



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA DE COMUNICACIÓN

EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LOS CANALES DE
COMUNICACIÓN DIGITALES EXTERNOS USADOS POR EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN
SAQUISILÍ (GADMICS)

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de: LICENCIADA EN COMUNICACIÓN

AUTOR: VALENZUELA AREQUIPA DAYANA NICOLE

TUTOR: RUIZ VINUEZA MAURO ALONSO

Quito – Ecuador

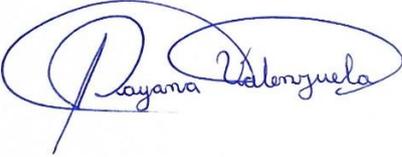
2024

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN.**

Yo, DAYANA NICOLE VALENZUELA AREQUIPA con documento de identificación N° 0504428772 manifiesto que: soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 21 de octubre de 2024

Atentamente,



Dayana Nicole Valenzuela Arequipa
0504428772

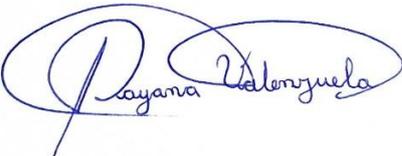
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Dayana Nicole Valenzuela Arequipa con documento de identificación No. 0504428772 expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académico: Evaluación de la Efectividad de los Canales de Comunicación Digitales Externos Usados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (GADMICS), el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Comunicación, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 21 de octubre de 2024

Atentamente,



Dayana Nicole Valenzuela Arequipa
0504428772

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, RUIZ VINUEZA MAURO ALONSO con documento de identificación N° 1708071046, docente de la Universidad, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Evaluación de la Efectividad de los Canales de Comunicación Digitales Externos Usados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (GADMICS), realizado por Dayana Nicole Valenzuela Arequipa con documento de identificación N°0504428772 obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 21 de octubre de 2024

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'MAURO ALONSO', written in a cursive style with a large loop at the end.

MSc. RUIZ VINUEZA MAURO ALONSO
1708071046

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios por otorgarme la vida y acompañarme en todo momento, a mi familia, quienes representan mi mayor regalo. Agradezco a mis padres por su generosidad, a mis hermanos por su apoyo incondicional y especialmente a mi preciosa Luz. También agradezco a mis mascotas, Hazan y Matzu, por enseñarme el valor de la vida y mantener viva con la esperanza de reunirnos en el futuro. Quiero extender mi gratitud a mis amigos por sus palabras de aliento y motivación, así como a las autoridades, funcionarios, representantes de Juntas Parroquiales y al presidente de la Organización Indígena *Jatarishun* por su colaboración en este trabajo. Además, agradezco a mis compañeros en el GADMICS por compartir sus conocimientos y experiencias. Aunque el inicio fue difícil, el amor de Dios y de mi familia me impulsaron a alcanzar mis metas.

Dayana Nicole Valenzuela Arequipa

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero reconocimiento y gratitud hacia la Universidad Politécnica Salesiana, y de manera especial hacia la Carrera de Comunicación y sus distinguidos docentes. A través de su valiosa enseñanza, han compartido generosamente sus conocimientos y han fomentado en mí un pensamiento crítico que busco emplear en beneficio de aquellos que más lo necesitan. Quiero expresarles mil gracias por su dedicación y compromiso con la formación integral de sus estudiantes.

Dayana Nicole Valenzuela Arequipa

ÍNDICE

| | |
|---------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| METODOLOGÍA..... | 13 |
| RESULTADOS..... | 18 |
| CONCLUSIONES | 25 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 28 |
| ANEXOS | 32 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1. Ficha Técnica Entrevista al Magister Javier Velásquez, alcalde del cantón Saquisilí administración 2023-2027 | 32 |
| Anexo 2. Ficha Técnica Entrevista a la licenciada Victoria Robalino responsable der la Unidad de Comunicación del GADMICS | 33 |
| Anexo 3. Ficha Técnica Entrevista al señor Luis Enrique Cofre Totasig, presidente del GAD parroquial Cochapamba | 34 |
| Anexo 4. Ficha Técnica Entrevista a la señora Doris Maribel Totasig Lutuala, vicepresidente del GAD parroquial Cochapamba..... | 35 |
| Anexo 5. Ficha Técnica Entrevista al señor Gerardo Negrete Tocte presidente del GAD parroquial Canchagua | 36 |
| Anexo 6. Ficha Técnica Entrevista a la licenciada Elvia Cayó vicepresidente del GAD parroquial Canchagua | 37 |
| Anexo 7. Ficha Técnica Entrevista al señor Andrés Chicaiza presidente del GAD parroquial Chantilín..... | 38 |
| Anexo 8. Ficha Técnica Entrevista a la ingeniera Nataly Cayó vicepresidente del GAD parroquial Chantilín | 39 |
| Anexo 9. Ficha Técnica Entrevista al señor Francisco Ayala presidente de la Organización Indígena <i>Jatarishun</i> | 40 |
| Anexo 10. Evaluación canales digitales externos del GADMICS | 41 |
| Anexo 11. Transcripción entrevista al magister Javier Velásquez, alcalde del Cantón Saquisilí administración 2023 - 2027 | 42 |
| Anexo 12. Transcripción entrevista a la licenciada Victoria Robalino responsable de la Unidad de Comunicación del GADMICS | 43 |
| Anexo 13. Transcripción entrevista al señor Luis Enrique Cofre Totasig, presidente del GAD parroquial Cochapamba | 46 |
| Anexo 14. Transcripción entrevista a la señora Doris Maribel Totasig Lutuala, vicepresidente del GAD parroquial Cochapamba..... | 48 |
| Anexo 15. Transcripción entrevista al señor Gerardo Negrete Tocte presidente del GAD parroquial Canchagua | 50 |

| | |
|---|----|
| Anexo 16. Transcripción entrevista a la licenciada Elvia Cayó vicepresidente del GAD parroquial Canchagua | 51 |
| Anexo 17. Transcripción entrevista al señor Andrés Chicaiza presidente del GAD parroquial Chantilín..... | 53 |
| Anexo 18. Transcripción entrevista a la ingeniera Nataly Cayó vicepresidente del GAD parroquial Chantilín | 55 |
| Anexo 19. Transcripción entrevista al señor Francisco Ayala presidente de la Organización Indígena <i>Jatarishun</i> | 57 |

RESÚMEN

El Cantón Saquisilí, perteneciente a la provincia de Cotopaxi, cuenta con un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADMI) que desempeña un papel crucial en su gestión local. Para fortalecer su reputación y fomentar la participación ciudadana, es esencial optimizar su comunicación externa a través de canales digitales accesibles para la comunidad.

El propósito de este trabajo de investigación es evaluar la efectividad de los canales digitales del GADM del Cantón Saquisilí. Esto implica identificar los canales disponibles y analizar el alcance y nivel de interacción de los usuarios con dichos medios. Para lograrlo, se aplicó una metodología mixta que implicó la recopilación de datos descriptivos mediante la elaboración de una matriz donde se toman en cuenta varias particularidades para valorar si es efectiva la información publicada. De igual manera se utilizó una serie de entrevistas semiestructuradas con diversas partes interesadas, como autoridades, funcionarios, representantes de juntas parroquiales y organizaciones indígenas.

Los resultados revelaron una comunicación digital ineficiente en las plataformas del GADM, evidenciada por la escasa interacción de los usuarios. Además, se identificó una discrepancia entre las autoridades en temas políticos, lo cual afecta la cohesión y eficacia de la comunicación institucional.

En consecuencia, se proponen recomendaciones para mejorar la comunicación externa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí. Estas recomendaciones se basan en los hallazgos obtenidos y buscan optimizar la interacción con la comunidad, fomentar la transparencia y fortalecer la imagen pública del GADM.

PALABRAS CLAVE:

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM), comunicación externa, canales digitales, participación ciudadana, efectividad de la comunicación.

ABSTRACT

The Saquisilí Canton, belonging to the province of Cotopaxi, has a Municipal Decentralized Autonomous Government (GADMI) that plays a crucial role in its local management. To strengthen its reputation and encourage citizen participation, it is essential to optimize its external communication through digital channels accessible to the community.

The purpose of this research work is to evaluate the effectiveness of the digital channels of the GADM of the Saquisilí Canton. This involves identifying the available channels and analyzing the reach and level of interaction of users with these media. To achieve this, a mixed methodology was applied that involved the collection of descriptive data through the development of a matrix where several particularities are taken into account to assess whether the published information is effective. Similarly, a series of semi-structured interviews were used with various stakeholders, such as authorities, officials, representatives of parish councils and indigenous organizations.

The results revealed inefficient digital communication on GADM platforms, evidenced by low user interaction. In addition, a discrepancy between authorities on political issues was identified, which affects the cohesion and effectiveness of institutional communication.

Consequently, recommendations are proposed to improve the external communication of the Intercultural Municipal Decentralized Autonomous Government of Saquisilí Canton. These recommendations are based on the findings obtained and seek to optimize the interaction with the community, promote transparency and strengthen the image of the government.

KEYWORDS:

Municipal Decentralized Autonomous Government (GADM), external communication, digital channels, citizen participation, communication effectiveness.

INTRODUCCIÓN

Saquisilí, cuyo significado es "deje aquí", está ubicado a 80 km del sur de Quito de la capital de Ecuador. Forma parte de los siete cantones de la provincia de Cotopaxi, establecido el 18 de octubre de 1943. De acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) la población estimada de Saquisilí para el año 2023 es de aproximadamente 31.475 habitantes entre hombres y mujeres. El cantón cuenta con una zona urbana, la cabecera cantonal de Saquisilí, y tres zonas rurales: Chantilín, Cochapamba y Canchagua. El clima varía entre los 11° C y 12° C.

Formando parte del Estado ecuatoriano, están los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), que operan dentro de los 221 municipios de Ecuador y los representantes de cada sector ejecutan varias actividades. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (GADMICS) está constituido por una población diversa y mayoritariamente indígena. En cuanto a la comunicación institucional cuenta con canales de comunicación internos y externos para la difusión de mensajes formales.

La comunicación externa la realiza a través de los medios digitales que incluyen una página de Facebook con 7 mil seguidores, YouTube con 54 suscriptores, TikTok con 2232 seguidores y una cuenta de Instagram con 290 seguidores (actualmente privada). El usuario GADMIC Saquisilí fue creado aproximadamente hace 3 años.

Investigaciones sobre el GADMICS han explorado los canales internos de comunicación más utilizados, su efectividad y ofrecen recomendaciones para mejorarlos (Tipán & Vargas, 2020). Sin embargo, en la necesidad de conocer cómo se realiza la comunicación externa, se plantea como problema de investigación evaluar la efectividad que tiene los canales de comunicación externos digitales utilizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (GADMICS), tomando en cuenta a la población de la zona urbana y rurales quienes hablan en español y *kichwa*, siendo este un gran desafío. Es elemental la existencia de una comunicación efectiva entre el GADMICS y el público externo, esto garantiza la participación de los ciudadanos para la toma de decisiones locales, y también al desarrollo del sector. De esta manera, la ciudadanía tiene acceso a la información pública difundida por medio de los medios digitales.

Pero, se ha visto que los canales digitales externos carecen de una buena recepción de la información por parte del público. Eso se lo evidencia en la interacción que ofrecen las redes sociales, es decir, los “me gusta”, “comentarios”, “compartidos” que dejan los usuarios. Para ello, es necesario investigar las razones por las cuales la información no llega de manera eficaz a esta población.

En este escenario el objetivo de la investigación es evaluar la efectividad de la difusión de información dentro de los canales de comunicación externos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (GADMICS), lo cual permite conocer las razones por las cuales no existe una buena recepción de los mensajes por parte del público y como mejorar la relación comunicativa entre la municipalidad y la ciudadanía.

El estudio tiene como propósitos: identificar los canales digitales con los que cuenta el GADMICS para conocer las instancias de publicación empleadas en la transmisión de información pública como espacios de gestión gubernamental. Determinar el alcance, tipo de la difusión de mensajes formales publicados por la municipalidad dentro de su página de Facebook, YouTube, TikTok e Instagram. Además, recoger las opiniones, sugerencias y percepciones de autoridades, funcionarios, representantes de Juntas Parroquiales y representante de la Organización Indígena *Jatarishun*, con la finalidad de adquirir una visión holística de la comunicación en el GADMICS y poder utilizar estos datos para emplear recomendaciones de mejora.

Sobre este aspecto, la pregunta ¿Son efectivos los canales de comunicación digitales externos en la difusión de información proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, basándose en el alcance de las publicaciones y las interacciones de los usuarios? Es la que sirvió de guía al presente estudio.

Desde una perspectiva teórica, la importancia de investigar la efectividad de los canales de comunicación utilizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (GADMICS) radicó en la aplicación de principios fundamentales de la comunicación organizacional. La teoría de la comunicación organizacional sostiene que una comunicación efectiva dentro de una entidad gubernamental como el GADMICS es esencial para el éxito de los objetivos institucionales y para mantener relaciones positivas con sus diversos públicos, especialmente considerando la diversidad cultural y social de la población a la que sirve.

Es por ello que el estudio se fundamenta en teorías que abordan la comunicación externa desde las organizaciones públicas como la teoría de los sistemas de comunicación que enfatiza la interacción entre los canales de comunicación y los actores organizacionales. También se consideraron definiciones de la teoría de la difusión de innovaciones que ayudan a comprender cómo se transmiten y adoptan los mensajes en diferentes contextos sociales y culturales. Así también, la teoría de la comunicación estratégica que permite comprender como las organizaciones planifican, ejecutan, evalúan las estrategias de comunicación para cumplir con los objetivos de la entidad. En el caso de la comunicación externa, se requiere de esta teoría para generar mensajes eficaces para el público externo y de esta manera mejorar la reputación.

En este estudio la evaluación de los canales de comunicación externos, como son: la página de Facebook, YouTube, TikTok e Instagram de este GAD, son importantes para conocer el grado de alcance y efectividad en la difusión de mensajes formales para los ciudadanos. Estos medios online se consideran herramientas fundamentales en la comunicación organizacional en la actual era digital que contribuyen a una mejorar la relación y contacto del GADMICS con sus comunidades, al igual que el progreso de estrategias de comunicación más efectivas.

A nivel práctico, el estudio tiene implicaciones significativas para el GADMICS y otras entidades similares en Ecuador. Al evaluar la efectividad de los canales de comunicación externos digitales y plantear recomendaciones para que se optimice la difusión de mensajes formales a la población, se promueva la participación ciudadana y se fortalezca la imagen institucional.

El conocimiento generado a partir de esta investigación de enfoque mixto permitirá, a futuro, diseñar estrategias y planes de comunicación más efectivos y adecuados a las necesidades y características de la población diversa a la que se dirige el GADMICS. Lo que contribuirá directamente a una gestión más eficiente y transparente en una mayor legitimidad y aceptación por parte de la comunidad.

Aproximación teórica

Para una comprensión más clara de la problemática planteada y el cumplimiento de los objetivos es fundamental comprender las siguientes definiciones y categorías:

Comunicación y desarrollo

La comunicación es transmitir información entre dos personas o más. Todos los seres humanos hacemos comunicación dentro de nuestro diario vivir. Según Pazmiño (2017), “la comunicación es el proceso mediante el cual dos o más individuos intercambian signos y señales con el objetivo de comprender un mensaje” (p. 25).

El desarrollo refiere al proceso de cambios y avances que se generan dentro de los territorios para el bienestar de una comunidad. Ya sean estos de carácter económico, político, sociales.

El desarrollo es un proceso sistémico, dinámico, complejo, multidimensional, de evolución y transformación de una sociedad, hacia unas condiciones óptimas de calidad de vida que requiere de un conjunto de subsistemas de apoyo constituidos por estructuras sociales, económicas, ambientales, políticas, geográficas, culturales, entre otras, que con su interacción se acercan a un futuro deseado de equilibrio material y espiritual del ser humano y el planeta. (Irausquín, Colina, Moreno, & Marín, 2016, pág. 289)

La comunicación y desarrollo son términos que se interrelacionan entre sí, tanto por la difusión de información eficaz mediante la utilización de los medios de comunicación que contribuye al desarrollo de las comunidades, como la participación de los ciudadanos en los entornos sociales. Según Urgilés (2013), “La comunicación para el desarrollo genera una herramienta para el fortalecimiento organizativo orienta a impulsar verdaderos procesos de construcción y práctica democrática” (pág. 26). Como ejemplo podemos mencionar a los GAD del país, quienes por medio de la comunicación efectiva contribuyen al progreso del sector.

Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD)

GAD es la abreviatura de Gobierno Autónomo Descentralizado. Estas instituciones están encargadas de la administración independiente del sector en el que se encuentran. Trabajan de manera autónoma en lo político, económico, social, y administrativo con el propósito de mejorar el desarrollo local en beneficio de los habitantes y a su vez se basa por los principios de igualdad, socialización, coparticipación, solidaridad e interterritorial (Cruz-Piza, Montoya-Tello, & Quishpi-Rodríguez, 2020).

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2022) indica que Ecuador cuenta con tres regiones Costa, Sierra, Amazonia y Galápagos dentro de ellas existe actualmente 24 provincias, 221 municipios, 796 parroquias urbanas y 408 parroquias rurales. De tal manera

que el Estado ecuatoriano es el ente regulador de estas instituciones públicas: GAD Regionales, GAD Provinciales, GAD Municipales y GAD parroquiales. Es decir que en el Ecuador actualmente existen 221 GAD Municipales entre ellos está el GADMICS.

Por su parte los GAD municipales tienen la capacidad de planificar trabajos para el desarrollo del sector regido a un ordenamiento territorial. Sus competencias se basan en manejar el uso del suelo, garantizar el buen estado de las vías y de la infraestructura física, al igual que proporcionar los servicios básicos a los habitantes, pero, sobre todo está en la potestad de crear o eliminar los aportes especiales dentro de su territorio (Redrobán Barreto, 2021).

Las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí se encuentran ubicadas entre las calles Barreno y 24 de Mayo, frente al Parque Central La Concordia. El GAD se encarga de gobernar a las zonas urbanas y rurales pertenecientes a esta entidad y sobresale por reconocer y respetar a las culturas existentes. Actualmente, sus autoridades están representadas por el alcalde, magister Javier Velásquez Martínez, quien ha sido elegido por dos ocasiones consecutivas como primera autoridad, y la señora. Nelly Salazar vicealcaldesa.

En esta institución trabajan 197 personas, 85 son funcionarios públicos regidos por la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) mientras que 112 son obreros registrados por el Código de trabajo. De tal manera, es importante enfatizar que al ser una institución pública debe manejar la comunicación organizacional.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saquisilí como entidad pública del Estado ecuatoriano está en la obligación de proporcionar información de los trabajos que viene realizando, las funciones que desempeña los funcionarios públicos dentro de la municipalidad, la ejecución de proyectos, la asignación del presupuesto que se destina para estas actividades entre otros aspectos relevantes y de interés de los saquisilenses. Con la finalidad de promover la colaboración activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y así se fortalece la legitimidad del gobierno local.

Comunicación Organizacional

Dentro de las instituciones públicas o privadas existe la comunicación organizacional que básicamente se trata del hecho de transmitir información con el público interno como externo para lograr un buen ambiente laboral y buenas relaciones sociales. Según Pazmiño (2017) plantea que la comunicación en las organizaciones son el pilar fundamental para poder

generar confianza entre la institución y el público, ya que este crea lazos fuertes de comunicación que facilita las buenas relaciones.

Mientras que para Fernández (2009), “La comunicación es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre esta y los diferentes públicos que tiene en su entorno” (p. 12). Dado el caso del GADMICS la comunicación interna es primordial para que sus autoridades, funcionarios públicos logren transmitir esa confianza y compromiso con el público externo, porque contribuye a mantener buenas relaciones sociales y laborales por medio de una comunicación efectiva que contribuye a la coordinación y colaboración en actividades. En la misma línea, la comunicación externa debe ser de suma importancia para el municipio de Saquisilí,

Comunicación interna

La comunicación interna es la comunicación que se da dentro de las instituciones, organizaciones y empresas para garantizar que exista una buena comunicación con todo el personal que la integran. A esto se lo atribuye que debe haber un buen clima laboral y cultura organizacional. Según Fernández (2009):

Comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (p. 12)

La comunicación interna del municipio de Saquisilí es esencial para alcanzar los objetivos que tiene la institución, además de facilitar la coordinación de actividades y reuniones con las personas de las distintas áreas y departamentos que existen, permite el intercambio de información fluida, fortaleza la cultura organizacional y finalmente mantiene ese compromiso laboral.

Comunicación externa

Mientras que la comunicación externa tiene que ver con los públicos de interés sean estos clientes, proveedores, accionistas, o como en el caso de los GAD, la ciudadanía. Con ellos se debe manejar canales de comunicación diferentes que permitan mantener las buenas relaciones con los mismos. Según Fernández (2009):

Comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. (pág. 12)

Por esta razón, la comunicación interna y externa en las organizaciones deben trabajar a la par, ambas permiten a la empresa cumplir con los objetivos planteados, lograr una cultura organizacional estable la cual ayude a fortalecer la reputación de la institución. Dicho en otras palabras, la comunicación externa genera la interacción y comunicación entre los stakeholders y la institución mediante la utilización de canales externos como: las plataformas sociales, medios de comunicación tradicionales, comunicados de prensa, boletines digitales, llamadas telefónicas, reuniones personales, blogs, publicidad. La información debe ser clara y oportuna, pensando en el público al que se requiere llegar.

El mensaje debe ser adaptado a cada uno de los canales a utilizar, pues no es correcto difundir el mismo contenido de la información en redes sociales que en medios tradicionales. En la red, un par de segundos son suficientes para llamar la atención del público, sino se logra ello, la recepción de la información no será garantizada.

En caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, es la Unidad de Comunicación la encargada de manejar la comunicación interna y externa de este establecimiento. Actualmente, en esta área de trabajo son dos las personas quienes deben garantizar la efectividad de la comunicación con todos los públicos por medio de la difusión de información con contenido multimedia. Ambas personas trabajan de la mano para cumplir con los planes de comunicación implementados en la institución, además son responsables de mantener, mejorar la reputación de la institución. Aunque, cumplen con sus respectivas responsabilidades hace falta mejorar el contenido de los canales digitales externos.

Para el GADMICS es importante la comunicación externa en vista de que esta permite mantener informados a los ciudadanos del trabajo que viene ejecutando la municipalidad, así como promover la participación de los saquisilences en la toma de decisiones a fin de fomentar la transparencia de la información de este municipio y las del país. De esta manera, los grupos de personas también están en la potestad de manifestar sus necesidades y sugerencias al señor alcalde del cantón.

Con la interacción entre el GADMICS y la población se evita generar conflictos sociales, por lo tanto, se comparte un objetivo en común, el de trabajar por el desarrollo y bienestar en Saquisilí.

Cultura y reputación organizacional

Las organizaciones cuentan con una cultura organizacional, esto refiere a los valores que estas tienen, sus creencias, reglas y principios a los que deben responder los colaboradores y a una serie de prácticas establecidas internamente. Uno de los principales objetivos es tener un óptimo ambiente laboral y mejorar el rendimiento de los empleados. “La cultura organizacional implica un conjunto de normas, costumbres, actitudes, ritos, valores, creencias compartidas por quienes conforman la organización” (Eggers, 2018, pág. 22).

Esta cultura organizacional contribuye de manera que el público externo experimente una buena percepción de la institución entendida como la reputación de la organización. Los diferentes públicos tienen una apreciación general de la empresa en términos de credibilidad, responsabilidad social y de confianza. Las acciones que se tomen pueden llevar al éxito a la institución o, todo lo contrario, al fracaso. “La reputación es el resultado de la suma de intangibles que tiene la organización y la relación positiva o negativa que se da entre dichos intangibles y sus stakeholders” (Galvis & Silva, 2016).

“La reputación es la consecuencia de nuestro comportamiento, de la representación de lo que “se es”, lo que “se quiere aparentar” y lo que “se debe ser”” (Ramos, Paredes, Teran, & Lema, 2017, pág. 65). El GADM de Saquisilí si bien cuenta con una cultura organizacional basada en normas, reglas valores que responden a la misión y visión de esta entidad pública. Esa no es la percepción de los ciudadanos, lo cual su reputación como municipio. Cualquier aspecto negativo provocado por alguna persona de la municipalidad afecta a todos quienes la conforman, de tal manera que se debe trabajar día a día por mejorarla.

Planificación de la comunicación

La planificación de la comunicación enmarca procedimientos a través del planteamiento de objetivos, estrategias y acciones comunicacionales para llevar a cabo una actividad que permita que el proceso salga según lo preestablecido. Dentro de esta planificación se debe considerar al público al que se dirigirán, los mensajes y los canales. Según Favaro (2008), “La planificación estratégica es considerada una herramienta que articula las acciones,

los recursos económicos y humanos, los modos de tomar decisiones y las relaciones internas y externas para alcanzar los objetivos deseados por la organización” (pág. 51).

Dentro del municipio de Saquisilí la planificación de la comunicación es esencial dado que a través de los procedimientos establecidos se logra tener una comunicación efectiva con el público externo. Para conseguir resultados satisfactorios depende mucho de la correcta elaboración del plan de comunicación en el cual se debe plantear claramente cuales con los objetivos que desea alcanzar. Además, esto ayuda a impulsar la intervención activa de los individuos en la toma de decisiones que contribuyan al desarrollo local para mantener o mejorar la imagen y reputación de esta institución.

La organización 2.0 y las redes sociales

La Organización 2.0 representa una evolución significativa en el área de la comunicación organizacional, fusionando tecnología, colaboración y transparencia para crear entornos de trabajo más dinámicos y eficientes. A criterio de Navajo (2010):

La Organización 2.0 está dirigida a los empleados, miembros, voluntarios, usuarios, clientes y distintos grupos de interés, donde se fomenta el uso de herramientas de Web social tanto a nivel interno, en las diferentes unidades operativas de una organización, como en su relación externa con el sector en el que se encuentre. (párr. 1)

Esto requiere de aprovechar las tecnologías y herramientas digitales para mejorar los procesos de la comunicación interna y externa. De igual manera, contribuye a promover la colaboración y participación de quienes la conforman y contribuye a adaptarse más fácil a los cambios que se originen en el entorno. En su núcleo, la Organización 2.0 se caracteriza por:

| La organización 2.0 | |
|--------------------------------------|---|
| Colaboración digital | Utiliza plataformas y herramientas digitales para fomentar la colaboración entre equipos, departamentos y niveles jerárquicos. Esto implica una comunicación fluida y en tiempo real, rompiendo obstáculos geográficas y temporales. |
| Transparencia y participación | Promueve la transparencia en la comunicación interna, posibilitando a los trabajadores, empleados acceder a información relevante y participar activamente en la toma de decisiones. Se valora la retroalimentación constante y la co-creación de soluciones. |

| | |
|------------------------------------|--|
| Flexibilidad organizacional | Se adecua rápidamente a los cambios del entorno, siendo ágil en la implementación de estrategias y en la resolución de problemas. La comunicación ágil y horizontal es fundamental para este propósito. |
| Cultura digital | Fomenta una cultura organizacional basada en la innovación, el aprendizaje continuo y la adaptación tecnológica. Los líderes en una Organización 2.0 son facilitadores de la comunicación y el cambio, promoviendo un ambiente inclusivo y receptivo a nuevas ideas. |

En la Organización 2.0, el uso estratégico de las redes sociales para la comunicación externa es crucial. Estas plataformas permiten llegar a audiencias globales de manera rápida y efectiva, promoviendo la visibilidad de la organización, construyendo relaciones con clientes y partes interesadas, y facilitando la interacción bidireccional para recopilar retroalimentación en tiempo real. Además, las redes sociales brindan la oportunidad de compartir contenido relevante, generar conversaciones significativas y mantenerse actualizado sobre tendencias y percepciones del mercado. En definitiva, son herramientas indispensables para fortalecer la reputación, la imagen y la influencia de la empresa en el entorno digital.

Las redes sociales son consideradas una herramienta que brinda un sinnúmero de posibilidades a través de la interconexión entre usuarios sin importar el lugar en donde se encuentren, además permiten visualizar de cerca las actividades que las demás personas desarrollan, adquirir información de primera mano acerca de los más recientes sucesos a nivel mundial y crear plataformas de comunicación y entretenimiento. (Castillo, 2023, págs. 13-14)

Por la web y las Apps sociales se ha logrado que los seres humanos se mantengan comunicados en tiempo real, y a la vez informados de los acontecimientos más recientes de nuestro entorno.

En la actualidad la propagación de las recientes tecnologías y el predominio de las redes han marcado una moderna forma de comunicar, a su vez generando una nueva forma de comunicación participativa que sobresale por permitir enviar varios mensajes a varios por ende se debe mantenerla como objeto de conocimiento científico (Torre, 2012, pág. 8).

| |
|-----------------------|
| Redes sociales |
|-----------------------|

| | |
|------------------|--|
| Facebook | Es una red social popular en el mundo donde se puede crear un usuario y compartir información sobre sí mismos. Facebook permite generar interacciones por medio de comentarios, compartidos, y reaccionar con los iconos que proporciona esta plataforma. “Dentro de Facebook, podemos subir imágenes, videos, crear grupos, utilizar sus diversas aplicaciones, entre otros aspectos más que hacen de esta plataforma, la más exitosa” (Flores, Morán, & Rodríguez, 2009). |
| Instagram | Instagram permite compartir contenido audiovisual de venta, compra, o como medio de difusión de información con los seguidores que se tiene. Además, brinda la opción de reaccionar a las publicaciones a través de me gusta, comentarios, compartir. La App sirve como una mensajería instantánea con la única diferencia que alcanzas seguidores posicionándote como figura pública. Se manifiesta que la red social de Instagram da apertura al público de vender productos y posicionar a una marca en el mercado (Torres--Toukoumidis, 2021, pág. 19). Entre más publico te siga te hace ver popular. marca |
| Tik tok | Esta App permite compartir videos de corta y larga duración con contenido variado, de ese mismo modo interrelacionarse dentro de la red. El aplicativo de Tik Tok es considerado un instrumento perfecto que es ese puente ideal entre los ciudadanos, con las empresas y la política el cual permite mantenerse comunicados (Cusot & Palacios, 2021). Esta plataforma ha dado apertura a las marcas para posicionarse en el mercado. |
| YouTube | Es una plataforma digital de audio y video donde se puede compartir y descargar videos con una gran variedad de contenido según el interés del usuario. Da la apertura a comentar, dar “me gusta” o “no me gusta” a través de un icono en forma de mano y también compartir las diferentes piezas audiovisuales. YouTube brinda a los usuarios un servicio gratis de almacenar, administrar y difundir contenido audiovisual al igual que subir y descargar los videos que se encuentran en la plataforma (Ramírez Ochoa, 2016). Esta red actualmente es la más popular. |

Estas redes son utilizadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí con los usuarios de “GADMIC Saquisilí” donde comparten

información sobre las actividades, trabajos que viene realizando la primera autoridad del cantón y los funcionarios. De igual manera, se informa sobre los programas, campañas que se realiza desde la institución para que la ciudadanía de saquisilences tengan información de primera mano de los avances del sector. En estos canales se proporciona información verificada y los formatos son multimedia.

Por medio de la interacción que existe en estas plataformas se puede conocer la perspectiva que tienen los usuarios ante la municipalidad y si ellos hacen uso de estos canales. A través de ello se evidencia si el plan de comunicación cumple con los objetivos previamente planteados.

METODOLOGÍA

Este artículo académico se inscribe en la línea de investigación comunicación, desarrollo y política del Grupo de Investigación GICODEPO, que particularmente plantea explorar cómo la comunicación puede influir en los procesos políticos y contribuir al desarrollo socioeconómico que, mediante la participación ciudadana facilita la gobernanza democrática en contextos diversos.

La metodología que direccionó esta investigación fue mixta porque se recopiló información cualitativa y cuantitativa, datos que permitieron obtener resultados claros sobre este tema cuya finalidad era evaluar la efectividad de los canales digitales externos que utiliza el GADMICS. “La investigación con metodologías mixtas utiliza la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos en los métodos que forman parte del estudio” (Pole, 2009, pág. 39). Se empleó un diseño bibliográfico en el que se llevó a cabo una revisión y recolección de información de tesis, artículos de revistas y textos.

La metodología cualitativa se basó en la recolección de datos descriptivos, es decir, en información no numérica que fue interpretada a partir de la experiencia previa del investigador. Este enfoque facilitó el comprender los fenómenos sociales y culturales. La metodología cualitativa se considera una disciplina que facilita la exploración de nuevos conocimientos mediante una estructura metodológica adecuada (Morles, 2002).

El diseño de investigación cualitativa fue de carácter etnográfico, lo que implicó la participación activa del investigador en la observación directa del sistema sociocultural y las experiencias reales de los públicos tomados en cuenta frente a los canales digitales externos del GADMICS, permitiendo una interacción directa con el público objetivo de la investigación. Las unidades de análisis se centraron en el entorno físico. La investigación etnográfica: “Busca comprender una comunidad y su contexto cultural sin partir de presuposiciones o expectativas” (Monje, 2011, pág. 109).

La técnica que se empleó es una serie de entrevistas semiestructuradas y el instrumento seleccionado para la recolección de información fue la elaboración de un cuestionario cuyas preguntas fueron categorizadas de acuerdo al público objetivo como autoridades, funcionarios, representantes de los GAD parroquiales y la representación de una organización social. El detalle de cada una de las fichas técnicas consta en los anexos 1,2,3,4,5,6,7,8 y 9.

Las fichas técnicas de entrevistas contaron con una estructura preestablecida para la recolección de información clara y organizada de modo que estos datos permitan comparar y

analizar las respuestas obtenidas, y también identificar si existen patrones en común. Además, ayudaron a que las preguntas estén enfocadas al tema de investigación. Esto sirvió como documentación con registros formales de las entrevistas realizadas.

Se ejecutó una entrevista a la principal autoridad del cantón Saquisilí, al señor alcalde Magister Javier Velásquez Martínez, quien se refirió a la utilización de los canales digitales externos que utiliza el GAD en su administración y como este le permite estar más cerca de la ciudadanía del cantón. De modo que, puedan trabajar tanto el GADMICS con los habitantes en beneficio de todos, tomando en cuenta a la población de mestizos e indígenas. El detalle de la misma se encuentra en el Anexo 1.

En segunda instancia, se entrevistó a la responsable de la Unidad de Comunicación del GAD, la licenciada Victoria Robalino, responsable de la comunicación interna y externa del municipio. Sus labores están encaminadas a llevar la agenda de medios del alcalde, la contratación de medios, la gestión de relaciones públicas, la creación de contenidos para los canales de comunicación interno y externo entre otras actividades propias de la unidad de comunicación. Fue importante conocer el trabajo de comunicación que se realiza dentro de la municipalidad, los desafíos e inconvenientes que se presentan en el área de comunicación, debido a que del trabajo que se realiza en esta unidad, depende mucho la buena reputación de la institución. El detalle del cuestionario de preguntas se encuentra en el Anexo 2.

Seguidamente se realizó una tercera entrevista a seis representantes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales (GAD parroquiales) durante la administración 2023 – 2027 de las tres zonales rurales del cantón Saquisilí como: Cochapamba, Canchagua y Chantilín. La temática de las entrevistas tuvo que ver netamente con recopilar información sobre la utilización de los canales de comunicación externos que utiliza el GADMICS para mantenerse informado a los ciudadanos. Cabe mencionar que los GAD Parroquiales forman parte de los GAD Cantonales, dado que ellos contribuyen a la gestión de los recursos designados para cada sector.

De cada una de estas zonales rurales del cantón Saquisilí se entrevistó al presidente y vicepresidente, quienes conocen más de cerca las necesidades de sus comunidades y las relaciones políticas que existen entre el GAD y las juntas parroquiales. En el caso del GAD parroquial Cochapamba se entrevistó a su presidente el señor Luis Enrique Cofre Totasig, como consta en el Anexo 3. A la par, se entrevistó a la vicepresidenta la señora Doris Maribel Totasig Lutuala, cuya información se encuentra en Anexo 4.

Igualmente se procedió con los directivos del GAD parroquial Canchagua, se entrevistó al presidente el señor Gerardo Negrete Tocte, cuyo detalle de la entrevista reposa en el Anexo 5. De la misma manera se entrevistó a la licenciada Elvia Cayó, esta información se encuentra en el Anexo 6. Por último, se procedió a entrevistar a las autoridades del GAD parroquial Chantilín, el señor presidente José Andrés Chicaiza Barragán, cuyo cuestionario consta en el Anexo 7. Así mismo, a la vicepresidenta la ingeniera Claudia Natali Cayó Pallasco, información que se detalla en el Anexo 8.

Otra de las entrevistas que se realizó fue al representante de la Organización Indígena *Jatarishun* el señor Francisco Ayala. Pese a que el GADMICS no tiene nexos con esta organización es necesario conocer la percepción que tienen frente a la administración que realiza el GADMICS con los canales digitales externos, porque es importante conocer la opinión de la población mayoritariamente indígena del cantón. Cabe mencionar que esta Organización de Segundo Grado es el soporte del Movimiento Indígena y Campesino de Cotopaxi, quienes han sido parte activa de la política dentro del cantón y el país. Además, son quienes lideraron los primeros levantamientos en el país en contra de medidas políticas, económicas, sociales con los cuales no están de acuerdo. La información de la entrevista se encuentra en el Anexo 9.

La metodología cuantitativa aplicada a este estudio se refleja en el proceso de recolección de información de las plataformas digitales que utiliza y administra actualmente el GADMICS, para ello se diseñó una matriz de evaluación que toma en cuenta varios aspectos que se detallan a continuación. Anexo 10

| EVALUACIÓN CANALES DIGITALES EXTERNOS DEL GADMICS | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|-----------|-------------|---------------|-------------|------------|-------------|------------|---------|--------|-----------|---------------|------------|
| Fecha: | | | | | | | | | | | | | |
| Responsable: Dayana Nicole Valenzuela | | | | | | | | | | | | | |
| CANAL DIGITAL EXTERNO | FECHA DE CREACIÓN | OBJETIVOS | | DESTINATARIOS | | SEGUIDORES | | | IDIOMA | | CONTENIDO | ACCESIBILIDAD | USABILIDAD |
| | | Alcance | Penetración | Geográfico | Demográfico | Seguidores | Interacción | Engagement | Español | Kichwa | | | |
| Facebook | | | | | | | | | | | | | |
| YouTube | | | | | | | | | | | | | |
| Tik Tok | | | | | | | | | | | | | |
| Instagram | | | | | | | | | | | | | |

Elaboración propia

La investigación cuantitativa se lo realiza en las áreas de salud, tecnología, ciencias económicas y comunicación con la finalidad de expresar con números sus indagaciones

(Babativa, 2017). Además, este método recoge información de realidades que pueden ser medibles. En el caso de esta investigación está presente dentro de la recolección de información para la matriz planteada. Donde se incorporan datos numéricos y se evalúan los mismos para identificar si los canales digitales externos son efectivos en la difusión de información del GADMICS.

La implementación de una matriz de evaluación es fundamental precisamente para poder evaluar la efectividad de los canales digitales externos del GAD y conocer el alcance e impacto que tienen en la población. Así como, obtener una perspectiva real de la transparencia de información que brinda la municipalidad como gobierno abierto a los saquisilenses, pero sobre todo determinar la calidad de contenidos que se difunden por las plataformas digitales.

En el caso del alcalde de Saquisilí da esa apertura a la ciudadanía el acceso de la información a través de los canales digitales por ello se identifica como un gobierno abierto. Siendo importante que se tenga ese acercamiento directo con la ciudadanía y así ellos se sientan escuchados por la máxima autoridad. El gobierno abierto es quien utiliza la tecnología, las redes sociales para mantenerse interrelacionado con el público externo siendo este un instrumento de interacción activa y directa. Dentro de ellos se informa sobre las actividades que se viene realizando en la alcaldía y la cual debe ser de conocimiento de la ciudadanía (Aguirre Tinoco, 2018).

Tanto para las organizaciones públicas y privadas es importante el que exista una buena comunicación interna y externa. Durante muchos años, se ha dado mayor importancia a la medición y evaluación de las programaciones que se observa en la tv y de las campañas de relaciones públicas, teniendo como resultado una serie de trabajos académicos en su mayoría en inglés sobre consejos que proporcionan los comunicadores para mejorar las investigaciones y hacer uso de herramientas y técnicas que garantice el trabajo de medir y evaluar los contenidos comunicacionales (Álvarez, 2011).

Esto indica que los comunicadores necesariamente deben implementar herramientas para evaluar los contenidos audiovisuales que se publican dentro de los medios ya se han estos los tradicionales o digitales.

En consideración a lo señalado y para conocer la efectividad de los canales digitales externos fue que se aplicó la matriz de evaluación señalada anteriormente, que considera nueve criterios básicos y nueve subcriterios que contiene la siguiente información:

La primera columna fue destinada a señalar cuales son los canales digitales externos que se tomaron en cuenta dentro de esta investigación con su respectiva fecha de creación, el cual posteriormente serviría para comparar con la cantidad de suscriptores que ha alcanzado durante el tiempo transcurrido desde su creación hasta la actualidad. Teniendo en cuenta que el actual alcalde ha sido reelegido por dos veces consecutivas. Otra columna destinada para los objetivos, aquí se toma en cuenta dos aspectos esenciales que tienen que ver con el alcance y penetración. El alcance dentro de la matriz se hizo referencia a la población de saquisilences, de ahí que estos canales digitales estén pensados en la ciudadanía para mantener una buena comunicación con la Municipalidad. Por otro lado, la penetración refleja el porcentaje de individuos que utilizan estos medios externos.

Para la obtención de este porcentaje se aplicó una regla de tres, que consiste en tomar la cantidad de suscriptores y dividir para la población de saquisilences y el resultado multiplicarlo por 100, así se obtiene el resultado. Sobre lo señalado Zizer (2022) plantea que la penetración o alcance dentro de un medio de comunicación permite señalar la cantidad de personas que han observado u oído de él en un momento en específico.

Otro de los criterios de la matriz son los destinatarios, es decir, a quienes van dirigido los canales. En este caso se hizo referencia el cantón conjuntamente con sus tres juntas parroquiales. La referencia para el análisis sobre los seguidores de las redes fue la cantidad de suscriptores de cada red y el grado de interacción que existe. Igualmente, la columna de idioma en el que se señaló si las publicaciones están en español o *kichwa*.

En los últimos apartados se refiere al tipo de contenido que se distribuye por los canales señalados, y el grado de accesibilidad y usabilidad que tiene el medio. Esta matriz es una herramienta esencial para evaluar los canales digitales y comprender si las estrategias de comunicación que se emplean desde la unidad de comunicación del GADM, han sido efectivas .

RESULTADOS

En la actualidad, la era digital ha cobrado una gran relevancia en las instituciones públicas como privadas. La digitalización ha cobrado gran relevancia siendo este un elemento crucial para las organizaciones, ya que permite mantener informados a los ciudadanos sobre las actividades desarrolladas en cada localidad y promover su participación en la toma de decisiones para el desarrollo social.

Para ello, es fundamental comprender que cualquiera institución independientemente si es pública o privada cuenta con canales internos que mejoran la comunicación y la colaboración entre sus miembros. Esto permite una comunicación interna más eficiente, colaborativa y coordinada. Como resultado, se promueve una cultura organizacional basada en valores institucionales, y el público interno se identifica con la misión del establecimiento, contribuyendo a alcanzar los objetivos de la institución.

La comunicación externa facilita la participación activa de los residentes en las actividades desarrolladas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) del país. Promueve la interacción con las comunidades, haciéndoles sentir parte integral de ellas y asegurando que las autoridades y funcionarios escuchen y atiendan sus necesidades en beneficio de las localidades. La transparencia en la información gubernamental, a la cual todos los ecuatorianos tienen acceso, es un derecho que debe respetarse y garantizarse.

Los canales digitales de comunicación son fundamentales en la difusión de información de interés para las colectividades estos medios responden al uso de redes sociales. Los temas abordados son variados e incluyen política, labor social, deportes, actividades culturales, rendición de cuentas, programas y proyectos, entre otros. Lo esencial es dar a conocer los trabajos que ejecutan los GAD. Es importante que la información sea verificada y contrastada con fuentes fiables.

Ahora bien, la gran parte de los ciudadanos son usuarios de las redes sociales, donde se generan contenido de su interés, pero sobre todo donde pueden alcanzar una mayor interacción a través de comentarios, reacciones y sugerencias. Es por eso por lo que, este estudio tuvo como objetivo general evaluar la efectividad de los canales digitales externos utilizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí para difundir información sobre sus actividades.

En consecuencia, lo que se buscó fue determinar si la información llega de manera eficiente a los ciudadanos y, en caso contrario, identificar las posibles razones de esta ineficacia. Para lograrlo se procedió, primeramente, a identificar los canales digitales que actualmente utiliza el GADMICS. Luego, se determinó cuántas personas del total del cantón son usuarios de cada red social. Igualmente, se señaló el tipo de contenido publicado y el alcance logrado. Aquí se observó si el plan de comunicación que ejecutan desde el área responsable cumple con los objetivos planteados.

Una vez obtenidos estos resultados, se consideraron las recomendaciones y sugerencias del público entrevistado, con el fin de mejorar la comunicación externa. Con ello, se pudo responder a la pregunta de investigación que guía este estudio: ¿Son efectivos los canales de comunicación digitales externos en la difusión de información proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, basándose en el alcance de las publicaciones y las interacciones de los usuarios?

Las terminologías empleadas en este estudio fueron “comunicación” y “desarrollo”, dado que se interrelacionan estrechamente. Se definió qué son los GAD y se explicó su importancia, la comunicación organizacional que manejan las municipalidades, tanto interna como externamente. Se analizó la comunicación interna y externa del GADMICS, y se abordaron la cultura y reputación organizacional, aspectos que los caracterizan a los individuos. También se discutió la planificación de la comunicación para asegurar que las actividades se desarrollen según lo planeado. Finalmente, se examinó el concepto de organización 2.0 en relación con las redes sociales utilizadas por el GAD.

Metodológicamente, es una investigación mixta que permitió en el proceso de recopilación y análisis, integrar datos cuantitativos y cualitativos. En función de ello, se realizaron nueve entrevistas a autoridades, funcionarios, organizaciones y representantes de juntas parroquiales, centrándose en los canales digitales de comunicación. Para iniciar las entrevistas, fue necesario comprender la relación entre el GAD Cantonal y el GAD Parroquial.

La primera entrevista que se realizó fue el alcalde, quien es consciente de la importancia de la comunicación interna y externa de la municipalidad, ya que esto facilita el desarrollo local del cantón. Aunque ha sido reelegido dos veces consecutivas como primera autoridad de Saquisilí, la institución aún no cuenta con un medio de comunicación físico propio y, en su lugar, debe contratar servicios de televisión y radio para la difusión de información. Durante su segundo mandato, debió haberse establecido un espacio destinado a estas actividades,

especialmente para permitir que las juntas parroquiales también informen a los saquisilences sobre el trabajo que vienen desempeñando en cada zona.

Entonces los canales de comunicación digital utilizados por la administración del alcalde incluyen Facebook, TikTok, Instagram y la página web, según lo mencionado por su persona. Aunque el alcalde considera que los mensajes difundidos a través de estas plataformas son bien recibidos, los números de vistas indican todo lo contrario.

Para lograr una comunicación inclusiva, el alcalde contrata medios de comunicación populares entre los ciudadanos del cantón. Un ejemplo es TV MICC, un medio televisivo muy cercano a las comunidades indígenas, ya que sus programas se realizan tanto en español como en *kichwa*. Sin embargo, existe descontento con el trabajo de las dos personas encargadas de la Unidad de Comunicación, pues frecuentemente no publican información sobre las actividades de la alcaldía o no difunden las invitaciones con la anticipación necesaria.

En torno a esta última observación, la segunda entrevistada fue Victoria Robalino, responsable de comunicación, quien señala que como GADMICS deben seguir normativas y leyes que garanticen el acceso a la información para los saquisilences, lo cual realizan a través de las redes sociales que administran actualmente. Estas redes incluyen la página en Facebook, YouTube, TikTok y la página web, donde se publica información sobre el trabajo realizado por la institución, ya sea de las autoridades, directores o jefes departamentales. En estas redes sociales se difunden contenidos en formatos de audio y video.

En este mismo sentido, señala que el proceso de selección y creación de contenido se basa en la identificación de tendencias y la clasificación de información. Sin embargo, este proceso presenta varios desafíos a los que se han tenido que adaptar. Es necesario estar constantemente informado sobre las nuevas tendencias y aplicarlas en el trabajo diario. Aunque los medios online son muy populares, la responsable de comunicación enfatiza la importancia de seguir trabajando con los medios de comunicación tradicionales. Desde su perspectiva, el contenido es bien recibido por los ciudadanos, y muchos no tienen impedimentos para acceder a él. Al referirse a los indígenas señala que muchos han migrado a la ciudad y por ende tienen acceso a internet.

Mientras que los representantes de las tres juntas parroquiales de Saquisilí tienen opiniones muy diferentes sobre su relación con el GAD municipal. Para la recolección de información con estas autoridades, anteriormente se les había afirmado que el tema no estaba

relacionado con la política. Sin embargo, fue necesario preguntar a los presidentes y vicepresidentes sobre la relación entre ambas instituciones.

Los representantes del GAD de Canchagua y Chantilín manifiestan que existe una buena relación y una adecuada coordinación para desarrollar los trabajos diarios, además de una apertura al diálogo con los concejales del cantón. En contraste, el presidente del GAD de Cochapamba señala la existencia de un conflicto político con el alcalde. Ambas autoridades pertenecen a partidos políticos diferentes: el magíster Javier Velásquez es del Movimiento Centro Democrático, mientras que el señor Enrique Cofre presidente de Cochapamba forma parte del Movimiento Indígena y Campesino de Cotopaxi.

El presidente y vicepresidente de Cochapamba señalan que no existe buena voluntad por parte del alcalde para dialogar y coordinar los trabajos. A pesar de que las campañas políticas ya han pasado, aún persiste un celo político por parte de la máxima autoridad. El señor Enrique Negrete ha estado dispuesto a establecer una mesa de diálogo con el alcalde para trabajar conjuntamente en beneficio del sector. De igual manera, la vicepresidenta de Cochapamba manifestó que no se han podido planificar actividades con el GADMICS, aunque sí han logrado coordinar con los concejales que son parte de su movimiento. A pesar de llevar un año en sus puestos, hasta la fecha de la entrevista no han podido hablar con el alcalde.

En las entrevistas, también se tomó en cuenta la opinión del señor Francisco Ayala, representante de la Organización Indígena *Jatarishun*. Respecto al tema de la relación con la municipalidad, señaló que en la actualidad no tienen ningún tipo de vínculo, aunque anteriormente sí mantenían relaciones con alcaldes indígenas.

Una vez identificado el vínculo entre la municipalidad y las parroquias, se procedió a identificar los canales de comunicación. En este sentido, se abordó la pregunta: ¿Qué canales de comunicación utiliza el GADMICS para interactuar con la junta parroquial y las personas que ustedes representan? Además, de ello se evaluó si estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos.

Las seis autoridades de las zonales junto con el presidente de la asociación *Jatarishun* son conscientes de la existencia de las redes sociales, pero desconocen que el GADMICS forme parte de ellas. Por ejemplo, en Canchagua, el señor Gerardo Negrete menciona que utilizan WhatsApp, Facebook y llamadas telefónicas como medios de comunicación. La licenciada Elvia Cayó menciona que Canchagua cuenta con su propia página web para publicar información y ocasionalmente se etiquetan entre el municipio y la parroquia en noticias.

El representante de Chantilín señala una comunicación más directa entre ambas instituciones. Por otro lado, la señora vicepresidenta menciona que ella utiliza únicamente Facebook para informarse y desconoce por completo la existencia de otros canales digitales.

El líder de *Jatarishun* menciona que el municipio no les ha informado sobre los canales digitales externos. En el caso de Cochapamba, debido a la falta de coordinación y acercamiento por parte del alcalde, desconocen tanto al municipio como los canales digitales externos que utilizan para informar. No obstante, se reconoce que estos canales pueden facilitar el diálogo y la participación de los ciudadanos.

Por lo tanto, la mayoría de las autoridades coinciden en que los canales digitales pueden facilitar la participación ciudadana, pero para ello se requiere que el GADMICS contribuya a la alfabetización digital de las personas. Sin embargo, las tres instituciones carecen de un área de comunicación y, por ende, no cuentan con un comunicador. Son las secretarías quienes se encargan de este aspecto.

En términos de colaboración para la difusión de información entre el municipio y las zonales, no se observa una ayuda efectiva. Aunque el presidente de Canchagua mencionó que sí había colaboración, no proporcionó una razón específica para ello.

El contenido dentro de las publicaciones es crucial, ya que refleja la calidad del trabajo y la dedicación para que la información sea comprensible. Tanto el presidente de Cochapamba como el de Canchagua consideran que se tiene en cuenta a los ciudadanos indígenas y mestizos en las publicaciones. Sin embargo, la vicepresidenta de Cochapamba, Chantilín y Canchagua, junto con la licenciada Elvia Cayó, creen que no se logra esto debido a que el contenido está exclusivamente en español y no se utiliza el lenguaje de señas para las personas con discapacidades diferentes.

Francisco Ayala portavoz de *Jatarishun* insiste en que, debido a la falta de coordinación entre las autoridades, desconocen los canales digitales externos. Además, expresaron que el actual gobierno no considera a la organización, algo que no ocurría cuando había representantes indígenas ocupando esos cargos. También consideran que los ciudadanos deben conocer cómo se están administrando y distribuyendo los recursos económicos, de igual manera los proyectos en los que trabajan los concejales.

Como consecuencia de esto las autoridades de la junta parroquial de Cochapamba recomendaron que el alcalde demuestre predisposición para establecer una mesa de diálogo y

coordinar el trabajo conjunto. Además, solicitaron su colaboración para difundir noticias sobre el trabajo realizado en las juntas parroquiales a través de los canales oficiales del municipio, de modo que la población de Saquisilí esté informada.

En la parroquia de Canchagua, solicitan el apoyo de una persona para la difusión de contenido y proponen que el GADMICS implemente el idioma *kichwa* en las narrativas audiovisuales para una comunicación más inclusiva.

El representante de Chantilín sugiere que la Unidad de Comunicación trabaje en colaboración con el GAD municipal y que se planifiquen actividades con otras instituciones. El señor Francisco Ayala solicita al municipio que les informen sobre los canales digitales disponibles para que puedan compartir esta información con sus compañeros.

Para la segunda parte de la investigación, tenemos la evaluación de la matriz que consta de nueve criterios y nueve subcriterios, donde se determina el uso de canales digitales externos. En primer lugar, se encuentra Facebook, creado el 26 de junio de 2016 con 7.2 mil seguidores hasta la fecha actual de 2024. Su alcance abarca a la población de Saquisilí, que cuenta con 31.475 personas, con una penetración del 22.8%. TikTok le sigue en importancia, con una cuenta estimada en 2022 y 2259 seguidores hasta la actualidad, con un alcance también de 31.475 personas y una penetración del 7.17%.

A continuación, se encuentra YouTube, creado el 22 de febrero de 2021 el cual cuenta con 54 suscriptores y un alcance según el GADMICS de 31.475 y una penetración del 0.17%. Por otro lado, Instagram cuenta con 293 seguidores, un alcance de 31.475 y una penetración del 0.93%. Hasta la fecha, esta última red se encuentra registrada como cuenta privada. Estas redes están dirigidas principalmente a los residentes de este cantón, que incluye zonas rurales y urbanas.

En cuanto a las interacciones, se puede comentar, compartir y reaccionar mediante una serie de emoticones, pero el engagement es muy bajo, lo cual se refleja en que las publicaciones no tienen muchas vistas. El idioma utilizado es principalmente español, con excepción de las palabras escritas en *Kichwa*, como, por ejemplo, los 4 Raymis. Si bien el uso de ambos idiomas es notable durante los eventos, en las narrativas audiovisuales es casi nulo.

El contenido compartido en estas redes sociales es similar, enfocado en el contenido institucional que incluye transmisiones de las sesiones de consejo que ocurren semanalmente, rendiciones de cuentas, y noticias sobre el trabajo realizado por la alcaldía. En términos

culturales, se invita a participar en eventos culturales como los 4 Raymis, se conmemoran fechas importantes y se promocionan ferias locales. Además, se informa a la ciudadanía sobre campañas de salud, programas de ayuda social, y servicios veterinarios, entre otros aspectos sociales.

En cuanto a la accesibilidad, se considera que es media, ya que, aunque es fácil de usar, no está diseñada teniendo en cuenta las necesidades de personas con capacidades diferentes. Sin embargo, la usabilidad es alta debido a la presencia de iconos y las instrucciones claras que facilitan su correcto uso y comprensión.

Tras analizar los resultados obtenidos en la matriz y en las entrevistas, se determina que los canales digitales externos de comunicación no son efectivos debido a la falta de contenido transmedia. Esto se refleja en que los videos publicados en Facebook, TikTok o YouTube son difundidos en el mismo formato y con el mismo texto, sin promover la participación de los usuarios en las redes.

En base a lo anterior, se propone implementar un nuevo plan de comunicación para mejorar la comunicación externa de la institución con el público. Esto contribuirá a fortalecer la imagen institucional de la municipalidad y a mejorar la interacción con los usuarios en las plataformas digitales.

Durante la recolección de información, se apreciaron algunas limitaciones, como la dificultad para encontrar a las autoridades en sus oficinas. A pesar de que las entrevistas no abordaron temas políticos, parecía que se evitaba hablar del tema. Además, las oficinas se encontraban alejadas del centro y, aunque contaban con buenas vías de acceso, era difícil llegar debido a la falta de conocimiento del lugar y la ausencia de un vehículo propio.

CONCLUSIONES

El artículo investiga la efectividad de los canales de comunicación digitales externos empleados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, dirigido por el Magister Javier Velásquez en su segundo periodo de administración, después de haber sido reelegido por dos periodos consecutivos (2019 – 2023 y 2023 – 2027). Se examinaron los canales de comunicación externos utilizados por la municipalidad en los que informan a la comunidad sobre las actividades realizadas por el alcalde Velásquez, en ellos se identificó que sus plataformas digitales carecen de poca participación por parte de la ciudadanía.

Este dato se evidencia en la información que se encuentra en la matriz elaborada donde se identificaron las plataformas digitales, la fecha aproximada de creación, la cantidad de suscriptores o seguidores que alcanzado y otras particularidades relevantes que indican la poca acogida que estas tienen.

El alcalde del cantón Saquisilí reconoce la importancia de las plataformas digitales de comunicación externa en su gestión por el hecho que puede mantener informado a la ciudadanía sobre las actividades que viene realizando. La comunicación interna y externa en las instituciones públicas es esencial para las buenas relaciones laborales y sociales.

Se concluye que el equipo de comunicación del GADMICS hacen uso óptimo de los recursos básicos disponibles para asegurar la calidad de las publicaciones y llegar al público objetivo. Aunque, es necesario designar a una persona específica para gestionar las redes sociales y estar al tanto de las novedades en cada plataforma. Se observó también un desconocimiento de los planes de acción del gobierno, lo que se traduce en improvisación y buena voluntad por parte de los responsables del departamento de comunicación.

En las plataformas sociales como Facebook, TikTok, YouTube e Instagram con el usuario GADMICS se observa una baja interacción de los usuarios, considerando que el GADMICS en su guía turística reportó 31.475 habitantes en el cantón. Es preocupante la escasa interacción por parte de los usuarios. Un sondeo rápido de las publicaciones de mayo de 2024 en Facebook revela que la mayor interacción lograda fue de 67 reacciones (me gusta y me encanta), 11 comentarios y 8 veces compartidas.

En YouTube, se encontró un video publicado hace dos meses con 61 visualizaciones. En cuanto a TikTok, las publicaciones de mayo alcanzan una interacción máxima de 30 "me

gusta". Estos datos reflejan la necesidad de mejorar la comunicación externa gestionada por la municipalidad, así como de desarrollar contenidos adaptados a las diversas plataformas.

Las entrevistas realizadas a los presidentes y vicepresidentes de los GAD parroquiales concluyeron que muchos de ellos tienen conocimiento sobre las redes sociales, pero no comprendían su papel como canales digitales de comunicación externa empleados por la municipalidad. A esto se suma que, estas autoridades desconocían las plataformas donde se encuentra presente el GAD. Aunque las juntas parroquiales utilizan internamente Facebook y una página web propia de las instituciones que representan para dar a conocer información sobre los trabajos que realizan dentro del sector al cual representan.

Asimismo, las juntas parroquiales carecen de un comunicador o profesional en comunicación para asistir en la recopilación y difusión de información, dejando esta labor en manos de las secretarías o incluso de los mismos representantes de las 3 zonales. Un fortalecimiento de las relaciones comunicacionales entre el municipio y las juntas parroquiales sería beneficioso para la comunicación y el desarrollo del cantón Saquisilí en múltiples aspectos como la educación, economía, desarrollo local, gobernanza, cultura, entre otros.

En relación a lo antes expuesto, se percibe una discrepancia entre el presidente y vicepresidente del GAD parroquial de Cochapamba con la máxima autoridad del cantón debido a sus afiliaciones políticas divergentes, según lo expresado por los representantes de Cochapamba. Lo que resulta dificultoso la coordinación de mesas de diálogo para trabajar conjuntamente en beneficio de todas las comunidades.

Para mejorar la comunicación externa de la institución, es crucial enfocarse en optimizar la calidad del contenido, haciéndolo más atractivo, único, relevante y especialmente multimedia. Implementar estrategias de publicidad digital para aumentar seguidores en las redes sociales es fundamental para mejorar la imagen institucional. Además, utilizar hashtags que conecten con la identidad de los habitantes de Saquisilí y mejorar las plataformas digitales son pasos importantes. Por otro lado, el tomar en cuenta las sugerencias y opiniones de los usuarios contribuye a mejorar significativamente la comunicación entre la municipalidad y los habitantes.

Mientras que, el proceso de recopilación de información para analizar la efectividad de los canales digitales externos de comunicación se vio limitado debido a que los representantes de los GAD parroquiales no cuentan con una agenda pública establecida. Otro aspecto fue la ubicación geográfica de las juntas parroquiales, lo que en consecuencia no se puede realizar

todas las entrevistas en un solo día. Esta dificultad se acentuó aún más por no contar con un vehículo propio para llegar a los destinos.

En conclusión, a todo lo anteriormente expuesto los canales de comunicación digitales externos de la institución presentan deficiencias que afectan negativamente a la imagen de la municipalidad dentro de él se incluye a todos quienes la conforman. La investigación revela carencias en la comunicación externa, especialmente en el ámbito digital y con ello se genera la necesidad de implementar herramientas de evaluación específicas para tener un mayor control de la comunicación institucional. Los contenidos audiovisuales tienen poca difusión y acogida por parte de los usuarios. Se requiere poner mayor énfasis en la comunicación externa sin dejar a un lado la interna.

El cantón Saquisilí tiene una amplia diversidad cultural y étnica en el que se debe tomar en cuenta a toda la población. En consecuencia, la existencia de un medio de comunicación adaptado a las necesidades de los saquisilences sería esencial para garantizar que los mensajes lleguen a todos los grupos de las poblaciones rurales de manera efectiva. Este estudio puede servir como punto de partida para futuras investigaciones en comunicación gubernamental.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Tinoco, M. E. (2018). *Análisis del manejo comunicacional digital en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (Tesis en Maestría en Comunicación y Marketing Político)*. Universidad Internacional de La Rioja, Facultad de Empresa y Comunicación, Quito- Ecuador. Obtenido de <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/7054/AGUIRRE%20TINOCO%20C%20MELISSA%20ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, A. (2011). *Medición y Evaluación en Comunicación*. (I. d. (IIRP), Ed.) España.: Colección “Estudios en Relaciones Públicas y Comunicación”. Obtenido de <https://www.uma.es/media/files/2011-10-medicion.pdf>
- Babativa, A. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogotá, Colombia: Areandino. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Castillo, E. (2023). *El lenguaje en uso de la red social TikTok y su significación en los adolescentes de la Primera Iglesia Bautista Filial de la ciudad de Baños de Agua Santa (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato)*. Repositorio institucional, Amtalo, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/38096>
- Cruz-Piza, I. A., Montoya-Tello, M. O., & Quishpi-Rodríguez, J. C. (2020). Gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas.*, 5, 266. Obtenido de <file:///C:/Users/DAYANA%20VALENZUELA/Downloads/Dialnet-GobiernosAutonomosDescentralizadosDelEcuador-8965186.pdf>
- Cusot, R., & Palacios, C. (2021). ik Tok y su Rol Predominante en la Campaña Presidencial de Xavier Hervas. *Revista Enfoques de la Comunicación*(6), 66.
- Eggers, M. (2018). *Teoría de las organizaciones*. Itzaingó – Pcia. de Buenos Aires, República Argentina: MAIUPE. Obtenido de https://avac.ups.edu.ec/presencial62/pluginfile.php/139264/mod_resource/content/0/1_Teor%C3%ADa%20de%20las%20organizaciones.pdf

- Favaro, D. (2008). *Comunicación organizacional - Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Centro Regional Ecuménico de Asesoría y Servicio. Obtenido de <https://creas.org/wp-content/uploads/2021/02/comorg.pdf>
- Fernández Collado, C. (2009). La comunicación en las organizaciones. Guadalajara, México. Obtenido de <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>
- Flores, J. J., Morán, J. J., & Rodríguez, J. J. (octubre de 2009). *Las redes sociales (Boletín electrónico de la Unidad de Virtualización Académica - UVA)*. Universidad de San Martín de Porres - USMP, Lima, Perú. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23969w/Redes_sociales.pdf
- GADMICS. (s.f.). *GUÍA TURÍSTICA*. Obtenido de https://saquisili.gob.ec/turismo-saquisili/#dearflip-df_6643/5/
- Galvis, Y., & Silva, C. (2016). Comunicación: reputación y crecimiento empresarial. *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762016000200009&script=sci_arttext
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *INEC*. Recuperado el 10 de mayo de 2024, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/gad-municipales/>
- Irausquín, C., Colina, J., Moreno, D., & Marín, F. (2016). Fundamentos conceptuales del desarrollo. *Multiciencias*, 16(3), 288-293. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90453464007.pdf>
- Monje, C. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA: Guía didáctica*. Neiva. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morles, V. (2002). Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico. *Scielo*. Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000100006

Navajo, P. (14 de 10 de 2010). *Iniciativa Social*. Obtenido de <https://www.iniciativasocial.net/?p=335>

Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. (s.f.). *Cepal*. Recuperado el 1 de junio de 2024, de [https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador#:~:text=Los%20Gobiernos%20Aut%C3%B3nomos%20Descentralizados%20\(GAD,Autonom%C3%ADas%20y%20Descentralizaci%C3%B3n%20\(COOTAD\)\)](https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador#:~:text=Los%20Gobiernos%20Aut%C3%B3nomos%20Descentralizados%20(GAD,Autonom%C3%ADas%20y%20Descentralizaci%C3%B3n%20(COOTAD))).

Pazmiño, P. (2017). *La comunicación interna y la imagen corporativa del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Latacunga (Tesis en licenciatura, Universidad Técnica de Ambato)*. Repositorio institucional, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25336>

PDYOT. (2020). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia de Cotopaxi 2021- 2025*. Latacunga. Obtenido de <https://www.cotopaxi.gob.ec/images/Documentos/2021/PDYOT/PDYOT%20COTOPAXI%202021%20-%202025...pdf>

Pole, K. (2009). Diseño de metodologías mixtas. Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas. *Renglones, revista arbitrada en ciencias sociales y humanidades*(60), 37-42. Obtenido de <https://unidaddegenerosgg.edomex.gob.mx/sites/unidaddegenerosgg.edomex.gob.mx/files/files/Biblioteca%202022/Methodolog%C3%ADa%20para%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Social/MIS-4%20Disen%C3%93o%20de%20metodologi%C3%81as%20mixtas.%20Kathryn%20Pole.pdf>

Ramírez Ochoa, M. I. (2016). Posibilidades del uso educativo de YouTube. *Ra Ximhai*, 12(6), 537-546. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194036>

Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL* (Primera edición: noviembre 2017 ed.). Guayaquil, Ecuador: Ediciones Grupo Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/501>

- Redrobán Barreto, W. E. (2021). La gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ecuatorianos como protagonistas en el proceso de descentralización. *Revista Sociedad & Tecnología*, 4(S2), 723-736.
- Tipán, C., & Vargas, W. (2020). *Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (Tesis en Licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi)*. Repositorio institucional, Latacunga. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7158>
- Torre, L. d. (2012). *Las redes sociales: conceptos y teorías*. Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina. Obtenido de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/7067/1/redes-sociales-conceptos-teorias.pdf>
- Torres--Toukoumidis, Á. D.-S.-L. (2021). *Tik Tok Más allá de la hipermedialidad*. Quito: Editorial Abya-Yala. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21071/4/2021-09-24%20T.%20TIK%20TOK.pdf>
- Urgilés, L. E. (2013). *La comunicación para el Desarrollo como estrategias de Prevención para reducir la Contaminación Ambiental del Río Ambato (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato)*. Repositorio institucional, Ambato- Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/5745>
- Zizer. (3 de mayo de 2022). *Zizer | Agencia de Medios Boutique*. Recuperado el 15 de mayo de 2024, de <https://zizer.es/blog/glosario-terminos-planificador-de-medios-off/#:~:text=La%20penetraci%C3%B3n%20o%20alcance%20de,y%20las%20preferencias%20del%20p%C3%BAblico>.

ANEXOS

Anexo 1.

FICHA TÉCNICA ENTREVISTA AL MAGISTER JAVIER VELÁSQUEZ, ALCALDE DEL CANTÓN SAQUISILÍ ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027

FECHA: 12/05/2024

HORA: 12:45 pm

RESPONSABLE: DAYANA NICOLE VALENZUELA

OBJETIVO: Recopilar información sobre los canales de comunicación externos que el GAD utiliza en la administración del alcalde Javier Velásquez Martínez, y también su perspectiva sobre el alcance de la difusión de contenidos.

DETALLE

| OBJETIVO | PREGUNTA |
|--|---|
| Conocer la importancia que tiene la comunicación dentro y fuera del GADMICS | P1 ¿Por qué considera que la comunicación interna y externa es importante dentro de su administración? |
| Indicar los medios digitales que están en conocimiento de su persona y cuáles son usados por Municipio para el público externo | P2 ¿Cuáles son los canales digitales externos que se utilizan en su administración para difundir información y que tipo información se publica? |
| Evaluar la efectividad de la información desde su punto de vista | P3 ¿Cómo considera que la difusión de información por medio de estos canales digitales es recibida por la población de Saquisilí y sus juntas parroquiales? |
| Señalar los inconvenientes que se le a presentado al alcalde para comunicarse con el público externo | P4 ¿Qué desafíos ha enfrentado su administración en cuanto a la comunicación externa con diferentes grupos étnicos o culturales, así como organizaciones dentro del cantón? |
| Determinar si la Unidad de Comunicación garantiza una buena comunicación entre el GAD y los saquisilences | P5 ¿Cuál es su percepción frente al trabajo que viene desempeñando la Unidad de Comunicación del GAD? |
| Observaciones: | |

Anexo 2.

**FICHA TÉCNICA ENTREVISTA A LA LICENCIADA VICTORIA ROBALINO
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN DEL GADMICS**

FECHA: 02/05/2024

HORA: 13:00 pm

RESPONSABLE: DAYANA NICOLE VALENZUELA

OBJETIVO: Conocer los canales digitales externos activos del GADMICS, de igual manera los desafíos a los que están expuestos.

DETALLE

| OBJETIVO | PREGUNTA |
|--|--|
| Indicar el rol que tiene la comunicación externa para el público | P1 ¿Cuál es la importancia y finalidad de la comunicación externa desde el GADMICS? |
| Indicar los canales digitales que son usados por el GAD | P2 ¿Cuáles son los medios digitales externos que utilizan y administran actualmente? |
| Obtener información sobre el proceso utilizado para la publicación de información | P3 ¿Cuál es el proceso para la selección y creación de contenidos que se publican en los medios digitales del municipio? |
| Señalar los problemas que se presenta dentro de la Unidad de Comunicación del GAD | P4 ¿Cómo Unidad de Comunicación cuales son los desafíos que tienen frente a la creación y difusión de contenido para estos medios digitales? |
| Saber la percepción del alcance de los contenidos que publican en las redes sociales | P5 ¿Cómo evalúa la interacción de los usuarios dentro de las publicaciones que realizan? |
| Observaciones: | |

Anexo 3.

FICHA TÉCNICA ENTREVISTA AL SEÑOR LUIS ENRIQUE COFRE TOTASIG, PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL COCHAPAMBA

FECHA: 10/05/2024

HORA: 08:00 am

RESPONSABLE: DAYANA NICOLE VALENZUELA

OBJETIVO: Recoger información sobre la percepción que tiene la Junta Parroquial de los canales digitales externos del GADMICS, y si estos les sirven para mantenerse informados, e informar a la comunidad del trabajo que viene desempeñando.

DETALLE

| OBJETIVO | PREGUNTA |
|--|--|
| Señalar la relación que existe entre ambas instituciones | P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Cochapamba? |
| Indicar los canales digitales externos que utiliza el GAD para mantener informados a las juntas parroquiales | P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Cochapamba y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos? |
| Conocer la colaboración que manejan estos dos gobiernos en la difusión de información. | P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Cochapamba y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales? |
| Describir si el contenido es inclusivo con todo los saquisilences | P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal) |
| Obtener sugerencias y recomendaciones para mejorar la comunicación con las comunidades de las parroquias. | P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades? |
| Observaciones: | |

Anexo 4.**FICHA TÉCNICA ENTREVISTA AL SEÑORA DORIS MARIBEL TOTASIG
LUTUALA, VICEPRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL COCHAPAMBA****FECHA:** 10/05/2024**HORA:** 09:00 am**RESPONSABLE:** DAYANA NICOLE VALENZUELA

OBJETIVO: Recoger información sobre la percepción que tiene la Junta Parroquial de los canales digitales externos del GADMICS, y si estos les sirven para mantenerse informados, e informar a la comunidad del trabajo que viene desempeñando.

DETALLE

| OBJETIVO | PREGUNTA |
|--|--|
| Señalar la relación que existe entre ambas instituciones | P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Cochapamba? |
| Indicar los canales digitales externos que utiliza el GAD para mantener informados a las juntas parroquiales | P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Cochapamba y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos? |
| Conocer la colaboración que manejan estos dos gobiernos en la difusión de información. | P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Cochapamba y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales? |
| Describir si el contenido es inclusivo con todo los saquisilences | P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal) |
| Obtener sugerencias y recomendaciones para mejorar la comunicación con las comunidades de las parroquias. | P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades? |
| Observaciones: | |

Anexo 5.

**FICHA TÉCNICA ENTREVISTA AL SEÑOR GERARDO NEGRETE TOCTE
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL CANCHAGUA**

FECHA: 08/05/2024

HORA: 12:40 pm

RESPONSABLE: DAYANA NICOLE VALENZUELA

OBJETIVO: Recoger información sobre la percepción que tiene la Junta Parroquial de los canales digitales externos del GADMICS, y si estos les sirven para mantenerse informados, e informar a la comunidad del trabajo que viene desempeñando.

DETALLE

| OBJETIVO | PREGUNTA |
|--|---|
| Señalar la relación que existe entre ambas instituciones | P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Canchagua? |
| Indicar los canales digitales externos que utiliza el GAD para mantener informados a las juntas parroquiales | P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Canchagua y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos? |
| Conocer la colaboración que manejan estos dos gobiernos en la difusión de información. | P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Canchagua y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales? |
| Describir si el contenido es inclusivo con todo los saquisilences | P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal) |
| Obtener sugerencias y recomendaciones para mejorar la comunicación con las comunidades de las parroquias. | P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades? |
| Observaciones: | |

Anexo 6.**FICHA TÉCNICA ENTREVISTA A LA LICENCIADA ELVIA CAYÓ
VICEPRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL CANCHAGUA****FECHA:** 08/05/2024**HORA:** 14:30 pm**RESPONSABLE:** DAYANA NICOLE VALENZUELA

OBJETIVO: Recoger información sobre la percepción que tiene la Junta Parroquial de los canales digitales externos del GADMICS, y si estos les sirven para mantenerse informados, e informar a la comunidad del trabajo que viene desempeñando.

DETALLE

| OBJETIVO | PREGUNTA |
|--|---|
| Señalar la relación que existe entre ambas instituciones | P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Canchagua? |
| Indicar los canales digitales externos que utiliza el GAD para mantener informados a las juntas parroquiales | P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Canchagua y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos? |
| Conocer la colaboración que manejan estos dos gobiernos en la difusión de información. | P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Canchagua y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales? |
| Describir si el contenido es inclusivo con todo los saquisilences | P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal) |
| Obtener sugerencias y recomendaciones para mejorar la comunicación con las comunidades de las parroquias. | P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades? |
| Observaciones: | |

Anexo 7.**FICHA TÉCNICA ENTREVISTA AL SEÑOR ANDRÉS CHICAIZA PRESIDENTE
DEL GAD PARROQUIAL CHANTILÍN****FECHA:** 02/05/2024**HORA:** 11:30**RESPONSABLE:** DAYANA NICOLE VALENZUELA

OBJETIVO: Recoger información sobre la percepción que tiene la Junta Parroquial de los canales digitales externos del GADMICS, y si estos les sirven para mantenerse informados, e informar a la comunidad del trabajo que viene desempeñando.

DETALLE

| OBJETIVO | PREGUNTA |
|--|--|
| Señalar la relación que existe entre ambas instituciones | P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Chantilín? |
| Indicar los canales digitales externos que utiliza el GAD para mantener informados a las juntas parroquiales | P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Chantilín y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos? |
| Conocer la colaboración que manejan estos dos gobiernos en la difusión de información. | P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Chantilín y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales? |
| Describir si el contenido es inclusivo con todo los saquisilences | P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal) |
| Obtener sugerencias y recomendaciones para mejorar la comunicación con las comunidades de las parroquias. | P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades? |
| Observaciones: | |

Anexo 8.**FICHA TÉCNICA ENTREVISTA A LA INGENIERA NATALY CAYÓ
VICEPRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL CHANTILÍN****FECHA:** 07/05/2024**HORA:** 11:00 am**RESPONSABLE:** DAYANA NICOLE VALENZUELA

OBJETIVO: Recoger información sobre la percepción que tiene la Junta Parroquial de los canales digitales externos del GADMICS, y si estos les sirven para mantenerse informados, e informar a la comunidad del trabajo que viene desempeñando.

DETALLE

| OBJETIVO | PREGUNTA |
|--|--|
| Señalar la relación que existe entre ambas instituciones | P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Chantilín? |
| Indicar los canales digitales externos que utiliza el GAD para mantener informados a las juntas parroquiales | P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Chantilín y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos? |
| Conocer la colaboración que manejan estos dos gobiernos en la difusión de información. | P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Chantilín y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales? |
| Describir si el contenido es inclusivo con todo los saquisilences | P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal) |
| Obtener sugerencias y recomendaciones para mejorar la comunicación con las comunidades de las parroquias. | P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades? |
| Observaciones: | |

Anexo 9.

**FICHA TÉCNICA ENTREVISTA AL SEÑOR FRANCISCO AYALA PRESIDENTE
DE LA ORGANIZACIÓN INDÍGENA JATARISHUN**

FECHA: 06/05/2024

HORA: 13:00 pm

RESPONSABLE: DAYANA NICOLE VALENZUELA

OBJETIVO: Conocer la perspectiva de la Organización indígena de la comunicación externa que maneja el GAD con la población mestiza e indígena.

DETALLE

| OBJETIVO: | PREGUNTA |
|--|--|
| Indicar la relación que existe entre la Organización Indígena <i>Jatarishun</i> y el GADMICS | P1 ¿Existe algún tipo de nexo entre la Organización Indígena <i>Jatarishun</i> y el GADMICS? |
| Enlistar los medios que conoce la organización que son utilizados por el GAD | P2 ¿Conoce los canales digitales externos que utiliza el GADMICS para mantener informados a la ciudadanía y a la organización cuando se requiera de su participación? |
| Señalar su percepción sobre la creación de contenido para la población | P3 ¿Considera que las publicaciones que realiza el GAD toma en cuenta a toda la población? (idioma, lenguaje verbal y no verbal) |
| Identificar lo que piensa de los canales de comunicación que tiene el GADMICS con el público externo | P4 ¿Cuál es su percepción de los canales digitales que tiene el GADMICS? |
| Obtener recomendaciones para mejorar la funcionalidad de los canales | P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con los ciudadanos saquisilences? |
| Observaciones: | |

Anexo 10. Evaluación canales digitales externos del GAD

| EVALUACIÓN CANALES DIGITALES EXTERNOS DEL GADMICS | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|----------------------------|-------------|---------------|-----------------|--------------------|---|------------|---------|--------|-------------------------------------|---------------|------------|
| Fecha: 06/05/2024 | | | | | | | | | | | | | |
| Responsable: Dayana Nicole Valenzuela | | | | | | | | | | | | | |
| CANAL DIGITAL EXTERNO | FECHA DE CREACIÓN | OBJETIVOS | | DESTINATARIOS | | SEGUIDORES | | | IDIOMA | | CONTENIDO | ACCESIBILIDAD | USABILIDAD |
| | | Alcance | Penetración | Geográfico | Demográfico | Seguidores | Interacción | Engagement | Español | Kichwa | | | |
| Facebook | 23/junio/2016 | 31.475 (GADMI CS, 2020) | 22.87% | Saquisilí | Rural Urbano | 7.2 mil seguidores | Me gusta Me encanta Comentario Compartir | Bajo | x | | Institucional Cultural Social | Media | Alta |
| YouTube | 22/feb/2021 | 31.475 (GADMI CS, 2020) | 0.17% | Saquisilí | Rural Urbano | 54 suscriptores | Me gusta | Bajo | x | | Institucional Cultural Social | Media | Alta |
| Tik Tok | 2022 | 31.475 (GADMI CS, 2020) | 7.17% | Saquisilí | Rural Urbano | 2259 | Me gusta Comentario Compartir | Bajo | x | | Institucional Cultural Social | Media | Alta |
| Instagram | Ninguno | 31.475 (GADMI CS, 2020) | 0.93% | Ninguno | Ninguno | 293 seguidores | Ninguno | Ninguno | Ninguno | | Ninguno | Ninguno | Ninguno |

Anexo 11.

**TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA AL MAGISTER JAVIER VELÁSQUEZ,
ALCALDE DEL CANTÓN SAQUISILÍ ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027**

P1 ¿Por qué considera que la comunicación interna y externa es importante dentro de su administración?

Porque podemos **difundir todo el trabajo que se viene desarrollando en adelante del cantón.**

P2 ¿Cuáles son los canales digitales externos que se utilizan en su administración para difundir información y que tipo información se publica?

Bueno tenemos de **contratación de medios de comunicación como es televisión, radio. También tenemos Facebook, la página web** y toda una situación con respecto a la tecnología.

P3 ¿Cómo considera que la difusión de información por medio de estos canales digitales es recibida por la población de Saquisilí y sus juntas parroquiales?

Bueno hoy en día más la tecnología esta adelantada porque **todos los jóvenes, niños, adultos todos están en Facebook, en Instagram, en el Tik Tok.** Entonces es muy importante porque podemos llegar desde el más; una persona muy adulta, desde un niño y un joven.

P4 ¿Qué desafíos ha enfrentado su administración en cuanto a la comunicación externa con diferentes grupos étnicos o culturales, así como organizaciones dentro del cantón?

Le recalco no; porque también tenemos la **contratación de medios como es TV MICC.** Entonces **esos medios son los que llegan más a las comunidades,** y entonces hemos; con la contratación de esos damos a conocer todo lo que seguimos haciendo.

P5 ¿Cuál es su percepción frente al trabajo que viene desempeñando la Unidad de Comunicación del GAD?

Bueno estamos por **ahí ajustándole un poquito porque a veces si nos quedan en difundir algunas cosas importantes que tenemos.**

Anexo 12.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA A LA LICENCIADA VICTORIA ROBALINO RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN DEL GADMICS

P1 ¿Cuál es la importancia y finalidad de la comunicación externa desde el GADMICS?

Bueno, nosotros como GADMIC de Saquisilí seguimos leyes normativas bajo los cuales nos regimos y una de ellas es la Ley de Transparencia, dónde nos dice que se tiene que transparentar todas las actividades o todas las acciones que se realizan en bien de la comunidad desde la primera autoridad del cantón como de los concejales y de los funcionarios. Entonces a partir de eso nosotros lo que hacemos en comunicación externa es brindar todo el contingente hacia la ciudadanía, es decir, nosotros **generamos contenido sea en audio en video para redes sociales y para las redes oficiales** también del GADMICS como son las **la página web de las actividades generadas por las autoridades y por los directores y jefes departamentales en todas las áreas como manera de rendición a la ciudadanía para que pueda conocer cuáles son las actividades que realiza**, cuáles son los comunicados oficiales, cuáles son las campañas que deseamos difundir a la ciudadanía para que se mantenga informada del quehacer de la administración.

P2 ¿Cuáles son los medios digitales externos que utilizan y administran actualmente?

Bueno nosotros como Unidad de Comunicación Social lo que siempre hemos buscado es ir a la par con la nueva comunicación que se está haciendo no, en el área digital entonces una vez que identificamos ya los canales, nosotros **hemos hecho un estudio de comunicación** con encuestas muy bien motivado donde nos han arrojado algunas, algunos indicadores. En este caso que **la mayoría de tanto por ciento de la población encuestada dirige su atención a las redes sociales**. Entonces en fin de eso, nosotros bueno **tenemos como redes externas en la página web, tenemos en redes sociales de igual manera el TikTok institucional, de otras redes sociales como son Facebook y como son Instagram**. Además, de ello también lo que hacemos es que todas estas redes sociales estén cargadas con la información para que la ciudadanía pueda conocer.

P3 ¿Cuál es el proceso para la selección y creación de contenidos que se publican en los medios digitales del municipio?

Una vez que se **identifican las tendencias de información** nosotros segregamos la **información, clasificamos la información y damos a conocer en primer lugar lo que son**

los servicios, los comunicados. Siempre la ciudadanía tiene que estar informada acerca de; digamos del cobro de impuestos, todo lo que es financiero, de recaudación toda la parte de lo que es del servicio de agua potable. Además, de ello también los servicios que se brinda en planificación con todos los trámites, el registro de la propiedad y así, ósea en realidad nosotros rendimos cuentas a la ciudadanía de todos los departamentos que nosotros poseemos y direcciones. Además, de ella también **se hace el fortalecimiento de imagen institucional con las autoridades** y no desde una manera de un proselitismo político sino más bien cómo rendición de cuentas de lo que se está haciendo en bien de la ciudadanía sea esto en obras en comunicados oficiales en campañas específicas que la ciudadanía.

P4 ¿Cómo Unidad de Comunicación cuales son los desafíos que tienen frente a la creación y difusión de contenido para estos medios digitales?

Nos hemos sentido muy **retados en hacer contenidos para redes sociales porque entendemos que siempre la comunicación va cambiando y todo es comunicación.** Entonces nosotros como unidad de comunicación social nos hemos tenido **que enfrentar a ese desafío de estar en las tendencias actuales de satisfacer la necesidad de información en todos los canales.** Entonces lo que nosotros hacemos es ir a la par de las cosas que van apareciendo de las nuevas tecnologías porque si no estuviéramos a la par de las nuevas tecnologías estaríamos obsoletos lo que no funcionaría. Entonces, **buscamos estar a la par de las tendencias tecnológicas y así ir implementando nuevas estrategias para que la ciudadanía pueda conocer.** Ahora, también es importante puntualizar que **no solo se trabaja en redes sociales sino en medios tradicionales como es la radio, la prensa, la televisión y lo que funciona aquí en Saquisilí, que son los perifoneos.** Entendemos que, el 65 o 70% de la población es indígena; entendemos que muchas de la de la ciudadanía ya está en la era digital pero no todos lo están. Entonces nosotros como unidad de comunicación lo que queremos es generar un balance entre manejar los medios tradicionales cómo manejar las redes sociales.

P5 ¿Cómo evalúa la interacción de los usuarios dentro de las publicaciones que realizan?

Sí es muy buena la interacción de las redes sociales, en las redes sociales porque como le explicaba; incluso ya los jóvenes de las comunidades han bajado a la parte periférica y central del cantón y son quienes más utilizan. Si antes por ejemplo hacíamos; digamos concursos presenciales ahora ya las nuevas tecnologías dan que se puede hacer nuevas estrategias comunicacionales, ya netamente en lo digital. Entonces, **quién no innova simplemente se pierde en el tiempo y también en la información.** Lo que queremos es ir a la par y en la

percepción de la ciudadanía como nosotros lo comprobamos en el estudio que le comento que nosotros hicimos está clara la tendencia, **jóvenes que tienen de 15 a 18 años netamente están por ejemplo en redes sociales que son; Tik tok, Facebook, Instagram** incluso hemos descubierto también en las métricas que se fueron expuestas, de que ya **WhatsApp aparece como una red social también para promocionar contenido, y quienes más utilizan son las personas de 35 a 45 años de edad.** Entonces, vamos viendo que las tendencias también ya están de personas jóvenes y adultas que están incursionando en esta parte de la tecnología. Las tendencias están cambiando y sí están apegadas más en redes sociales. Sin embargo, no podemos ignorar la parte que también está en los medios tradicionales y esto le digo porque **como GADMIC de Saquisilí, nuestra obligación es mantener informado tanto a las personas que están en redes sociales como las personas que están en medios tradicionales.**

Anexo 13.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA AL SEÑOR LUIS ENRIQUE COFRE TOTASIG, PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL COCHAPAMBA

P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Cochapamba?

Usted sabe y en esta situación por situaciones de banderías políticas, a veces nosotros hemos dicho **cuando termine la campaña se acabará las banderías políticas**, pero con todo eso **no fue**. Hablamos de palabra, pero no cumplimos. **De mi parte he tenido de buena voluntad para coordinar cualquier cosa**, no más que todo y **como gobierno parroquial** tenemos un poco de presupuesto y para coordinar con él igual para bajar carga de él también, pues hacer un convenio hacer a las obras a cada uno de nosotros **entre dos como GADMIC Saquisilí, como gobierno parroquial de Cochapamba**. Pero no hay posibilidades y yo creo por esas situaciones estamos cada uno de nosotros con presupuesto de gobierno parroquial de Cochapamba.

P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Cochapamba y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos?

De mi parte aquí **como gobierno parroquial no hemos tenido el comunicador**, igual por situaciones como dije antes no hemos tenido coordinación. **Yo no sé de la institución de GADMIC Saquisilí y que tipo de comunicación están utilizando**, pero no hemos tenido coordinación.

Claro pues sería bueno que sepan más que todo que estamos haciendo en la parroquia Cochapamba, más que todo **hablamos de turismo comunitaria acá en Cochapamba tenemos bastantes centros turísticos que la parroquia**. Entonces por esa situación fuera buenísimo las comunicaciones que, participen. Claro pues sería bueno mi estimada, más que todo hiciera un beneficio de la parroquia para informar que estamos haciendo, que actividades estamos realizando en las comunidades. Entonces para que conozca la ciudadanía, no solo Cochapamba, si no se podría dar a conocer a la provincia, fuera de la provincia para que conozcan a la parroquia de Cochapamba y más que todo, así llegaría el mensaje hasta la **Presidencia de la Republica, que sepan que tenemos la necesidad de tener un presupuesto mejor para las parroquias. No solo Cochapamba, sino a todas las parroquias que**

pertenecen a la provincia de Cotopaxi como 33 parroquias que pertenecemos a la provincia de Cotopaxi.

P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Cochapamba y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales?

No existe colaboración en ese sentido, **hasta aquí no hemos tenido nada.**

P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal)

Si he visto, más que todo usted sabe que igual de nuestro movimiento hay como tres concejales. Si, si de eso para que voy a decir que no. **Si he visto que están considerando esas situaciones.**

P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades?

Más que todo no, yo creo por estas situaciones haríamos como antes dije si hay tiempo coordinaríamos lo mejor y **si tiene la buena voluntad el señor alcalde sería bueno para coordinar con todas las parroquias no;** como que el Cantón Saquisilí lleva dos, tres parroquias que pertenecen a Cantón Saquisilí: Canchagua, Chantilín, Cochapamba coordinar con esas parroquias y sería buena **recomendación al señor alcalde decirle: “Coordinar y comunicar desde aquí que estamos haciendo , que trabajos estamos haciendo o qué necesidad hay.** Entonces todo eso, si sería bueno. Yo recomendaría mejor al señor alcalde que tenga buena voluntad y como él también tiene presupuesto bastante por situación ya tienen comunicadores y con todo coordinaríamos con gobierno parroquial, igual eso sería bueno.

Anexo 14.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA A LA SEÑORA DORIS MARIBEL TOTASIG LUTUALA, VICEPRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL COCHAPAMBA

P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Cochapamba?

Hemos estado siempre planificando con el GADMIC más que todo hay algunos concejales que son de nuestro movimiento, que son indígenas como nosotros. Hemos tenido algunas conversaciones con los señores concejales, pero con el señor alcalde no, no hemos podido hasta hoy, hablar, dialogar cualquier cosa, pero estamos ahí trabajando conjuntando con los señores concejales.

P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Cochapamba y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos?

Ósea nosotros más que todo **tenemos un Facebook de Gad parroquial de Cochapamba y la verdad no estoy tan atenta que canales tienen los del municipio.** No estoy tan segura de eso.

Estaría muy bonito no, tener esos canales, más que todo igual como parte de nosotros como los señores vocales e igual como el señor presidente para tener para publicar cualquier cosa que hacemos o cualquier cosa que hay aquí en GAD parroquial Cochapamba. Sería bueno, tener esos canales y trabajar conjuntamente con el municipio. Ósea tener acuerdo los dos mismos.

P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Cochapamba y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales?

No la verdad. **No hemos recibido nada de GADMIC Saquisilí.**

P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal)

Si, más que todo no, nosotros como somos indígenas ósea no hemos olvidado lo que es nuestro idioma quechua. Siempre hemos estado con nuestro idioma quechua en cualquier cosa. Más que todo usted sabe, hay tres concejales en el GADMIC Saquisilí y ellos también no han perdido lo que somos no, ósea de dónde venimos. **No olvidar nuestro idioma quechua,** ósea siempre seguimos con eso nuestro idioma.

P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades?

Yo de mi parte como vicepresidenta de GAD Parroquial de Cochapamba **yo pediría de favor de sentarnos y conversar, dialogar bien bonito no**; poner aparte a parte que hagamos estas cosas no, **porque si es necesario que la gente vea las cosas que estamos haciendo, las obras que estamos realizando**. Igual más que todo, yo soy encargada de los adultos mayores, **que vean lo que estamos haciendo no, estamos regalando cualquier cosita no es de grandeza pero**, eso es mi pedido al señor alcalde más que todo los señores concejales de GADMIC Saquisilí.

Planificar bien bonito y hacer tantas cosas no, publicar no, que vean los pueblos 17 comunidades que pertenecen a GAD Parroquial de Cochapamba, ese es mi pedido más que todo al GADMIC Saquisilí. **Hablar y dialogar**.

Anexo 15.

**TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA AL SEÑOR GERARDO NEGRETE TOCTE
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL CANCHAGUA**

P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Canchagua?

Bueno muchas gracias por la pregunta. **Muy buena la coordinación en esta administración, el señor alcalde y los señores concejales han tenido la buena voluntad de coordinar todos los trabajos respecto al presupuesto, respecto a la maquinaria, respecto a los eventos sociales. Una buena coordinación.**

P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Canchagua y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos?

Mediante **WhatsApp, mediante Facebook, mediante llamadas telefónicas podemos coordinas las actividades.**

P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Canchagua y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales?

Si, por supuesto que sí.

P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal)

Considero que **si toman en cuenta a todos.**

P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades?

De pronto si es que **ayudara con una persona adecuado** para ello sería magnífico para nosotros poder **trasmitir e informar a la ciudadanía todos los trabajos que nosotros venimos realizando.**

Anexo 16.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA A LA LICENCIADA ELVIA CAYÓ VICEPRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL CANCHAGUA

P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Canchagua?

Bueno nosotros realmente el tema o el vínculo que tenemos con ellos obviamente son todos los aspectos que, que ameritan en este caso lo que actualmente estamos **en el tema de las de las obras que se está ejecutando con el presupuesto del gobierno municipal** y obviamente entre otras actividades que también que siempre estamos coordinando.

P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Canchagua y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos?

Bueno en este caso los canales de comunicación en las redes sociales obviamente **tanto el GAD municipal como nosotros pues tenemos páginas en este caso en redes sociales en las que bueno, nos etiquetamos**. Pero podríamos decirlo tanto ellos como nosotros para difundir las diferentes actividades que se desarrollan a su vez y ya cuando son ya netamente en este caso **el tema de tal vez algún pedido o algo, nuestra comunicación es directa**, a través de un oficio Entonces nosotros llegamos directamente al GAD Municipal.

Bueno desde mi punto de visto personal tienen pro y contras en ese tema. Bueno una opinión muy personal porque no todos, en este caso, el hecho de tal vez interactuar **dar un criterio, algunas opiniones muchas veces solo son destructivas, no siempre son constructivas**. Entonces siempre esto siempre va tener sus pros y contras.

P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Canchagua y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales?

Bueno nosotros cuando amerita **si hemos solicitado**, en este caso **al equipo de comunicación o el equipo del GAD municipal necesario para poder difundir algo**. En lo que respecta por ejemplo a las obras de infraestructura y eso que se desarrollan pues siempre estamos vinculados, siempre ellos tienen su equipo en las redes sociales nos etiquetamos y con eso pues la información para la ciudadanía es un poco más ampliada. De igual manera, **nosotros hemos solicitado en este caso el departamento de Desarrollo Social para que nos ayuden con la difusión del centro cultural que tenemos** y de esa manera poder **promover el turismo**.

P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal)

Bueno si sería necesario, pero bueno actualmente **no he visibilizado** eso, de que se de ese tema como usted dice **el tema del idioma**. El comúnmente todo manejamos y obviamente si sería amerita que se tenga en este caso por el tema de los diferentes tipos de discapacidad. **Por ejemplo: utilizar el lenguaje de señas**, por ejemplo, muy fundamental pero bueno actualmente no lo aplican hasta donde yo tengo conocimiento.

P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades?

Bueno como **sugerencia** que podría hacer es justamente esto de **implementar el idioma y también que sean tomados en cuenta las diferentes discapacidades** para que la **comunicación sea más inclusiva**.

Anexo 17.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA AL SEÑOR ANDRÉS CHICAIZA PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL CHANTILÍN

P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Chantilín?

Bueno la relación, usted sabe nosotros **somos un Gobierno Autónomo que también trabajamos de la mano conjuntamente con el GADMIC de Saquisilí.** Bueno la relación es **muy buena;** el trabajo estamos haciendo mancomunado, tanto como **el señor alcalde hay apoyo hacia la parroquia y hacia el gobierno parroquial.**

P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Chantilín y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos?

Bueno lo que siempre acá es **mediante documentos, oficios de invitación o también quizá tal vez es por el Quipus es lo que es también correos electrónicos** no, las invitaciones, pero más son documentos en físico que llegan acá de invitaciones de cualquier evento que tiene el Gobierno Municipal.

Ahorita en la actualidad, creo que es más fácil por los canales digitales la invitación, la información y todo creo que es muy buena también.

P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Chantilín y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales?

La información a través de canales digitales, bueno, **sí es muy buena también eficiente; comunicación mediante el WhatsApp,** mediante llamadas telefónicas como vuelvo y repito también, igualmente gracias al correo electrónico.

P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal)

Bueno si es bastante profesional la comunicación que ellos hacen. Bueno **no sé si tal vez haya otra página tal vez que hagan aparte como decir el idioma quechua,** pero en la página que nosotros **seguimos obviamente netamente español** que sí es muy clara.

P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades?

Bueno lo que sería tal vez una recomendación al GADMICS no, de que **el departamento tenga un poco más de difusión, de que trabaje conjuntamente con los gobiernos parroquiales para que puedan ayudarnos.** Bueno, lamentablemente **antes tenía bueno la persona indicada** no sé ahora que paso quienes nos ayudaban en eso no, pero bueno **sí faltaría un poquito también quizá tal vez sugerencia de nuestra parte,** de que se complemente ya lo que es del **departamento de comunicación para que estecen pendientes también con las juntas parroquiales. Trabajen de la mano, donde no haya solo información de los gobiernos municipales sino también haya la difusión del trabajo que se viene haciendo y lo que se va a hacer, proyectos que hay dentro de las parroquias,** también nos ayude el trabajo sea mancomunados y ellos nos vengán y se ponga al servicio también de los GAD parroquiales para que podamos trabajar, difundir nuestro trabajo más bien de lo que se viene realizando.

Anexo 18.

**TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA A LA INGENIERA NATALY CAYÓ
VICEPRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL CHANTILÍN**

P1 ¿Cómo describe la relación que tiene el GADMICS con la junta parroquial de Chantilín?

Tenemos una **relación directa como instituciones públicas** y nos acompañamos de la mano.

P2 ¿Qué canales de comunicación utiliza el GAD para interactuar con la junta parroquial de Chantilín y a quienes ustedes representan? ¿Considera que estos canales facilitan el diálogo y la participación de los ciudadanos?

Bueno de mi conocimiento, yo utilizo lo que es más Facebook de ahí de las otras no he tenido conocimiento. Los canales digitales no promueven la participación de los ciudadanos porque yo creo que toda la ciudadanía, primero no conoce los canales digitales del municipio como tal no le han hecho propaganda. Segundo, yo creo además de eso no toda la ciudadanía tiene el acceso a estos canales de información para conocer. Por eso yo creo que hay muchos temas que desconocen por la falta de comunicación que tiene el municipio.

P3 ¿Cómo ha sido la colaboración entre la Junta Parroquial de Chantilín y el GADMICS en términos de difusión de información a través de los canales digitales?

Bueno yo creo que como municipio no nos han ayudado directamente para difundir la información del GAD Parroquial y nosotros no tenemos un equipo de comunicación como institución. Más que todo solo la página web y el Facebook y nada más, pero no subimos ninguna información o no tenemos un canal de comunicación como tal.

P4 ¿Considera que las publicaciones que realizan toman en cuenta a todas las parroquias rurales? (idioma, lenguaje verbal y no verbal)

No se toman en cuenta a toda la población porque no hay difusión como usted menciona se manifiesten los dos idiomas tomando el porcentaje de la población y tampoco el lenguaje de señas no hay.

P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades?

Quizá debería haber una planificación con los gobiernos parroquiales, otras instituciones para que la información se de en conjunto entre las instituciones. Que sea una mayor apertura para el público entre si y que pueda llegar a toda la comunidad.

Anexo 19.

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA AL SEÑOR FRANCISCO AYALA PRESIDENTE DE LA ORGANIZACIÓN INDÍGENA *JATARISHUN*

P1 ¿Existe algún tipo de nexo entre la Organización Indígena *Jatarishun* y el GADMICS?

Bueno en la administración actual del ingeniero Javier Velázquez prácticamente no habido nexo de conexión entre la municipalidad y tanto como la Organización *Jatarishun*. De tal manera que, antes cuando nosotros teníamos alcaldes indígenas todo el presupuesto que se realizaba en este rato era el presupuesto participativo con toda la comunidad de barrios urbanos, barrios periféricos en esta administración en cambio totalmente ya no hay un presupuesto participativo en donde activamente participa la Organización *Jatarishun* con las 48 comunidades que pertenece a nuestra Organización.

P2 ¿Conoce los canales digitales externos que utiliza el GADMICS para mantener informados a la ciudadanía y a la organización cuando se requiera de su participación?

Bueno en ese sentido yo creo que la administración actual debe tener todo lo que son medios digitales para la comunicación respectiva. Sin embargo, también no ha existido como en nuestra administración que haya una participación colectiva de los jóvenes, de las señoritas de los dirigentes, de los exdirigentes. Entonces no hay una participación comunitaria ósea, no hay una participación en dónde se haya socializado qué medios digitales tiene la ilustre municipalidad del Cantón Saquisilí. Absolutamente nosotros desconocemos que medios tendrán, pero, sin embargo, tengo entendido que ahí tienen un grupo de WhatsApp. Parece que ese grupo funciona para los barrios urbanos, barrios periféricos, pero sin embargo para las comunidades en este caso no hemos tenido ningún conocimiento.

P3 ¿Considera que las publicaciones que realiza el GAD toma en cuenta a toda la población? (idioma, lenguaje verbal y no verbal)

Bueno en ese sentido ese tema no hay, más que todo no hay una coordinación, no hay una voz oficial donde diga vea señor presidente queremos coordinar algunos proyectos o canalizar con las comunidades o que necesidades prioritarias existe en esa situación. Nosotros al menos desconocemos. Hay obras políticamente hechas por el actual alcalde con la dedicatoria que los barrios urbanos, barrios periféricos han apoyado a la candidatura a la reelección prácticamente hay comunidades que no hemos recibido ningún beneficio de los recursos del GAD Municipal.

Verdaderamente la publicación es hecha por el municipio y sin embargo eso **no está socializado que todas las actividades que ha desarrollado el señor alcalde con los señores concejales con sus jefes departamentales prácticamente no dicen tal medio estamos publicando en quechua o en castellano** sabiendo que **en la anterior administración cuando el licenciado Juan Alomoto** estuvo en la cabeza de **alcalde, ahí dejó creando de acuerdo a las normativas legales del municipio que se la intercultural**. Obviamente cuando hablamos un municipio de intercultural debería estar toda la sociedad y toda la colectividad en este caso todos deberían estar nexos con todo conocimiento cabal que cosas hacen en esta administración por eso nosotros siempre hemos dicho que prácticamente que **los mismos señores concejales no han informado que están haciendo en el desarrollo de la sociedad, desarrollo del pueblo de Saquisilí.**

Por eso nosotros **hemos llamados a los señores concejales por lo menos ellos venga e informen que actividades realizan, que son unas obras de gran trascendencia** e inclusive aquí no hemos visto una obra; que prácticamente usted sabrá por falta de fuentes de trabajo **mucha gente han migrado a Estados Unidos**, tanto empezando por el gobierno nacional, no ha planteado un proyecto político al sector indígena, al sector campesinado porque si hubiera planteado un macro proyecto por lo menos el 10%, 15 % de las personas que están migrando a Estados Unidos hubiera quedado aquí mismo porque no hay un proyecto macro en donde de sustento de trabajo para que por lo menos pueda sustentar la vida diaria.

P4 ¿Cuál es su percepción de los canales digitales que tiene el GADMICS?

Bueno **nosotros como organización no hemos utilizado. Nosotros como organización desconocemos no sé qué canales tendrán prácticamente eso deberían comunicar por lo menos por educación** si en caso de que puedan a utilizar o en caso de que quieran estar informados, **qué páginas debemos de entrar; qué páginas debemos revisar prácticamente ellos en ningún momento nos han informado.**

P5 ¿Qué recomendaciones o sugerencias realiza al GADMICS frente a los canales digitales externos que utilizan para mejorar la comunicación con las comunidades?

Bueno al respecto yo al menos diría **al señor alcalde, a los señores concejales que alguna publicidad, algún medio que tiene eso debe estar informada a toda la ciudadanía e inclusive a las comunidades que pertenecemos al cantón Saquisilí, obviamente a la organización Jatarishun.** En este caso yo solicitaría que algún medio que exista que nos informe que nos comunique para así estar informados porque a veces todo tienen a lo oculto. **Últimamente no**

sabemos que obras hay de desarrollo para el pueblo de Saquisilí, prácticamente no hay una coordinación en relación entre la organización entre municipio de cantón Saquisilí. Por eso solicito que toda actividad o todo medio de comunicación digitales que tiene el GAD municipal si nos podría facilitar para que todo el pueblo Saquisilí y las organizaciones de base sepan que actividades ha desarrollado el señor alcalde en su administración.