



*Memorias del IX Encuentro Internacional de Investigadores y Estudiosos
de la Información y la Comunicación*

ISBN 978-959-16-3475-7



9 789591 634757

SOCIEDAD, ENTORNOS LABORALES Y UNIVERSIDAD:

MIRADAS TRANSDISCIPLINARES DESDE LA INFORMACIÓN
Y LA COMUNICACIÓN

Del 13 al 17 de noviembre de 2017

Palacio de Convenciones, La Habana, Cuba





Autora: Msc. Isabel Enrriquez Jaya

Institución: Gobierno Provincial de Zamora Chinchipe. Zamora-Ecuador.

País: Ecuador

Correo electrónico: marisabel8@hotmail.com

RESUMEN

Las relaciones públicas y el manejo de la comunicación en las organizaciones públicas y privadas en el Ecuador, comenzó a tener un auge inusitado a partir del 2013, cuando se puso en vigencia de la Ley Orgánica de Comunicación (LOC). Antes, esto no tenía casi importancia, o su ejecución estaba en manos de gente sin experticia en el tema. Con la LOC, se abrieron muchas plazas de empleo; y los periodistas (en su mayoría sin experiencia y especialidad en este campo) asumieron los roles del DirCom, encaminados fundamentalmente a acciones en la comunicación interna y externa. Lo mismo sucedió en los Medios de Comunicación; los trabajadores cambiaron su estatus, mejoraron su remuneración y revitalizaron sus derechos, que en muchas de estas empresas eran pisoteados.

La ley, aunque promueve el libre acceso a la información, ha tenido sus cortapisas y ha servido también para que las actividades en las instituciones privadas y especialmente



públicas, sean manejadas más como publicidad y posicionamiento de la marca o autoridad, antes que información de relevancia o interés general. Por ello, en este trabajo se hace un análisis de los cambios que ha generado la ley de comunicación desde su aparición.

Palabras clave: Comunicación organizacional, Ley Orgánica de Comunicación, Relaciones Públicas, DirCom.

1. Introducción

En esta ponencia se abordará un análisis descriptivo y comparativo sobre el ejercicio de las relaciones públicas y la comunicación en las instituciones públicas en Ecuador y especialmente en Cuenca, antes y después, de que entre en vigencia en el 2013, la Ley Orgánica de Comunicación, que aunque esta legislación, no atañía directamente en sus artículos, normativas sobre en el manejo de la comunicación en las organizaciones, porque más es una ley de medios, su vigencia, cambió radicalmente el accionar, en los sistemas y estrategias de comunicación de las instituciones públicas y privadas con sus públicos, porque entre otras cosas, se fortalecieron los departamentos de comunicación y colaboró con el objetivo de poner la información al alcance de todos.



Tomando en consideración que la comunicación es un eje transversal en todas las entidades, sean éstas públicas o privadas, ONGs e incluso personas naturales, el estilo y las estrategias para informar se han ido incrementando; así podemos encontrar estrategias de la comunicación que recomiendan actividades como: el dólar de la comunicación en las organizaciones y el decálogo para elaborar un plan de comunicación (Tuñez, 2008). O lo que Wilcox, Cameron y Xifra dicen: "Las estrategias y tácticas de un programa pueden adoptar la forma de comunicados de prensa, ruedas de prensa, eventos especiales, medios sociales como facebook y twitter, discursos, webcats, concursos, posters e incluso comunicación boca a oreja" (2012, p. 172).

En cuanto a la formación de los departamentos de comunicación, actualmente encontramos en algunos de ellos; el relacionador (a) pública, el periodista, incluso los Community Manager. Sobre la definición de este personaje, Tania Lucía Cobos, citando a Davinia Suárez sostiene que: "un *community manager* es sobre todo un dinamizador de comunidades y los ojos y los oídos de la empresa en Internet, debe saber crear vínculos afectivos y humanizar la marca para poder llegar a los usuarios/consumidores, pero también debe estar atento para que otros (usuarios o la competencia) no destruyan la imagen de marca o el prestigio de la organización". (Cobos, 2011).



Estos fortalecimientos y cambios en los departamentos de comunicación, están asociados o responden a la evolución de las nuevas tecnologías, que trajeron consigo una serie de aplicaciones que integran la vorágine de las redes sociales, que hoy son indispensables en la forma de llegar más rápido a sus públicos. Cabe precisar que estos avances tecnológicos la LOC no ha tenido ninguna injerencia, porque este “boom”, se lo vive a nivel mundial.

Sin embargo, lo fundamental es que los comunicadores organizacionales; si su empresa o alguna autoridad, ha hecho algo destacado, se comunique, pero se lo haga correctamente, caso contrario, su trabajo será calificado como malo o deficiente.

La investigación se abordará desde dos enfoques.

1. El derecho al libre acceso de la información por parte de la ciudadanía, y
2. Las jerarquías y los cambios en las tablas salariales de los comunicadores tanto en los medios como en los departamentos de comunicación.

Previamente, haremos un recuento de lo que son las relaciones públicas que, de acuerdo a la definición de Wilcox, Cameron y Xifra indican que “(...) son una función directiva que evalúa actitudes públicas, identifica políticas y procedimientos de un individuo o de una organización con el interés del público y planifica y ejecuta un programa de acción para



lograr la comprensión y aceptación del público" (Wilcox, Cameron, & Xifra, 2012). y la comunicación corporativa que según Paul A. Argenti "(...) no sólo deben impulsar un mejor posicionamiento de sus empresas, sino que también deben ayudar a definir su identidad corporativa" (Argenti, 2014).

Es por ello, que en esta investigación se pretende hacer un análisis comparativo de los cambios que se han generado en la comunicación y la comunicación institucional luego de la aparición en Ecuador de la Ley Orgánica de Comunicación.

2. Metodología

Esta investigación se la desarrolló mediante un estudio analítico, reflexivo, cualitativo, cuantitativo en base a encuestas y entrevistas a expertos. (Hernandes, 2014). Se aplicó una encuesta a ocho comunicadores organizacionales y un par de profesionales versados en este campo que atañe esta investigación.

Sobre los cambios en el manejo de la información en los departamentos de comunicación luego de la aparición de la ley; el 63% de los encuestados dijeron que mucho, el 13% se pronunciaron entre: totalmente, regular y poco. En cuanto a que la LOC, dignificó el trabajo de los periodistas y comunicadores ecuatorianos, todos dijeron que sí, porque mejoró la remuneración afirmó el (50%), elevó el estatus del periodista comunicador, el



(38%), impidió el abuso y la explotación de algunos de los dueños de los medios, el (25%), garantizó el libre acceso a la información el (13%) y exigió la profesionalización el (50%).

En relación a que, si el departamento que los encuestados dirigen, se garantiza el libre acceso a la información; el 38% indicaron que totalmente y mucho; el 25% dijeron que regularmente, las opciones de poco o nada, no tuvieron porcentaje. Se consultó también si en el departamento, los trabajadores son titulados en periodismo o alguna de las ramas de la comunicación; El 88% dijo que son comunicadores, el 38% tienen experiencia en audiovisuales y el 13% en relaciones públicas y si la ley varió los ingresos de los trabajadores de la comunicación; el 25% indicó entre mucho, poco y nada y el 13% expresó que totalmente y regular.

3. Derecho al libre acceso de la información por parte de la ciudadanía

Sobre la libertad de información el artículo 29 (Ley Orgánica de Comunicación , 2013), precisa (...) "Todas las personas tienen derecho a recibir, buscar, producir y difundir información por cualquier medio o canal y a seleccionar libremente los medios o canales por los que acceden a información y contenidos de cualquier tipo".



En cuanto a la producción de información desde las instituciones públicas y privadas, en Cuenca, antes de la Ley de Comunicación, Lorena Arévalo, periodista y actual directora regional de la Secretaría de Comunicación (SECOM), recuerda que, en el 2012, no pasaban de siete el número de entidades gubernamentales en el Azuay que contaban con personal que fungía de relacionador público; en la mayoría de ellas, eran las mismas secretarías o alguna figura conocida, caso contrario, se contrataba para alguna ocasión especial, a una empresa externa, para hacer acercamientos con la prensa. La idea era, obtener la máxima rentabilidad con mínimo costo. Hoy, dice Arévalo, que tiene registrado 42 unidades de comunicación en las instituciones de gobierno en la provincia, sin contar con las existentes en organizaciones privadas. Es decir, se han multiplicado en un 600%.

Con el fin de informar hasta con un sentido incluso publicitario, el gobierno de Rafael Correa dotó de departamentos de comunicación a todos los ministerios que, a su vez, tienen sus delegados a nivel provincial, a ellos se suma el soporte de la SECOM.

Con la ley, los departamentos de comunicación son incluidos en los organigramas institucionales públicos y privados en el Ecuador y se los ubica generalmente cerca a la máxima autoridad.



Para Arévalo, este reforzamiento de los canales de comunicación, han sido determinantes para que la ciudadanía conozca lo que hace la autoridad en cualquiera de los ámbitos que se desenvuelva.

El gobierno del expresidente Rafael Correa, tuvo otro gran soporte en la difusión y control de la información con la incautación de los hoy llamados medios públicos, entre ellos, las televisoras GAMA y TC Televisión más la radio y televisión pública.

La Unidad de Gestión de Medios (Ugemed), que maneja este paquete accionario, también registra a editorial Unimasa (que imprime revistas como La Otra, La Onda y El Agro), Radio Difusora del Pacífico S.A. (Super K-800 en Quito), Radio Bolívar S.A. (Super K-800 en Guayaquil) Organización Radial C.A. (Radio Carrusel), Cablevisión S.A. (Canales CNPlus y Cabledeportes), América Visión S.A., Radio La Prensa TV S.A., Editores e Impresores S.A. (Diario Hoy) y Movidad C.A. (Once medios incautados, no solo Gama y TC, 2016)

Sobre la transparencia en la información en Ecuador, Lorena Arévalo, opina que no ha tenido esta característica en un ciento por ciento. Para ella, informar con transparencia depende de la ética del periodista; y justamente con este fin, el gobierno del presidente Lenín Moreno, quien asumió el mando el 24 de mayo de este año, ha impulsado mesas



de diálogos nacionales en la que participan varios frentes y movimientos. Los primeros acuerdos han sido aceptar recomendaciones para que se puedan hacer algunas regulaciones a la Ley de Comunicación.

Leonel Soto, docente universitario y ex director de comunicación de la Federación Deportiva del Azuay, sostiene que la Ley de Comunicación es eminentemente de medios, porque entre otras cosas, exige a los trabajadores ya sea de radio, prensa o televisión, a tener su título hasta junio de 2019; por eso, una gran cantidad de comunicadores empíricos se han volcado a las aulas universitarias. Soto afirma que la ley ha traído beneficios y a jerarquizado el trabajo del periodista.

En cuanto a la comunicación en las organizaciones, Leonel Soto, precisa que la LOC, ha impulsado la producción no solo informativa sino, publicitaria con talento nacional, pero que ese crecimiento, no se debe a la ley, sino a la necesidad de los políticos, las empresas e instituciones, personajes públicos y los gremios de comunicar, pero hacerlo bien. "Con los paradigmas actuales, si una organización hizo algo bien, pero no se comunicó correctamente, la gestión del comunicador es mala", destaca Soto.

4. Las jerarquías y los cambios en las tablas salariales de los comunicadores tanto en los medios como en los departamentos de comunicación.



La Ley de Comunicación, dignificó y jerarquizó el trabajo de los comunicadores en el Ecuador, porque reconoció muchos de sus derechos que antes eran pisoteados y puso un alto a la explotación, que se daba por parte de algunos de los dueños de los medios.

Art. 44.- Derechos laborales de las y los trabajadores de la comunicación.- Las y los comunicadores; y, las y los trabajadores de la comunicación tienen los siguientes derechos:

1. A la protección pública en caso de amenazas derivadas de su actividad como comunicadores;
2. A remuneraciones de acuerdo a las tablas salariales fijadas por la autoridad competente, a la seguridad social y demás derechos laborales, según sus funciones y competencias;
3. A ser provistos por sus empleadores de los recursos económicos, técnicos y materiales suficientes para el adecuado ejercicio de su profesión y de las tareas periodísticas que les encargan tanto en la ciudad, donde habitualmente trabajan, o fuera de ella;
4. A contar con los recursos, medios y estímulos para realizar investigación en el campo de la comunicación, necesarios para el ejercicio de sus funciones;



5. Al desarrollo profesional y capacitación técnica; para lo cual, las entidades públicas y privadas y los medios de comunicación darán facilidades que fuera del caso; y,
6. A los demás derechos consagrados en la Constitución de la República y en la ley. (Ley Orgánica de Comunicación , 2013)

Con la ley en vigencia, el Ministerio de Trabajo fijó los nuevos salarios mínimos sectoriales 2015 (Gráfico 6).

5. Conclusiones

Queda claro, que la Ley de Comunicación, desde que entró en vigencia, generó un cambio a favor de los periodistas y comunicadores del Ecuador. Paralelamente, obligó a una potenciación tecnológica con la evolución de las nuevas tecnologías y, por ende, la presencia continua de las personas e instituciones en redes sociales. Muchos de los comunicadores o informadores, dejaron la radio, televisión o la prensa para engrosar las filas de los departamentos de comunicación de gobierno que se instalaron a nivel del país, con un manejo centralizado de la información desde Quito, la capital. En las instituciones privadas, sucedió algo parecido. Las encuestas, realizadas para esta investigación, arrojaron como resultado que la ley elevó la remuneración, de acuerdo a su grado de formación, pero al mismo tiempo, exigió la profesionalización; le dio un cambio



en el manejo de la comunicación y garantizó en un preocupante porcentaje de sólo el (38%) el libre acceso a la información.

6. Bibliografía

(5 de junio de 2016). *Once medios incautados, no solo Gama y TC*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/06/05/nota/5616204/once-medios-incautados-no-solo-gama-tc>

Argenti, P. (2014). *Comunicación Estratégica y su contribución a la reputación* .

Bojacá, P., & Valentina, L. (2014). *REPUTACIÓN CORPORATIVA (RC) Y SU GESTIÓN ESTRATEGICA DESDE LA COMUNICACIÓN*. Obtenido de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1765/Londo%C3%B1o_Zapata_Valentina.pdf?sequence=1

Cobos, T. (Febrero-Abril de 2011). *Y Surge el Community Manager*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706051>

Hernandes, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Ley Orgánica de Comunicación . (2013).

Ley Orgánica de Comunicación . (2013).



Tuñez, M. (2008). *Comunicación Corporativa* . Loja : Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja .

Wilcox, D., Cameron, G., & Xifra, J. (2012). *Relaciones Públicas. Estrategias y Tácticas*. Pearson Educación.

7. Gráficos y tablas

Gráfico 1

¿En qué medida la Ley de Comunicación cambió el manejo de comunicación en su departamento?

Totalmente	1	13%
Mucho	5	63%
Regular	1	13%
Poco	1	13%
Nada	0	0%
Total	8	100%

Fuente: El autor

¿Considera usted que la ley de comunicación dignificó a los periodistas y comunicadores ecuatorianos?

Mejóro la remuneración	4	50%
Elevó el estatus del periodista o comunicador	3	38%
Impidió el abuso y la explotación de los dueños de los medios	2	25%
Garantizó el libre acceso a la información a las entidades públicas y privadas	1	13%



Exigió la profesionalización	4	50%
------------------------------	---	-----

Gráfico 2

En su Departamento ¿garantizan a la ciudadanía el libre acceso a la información?

Totalmente	3	38%
Mucho	3	38%
Regular	2	25%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
total	8	

Fuente: El autor

Gráfico 3

¿Las personas que trabajan en su departamento cuentan con titulación en?

relaciones públicas	1	13%
Periodismo	0	0%
Comunicación	7	88%
Audiovisuales	3	38%
Ninguna	0	0%
total	8	100%

Fuente: El autor

Gráfico 4



En cuanto a la remuneración salarial. ¿la ley de comunicación en que medida varió sus ingresos?

totalmente	1	13%
Mucho	2	25%
Regular	1	13%
Poco	2	25%
nada	2	25%
total	8	100%

Fuente: El autor

Gráfico 5

Incremento de los departamentos de comunicación en el Azuay entre el 2012 y 2017	
2012	2017
7	42

Fuente: El autor

Gráfico 6

Cargo/Actividad	Salario Mínimo Sectorial 2015
Periodistas/comunicador social	\$ 854,26



Egresado de periodistas/comunicador social	\$ 709,16
Asistente de comunicación Comunicador comunitario/auxiliar de información Investigador periodístico	\$ 570,79

Fuente: Ministerio del Trabajo