

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DERECHO Y
BIENESTAR CARRERA DE COMUNICACIÓN**

MODALIDAD: EN LÍNEA

**MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN APLICADOS A LA
COMUNICACIÓN POLÍTICA**

TEMA:

**DISCURSO Y LIDERAZGO: ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN DE LA
ALCALDESA DE MANTA EN ESCENARIOS DE INESTABILIDAD POLÍTICA**

Comunicación, opinión pública y democracia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

AUTOR:

GEORGE RONALD VERA MURILLO

**MANTA – MANABÍ –
ECUADOR**

2026

Resumen

La investigación analiza la comunicación política del GAD Manta durante la inestabilidad generada por el asesinato de Agustín Intriago y la sucesión de Marciana Valdivieso, situación que exigió sostener legitimidad, confianza y continuidad institucional. El propósito fue examinar cómo el discurso municipal construyó liderazgo, gestionó la crisis y fue recibido por la ciudadanía. Se aplicó un enfoque mixto, descriptivo-interpretativo, no experimental, transversal y de estudio de caso, centrado en el período 2023-2025. La estrategia metodológica trianguló análisis de contenido de discursos, comunicados, boletines y publicaciones digitales; entrevistas semiestructuradas a quince actores vinculados al área de comunicación; y encuestas exploratorias a 350 ciudadanos, procesadas mediante frecuencias y porcentajes. La información cualitativa fue organizada con codificación temática apoyada en Atlas.ti. Los resultados muestran que el frame dominante fue la continuidad con el legado de Intriago, valorada positivamente por el 54,9% de encuestados, mientras que el 57,1% percibió un discurso orientado a acciones concretas. La comunicación digital fue evaluada favorablemente, aunque la reconstrucción de confianza permaneció dividida. La principal debilidad fue el bajo reconocimiento público de errores institucionales. Se concluye que la comunicación logró estabilizar parcialmente la gestión, pero requiere mayor transparencia, planificación estratégica y construcción autónoma de legitimidad en futuras crisis locales.

Palabras clave: comunicación política; discurso municipal; liderazgo político; GAD Manta; confianza ciudadana.

Abstract

The research analyzes the political communication of the GAD Manta during the instability caused by the assassination of Agustín Intriago and the succession of Marciana Valdivieso, a

situation that required sustaining legitimacy, trust, and institutional continuity. Its purpose was to examine how municipal discourse constructed leadership, managed the crisis, and was received by citizens. A mixed-method, descriptive-interpretive, non-experimental, cross-sectional case study approach was applied, focusing on the 2023–2025 period. The methodological strategy triangulated content analysis of speeches, statements, bulletins, and digital publications; semi-structured interviews with fifteen actors linked to the communication area; and exploratory surveys of 350 citizens, processed through frequencies and percentages. The qualitative information was organized through thematic coding supported by Atlas.ti. The results show that the dominant frame was continuity with Intriago's legacy, positively valued by 54.9% of respondents, while 57.1% perceived a discourse oriented toward concrete actions. Digital communication was evaluated favorably, although the reconstruction of trust remained divided. The main weakness was the limited public acknowledgment of institutional errors. The study concludes that communication partially stabilized the administration, but greater transparency, strategic planning, and autonomous legitimacy-building are required for future local crises.

Keywords: political communication; municipal discourse; political leadership; GAD Manta; citizen trust.

Introducción

La comunicación política no constituye un componente accesorio de la acción pública, sino una dimensión constitutiva de la gobernabilidad democrática. En la tradición habermasiana, la legitimidad del poder depende de su capacidad de sostener una esfera pública donde circulen información, argumentos y puntos de vista sometidos a contraste; en la formulación de Castells, el poder no se reduce a coerción institucional, porque también se

ejerce mediante la producción de significado y la estabilización de sentidos compartidos. Llevada al ámbito municipal, esa premisa adquiere una intensidad particular, dado que la proximidad territorial vuelve más visibles los efectos de cada mensaje, de cada silencio y de cada encuadre narrativo sobre la vida cotidiana de la ciudadanía (Habermas, 1989; Castells, 2009; Ríspolo, 2020).

La producción latinoamericana ha mostrado que la política contemporánea se encuentra profundamente mediatizada y que la relación entre gobernantes, medios y ciudadanía se reorganiza alrededor de la visibilidad, la personalización del liderazgo, la circulación acelerada de mensajes y la competencia por imponer interpretaciones legítimas de los acontecimientos. Waisbord observó tempranamente que la agenda regional de investigación debía atender la mediatización, la democracia mediática y el conflicto político; Ríspolo subrayó después que la comunicación de gobierno se volvió una línea específica de la comunicación política; Ruiz Soto, por su parte, confirmó que las investigaciones recientes se concentran en visibilidad, participación, arquitectura digital y crisis. Tal convergencia teórica permite afirmar que la comunicación gubernamental ya no puede entenderse como simple difusión administrativa, sino como un proceso estratégico de construcción de sentido público (Waisbord, 2013; Ríspolo, 2020; Ruiz Soto, 2023).

Dentro de ese marco, el nivel municipal exige una atención más fina. En los gobiernos locales, la palabra institucional acompaña decisiones sobre seguridad, obras, ordenamiento territorial, servicios, asistencia social y coordinación interinstitucional. Cada pronunciamiento no solo informa, sino que también clasifica problemas, jerarquiza urgencias, delimita responsabilidades, convoca adhesiones y administra expectativas. Cuando la estabilidad política se fractura, la función performativa del discurso se intensifica, porque la ciudadanía ya no solicita únicamente información, sino orientación, certidumbre y señales visibles de continuidad institucional. La comunicación de crisis en la administración pública, por esa

razón, no puede separarse de la gestión política de la confianza y de la percepción de capacidad estatal (Crespo et al., 2017; Coombs, 2007; Abadía et al., 2023).

El análisis crítico del discurso ofrece una base metodológica y epistemológica idónea para estudiar ese proceso. En Foucault, el discurso no es una simple suma de enunciados, sino una práctica regulada por condiciones históricas de verdad, exclusión e institucionalización; en Fairclough, el lenguaje forma parte de la práctica social y participa activamente en la reproducción y transformación de relaciones de poder; en van Dijk, el análisis crítico del discurso requiere examinar el acceso desigual de grupos e instituciones al discurso público, así como la interfaz cognitiva que vincula texto, ideología y representación social. Tomadas en conjunto, esas perspectivas permiten leer el discurso municipal no como una superficie literal, sino como un dispositivo de poder, legitimación y dirección social (Foucault, 1971; Fairclough, 1995, 2015; van Dijk, 1993).

La teoría del framing complementa esa mirada al ofrecer una herramienta precisa para identificar cómo se organiza el significado político. Entman definió el encuadre como la operación mediante la cual un texto selecciona aspectos de la realidad y les otorga saliencia para promover una definición del problema, una interpretación causal, una evaluación moral y una recomendación de tratamiento. En contextos de inestabilidad, los frames no solo disputan la comprensión de lo ocurrido, sino también la legitimidad de quienes están llamados a conducir la respuesta institucional. El problema central, por tanto, ya no reside únicamente en qué se comunica, sino en cómo se estructura narrativamente el acontecimiento y qué horizonte de acción se vuelve pensable para la ciudadanía (Entman, 1993; Chavero & Rodríguez, 2023).

La gestión de crisis añade un segundo plano analítico. La teoría situacional de la comunicación de crisis propuesta por Coombs parte de una idea clave: las crisis no amenazan solo la operación de las organizaciones, sino también sus activos reputacionales, y por ello exigen respuestas diferenciadas según el tipo de atribución pública del evento. En el campo

gubernamental iberoamericano, Crespo y colegas mostraron que la administración pública posee particularidades propias en materia de crisis, mientras que la investigación de Abadía y colaboradores evidenció que la comunicación gubernamental en redes produce sentimientos diferenciados en la ciudadanía y puede afectar la confianza, el temor o el rechazo. La conclusión relevante para un caso municipal es clara: informar no basta; la respuesta discursiva debe instruir, reconocer el impacto emocional del hecho y reconstruir credibilidad en una secuencia breve y altamente expuesta (Coombs, 2007; Crespo et al., 2017; Abadía et al., 2023).

El liderazgo político debe abordarse, en consecuencia, como una construcción relacional y discursiva antes que como una cualidad meramente individual. La tradición weberiana ha pensado el carisma como una forma específica de autoridad apoyada en el reconocimiento social de cualidades extraordinarias; la tradición de Burns y Bass, por su lado, situó el liderazgo transformacional en la capacidad de orientar cambios, movilizar voluntades y producir identificación con un proyecto. En estudios recientes sobre comunicación política digital, González-Rosas y sus coautores mostraron que el liderazgo en crisis puede observarse empíricamente a través de componentes discursivos como información, carisma, populismo y comportamiento estratégico. Un estudio municipal como el propuesto debe atender, por ello, tanto los rasgos carismáticos que personalizan la figura de la autoridad como los elementos transformacionales que proyectan conducción, propósito y futuro colectivo (Burns, 1978; Bass, 1985; Deusdad, 2003; González-Rosas et al., 2022).

La imagen pública y la recepción ciudadana completan el circuito analítico. Monzón definió la opinión pública, en una de sus vertientes, como imagen pública, es decir, como una impresión socialmente compartida y fuertemente mediada que opera sobre reputaciones y comportamientos. Valdez Zepeda y Huerta Franco advirtieron, además, que en la mercadotecnia política latinoamericana la imagen organiza gran parte de la disputa por la credibilidad y la adhesión. Sin embargo, reducir el análisis de la imagen a una lógica superficial

sería un error metodológico. La imagen pública de una alcaldesa o de una institución municipal no depende solo de atributos estéticos o escenográficos, sino de la coherencia entre discurso, decisiones, capacidad de respuesta y modos de presencia en el espacio público y digital (Monzón, 2001; Valdez Zepeda & Huerta Franco, 2005).

La dimensión digital obliga a matizar aún más el análisis. Waisbord y Amado señalaron que la fragmentación comunicacional, la erosión del “gran público” y el aumento de la desconfianza en instituciones tradicionales reconfiguran el espacio de la comunicación pública. Ruiz Soto concluyó que la literatura reciente sobre comunicación de gobierno en medios sociales se organiza alrededor de tres ejes: visibilidad y participación, arquitectura digital y comunicación de crisis. Posligua Quinde y Ramírez Rodríguez, en un estudio ecuatoriano centrado en TikTok, observaron que la notoriedad y el infotainment pueden aumentar la atención, pero no garantizan una comunicación política sustantiva ni la formación consistente de opinión pública. Para un análisis municipal, esa advertencia es central: las redes sociales institucionales deben leerse como espacios de enunciación, interacción y recepción, no como vitrinas neutras (Waisbord & Amado, 2017; Ruiz Soto, 2023; Posligua Quinde & Ramírez Rodríguez, 2024).

El caso de Manta concentra con especial claridad esas dimensiones. Según la cobertura de Primicias y El Universo, Marciana Valdivieso asumió la alcaldía el 26 de julio de 2023, pocos días después del asesinato de Agustín Intriago, y anunció de inmediato la continuidad del legado y de las obras en marcha. El perfil oficial difundido por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta registra que Valdivieso había sido concejala, vicealcaldesa y luego alcaldesa; el informe de gestión municipal mantiene, además, referencias institucionales directas al “Mega Parque Centenario Agustín Intriago”, lo que confirma que la continuidad no fue solo declarativa, sino también simbólicamente incorporada al lenguaje administrativo. Desde el punto de vista analítico, esa secuencia obliga a estudiar cómo se

significan duelo, continuidad, seguridad, legitimidad y autoridad en un mismo proceso discursivo (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, s. f.; Redacción Primicias, 2023; Redacción El Universo, 2023).

A partir del estado del arte revisado puede inferirse un vacío específico. La literatura regional describe con solvencia la mediatización de la política, la comunicación de gobierno y la centralidad de las redes en crisis, pero todavía son escasos los estudios que, en un mismo diseño, articulan análisis crítico del discurso, framing, liderazgo, imagen pública y recepción ciudadana para examinar una transición de autoridad en el nivel municipal, especialmente cuando esa transición deriva de un hecho violento y obliga a reconstruir legitimidad bajo presión. La ausencia es todavía más notoria en Ecuador y, en general, en estudios sobre ciudades intermedias donde el gobierno local es simultáneamente actor institucional, emisor estratégico y objeto de evaluación cotidiana. Allí se ubica la contribución original de la investigación propuesta (Waisbord, 2013; Ríscolo, 2020; Ruiz Soto, 2023; Chavero & Rodríguez, 2023; Abadía et al., 2023; González-Rosas et al., 2022).

El objetivo general del presente artículo consiste en analizar el discurso político municipal de la alcaldía de Manta en un contexto de inestabilidad política, con énfasis en la construcción del liderazgo, la comunicación de crisis y la recepción ciudadana. Los objetivos específicos comprenden: identificar los frames dominantes del discurso oficial; caracterizar los repertorios discursivos con los que se construye legitimidad y continuidad; examinar el uso de recursos narrativos y visuales en piezas institucionales y redes sociales; y comprender, mediante entrevistas y análisis de interacción digital, cómo distintos actores perciben la credibilidad, coherencia y eficacia comunicacional del gobierno local.

Metodología

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, orientado a comprender e interpretar las estrategias discursivas desplegadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta en un contexto de inestabilidad institucional comprendido entre los años 2023 y 2025. La elección de este enfoque respondió a la necesidad de analizar el discurso como una práctica social cargada de significados, intencionalidades y construcciones simbólicas que trascienden lo meramente informativo.

En términos de alcance, el estudio se inscribió dentro de un nivel descriptivo–interpretativo, en la medida en que permitió no solo identificar y caracterizar los elementos presentes en la comunicación institucional, sino también examinar las lógicas narrativas, los recursos retóricos y los mecanismos de legitimación subyacentes en el discurso gubernamental. Desde esta perspectiva, se buscó comprender cómo se configuró la narrativa oficial en escenarios de crisis y de qué manera contribuyó a la reconstrucción de la confianza pública.

El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal y estructurado como estudio de caso. Su carácter no experimental se justificó en tanto no existió manipulación de variables, sino observación y análisis de discursos producidos en su contexto real. La condición transversal respondió a que el análisis se concentró en un periodo específico posterior al cambio de liderazgo político. Por su parte, el enfoque de estudio de caso permitió un examen profundo, contextualizado y detallado del fenómeno en el ámbito particular del GAD Manta, considerando las condiciones específicas de su entorno político e institucional.

La estrategia metodológica se fundamentó en la triangulación de técnicas de investigación, con el propósito de fortalecer la validez y profundidad del análisis. En primer lugar, se empleó el análisis de contenido cualitativo, aplicado a un corpus conformado por discursos oficiales, comunicados institucionales, boletines informativos y publicaciones en plataformas digitales emitidas por la Alcaldía de Manta durante el periodo de estudio. A través

de esta técnica se identificaron categorías analíticas como narrativas dominantes, marcos discursivos, estrategias de persuasión y elementos simbólicos asociados a la construcción de legitimidad.

En segundo lugar, se desarrollaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a actores clave del entorno institucional. Estas entrevistas estuvieron compuestas por un instrumento de seis preguntas abiertas, diseñado para explorar las decisiones estratégicas, los criterios comunicacionales y la construcción narrativa del discurso institucional. La técnica fue aplicada a una muestra de quince participantes vinculados al área de comunicación, entre ellos funcionarios, voceros y asesores estratégicos, lo que permitió profundizar en la lógica interna de producción del discurso y contrastarla con su expresión pública.

De manera complementaria, se aplicaron encuestas exploratorias dirigidas a la ciudadanía del cantón Manta, con el objetivo de aproximarse a la percepción pública del discurso institucional. El instrumento estuvo conformado por diez preguntas estructuradas, orientadas a evaluar aspectos como la confianza en la gestión, la coherencia del mensaje y la efectividad de las estrategias comunicacionales. La encuesta fue respondida por un total de 350 participantes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que permitió identificar tendencias generales en la percepción ciudadana.

En cuanto a la población de estudio, se consideraron dos grupos diferenciados: por un lado, 15 actores institucionales seleccionados mediante muestreo intencional en función de su participación directa en la generación y difusión del discurso; por otro, 350 ciudadanos locales que aportaron una perspectiva externa sobre la recepción y efecto del mensaje gubernamental.

El procesamiento y análisis de la información cualitativa se realizó mediante codificación temática de carácter inductivo, orientada a la identificación de patrones discursivos, categorías emergentes y relaciones significativas entre los elementos analizados.

Para ello, se utilizó el software Atlas.ti como herramienta de apoyo en la organización, segmentación y sistematización de los datos. Paralelamente, la información cuantitativa obtenida a partir de las encuestas fue tratada mediante estadística descriptiva básica, utilizando frecuencias y porcentajes que complementaron la interpretación cualitativa sin desplazar su centralidad analítica.

Finalmente, el desarrollo de la investigación se sustentó en principios éticos fundamentales, garantizando el consentimiento informado de los participantes, la confidencialidad de la información proporcionada y el anonimato de las fuentes. Se aseguró, además, la participación voluntaria y la posibilidad de retiro en cualquier fase del proceso, en concordancia con los estándares éticos de la investigación en ciencias sociales.

Resultados

Análisis de resultados

Encuesta

A continuación se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los ítems del cuestionario aplicado a los ciudadanos del cantón Manta. Para cada pregunta se incluye la distribución de frecuencias y porcentajes, seguida de un análisis interpretativo de los hallazgos.

P1. Considero que la alcaldesa Marciana Valdivieso ha logrado posicionarse como una figura legítima del cantón Manta, más allá del legado de su antecesor.

Tabla 1
Frecuencia y porcentaje de respuestas

Respuesta	<i>n</i>	%
Totalmente en desacuerdo	30	8.6
En desacuerdo	66	18.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	21.1
De acuerdo	106	30.3

El ítem presenta una distribución favorable hacia el reconocimiento de legitimidad. El acuerdo agregado alcanza 51.4%, mientras que el desacuerdo suma 27.4% y la neutralidad 21.1%. Esto indica que la valoración positiva predomina, aunque no se expresa de manera unánime. La comparación por sexo muestra una ligera ventaja del grupo femenino frente al masculino, y la comparación por edad revela menor acuerdo en el tramo de 31–50 años. En términos analíticos, la legitimidad de la figura de la alcaldesa aparece reconocida por una mayoría simple, pero todavía acompañada por una proporción relevante de respuestas cautelosas o críticas, lo que sugiere que la consolidación de autoridad propia aún no se percibe como plenamente cerrada.

P2. El discurso oficial del GAD Manta refleja continuidad con el legado de Agustín Intriago, lo cual me genera confianza en la actual gestión.

Tabla 2

Frecuencia y porcentaje de respuestas

Respuesta	<i>n</i>	%
Totalmente en desacuerdo	26	7.4
En desacuerdo	53	15.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	22.6
De acuerdo	125	35.7
Totalmente de acuerdo	67	19.1

Este ítem registra una de las valoraciones más favorables de toda la encuesta. El 54.9% se ubica en acuerdo y el 22.5% en desacuerdo, mientras que la posición neutral representa 22.6%. La tendencia es consistente en todos los grupos demográficos, con mayor intensidad entre personas de 51 años o más. El comportamiento de las respuestas indica que la continuidad discursiva con el liderazgo anterior es percibida como un elemento generador de confianza y no como una interferencia para la gestión actual. La consistencia del acuerdo sugiere que el

legado precedente funciona como punto de estabilidad simbólica y que su presencia dentro del discurso oficial mantiene capacidad de ordenamiento y aceptación ciudadana.

P3. La comunicación institucional de la alcaldesa utiliza un lenguaje cercano y empático que me hace sentir representado/a como ciudadano/a.

Tabla 3
Frecuencia y porcentaje de respuestas

Respuesta	<i>n</i>	%
Totalmente en desacuerdo	45	12.9
En desacuerdo	73	20.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	19.1
De acuerdo	113	32.3
Totalmente de acuerdo	52	14.9

La percepción del lenguaje cercano y empático es más dividida que la observada en otros ítems. El acuerdo agregado alcanza 47.1%, mientras que el desacuerdo llega a 33.7% y la neutralidad a 19.1%. La brecha entre valoraciones positivas y negativas es menor que en los ítems sobre continuidad o acciones concretas, lo que sugiere una recepción más heterogénea. El grupo masculino y el segmento de 51+ muestran niveles de acuerdo superiores al resto. En términos sustantivos, los resultados permiten afirmar que el tono interpersonal de la comunicación es aceptado por una porción importante de la muestra, pero no logra todavía una percepción ampliamente compartida de representación ciudadana.

P4. La alcaldesa y su equipo de comunicación informan de manera clara y oportuna sobre las acciones de gobierno y obras realizadas en el cantón.

Tabla 4
Frecuencia y porcentaje de respuestas

Respuesta	<i>n</i>	%
Totalmente en desacuerdo	34	9.7
En desacuerdo	61	17.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	24.0
De acuerdo	121	34.6

La información sobre obras y acciones de gobierno es valorada de forma moderadamente positiva. El acuerdo agregado alcanza 48.9%, el desacuerdo 27.1% y la neutralidad 24.0%. La proporción de respuestas neutrales es alta, lo que indica que una fracción importante de la población no dispone de suficientes elementos para emitir una valoración concluyente. El grupo de 51+ registra la valoración más favorable, mientras que el grupo de 31–50 años presenta el menor nivel de acuerdo. En conjunto, la evidencia muestra que la claridad y oportunidad informativa constituyen un desempeño razonable, aunque todavía insuficiente para producir consenso sólido en toda la muestra.

P5. El GAD Manta reconoce públicamente sus errores o limitaciones, lo que aumenta mi confianza en la institución.

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de respuestas

Respuesta	<i>n</i>	%
Totalmente en desacuerdo	62	17.7
En desacuerdo	101	28.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	24.3
De acuerdo	66	18.9
Totalmente de acuerdo	36	10.3

Este es el ítem con la valoración más desfavorable del cuestionario. El desacuerdo agregado asciende a 46.6%, en contraste con 29.1% de acuerdo y 24.3% de neutralidad. La distribución es consistente entre grupos demográficos, sin diferencias amplias por sexo o edad. El resultado indica que la ciudadanía no percibe con suficiente claridad una práctica sostenida de reconocimiento público de errores o limitaciones institucionales. Desde una perspectiva analítica, este hallazgo identifica un punto débil estructural de la comunicación municipal, ya

que conecta directamente con la dimensión de transparencia y con la posibilidad de fortalecer confianza mediante mecanismos de autocrítica visible.

P6. Las publicaciones en redes sociales y medios digitales del municipio comunican con claridad la obra y las acciones que el gobierno local ejecuta en territorio.

Tabla 6
Frecuencia y porcentaje de respuestas

Respuesta	<i>n</i>	%
Totalmente en desacuerdo	25	7.1
En desacuerdo	62	17.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	24.3
De acuerdo	110	31.4
Totalmente de acuerdo	68	19.4

La comunicación digital recibe una evaluación favorable. El acuerdo agregado alcanza 50.9%, el desacuerdo 24.8% y la neutralidad 24.3%. La diferencia positiva entre acuerdo y desacuerdo es clara, aunque persiste un segmento relevante de población que adopta una posición no definida. La valoración es ligeramente más alta en mujeres y en el grupo de 31–50 años, pero sin contrastes extremos. Los resultados indican que las redes sociales y los medios digitales del municipio logran comunicar obras y acciones con un nivel aceptable de claridad. Esta dimensión constituye una de las fortalezas comparativas de la gestión comunicacional observada en la encuesta.

P7. El uso de símbolos, imágenes y referencias emocionales en el discurso institucional de Manta me genera un sentido de unidad e identidad con el cantón.

Tabla 7
Frecuencia y porcentaje de respuestas

Respuesta	<i>n</i>	%
Totalmente en desacuerdo	41	11.7
En desacuerdo	60	17.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	27.7
De acuerdo	102	29.1

La dimensión simbólico-emocional presenta una valoración intermedia. El acuerdo agregado llega a 43.4%, el desacuerdo a 28.9% y la neutralidad a 27.7%, una de las más elevadas del cuestionario. La magnitud de la categoría neutral indica que el uso de símbolos e imágenes no es interpretado de forma homogénea como generador de unidad o identidad. Aunque el saldo global es favorable, la diferencia respecto del desacuerdo no es amplia. Por tanto, puede sostenerse que los recursos emocionales sí aportan a la construcción de sentido institucional, pero su eficacia no alcanza el mismo nivel de consenso que la narrativa de continuidad o la comunicación centrada en acciones concretas.

P8. Percibo que el discurso de la alcaldesa se orienta más a describir acciones concretas que a recurrir a promesas o narrativas de crisis.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de respuestas

Respuesta	<i>n</i>	%
Totalmente en desacuerdo	28	8.0
En desacuerdo	48	13.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	21.1
De acuerdo	135	38.6
Totalmente de acuerdo	65	18.6

Este es el ítem mejor evaluado de toda la encuesta. El acuerdo agregado alcanza 57.1%, mientras que el desacuerdo representa 21.7% y la neutralidad 21.1%. La tendencia favorable es consistente en todos los grupos demográficos y alcanza sus valores más altos en personas de 51+ y en el grupo masculino. El resultado indica que la ciudadanía identifica en la comunicación oficial una orientación predominante hacia hechos y acciones observables, por encima de promesas abstractas o del uso excesivo de narrativas de crisis. Desde el punto de

vista analítico, este comportamiento confirma que la fortaleza central del discurso institucional reside en su asociación con la idea de gestión concreta.

P9. Las estrategias comunicacionales empleadas por el GAD Manta han contribuido a reconstruir la confianza ciudadana tras el fallecimiento del exalcalde Intriago.

Tabla 9
Frecuencia y porcentaje de respuestas

Respuesta	<i>n</i>	%
Totalmente en desacuerdo	50	14.3
En desacuerdo	68	19.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	28.6
De acuerdo	90	25.7
Totalmente de acuerdo	42	12.0

La reconstrucción de confianza aparece como una dimensión no resuelta por completo. El acuerdo agregado se sitúa en 37.7%, el desacuerdo en 33.7% y la neutralidad en 28.6%. La cercanía entre acuerdo y desacuerdo, junto con la elevada proporción de respuestas neutrales, indica ausencia de una valoración claramente dominante. El grupo de 51+ presenta el menor nivel de acuerdo. En términos interpretativos, la evidencia sugiere que la comunicación institucional fue percibida como un recurso útil para enfrentar la transición, pero no como un mecanismo suficiente para restaurar de manera plena y homogénea la confianza ciudadana después del evento crítico.

P10. Considero que el gobierno municipal ha sabido gestionar la comunicación en un período de inestabilidad política de manera adecuada y responsable.

Tabla 10
Frecuencia y porcentaje de respuestas

Respuesta	<i>n</i>	%
Totalmente en desacuerdo	35	10.0
En desacuerdo	50	14.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	94	26.9
De acuerdo	104	29.7

La evaluación global de la gestión comunicacional durante el período de inestabilidad es mayoritariamente favorable, pero con matices. El acuerdo agregado alcanza 48.9%, el desacuerdo 24.3% y la neutralidad 26.9%. El peso de la categoría neutral indica que una parte de la muestra reconoce desempeño aceptable sin llegar a emitir una valoración plenamente afirmativa. La opinión positiva es más alta en mujeres y en los grupos de mayor edad. En conjunto, el ítem sintetiza el patrón cuantitativo general del estudio: la gestión comunicacional no es percibida como fallida, pero tampoco como un desempeño incuestionable o cerrado desde el punto de vista de legitimidad, confianza y responsabilidad pública.

Entrevista:

Los datos obtenidos a partir de las entrevistas en profundidad aplicadas a los actores clave del equipo de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Manta, correspondientes al período 2023–2025, permitieron identificar un conjunto de patrones recurrentes en torno a seis dimensiones temáticas: la gestión inicial de la crisis, la construcción narrativa de la continuidad institucional, las estrategias de legitimación de la nueva autoridad, los criterios de gestión del discurso digital, la coherencia entre discurso y acción, y las lecciones derivadas del proceso. A continuación se exponen los hallazgos por dimensión.

Gestión comunicacional ante el fallecimiento del alcalde y decisiones iniciales

Los entrevistados señalaron que, al momento del asesinato del alcalde Agustín Intriago el 23 de julio de 2023, el equipo de comunicación del GAD Manta no contaba con ningún protocolo institucional de gestión de crisis previamente establecido. Se indicó que la directora del área no pudo asumir la conducción operativa en los primeros momentos debido a su

vinculación personal con el alcalde fallecido, por lo que el asesor de comunicación tomó las decisiones iniciales de manera autónoma y sin una hoja de ruta institucional.

Los participantes mencionaron que la decisión más inmediata consistió en mantener activos los flujos de comunicación institucional, reorientando los contenidos hacia el duelo colectivo y la continuidad de la gestión municipal. Se señaló que esta decisión respondió, en parte, al resultado electoral previo del exalcalde, quien había obtenido más del 60% de los votos, lo que condicionó el tono y la dirección del discurso institucional en esa etapa. Asimismo, se indicó que la centralización de la vocería en esos primeros días permitió proyectar un mensaje de funcionamiento continuo del municipio.

Construcción de la narrativa de continuidad y elementos simbólicos

Los entrevistados refirieron que la estrategia narrativa adoptada durante los primeros meses de la nueva administración se articuló en torno al concepto de continuidad institucional. Se mencionó que la figura del exalcalde se mantuvo presente en el discurso oficial sin restricciones internas durante al menos el primer semestre, decisión que fue respaldada por mediciones de aprobación ciudadana que superaron el 50% en esa etapa.

Se indicó que, en el plano visual e identitario, el equipo optó por conservar la paleta de colores institucional y los archivos fotográficos asociados a la gestión anterior. Los participantes mencionaron que el concepto articulador de esta fase fue el de "legado vive", utilizado para mantener la presencia simbólica del exalcalde en la narrativa institucional. Se reportó también que la convocatoria ciudadana para elegir el nombre del megaparque arrojó como resultado más votado el nombre de Agustín Intriago, dato que fue interpretado por los entrevistados como indicador de la vigencia del exalcalde en la percepción de la ciudadanía.

Uno de los participantes advirtió que la utilización reiterada de la figura del exalcalde conllevaba el riesgo de ser percibida como instrumentalización política de su memoria, por lo que señaló la necesidad de establecer límites en su uso dentro del discurso institucional.

Estrategias discursivas para la construcción de legitimidad propia de la alcaldesa

Valdivieso

Los entrevistados indicaron que, durante el primer semestre de gestión, no existió una estrategia discursiva específicamente diseñada para proyectar la identidad propia de la alcaldesa Marciana Valdivieso. Se señaló que la estrategia general en ese período fue mantener la línea de continuidad institucional, dentro de la cual se fueron incorporando gradualmente elementos asociados al perfil y estilo de liderazgo de la nueva autoridad.

Los participantes mencionaron que la expresión "mi gente bella", utilizada por la alcaldesa desde su etapa como concejal, funcionó como un recurso de identificación ciudadana que no fue construido como estrategia de comunicación sino que formaba parte de su práctica discursiva previa.

Varios entrevistados señalaron que la decisión de distanciar el discurso institucional de la figura del exalcalde —incluyendo el cambio del logotipo municipal— constituyó un error estratégico. Se indicó que esta decisión no estuvo respaldada en datos de percepción ciudadana y que la evidencia recopilada posteriormente confirmó que generó un efecto negativo sobre la imagen de la alcaldesa. Este hallazgo coincide con lo señalado por Canel y Sanders (2012), quienes documentaron que la desvinculación prematura de un sucesor respecto a su antecesor, antes de consolidar su propia base de legitimidad, tiende a producir pérdida de credibilidad en lugar de ganancia de autonomía.

Criterios para la gestión del discurso oficial en redes sociales y medios digitales

Los entrevistados describieron que el enfoque adoptado para la gestión del discurso en plataformas digitales se orientó por tres criterios: lenguaje directo y empático dirigido a fortalecer el vínculo con la comunidad, alineación con los valores institucionales del período anterior y simplificación del discurso mediante el uso de recursos visuales, infografías y producción audiovisual.

Se mencionó que el uso de recursos gráficos y audiovisuales de alta calidad fue uno de los elementos más reconocidos del período, y que el modelo fue replicado por otras instituciones municipales y gubernamentales del país. Los participantes indicaron que los contenidos priorizados en plataformas digitales se centraron en el Plan Manta Infinita 2035, el plan hidrosanitario, el programa de intervención vial y la construcción del megaparque.

Respecto a la gestión de crisis en entornos digitales, se señaló que la política adoptada fue comunicar las dificultades de manera directa y explicar los factores que condicionaban la gestión municipal, en lugar de omitirlos o evadirlos. Sin embargo, un participante indicó que la decisión de no confrontar públicamente al gobierno central por los retrasos en las transferencias presupuestarias tuvo consecuencias negativas sobre la percepción de los trabajadores municipales, quienes no recibieron una explicación pública al respecto.

Coherencia entre el discurso oficial y las acciones implementadas

Los entrevistados establecieron una distinción entre dos planos de coherencia. En el plano programático, señalaron que el discurso oficial sobre proyectos y obras ejecutadas fue consistente con la gestión realizada, y que no se identificó una práctica de anunciar proyectos sin respaldo en acciones concretas. Se indicó que el equipo de comunicación trabajó para visibilizar avances verificables en distintos sectores de la ciudad.

En el plano personal, los participantes señalaron que la espontaneidad comunicacional de la alcaldesa, si bien fue reconocida como un rasgo propio de su estilo, representó una

variable de riesgo en contextos de crisis. Se indicó que, en períodos de inseguridad, restricción fiscal e impago a trabajadores municipales, determinadas declaraciones de la alcaldesa fueron percibidas por algunos sectores como imprudentes, lo que generó una percepción de incoherencia entre su discurso y su conducta, aunque los entrevistados aclararon que dicha incoherencia no era necesariamente real.

Asimismo, se reconoció que en algunos momentos el discurso institucional se adelantó a los plazos de ejecución de obras y proyectos, generando expectativas que debieron ajustarse posteriormente. Los participantes señalaron que estos desajustes no respondieron a intencionalidad, sino a condicionantes técnicos, administrativos y presupuestarios propios del contexto de gestión.

Aspectos efectivos y áreas de mejora identificadas por los entrevistados

Los participantes indicaron que entre los elementos más efectivos del período se encontraron el uso de recursos visuales y audiovisuales de calidad como herramienta de comunicación ciudadana, y la decisión de mantener una comunicación continua durante los momentos de mayor dificultad institucional. Se señaló también que la transparencia ante las dificultades fue valorada retrospectivamente como una práctica que contribuyó a sostener la credibilidad institucional a lo largo del tiempo.

En cuanto a las áreas de mejora, los entrevistados identificaron dos aspectos principales: el fortalecimiento del equipo mediante acceso a herramientas tecnológicas más modernas, señalado como un déficit de recursos y no de capacidades, y la necesidad de desarrollar narrativas de resultados a mediano plazo que permitan documentar trayectorias de transformación de manera sostenida. Este segundo punto fue planteado en términos de la necesidad de avanzar desde una comunicación predominantemente reactiva hacia un modelo de planificación comunicacional de carácter más estratégico.

Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como propósito general analizar el discurso político municipal de la alcaldía de Manta durante un contexto de inestabilidad política, con énfasis en la construcción del liderazgo, la comunicación de crisis y la recepción ciudadana. Para alcanzar ese propósito, se definieron cuatro objetivos específicos que articularon el diseño metodológico y orientaron la recolección de información a través de la triangulación entre análisis de contenido cualitativo, entrevistas semiestructuradas y encuestas ciudadanas. El período analizado —2023 a 2025— estuvo determinado por el asesinato del alcalde Agustín Intriago el 23 de julio de 2023 y la posterior asunción de Marciana Valdivieso, circunstancias que convirtieron al GAD Manta en un escenario donde la comunicación institucional debió cumplir funciones simultáneas: informar, estabilizar, legitimar y reconstruir confianza, sin protocolo previo y bajo alta exposición pública. Los datos obtenidos se discuten a continuación en función de cada objetivo específico, en diálogo con el marco teórico que sustentó el estudio.

De esta manera, la identificación de los frames predominantes en el discurso oficial (Objetivo 1) revela que el marco central de la gestión fue el de continuidad institucional con el legado del alcalde Intriago. El 54,9% de los encuestados percibió ese encuadre como generador de confianza en la gestión actual (P2), y el 57,1% identificó que el discurso de la alcaldesa se orientó principalmente a describir acciones concretas antes que a recurrir a promesas abstractas (P8), el porcentaje más alto de acuerdo en toda la encuesta. Los datos cualitativos confirman ambos hallazgos: los entrevistados indicaron que el concepto articulador de la primera etapa fue el de "legado vive", que la figura del exalcalde se mantuvo presente en el discurso oficial durante al menos el primer semestre, y que los contenidos digitales priorizaron proyectos verificables como el Plan Manta Infinita 2035, el plan hidrosanitario y el megaparque, en tanto referentes tangibles de continuidad administrativa.

Estos resultados son coherentes con los planteamientos de Entman (1993), para quien el encuadre selecciona aspectos de la realidad y les otorga saliencia para promover una definición del problema, una interpretación causal y una recomendación de tratamiento. En el caso estudiado, el frame de continuidad definió la situación no como ruptura sino como herencia institucional, atribuyó causalidad positiva al liderazgo precedente y proyectó como acción legítima la profundización de los proyectos iniciados. Chavero y Rodríguez (2023) señalaron que, en contextos de inestabilidad, los frames disputan no solo la comprensión de los hechos sino la legitimidad de quienes conducen la respuesta institucional; en ese sentido, la narrativa de continuidad operó como un dispositivo de estabilización de la autoridad en un momento de alta presión. Van Dijk (1993) añade que los silencios forman parte del discurso tanto como los enunciados: las dificultades presupuestarias y los conflictos laborales aparecieron de manera marginal en el discurso oficial, lo que delimita los bordes del frame con tanta claridad como su contenido central.

Ahora bien, la caracterización de los repertorios discursivos con los que se construyó legitimidad y se sostuvo la continuidad (Objetivo 2) muestra que ese proceso tuvo avances parciales pero no alcanzó consolidación plena. El 51,4% de los encuestados reconoció a la alcaldesa Valdivieso como figura legítima del cantón (P1), aunque el 27,4% expresó desacuerdo y el 21,1% se mantuvo neutral, lo que indica que la autoridad propia permaneció en construcción durante el período analizado. La credibilidad institucional se sostuvo más a través del anclaje simbólico en el exalcalde —el 54,9% asoció esa narrativa a confianza (P2)— que a través de la proyección de un liderazgo autónomo. Los entrevistados confirmaron que en los primeros meses no existió una estrategia específica para proyectar la identidad propia de la nueva autoridad, y que la expresión "mi gente bella", utilizada como recurso de identificación ciudadana, formaba parte de su práctica discursiva previa y no fue una construcción deliberada del equipo de comunicación.

González-Rosas et al. (2022) identificaron el carisma como uno de los componentes discursivos del liderazgo en crisis, observable empíricamente en la comunicación institucional; la expresión mencionada se inscribe en ese registro y explica parte de su efectividad. Sin embargo, la decisión de distanciar el discurso institucional de la figura del exalcalde — incluyendo el cambio del logotipo municipal— produjo efectos negativos sobre la imagen de la alcaldesa, según señalaron varios entrevistados, y no estuvo respaldada en datos de percepción ciudadana. Canel y Sanders (2012) documentaron que la desvinculación prematura de un sucesor respecto a su antecesor, antes de consolidar su propia base de legitimidad, tiende a producir pérdida de credibilidad antes que ganancia de autonomía; los resultados del presente estudio confirman empíricamente ese diagnóstico. La convocatoria ciudadana para nombrar el megaparque, que arrojó como resultado más votado el nombre de Agustín Intriago, operó en ese marco como evidencia de la vigencia del exalcalde en la memoria colectiva, dato que el equipo de comunicación no anticipó en su estrategia de distanciamiento.

El análisis de los recursos narrativos y visuales en piezas institucionales y plataformas digitales (Objetivo 3) identificó una fortaleza reconocida y una limitación igualmente clara. El 50,9% de los encuestados valoró positivamente la claridad de las publicaciones digitales para comunicar obras y acciones de gobierno (P6), mientras que la dimensión simbólico-emocional del discurso registró la mayor proporción de respuestas neutrales de todo el cuestionario (P7: 27,7%), lo que indica que los recursos identitarios y emocionales no produjeron una respuesta homogénea en la ciudadanía. Los entrevistados señalaron que el equipo orientó la producción digital por lenguaje directo y empático, alineación con los valores del período anterior y uso de infografías y contenido audiovisual de alta calidad, y que ese modelo fue reconocido y replicado por otras instituciones del país.

Ruiz (2023) identificó que la comunicación de gobierno en medios sociales se organiza en torno a tres ejes: visibilidad y participación, arquitectura digital y comunicación de crisis.

Los datos muestran que el GAD Manta alcanzó un desempeño reconocido en los dos primeros, pero la gestión del tercero fue más irregular: un entrevistado indicó que la decisión de no confrontar públicamente al gobierno central por los retrasos en transferencias presupuestarias generó consecuencias negativas sobre la percepción de los trabajadores municipales. Posligua y Ramírez (2024) advirtieron que la notoriedad y el infotainment incrementan la atención sin garantizar una comunicación política sustantiva, lo que explica por qué una producción visual de calidad reconocida no se tradujo en una percepción ampliamente compartida de identidad o cohesión. Fairclough (1995) señaló que el lenguaje administra relaciones sociales y que los silencios forman parte de esa función tanto como los enunciados, lo que permite leer el silencio selectivo del discurso digital —comunicar logros con alta calidad técnica y gestionar dificultades de manera más reservada— como una decisión estratégica con consecuencias sobre la credibilidad institucional a mediano plazo.

La comprensión de cómo distintos actores percibieron la credibilidad, coherencia y eficacia comunicacional del gobierno local (Objetivo 4) ofrece el panorama más diferenciado del estudio. El 48,9% reconoció claridad y oportunidad informativa sobre acciones de gobierno (P4), y la evaluación global de la gestión comunicacional durante el período de inestabilidad resultó moderadamente favorable (P10: 48,9% de acuerdo). Sin embargo, el hallazgo de mayor peso analítico corresponde a P5: el 46,6% expresó desacuerdo con la afirmación de que el GAD Manta reconoce públicamente sus errores o limitaciones, frente a solo el 29,1% de acuerdo. Es el único ítem donde el desacuerdo supera ampliamente al acuerdo, y esa distribución se mantuvo estable en todos los grupos demográficos evaluados, lo que le otorga un carácter estructural. La reconstrucción de confianza tras el fallecimiento del exalcalde registró el resultado más dividido del cuestionario (P9: 37,7% de acuerdo, 33,7% de desacuerdo, 28,6% neutral), lo que indica que la comunicación institucional fue percibida como útil para sostener

la continuidad operativa, pero insuficiente para restaurar el vínculo de confianza en términos relacionales.

Coombs (2007) demostró que las crisis amenazan los activos reputacionales de las organizaciones y que las respuestas deben diferenciarse según el tipo de atribución pública del evento; la ausencia percibida de autocrítica institucional constituye, en ese marco, un déficit reputacional que no puede compensarse con la visibilización de logros. Crespo et al. (2017) precisaron que la administración pública requiere mecanismos visibles de rendición de cuentas para sostener la confianza ciudadana, lo que refuerza la pertinencia de ese hallazgo como punto débil estructural de la comunicación municipal analizada. Los datos cualitativos añaden que los entrevistados reconocieron desajustes entre el discurso sobre plazos de obras y su ejecución real, atribuidos a condicionantes técnicos y presupuestarios antes que a intencionalidad, y que la espontaneidad comunicacional de la alcaldesa representó una variable de riesgo en períodos de restricción fiscal e inseguridad. Abadía et al. (2023) confirmaron que la comunicación gubernamental en redes produce sentimientos diferenciados que afectan la confianza o el rechazo, lo que permite interpretar la asimetría observada —mayor efectividad en la transmisión de información operativa, menor efectividad en la restauración relacional de la confianza— como el rasgo definitorio del perfil comunicacional del período estudiado. En este punto, la legitimidad del poder depende de su capacidad de sostener una esfera pública donde circulen no solo datos, sino argumentos sometidos a contraste colectivo, condición que los resultados sugieren se cumplió de manera parcial durante el período analizado.

Cabe destacar que, al tratarse de un estudio de caso con muestreo no probabilístico por conveniencia, los resultados no buscan generalizar estadísticamente a toda la población de Manta, sino identificar tendencias interpretativas sobre la recepción ciudadana del discurso institucional.

Conclusión

Los resultados obtenidos a lo largo de esta investigación permiten establecer un balance articulado sobre la comunicación política del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta en el período 2023–2025. El contexto que enmarcó el estudio fue excepcional por naturaleza: la muerte violenta de un alcalde con amplio respaldo ciudadano, la ausencia de un protocolo institucional de crisis, y la necesidad de construir legitimidad para una nueva autoridad sin tiempo ni condiciones favorables para hacerlo de manera planificada. Esa combinación de factores obligó a la comunicación institucional a cumplir funciones simultáneas —informar, estabilizar, legitimar y proyectar confianza— en tiempo real y bajo alta exposición mediática y ciudadana. Los datos evidencian que esas funciones fueron atendidas de manera desigual, con fortalezas identificables en algunos planos y déficits estructurales en otros, y que esa desigualdad define el perfil comunicacional del período con mayor precisión que cualquier valoración global.

En cuanto a los frames dominantes del discurso oficial, la investigación permite concluir que la narrativa de continuidad con el legado del alcalde Intriago constituyó el encuadre central de la primera etapa de gestión y que ese encuadre fue, en términos de recepción ciudadana, el más efectivo de los empleados en el período. El concepto "legado vive" funcionó como un dispositivo simbólico que dotó de continuidad a una gestión que técnicamente comenzaba desde cero en términos de autoridad formal. La orientación del discurso hacia acciones concretas y verificables complementó ese encuadre y resultó el componente mejor valorado por la ciudadanía en toda la encuesta, lo que permite concluir que la combinación de herencia simbólica y gestión observable constituyó el núcleo comunicacional más efectivo del período. La convivencia de ese encuadre con los silencios sobre dificultades presupuestarias y conflictos laborales revela además que la selección de aquello que no se enmarca es tan estratégica como la de aquello que sí se encuadra.

Respecto a los repertorios discursivos de legitimidad y continuidad, los datos permiten concluir que el proceso de construcción de autoridad propia de la alcaldesa Valdivieso no alcanzó consolidación plena durante el período estudiado. La legitimidad institucional se sostuvo en mayor medida a través del anclaje en el legado del exalcalde que a través de la proyección de un perfil propio de liderazgo, y los intentos de acelerar ese proceso mediante decisiones de identidad visual —particularmente el cambio del logotipo municipal— evidenciaron el efecto contrario al esperado, al interrumpir un vínculo simbólico que todavía tenía vigencia fuerte en la ciudadanía. La conclusión de alcance más general que se desprende de ese hallazgo es que, en contextos de sucesión política derivada de una crisis violenta, la transición discursiva hacia un liderazgo autónomo debe ser gradual y respaldada en datos de percepción ciudadana, antes de ser ejecutada en el plano identitario. El apoyo ciudadano al nombre del exalcalde para el megaparque fue una señal que el equipo de comunicación no anticipó y que confirmó esa lectura.

En lo referente a los recursos narrativos y visuales en plataformas digitales, la investigación permite distinguir con claridad entre eficacia técnica y eficacia política de la comunicación digital. La producción audiovisual e infográfica del GAD Manta fue reconocida tanto por la ciudadanía como por los propios entrevistados, y tuvo proyección externa confirmada. Sin embargo, esa calidad técnica no se tradujo en una construcción ampliamente compartida de sentido colectivo o identidad ciudadana: la dimensión simbólico-emocional del discurso registró la mayor proporción de neutralidad de todo el cuestionario. Ello permite concluir que una comunicación institucional puede ser técnicamente sólida y simbólicamente insuficiente al mismo tiempo, y que resolver esa brecha requiere no solo inversión en producción, sino una comprensión más fina de cómo distintos segmentos ciudadanos procesan los mensajes y qué referentes les resultan significativos. La comunicación digital del municipio

funcionó con mayor eficacia como canal de visibilización de la gestión concreta que como mecanismo de construcción de pertenencia colectiva.

Sobre la percepción de credibilidad, coherencia y eficacia comunicacional, el hallazgo más relevante de la investigación es la brecha estructural en torno al reconocimiento público de errores y limitaciones institucionales. Es la única dimensión donde el desacuerdo ciudadano supera ampliamente al acuerdo, y esa distribución se mantuvo estable en todos los grupos demográficos, lo que confirma su carácter sistemático. La reconstrucción de confianza tras el evento crítico fue el aspecto con menor valoración positiva y mayor división de opiniones, lo que permite formular una distinción con implicaciones prácticas: la comunicación de gestión —orientada a informar sobre obras y decisiones— y la comunicación de confianza —orientada a sostener el vínculo relacional entre gobernantes y ciudadanía— son funciones que requieren estrategias diferenciadas, y la concentración de esfuerzos en la primera no garantiza resultados en la segunda. El GAD Manta fue más efectivo en la primera que en la segunda, y esa asimetría es el dato que con mayor precisión resume el desempeño comunicacional del período.

Finalmente, los propios entrevistados identificaron como principal área de mejora el tránsito desde una comunicación predominantemente reactiva hacia un modelo de planificación comunicacional de carácter estratégico. Esa autoevaluación coincide con los hallazgos empíricos del estudio y permite cerrar con una conclusión de alcance institucional: la gestión comunicacional del GAD Manta respondió con recursos propios a una situación para la que no estaba preparada, y lo hizo con desempeño diferenciado. Esa respuesta fue suficiente para sostener la continuidad institucional en el corto plazo, pero insuficiente para consolidar una legitimidad propia, reparar plenamente la confianza ciudadana y establecer una comunicación de crisis sistemática. Fortalecer esas tres dimensiones —legitimidad autónoma, transparencia activa y planificación estratégica de la comunicación— constituye la agenda más urgente para el gobierno local en los períodos de gestión que sucedan al aquí analizado, y el caso de Manta

ofrece evidencia empírica suficiente para orientar ese proceso desde los aciertos y los límites que la propia gestión reveló.

Referencias bibliográficas

- Abadía, A., Manfredi, L., y Sayago, J. T. (2023). Comunicación de crisis durante la pandemia del Covid-19 y su impacto en los sentimientos de la ciudadanía. *Opinião Pública*, 29(1), 199–225. <https://doi.org/10.1590/1807-01912023291199>
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. Free Press.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. Harper & Row.
- Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford University Press.
- Chavero, P., y Rodríguez, R. (2023). Comunicación estratégica en crisis políticas: el caso de Guillermo Lasso (2023). *URVIO, Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, (37), 8–27. <https://doi.org/10.17141/urvio.37.2023.6098>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–177.
- Crespo, I., Medina, R. M., Garrido, A., Belinchón, M., y Parodi, J. (2017). *¿Estamos preparados? La gestión de la comunicación de crisis en la Administración Pública española*. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). ISBN: 978-84-7351-569-6.
- Deusdad, B. (2003). El concepto de liderazgo político carismático: Populismo e identidades. *Opción*, 19(41), 9–35.
- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51–58.

Fairclough, N. (1995). *Media discourse*. Edward Arnold.

Fairclough, N. (2015). *Language and power* (3.^a ed.). Routledge. (Obra original publicada en 1989)

Foucault, M. (1971). *L'ordre du discours*. Gallimard.

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta. (s. f.). *Perfil institucional e informe de gestión municipal*. Recuperado de <https://www.manta.gob.ec>

González-Rosas, E., Arias-Romo, E., y Campos-Canchola, R. (2022). Comunicación y liderazgo político de López Obrador con sus seguidores a través de Twitter durante el Covid-19. *Universitas-XXI, Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, (37), 43–74.

Habermas, J. (1989). *The structural transformation of the public sphere* (T. Burger y F. Lawrence, Trans.). MIT Press. (Obra original publicada en 1962)

Monzón, C. (2001). Opinión e imagen pública, una sociedad "bajo control". *Palabra Clave*, (4), 9–25.

Posligua Quinde, I., y Ramírez Rodríguez, M. (2024). Comunicación política y redes sociales. La influencia en la opinión pública de la comunidad TikTok. *Ñawi: arte diseño comunicación*, 8(1), 285–300. <https://doi.org/10.37785/nw.v8n1.a15>

Primicias. (2023, 26 de julio). Marciana Valdivieso asume la Alcaldía de Manta, tras crimen de Intriago. Primicias.

El Universo. (2023). Marciana Valdivieso asume la Alcaldía de Manta y ofrece seguir legado de obras de Agustín Intriago. El Universo.

- Ríscolo, F. (2020). El campo de la comunicación política: el lugar de la comunicación de gobierno. *POSTData*, 25(1), 99–135.
- Ruiz Soto, M. A. (2023). Estado del arte de la comunicación de gobierno en tiempos de medios sociales. *Opera*, (32), 81–107. <https://doi.org/10.18601/16578651.n32.06>
- Sanders, K., y Canel, M. J. (2012). *Government communication: Cases and challenges*. Bloomsbury.
- Valdez Zepeda, A., y Huerta Franco, D. A. (2005). La imagen de la mercadotecnia política en América Latina. Nuevos conceptos, bajo los mismos principios. *Revista Latina de Comunicación Social*, (60), 211–220. <https://doi.org/10.4185/RLCS-200515>
- van Dijk, T. A. (1993). Principles of critical discourse analysis. *Discourse & Society*, 4(2), 249–283.
- Waisbord, S. (2013). *Vox populista: Medios, periodismo, democracia*. Gedisa.
- Waisbord, S., y Amado, A. (2017). La comunicación pública: mutaciones e interrogantes. *Nueva Sociedad*, (269). ISSN: 0251-3552.