



Fernando Carrión y Paulina Cepeda (Editores)

Quito: la ciudad que se disuelve - Covid 19



FLACSO
ECUADOR



© 2021 FLACSO Ecuador
Marzo de 2021

ISBN: 978-9978-67-560-1
FLACSO Ecuador
La Pradera E7-174 y Diego de Almagro, Quito-Ecuador
Telf.: (593-2) 294 6800 Fax: (593-2) 294 6803
www.flacso.edu.ec

Quito : la ciudad que se disuelve – Covid 19 / editado por
Fernando Carrión y Paulina Cepeda. Quito : FLACSO
Ecuador. 2021

x, 365 páginas : figuras, gráficos, mapas. - (Colección
Coronavirus y ciudad ; 1)

Incluye bibliografía

ISBN: 9789978675601

CIUDADES ; URBANISMO ; SOCIOLOGÍA URBANA
; MOVILIDAD ; TURISMO ; PANDEMIA ; COVID-19
; QUITO ; ECUADOR. I. CARRIÓN, FERNANDO,
EDITOR. II. CEPEDA, PAULINA, EDITORA

307.76 - CDD

Índice

Presentación	ix
INTRODUCCIÓN	
La COVID-19 en Quito: de la crisis al <i>shock</i> urbano	3
<i>Fernando Carrión Mena y Paulina Cepeda</i>	
LA CIUDAD QUE SE DISUELVE	
El bus también existe. Estudio de las líneas de buses urbanos de Quito; pandemia y transformación urbana	27
<i>Diego Vinicio Salgado</i>	
Movilidad y pandemia: una oportunidad para repensar cómo nos movemos	37
<i>Elisa Soledad Puga Cevallos</i>	
Movilidad intermodal, ¿una solución a la circulación urbana durante la pandemia?	47
<i>Ricardo J. Espinosa Uquillas</i>	
Educación universitaria en tiempos de pandemia	55
<i>Jose Vicente Padilla Villacís</i>	
Mejorar la salud en Quito fortaleciendo el tejido comunitario y la articulación de servicios	63
<i>Fernando Sacoto y Betty Espinosa</i>	
Del espacio público a una pandemia comunitaria	71
<i>Kléver Vásquez Vargas</i>	
El turismo urbano post-COVID. Un nuevo escenario para el desarrollo turístico de Quito	77
<i>Víctor Llugsha G.</i>	
Impacto social y económico en las ciudades y destinos turísticos pos-COVID 19	83
<i>Fernanda Sánchez</i>	
Lo que las crisis nos ha enseñado sobre Quito.	89
<i>Sebastián Coba</i>	

LAS PROFUNDAS DESIGUALDADES ESTRUCTURALES

Los residuos sólidos y el COVID-19: notas para reflexionar sobre la informalidad urbana desde Quito	97
<i>Nancy Merary Jiménez-Martínez</i>	
Repensando la ciudad: Quito, en la pospandemia de coronavirus. manejo de residuos sólidos y reciclaje	103
<i>Paula Guerra Morán, Lorena Gallardo Lastra y Claudia Andrade Rodríguez</i>	
“Se arrienda” o la transformación del entorno promocional en Quito, pos-COVID-19	111
<i>Arturo Estrella Osorio y Jorge Delgado Rocha</i>	
La rehabilitación del hábitat urbano como proyecto común y como política pública	119
<i>Juan Carlos Sandoval y Eduardo Torres</i>	
El suelo y la vivienda en la pospandemia en Quito. ¿Quién gana y quién pierde?	127
<i>Paulina Cepeda</i>	
Quito y pandemia: apuntes sobre la vivienda enferma y la muerte de la ciudad	133
<i>Milena Almeida Mariño y Natalia Angulo Moncayo</i>	
Construcciones sobre lodo financiadas con petróleo	139
<i>Christian Fernando Vicente Correa</i>	
Nuevos imaginarios digitales globales y locales en la ciudad de Quito en el marco del COVID-19	147
<i>Ana Elizabeth Perugachi Kindler</i>	
Digitalización en pandemia: un diagnóstico de Quito	155
<i>María José Rodríguez Álvarez y Sebastián Rodríguez Álvarez</i>	

CIUDAD Y CIUDADANÍA

Diálogos museo-comunidad	165
<i>Marcus Uvidia</i>	
Las siete lecciones del COVID en los museos y su entorno urbano en Quito y Ecuador	171
<i>Fabian Paocarina Albuja</i>	
Hacia nuevos usos del museo.	179
<i>Elisa Ullauri Lloré</i>	
El desafío de los museos pospandemia.	185
<i>Myriam Navas Guzmán</i>	

Repensando las espacialidades de los museos: espacios para la educación no formal.	189
<i>Estefanía Carrera Yépez</i>	
Estigmatización, confinamiento y crisis sanitaria: una aproximación al trabajo sexual quiteño.	195
<i>Shirley Venegas y Abel Ramírez</i>	
Adultos mayores en el aislamiento.	203
<i>Paulina Vega y Carolina Navas Guzmán</i>	
Quito, en la pospandemia del coronavirus: repensando la ciudad desde los sectores populares del Sur.	207
<i>Fabián Melo Benítez</i>	
Repensando el derecho a la ciudad: Quito, una ciudad mestiza en tiempos de pandemia:	213
<i>Sergio Bermeo Álvarez y Kleber Cerón Orellana</i>	
Ciudades imaginarias en cuarentena: fantasías y ficciones urbanas reveladas por identidades disidentes movilizadas.	221
<i>Ignacio Espinosa Alarcón</i>	
Quito versus COVID: políticas públicas urbanas con enfoque conductual en tiempos de pandemia	233
<i>Guido Moncayo Vives</i>	
Crisis y adaptación ciudadana hacia un modelo de gestión digital en época de COVID-19 en el Distrito Metropolitano de Quito	241
<i>Mateo Valarezo Bravo</i>	
La comunicación en crisis aplicada al caso del COVID-19 en Quito	249
<i>Andrés Alfredo Luna Montalvo y María Maribel Murillo Blandón</i>	
Inmigrantes en Quito: antes y después de la pandemia.	259
<i>Jacques Ramírez G.</i>	
Los paisajes de la corrupción	267
<i>Alejandro Ramos</i>	

URBANISMO DE PROYECTOS O ¿LA CIUDAD SIN PROYECTO?

Repensando la ciudad: la ciudad pospandemia, una oportunidad para una transición hacia una vida urbana sostenible	275
<i>Diego Hurtado Vásquez</i>	
Quito pos-COVID-19, una ciudad más humana, sostenible y saludable. Miradas desde la salud urbana y el desarrollo sostenible	283
<i>Damián Andrade</i>	

Estudio de correlación entre indicadores atmosféricos y pandemia por COVID-19 en la ciudad de Quito.	289
<i>José Mena García</i>	
La ciudad desde y en el barrio	299
<i>Pabel Muñoz L.</i>	
La ciudad del vecindario es doméstica	305
<i>Fernando Carrión Mena</i>	
La Planificación Territorial como puntal para la transición, más que a la nueva normalidad, a la buena normalidad.	311
<i>Juan Carlos Sandoval</i>	
Las muertes de Quito	317
<i>Jaime Tillería-Durango</i>	
Quito circular: de la pospandemia a la prosperidad sostenible	323
<i>Elizabeth Cabezas Guerrero</i>	
Quito, coronavirus y economía	329
<i>Jaime Galarza Erazo</i>	
Quito en la pandemia: alternativas desde la economía circular	335
<i>Verónica Cordero, María de los Ángeles Barrionuevo y Daniel Jurado</i>	
Desarrollo endógeno imprevisto, alternativas de desarrollo para Quito	341
<i>Edwin Cevallos Sánchez</i>	
El COVID-19 y su relación con la gestión del riesgo de desastres.	347
<i>Jonathan Menoscal</i>	
 DOS CASOS DE CIUDADES INTERMEDIAS	
Institucionalidad para la respuesta a la pandemia en Cuenca	355
<i>Pablo Osorio Guerrero</i>	
“La Inmaculada Concepción de Loja” y el reto de las ciudades intermedias desde el enfoque de gestión de la cultura urbana en tiempos de la COVID-19	361
<i>Ramiro Villamagua Vergara</i>	

La comunicación en crisis aplicada al caso del COVID-19 en Quito

Andrés Alfredo Luna Montalvo¹ y María Maribel Murillo Blandón²

Comunicar en situaciones de crisis o emergencia demanda estrategias específicas que se han venido perfeccionando con el pasar del tiempo. La comunicación de riesgo es dinámica (Cozzi, 2019) y, en el contexto de la pandemia, se presenta con matices desconocidos que deben ser estudiados y comprendidos por las ciencias sociales. Quito ha tenido su propia experiencia en la gestión de la crisis y el presente artículo pretende explicar algunas de las campañas, mensajes y estrategias utilizadas por las áreas de comunicación del Municipio y también por Jorge Yunda, quien figura como el portavoz principal de esta entidad en su condición de alcalde y médico.

El porqué de la comunicación

La llegada del COVID-19 a China en diciembre del 2019 (de ahí su nombre), así como a Europa en los primeros meses del 2020, fue literalmente una película de terror transmitida en vivo y en directo para Latinoamérica y particularmente para Ecuador que, ante el desconocimiento de los alcances de una pandemia, hizo del coronavirus un fenómeno lejano y hasta “gracioso”; pulularon inconmensurables memes, burlas o canciones que hacían referencia a sus orígenes y efectos.

¹ Magíster en comunicación por la Universidad Andina Simón Bolívar (2010). Docente en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UTE (2011) y en la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Central del Ecuador (2016). Correo electrónico: aaluna@uce.edu.ec

² Estudiante de la carrera de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional de UTE; voluntariado en la Fundación Quito Eterno (2020). Correo electrónico: mariam.murillo@ute.edu.ec

Las primeras víctimas del coronavirus en Quito no fueron sus contagiados, sino algunos ciudadanos de origen asiático, quienes denunciaron ataques de discriminación y xenofobia por su apariencia o lugares de procedencia. El descenso de las ventas en los llamados “chifas”, donde se expende comida tradicional de países asiáticos modificada culinariamente con gustos nativos, fue un execrable síntoma sobre la aversión a lo desconocido. Nadia Cangás, responsable de comunicación de la academia de lengua china Wukong, perteneciente a la familia Xu Chen, denunció en entrevista con los autores “publicaciones de discriminación y odio en redes sociales que se repiten hasta ahora”.

La familia Xu Chen, también propietaria de la cadena de chifas Corona, debió soportar las bromas y agresiones a su negocio, que brindaba quince puestos de trabajo solo para ciudadanos ecuatorianos³. Tampoco fueron graciosos el cierre dramático de otros restaurantes y los ataques físicos que denunciaron por la misma vía ciudadanos extranjeros de procedencia coreana, vietnamita, taiwanesa o japonesa.

Pero los comportamientos patológicos se hicieron más recurrentes con el transcurrir de los días cuando el COVID-19 se convirtió progresivamente en un peligro comunitario, y la provincia de Guayas, en un doloroso epicentro para Ecuador y Latinoamérica. La salud mental tiene, desde hace varias décadas, la misma importancia médica que la salud física (Unesco, 2011), y sin duda varios deterioros en la población quiteña no se debieron directamente a los síntomas del coronavirus, sino a la preocupación ante lo impredecible y a un peligro sin contenciones a escala global.

³ “Freddy Xu vive hace once años en el país, el Chifa Corona tenía quince empleados solo ecuatorianos, pero por la crisis del coronavirus ahora tiene tres” (Nadia Cangás, responsable de comunicación de la academia de lengua china Wukong, 15/06/2020).

Figura 1: Imagen del Chifa Corona que generó bromas y bulos en redes sociales



Fuente: Twitter @fabovillamar (28/01/20)

El peligro de las cifras

Una de las máximas de la comunicación en crisis tiene que ver con lo desaconsejado de emitir cifras (Covello, 2014), y más aún si estas se encuentran en constante e incontrolable movimiento. La merma de confianza en el gobierno central fue ocasionada por el manejo de los números, pues, aunque la contabilidad reproducía dos veces por día en Cadena Nacional informes de contagiados y fallecidos que habían sido testeados, estas cifras no iban a la par de las defunciones, que desbordaron hospitales, morgues y funerarias en Guayas. “Sabemos que tanto en número de contagios, como de fallecimientos, los registros oficiales se quedan cortos” (BBC, 01/04/2020), reconocía el presidente de la República, Lenín Moreno, en un claro síntoma por sincerar la escasa auditoría de la emergencia que se había llevado hasta el momento.

Quito, como un espectador angustiado ante la situación de la asolada Guayaquil, inició un plan preventivo que no alcanzó a realizarse en otras provincias y adaptó, a través de sus autoridades, camas para unidades de cuidados intensivos tanto en hospitales como en el Centro de Convenciones Metropolitanas, ubicado en el Parque Bicentenario. El 26 de mayo del 2020, Juan Carlos Zeballos, ministro de Salud, en la sesión del Consejo Metropolitano, reconoció el error del gobierno central en cuanto a la proyección de contagios en la capital de Ecuador: “Debo reconocer que yo me equivoqué con usted, señor Alcalde, cuando le dije ‘Yo creo que esto nunca se va a utilizar’, y me equivoqué. Hoy lo necesitamos. Necesitamos abrir más camas para que vayan al Bicentenario” (*El Comercio*, 26/05/2020).

La comunicación en crisis sugiere las comparencias diarias de un portavoz científico (Peytibi, 2020), característica aprovechada por Yunda en su condición de médico cirujano, profesión velada por la de animador y locutor humorístico con la que gozó de la popularidad que lo convirtió en personaje público previo a su elección como burgomaestre. Su presencia continua en las campañas de testeo, mostrándose él mismo como el médico que tomaba las pruebas a los ciudadanos quiteños, se enmarca en las características necesarias para un portavoz de públicos externos que plantea la teoría de las relaciones públicas: concentró en él la emisión de mensajes; se trata de un funcionario de alto rango y se expresa como experto en comunicación con conocimientos técnicos (Lara-López, 1999).

El número tres en la comunicación de alto estrés

Los números de emergencia, estratégicamente conformados por tres dígitos, como el 911 o el 171, habilitado localmente para casos de COVID-19, tienen que ver con estudios neurológicos explicados por el Centro de Comunicación de Riesgos de Nueva York, que sostiene la hipótesis de que un cerebro expuesto a altas preocupaciones puede recordar con facilidad tres ideas, mensajes o instrucciones (Covello, 2014). La campaña “Tres pasos de vida” con la que el Municipio de Quito intensificó su cerco informativo al pasar del semáforo rojo al amarillo explica claramente la estrategia educacional de acompañar a los ciudadanos en la necesidad

del lavado de manos, el distanciamiento social y el uso permanente de la mascarilla.

Figura 2: Campaña con el mensaje de los “Tres pasos de vida”



Fuente: Página de Facebook del Municipio de Quito (14/06/20).

Lejos de ser una coincidencia, el sistema de los tres mensajes estuvo implícito no solamente en las artes pedagógicas que se difundieron a través de las redes sociales oficiales, sino que también aparecen como el contenido sustancial de los comunicados que se emiten informativamente desde estas mismas plataformas. Cuando se detectan zonas de contagio, los mensajes preventivos cambian por reactivos, con recomendaciones del tipo: 1) no salga de casa; 2) no use el transporte público, y 3) evite aglomeraciones.

Figura 3: Comunicado de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre el uso de la mascarilla



Fuente: Página oficial Facebook del Municipio de Quito (14/06/20).

Conclusiones

La necesidad de trabajar con mensajes cortos y alineados con la “regla de tres” (Luna-Montalvo, 2017) es una práctica repetida por el sistema de comunicación del Municipio de Quito en su gestión de crisis. Reflejo de la efectividad de esta síntesis informativa es la “viral” rueda de prensa de la canciller de Alemania, Angela Merkel, quien utilizando la plantilla de 27 palabras, 9 segundos y 3 mensajes (27/09/3), explicada por el Centro de Comunicación de Riesgos de Nueva York (Luna-Montalvo, 2017:115), pidió a la población alemana “distanciamiento social, mascarilla y respeto” para continuar con la normalidad.

Figura 4: Captura del mensaje de la canciller alemana, Angela Merkel.



Fuente: Twitter @fjsv1974 (12/05/20).

La presencia física del alcalde ha acentuado su condición de responsable de la crisis. En su reciente libro, *La ubicuidad del riesgo*, el consultor Juan Manuel Cozzi defiende que la teoría del riesgo es una teoría de la comunicación, pues “en la medida en que no seamos capaces de plantear los problemas de riesgo como problemas de comunicación social, recaeremos en una visión objetivista o naturalista que acabará por dificultar la gestión de los riesgos” (2019: 25); postulado que explica también el relato fluido y permanente de Yunda, quien difundió videos nocturnos en los que se graba a sí mismo conduciendo un automóvil, sintetizando las funciones del día y enfatizando las recomendaciones de lo que nominaron institucionalmente como “los tres pasos de vida”.

Cabe destacar el desarrollo, por parte del gobierno central, de un portal exclusivo como fuente informativa (www.coronavirusecuador.com), en cumplimiento de un protocolo internacional de comunicación que exige tener siempre un sitio oculto para salir al aire apenas una emergencia se desate (Bratschi, 2005). El *dark site*, programado para situaciones de de-

sastre, previene que un gran flujo de visitas colapse las habituales *webs* institucionales y centraliza la información de la emergencia en un solo lugar.

Aunque los autores reconocemos que la crisis del COVID-19 en Ecuador se vio también atropellada por inconmensurables denuncias de corrupción, el presente artículo ha querido centrarse en la comunicación técnica de la cuestión sanitaria; conscientes de las experiencias que necesitan las ciencias de la información en el país para afrontar mejor la inseguridad en eventos futuros. Las crisis afectan la situación de poder y liderazgo de las autoridades (Elizalde, 2011), por lo que, a decir del Ranking Internacional Mitofsky (Pichincha Comunicaciones, 04/03/2020), lograr un pico de aprobación de 89% en la gestión de la emergencia por parte del alcalde de Quito, sin duda, es un fenómeno comunicacional de éxito para entender y explicar.

Bibliografía

- Bratschi, G. (2005). *Guía para la comunicación en la gestión del riesgo de desastres*. Mendoza: Gobierno de la Provincia.
- Campo, A., J. Crespo, E. García y R. Latorre (2016). “La comunicación de crisis en el área de seguridad y defensa”. En Mercado, M. y M. Chávez, *La comunicación en situaciones de riesgo y crisis*. Valencia: Tirant humanidades, 155-180.
- Covello, V. (2014). “Workshop: crisis, tiempo de oportunidades”. Centro de Comunicación de Riesgos: Quito, Ecuador.
- Cozzi, J. (2019). “La ubicuidad del riesgo: gestión de la comunicación en contextos de catástrofes”. 1ª ed. Concepción del Uruguay: Espacio Editorial Institucional UCU.
- Elizalde, L. (2011). *Estrategias en las crisis públicas: la función de la comunicación*. Buenos Aires: La Crujía Ediciones.
- Lara-López, J. (1999). “Fases del diseño de un plan estratégico de comunicación para situaciones de crisis”. En Barquero, J. *Manual de Relaciones Públicas Empresariales e Institucionales*. Barcelona: Gestión 2000, 665-696.

Luna-Montalvo, A. (2017). “Gestión de la comunicación en situaciones de crisis: elaboración de mensajes y estrategias”. En Angulo, N. *Gestión de la Comunicación: propuestas metodológicas*. Quito: Universidad Central del Ecuador, 107-126.

Ulloa, F. (2011). *Manual de gestión del riesgo de desastre para comunicadores sociales*. Perú: UNESCO.

Direcciones electrónicas

BBC (01/04/2020). “Coronavirus en Ecuador, ‘Los números se quedan cortos’: Lenín Moreno admite que la crisis del COVID-19 es más grave de lo informado”.

Recuperado el 15 de junio de 2020, de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52143469>

COVID-19 EC, Recuperado el 14 de junio de 2020, de

<https://coronavirusecuador.com/>

El Comercio (26/05/2020). “Zevallos ante el Concejo Metropolitano: ‘Más de la mitad de los contagiados ha roto su cuarentena en Quito’”, Recuperado el 15 de junio de 2020, de <https://bit.ly/37BAzNQ>

Facebook del Municipio de Quito.

Recuperado el 14 de junio de 2020, de <https://www.facebook.com/MunicipioQuito>

Peytibi, X. (2020). En Asquini, N. “Filminas y COVID-19: cómo se comunica y el estilo pampeano”. Infópico.

Recuperado el 14 de junio de 2020, de <https://bit.ly/37wHNCA>

Pichincha Comunicaciones (03/04/2020). “Yunda alcanza el 89% de aprobación en manejo de crisis sanitaria, Viteri el 21%”.

Recuperado el 15 de junio de 2020, de <https://bit.ly/2Y2RsO4>