

## Aproximación desde la Comunicación Responsable Gubernamental y Política al discurso de los líderes latinoamericanos al inicio de la pandemia COVID-19

*Approach from Responsible Communication on Governments and Politics to the discourse of Latin American leaders at the beginning of the COVID-19 pandemic*



**Melva Guadalupe Navarro Sequeira**  
Instituto de Ciencias de Gobierno y Desarrollo Estratégico de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.  
melva.navarro@correo.buap.mx  
@melnavs



**Paola Eunice Rivera-Salas**  
Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.  
paola.rivera@correo.buap.mx  
@Pao\_Eunice



**Hilda Gabriela Hernández Flores**  
Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.  
hgabriela.hernandez@correo.buap.mx  
@gabyhernandez40

### Cómo citar el artículo

Navarro Sequeira, Melva G.; Rivera-Salas, Paola E. y Hernández Flores, Hilda G. (2021): «Aproximación desde la Comunicación Responsable Gubernamental y Política al discurso de los líderes latinoamericanos al inicio de la pandemia COVID-19». *Revista Más Poder Local*, 46: 25-48.

## Resumen

La perspectiva en Comunicación Responsable Gubernamental y Política (CRGP) se enfoca en la construcción de interacciones transparentes, honestas y empáticas entre los líderes de Gobierno y sus ciudadanos, aportando a los valores democráticos desde la trinchera comunicativa. El presente trabajo es un estudio cualitativo, descriptivo y transversal que realiza un análisis de contenido sobre la primera disertación que cada uno de los presidentes de Argentina, Costa Rica y México dirigieron a sus ciudadanos en relación con la pandemia generada por la COVID-19. Los resultados arrojan que el nivel de Comunicación Responsable es altamente responsable en los primeros discursos emitidos por los mandatarios, sin embargo, se identifican áreas de oportunidad en los rasgos de interactividad, empatía y consistencia.

### Palabras clave

Comunicación Responsable; Latinoamérica; líderes; discurso.

## Abstract

*The perspective on Responsible Communication on Governments and Politics (CRGP) focuses on building transparent, honest, and empathic interactions between government leaders and their citizens, contributing to democratic values from the communicative trench. The present work is a qualitative, descriptive, and cross-sectional study that develops a content analysis on the first dissertation that each of the presidents of Argentina, Costa Rica, and Mexico addressed to their citizens concerning the COVID-19 pandemic. The results show that the Responsible Communication level is highly responsible in each president's first speech; however, areas of opportunity are identified in the features of interactivity, empathy, and consistency.*

### Keywords

*Responsible Communication; Latin America; leaders; speech.*

## 1. Introducción

La comunicación gubernamental es un factor esencial en la esfera pública ya que está vinculada a la legitimidad colectiva entre la ciudadanía y otros actores políticos. En este sentido, Robles y Canel (2017: 216) mencionan que «las organizaciones intentan construir legitimidad a través de estrategias de comunicación, y para tener éxito en este empeño, necesitan explorar y escuchar cómo diferentes públicos formulan sus juicios de legitimidad». La legitimidad como tal es una condición esencial para cualquier democracia, ya que refleja la voluntad de los ciudadanos de trabajar junto con las autoridades públicas para resolver problemas públicos y superar escenarios de crisis.

El escenario global actual relacionado con la pandemia de COVID-19 y todas las consecuencias económicas y sociales derivadas de ella, enfatizan la importancia de los procesos de comunicación emitidos por los gobiernos a nivel mundial. En este contexto específico, las instrucciones y los lineamientos que emiten los mandatarios a sus ciudadanos fueron vitales para ayudar a salvar el máximo número de vidas. Así las estrategias de comunicación de los gobiernos debían ser lo suficientemente efectivas para que los ciudadanos comprendieran la importancia de seguir indicaciones bajo una situación crítica de salud. Simultáneamente, los procesos comunicativos debían superar otros problemas como la «infodemia» y los bulos *-fake news-* (Lagneaux, 2020).

Bajo ese contexto, este trabajo analiza el primer discurso que socializaron los presidentes de tres países latinoamericanos –Argentina, Costa Rica y México– cuando la pandemia originada por la COVID-19 llegó a su territorio. Para ello se realizó una valoración de estos discursos, a través de la técnica de análisis de contenido basada en la propuesta del enfoque de Comunicación Responsable. Los resultados muestran que los tres países objeto de este estudio emitieron mensajes a sus ciudadanos con alta Comunicación Responsable, al menos en el primer discurso emitido con relación a la pandemia actual.

## 2. Contexto mundial

La pandemia causada por el virus SARS-CoV-2 que detona la enfermedad de COVID-19, a junio del año 2021, ha cobrado la vida de casi 3,9 millones de personas en el mundo, según la Johns Hopkins University (Dong, Du y Gardner, 2020). El virus es una nueva versión de los conocidos en el mundo médico como coronavirus. Esta nueva cepa, se propagó desde China a finales del año 2019 y su aparición ha estado rodeada de mitos, desinformación y momentos de incertidumbre. Así, desde el inicio de la pandemia, el gobierno de China guardó hermetismo (Lima, 2021) y se mostró renuente y suspicaz a la cooperación internacional en torno a las investigaciones y dictámenes de entes oficiales como la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Además del origen o surgimiento de la cepa, la propagación de la enfermedad puso a cada país en tensión en diversos ámbitos, comenzando por la situación de salubridad, la ocupación hospitalaria, los índices de mortalidad, hasta llegar a lo que esto implica para la situación económica y política de

cada gobernante y país, sin olvidar ni menospreciar en crisis de salud, la importancia del ámbito comunicacional como pieza clave para la transmisión de diversas medidas que permiten contener la propagación de la enfermedad.

A lo largo de los 19 meses que han transcurrido desde el paciente cero de Wuhan en China, la pandemia ha tenido diversos focos de atención, algunos países europeos, como fue el caso de España, que tuvo fuertes medidas restrictivas para evitar no solo aglomeraciones, sino para tener el mínimo posible de personas en las calles. Por otra parte, si hablamos de casos, a seis meses de la pandemia, los países que preocupaban más nivel mundial eran India, Estados Unidos de América y Brasil y el caso de Estados Unidos de América en específico fue alarmante para los líderes mundiales y organizaciones de la salud, dado que el entonces presidente Donald Trump, desestimaba en sus discursos la gravedad de la crisis en su país y no impulsó el uso de mascarillas, él mismo se negó a usarlas. En cuanto a la situación de Brasil, el líder de esta nación tiene un perfil similar al del presidente Trump, Jair Bolsonaro, quien también desestimó en muchas ocasiones la gravedad de la situación (BBC Mundo, 2020).

Aunado a esto, en el ámbito comunicacional, las nuevas cepas variantes (Mayo Clinic, s.f.) que han sido encontradas, posteriores al virus original, como las de Reino Unido, Sudáfrica y Brasil o las más recientes, Alfa y Delta Plus (Yeung, 2021), han dificultado a los líderes de los diferentes países, proporcionar información inmediata a la ciudadanía, pues los estudios de precisión toman tiempo, pero la información no se detiene por fronteras políticas o geográficas, más bien se demanda constantemente. Con ello, las naciones no solo enfrentaron la pandemia, también han estado constantemente enfrentando el reto de ejercer una eficiente Comunicación Gubernamental y Política, que exige, como nunca antes en la historia, emitir información pertinente para los ciudadanos considerando la inmediatez en la que hoy es preciso emitir la comunicación. Hay que subrayar que, a pesar de que la humanidad ha padecido ya de epidemias, es la primera vez que la sociedad se encuentra tan globalizada e hiper conectada a raíz de esta situación.

De ahí el hecho de que, las nuevas formas de comunicación en las que prensa, radio y televisión mezclan contenidos creados por los emisores y usuarios y cualquier información es susceptible de viralizarse en redes sociales, es posible incluso ir de los medios tradicionales, y viceversa, significando esto un gran desafío para los gobiernos, quienes han tratado de contrarrestar, de diversas maneras, los efectos de la «infodemia». Sin duda, la tecnología ha jugado un papel relevante en todo esto y a la vez ha jugado un rol para dos equipos en esta situación de salud. Por un lado, como aliada para compartir los hábitos que frenan los contagios; por otro, el gran *carrier* de mentiras en las que hasta se han difundido remedios y paliativos absurdos –como aquél que señaló que el consumo de cloro puede salvarte la vida–, y organizaciones como la propia OMS se han visto forzadas a emitir artículos al respecto en su sitio web (Organización Mundial de la Salud, 2020).

### 3. América Latina

Para finales de junio de 2021, América Latina reportó oficialmente más de 34 millones de contagios, con la mitad de ellos en Brasil, seguido por Argentina, Colombia y México. Costa Rica ocupó el lugar 11 de la región, sin por esto tener una historia menos compleja de contagios y hospitales saturados al punto de tener pacientes sentados en pasillos, salas de descanso para médicos que se llenan con pacientes y tanques de oxígeno que no completan la demanda de la situación (Ríos, 2021). De ahí que, sean objeto de interés para esta investigación. A continuación, se explican algunos detalles de los tres países que son objeto de estudio del presente documento. Para contextualizar los discursos de los tres presidentes, se aporta una breve descripción de las características esenciales de cada situación política y algunas referencias sobre el discurso utilizado en esta investigación.

#### 3.1. Argentina

País de contrastes, desigualdades, pobreza, corrupción y madres que aún están buscando hijos desaparecidos, un retrato más latino que europeo. Entre las políticas que este país ha tomado para disminuir los contagios por la COVID-19, están la disminución del tránsito nocturno, el cierre de cines, teatros y espectáculos masivos, hasta de reuniones con más de 10 personas; incluso redujeron la frecuencia de vuelos del extranjero, para evitar los contagios de las nuevas cepas encontradas (EFE, 2021).

Desde el 10 de diciembre de 2019, Alberto Ángel Fernández es el presidente de Argentina. Su partido político, el Partido Justicialista, suele estar asociado a la izquierda. Durante las elecciones presidenciales, su campaña estuvo marcada por el anuncio de sus intenciones de nominar a la ex presidenta, Cristina Fernández de Kirchner, como vicepresidenta en el periodo de su mandato. Fernández ganó las elecciones primarias con 12,2 millones de votos, casi un 16% por delante del candidato que obtuvo el segundo lugar, Mauricio Macri –el entonces actual presidente que buscaba la reelección–. Luego, Fernández ganó las elecciones generales con 12,9 millones de votos, es decir el 48,24% del total de votos emitidos (Infobae, 2019).

El presidente Fernández dirigió un primer discurso a los ciudadanos argentinos respecto a esta crisis de salud, a través de una emisora nacional el 13 de marzo de 2020 cuando la enfermedad COVID-19 fue declarada pandemia por la OMS. En sus palabras, el presidente llamó a la unidad entre el pueblo y el gobierno argentinos. También anunció las medidas iniciales ya mencionadas líneas arriba.

Sin embargo, estas medidas se ven opacadas por la filtración a mediados de 2021, de la fiesta de cumpleaños de la primera dama en julio de 2020, que contrastan con el decreto de medidas emitidas restrictivas solicitadas a la población en general (BBC Mundo, 2021).

### 3.2. Costa Rica

Costa Rica es un pequeño país de América Central, cuya actividad económica va de la agricultura al turismo de corte ecológico, dada su geografía, es famoso por sus playas, paisajes selváticos y volcanes. Conocido también como la Suiza de América, no solo por los paisajes verdes, sino también por la democracia estable con la que ha contado, las buenas formas cívicas de sus ciudadanos y por supuesto, la carencia de ejército. En relación a la pandemia el gobierno de Costa Rica decretó diversas medidas para el control de la transmisión del virus, como las restricciones vehiculares, el cierre nocturno de gasolineras, el uso de mascarillas y apoyó a los ciudadanos con una propuesta de no aumentos en luz, transporte y gas (Gobierno de Costa Rica, s.f.).

El presidente de Costa Rica, Carlos Alvarado Quesada, ocupa el cargo desde el 8 de mayo de 2018. La posición política de su partido, Partido Acción Ciudadana, se conoce como centroizquierda. Alvarado ganó las elecciones en 2018 con el 60% del total de votos (Obando, 2018). Uno de los principales problemas de su presidencia son sus intenciones de lograr cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para 2050. El 9 de marzo de 2020, Alvarado Quesada pronunció un discurso sobre la situación de la COVID-19 y en su mensaje, se refirió al número total de casos de COVID-19, las medidas de higiene y algunos de los planes iniciales del gobierno en este sentido.

Costa Rica, siendo un país de territorio y población pequeña, tuvo un manejo de la pandemia exitoso durante casi todo 2020; sin embargo, después de los periodos vacacionales, se han enfrentado a una situación caótica por la sobreocupación hospitalaria. Si bien este país no ha tenido crisis comunicacionales o escándalos de tipo «farandulero», la popularidad del Presidente y su aprobación, es cuestionada por parecer aprovechar la mediatización de la pandemia para tomar decisiones polémicas que son opacadas por otras noticias como el acuerdo con el Fondo Monetario Internacional con el argumento de «cambiar deuda carta por deuda más barata» (Agencia EFE, 2021).

### 3.3. México

México es uno de los tres países que conforman América del Norte, el único perteneciente a América Latina y el único de habla hispana. Conocido, entre otras cosas, por altos índices de corrupción. Actualmente ocupa el lugar 124 de 180 en el Índice de Percepción de Corrupción (Ortega, 2021). Además de ser reconocido por las organizaciones delictivas vinculadas con el narcotráfico y la trata de personas.

Para inicios de este siglo, tuvo lugar la alternancia política y más recientemente, la nueva hegemonía de un partido nuevo basado en la figura unipersonal del actual presidente de México, Andrés Manuel López Obrador (AMLO), quien desde el 1 de diciembre de 2018 ganó las elecciones, siendo esa la tercera ocasión que contendía por la presidencia. López Obrador ha estado presente en el escenario político mexicano desde hace al menos 30 años, ocupando diferentes cargos y es reconocido como una figura política, su carrera política le ha valido tanto adversarios como aliados. No obstante, durante las elecciones presidenciales de 2018, alcanzó un alto nivel de legiti-

midad (Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, 2018) al ganar con más de 33 millones de votos, es decir, más del 53% del total de votos.

El presidente López Obrador ofrece conferencias de prensa de lunes a viernes a las 7:00 de la mañana para abordar distintos temas de interés general. Haciendo uso de esta herramienta, AMLO abordó por primera vez la situación del COVID-19 en su país el 28 de febrero de 2020, junto al subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud (SPPS) de México, el Dr. Hugo López-Gatell. En esa sesión, se habló de los primeros casos confirmados de COVID-19 en México, cabe mencionar que esta conferencia de prensa no fue exclusivamente sobre la COVID-19, sino que incluía diferentes temas de la agenda pública en México como la asistencia social y otros asuntos. El discurso del presidente de México en esa sesión tiene la intervención del subsecretario de SPPS; no obstante, para los fines de este estudio, se consideró únicamente los mensajes emitidos por el presidente López Obrador.

En México, diariamente durante casi 15 meses, además de la conferencia del presidente de México por la mañana, se realizaba una rueda de prensa por la tarde, donde se mostraba el estado general del avance de los contagios en este territorio, y eventualmente, se agregó el avance de la cobertura de vacunación. Además de dicha conferencia, el país pasó por cierres parciales a las actividades económicas denominadas como no esenciales; adicionalmente, conforme los riesgos se focalizaron en determinados estados, se pasó a un esquema de semáforo, en el que cada estado del país es catalogado en fase verde, amarilla o roja, según la gravedad de su situación por cantidad de contagios, muertes y saturaciones hospitalarias (Gobierno de México). Pero, como indica Llano y Águila (2020) dichas conferencias persiguen también incidir en la opinión pública sobre la gestión del Gobierno de México, siendo éstas recursos persuasivos para la gestión de confianza ante esta crisis sanitaria.

En el caso mexicano, el Presidente ha sido polémico en diversos momentos, comenzando por explicar a la población que con una imagen de un santo podrían sentirse protegidos ante el coronavirus, sumado a su negativa a usar cubre bocas, dejar de acudir a eventos que por tanto se hacían masivos y por tener el respaldo del vocero de la pandemia al explicar que «la fuerza del presidente es moral, no de contagio». La comunicación ha sido contradictoria, por un lado, el presidente diciendo que está bien abrazarse y que solo la moral nos protegerá del COVID-19 mientras que por otro lado el subsecretario de salud, habla sobre mantener distancia y tomar todas las medidas posibles para evitar contagios. Dando como resultado a México como el 4º país con mayor número de contagios (Badillo, 2020; Orús, 2021).

## 4. Marco teórico

### 4.1. Comunicación Responsable

Las organizaciones públicas se enfrentan constantemente a desafíos a través de escenarios comunicativos. Cualquier institución corre el riesgo de come-

ter errores producidos por una comunicación ineficaz o de brindar información innecesaria en cada discurso emitido por un vocero no capacitado. Estos errores pueden reproducirse a través de los medios de comunicación y generar principalmente efectos adversos en la opinión pública. El discurso institucional de las figuras públicas se convierte entonces en una herramienta estratégica que muestra la transparencia y honestidad de la institución y sus funcionarios, logrando así, primero, la empatía y luego la legitimidad con la ciudadanía.

De acuerdo a Hernández-Flores (2019) la Comunicación Responsable es un diálogo comprometido entre la organización y sus públicos, el cual se espera que sea honesto, coherente con las acciones, y por tanto responsable, para lo cual establece una gestión comprometida, no solo desde la marca, el producto o el servicio que se presta, sino con todo lo que se comunica. Cuando la organización llega a este tipo de comunicación, entonces y solo entonces, logra una relación de confianza, que asegura la armonía y participación del público, generando una reputación sostenida, incluso en situaciones complejas de comunicación pública.

En palabras de Davis (en García-Marzá, 2017: 274): «La sociedad otorga legitimidad y poder a la empresa / institución con base en su discurso y sus acciones. A la larga, quienes no utilizan este poder de una manera que la Sociedad considera responsable, tienden a perderlo». A partir de la revisión teórica y de los autores que se refieren a la comunicación responsable, este trabajo identifica características que nos permiten revisar el discurso gubernamental relacionado con los rasgos de esta perspectiva. Estas características posteriormente dan fundamento a la metodología utilizada para el análisis de contenido de los discursos documentados: honestidad, empatía, transparencia, interactividad y consistencia.

**Figura 1: Comunicación Responsable, subcampos, rasgos generales y complementarios.**



Fuente: elaboración propia.

Los rasgos mencionados de la CR son aplicables a diversos subcampos, como se aprecia en la Figura 1, entre ellos el de la Comunicación Gubernamental y Política que se explica a continuación. Y también serán detallados en la Tabla II del apartado metodológico.

## 4.2. Comunicación Responsable Gubernamental y Política

La pandemia por COVID-19 ha conllevado a que los gobiernos planifiquen estrategias más encaminadas hacia una comunicación responsable. La finalidad de dichas estrategias se ha centrado en gran medida en difundir los cursos de acción que se han aplicado en cada país con base en sus propias peculiaridades (Castillo-Esparcia *et al.*, 2020; Pennycook *et al.*, 2020). Como concluyen diversos estudios, esto incluye la continua actualización de campañas de salud pública y la emisión de discursos para contrarrestar la incertidumbre (Wilson, 2020; Wong y Jensen, 2020; Peters *et al.*, 2020); al mismo tiempo, y hasta cierto punto, a la fracción política contraria a la actual administración. Entonces, la Comunicación Gubernamental y Política se puede presentar de diferentes formas y a través de múltiples medios. Algunos de los formatos más comunes en la CRGP son los boletines y las conferencias de prensa o los anuncios televisivos. En los últimos años, Internet y las redes sociales han ganado fuerza como uno de los medios más críticos para la comunicación gubernamental.

Brandão (citado en Layón, 2018: 54) afirma que la comunicación gubernamental puede entenderse como comunicación pública ya que es un instrumento para la construcción de la agenda pública y la dirección de su trabajo hacia la rendición de cuentas, un estímulo para la participación ciudadana en las políticas adoptadas, y el reconocimiento de las acciones impulsadas en el ámbito político, económico y social, en definitiva, la comunicación gubernamental promueve el debate público.

Por otro lado, Canel y Sanders (en Meyenberg, 2015) definen este tipo de comunicación como el rol, la práctica, los propósitos y los logros que se llevan a cabo en nombre de una institución pública, que son constituidos con base en el consenso directo o indirecto del pueblo y se ponen en práctica para cumplir su voluntad. La comunicación gubernamental se encuentre adscrita al sector público, evidentemente. Este hecho le hace enfrentar escenarios comunicativos que la exponen a una amplia gama de audiencias: empresas, prensa y medios, figuras y organismos internacionales, la sociedad civil organizada y ciudadanos en general. Junto a estas audiencias se presentan situaciones que pueden poner en riesgo su legitimidad y por tanto el fortalecimiento de las instituciones y el aparato gubernamental como consecuencia de una comunicación improvisada.

La necesidad de una comunicación estratégica se hace evidente cuando, a causa de una declaración desafortunada, basada en información falsa o acompañada por una actitud poco empática y evasiva, la opinión pública sentencia a la autoridad gubernamental. Una imagen y reputación dañadas tienen repercusiones negativas en el nivel de consenso que se da en una sociedad y por tanto, en la relación ciudadano-gobierno y el ejercicio de la administración pública. Villafañe (2003) afirma que una buena reputación es

un efecto del cumplimiento de los compromisos de una organización con sus públicos. Por tanto, es posible afirmar que comunicar responsablemente a la ciudadanía, tiene un rol importante en la legitimación de la figura gubernamental, evitando lo mencionado previamente.

Así, se reconoce por Comunicación Responsable Gubernamental y Política a todo proceso de comunicación emitido por organismos o figuras gubernamentales y de la clase política que se reconoce honesto, congruente con las acciones de la institución y figura emisora, y que abona a los valores democráticos de la sociedad en que se ejerce. En este sentido, el discurso institucional de las figuras públicas se convierte en una herramienta estratégica que tiene el potencial de dar cuenta de la transparencia, honestidad y eficiencia gubernamental. Esta herramienta requiere estar sostenida por una comunicación responsable, que logre que la percepción que tiene la ciudadanía sobre las instituciones públicas, sus representantes y sus acciones, gane confianza y crezca su credibilidad para efecto del buen funcionamiento y aplicación de la gobernanza.

En sintonía Orozco y Ferré (2013: 5) expresan que la comunicación responsable «permite una relación más estrecha y comprometida con los públicos, donde la transparencia es la base del diálogo, dejando de lado anteriores prácticas de comunicación unilateral». Bajo esta perspectiva, la comunicación responsable gubernamental brinda la posibilidad de reconfigurar la relación gobernante-ciudadano mediante un efecto sostenido de comunicación pública que impacta todas las áreas de relación con los públicos. Siguiendo esta línea, la perspectiva de CGPR propone los siguientes rasgos propios que la caracterizan y que, aunados a los generales de la perspectiva, permiten una mejor comprensión de su accionar:

- Participación ciudadana: es la comunicación pública inclusiva de todo tipo de públicos, permite el diálogo, da voz y ayuda a la toma de decisiones. Por lo tanto, denota un alto grado de apertura gubernamental y accesibilidad al público que permite una retroalimentación activa.
- Compromiso público: el portavoz muestra prudencia y disposición en lo que comunica y responde al público sobre sus dudas. Se requiere sensibilidad a la necesidad de información del interlocutor o de la situación. Hablamos de un plan, no de una promesa y de acciones que refrendan el discurso gubernamental.
- Legitimidad gubernamental: es la intención del vocero de lograr, con base en su discurso, la aprobación del público de acuerdo a la comunicación pública que emite y las acciones que ejerce en su ámbito.

Considerando los antecedentes expuestos, surgen algunas interrogantes cómo ¿Qué rasgos de Comunicación Responsable se perciben en el discurso de los mandatarios de Argentina, Costa Rica y México? ¿Qué elementos de Comunicación Gubernamental Responsable fueron más recurrentes ante el inicio de la pandemia? ¿Existe correspondencia entre el discurso inicial y los elementos de comunicación de los mandatarios en cuestión?

## 5. Metodología

Esta investigación utiliza el paradigma cualitativo-descriptivo-transversal que mediante la técnica de análisis de contenido combina la observación y producción de los datos y la interpretación o análisis de los mismos (Andréu, 2000). Por su parte, López-Noguero (2002) afirma que toda comunicación, es decir, todo transporte de información y/o significado de un remitente a un receptor, controlado o no por el remitente, debe poder ser descrito y descifrado mediante técnicas de análisis de contenido, el autor describe las actividades de esta metodología como la explícita sistematización del contenido de los mensajes y la expresión de ese contenido con indicaciones cuantificables o no según se decida. Todo ello para realizar deducciones lógicas y justificables sobre la fuente (el emisor y su contexto) o los mensajes tomados en consideración.

Así este estudio toma como unidades de análisis el primer discurso que cada uno de los presidentes de Argentina, Costa Rica y México dirigido a sus ciudadanos con relación a la pandemia generada por la COVID-19. Los datos generales de los discursos referidos se observan en la Tabla I.

**Tabla I. Datos generales de unidades de análisis.**

Figura Pública	País	Discurso	Acto público	Fecha
Alberto Fernández	Argentina	Mensaje por Cadena Nacional del presidente Alberto Fernández ante la emergencia por coronavirus	Conferencia de prensa	13 de marzo de 2020
Carlos Alvarado Quesada	Costa Rica	Inicio de pandemia en Costa Rica	Conferencia de prensa	9 de marzo de 2020
Andrés Manuel López Obrador	México	Versión estenográfica de la conferencia de prensa matutina	Conferencia de prensa matutina	28 de febrero de 2020

Fuente: elaboración propia.

El instrumento que se diseñó para esta investigación está construido sobre la base de la perspectiva de CR y sus rasgos. Dicho instrumento está compuesto por dos partes de análisis. La primera se enfoca en la recuperación de información general sobre el discurso, comenzando por el título, canal de medios y fecha en que se publicó, el nombre del presidente que pronunció el discurso y el acto público en el que se pronunció. La segunda parte se orienta a aspectos de Comunicación Responsable para verificar los fragmentos que evidencian la misma, logrando una suma operativa (✓/✗) que se traduce en una valoración general del mensaje con respecto a la perspectiva que se plantea.

Cabe señalar que este instrumento fue sometido a validación por un conjunto de ocho expertos, quienes calificaron la pertinencia de cada uno de los puntos clave a evaluar en cada rasgo. Dichos expertos señalaron su acuerdo con los elementos propuestos, y avalaron la escala propuesta para el mismo. Esto se desarrolló a partir del índice de validez de contenido de Lashew, lo que llevó a conservar solo los elementos que obtuvieron un puntaje de 0,85. Con ello, se concretó la ficha de observación y los parámetros de referencia para este estudio.

**Tabla II. Resumen de elementos que fueron observados en cada rasgo de Comunicación Responsable de los discursos analizados.**

Rasgos	Elementos base para identificar
Honestidad	Se refiere a la posibilidad de verificar lo que comunica una organización a través de datos e información oficial, así como las referencias proporcionadas en su discurso y que se pueden verificar.
Empatía	Esta característica implica mostrar respeto por la audiencia al considerar su contexto y necesidades específicas en el momento en que se expresa el discurso organizacional.
Transparencia	Compartir toda la información necesaria sobre lo que hace la organización y cómo lo hace en virtud de construir una percepción positiva y sólida ante sus públicos.
Interactividad	Se refiere a que la comunicación dialógica en la organización no es la única que aporta, sino que también cuenta la retroalimentación que recibe de sus audiencias para hacer los cambios necesarios.
Consistencia	Consiste en mantener un discurso institucional coherente, que tiene como base de lo que se comunica, los valores organizacionales aunado al comportamiento de sus líderes y miembros.
Participación ciudadana	La comunicación pública es inclusiva con todo tipo de público, permite el diálogo, aporta voz y auxilia a la toma de decisiones por lo que denota alto grado de apertura y accesibilidad con los públicos, esto incluye invitaciones claras a ser parte activa.
Compromiso público	El vocero muestra prudencia y disposición en lo que comunica y en lo que responde a los públicos sobre sus dudas. Se requiere sensibilidad ante la necesidad de información del interlocutor o la situación.
Pro legitimidad	Es la intención del vocero por lograr, con base en su discurso, aprobación de los públicos como resultado de la comunicación pública que emite.

*Fuente: elaboración propia.*

Para la valoración de cada discurso, se establecieron intervalos que permiten el nivel de CR que la figura pública transmitió. La escala propuesta es la siguiente y parte de la presencia positiva del rasgo analizado: Altamente Responsable, 6-8 rasgos; Medianamente Responsable, 3-5 rasgos; Poco responsable, 1-2; Nada responsable, 0 rasgos. Acercándonos a un análisis más profundo de la comunicación institucional-gubernamental y los portavoces como herramienta para el discurso público. Además, se identificaron los fragmentos del discurso que se refería concretamente al COVID-19 y las medidas sanitarias que cada gobierno implementaría.

El análisis de contenido de los discursos se realizó durante los meses de abril y mayo de 2020. Para ello, se recuperó la versión en texto de cada mensaje en los sitios web oficiales de cada gobierno. Luego, se revisó de forma detallada cada documento, de manera que se identificaron los fragmentos que se referían al COVID-19. Paralelamente, se capacitó a tres codificadores con dos discursos similares que emitieron presidentes de la región, para que identificaran los rasgos de CR y de CR Gubernamental y Política. Una vez que, se lograron codificaciones similares, se procedió ahora sí a la observación de las unidades de investigación.

Es importante mencionar que cada uno de los discursos fue sometido a valoración de los rasgos en dos ocasiones, con el fin de corroborar dicha valoración y darles mayor validez.

## 6. Resultados

En este apartado, se muestra una síntesis de los fragmentos de los discursos observados de cada país, asociados a los rasgos tanto de comunicación responsable como a los que atañen a la comunicación gubernamental responsable. Posteriormente, se muestra un condensado de los resultados de los tres países.

En cuanto al presidente de Argentina, se observó que el discurso emitido por parte del mandatario logra informar a la población sobre las medidas que el gobierno argentino tomará para hacer frente a la crisis sanitaria que comienza –6 de los 8 rasgos. A pesar de ser un discurso en gran proporción alineado a los rasgos de CR. No obstante, dado el canal en el que este mensaje se publicó, un soporte digital unidireccional, hay nula interacción entre los receptores y el emisor. La Tabla III concentra algunos de los principales mensajes ubicados y su asociación con los rasgos.

**Tabla III. Análisis de discurso del presidente de Argentina.**

Rasgos de comunicación responsable		Observaciones
Honestidad ✓	Querido pueblo argentino, voy a compartir con ustedes información importante sobre el coronavirus. Ayer la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró al brote del nuevo coronavirus como una pandemia, luego de que el número de personas infectadas a nivel global superara los 118.000 distribuidas hasta ese momento en 110 países. Quiero que sepan qué es lo que estamos haciendo para dar respuesta al avance de este virus que se extiende cada día en todo el mundo.	Existe honestidad en el comunicado del mandatario debido a que en el mismo explica las medidas que su gobierno implementará para contrarrestar la problemática de la pandemia.
Empatía ✓	El Estado está presente y va a acompañar a todos, especialmente a nuestros mayores de 65 años, en quienes mayor impacto tiene el virus. A ellos les pedimos que eviten los lugares concurridos y el contacto con personas que hayan estado en países de transmisión en los últimos 14 días o con personas que presenten síntomas respiratorios. Le pido a cada ciudadana y a cada ciudadano que también tomen las medidas de prevención que estamos y estaremos difundiendo.	El mandatario en todo momento se dirige a la población de manera respetuosa.
Interactividad X		No existe ninguna interacción entre los lectores del comunicado ni el medio por el cual fue publicado.
Consistencia ✓	En situaciones de alarma generalizada es imprescindible el rol del Estado para prevenir, tranquilizar y brindar protección a la población.	No existe ninguna contradicción en el comunicado emitido por el mandatario, el carácter institucional del comunicado se mantiene en todo momento.
Participación ciudadana ✓	La realidad es que esta pandemia nos convoca como sociedad. Nos convoca al Estado Nacional, a cada provincia, a cada municipio. A cada uno y a cada una.	Durante su comunicado, el mandatario menciona constantemente la importancia del apoyo de la población en la lucha por reducir el número de contagios el país.
Compromiso público X		

Rasgos de comunicación responsable		Observaciones
Pro-Legitimidad gubernamental ✓	Atravesamos dificultades. Vamos a seguir monitoreando al instante la evolución de esta pandemia para actualizar y tomar las medidas que hagan falta. Somos la Argentina. Un país unido en el que cada uno debe comprometerse con los demás y todos con cada uno, empezando por el Estado. Un país unido en el que comprendemos que lo que le pasa al otro nos afecta a todos.	El mandatario reitera el compromiso de su gobierno con la población.
Transparencia ✓	Por eso, dicté un Decreto de Necesidad y Urgencia que amplía la emergencia pública en materia sanitaria. Le da facultades de acción y prevención a distintos ministerios. Entre ellas, evitar el desabastecimiento y fijar precios máximos para alcohol en gel, barbijos y otros insumos críticos. También permite disponer la suspensión preventiva de espectáculos y el cierre de espacios públicos. Este Decreto suspende por 30 días los vuelos provenientes de Europa, Estados Unidos, Corea del Sur, Japón, China e Irán. En el marco de esta restricción, dispone que se implementarán medidas para facilitar el regreso desde dichos países de los residentes en la Argentina. Dispone también el aislamiento obligatorio durante 14 días en cuatro casos: De aquellas personas con diagnóstico confirmado de Coronavirus. De aquellas personas consideradas «casos sospechosos», es decir, personas que tienen fiebre, y uno o más de los siguientes síntomas respiratorios: tos, dolor de garganta o dificultad para respirar, y que además, en los últimos días, hayan estado en zonas afectadas o en contacto con casos sospechosos como los anteriores. Las personas que hayan ingresado a la Argentina en los últimos 14 días, provenientes de países afectados que mencioné anteriormente. Es importante que comprendamos que este aislamiento preventivo resulta esencial para reducir todo lo posible la propagación del virus. Confirmados o probables de Coronavirus.	Lo explicado en el comunicado sobre el Decreto de Necesidad y Urgencia se puede corroborar en el sitio web del gobierno del país.  Donde se detalla a fondo lo mencionado por el mandatario en su comunicado.
<b>Suma: 6/8</b>	<b>Valoración final: Altamente Responsable</b>	

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al mensaje emitido por el presidente de Costa Rica, se apreció que la comunicación que difundió cumple con 7 de los 8 rasgos de comunicación responsable evaluados. Como en el caso de Argentina, la interactividad fue el único elemento que no estuvo presente dentro del discurso. Igualmente, sobresale que su emisión se vio fortalecida por la inserción de datos duros que hicieran de su pronunciamiento un acto público contundente –consulte la Tabla IV, para precisar sobre esta observación.

**Tabla IV. Análisis de discurso del presidente de Costa Rica.**

Rasgos de comunicación responsable		Observaciones
Honestidad ✓	«Como saben, el último reporte que tenemos en relación al conocido coronavirus o COVID-19 indica que hay registrados 9 casos en nuestro país, además de una serie de casos sospechosos que hoy están siendo analizados y otros 35 que fueron ya descartados, a partir de los análisis».	La información puede ser verificada en distintas estadísticas y portales. Las estadísticas del Coronavirus COVID-19 Global Cases by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU) tienen un control global de todos los casos, en donde se detallan el número de nuevos casos por país desde el inicio de la pandemia en cada región.

Rasgos de comunicación responsable		Observaciones
Honestidad ✓	«(...) la principal recomendación, la forma en que todas y todos nos podemos proteger frente a la situación del coronavirus es una recomendación de higiene y lavado de manos, constante, esa es la principal recomendación para protegernos, proteger a nuestros seres queridos y proteger también a nuestros compañeros y compañeras de espacios de trabajo y demás. Higiene y constante lavado de manos».	Las recomendaciones que hace el presidente a la población de Costa Rica están basadas en el Pandemia Mundial COVID-19 - Plan de Respuestas Estratégica de la OMS y en todas las recomendaciones que el organismo y su director han hecho desde el comienzo de la pandemia.
	«(...) muy importante decirle a la ciudadanía que la niñez, los niños y niñas, no están dentro de los grupos de riesgo, es muy importante para la tranquilidad, si pueden contraer el virus, eso hay que decirlo, pueden contagiarlo, pero no están dentro de los grupos de riesgo».	La declaración del presidente está fundamentada en los Protocolos de Evaluación de Factores de Riesgo de Enfermedad por el COVID-19 de la OMS
Empatía ✓	«(...) esa es la principal recomendación para protegernos, proteger a nuestros seres queridos y proteger también a nuestros compañeros y compañeras de espacios de trabajo y demás».	Con esta declaración, el presidente recalca la importancia de cuidar no solo de uno mismo, sino también de todas las personas que rodean las diferentes esferas de la vida social.
	«(...) hay que ver esta situación ocurre de manera concomitante con un periodo de sequía que ha tenido afectación en varias regiones o varias zonas por el abastecimiento de agua, lo cual ha hecho que nos empleemos a fondo para poder llevar suministro de agua a esas comunidades».	Derivado de la situación de sequía y escasez de agua en algunas regiones del país, el gobierno de Costa Rica se ha movilizó para garantizar el acceso del vital líquido a toda la población en estos momentos en donde el lavado de manos puede salvar vidas.
	«(...) lo que estamos haciendo es siendo muy cuidadosos como país y sociedad con estas medidas para protegernos mejor y para atenuar y generar mitigación de este fenómeno».	A través de las medidas implementadas, el mandatario costarricense busca que la población esté segura y que los efectos del COVID-19 y los que se deriven de la pandemia sean lo menos agresivos para todas y todos.
Interactividad X		
Consistencia ✓	«(...) es decir, en la medida permanecer en sus hogares, esto como medidas y repito de prevención, es para cuidarnos, no es para que generemos una sensación de pánico en la población».	Durante todo el discurso, Carlos Alvarado estuvo haciendo énfasis en los cuidados y el resguardo en casa.
Participación ciudadana ✓	«(...) lo estamos atendiendo con toda la seriedad, con toda la precaución y llamado a la ciudadanía hacer lo mismo, lavado de manos, higiene, insistir mucho en eso».	Carlos Alvarado hace el llamado a la sociedad a seguir los protocolos de prevención.
Compromiso público ✓	«(...) es para cuidarnos, no es para que generemos una sensación de pánico en la población, no, al contrario, lo que estamos haciendo es siendo muy cuidadosos como país y sociedad con estas medidas para protegernos mejor y para atenuar y generar mitigación de este fenómeno».	Carlos Alvarado hace énfasis en que las medidas que se están tomando no son con un fin de alterar a la sociedad, al contrario, sino de cuidado en conjunto.
Pro-Legitimidad gubernamental ✓	«(...) agradecerle los medios de comunicación también que puedan compartir esto con las personas con las y los costarricenses, así como las medidas adicionales que el día de hoy estamos anunciando y dándole seguimiento a este tema porque dependiendo de su evolución se podrán anunciar nuevas medidas. Muchas gracias a todas y a todos. Muchas gracias señor presidente».	Al final de su discurso Carlos Alvarado agradece a quienes están escuchándolo y en general a la sociedad, haciendo saber que es un trabajo en conjunto, no solo del gobierno sino de la sociedad costarricense.
Transparencia ✓	«Pero el mensaje se sintetiza en que hoy, como país, en nuestro sistema de salud, que es robusto, que nos permite identificar los casos, descartar otros o identificar rápidamente aquellos que están bajo sospecha, tenemos que todas y todos protegernos».	Carlos Álvaro Quesada señala que el sistema de salud de Costa Rica es eficiente, información que se sostiene gracias a diversos rankings de sistemas de salud mundiales; uno de ellos de los más recientes es el Índice de Eficiencia de los Sistemas de Salud del Mundo 2018 de Bloomberg, en donde logró posicionarse en el lugar 21 a nivel global.

Rasgos de comunicación responsable	Observaciones	
Transparencia ✓	<p>«Es un fenómeno que está haciendo un fenómeno global, es decir, inició en China en Asia, se ha trasladado a Europa, a los Estados Unidos y ahora está llegando a América Latina, y lo estamos atendiendo con toda la seriedad, con toda la precaución y llamado a la ciudadanía hacer lo mismo».</p>	<p>El presidente de Costa Rica está compartiendo con los costarricenses que su gobierno atiende la pandemia de COVID-19 de manera efectiva y que son capaces de controlar la situación, lo que puede dejarlos más tranquilos, y pide que ellos como ciudadanos hagan lo mismo.</p>
<b>Suma: 7/8</b>	<b>Valoración final: Altamente Responsable</b>	

Fuente: elaboración propia.

**Tabla V. Análisis de discurso del presidente de México.**

Rasgos de comunicación responsable	Observaciones	
Honestidad ✓	<p>Interlocutor: ¿Cuándo y a qué hora son los informes?</p> <p>Andrés Manuel López Obrador: «Hoy, mañana, pasado mañana, todos los días, 9:00 de la noche. Técnico, científico, para que no haya distorsiones, que la gente tenga la información, garantizar el derecho a la información. Y transmitirlo en vivo, así, igual, se transmite a las 9:00 de la noche».</p>	<p>A partir del 1 marzo de 2020 y hasta la actualidad, el Gobierno de México publica en su portal web, el Informe Técnico Diario COVID México las cifras oficiales de contagios, defunciones y otros datos estadístico-científicos complementarios del desarrollo de la pandemia en el país. Simultáneamente se empezó a transmitir, vía redes sociales de la Secretaría de Salud, las conferencias de prensa vespertinas dedicadas a la actualización de datos COVID.</p>
Empatía X	<p>Interlocutora: «Buenos días, presidente (...). La primera pregunta es: ¿tienen pensado hacer alguna campaña en medios de comunicación que se informe de cuáles son las precauciones que se tienen que tener en este caso?, ¿cuándo iniciaría y cómo se informaría a la sociedad?».</p> <p>Andrés Manuel López Obrador: «Ya se tiene un boletín, ¿por qué no informas? Y vamos a intensificar la información, hacer más específicos para que todos tengamos la información y que se difunda, porque ya llevamos informando como dos meses, pero se va a seguir y ahora con más precisión, exactitud».</p>	<p>La primera respuesta del presidente es «Ya se tiene un boletín, ¿por qué no informas?» y por lo que no muestra respeto al trabajo de la periodista ni a su pregunta que atiende a la necesidad de la ciudadanía.</p>
Interactividad ✓	<p>«Vamos también de manera breve a informar sobre una nueva subasta y posteriormente ya abrimos para preguntas y respuestas».</p> <p>«Es importante tu pregunta para informarle a todos los mexicanos sobre esta situación».</p>	<p>En el acto público se dedicó un espacio para atender una ronda de preguntas y respuestas. Existió, por tanto, un ejercicio dialógico.</p>
Consistencia X	<p>«Nosotros siempre denunciamos estas operaciones que se hicieron en los últimos años, en este caso fue en el sexenio de Vicente Fox».</p> <p>«Algo parecido sucedió después del fraude del 2006, quienes habían ayudado en el fraude que eran, en ese entonces, representantes del sector empresarial, recibieron Aeroméxico; o sea, en un sexenio entregaron mexicana y en el otro sexenio Aeroméxico. Se enojan mucho, porque hablo de estas cosas, pero ni modo que nos olvidemos cómo se dieron estas privatizaciones».</p>	<p>El presidente remite a acciones realizadas en el pasado por él y su equipo político en denuncia a hechos específicos que van en contra de sus principios ideológicos.</p>
Participación ciudadana ✓	<p>«Se están ordenando los padrones para darlos a conocer, lo más pronto posible. Y en esto, como en todo, pedirle a la gente que nos ayude. Ahora la vida pública es cada vez más pública. Estamos todos participando, todos estamos ayudando, donde hay desvíos de inmediato se sabe, donde alguien anda en malos pasos».</p>	<p>El presidente López Obrador menciona que los proyectos y programas de su gobierno toman en cuenta la participación de diferentes sectores de la población.</p>

Rasgos de comunicación responsable	Observaciones	
Compromiso público ✓	<p>«Y estamos preparados, eso es lo primero. Lo segundo es que no se trata, según los diagnósticos técnicos, médicos y me gustaría que sobre eso ahondaran, tanto Hugo López-Gatell y también el doctor Jorge Alcocer –que lo considero una eminencia médica, Premio Nacional de Ciencias– y quiero que se explique con precisión sobre la gravedad del coronavirus. Eso es lo segundo, porque no es, repito, según la información que se tiene, algo terrible, fatal, ni siquiera es equivalente a la influenza, para que todos los que están escuchando tengamos esta información. Y lo tercero es de que vamos a estar constantemente informando, como lo hemos venido haciendo, diario se va a estar informando. El doctor Hugo López-Gatell va a estar constantemente informando para evitar, lo digo con toda claridad, que haya amarillismo, que no haya exageraciones para que haya una psicosis de miedo, de temor, porque hay quienes no actúan con ética y vuelan, quienes no informan con objetividad. Entonces, decirle a la gente: serenos, tranquilos, tenemos capacidad para enfrentar esta situación. Esos tres elementos».</p> <p>«Miren, también, también que se tome en cuenta algo. Si hay una enfermedad, no solo ésta, cualquiera, y se tiene atención médica y se tienen las medicinas, si no hay descuido ante cualquier enfermedad, la gente sale adelante, la medicina ha avanzado mucho. Bueno, yo padecí un infarto, me atendieron pronto y bien, y miren, aquí estoy. Vamos a seguir adelante».</p>	
Pro-Legitimidad gubernamental ✓	<p>«Muy buenos días, tardes, pero ya estamos terminando la semana. Vamos a informar ampliamente y vamos también a dar a conocer la información que tenemos sobre el coronavirus, quedamos ayer en informarles. Está con nosotros el secretario de Salud, el subsecretario. Y vamos también a informar sobre el avance del programa a la pensión a adultos mayores y la pensión a niñas, niños con discapacidad. Son los dos temas, vamos a procurar desahogarlos lo más pronto posible para que haya tiempo a preguntas, a respuestas... vamos a dar la palabra al doctor Hugo López-Gatell para que nos informe sobre la situación que prevalece en cuanto a lo del coronavirus».</p>	<p>El presidente marca las pautas de la manera de manera que involucra a los sujetos «especializados y expertos en la materia» que en este caso son: el secretario de salud, Jorge Alcocer Varela y el subsecretario de prevención y promoción de la salud, Hugo López Gatell.</p> <p>Con su participación se hace referencia al adecuado funcionamiento de los sistemas de gobierno, es preciso señalar que; el análisis, solo se centra en diseminar el discurso, por tanto, no se pueden evaluar las acciones posteriores y actuales a este.</p>
Transparencia ✓	<p>«Ya hablamos de que tengamos confianza en las instituciones, se va a estar informando, que esto es muy importante, que se tenga toda información, no ocultar nada, transparentar todo, y que vayamos todos aprendiendo, siempre se aprende».</p>	<p>Con esas palabras el presidente termina su discurso e intenta generar confianza y disipar dudas en la ciudadanía con respecto al manejo del coronavirus.</p>
<b>Suma: 6/8</b>	<b>Valoración final: Altamente Responsable</b>	

Fuente: elaboración propia.

También se evaluó en este trabajo el discurso del presidente de México. En este caso, la comunicación cumple con 6 de los 8 rasgos evaluados –observe la Tabla V para mayor información. Aun cuando existen rasgos positivos, éstos son opacados por la empatía demostrada por el presidente con respecto a sus interlocutores, al mostrar una actitud un tanto increpante. Así como la inconsistencia de determinados mensajes, pues centra una parte de sus respuestas en remitir a acciones pasadas, que no necesariamente están asociadas con la problemática de interés.

Finalmente, en la Tabla VI se presenta un resumen de las características de la Comunicación Responsable de los discursos analizados con el fin de facilitar la comprensión de los resultados globales. El número 1 se asignó a los casos en los que la característica estaba presente en el discurso, mientras que el número 0 se asignó a los casos en los que faltaba. Como es evidente, considerando los tres discursos analizados, todos los casos presentan Comunicación Altamente Responsable, aunque ninguno de ellos cumple plenamente con todas las características propuestas en el instrumento. Adicionalmente, la interactividad es el rasgo que menos se percibe en los textos analizados, a excepción del caso del discurso del presidente de México. Otra área de oportunidad que se identificó con esta revisión es el compromiso público. El discurso del presidente de Argentina no incluyó elementos suficientes para cubrir esta característica.

**Tabla VI. Resumen de ítems de Comunicación Responsable de los discursos analizados.**

Variable de interés	Rasgo	Discurso - País			Frecuencia reportada
		Argentina	Costa Rica	México	
Comunicación Responsable	Honestidad	1	1	1	3
	Empatía	1	1	0	2
	Transparencia	1	1	1	3
	Interactividad	0	0	1	1
	Consistencia	1	1	0	2
Comunicación Responsable Gubernamental	Participación ciudadana	1	1	1	3
	Compromiso público	0	1	1	2
	Legitimidad gubernamental	1	1	1	3
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	

*Fuente: elaboración propia.*

Por otro lado, en cuanto al comportamiento de las personas en la crisis sanitaria que debe llevar a cabo, sobresale que los discursos analizados se centran en introducir el concepto del virus, las formas de contagio y las medidas sanitarias que los connacionales deben llevar a cabo para prevenir contraer la enfermedad, tomando como parámetro las indicaciones emitidas por la Organización Mundial de la Salud.

Para el caso de México, el presidente López Obrador direccionó también su discurso en presentar a los expertos que darán información pública a los ciudadanos. Estos elementos se expresan en la Tabla VII.

**Tabla VII. Resumen de fragmentos de los discursos analizados sobre la COVID-19 en cuanto a conceptos sanitarios.**

País	Concepto del virus	Formas de contagio	Medidas sanitarias
Argentina	Ayer la Organización Mundial De La Salud (OMS), declaró al brote del nuevo coronavirus como una pandemia, luego de que el número de personas infectadas a nivel global superara los 118.000 distribuidas hasta ese momento en 110 países.		<p>[...] Evitar el desabastecimiento y fijar precios máximos para alcohol en gel, barbijos y otros insumos críticos.</p> <p>También permite disponer la suspensión preventiva de espectáculos y el cierre de espacios públicos. Este Decreto suspende por 30 días los vuelos provenientes de Europa, Estados Unidos, Corea del Sur, Japón, China e Irán.</p> <p>Aislamiento obligatorio durante 14 días en cuatro casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· De aquellas personas con diagnóstico confirmado de coronavirus.</li> <li>· De aquellas personas consideradas «casos sospechosos», es decir, personas que tienen fiebre, y uno o más de los siguientes síntomas respiratorios: tos, dolor de garganta o dificultad para respirar, y que además, en los últimos días, hayan estado en zonas afectadas o en contacto con casos confirmados o probables de coronavirus.</li> <li>· Las personas que hayan estado en contacto estrecho con los casos confirmados o casos sospechosos como los anteriores.</li> <li>· Las personas que hayan ingresado a la Argentina en los últimos 14 días, provenientes de países afectados que mencioné anteriormente.</li> </ul> <p>La recomendación general es: lavarse las manos con jabón regularmente, toser o estornudar cubriéndose la boca con el pliegue del codo, ventilar los ambientes y limpiar la superficie y los objetos que se usan con frecuencia.</p>
Costa Rica	Que es un fenómeno que se está haciendo un fenómeno global, es decir inició en China en Asia, se ha trasladado a Europa, a los Estados Unidos y ahora está llegando América Latina, y lo estamos atendiendo con toda la seriedad, con toda la precaución y llamado a la ciudadanía hacer lo mismo.	Insistir en el lavado de manos, insistir en la higiene, insistir en el protocolo del estornudo para cubrirnos con esta parte de la ropa, también si hay personas que tienen síntomas, permanecer en sus hogares no ir a lugares abiertos para poder simplemente contagiar.	<p>No llevarnos la mano a la cara, principalmente a los ojos, la nariz y la boca, estar lavando las manos constantemente e igual con las recomendaciones siempre a la hora de preparar alimentos o después de ir al servicio, eso es clave, también lo importante es proteger y resguardar a las personas que están dentro de los grupos de riesgo; algo que se referirá el señor ministro de salud.</p> <p>El sector público todos los puestos de trabajo que son teletrabajables, si insta al sector privado a adoptar también estas medidas. Se está girando un decreto, para que eventos masivos sean suspendidos hasta nuevo aviso.</p>
México	No es, repito, según la información que se tiene, algo terrible, fatal, ni siquiera es equivalente a la influenza, para que todos los que están escuchando tengamos esta información.		

*Fuente: elaboración propia con base en los discursos de los presidentes.*

Así, se aprecia que el contenido en relación ante la pandemia que estaba siendo declarada en marzo de 2020, tiene diferentes estructura, contenido y profundidad en cada caso estudiado. De ser visto en estos términos, la comunicación emitida por el presidente de Costa Rica es el discurso más completo en término de información sanitaria y para los casos de Argentina y México, los discursos no abordaron en su totalidad los mínimos conceptos sanitarios en torno a la pandemia.

## 7. Discusión y conclusión

Considerando que la variable de interés es la Comunicación Responsable, en todos los casos observados, al menos en cuanto a estos discursos que el ejecutivo de los países de interés difundieron a sus gobernados, el nivel de CR se visualiza como altamente responsable. Esto ayuda a ganar legitimidad a los gobiernos, como lo menciona Davis (en García-Marzá 2017), sobre todo, en aquel momento en que había tanta expectativa acerca de la pandemia y de cómo el aparato gubernamental se enfrentó a la situación. Entonces, para estos países se aprecia un buen inicio del manejo comunicativo de esta crisis sanitaria.

Hay que señalar que, a pesar de que se observan casi todos los rasgos de CR presentes en los textos discursivos analizados, hay elementos del modelo de Hernández-Flores (2019) como la interactividad, compromiso público la empatía y la consistencia que son áreas de oportunidad para los mandatarios y sus gabinetes de comunicación. Es necesario cubrir en mayor grado estos rasgos, pues denotan como el emisor se expresa con respeto y tolerancia hacia su audiencia, al tiempo que conserva un tono institucional coherente con los valores propios de su gestión y la de nación que gobiernan.

Este mensaje inicial de los jefes de estado sobre la incursión de la pandemia en el espacio geográfico de su nación es una forma de direccionar la construcción de la agenda pública, así como de dar a conocer las acciones que se llevarían a cabo, en un momento en que la situación se tornaba incierta para los ciudadanos y que buscaban en sus líderes cierto confort ante los eventos que estaban por venir, y que son motivo de debate público. Estas son funciones que tiene la comunicación gubernamental de acuerdo con Brandão (citado en Layón, 2018), y que están presentes en estos discursos.

Asimismo, el rasgo que menos fue atendido fue el de compromiso público, es decir, la prudencia con la que los mandatarios se comunicaron en estos discursos. Esta es un área de oportunidad muy importante a considerar, ya que ante la situación de emergencia que se vivía, que es indispensable manejar frases que no solo contribuyan a la buena imagen del emisor (Villafañe, 2003), si no que dejen ver que hay un gobierno sensible a las necesidades de sus conciudadanos y que tiene cursos de acción para solventar el problema. Todo esto, fortalece la relación con los públicos, que más adelante, emitirán un voto (Orozco y Ferré, 2013).

Igualmente, parece significativo que se hayan dado a conocer medidas sanitarias e información general sobre el virus, así como las estrategias que los propios gobiernos ejecutarían en su propio territorio. Este tipo de prácticas, de parte de los estados y sus mandatarios, ayudan a contrastar el clima de desinformación e incertidumbre que se generó a partir de una gran cantidad de piezas comunicativas que se publicaron primordialmente en espacios digitales (Hurtado, 2020; Pennycook *et al.*, 2020). De tal forma que, la información debe ser suficiente para sus receptores, situación que se sugiere como una futura investigación alrededor de este tema.

Esta investigación se centró en revisar las comunicaciones que hicieron los mandatarios de las naciones citadas, en torno a la pandemia originada por la COVID-19. Para evaluar con mayor incidencia los rasgos de la CR, habrá que trabajar en la percepción que tuvieron los receptores sobre estos mensajes, a partir de la misma perspectiva teórica, para así tener una visión completa del proceso comunicativo y de la interactividad con los ciudadanos que se ve ausente en el inicio de la pandemia. Por otra parte, se puede profundizar aún más en el análisis, si se consideran todos los discursos o una muestra representativa de ellos, a lo largo de toda la pandemia, también se debe considerar la recepción de los mensajes según el tipo de emisor, e incluso, si se indaga en las notas periodísticas los fragmentos de discurso o los puntos que fueron retomados por la prensa de cada país. Estas son tareas que, sin duda, vale la pena que sean abordadas en futuras investigaciones. Del mismo modo, es preciso resaltar que el primer discurso de los mandatarios en estudio fue encontrado como Altamente Responsable, sin que esto signifique correspondencia entre este (discurso) y otros elementos de comunicación como el acato de las propias acciones solicitadas a sus gobernados.

En esta etapa de incertidumbre, es fundamental que los gobiernos promuevan un entorno más estable. Sin duda, los discursos que los jefes de Estado emiten a sus ciudadanos son un medio para contrarrestar la situación actual. Si bien los discursos analizados alcanzan un alto nivel de Comunicación Responsable, será necesario proponer a los presidentes y sus portavoces buscar la interacción con la ciudadanía. De esta forma, se retroalimenta el proceso de comunicación y se escucha la opinión del público. Siendo este un elemento fundamental, no solo para permanecer en el poder, sino para atender las necesidades de los gobernados y legitimar los procesos y actividades gubernamentales.

Finalmente, las autoras consideran que la Comunicación Responsable debe ser una práctica obligada, no solo en los discursos, sino también en los mensajes que diariamente emiten los actores políticos que supervisan las organizaciones políticas, y que tienen una gran influencia en la opinión pública, no solo a través de su discurso, si no de las acciones que lo refrendan. Así lograr una práctica responsable de comunicación gubernamental será vital para la legitimidad de quienes gobiernan y sus intuiciones, logrando a través de ello un diálogo más honesto e interactivo con los ciudadanos en pro de los entornos complejos que actualmente se viven y que requieren la actuación y comunicación pertinente de todos.

## Referencias bibliográficas

- Andréu, J. (2002): *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Badillo, D. (2020): «AMLO y sus polémicas declaraciones sobre el coronavirus». *El Economista*. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/politica/AMLO-y-sus-polemicas-declaraciones-sobre-el-coronavirus-20200321-0001.html> (último acceso 02 de agosto de 2021).
- BBC Mundo (2020): «Coronavirus: los gráficos que muestran cuáles son los focos de la pandemia en todo el mundo a 6 meses de su declaración». *BBC Mundo* (en línea). Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-54135007> (último acceso 13 de septiembre de 2020).
- BBC Mundo (2021): «Alberto Fernández: las fotos de un cumpleaños en plena cuarentena que crean una tormenta política para el presidente argentino». *El Economista*. Recuperado de: <https://www.eleconomista.net/actualidad/Alberto-Fernandez-las-fotos-de-un-cumpleanos-en-plena-cuarentena-que-crean-una-tormenta-politica-para-el-presidente-argentino-20210816-0005.html> (último acceso, 02 de agosto de 2021).
- Castillo-Esparcia, A.; Fernández-Souto, A. y Puentes-Rivera, I. (2020): «Comunicación política y COVID-19. Estrategias del Gobierno de España». *Profesional de la información*, 29(4): 1-22.
- Dong, E.; Du, H. y Gardner, L. (2020): *An interactive web-based dashboard to track COVID-19 in real time*. *Lancet Inf Dis*, 20(5):533-534. [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(20\)30120-1](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(20)30120-1)
- EFE (12/06/2021): «Argentina comienza una nueva etapa de restricciones contra la segunda ola de COVID». Recuperado de: <https://www.efe.com/efe/america/sociedad/argentina-comienza-una-nueva-etapa-de-restricciones-contra-la-segunda-ola-covid/20000013-4560903> (último acceso 15 de junio de 2021).
- EFE (20/07/2021): «Las claves que marcan un polémico acuerdo de Costa Rica con el FMI». Recuperado de: <https://www.efe.com/efe/america/economia/las-claves-que-marcan-un-polemico-acuerdo-de-costa-rica-con-el-fmi/20000011-4591029> (último acceso, 02 de agosto de 2021).
- García-Marzá, D. (2017): «From ethical codes to ethical auditing: An ethical infrastructure for social responsibility communication». *El Profesional de la información*, 26(2): 268-276. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.mar.13>
- Gobierno de Costa Rica (s.f.): «De Interés general. Costa Rica Gobierno del Bicentenario». Recuperado de: <https://COVID19.go.cr/de-interes-general/#pacientes-de-la-ccss> (último acceso 12 de junio de 2021).
- Gobierno de México (s.f.): «Semáforo COVID 19». Recuperado de: <https://coronavirus.gob.mx/semaforo/> (último acceso 12 de junio de 2021).
- Hernández-Flores, H. G. (2019): «El Discurso Corporativo Mediado por Twitter Comunicación Responsable en la Era de Las Redes Sociales: Caso Cabify». En J. Hidalgo y J. Yaguache (eds.): *Inovacoes em Relacoes Publicas e Comunicacao Estrategica*, RIA, pp. 27–37.
- Hurtado, L. A. (09/04/2020): «Además de pandemia por COVID-19, México enfrenta propagación de noticias falsas». *Boletín UNAM-DGCS*. Recuperado de: [https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2020\\_318.html](https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2020_318.html)
- Infobae (2019): «Alberto Fernández se impuso en primera vuelta y será el próximo presidente de la Argentina». *Infobae*. <https://www.infobae.com/america/america-latina/2019/10/27/cerraron-los-comicios-en-argentina-expectativa-por-saber-quien-sera-el-nuevo-presidente/> (último acceso 27 de octubre de 2019).

- Lagneaux, M. (2020): «Comunicación responsable en tiempos de Pandemia». *Question/Cuestión*, 1 (mayo), e284. <https://doi.org/10.24215/16696581e284>
- Layon, C. (2018): «Reflexões sobre a comunicação em políticas públicas: proposta de um modelo de avaliação da comunicação governamental». *Revista de Administração Pública*, 52(1): 52–70. <https://doi.org/10.1590/0034-7612165920>
- Llano, N. I. y Águila, J. C. (2020): «Conferencias de prensa y COVID-19: explorando la respuesta gubernamental mexicana desde la comunicación en salud». *Revista Española de Comunicación en Salud*. Suplemento, 1: 128-141. <https://doi.org/10.20318/recs.2020.5451>
- Lima, L. (2021): «Cómo la pandemia de coronavirus sirvió para que Xi Jinping consolidara un poder en China como no se veía desde los tiempos de Mao». *BBC Mundo*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-56423592> (último acceso 23 de marzo de 2021).
- López-Noguero, F. (2002): «El Análisis de contenido como método de investigación». *XXI. Revista de educación*, (4): 167–180.
- Mayo Clinic (s.f.): «¿Qué es una cepa variante de COVID-19?» *Mayo Clinic*. Recuperado de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/what-is-a-COVID-19-variant-strain/vid-20508903>
- Meyenberg, Y. (2015): «La comunicación gubernamental Gran Bretaña y México, una visión comparada». *Revista Española de Ciencia Política*, (39): 95-113. Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/38562> (último acceso 10 de junio de 2021).
- Obando, M. (2018): «Con más de 1 millón de votos Carlos Alvarado es el nuevo presidente de Costa Rica». *La República*. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/con-mas-de-1-millon-de-votos-carlos-alvarado-es-el-nuevo-presidente-de-costa-rica> (último acceso 5 de junio de 2021).
- Oficina de Prensa (2017): «Costa Rica revelará los secretos de su 'zona azul'». *Ministerio de Salud*. Recuperado de: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/noticias/noticias-2017/1202-en-encuentro-mundial-costa-rica-revelara-los-secretos-de-su-zona-azul> (último acceso 5 de junio de 2021).
- Organización Mundial de la Salud (2020): «Gestión de la infodemia sobre la COVID-19: Promover comportamientos saludables y mitigar los daños derivados de la información incorrecta y falsa». *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/23-09-2020-managing-the-COVID-19-infodemic-promoting-healthy-behaviours-and-mitigating-the-harm-from-misinformation-and-disinformation> (último acceso 12 de junio de 2021).
- Orozco, J. A. (2013): «La Comunicación Estratégica De La Responsabilidad Social Corporativa | Strategic Communication Corporate Social Responsibility». *Razón y Palabra*, 17(2\_83): 242–258.
- Ortega, A. (2021): «México sube del lugar 130 al 124 en el Índice de Percepción de la Corrupción». *Expansión Política*. Recuperado de: <https://politica.expansion.mx/mexico/2021/01/27/mexico-sube-del-lugar-130-al-124-en-el-indice-de-percepcion-de-la-corrupcion> (último acceso 3 de junio de 2021).
- Orús, A. (2021): «Número de personas fallecidas a causa del coronavirus en el mundo a fecha de 27 de agosto de 2021, por país». *Statista*. Recuperado de: <https://es.statista.com/estadisticas/1095779/numero-de-muertes-causadas-por-el-coronavirus-de-wuhan-por-pais/> (último acceso, 02 de agosto de 2021).

- Palomar, B. (2020): «Un año del contagio del paciente uno en China, pero ni rastro del paciente cero». *NIUS diario*. [https://www.niusdiario.es/internacional/asia/ano-contagio-paciente-uno-china-ni-rastro-cero-pandemia-COVID-19\\_18\\_3044220122.html](https://www.niusdiario.es/internacional/asia/ano-contagio-paciente-uno-china-ni-rastro-cero-pandemia-COVID-19_18_3044220122.html), último acceso 4 de junio de 2021.
- Pennycook, G.; McPhetres, J.; Zhang, Y. y Rand, D. G. (2020): «Fighting COVID-19 misinformation on social media: Experimental evidence for a scalable accuracy nudge intervention». *Psychological Science*, 1-24. <https://doi.org/10.31234/osf.io/uhbk9>
- Peters, M. A.; Jandrić, P. y McLaren, P. (2020): «Viral modernity? epidemics, infodemics, and the 'bioinformational' paradigm». *Educational Philosophy and Theory*, 1-23.
- Ríos, Ana (2021): «América Latina y el Caribe: número de casos de COVID-19 por país». *Statista*. Recuperado de: <https://es.statista.com/estadisticas/1105121/numero-casos-COVID-19-america-latina-caribe-pais/> (último acceso 11 de junio de 2021).
- Robles, C. y Canel, M. (2017): «Exploring the dynamics of the legitimacy judgment about the public sector. *Communication & Society*, 30(3): 215-228. <https://doi.org/10.15581/003.30.3.215-228>
- Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación(2018): «Dictamen relativo al cómputo de la elección de presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a la declaración de validez de la elección a la de presidente electo». *Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación*. Disponible en: [https://www.te.gob.mx/Informacion\\_juridiccional/sesion\\_publica/ejecutoria/sentencias/SUP-EEP-0001-2018.pdf](https://www.te.gob.mx/Informacion_juridiccional/sesion_publica/ejecutoria/sentencias/SUP-EEP-0001-2018.pdf) (último acceso 10 de junio de 2021).
- Villafañe, J. (2003): *La buena reputación: claves del valor intangible de las empresas*. Piramide Editores.
- Wilson, M. E. y Chen, L. H. (2020): «Travelers Give Wings to Novel Coronavirus (2019- nCoV)». *Journal of Travel Medicine*, 27(2): 1-3.
- Wong, C. M. L. y Jensen, O. (2020): «The paradox of trust: perceived risk and public compliance during the COVID-19 pandemic in Singapore». *Journal of Risk Research*, 23(7-8): 1021-1030.
- Yeung, J. (2021): «Hay al menos 200 casos conocidos de la variante del coronavirus delta plus en todo el mundo. Esto es lo que sabemos». *CNN*. Recuperado de: <https://cnnespanol.cnn.com/2021/06/25/variante-delta-plus-coronavirus-COVID-trax/> (último acceso, 25 de junio de 2021).