed establishing the main opinion profiles perceived as a consequence of the messages received through the digital media of the city of Latacunga. According to the information obtained in the interviews and focus groups and their comparison with those found in other sources, it was possible to evaluate, based on the most up-to-date theories and concepts on this subject, the deficiencies found to reach the final conclusions and recommendations.

**KEYWORDS:** PERIODISTIC TREATMENT, DIGITAL COMMUNICATION MEDIA, COMMUNICATIONAL MANAGEMENT, COMMUNICATION PATTERNS.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
1. CAPÍTULO I. EL PROBLEMA .....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Preguntas de investigación.....	2
1.3 Objetivo general .....	3
1.4 Objetivos específicos .....	3
1.5 Hipótesis .....	4
1.6 Justificación .....	4
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	5
2.1 Construcción de mensajes periodísticos.....	5
2.1.1 Objetividad de los mensajes periodísticos.....	6
2.2 Semejanzas y diferencias comparativas de emisión de mensajes entre medios tradicionales y digitales .....	8
2.2.1 Semejanzas.....	9
2.2.2 Diferencias .....	11
2.3 Los mensajes periodísticos para medios digitales .....	12
2.4 Agenda mediática y cobertura de situaciones de emergencia, riesgos y desastres .....	15
2.5 Formatos periodísticos en mensajes emitidos por situaciones de emergencia, riesgos y desastres.....	16
2.6 Discusión acerca del análisis de discurso de medios de comunicación digital en situaciones de emergencia, riesgos y desastres naturales.....	18
2.7 Consideraciones finales .....	20
3. CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....	21
3.1 Metodología y enfoque .....	21

3.1.1. Crónica del suceso estudiado .....	22
3.2 Técnicas y herramientas .....	24
3.2.1 Entrevistas.....	24
3.2.2 Grupo focal.....	32
3.2.3 Bitácora o diario de campo .....	42
3.3 Análisis del discurso.....	42
3.3.1 Tipos de contextos .....	43
3.3.2 Tópicos y subtópicos .....	43
3.4 Análisis comparativo. Resultados de los instrumentos trabajados .....	47
<b>4. CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
4.1 Análisis de los tópicos y contextos seleccionados .....	49
4.1.1 Contextos seleccionados.....	49
4.1.2 Tópicos seleccionados .....	50
<b>5. CAPÍTULO V. PROPUESTA.....</b>	<b>53</b>
5.1 TÍTULO .....	53
5.2 Planteamiento del problema .....	53
5.3 Objetivos.....	54
5.3.1 Objetivo general .....	54
5.3.2 Objetivos específicos.....	54
5.4 Marco teórico .....	54
5.4.1 Entorno y gestión.....	54
5.4.2 Conceptos .....	55
5.4.3 El proceso de comunicación en la gestión del riesgo de desastre ....	56
5.4.4 Estrategia de Comunicación Social .....	56
5.4.5 Términos básicos .....	57
5.4.6 Información en el período de emergencia .....	57
5.4.7 Ética y Códigos de Conducta .....	57
5.4.8 Principios internacionales de la Unesco .....	57
5.4.9 Tips del comunicador ante una emergencia.....	58

5.4.9.1 Peligros .....	58
5.4.9.2 Ejercicio periodístico.....	58
5.5.10 Marco metodológico de la Guía para tener en cuenta.....	58
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>60</b>
6.1.Conclusiones.....	60
6.2. Recomendaciones.....	62
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>66</b>

## INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo, titulado “Estudio del tratamiento periodístico que hacen los medios de comunicación digital, de la ciudad de Latacunga, acerca de la reactivación y posible erupción del volcán Cotopaxi, en el mes de agosto de 2015”, se buscó profundizar en el análisis de los patrones de comunicación de los mensajes emitidos por los medios de comunicación digitales de dicha ciudad durante la reactivación y posible erupción del volcán Cotopaxi, a través de herramientas que permitan diagnosticar y proponer alternativas de comunicación periodística para riesgos naturales. Para ello, se estructuró el informe final en cuatro capítulos dentro de los que se especifican:

En el Capítulo I, el problema, su planteamiento, preguntas de investigación, objetivos, hipótesis y justificación. En el Capítulo II se desarrolla el marco teórico, como sustento conceptual de cada uno de los temas tratados, fundamentando el cómo se realiza la construcción de mensajes periodísticos, su objetividad, las semejanzas y diferencias comparativas de emisión de mensajes entre medios tradicionales y digitales, los mensajes periodísticos para medios digitales, la agenda mediática y cobertura de situaciones de emergencia, riesgos y desastres, los formatos periodísticos en mensajes emitidos en estas circunstancias y su consiguiente discusión acerca del análisis de discurso de medios de comunicación digital.

En el Capítulo III se presentan la metodología y el enfoque, trabajados en función de una crónica del suceso estudiado y las técnicas y herramientas aplicadas, en este caso, entrevista, grupo focal y bitácora o diario de campo, para luego hacer un análisis del discurso a partir de los tipos de contextos y tópicos determinados, para luego hacer un análisis comparativo de los resultados de los instrumentos trabajados.

En el Capítulo IV se hace un análisis de los resultados obtenidos teniendo en cuenta los tópicos y contextos seleccionados para alcanzar las conclusiones y recomendaciones finales.

# 1. CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del problema

El periodismo de vanguardia se está acondicionando a la sociedad de la información, la Aldea Global que plantea Mac Luhan se fortalece a medida que los contextos cambian, podemos ser testigos que los medios de comunicación digital prevalecen la interactividad, multimodalidad; y variedad de formatos, se hacen alcanzables a los usuarios, y esto conjetura una nueva figura de difundir las noticias.

Las plataformas digitales se nacionalizan y reinventan permitiendo un sinnúmero de opciones de emisión de mensajes periodísticos. Por lo tanto, se debe aprovechar eficientemente las ventajas que ofrecen las tecnologías de la información y de la comunicación.

El Ecuador, como parte integral de este mundo actual se encuentra inserto en este nuevo mundo de la información digital, el cual favorece la transmisión de noticias de forma vertiginosa, no obstante, también conlleva un riesgo social y político importante, si la información que se trasmite no resulta veraz y oportuna, sobre todo cuando se trata de fenómenos y tragedias naturales que amenazan con afectar desde una comunidad hasta países enteros.

El problema de esta investigación se vincula directamente con las consecuencias negativas que tuvo para la ciudad de Latacunga, el tratamiento periodístico que hicieron los medios de prensa digital en cuanto a la reactivación y posible erupción del volcán Cotopaxi, durante el mes de octubre de 2016.

## 1.2 Preguntas de investigación

- ¿Qué mensajes fueron emitidos a la población durante la reactivación del volcán Cotopaxi, dentro de las emergencias naturales que afronta el país?

- ¿Cuáles son las teorías comunicacionales relacionadas con el proceso de manejo de crisis, ante eventuales desastres naturales?
- ¿Qué mecanismos utilizan los medios de comunicación digital de la ciudad de Latacunga, para presentar la información a la ciudadanía durante una emergencia natural?
- ¿Qué consecuencias tuvieron para la ciudadanía los mensajes emitidos durante la reactivación del volcán Cotopaxi?
- ¿Cómo diseñar una Guía Práctica ante desastres naturales que permita a los ciudadanos identificar con claridad la intención del mensaje que se emite en los medios de comunicación digitales?

### **1.3 Objetivo general**

- Estudiar los patrones de comunicación de los mensajes emitidos por los medios de comunicación digitales de la ciudad de Latacunga durante la reactivación y posible erupción del volcán Cotopaxi, a través de herramientas que permitan diagnosticar y proponer alternativas de comunicación periodística para riesgos naturales.

### **1.4 Objetivos específicos**

- Compilar los mensajes emitidos a la población durante la reactivación del volcán Cotopaxi, dentro de las emergencias naturales que afronta el país.
- Fundamentar las teorías comunicacionales relacionadas con el proceso de manejo de crisis, ante eventuales desastres naturales.
- Establecer los mecanismos que utilizan los medios de comunicación digital de la ciudad de Latacunga, para presentar la información a la ciudadanía durante una emergencia natural.
- Determinar las consecuencias para la ciudadanía que tuvieron los mensajes emitidos, durante la reactivación del volcán Cotopaxi.
- Elaborar una Guía Práctica ante desastres naturales que permita a los ciudadanos, identificar con claridad la intención del mensaje que se emite en los medios de comunicación digitales.

## **1.5 Hipótesis**

Una Guía Práctica ante desastres naturales permitirá a los ciudadanos identificar con claridad la intención del mensaje que se emite en los medios de comunicación digitales.

## **1.6 Justificación**

La presente investigación se realiza para que los medios de comunicación digitales de la ciudad de Latacunga cuenten con los protocolos adecuados a seguir ante cualquier emergencia o desastre natural que se presente, ya que la población debe recibir una alerta a través de los medios de información sin crear caos o desconcierto.

La vulnerabilidad que presenta este tema de investigación está fundamentada en las reacciones de los ciudadanos ante las alarmas presentadas por la activación del volcán Cotopaxi, alarmas que crearon zozobra en la población, por lo que, es necesario contar con una investigación que permita a los medios de comunicación digitales mantener una percepción real del alcance e influencia de los mensajes que recibe ante situaciones de emergencia.

La Guía práctica del proceso comunicacional de los medios digitales que se propone, será un instrumento que permitirá a los mismos, ofrecer a la ciudadanía mensajes de aviso, alerta y alarma adecuados en función de la magnitud y posibles efectos del hecho que se difunde. Esta investigación es pertinente ya que la región americana y Ecuador dentro de ella, están sufriendo una serie de eventos tectónicos y desastres naturales que obliga a la población a mantenerse informada correctamente ante la fuerza de la naturaleza.

Frente a este contexto, se hace imprescindible profundizar los estudios actuales sobre las reales percepciones que poseen los ciudadanos y el impacto que tienen los medios de comunicación digitales ante la presencia de un desastre natural como lo fue la activación del volcán Cotopaxi, para ser un instrumento que contribuya a evitar situaciones de crisis en la comunidad afectada.

## 2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Construcción de mensajes periodísticos

La labor periodística radica fundamentalmente, en dar a conocer sobre acontecimientos que representen noticia, examinando sus pormenores y efectos mediante los diferentes grupos de comunicación convencionales, como son la radio, la prensa, la televisión y las redes digitales. A pesar de ello, el periodismo posee una relevancia muy importante después de la presentación y socialización de la noticia, que termina con una ubicación muy valorada frente a la opinión de los ciudadanos. La objetividad es una convicción que los periodistas proyectan y esta, se ve subordinada muchas veces por favores mercantilistas que no benefician el bien común.

Según Herrero (2014), considera que, en la construcción de mensajes periodísticos, se debe articular un mecanismo que requiera obtener un índice de credibilidad en el público; ya que, los periodistas en los medios de información masiva cumplen una función de contrapoder hacia lo político y lo económico.

Sin embargo, la postura teórica de Albertos,2014 señala que el paradigma principal detalla el mensaje; y que, el emisor juega un papel muy importante, ya que, este traslada una serie de significados hacia el perceptor, cumpliendo el objetivo de los medios que es la coordinación efectiva de una señal entre los dos (interlocutores). A su vez, se inicia una participación del perceptor, cuyo rol principal es la interpretación del mensaje y reiteración del papel comunicativo.

De manera que, la importancia de la emisión de mensajes y sobre todo su correcta interpretación tienen que ver con nuestra cultura y con la correspondiente interpretación de los oyentes, televidentes o radioescuchas, esto en medios masivos; contemplando pues, un ecosistema ajeno muchas veces a la realidad, según criterio de los dueños de los medios masivos.

Este proceso es fundamental en la cultura humana. Los teóricos de la información, los lingüistas y los semiólogos han analizado este intercambio de informaciones, atendiendo a diversas perspectivas científicas del mismo (...) las particularidades de los medios de masas, que han extendido el discurso informativo con unas normas ajenas a la neutralidad” (Herrero, 2014, p. 20).

En efecto, los medios de información han extendido el discurso informativo, por tal motivo, son ellos mismos los que valorarán su funcionamiento, ratificarán su idoneidad o rechazarán los absurdos; y al final se extinguirán tal como hoy los conocemos.

Queda claro que con el desarrollo de las entidades de comunicación masiva, el mundo en su concepción social, económica, política, científica, técnico, humana y religiosa ha dado un cambio vertiginoso en función de alcanzar mejores y más altos niveles de vida, por lo que gracias a ellos, una noticia es conocida en todas las latitudes, prácticamente en tiempo real, al momento que se está produciendo.

En consecuencia y relación a los medios digitales, queda un duro trabajo por desarrollar; y un verdadero reto para establecer mecanismos que permitan generar confianza en lo alternativo, en lo nuevo y en lo global.

### **2.1.1 Objetividad de los mensajes periodísticos**

La objetividad del mensaje periodístico es una imprescindible y única opción que tiene cualquier medio de comunicación para ser reconocido como serio, importante y veraz. No es la imparcialidad lo que garantiza el éxito, es la autenticidad de la información que se trasmite.

Upegui (2014), considera que el mensaje periodístico no es objetivo, ya que, siempre está un ser humano cubriendo la realidad, interpretándola y socializándola a través de los medios masivos. “un mensaje nunca puede ser objetivo, por cuanto está filtrado por la subjetividad del periodista”; es así como, existen “condicionantes socioculturales” que modifican el mensaje y la labor del comunicador.

En concordancia con estos argumentos, Herrero (2014), establece que las historias cambian al ser dichas; si bien, los acontecimientos suceden sin intermediaciones, al momento de ser contados se crea un tamiz que hace que el discurso varíe, y que, el emisor cuente las historias de diferente manera a pesar de haber evidenciado un mismo hecho, por lo que, es muy probable que el público simpatice con un comunicador afín a su ideología y otros factores determinantes y relativos a la humanidad.

Además, El autor señala que existe un empleo subjetivo del mensaje periodístico, ve como imposible su control, “en la naturaleza humana está el descodificar a partir de la experiencia humana los datos que se ofrecen”, pues esto hace que el mensaje periodístico sea fácil de cambiar, y, por ende, sea fácil su tergiversación, pueda que se ratifiquen otros fines alejados del bien común.

A causa de esto, Herrero (2014), considera que los mensajes no son completos ya que no existe ninguna posibilidad, que el periodista realice una cobertura global de todo lo relacionado en un acontecimiento, (tomando en cuenta que algunas de las noticias son espontáneas o no son parte de la agenda mediática).

Al interior de la mirada de los autores señalados y siendo críticos desde el ejercicio de la profesión, podemos concluir que, aunque el mensaje en si puede variar en su forma, es muy impredecible que la información cambie en su fondo; ser conscientes de la subjetividad de los reporteros no hace que la información sea mala o inadecuada, lo que si hace, es hacer el ejercicio de reflexión sobre las implicaciones y posiciones que no se evidenciaron en la nota periodística, en definitiva el discurso tiende a ser analizado de forma crítica.

Por otro lado, ya en medios digitales. Se debe valorar a los usuarios quienes nos están siguiendo. Validar su aporte y participación en la construcción de los mensajes. En los medios digitales debemos permitir y reconocer el papel de los prosumidores para poder establecer vínculos e influyentes en la red que nos

ayude a sumar nuestro proyecto periodístico. Esta valoración era aún desconocida por los medios masivos o tal vez no era una prioridad, reconociendo la teoría de La Espiral del Silencio de Noelle Neumann, donde tenía poca importancia la participación del público y sus necesidades comunicativas.

## **2.2 Semejanzas y diferencias comparativas de emisión de mensajes entre medios tradicionales y digitales**

Si vamos a reconocer un texto, debemos enfocarnos en las características físicas y de unidad lingüística. De acuerdo con Fabregat (2015) el texto, fundamentalmente está hecho de papel y tinta, con contenido y formatos distintos.

Mientras que, a decir de Uribe (2016), los textos digitales se establecen o cambian “las diferencias de voltaje, codificaciones en términos de ceros y unos (bits) que agrupados forman bytes de información”.

Lo que en realidad comparten estos medios, desde un punto de vista lingüístico y comunicativo, es su "unidad textual", el texto es un discurso representado mediante el sistema gráfico de una lengua, está conservado en un soporte material (papel, medio magnético u óptico) y es accesible mediante dispositivos diversos (Uribe, 2016, p. 32).

Desde este enfoque, la “unidad textual” es bien atribuida a los textos en papel y a los textos electrónicos, y, lo que en verdad varía en relación con estos medios es la utilización de diversos dispositivos en los que se muestra al público.

Así que, el discurso que se emite tanto en papel como a través de medios digitales, comparte entre ellas, muchas particularidades, y, sobre todo, no se perjudican entre sí, por el contrario, se aúnan y tienen un fin en común que es la transmisión de las ideas. Aunque, lo digital beneficia una pronta respuesta.

### 2.2.1 Semejanzas

Existen en un mismo sistema gráfico, semejanzas fundamentales que pueden identificar a los medios digitales y tradicionales como uno mismo. La primera y más elemental, es la que tienen que ver con las normas escritas del lenguaje. De acuerdo con Vachek (2015), “lo cual supone además el uso del mismo sistema gráfico en ambos soportes, así, la lógica, el código y la norma de construcción es, fundamentalmente, la misma”. Se tratan de textos escritos en español, inglés, francés, etc.

Además, dentro de esta mirada, al querer establecer una idea en iguales condiciones se encontraría que, al esbozo de la identificación entre los textos en papel y digitales son los mismos desde ciertas particularidades, “los textos en papel solo cambian el soporte físico”, aunque, los contenidos y los formatos siguen siendo determinados y visualizados de una manera homogénea entre ambas.

Para Uribe (2016), quien señala que los cambios interesantes, en el mensaje, entre el papel y digital se refieren a aplicaciones y a variados elementos que son de gran distinción y utilización a nivel global. Estos formatos corresponden a signos de emotividad y cambios en la ortografía aplicada por los usuarios de medios electrónicos. También, la distinción de un lenguaje coloquial, codificaciones distintas, alfabeto resumido, ausencia de reglas ortográficas y ciertas características determinadas por la ubicación geográfica y el entorno al cual pertenece un grupo determinado.

Los textos, dependiendo del formato en el cual estén proyectados resaltan “ligas” o lo que se entiende como conexiones reales o virtuales, por ejemplo, cuando se piensa y observa que “los libros hablan de otros libros” sobre todo los que están enfocados en la academia. Las citas son de vital importancia tanto para el papel, como para el texto en digital, que, distinguiendo este punto de vista, es una de las semejanzas que más atribuye la investigación y el proceso científico del conocimiento. Dar el valor y el reconocimiento de las ideas a su autor es lo que permite avanzar hacia el desarrollo.

Con todo lo expuesto, otra característica importante es la hipertextualidad que según algunos reconocimientos se le atribuía a la era digital. Gros error, ya que según lo explica Cassany (2010) esta cualidad viene establecida desde el papel.

“Cuando leemos una obra, por ejemplo, un artículo científico en formato impreso, éste frecuentemente nos remite a otros textos que eventualmente buscamos, encargamos y leemos”.

Mientras que, Uribe (2010), considera que el papel no siempre impregna una lectura lineal, sino más bien, es común realizar una lectura hipertextual. Aunque, lo que varía son las características de: temporalidad que se ciñe a condiciones prácticas en constante cambio, por lo que, la lectura siempre es motivada por una intencionalidad (lector) que, a pesar del abanico de posibilidades, este puede decidir que leer y que dejar al margen del contexto literario. Enfatiza que el lector dispone de la libertad de piruetear fragmentos que considera que no van a perjudicar el seguimiento de la obra que este leyendo, y del cual es consciente de ello.

Confirma una vez más, la semejanza fundamental entre ambas clases de textos. No obstante, se puede observar que las disimilitudes son comprendidas en la velocidad de acceso

Como complementos icónicos diversos, ambas clases de texto pueden estar acompañadas (o reforzadas) por elementos icónicos fijos de muy diversa naturaleza: cuadros, gráficos, fotografías, diagramas, etcétera (Uribe, 2016, p. 37).

En concordancia con lo expuesto anteriormente, Fabregat (2015), relaciona que hace mucho tiempo varios textos de papel se conectaban con aspectos de representación icónica y dinámica (videos y audios), siendo así que siempre estuvieron a la vista del público y de su importancia en sitios de despacho de periódicos y estanterías públicas de gran afluencia.

Por consiguiente, el “texto multimodal” de la era analógica no es distinto de lo que ahora se conoce, Es común que existan diferencias en la facilidad de

formatos textuales. Todo ahora está resumido en un solo aparato, aunque, ya existían estas características como ya lo ha explicado el autor.

Hay varios tipos de texto en cada medio.

Incorporando estos elementos de textos analógicos y textos digitales, podemos decir que es ligeramente visible los tipos de texto en papel, como son: (libros, instructivos, letreros, revistas, periódicos, cartas, manuales, etc.), todos estos formatos debe resaltar su estructura para conseguir un único fin, que es el conocimiento y su aplicación como método.

En conclusión, los textos de la era analógica y la era digital tienen varias similitudes de tema, estructura y contenido; aunque, su único espacio de distanciamiento esté relacionado al enfoque de la velocidad de acceso al texto ligado.

Para los medios digitales, la velocidad de acceso al texto se hace muy necesario y se debe proyectarla en cada uno de los proyectos periodísticos y plataformas digitales, sobre todo, que influya sobre los demás.

### **2.2.2 Diferencias**

Uribe (2016) hace algunas alusiones en las diferencias establecidas entre una enciclopedia y los mensajes telefónicos y señala que es más lo común que lo distinto a nivel general. Aunque, si tratamos de comparar estos formatos con un enfoque estructural y funcional si encontramos varias diferencias.

En lo digital, la característica del mensaje está en que son (comunicación fugaz, se utilizan las abreviaturas, son contextualizadas, a veces son incomprensibles, tienen codificación compleja, son segmentadas).

En cambio, Upegui (2014), da varios ejemplos dentro de un análisis permanente y que son importantes al momento de resaltar las diferencias entre estos formatos que distan en el tiempo y que tienen diferentes valoraciones a favor y en contra, de acuerdo con el tema de estudio.

En primer lugar, no hay espacios en blanco cuando se escribe una dirección electrónica y esto hace que sea una característica distintiva de lo analógico. La ortografía juega un papel predominante en los textos convencionales.

En segundo lugar, existen variedad de códigos que se utilizan por los medios electrónicos (celular, i pone y otros) basados en aspectos económicos.

Además, los códigos son distintos, son resumidos cuando se usan para entablar relaciones nuevas; las reglas ortográficas desaparecen y se conforman nuevos códigos de acceso limitado, es decir, es parcializado y esto hace que sea de difícil entendimiento para quienes están fuera del círculo de comunicación.

Con la utilización de mayúsculas, los usuarios saben que están destacando un tipo de voz, que no es la habitual, esto muchas veces genera inconformidad entre los participantes del proceso comunicacional, pues, no existen reglas que permitan a todos comprenderse de manera efectiva.

### **2.3 Los mensajes periodísticos para medios digitales**

Lo teórico y lo práctico se ven relacionados en la hechura de los mensajes periodísticos y su organización sobre la expansión binómica de los cambios lingüísticos; son así los informes en los relatos, siendo estos dominados a una s ciertas reglas de estilo evidentemente delimitadas.

Albertos (2014), enfoca, en resumen del relato una demanda de la no-intencionalidad, mientras que el comentario, como segunda norma, se ejecuta bajo una deontología ética y moral que busca en la subjetividad destacar un mayor atributo.

En concordancia con la forma antigua del relato y comentario, estos son estudiados y entendidos desde su formalidad, tomando en cuenta varios parámetros asequibles y fijos, que permiten en cada caso puntual decidir fielmente sobre un producto de adquisición intelectual que se pone en evidencia de la audiencia de determinado medio de comunicación.

De acuerdo con lo presentado, la no-intencionalidad del relato se origina con ciertas características definidas por los siguientes elementos:

- La veracidad en los mensajes son parte primordial en el espacio digital, deben ser parte de un seguimiento periodístico con fidelidad en sus fuentes.
- Albertos (2014) señala que las codificaciones de los mensajes deben estar sujetos a pautas y preceptos estandarizados por las agrupaciones profesionales.

También, los usuarios deben jugar un papel primordial en relación con la libertad y defensa de derechos.

- Cuando se realiza un comentario la etiqueta informativa debe darlo a conocer como tal, clara y precisa, para que el usuario sea consiente del buen manejo de editorialización.
- En el post-relato los usuarios tiene que ser conscientes del producto periodístico que consumen y evitar así el engaño y el mal manejo de la editorialización.

Para entender el ambiente digital, de manera lógica se entiende la distribución como un elemento destacable, presentado de diferente manera, pero que, no aleja al usuario de la lectura.

- Se normaliza el hipertexto como técnica
- Se revitalizan las variedades narrativas que evidencian un cambio en los géneros periodísticos clásicos, así como en la literatura

Para constituir las claves esenciales del periodismo digital, estas tienen que ser reconocidas en conjunto.

La convergencia de la escritura con los medios digitales da lugar a un nuevo modo de estructurar y acceder a la información denominado hipertexto, así como a nuevas modalidades narrativas, como la información y la ficción interactiva. Orihuela (2014, P. 37).

En concomitancia con el aspecto y proceso de los mensajes en el ecosistema digital dice Marañón (2015) se pueden identificar el escalafón informativo, principio importante en el periodismo clásico.

Por ello, Albertos (2014) indica que en la actualidad la información se puede construir como ambientes navegables e interconectados, es así que sus diversos formatos están relacionados entre sí (texto, audio, videos, animaciones, gráficos, declaraciones en 3 D y presentaciones en vivo) todos ellos, a disposición de los usuarios.

Además, cada vez se da la importancia a estas características, ya que los usuarios se ven inmiscuidos en los proyectos periodísticos, que que se les permite una selección guiada y comprendida.

José I. Armentia, (2012), en una obra conjunta con J. M. Caminos, J. Elexgaray, F. Marín e I. Merchán, numera algunos de los elementos que determinan este importante fenómeno:

- Se conserva una percepción de apartamiento de los textos dentro de su conjunto
- Las noticias están apartadas y los usuarios no las pueden identificar ya sea por un esquema (deductivo o inductivo)
- Existe una determinación de unidad temática en la prensa escrita, esta se ve lineal
- Las características gráficas e infográficas son de fácil elección
- No existe consideración de página, varias noticias están alrededor de un eje central
- La importancia de las noticias las da el usuario
- No existe una página principal o secundaria, no hay jerarquía
- No hay referencias jerárquicas, sobre la distribución de columnas. Existe una sola
- El aprovechamiento de elementos gráficos no es efectivizado. La fotografía (tamaño) muestra el interés del medio.
- Se provocó un efecto de difuminación entre noticias principales y de las que no lo son

Se reitera que, los textos tienen que ser breves, es una exigencia de la era actual, resultando de las necesarias adaptaciones que se deben hacer al nuevo canal.

Desarrollar una estrategia, donde con poco se diga mucho, es un verdadero reto que está al alcance de los medios digitales, como la convergencia tecnológica registrada en los celulares llenos de mensajes.

## **2.4 Agenda mediática y cobertura de situaciones de emergencia, riesgos y desastres**

El ataque contra el sistema de transportes londinense ocurrido el 7 de julio de 2005 (¿Lowrey et al., 2007; Ost et al., 2008) ; los huracanes Katrina y Rita en 2005 en EE.UU. (¿Barnes et al., 2008; Zawahri, 2007, Malhora y Kuo, 2012, Kates et al., 2006) y los terremotos de Haití (Chouliaraki, 2010) y de Chile en 2010 (García y Mardones, 2010, Leiva y Quintana, 2010) son acontecimientos que han sido descritos por la literatura y estudiados como desastres.

Lozano (2006) enfatiza que la agenda mediática y cobertura de situaciones de emergencia son puestos a prueba, en lo que tiene que ver a la actuación profesional, en cambio, Puente (2013) considera que es necesario exista un acercamiento a la información variada de acuerdo con las necesidades comunicativas de un determinado territorio.

Su cobertura se ve dificultada por las circunstancias físicas del entorno y por la complejidad del acceso a las fuentes pertinentes, envueltas la mayoría en un cúmulo de decisiones urgentes. La incertidumbre parece ser el problema principal no sólo de quienes toman decisiones sino de las maniobras de los medios de comunicación masiva en tales coyunturas.

Por su parte, Penny Green (2005) considera, “que no es la incertidumbre natural en sí misma lo que mata, sino que son las decisiones políticas y sociales las que ponen a las personas en situación de incertidumbre o que aumentan su vulnerabilidad”. Lozano enfatiza en que los periodistas, al llegar a una catástrofe se encontrarán “con la incertidumbre en estado puro” (2004, p.

2), por lo que tenderán a cubrir en primera instancia los aspectos más superficiales y llamativos de una historia los que tienden a resultar en expresiones muy reiterativas e híper semánticas, sin necesariamente satisfacer las necesidades de explicaciones que requiere la audiencia:

Los medios de comunicación de masas suelen realizar coberturas informativas sobre catástrofes que destacan más por la rapidez (...) busquen esclarecer lo que está sucediendo, permitiendo contextualizar el fenómeno destructivo (Lozano, 2004, p.3).

Cerrando este punto, la información oportuna es una necesidad de una población que se ve amenazada por desastres naturales, una población vulnerable que impone al periodismo un sacrificio moral y logístico incondicional, que permita a los ciudadanos dejar a un lado la incertidumbre, el miedo y el temor, que comúnmente, hace presa fácil a los ciudadanos impávidos de reacción.

El papel de los medios debe buscar establecer mecanismos que permitan saber lo que está ocurriendo de primera mano, poder acceder a los lugares afectados sin riesgo y poder observar un acontecimiento fortuito, estas acciones hacen parte del sacrificio profesional y periodístico. Si se pueden establecer acciones de cooperación entre instituciones, el periodismo debe jugar un papel predominante, su obligatoriedad y misión son dar a conocer lo que realmente sucede, en el momento exacto.

## **2.5 Formatos periodísticos en mensajes emitidos por situaciones de emergencia, riesgos y desastres**

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) siguiendo orientaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha constituido el Equipo de Respuesta para Desastres (ERR), con el fin de tener un grupo multidisciplinar de expertos que pueda apoyar en la coordinación y atención de desastres en cualquier país miembro afectado por una emergencia.

En este grupo interdisciplinario existen ya profesionales que apoyan las acciones relacionadas con información y comunicación, para facilitar su función es necesario contar con guías y herramientas que orienten y uniformen los procedimientos de trabajo, (...) que pueden ser parte de los preparativos y la respuesta del sector salud a emergencias y desastres (OPS, 2014).

La improvisación no debe ser parte de las acciones y cobertura de la agenda mediática de los medios de comunicación. La relación coordinación y ejecutabilidad son principios indispensables para realizar el trabajo de campo. Es necesario que se realice un proceso de planificación, diseño y ejecución dentro de los planes inter institucionales.

Los periodistas requieren de profesionalización y una formación efectiva dentro del tema, se deben generar vínculos entre comunicadores sociales y quienes no lo son para así resaltar el buen manejo de la información y el trabajo en equipo.

Una de las virtudes del trabajo colaborativo es que se persiguen fines comunes, y estos fines se acentúan en mesas de trabajo '*a priori*' , identificando las causa y efectos de un desastre natural. También identificando posibles escenarios de actuación y de diversificación de fuentes. Todo esto, como forma de preparación ante una eventualidad o desastre natural.

Puesto que, La OPS (2014) indica que los comunicadores no pueden ni deben trabajar aislados de los técnicos de desastres, los comunicadores o los administradores de medios de comunicación deben complementar su trabajo entre sí. Esto permitirá salvar vidas.

Los comunicadores deben alcanzar la realidad sobre las acciones a realizarse antes, durante y después de un desastre natural. Los profesionales de otras ramas deben ser conscientes que la relación con los comunicadores permitirá fortalecer las acciones ante desastres. De debe gestionar la inversión en gestión de la información, tomando en cuenta que es un eje transversal, y que debe guiar gran porcentaje de tiempo entre los involucrados ante emergencias.

Es necesario que, se cree una cultura técnica siendo la guía presentada en esta investigación un instrumento valorativo de acción. Debe ser algo dinámico y participativo, debiéndose mantener constante su perfeccionabilidad, mientras más se practique, más veces se agruparán los efectos positivos de una acción ante desastres naturales. Y a consecución de técnicos y profesionales de la comunicación de las reuniones mantenidas, podremos decir y configurar ciertas

estrategias que servirán para afrontar las problemáticas con conocimiento de causa.

## **2.6 Discusión acerca del análisis de discurso de medios de comunicación digital en situaciones de emergencia, riesgos y desastres naturales**

Una alteración repentina de la realidad que puede tener como consecuencia daños graves sobre las personas, bienes o medio ambiente. Es la definición de emergencia, un acontecimiento grave e imprevisto que demanda de una actuación inmediata.

Es en este contexto de emergencia que se requiere a los principales actores con responsabilidad sobre la sociedad mayoritariamente administraciones públicas y medios de comunicación una comunicación marcada por la eficiencia y la inmediatez, precisamente, la irrupción de herramientas 2.0 (OPS, 2014).

Fruto de este nuevo contexto, en el que la necesidad inmediata de información lleva a una superación de los medios de comunicación tradicionales, el presente documento escuda una revisión completa del uso de herramientas digitales conocidas y destacadas por los comunicadores, y que tiene que ser sociabilizadas por todos los involucrados en emergencias.

Todo esto, con adecuado manejo del modo, contenido, tono y temporalidad; así como los cambios que estos nuevos usos generan en la gestión comunicativa y su impacto sobre la población.

A partir de un análisis mixto cuantitativo y cualitativo, se propone analizar el uso de las herramientas de comunicación 2.0 que los actores implicados hicieron en la gestión comunicativa, con especial atención al liderazgo en la información, (...) una radiografía exhaustiva que debe concluir con un paquete de recomendaciones para un uso eficiente de las nuevas tecnologías para los profesionales de la comunicación de emergencias (OPS, 2014).

Las tecnologías y los medios de comunicación resaltan las interacciones en un momento y espacio justo.

Como explicita Murdock (2010): “Los sistemas convergentes interactivos y en red, lo transforman todo, confundiendo las fronteras de la inmediatez, la

intimidad, lo público y lo privado, de lo mediado e interpersonal, de lo local con lo global o de lo personal con lo colectivo”

La OPS (2014) considera que la diversificación de actores no siempre trae buenas consecuencias, ya que a veces esto hace que exista discontinuidad en el mensaje periodístico, son evidentes que a veces se propagan falsas informaciones, rumores, mensajes alarmantes que muchas veces agravan la emergencia. Por ello las redes sociales juegan un papel primordial en el contexto de emergencias y desastres naturales. Debemos considerar y evaluar que los *social media* no realiza fácilmente una selección de emisor y emisario de los mensajes, caso contrario, se sabe que se inaugura un modelo que varios autores llaman ‘prosumidor’.

Sin embargo, las ventajas expresadas anteriormente, hay que añadir que los sistemas tecnológicos, entre ellos el Internet y medios sociales que afianzan una manera eficaz de llevar la crisis, también, la telefonía móvil es de gran utilidad.

Un estudio realizado por Graham Murdock, Tom Sherlock-Jones y Judith Petts (2010) ya daba razones significativas para un cambio de paradigma en la comunicación de riesgos y emergencias, los autores británicos argumentaban que las tecnologías debían ser entendidas como una oportunidad más que como un problema (OPS, 2014).

El resultado es la creación de una red de redes, la denominada sociedad en red (networksociety). En esta nueva estructura, la percepción de espacio y tiempo cambia radicalmente, Castells (1996).

Un elemento irruptivo en los medios digitales tiene una característica esencial en la emisión de mensajes en las crisis, debiendo identificar que estos no son exclusivos de los medios de difusión de información masiva, sino que los prosumidores envían, reciben y producen información actualizada, logrando así, la propagación de contenidos.

Finalmente, la propagación de contenidos es el atributo de los medios digitales, además de la participación de los usuarios que suman gran número conforme pasan los días, años y todo dentro de un contexto de crisis.

## **2.7 Consideraciones finales**

Con la aparición de la internet, se han producido interesantes cambios en las estructuras de las redacciones de los medios de comunicación, al éstos verse en la obligación de adaptarse a nuevas perspectivas relacionadas al ámbito laboral y la influencia de la red.

La consecución de las redacciones tradicionales de los medios a digitales, originados por el avance de la tecnología, es una realidad objetiva que ha caracterizado el inicio del siglo XXI, obligando a los medios a elaborar una nueva forma de redacción y maquetación, que, unido a la hipertextualidad, y la multimedia propia de la web.

Por ello, se ha impregnado al periodismo y al periodista de nuevas capacidades de profundización y posibilidades de añadir elementos que amplían y complementan la información que se trasmite.

Finalmente, La era digital permite al periodista y al prosumidor configurar una nueva estructura mediática, dónde ambos salen ganando a través del reconocimiento.

En experiencias anteriores los medios digitales han tenido un papel protagónico, Por ello, se deben evidenciar sus fortalezas dentro del funcionamiento y protocolos de riesgos. Todos debemos manejar esta información y capacitación desde diversas perspectivas. Los usuarios deben ser conscientes del papel que juegan y la responsabilidad que tienen frente a este nuevo contexto.

### **3. CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Metodología y enfoque**

De acuerdo con los propósitos y objetivos de la investigación que se presenta, la misma tuvo un enfoque mixto a partir de la metodología desarrollada, la cual se dirigió a aplicar métodos cualitativos y cuantitativos, aunque los primeros predominaron durante todo el proceso en función los análisis teóricos y empíricos obtenidos en los mensajes estudiados y los criterios ofrecidos por las personas que fueron objeto de estudio.

Mediante un proceso secuencial y lógico, deductivo y probatorio, se pudieron establecer los principales perfiles de opinión recibidos, relacionados directamente con los efectos producidos en la población objeto de estudio, de los mensajes recibidos a través de los medios digitales de la ciudad de Latacunga.

Con toda la información recabada, se realizó un proceso inductivo con el objetivo de profundizar los análisis realizados en función de las experiencias de los principales actores del fenómeno estudiado, que fue contrastada con la información obtenida de las entrevistas aplicadas, las cuales fueron conducidas en un ambiente psicológico natural, con el fin de extraer la mayor información de calidad posible.

Se realizó la recolección o captura de datos en los medios digitales que incluyó la información y mensajes emitidos durante el proceso de alarma volcánica para determinar y contrastar los niveles de impacto en población del cantón de Latacunga. Finalmente, se realizó la lectura analítica integral de la información y se buscaron las lógicas inferencias comparativas, ordenando patrones y ponderando los esquemas de análisis respectivos con lo que se pudieron cumplir los objetivos planteados y arribar a las conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso en su conjunto.

### 3.1.1. Crónica del suceso estudiado

El volcán Cotopaxi es un ícono de la Cordillera de los Andes, su ubicación está comprendida a 60 km al sureste de Quito, 45 kilómetros al norte de Latacunga. En la parte más elevada se extiende un casquete glaciar que alimenta a tres ríos importantes, estos son: Río Pita (Norte), Río Cutuchi (Sur) y Río Tambo y Tamboyacu (Este). En 1976 se empezó a monitorear al coloso.

En el período histórico (desde 1532) ha presentado al menos cinco ciclos eruptivos principales (1532-1534, 1742-1744, 1766-1768, 1853-1854 y 1877-1880). Dentro de estos se reconocen al menos 13 erupciones mayores (Hall y Mothes, 2008. (...)) Estos fenómenos afectaron las zonas pobladas aledañas, causando pérdidas humanas, importantes daños en infraestructuras y generando crisis económicas regionales (Sodiro, 1877; Barriga, 2015).

En abril del año 2015, existió un incremento de la actividad del volcán Cotopaxi. En mayo, también, el volcán empezó a emitir dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>) registrado en la red de monitorización (Informe Especial N° 2, publicado el 2 de junio de 2015). Estas variaciones evidenciaron una anomalía persistente en el volcán.

Mediante un documento emitido por el IG-EPN, el 11 de junio, se declaró a los medios un incremento de actividad del coloso, por lo que se resumió que la actividad del coloso siga elevándose.

Gracias a fotografías y videos recuperados de redes sociales del cráter del volcán Cotopaxi, se pudo observar la aparición de una laguna color verdoso.

Las actividades freáticas del coloso se han venido incrementando desde esta época, por lo que la población se va sumando a la preocupación y en los aspectos socioculturales, los habitantes de las cercanías mantienen hoy su preocupación.

La caída de ceniza fue acentuándose cada vez más, los andinistas profesionales quienes mantenían un estudio de observación, así como el IN-IGN aseguran que varias zonas fueron afectadas, entre ellas: Amaguaña, Tambillo, Alóag, Boliche, entre otras zonas de difícil acceso.

En el mismo reporte (Informe Especial N° 6) se resalta que: En un análisis anterior la ceniza desprendida del volcán no debería estar correlacionadas con el magma que se encuentra a mucha profundidad, tal vez, la emisión de ceniza se efectúa por efectos de un sistema hidrotermal que no tiene gran profundidad. Todo esto, en relación con el proceso eruptivo que ha venido desatándose.

Estas acciones preliminares han desatado varias acciones, entre ellas, la confluencia de mensajes sobre la percepción que existe en la ciudadanía que transita por las cercanías al coloso (Panamericana) y que días previos a las emisiones de ceniza, existía en el ambiente varios químicos que provocaban ciertos efectos por su aspiración.

Un estudio a detalle de la ceniza realizado en el último año permitió identificar un componente magmático lo que permite recalificar estas explosiones como “freato magmáticas” (Gaunt et al., sometido a Journal of Volcanology and Geothermal Research).

Estas poblaciones estarían identificadas, además, como las que se encuentran en (dirección predominante de los vientos). En ocasiones, incluso se reportó la caída de ceniza en sectores tan distantes como: Santo Domingo de los Colorados, El Carmen, Quevedo, Portoviejo y Bahía de Caráquez.

De manera que, las instituciones encargadas del control y seguimiento han venido desempeñando un buen papel, dentro de sus funciones; ya que, con motivo de esto, se han implementado alarmas, sirenas y existe un grupo de voceadores que están atentos a cualquier rugido del coloso.

Finalmente, Mario Rocha, presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado señala que se han fortalecido las mesas de diálogo y evacuación ante una posible erupción del volcán Cotopaxi.

Además, indica que se incrementaron los dispositivos de comunicación para enfrentar cualquier crisis, y por ello, se sienten tranquilos. Aunque, todavía queda mucho trabajo por realizar, dijo.

## 3.2 Técnicas y herramientas

Las técnicas y herramientas utilizadas fueron tres:

**Bitácora o diario de campo:** tuvo como fin Identificar los mensajes de evacuación emitidos durante la reactivación del volcán Cotopaxi, de acuerdo a su influencia en la población, a partir del acceso al campo de estudio mediante entrevistas con los involucrados (dirigentes barriales) en los procesos de evacuación.

**Grupo focal:** tuvo como propósito establecer las medidas y protocolos comunicacionales desarrollados por los medios digitales de información del cantón de Latacunga ante el manejo de crisis y las teorías relacionadas al proceso de manejo de crisis.

**Entrevista:** se aplicó en función de determinar la mayor amplitud de criterios existentes sobre los efectos de los mensajes recibidos por la ciudadanía, durante las alarmas transmitidas con el proceso eruptivo del volcán Cotopaxi.

### 3.2.1 Entrevistas

Las Entrevistas fueron dos, y estuvieron dirigidas a periodistas que trabajan en los medios digitales de información de la ciudad de Latacunga. Fueron hechas el domingo 01 de octubre de 2017, estructuradas en las preguntas siguientes:

1. ¿Mediante qué medio emitió el mensaje de la erupción del volcán Cotopaxi?
2. ¿Cree que se comprendió el mensaje emitido?
3. ¿Cuál fue la reacción de la gente al escuchar el mensaje?
4. ¿A los ciudadanos les resultó alarmante el mensaje?
5. ¿Fue útil el mensaje emitido?
6. ¿Considera que el mensaje verificado fue oportuno?
7. ¿Cambió su estilo de vida?
8. ¿Qué manejo comunicacional existió?
9. ¿Cuáles fueron las incidencias negativas del mensaje?

## Resumen de las Entrevistas

### Entrevista 1.

#### Periodista: Silvia Osorio

Periodista de amplia trayectoria, laticungueña, estudió en la Universidad Central del Ecuador y trabajó en el diario La Hora por alrededor de dos años. En la actualidad labora en el diario El Telégrafo desde hace más de cinco años, además, de colaborar con diversos medios de comunicación digital en la provincia de Cotopaxi.

Osorio, señala que, en agosto de 2015, cuando se alertó a la población sobre lo que sucedía, se manejó toda la información por medios digitales jugando estos un papel fundamental, ya que se trabajó a raíz de un mensaje emitido por el Instituto Geofísico Militar. “Creo que la emisión del mensaje funcionó como cuando en la escuela te ponen a jugar al teléfono descompuesto, por lo que el mensaje llegó a distorsionarse, fue en cuestión de minutos”.

También señala que:

“Si una persona leía ese mensaje en Twitter, y se lo retuiteó al tío, al primo, al sobrino, al cuñado, terminó el mismo convirtiéndose en una hecatombe, o sea, se distorsionó el mensaje, las personas en la calle decían que todo mundo iba a morir. Ese impacto al final lo pagamos los medios tradicionales y no tradicionales, ya que, difundimos información sin contrastarla, sin verificarla, nadie tomó la precaución de comunicarse con las autoridades. También los sitios de las Redes Sociales jugaron un papel predominante en la difusión del mensaje que nunca fue verificado antes de ser lanzado a la web, creo que ahí estuvo el gran problema.

El problema de la emisión de mensajes no fue eficiente. Aunque no fue culpa de los medios de comunicación. También hay que hacer *mea culpa*, creo que las autoridades y organismos de control también fallaron, porque creo que ellos no llegaron a tener una idea real de lo que estaba sucediendo, solo cumplieron

el papel de reproducir de forma ampliada el mensaje que habían recibido desde el Instituto Geofísico Militar y los ciudadanos, fueron los que pagaron los platos rotos. Simplemente, fue un evento que nos hizo dar cuenta que no estábamos preparados.

Por último, la información adecuada tardó en llegar, además, se llegó a declarar un estado de excepción, con ese estado de excepción se limitó mucho lo que los medios podíamos decir, a partir de la gran cantidad de información que nos empezó a llegar.

Tabla 1

Entrevista a la periodista Silvia Osorio

<p>Pregunta 1:</p> <p>¿Mediante qué medio se enteró de la erupción del volcán Cotopaxi?</p>
<p>Ideas Fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante un medio digital</li> <li>• A través de WhatsApp</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben mantener mecanismos abiertos de comunicación</li> <li>• Los medios de comunicación deben presentar las facilidades a sus periodistas en torno a la tecnología y manejo de equipos tecnológicos inteligentes</li> </ul>
<p>Pregunta 2:</p> <p>¿Cuál fue su primera reacción al escuchar el mensaje?</p>
<p>Ideas fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inquietud</li> <li>• Angustia</li> </ul>

<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas en momentos de emergencia deben tener una convicción efectiva sobre el papel que juegan frente a los diferentes acontecimientos</li> </ul>
<p>Pregunta 3:</p> <p>¿A usted le resultó alarmante el mensaje?</p>
<p>Ideas fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En un primer momento no.</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben a más de guiarse por su intuición, deben descartar en un primer momento las dudas que se presenten</li> </ul>
<p>Pregunta 4:</p> <p>¿Fue útil el mensaje recibido?</p>
<p>Ideas fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claro que sí</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben verificar la información y acceder al lugar de los hechos o lugar cercano para desarrollar su trabajo periodístico</li> </ul>
<p>Pregunta 5:</p> <p>¿Considera que el mensaje fue oportuno?</p>
<p>Ideas fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• no</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben estar conectados a una serie de mecanismos que permitan identificar la emergencia y estar conectados a una red de información sin límites</li> </ul>

<p>Pregunta 6:</p> <p>¿Considera que el mensaje fue oportuno y adecuado para la ciudadanía?</p>
<p>Ideas fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• no</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben conformar una red inter institucional sobre el manejo de emergencias y establecer una red profesional para llevar a cabo una información correcta y veraz</li> </ul>
<p>Pregunta 7:</p> <p>¿Cuáles fueron las incidencias negativas del mensaje y que fueron percibidas por los ciudadanos?</p>
<p>Ideas fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El pánico en las autoridades y “los medios Los medios realizaron un papel poco alentador y se notó la falta de preparación y coordinación frente a desastres naturales”</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los medios deben establecer mecanismos fidedignos de emisión de mensajes ante desastres naturales y protocolos institucionales que se generen antes de la emergencia.</li> </ul>

Nota: Entrevista realizada el 11 de octubre de 2017

## Entrevista 2.

**Periodista: Luis Muñoz**

**Medio de Comunicación: COTOPAXI NOTICIAS. Link:**  
<http://www.cotopaxinoticias.com/>

Luis Muñoz, gerente general del periódico nativo digital Cotopaxi Noticias, señala que cuando inició con su proyecto digital, su finalidad era tratar de hacer periodismo responsable. Destaca que, en sus inicios, todo le resultó muy complicado a partir de los elevados costos de la inversión.

Muñoz, considera que el mensaje estuvo deficientemente redactado por lo que al ser mal emitido en su contenido (resultó bastante alarmante), los dueños de radios comenzaron a alertar a la ciudadanía bajo esa noticia alarmista; muchas personas entraron en pánico pues la gente creyó y le dio mucha importancia a los mismos. Considera de forma general que, por la urgencia y alarma generada entre la población, la mayoría de las personas salieron a la calle en busca de un refugio y alejarse de los ríos que atraviesan la ciudad, ocasionando accidentes de tránsito que en algunos casos fueron mortales. Se rompió la disciplina social.

Muñoz señala que desde la gobernación enviaban continuamente comunicaciones que provocaban pánico entre los periodistas, creándose una confusión terrible. Los medios de información, no podemos esperar que las autoridades, de manera irresponsable, se pongan de acuerdo y salgan a ver qué es lo que pasa. Sucedió que el alcalde esperó al prefecto a que saliera primero, el prefecto esperó por el gobernador, el gobernador esperó por... y, en fin, los medios lo que hicieron de forma irresponsable fue seguir transmitiendo el mensaje originario del Instituto Geofísico Militar.

Por último, enfatiza que, "la visión que a mí me deja esto es que yo, en el caso de Cotopaxi Noticias, pude haber estado preparado, no sé, saber manejar las técnicas para redactar una noticia en tiempo de emergencia. Pero, la lección que me dejó es que existe la insoslayable necesidad de capacitarse en el asunto, los responsables de los medios de información, todos, tenemos que capacitarnos y prepararnos para saber qué hacer en caso de una situación de catástrofe.

No queda de otra, hay que estar preparado para ver la realidad. Otro detalle, en estos tiempos, saber manejar la información no sirve de nada, sino tenemos tecnología de punta para transmitirla, yo creo que es lo más importante, porque si yo tenía un teléfono inteligente con internet, podía haber redactado la situación de los hechos que estaba a mi alrededor, y tal vez hasta utilizando un dron, podría haber hecho de mejor manera mi trabajo. Pero, hay algo más

importante, que hasta ahora no se corrige, y es que, debe haber una cabeza que maneje toda la información.

A decir del periodista, la gente no tuvo rutas de evacuación, nadie sabía qué hacer, los conductores fueron irresponsables, y al final, los medios rompieron el estado de excepción decretado por el Gobierno Nacional. Los medios de comunicación tradicionales y no tradicionales juegan su propio papel y no tienen por qué estarse peleando.

Tabla 2

Entrevista al periodista Luis Muñoz del periódico digital Cotopaxi Noticias

<p>Pregunta 1:</p> <p>¿Mediante qué medio se enteró de la erupción del volcán Cotopaxi?</p>
<p>Ideas Fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante un medio digital</li> <li>• A través de llamadas telefónicas</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben mantener mecanismos abiertos de comunicación</li> <li>• Los medios de comunicación deben presentar las facilidades a sus periodistas en torno a la tecnología</li> </ul>
<p>Pregunta 2:</p> <p>¿Cuál fue su primera reacción al escuchar el mensaje?</p>
<p>Ideas fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desesperación</li> <li>• Por momentos impotente</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas en momentos de emergencia deben tener una</li> </ul>

<p>convicción efectiva sobre el papel que juegan frente a los diferentes acontecimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los medios de comunicación deben disponer de acceso ágil a información y guías de emergencias</li> </ul>
<p>Pregunta 3:</p> <p>¿A usted le resultó alarmante el mensaje?</p>
<p>Ideas fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En un primer momento no.</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben a más de guiarse por su intuición, deben descartar en un primer momento las dudas que se presenten</li> </ul>
<p>Pregunta 4:</p> <p>¿Fue útil el mensaje recibido?</p>
<p>Ideas fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claro que sí</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben verificar la información o algún 'dato disparador'</li> </ul>
<p>Pregunta 5:</p> <p>¿Considera que el mensaje fue oportuno?</p>
<p>Ideas fuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• no</li> </ul>
<p>Directriz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben estar conectados a una serie de mecanismos que permitan identificar la emergencia</li> </ul>
<p>Pregunta 6:</p> <p>¿Considera que el mensaje fue oportuno y adecuado?</p>

Ideas fuerza
<ul style="list-style-type: none"> <li>• no</li> </ul>
Directriz
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben conformar una red inter institucional sobre el manejo de emergencias</li> </ul>
Pregunta 7:
¿Cuáles fueron las incidencias negativas del mensaje?
Ideas fuerza
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pánico</li> </ul>
Directriz
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los periodistas deben estar preparados física y psicológicamente para enfrentar estos acontecimientos</li> </ul>

Nota: Entrevista realizada el 11 de octubre de 2017

### 3.2.2 Grupo focal

Tabla 3

Grupo focal con moradores de Mulaló

Lugar y fecha: MULALÓ 8 de agosto de 2017.
<p>Narración del investigador:</p> <p>Ya con un poco de tranquilidad, los moradores del barrio Rumipamba de Espinosas de la parroquia San Francisco de Mulaló participan del simulacro efectuado por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (SNGR) y otras entidades de coordinación ante desastres naturales. Por ello, al escuchar la sirena, todos recuerdan aquellos momentos de angustia y desesperación que vivieron.</p> <p>Ellos, señalan primordialmente que, se tuvo una pérdida económica incalculable por la falsa alarma que no solamente emitieron los medios de</p>

comunicación, sino, las diversas instituciones del Estado ecuatoriano, dando relevancia en el proceso comunicativo a los sitios de redes sociales.

Momentos de nostalgia se percibe en el ambiente, estamos en el punto de encuentro con capacidad para unas 500 personas, lamentablemente inadecuado, ya que son alrededor de 5.000 pobladores de la parroquia más susceptible a un desastre producto de una erupción volcánica. Empiezan los testimonios:

Integrantes:

1. Sr. Gerardo Benítez
2. Sra. Josefina Caiza
3. Gonzalo Bastidas
4. Elena Bastidas
5. Norma Benítez
6. María Victoria Catota
7. María Isabel Toca
8. Ana Teresa Catota
9. Segundo Rafael Toapanta

Pregunta 1:

¿Mediante qué medio se enteró de la erupción del volcán Cotopaxi?

Transcripción:

1. Sr. Gerardo Benítez

14 de agosto

“Fue por observación directa y por radio. De un momento a otro se alborotó la gente, entonces unos muchachitos se corrieron. Fui a ver a mi papi y mi mami, unos estaban alterados y otros estaban tranquilos. Entonces el sábado 15 de agosto evacuamos y otros se fueron a otros lados”.

15 de agosto

13: pm

“Decidimos regresar a las casas, gracias a la junta parroquial de Jose Guango Bajo, nos dieron el cariño y el aposento, ese día estaba completamente cubierto el volcán, pero se vio, que botó el humo y de ahí fue el susto. Nos enteramos mediante la observación directa y por la radio que nos dijeron que evacuemos, en mi caso no fue por el celular. Ahí había una incógnita por parte de unos voceros de comunicación de instituciones públicas, unos decían la verdad y otros simplemente alteraron a la gente”.

14: pm

“A los medios de comunicación les pediría una correcta coordinación, para que nos informen adecuadamente. Debe haber charlas y que alguna vez se den una visita a este lugar; y que, la gente este prevenida”.

2. Sra. Josefina Caiza

14 de agosto

13:30 pm

“Un viernes, llegaron mis nietos llorando y salimos y era una humareda, que en verdad hacía tener miedo. No sabíamos a dónde correr, mi esposo se fue a verle a mi madrecita. Todos observamos la columna de ceniza y fuimos corriendo”.

Ideas fuerza:

- La observación directa fue efectiva, aunque no tuvo un análisis causa efecto para tomar acciones inmediatas.
- La Radio emitió información oportuna, aunque al final no emitió un mensaje adecuado.
- Las instituciones del Estado encargadas de la emergencia no habían provisto de mecanismos de comunicación con la población (2015)
- La tecnología. Los Sitios de Redes Sociales fueron ineficientes y

deben tener mayor protagonismo, desde fuentes oficiales.
<p>Directriz o propuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se necesita de observadores del volcán Cotopaxi que mantengan una adecuada comunicación con los representantes de diversas instituciones públicas y privadas.</li> <li>• La Radio debe ser más efectiva y sus reporteros y locutores deben verificar la información; y, sobre todo, contrastarla, a fin de emitir un mensaje sin sesgo oficial.</li> <li>• Debe existir una coordinación efectiva entre instituciones del Estado a fin de que no existan contradicciones.</li> <li>• Debe ampliarse la cobertura de (tecnología) para la utilización de Redes Sociales (Internet) en esta zona geográfica de difícil acceso.</li> </ul>
<p>Pregunta 2:</p> <p>¿Cuál fue su primera reacción al escuchar el mensaje?</p>
<p>Transcripción:</p> <p>4.- Sra. Elena Bastidas</p> <p>14 de agosto</p> <p>(13:00)</p> <p>“Desesperación. Nosotros, lo que yo recuerdo del viernes es que bajábamos a Latacunga en los transportes de Mulaló, entonces era la alarma del bus (radio), que la gente iba a buscar arriendos y que se iban a buscar las cosas”.</p> <p>14:00</p> <p>“Entonces, vimos que salió ya el hongo de la ceniza”.</p> <p>15 de agosto</p>

“Mediante el celular enviaban mensajes que ya erupciona el volcán. Llorando, llorando, sacábamos las cosas para irnos a vivir a Saquisilí. Nuestra reacción fue el desconcierto, no sabíamos que hacer”.

3.- Sr. Gonzalo Bastidas

14 de agosto

“Me puse nervioso, lo que recuerdo es que yo estaba en El Rosal (Centro Atención Ciudadana), cuando de repente, me llaman por celular y me dicen que evacúe; y de ahí, salimos a ver y el hongo había estado grande. De ahí, bajamos con mis familiares y de ahí salimos corriendo hacia Lasso. El volcán seguía hirviendo”.

15 de agosto

“Nos dijeron que ya habían bajado los lahares, ayudamos a varias personas y más o menos eso es lo que recuerdo. Lo que dijeron en la radio nos alarmó”.

Ideas fuerza:

- Se creó alarma en la población.
- Hubo miedo en la población.
- Reinó la desinformación y esto provoco desconcierto.

Directriz o propuesta:

- Los medios de Comunicación deben estar preparados para hacer un llamado a la calma por parte de los ciudadanos.
- Los medios de comunicación deben saber qué hacer ante una eventual emergencia y catástrofes (deben seguir un protocolo de ayuda).
- Los Medios de Comunicación digital y la Radio juegan un papel predominante ante emergencias y deben coordinar acciones de cooperación para emitir información verídica.

<p>Pregunta 3:</p> <p>¿A usted le resultó alarmante el mensaje?</p>
<p>Transcripción:</p> <p>5.- Sra. Norma Benítez</p> <p>14 de agosto</p> <p>“Si, mi sobrina me dijo que el Cotopaxi estaba erupcionando, viene mi hijo y dice, ele. Yo dije, le voy a llamar a mi hermana y decía que hay un tremendo tráfico, entonces lo que fue es que realmente vimos. Era preocupante, desconcertante, penoso. Había personas que sacábamos solamente lo necesario y otras vendían sus pertenencias a bajos precios”.</p> <p>Los celulares emitieron información verdadera, otros emitieron información falsa.</p>
<p>Ideas fuerza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las informaciones proporcionadas por los medios de comunicación resultaron muy alarmantes.</li> </ul>
<p>Directriz o propuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los medios de comunicación deben ser conscientes de su papel y ser eficientes de la magnitud de sus declaraciones, por ello, deben manejar un estricto control sobre los mensajes que emiten.</li> </ul>
<p>Pregunta 4:</p> <p>¿Fue útil el mensaje recibido?</p>
<p>Transcripción:</p> <p>5.- Sra. Norma Benítez</p> <p>“No. La mala información nos hizo perder mucho dinero. Prácticamente hay</p>

desconfianza”.

1. María Victoria Catota

“No. Hubo desinformación por parte de los representantes de instituciones (...) deberían coordinar más”.

2. María Isabel Toca

“No. La información a veces era cierta y a veces era mentira, unos hablaban y decían que ya iba a erupcionar el volcán Cotopaxi y pronosticaban fechas y horas, no sabíamos que hacer. Al final el mensaje solo sirvió para estar intranquilos y perder dinero.

Ideas fuerza:

- Existió desinformación por parte de los medios de comunicación
- Se evidencia vicios éticos.
- Los medios fueron artífices de conflictos e inclusive hicieron un llamado a la rebelión y el escándalo.

Directriz o propuesta:

- Los medios de comunicación deben cumplir con rigurosidad la emisión de mensajes periodísticos.
- Los medios de comunicación deben establecer mecanismos de selección de programas adecuados ante emergencias, (deben existir programas informativos y descartar programas interpretativos o de opinión ante el posible efecto de controversia y descontrol).
- Los medios de comunicación deben resaltar los formatos periodísticos informativos y la agenda periodística tiene que estar alineada a la responsabilidad ulterior de cada periodista).

Pregunta 5:

¿Considera que el mensaje fue oportuno?

Transcripción:

<p>1. Segundo Rafael Toapanta 14 de agosto</p> <p>“No. Era una expectativa continua. Ya decían que estaba bajando por el río el agua. Aunque vimos y no había nada. Mis antepasados me contaban que cuándo erupcionaba el volcán, ha sabido haber movimiento del suelo, de ahí me venían mis pensamientos sobre lo que me decían. Yo decía no ha movimiento y no ha oscurecido. Yo dije es una falsa alarma. Nosotros ahí nos quedamos, eso hicimos”.</p> <p>15 de agosto</p> <p>“La policía vino a dar una alarma y teníamos desconfianza. Mi criterio es que la policía debía decir la verdad. Ellos decían que en verdad estaban votando Lahares y en verdad eso no fue así”.</p>
<p>Ideas fuerza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los medios no emitieron un mensaje oportuno y si lo hicieron no fue el adecuado.</li> <li>• Las entidades del Estado tampoco manejaron la información con responsabilidad.</li> <li>• La gente se sentía insatisfecha con la información proporcionada.</li> </ul>
<p>Directriz o propuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe existir una coordinación efectiva de medios de comunicación.</li> <li>• Los canales de comunicación de las instituciones del Estado deben dar directrices y mantener una información eficiente hacia los medios.</li> <li>• Debe existir un canal continuo y directo de emisión de mensajes hacia la ciudadanía.</li> </ul>
<p>Pregunta 6:</p> <p>¿Considera que el mensaje fue oportuno y adecuado?</p>
<p>Transcripción:</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sr. Gerardo Benítez: “No. De ninguna manera”.</li> <li>2. Sra. Josefina Caiza: “No. Causó graves daños”.</li> <li>3. Gonzalo Bastidas: “No. No se unieron las instituciones”.</li> <li>4. Elena Bastidas: “No. La policía vino hacer un mensaje, pero no había cómo evacuar”.</li> <li>5. Norma Benítez: “No. No debieron alarmar a la gente”.</li> <li>6. María Victoria Catota: “No. Las instituciones debieron decir la verdad”.</li> <li>7. María Isabel Toca: “No.”</li> <li>8. Ana Teresa Catota: “No”.</li> <li>9. Segundo Rafael Toapanta: “No. Tardaron mucho en decir la verdad. No se pusieron de acuerdo”.</li> </ol>
<p>Ideas fuerza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No existió un mensaje oportuno.</li> <li>• No se emitió mensajes de una manera adecuada.</li> <li>• No existió variedad de formatos para llegar con el mensaje hacia los ciudadanos (cada medio no utilizó su fortaleza adecuadamente).</li> </ul>
<p>Directriz o propuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los medios de comunicación deben capacitar a su personal para el manejo comunicacional ante desastres naturales.</li> <li>• Debe existir una constante capacitación a periodistas y comunicadores sociales de las diferentes instituciones del Estado sobre el manejo de crisis.</li> <li>• Los medios de comunicación deben destacar y capacitar sobre la variedad de los formatos ideales para emisión de mensajes ante eventuales desastres naturales o emergencias.</li> </ul>
<p>Pregunta 7:</p> <p>¿Cuáles fueron las incidencias negativas del mensaje?</p>
<p>Transcripción:</p> <p>2. Sr. Gerardo Benítez: “La mala información dejó pérdidas económicas.</p>

Dejar botado el campo, ya que la preocupación todos salieron, Dios quiera esto debe ser bien fuerte. Algunos dejaron solos a sus familiares, gente mayor no podía salir de sus casas. Ahí sí, cogimos un carro y llegamos al punto de encuentro (dónde estamos)". "Debemos tener confianza en los Medios de Comunicación, en cambio, en ese día, se vio competencia entre los medios de Comunicación"

9. Segundo Rafael Toapanta: "La gente se atemorizó y se causó pánico. Lógico, debe haber buena información. Debe haber una noticia exacta, precisa, para que todos tengamos confianza en la noticia".

Ideas fuerza:

- Población convencida de la falta de seriedad y profesionalismo de los medios de comunicación.
- La población cercana al volcán no tiene mecanismos efectivos de comunicación.
- La ciudadanía desconfía de los medios de comunicación.

Directriz o propuesta:

- Los medios de comunicación deben fortalecer la percepción que tienen los ciudadanos dentro del contexto comunicativo y de manejo de emergencias y desastres naturales
- Los periodistas y comunicadores sociales deben capacitarse sobre mecanismos y protocolos de acción ante desastres naturales
- Los medios de comunicación local deben debatir y analizar sobre la importancia de mantener y producir investigaciones que permitan aportar adecuadamente sobre el proceso comunicativo dentro de una evacuación
- A través de los sitios de redes sociales se puede impulsar campañas de concientización sobre el buen manejo del sitio y de las características de un buen manejo comunicacional durante la evacuación de la ciudadanía.

Nota: Reunión organizada por SNGR

### **3.2.3 Bitácora o diario de campo**

El mensaje seleccionado para realizar el análisis diseñado fue el enviado por los tres medios impresos y digitales de la ciudad de Latacunga más leídos: “Cotopaxi noticias”, Diario “La Gaceta” y Diario “La Hora”. El mensaje fue emitido por el entonces gobernador de la provincia, Fernando Suárez y fue el siguiente:

“Anuncio la bajada de lahares (flujos de lodo y escombros) y ordenó la evacuación de las riberas del Cutuchi. Según la Secretaría de Gestión de Riesgos se resuelve declarar en alerta amarilla a las zonas de influencia del volcán, ante el peligro que se produzcan lahares (deslizamientos de flujo de sedimento y agua desde las laderas del coloso)”.

### **3.3 Análisis del discurso**

El Análisis del discurso se realiza cuando se trabaja con temas o problemas sociales y se encuentra orientado a interpretar las relaciones de grupos, de poder, dominación o desigualdad. Van Dijk (1997), sostiene que se pretende identificar la manera en que los integrantes de un grupo social “reproducen un discurso o les ponen resistencia a través del texto y del habla”.

Su postura teórica, es el análisis crítico del discurso, desde los aspectos lingüísticos y semióticos de los seguimientos y proyectos sociales. El análisis más importante que decir del autor es sobre la importancia que se hace al estudio lingüístico

De acuerdo con los postulados anteriormente señalados por Van Dijk (2000), el proceso metodológico que se utiliza en esta investigación se encontró dirigido a encontrar los criterios y análisis críticos de los entrevistados, en función de descubrir las contradicciones y desacuerdos en el tratamiento periodístico, que publicaron los medios de comunicación digital, de la ciudad de Latacunga, acerca de la reactivación y posible erupción del volcán Cotopaxi, en el mes de agosto de 2016.

### 3.3.1 Tipos de contextos

De acuerdo con Van Dijk (2000), el mensaje fue analizado en función de su:

**Contexto extraverbal**, o sea, a partir de las circunstancias no lingüísticas que lo rodeaban y que de una u otra manera fueron percibidas por quienes lo leyeron o escucharon.

**Contexto físico:** en función de las cosas que se encuentran a la vista y estaban incluidas dentro del mensaje emitido.

**Contexto empírico:** Son los estados de cosas objetivas que se conocían en el momento específico de cuando fue emitido el mensaje a pesar de no estar a la vista.

**Contexto natural:** es la totalidad de todos los contextos empíricos posibles, es decir, el “universo empírico” conocido por los que escucharon o leyeron el mensaje.

**Contexto práctico u ocasional:** es la ocasión que tuvo el emisor del mensaje de “hablar” en la coyuntura subjetiva u objetiva muy particular donde se emitió el mensaje.

**Contexto cultural:** se refiere en este caso particular al concepto que incluye tradiciones y costumbres locales de la comunidad a la que fue emitido el mensaje.

**Contexto histórico:** se encuentra constituido por las circunstancias históricas conocidas por los emisores y receptores del mensaje analizado en función de la historia de un pueblo y de una nación.

### 3.4.2 Tópicos y subtópicos

La esencia del estudio que se presenta lo constituyen los mensajes que los medios de comunicación digitales de la ciudad de Latacunga emitieron el

pasado 15 de agosto de 2015 acerca de la reactivación y posible erupción del volcán Cotopaxi.

Para llevar a cabo el análisis del discurso, se tuvo en cuenta la importancia de la ideología oficial a partir del criterio que aplica Van Dijk (2000), quien afirma que “siempre la ideología influye en la organización y emisión de cualquier discurso”, por lo que la misma es un sistema de creencias que se orientan a conseguir objetivos de grupos y a preservarlos en oposición a otros grupos. En concordancia con este precepto, la metodología aplicada guarda relación con la propuesta de Teun Van Dijk (1980) con sus tres niveles de descripción:

Además, Johansson (2002) menciona que el discurso que de referencia a un esquema ideológico radical, utiliza una serie de técnicas lingüísticas que son inherentes al significado semántico. Tienen una gran cantidad de fenómenos lingüísticos.

Aunque al profundizar en los objetivos de esta investigación, se estableció que desde la perspectiva del análisis crítico del mensaje estudiado, el contenido semántico es el aspecto que mejor puede presentar lo que se quiere profundizar, si se tiene en cuenta que la información dada tuvo una base ideológica, y que dependió de quiénes fueron los interlocutores, del contexto y de las intenciones del emisor.

A tales efectos, respecto del objetivo general establecido en este trabajo, que fue estudiar los patrones de comunicación de los mensajes emitidos por los medios de comunicación digitales de la ciudad de Latacunga durante la reactivación y posible erupción del volcán Cotopaxi, a través de herramientas que permitan diagnosticar y proponer alternativas de comunicación periodística para riesgos naturales, se puede afirmar que el análisis del discurso realizado correspondió con el contenido del mensaje y los efectos producidos en la población objeto de estudio.

- Tópico 1: “(...) bajada de lahares (flujos de lodo y escombros) (...)”.
- Tópico 2: “(...) ordenó la evacuación de las riberas del Cutuchi (...)”.

- Tópico 3: “(...) Según la Secretaría de Gestión de Riesgos se resuelve declarar en alerta amarilla a las zonas de influencia del volcán, ante el peligro que se produzcan lahares (...)”.

Debido a la confusión creada entre la población por la ambigüedad del mensaje emitido, sobre todo en su difusión por las redes sociales, el Instituto Geográfico Militar tuvo que hacer una aclaración sobre los lahares, y es que una mayoría de la población, esta palabra técnica no representaba nada importante. La aclaración, que fue publicada en todos los medios de comunicación digital e impresos fue la siguiente:

Los lahares son flujos que tienen un alto contenido de material sólido y un pequeño porcentaje de agua, además a simple vista puede parecer a la mezcla del concreto, mientras que flujos de agua lodosa es agua turbia con poco material sólido (El Comercio.com, 2015).

Un aspecto político importante como consecuencia del ambiente eruptivo del volcán Cotopaxi, fue el anuncio que hizo el presidente Rafael Correa de declarar un Estado de excepción con el objetivo de atender una eventual emergencia que sedujo a un traslado preventivo de varios poblados del centro del país. Bajo el amparo de ese decreto, el gobierno tuvo todas las facultades para desplegar militares para que realicen su trabajo, sobre todo, en seguridad.

El diario el Universo (2015), se enfatizó sobre un aspecto determinante y es que, que se debe emitir el estado de excepción ya que el volcán Cotopaxi estaba emitiendo gases y ceniza. El presidente insistió en este artículo que se enfocarán los recursos necesarios para atender una potencial emergencia.

El secretario jurídico de la Presidencia, Sr. Alexis Mera, leyó el decreto que ordenaba el estado de excepción para enfrentar el proceso eruptivo del volcán Cotopaxi, debido (explicó).

(...) a que hoy se han producido nuevas explosiones que han ocasionado la presencia de flujos Piroclásticos en la zona occidental del volcán, (...) se ha hecho necesaria la evacuación preventiva en las zonas aledañas al volcán, que comprenden varias zonas (El Universo, 2015).

Mera recomendó ante cámaras y micrófonos de medios de comunicación nacionales y extranjeros, a que la ciudadanía siguiera las orientaciones de los canales oficiales con el objetivo de que se pudiera garantizar la seguridad de todas las personas, según El Universo (2015 No se deben hacer caso a falsos rumores).

Finalmente, terminaba explicando que, además, se decretaba la censura previa de toda la información sobre el proceso eruptivo que emitan los medios de comunicación, la movilización nacional, así como los derechos constitucionales, la inviolabilidad de domicilio, de tránsito, de reunión y de correspondencia.

### 3.4 Análisis comparativo. Resultados de los instrumentos trabajados

Tabla 4

Análisis comparativo

Bitácora	Entrevistas	Grupo focal
<p>“Anuncio la bajada de lahares (flujos de lodo y escombros) y ordenó la evacuación de las riberas del Cutuchi. Según la Secretaría de Gestión de Riesgos se resuelve declarar en alerta amarilla a las zonas de influencia del volcán, ante el peligro que se produzcan lahares (deslizamientos de flujo de sedimento y agua desde las laderas del coloso)”.</p>	<p>La emisión del mensaje funcionó como cuando en la escuela te ponen a jugar al teléfono descompuesto, por lo que el mensaje llegó a distorsionarse, fue en cuestión de minutos.</p> <p>La información adecuada tardó en llegar, además, se llegó a declarar un estado de excepción que limitó mucho lo que los medios podían decir, a partir de la gran cantidad de información que empezó a llegar.</p> <p>Desde la gobernación enviaban continuamente comunicaciones que provocaban pánico entre los periodistas, creándose una confusión terrible.</p> <p>Sucedió que el alcalde esperó al prefecto a que saliera primero, el prefecto esperó por el gobernador, el gobernador esperó por... y en fin, los medios lo que hicieron de forma</p>	<p>La información fue oportuna, aunque al final no emitió el mensaje adecuado.</p> <p>La información a veces era cierta y a veces era mentira, unos hablaban y decían que ya iba a erupcionar el volcán Cotopaxi y pronosticaban fechas y horas, no sabíamos que hacer. Al final el mensaje solo sirvió para estar intranquilos y perder dinero.</p> <p>Los medios no emitieron un mensaje oportuno y si lo hicieron no fue el adecuado.</p> <p>No existió variedad de formatos para llegar con el mensaje hacia los ciudadanos (cada medio no utilizó su fortaleza adecuadamente).</p> <p>La ciudadanía desconfía de los medios de comunicación.</p> <p>La mala información nos hizo perder mucho</p>

	<p>irresponsable fue seguir trasmitiendo el mensaje originario del Instituto Geofísico Militar.</p>	<p>dinero. Prácticamente hay desconfianza.</p>
<p>Al hacer una comparación entre los tres instrumentos de investigación aplicados, el autor llega a la conclusión que algunos de los sentimientos que han quedado reflejados en la opinión de los ciudadanos debido a la ambigüedad del mensaje emitido el 15 de agosto de 2015, fecha en que se dio la alarma del volcán Cotopaxi, son la angustia, la tristeza y la desesperación; sentimientos arraigados en su vida personal y que es trasmitido a sus familias, amigos y compañeros además por supuesto de a las nuevas generaciones que no lo vivieron.</p> <p>Luego de declarar la alerta Amarilla, inmediatamente se procedió a cerrar el ingreso total al Parque Nacional Cotopaxi (PNC), por lo que esta medida afectó gravemente la economía local, especialmente a las operadoras turísticas cuya matriz operaba en la ciudad de Quito, Ambato y Latacunga decidiendo todas emigrar a otras provincias debido a la escasez de visitantes.</p> <p>No queda la menor duda que con el Parque Nacional Cotopaxi inhabilitado, se perdió el principal destino turístico de la provincia, y uno de los más cotizados del país a nivel internacional, por lo que además de los efectos psicológicos y económicos, tuvo impactos negativos en la sociedad y las familias.</p>		

## 4. CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Análisis de los tópicos y contextos seleccionados

De acuerdo con la información obtenida en las entrevistas y grupos focales y su comparación con las encontradas en otras fuentes, se pudieron realizar los análisis siguientes para los contextos seleccionados:

#### 4.1.1 Contextos seleccionados

**Contexto extraverbal:** a partir de las evidencias que el volcán Cotopaxi presentaba, las cuales eran registradas y publicadas cada día por el Instituto Geofísico Militar mediante instrumentos y personal especializado ubicados en el lugar, existía en la población una constante alarma que provocaba el que se estuviera pendiente, no obstante, todavía no tener claro las reglas, vías y lugares de evacuación para el personal que se vería afectado.

**Contexto físico:** el proceso eruptivo del volcán era incuestionable, reflejándose todos los días en la salida de cenizas, de vapores, olor a azufre, etc., por lo que la población se encontraba a la expectativa de que una erupción podía ser posible.

**Contexto empírico:** el clima social y político del país mostraba evidencias de alteración a partir de manifestaciones y marchas de protesta de los movimientos indígenas y campesinos, donde la provincia de Cotopaxi, por sus características demográficas posee un peso alto. Una marcha indígena, cuyos inicios habían sido en la provincia de Morona-Santiago, se encontraba atravesando la provincia en dirección a Quito, como protesta por una ley de Plusvalía que se discutía en la Asamblea Nacional y por los dirigentes que en esos momentos se encontraban detenidos.

**Contexto natural:** teniendo en cuenta la ubicación geográfica del volcán y las rutas de amenazas de la bajada de lahares, así como la cantidad de población ubicada en las zonas de riesgo, la ciudad de Latacunga se suponía fuera

afectada en más de un 60%, por lo que una eminente erupción podría traer la ocurrencia de una catástrofe natural, cuyas magnitudes hasta ese momento eran incalculables.

**Contexto cultural:** en la población originaria de la ciudad no existía testigos presenciales de una erupción y se mantenía acostumbrada a escuchar las historias de la última, la cual aconteció en el año de 1877, o sea, aproximadamente 130 años atrás, cifra que coincidía con los ciclos eruptivos recogidos por lo que el volcán se encontraba entre los aspectos culturales más identificables, desde el nombre de la provincia, hasta uno de los símbolos de la cultura nacional, presente en el escudo, en las tradiciones y leyendas, así como en los objetos naturales más importantes de la promoción turística.

**Contexto histórico:** no existía en la población un contexto que registre acciones de prevención y simulación de evacuaciones, por lo que la población no estaba concientizada al respecto, ni había interiorizado el verdadero peligro que emanaba de una posible erupción, sin haberle dado la verdadera importancia al peligro que se vivía y viviendo según ellos “confiados a Dios”. Es importante resaltar lo escrito por Alexander de Humboldt en el siglo XIX que identifica culturalmente una de las características intrínsecas del pueblo ecuatoriano: “(...) los ecuatorianos son un pueblo único y misterioso, duermen entre volcanes crujientes y se alegran al compás de canciones tristes (...)”.

#### 4.1.2 Tópicos seleccionados

- **Tópico 1: “(...) bajada de lahares (flujos de lodo y escombros) (...)”.**

¿Qué son los lahares?

Según Bardintzeff (2014), “los lahares son fluidos compuestos de sedimentos volcánicos con una gran cantidad de agua. Puede estar conformado de diferentes granulometrías y tipos de rocas. Estos flujos se pueden provocar por la saturación de agua en los macizos volcánicos provocando el arrastre de material, ya sea por intensas lluvias o deshielo, por lo que igualmente pueden ocurrir lahares aunque el volcán no esté en erupción. Un lahar hace referencia a

una avalancha de productos volcánicos, al ser un flujo en su mayoría busca los cauces de los ríos para seguir su trayectoria Pueden ser fríos o calientes, dependiendo de las condiciones volcánicas así como del material que arrastre”

- **Tópico 2: “(...) ordenó la evacuación de las riberas del Cutuchi (...)”.**

¿Por qué se ordenó la evacuación?

De acuerdo con el presidente en ese entonces Rafael Correa, en su enlace ciudadano 437, explicó que se ordenó la evacuación de las riberas del río Cutuchi: “(...) porque el volcán Cotopaxi está en un proceso eruptivo y en las últimas horas aumentó el nivel de actividad. Ayer llegó la ceniza hasta Quito. Esta madrugada lanzó flujos Piroclásticos. Es un vapor caliente, 300 grados centígrados que van a ras del suelo y eso puede producir lahares que aún no se han producido. El problema está hacia el sur, hacia el río Cutuchi que pasa por Latacunga y por eso se ordena la evacuación preventiva de las zonas aledañas como Mulaló y Latacunga”.

- **Tópico 3: “(...) Según la Secretaría de Gestión de Riesgos se resuelve declarar en alerta amarilla a las zonas de influencia del volcán, ante el peligro que se produzcan lahares (...)”.**

¿Cuál es la función de la Secretaría de Riesgos?

- Instaurar las acciones, regulaciones y direccionamientos estratégicos en la gestión de riesgos que aúna prevención, respuesta, rehabilitación e involucramiento del riesgo.
- Coadyuvar que el protocolo de gestión de riesgos esté involucrada como un espacio integrador en el proceso de gestión de las diferentes instituciones del estado en todos los engranajes de cooperación
- Promocionar los complementos de los procesos de administración de las instituciones en el sistema Nacional Descentralizado de gestión de Riesgos, en relación a las políticas públicas
- Pro

- Robustecer las capacidades de las entidades para la toma de decisiones en relación con el procedimiento de generación y aplicación de alertas tempranas, construcción de capacidades sociales en concordancia de rehabilitación y reconstrucción, de acorde a lo establecido por las normas y causas administrativos
- Confirmar que el Sistema Nacional Descentralizado de gestión de riesgos tenga espacios de prevención y que tenga vías de comunicación integradores, basados en la corresponsabilidad entre los ciudadanos y entidades nominadoras
- Acoplar la investigación dentro del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos
- Analizar acciones para reducir vulnerabilidades y recobrar efectos negativos que son el resultado de emergencias y desastres en el territorio nacional
- Robustecer en la ciudadanía espacios para referir riesgos inherentes ámbitos de acción, informar y anexionar acciones para reducirlos
- Desplegar varios mecanismos para contestar efectivamente ante la ocurrencia de eventos adversos
- Combinar la ejecución de acciones de instituciones y Gobiernos Autónomos Descentralizados en situaciones de desastre, para preservar la vida.
- Proyectar un modelo de gestión ante desastres con todos los involucrados y actores estratégicos inmiscuidos en crisis de índole natural

## **5. CAPÍTULO V. PROPUESTA**

### **5.1 TÍTULO**

GUÍA PRÁCTICA PARA COMUNICADORES SOCIALES Y REPORTEROS DIGITALES ANTE UN DESASTRE NATURAL.

#### **5.1 Planteamiento del problema**

El periodismo, tal como se conoce en la actualidad ha sufrido un cambio extraordinario al convergir la era digital, las plataformas digitales y la prensa, ganando un espacio mediático en el mundo entero, incluyendo al Ecuador.

Luego de profundizar como estudio de caso el tratamiento periodístico que hicieron los medios de comunicación digital, de la ciudad de Latacunga, acerca de la reactivación y posible erupción del volcán Cotopaxi, en el mes de agosto de 2015, se pudieron extraer experiencias que resultan de vital importancia para el futuro de los comunicadores sociales y reporteros digitales ante un desastre natural.

Por consiguiente, las acciones que se presentan tiene el objetivo de ser una guía concreta frente a cualquier tipo de amenaza natural, y, sobre todo, configurar un esquema que permita enfrentar la fuerza de la naturaleza con mayor conocimiento de causa en el campo comunicacional, permitiendo ser un medio de apoyo para la profesionalización y especialización dentro del campo de estudio y así evitar situaciones de percepción de extrema incredulidad, además de ser muy útil en términos de acción preventiva y de la reducción de la vulnerabilidad de la población más cercana.

## **5.2 Objetivos**

### **5.2.1 Objetivo general**

- Organizar los procesos comunicacionales en caso de riesgos y desastres, como herramienta estratégica para comunicadores sociales y reporteros digitales.

### **5.2.1 Objetivos específicos**

- Valorar la elaboración y emisión de un discurso directo para que quien lo lea y escuche tenga confianza en el emisor del medio de comunicación.
- Aplicar algunas de las recomendaciones de los protocolos de emisión de mensajes ante crisis o desastres naturales emitidos por “El Manual de Gestión de Riesgos de Desastre para Comunicadores sociales” de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Establecer preceptos didácticos que permitan elaborar un mensaje objetivo ante la ocurrencia de desastres naturales teniendo en cuenta las recomendaciones derivadas del caso objeto de estudio.

## **5.3 Marco teórico**

### **5.3.1 Entorno y gestión**

El permanente estudio sobre la actividad volcánica en el Ecuador evidencia que en el país existe una conciencia clara del riesgo volcánico que existe en todo su territorio, aunque no queda claro a partir de que los científicos y la población en general no se acaban de poner de acuerdo con respecto a las zonas que muestran mayor peligro de exposición. Explica Osorio (2017), “En algunas localidades existe una baja percepción de riesgo ante la posible erupción del volcán Cotopaxi”.

### 5.3.2 Conceptos

Una Emergencia, según la RAE (2016), “es término emergencia proviene del latín *emergens* que significa suceso, accidente que sobreviene, además de, situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata”.

Un proceso eruptivo, también se puede leer en RAE (2016), viene del término *eruptio*, que significa “emisión de materias sólidas, líquidas o gaseosas por aberturas o grietas de la corteza terrestre, que puede ser repentina o violenta, como en los volcanes, o lenta y tranquila, como en las solfataras”. Una solfatara en los terrenos volcánicos es una abertura por donde salen vapores sulfurosos a diversos intervalos.

¿Cuál es el significado de una Alerta Amarilla? De acuerdo con la Secretaría de Riesgos (2016), la Alerta Amarilla, “Se establece cuando una amenaza crece en extensión y severidad, lo que lleva a suponer que no podrá ser controlada con los recursos locales habituales, debiendo alistarse los recursos necesarios para intervenir, de acuerdo con la evolución del evento destructivo”.

¿Cuál es el peligro de que se produzcan lahares? Según la Enciclopedia de volcanes (2001):

Los fenómenos laháricos representan un gran peligro principalmente por ser fenómenos naturales de alta energía, poder destructivo considerable y que son difíciles de controlar. Sin embargo, son fenómenos relativamente fáciles de predecir su movimiento(...) pero normalmente el desarrollo de un evento eruptivo puede ser el antecedente al desarrollo de este tipo de flujos

¿Qué es la comunicación digital?

La comunicación digital comprende el intercambio de información y conocimiento que se realiza mediante herramientas digitales tales como el internet, la telefonía celular y las diferentes plataformas dispuestas en ellas.

¿Qué son las plataformas digitales?

De acuerdo con los términos que Varela (2010) emplea, “son sistemas tecnológicos inteligente para gestionar la transmisión de datos, donde el dueño

de la plataforma y terceros pueden ofrecer sus contenidos y servicios de forma complementaria para aumentar el valor de la plataforma con un encuentro entre sí”.

¿Qué es la comunicación interpersonal?

Para Varela (2016), es “el cara a cara con el público para saber sus necesidades informativas”.

### **5.3.3 El proceso de comunicación en la gestión del riesgo de desastre**

El proceso de comunicación en la gestión del riesgo de desastre configura una estrategia efectiva de comunicación para la reducción de riesgos, por ello, el manual de riesgos de desastre para comunicadores sociales señala que “El proceso de comunicación no solo es informar a la población, sino también formarla, educarla a través de mecanismos dinámicos, intersectoriales, interinstitucionales e interdisciplinario”.

Por lo tanto, el comunicador social es un enlace entre la población y las instituciones, aún más en situaciones extremas, sin descartar el papel que según Marañón (2015) posee: “no solamente es el interlocutor sino el intérprete de la realidad”.

### **5.3.4 Estrategia de Comunicación Social**

El manual de riesgos de desastre para comunicadores sociales señala que se debe:

Difundir conocimientos científicos y tecnológicos sobre los riesgos y las amenazas; Incorporarse a los programas de planificación y corresponsalía inter-institucional con sectores de competencia en el tema; Promover a la ciudadanía su incorporación y participación activa en instituciones académicas y gremiales de la comunicación; capacitación permanente y Evitar la desinformación (sociales, 2015).

Y continúa explicando que cada medio de comunicación trabajará sobre su estrategia, de acuerdo con su ubicación geográfica, influencia y consumo informativo.

### 5.3.5 Términos básicos

- Enfoque: Indica la manera en que se abordará el tema.
- Propósito: Indica la esencia de la campaña ¿Qué se quiere lograr?
- Público: Permite delimitar el contenido y seleccionar los canales y medios.
- Contenido: Los temas de mayor interés.
- Canales de comunicación: plataformas y coordinación inter-institucional.
- Mecanismos de evaluación: Encuestas, talleres participativos.

### 5.3.6 Información en el período de emergencia

Existen tres ejes fundamentales en los cuales los comunicadores deben trabajar, estos son:

- Gestión correctiva.
- Gestión prospectiva.
- Gestión reactiva

Cada uno de estos enfoques debe estar cohesionado con actividades inter-institucionales antes, durante y después de la emergencia.

### 5.3.7 Ética y Códigos de Conducta

- “La ética es un sistema de principios que guían la acción”.
- “Todas las personas tenemos derecho a tener una imagen objetiva de la realidad”.
- “Todas las personas tienen derecho a expresar y opinar libremente”.
- “Los comunicadores sociales y los medios de comunicación son importantes agentes socializadores”.

### 5.3.8 Principios internacionales de la Unesco

- Principio I: Derecho de la gente a la información veraz.
- Principio II: La dedicación del periodista a la realidad objetiva.

- Principio III: La Responsabilidad Social.
- Principio IV: La integridad profesional del periodista.

### **5.3.9 Tips del comunicador ante una emergencia**

- Conocer las horas de transmisión de los programas.
- Redactar comunicados comprensibles.
- Ofrecer historias interesantes.
- Coordinar mensajes con colegas de otros medios.
- Acompañar la acción inter-institucional.
- Integrarse al equipo de atención de emergencias.
- Utilizar un tono de voz adecuado (radio en internet).
- Ser consciente que eres un ejemplo para seguir.
- Manejar y conocer las plataformas digitales eficientemente.

#### **5.3.9.1 Peligros**

- Emitir mensajes encontrados y paternalistas.
- Propiciar rumores.
- Priorizar el interés del mensaje hacia lo oficial.
- Buscar una sola fuente.

#### **5.3.9.2 Ejercicio periodístico**

- Negación: Creer que se está viviendo una crisis.
- Aislamiento.
- Parálisis.
- Dificultad para tomar decisiones.

### **5.3.10 Marco metodológico de la Guía para tener en cuenta**

En relación con la forma y tratamiento de los mensajes en el nuevo entorno digital, dice Marañón (2015) se pueden señalar, “igualmente una consecuencia

ya detectable en este terreno: la pérdida de la jerarquía informativa, noción de extraordinaria importancia en el periodismo tradicional”.

- Existe un abanico de posibilidades informativas, es decir, una variedad de formatos que se complementan entre sí
- Las noticias aparecen aisladas entre sí y el lector puede leer las de su mayor interés.
- El periodista elige temas de apertura de página y habitualmente los complementa con elementos gráficos o infográficos.
- Mostrar características de hipertextualidad, modalidad y reciprocidad.

### **5.3.11 Recomendaciones**

Las recomendaciones finales son las de aplicación, socialización e involucramiento efectivo de esta guía por parte de comunicadores sociales y periodistas digitales cuyo único objetivo es salvar vidas.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

De acuerdo con los análisis realizados en esta investigación sobre el mensaje emitido por los medios de comunicación digital de la ciudad de Latacunga, se pudo concluir que:

El mismo tuvo un contenido ambiguo por lo que resultó ser alarmista en alto grado. En los distintos testimonios y evidencias encontradas, existieron varios mensajes contradictorios en cierto momento, estos mensajes no permitieron generar confianza en los medios de comunicación (masivos y digitales).

Antes de lanzar el mensaje, no fueron previstas las serias consecuencias y efectos de su impacto social y económico para la ciudad, solo se pensó en lo políticamente correcto; no existían en los medios de comunicación mecanismos de emergencia establecidos de forma que evitaran generar caos, indisciplinas y desorganización.

No se cumplieron los protocolos de comprobación regulados, ni de responsabilidad ulterior contemplados en la Ley Orgánica de Comunicación. Si los medios de comunicación se sujetan a la Ley existe menos posibilidades de incumplir con la responsabilidad establecida para los medios y por ende confundir a la ciudadanía.

A criterio de la mayoría de la población objeto de estudio, el contenido del mensaje emitido, independientemente de la realidad existente vinculada con el volcán, fue manipulado en función de poder justificar un Estado de Excepción en el país, con el que se obligaba legalmente a cesar todo tipo de manifestación política o social, al menos, desde sectores cercanos a los medios, se vio de esa manera.

No fue adecuado por parte de las instituciones públicas el manejo comunicacional; si las entidades cumplen con lo establecido por una guía de emergencia ante desastres naturales, es probable que se genere confianza

entre la población ante los mensajes que le lleguen y exista una comunicación idónea y efectiva.

De los criterios de Carlos Oliva Marañón se concluye que el periodista no es un simple intermediario “(...) es el artífice que ayuda a entender la realidad que nos rodea, que se nutre de testimonios para interpretar un determinado tema o evento noticioso”. De esta forma, las instituciones políticas y sociales quedaron expuestas ante la mirada pública pendientes de cumplir con el compromiso de hacer un *mea culpa*, frente al accionar ocurrido el 15 de agosto del año 2015.

El presente trabajo académico se enfocó en determinar cuáles fueron los mensajes digitales emitidos por los medios de comunicación y por las autoridades competentes de la ciudad de Latacunga frente al contexto de emergencia descrito, por lo que se concluye que se necesitan más simulacros y guías de emergencias ante desastres naturales; confirmando a María Dolores Elmir en su texto “Análisis estratégico para fortalecer la vocería técnica, imagen y reputación del Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional ante la población que reside en las zonas de riesgo del Valle de los Chillos frente a una posible erupción del volcán Cotopaxi”, que: “si bien estamos insertos en contextos cotidianos de incertidumbre, la prevención nunca alcanza, pero tampoco puede dejarse de lado aquello que puede hacerse y que reduciría los daños y consecuencias de una crisis , por si sucediese”.

Como periodistas digitales y, apoyados en un vasto conocimiento de la aplicación de la interactividad, modalidad e hipertexto en el mensaje, se debe actuar como profesionales conscientes de que hay que efectuar una acertada interpretación de los hechos y por ello, exigir realizar un trabajo con claridad, veracidad y exactitud, pertinente y contextualizado.

Fabregat señala importante el manejo de contenidos como materiales indispensables del formato digital, en este caso: tema, estructura y contenido. Los medios digitales no muestran estos elementos en los formatos periodísticos analizados que se presentan a la ciudadanía.

Se pudo evidenciar cómo los pobladores de San Francisco de Mulaló fueron alertados equivocadamente y sus posesiones fueron vedadas por el

desconcierto y la falsa información que nació de entidades públicas y medios de comunicación, por lo que, los ciudadanos evaluaron las acciones de las organizaciones y actuaron en correspondencia.

Los periodistas, así como los medios de comunicación necesitan una capacitación más amplia y profunda sobre los manejos de emergencias y desastres naturales. Si los periodistas se ven inmersos en procesos de aprendizaje sobre las catástrofes naturales, ellos serán los que permitan manejar una crisis sin mayores contratiempos, por ello cumplen un papel de líderes ante la comunidad.

## **6.2. Recomendaciones**

Las instituciones públicas deben desarrollar un plan de estudios sobre emergencias, desastres naturales y manejo de crisis, utilizando para ello, bibliografía contextualizada sobre las diferentes temáticas pertinentes a los estudios de caso

Impulsar la comunicación interinstitucional, así como el acercamiento entre los coordinadores autorizados para realizar debates, foros sobre este estudio de caso y otros de índole parecida

Los medios de comunicación Deben proveer a sus periodistas de aparatos tecnológicos, capacitación y coordinación, para una respuesta efectiva y oportuna del manejo comunicacional ante desastres naturales

Diseñar y socializar una guía metodológica de manejo comunicacional ante desastres naturales a través de los mismos medios de comunicación y aquellas instituciones que presten interés sobre estos estudios.

## REFERENCIAS

- (OPS), O. P. (2014). *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres. Guía para equipos de respuesta*. Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre, Panamá. Recuperado el 18 de septiembre de 2017 <http://www.bvsde.paho.org/texcom/cd045364/047859.pdf>
- Albertos, J. L. (2014). El mensaje periodístico en la prensa digital. *Congreso europeo sobre periodismo digital* (págs. 5-32). Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado el 17 de septiembre de 2017, de [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/period/Period\\_I/EMP/Numer\\_07/7-3-Pone/7-3-01.htm](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/period/Period_I/EMP/Numer_07/7-3-Pone/7-3-01.htm)
- Ayo, J. c. (2016). *Comunicar en situaciones de emergencia. Herramientas 2.0 y nuevos protocolos en la gestión eficiente de la comunicación en emergencia*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona. Recuperado el 18 de septiembre de 2017 [http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO4/Temas/producto44manual-de-marketing-y-comunicacion-cultural\\_web.pdf?hash=17b993fd2fc7905dd08b4e825130b429&idioma=EU](http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO4/Temas/producto44manual-de-marketing-y-comunicacion-cultural_web.pdf?hash=17b993fd2fc7905dd08b4e825130b429&idioma=EU)
- Burbano, M. D. (2017). *Análisis Estratégico para fortalecer el rol de vocería técnica, imagen y reputación del Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional ante la población que reside en las zonas de riesgo del Valle de los Chillos frente a una posible erupción del v*. Tesis de Maestría Profesional en Comunicación Estratégica, Universidad Andina “Simón Bolívar” - UASB, Quito, Ecuador. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5653/1/T2304-MCE-Elmir-Analisis.pdf>
- Fabregat, H. D. (2015). *Análisis de la evolución de los géneros periodísticos informativos: el caso del periódico El País*. Universidad JAUME, Barcelona, España. Recuperado el 19 de septiembre de 2017

- <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78908/112-255-1-PB.pdf?sequence=1>
- focal, G. (05 de 10 de 2017). Entrevista a pobladores de la parroquia San Francisco de Mulaló. (O. R. Cumbicus, Entrevistador)
- Hernández, J. V. (2006). *Textos en papel vs. textos electrónicos: ¿ nuevas lecturas?* México DF: Perfiles educativos,. Recuperado el 06 de noviembre de 2017 [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982006000300006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982006000300006)
- Herrero, R. G. (28 de noviembre de 2014). *Periodismo*. (U. C. Madrid, Ed.) Recuperado el 18 de 09 de 2017, de Qué es una noticia. El mensaje periodístico: <http://www.thecult.es/Opinion/que-es-una-noticia-el-mensaje-periodistico.html>
- López, M. T. (2016). *Comunicación preventiva. Planificación y ejecución de estrategias de información interna y externa ante situaciones de crisis*. Madrid, España: Gesbiblo S.A. Recuperado el 19 de septiembre de 2017 <http://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/11904>
- Marañón, C. O. (2015). El periodismo digital y sus retos en la sociedad global y del conocimiento. *Aposta. revista de Ciencias Sociales*, 57-67. Recuperado el 19 de septiembre de 2017
- Pellegrini, S. (2015). La calidad periodística en caso de desastres naturales: cobertura televisiva de un terremoto en Chile. (P. U. Chile, Ed.) *Estudios sobre el Mensaje Periodístico* , 1. Número especial, 249-267. Recuperado el 18 de septiembre de 2017 <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194220465006.pdf>
- Obtenido de <http://facultad.pucp.edu.pe/comunicaciones/novedades/manual-de-gestion-del-riesgo-de-desastres-para-comunicadores-sociales/>
- Upegui, A. S. (2014). Comunicación digital: nuevas posibilidades y rigor informativo. (F. U. Norte, Ed.) *Revista virtual Universidad católica del Norte*. Recuperado el 15 de septiembre de 2017 <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194220465006.pdf>

Uribe, J. V. (2016). Textos en papel vs. textos electrónicos: ¿nuevas lecturas? *Perfiles educativos*, 28(113), 11-19. Recuperado el 17 de septiembre de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-)

## **ANEXOS**

## Terminología empleada

### C

**Comunicación:** Espacio y momento relacionante de la diversidad sociocultural. Espacio de encuentro de los actores. Es estratégico por cuanto es donde ocurre el cambio, la transformación cognitiva de los actores. Implica la participación en tanto es una acción común –con otro- sin pretensiones de completitud. (Massoni, Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido, 2007).

### E

**Estratovolcán:** Edificio volcánico cuyos flancos presentan pendientes muy fuertes (25-35 grados) y están compuestos por el apilamiento alternante de los depósitos de flujos de lava, flujos Piroclásticos, lahares, etc., que son generados a lo largo de su larga historia eruptiva (miles a cientos de miles de años).

**Flujos Piroclásticos (nubes ardientes).** - Son mezclas muy calientes (mayor a 500° C) de gases, cenizas y fragmentos de roca que descienden por los flancos del volcán desde el cráter, desplazándose a grandes velocidades (50–100 km/h) en erupciones explosivas importantes. Sin duda la mayor consecuencia es fundir instantáneamente los grandes sectores del glaciar del Cotopaxi y generar volúmenes de agua suficiente para formar lahares como sucedió el 26 de junio de 1877.

### R

**Riesgo volcánico:** Representa los efectos dañinos de un peligro volcánico. En términos probabilísticos, constituye la probabilidad de pérdida de vidas humanas, destrucción de la propiedad o de los medios de producción de una zona que está amenazada por algún fenómeno volcánico.

## ANEXOS

### Entrevistas

Muñoz, L. (08 de 10 de 2017). Entrevista a pobladores de la parroquia San Francisco de Mulaló. (O. R. Cumbicus, Entrevistador)

Osorio, S. (08 de 10 de 2017). Entrevista a pobladores de la parroquia San Francisco de Mulaló. (O. R. Cumbicus, Entrevistador) Latacunga, Cotopaxi.

### Figura 1

Avisos de emergencia ante desastres naturales



Pie de foto: aviso de evacuación ante una posible erupción del volcán Cotopaxi

### Figura 2

Grupo focal con moradores de Mulaló



Pie de foto: Moradores de Mulaló en las reuniones mantenidas para la elaboración del marco metodológico de la investigación

### Figura 3

Entrevista con Luis Muñoz del periódico Digital 'Cotopaxi Noticias'



Pie de foto: Entrevista mantenida con Luis Muñoz del periódico digital Cotopaxi Noticias