



La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón


Flavio Alfaro, período 2019-2020

Bravo Cedeño Silvia Patricia

Dirección de Posgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Trabajo de Titulación, presentado como requisito para la obtención del grado de Magíster en Comunicación, Mención Comunicación Digital.

Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano. Mg.

Octubre de 2021


	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

Declaración de autoría

Yo, Bravo Cedeño Silvia Patricia, con cédula de ciudadanía No. 1312350026, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Manta, octubre de 2021

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	


Aprobación de tutor

Certifico que el trabajo de titulación, fue realizado por la Licenciada. Bravo Cedeño Silvia Patricia, mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto, cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Manta, octubre 2021

.....

Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano. Mg.
 Tutor

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	


Titulo

La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019 – 2020.

Resumen

La comunicación digital es línea estratégica del nuevo modelo de gestión de las organizaciones, porque integra en un solo concepto, la filosofía administrativa, organizacional, política y de visión de desarrollo; haciendo del accionar institucional, un acto conjunto y legítimo frente a la misión que genera la relación entre la población y sus autoridades. La presente investigación se respalda en la sistematización en las referencias teóricas revisadas y extraídas de publicaciones indexadas respecto a las dimensiones; comunicacional, organizacional y política en el contexto de la administración pública. Adicional, en el ámbito cualitativo, contempla el estudio de caso de la Comunicación Digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Flavio Alfaro, realizada a las audiencias, a través de encuestas virtuales, cuyos resultados reflejan que hay conexión con los públicos, pero bajo un modelo de comunicación reactiva, sin una estrategia de mediano o largo plazo que integre los elementos estratégicos válidos para establecer indicadores y fortalecer permanentemente un ejercicio comunicacional que amerita estar a la vanguardia, por ser una ciencia en donde la única constante es el cambio.


Palabras claves: Comunicación digital, estrategia, política, desarrollo.

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

Abstrac

Digital communication is a strategic line of the new management model of organizations, because it integrates in a single concept, the administrative, organizational, political and development vision philosophy; which is making of institutional action a shared and legitimate act in front of the mission that generates the relationship between the population and their authorities. This research is based on the systematization of the theoretical references reviewed and extracted from indexed publications regarding the communicational, organizational and political dimensions in the context of public administration. Additionally, in the qualitative field, it contemplates the case study of Digital Communication in the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Flavio Alfaro, it was carried out to the audiences through virtual surveys, which results reflect that there is connection with the public, but under a reactive communication model without a medium or long term strategy that integrates valid strategic elements to establish indicators and permanently enhance a communicational exercise that deserves to be at the forefront because of being a science where the only constant situation is change.

Keywords: Digital Communication, strategy, policy, development.


	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

Introducción

Las características de la comunicación al interior de las entidades gubernamentales han variado en función de las condiciones legales o tendencias del momento en este orden, en el Ecuador, la Rendición de Cuentas se convirtió en los últimos 10 años, en una obligación mandatoria hacia la ciudadanía con un ejercicio de transparencia y democratización, para lo cual se hace pertinente la difusión permanente de información, que en los últimos años se inclinó hacia el uso de herramientas digitales.

Riorda y Conrero (2017), sostienen que el uso de las redes cambia todo el contexto de la comunicación al interior de las organizaciones gubernamentales, especialmente en lo que refiere a nuevas interacciones, nuevos roles y perfiles, nuevas formas de trabajo y cambios en los modelos organizativos, ya que existe una profunda interdependencia entre las tecnologías de comunicación e información y las organizaciones, haciéndose necesario comprender las estructuras organizacionales, los procesos, las culturas y el cambio organizacional, para analizar las características y formas de utilización la comunicación digital para conectar una institución con sus públicos.

La tendencia a digitalizar la comunicación en las organizaciones, cobró fuerza a mediados de la primera década del siglo XXI, ya para el año 2017, el uso de las redes sociales digitales en los gobiernos locales en América Latina era un hecho casi totalitario, evidenciado en la presencia que éstos tenían en las redes sociales más masivas, populares y de mayor consumo por parte de la ciudadanía. Actualmente, el 99.6% de los gobiernos tiene una cuenta oficial o institucional de Facebook, el 90.2% tiene una cuenta en YouTube, y el 85.4% tiene una

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	


cuenta en Twitter (Manríquez-Fonseca, 2018), y que decir de Tik Tok, que durante el último año se convirtió en el distribuidor de contenido de mayor tendencia.

En el último año -2020-, la digitalización se radicalizó ya que por efectos de la pandemia del Covid 19, la comunicación por esta vía fue la única alternativa y los gobiernos de todo nivel, han debido generar las estrategias que les permitan interactuar con los públicos promoviendo su participación directa en temas de interés y desarrollo, y responder a ciertos puntos de la cartera de servicios, pero sobre todo al estado de crisis que vive hasta ahora la población.

Riorda (2020) explica el necesario proceso de la comunicación gubernamental local en momentos de crisis, donde todo lo institucional se somete al triángulo de la confianza para devolver la calma a la población, ya que las crisis pasan, pero los riesgos quedan.

Los gobiernos locales, están siempre expuestos, su riesgo es incontrolable porque sea o no su competencia debe responder por todo lo que ocurre a su contexto y en ese sentido su rango de riesgos es de 360 grados, es decir que siempre se expande más allá del origen de cualquier evento.

En función de estos antecedentes, la presente investigación es un análisis a la implementación de la comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Flavio Alfaro, en su dimensión organizacional, a partir del uso de las redes sociales digitales. Las categorías analíticas que se utilizaron para valorar el componente organizacional son la articulación estratégica, la estructura organizacional, la gestión del talento humano (equipos y liderazgo) y los procesos de regulación, evaluación y control; al coincidir con el año de la pandemia, también se toman en cuenta la respuesta ante la crisis.

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	


En primer lugar, se analiza la definición estratégica, que refiere a la vinculación de las redes sociales con las decisiones de la organización, en este caso hacia donde el Gad Flavio Alfaro destina sus fines y objetivos comunicacionales, a qué públicos, con qué fin.

Álvarez, Rodríguez y Vadillo (2017), sostienen que, es necesario que la política de medios sociales sea modelada mediante el uso de estrategias y herramientas para asegurar que existe una articulación entre los objetivos organizacionales y la política de medios sociales.

Es decir, que los gobiernos locales deben tener una clara estrategia organizacional a partir de la cual se debe elaborar la política comunicacional de redes sociales digitales, que deben tener un fin general muy claro: la mejora de la calidad de vida de las personas a través de su uso en la gestión de las políticas públicas, ya que justamente esta articulación estratégica es uno de los problemas centrales de la gobernabilidad y la necesaria proximidad con sus públicos.

Generalmente, no hay definiciones respecto de los objetivos, metas y estrategias de los gobiernos locales, por eso es que se comunica por comunicar, con lo que sale en el día o está de moda y estas carencias afectan la posibilidad de articular la política comunicacional y generan confusión en el uso de las redes sociales digitales, cayendo en vacíos como la exposición mediática, o la saturación informativa que termina por no comunicar nada (Glückler, J., Rehner, J. y Handke, M. , 2019).

La definición estratégica es vital, pero no siempre la estrategia comunicacional ideal, aporta réditos políticos, ya que hay que considerar que el tema político siempre está

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

acompañado de una turbulencia, los ciclos políticos electorales suelen ser muy cortos y las preferencias políticas de las audiencias son muy volátiles.


Otro aspecto relevante a considerar para el análisis de este indicador es qué tipo de comunicación se gestiona en el área de comunicación organizacional, la comunicación de la organización o la de la autoridad, cuál tiene más peso y, sobre todo, si ambas coinciden.

La incorporación de la comunicación digital en los gobiernos –indistintamente del nivel– es transversal y afecta a toda la estructura y funcionamiento de las administraciones públicas, provocando cambios en estas organizaciones, ya que prácticamente, todos los estamentos de la organización deben informar a comunicación para que esta área difunda hacia el exterior.

Sin embargo, este ha sido un gran desafío para los gobiernos locales, que han incorporado la comunicación digital pero no han resuelto a nivel de la estructura el mayor uso de las redes sociales; por ejemplo, si un gobierno local tiene su cuenta de Facebook y resulta que sus departamentos no conocen de la existencia de esa herramienta, poco o nada va a participar en la estrategia.

Este análisis también comprende la formalización de la comunicación digital en este gobierno local como tal, que se refleje esta área en el organigrama de la administración local y que, además, se puede observar en la interacción y participación de ellas en la gestión de gobierno.

Dentro de ese proceso de cambio comunicacional en lo organizacional, hay que tener en cuenta la comunicación digital y el uso de las redes sociales digitales se desarrolla en un ámbito y con un conjunto de herramientas que cambian a gran velocidad, se incorporan otras

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

nuevas, requieren rapidez en su funcionamiento, lo que sin duda también modifica con frecuencia las funciones de estas áreas. (Calle, S. y Badía A. , 2020).

Es decir, que la formalización de estas funciones en el organigrama plantea un desafío de diseño institucional de manera tal que estas funciones se reconozcan en la organización como parte de su estructura, pero que al mismo tiempo puedan ir variando con cierta rapidez en función de los cambios que se vayan produciendo en el uso de las redes sociales digitales.


En este contexto y coherente con los antecedentes, la estructura comunicacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de Flavio Alfaro, es unilateral, es decir consta de una sola persona que cumple con las funciones de comunicación regular y digital, en un ejercicio reactivo que ha ido incorporando nuevas herramientas a su trabajo, pero que amerita una reestructuración para alcanzar los objetivos de la organización y empatar con los de la ciudadanía.

La pertinencia de este estudio se concentra en la necesidad de medir los resultados de la aplicación de la comunicación digital desde el gobierno local y retroalimentar este proceso con la opinión ciudadana, para lo cual se apoya lo teórico en los resultados de las consultas de fuentes secundarias de información, en donde se define la comunicación digital, sus características, claves y usos; así como lo relacionado a la comunicación digital y la gobernanza.

Desarrollo

- **Comunicación digital**

Antecedentes teóricos

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	


La comunicación digital es la vía tecnológica que, a través de celulares inteligentes, tabletas o computadora, permite la comunicación de contenidos expuestos en mensajes, audios, imágenes, vídeos que llegan por medio de aplicaciones.

Gabela y Lazo (2016), sostienen que la comunicación digital tiene sus orígenes a finales del Siglo XX, con el auge del internet, pero su avance no ha sufrido demoras y hoy por hoy, hay quienes aún se cuestionan sus alcances y consecuencias, al ser un hecho transformador, parte de las grandes revoluciones de la era moderna, que permite al hombre generar, preservar, transformar y divulgar información; pero que a su vez, se enfrenta a ingentes desafíos porque su evolución ha traído consigo la generación de brechas insalvables de acceso, uso y competencias.

La comunicación digital tiene su asiento en la llamada «Sociedad del Conocimiento» por ofrecer múltiples flujos informativos, cuyo soporte masivo está en el internet que sostiene toda la información destinada a transformarse en conocimiento; además del control del usuario que determina qué, cómo y donde consume la comunicación que recibe de forma digital, según lo detalla (Calle y Badía, 2020).

Rivera y Romero (2019), sustentan que "...en los últimos años, más de un 80% de la comunicación ha pasado a ser digital", (p.24), lo que se evidencia en la transición que se ha producido con todos los elementos comunicacionales del paso, que de cierta manera han recibido la imposición de un formato que hace fluir los procesos de forma rápida y cómoda.

En sí, la comunicación digital es un fenómeno que ha penetrado todas las actividades humanas, producto de las nuevas tecnologías, que de forma implacable y vertiginosa se han adueñado de la vida de las personas.

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

García, Montes y García (2016) señalan que la comunicación digital es inevitable, porque le da al usuario, una variedad de oportunidades que antes no tenía, para expresarse cómo lo desee, oral, escrita, por señas; y como si fuera poco, puede utilizar como complemento; grabaciones, hipervínculos, videos, fotos.

- **Características de la comunicación digital**


Son muchas e inmedibles las características de la comunicación digital, una de las más importantes es la posibilidad de ser masivas. Rivera y Romero (2019) sostienen "...que aunque no todas las personas en el mundo están conectadas por la amplia brecha existente, la mayoría busca estarlo parcial o totalmente interconectados y en algún momento coinciden" (p. 43).

Gabela y Lazo (2016) refieren otra característica muy valiosa de la comunicación digital, como lo es la inmediatez. "Vivimos en medio de dispositivos interconectados y relacionado con todo lo que el hombre hace, las reuniones sincrónicas desde cualquier sitio y espacio, son una constante" (p.75), es decir que nada es imposible a esta corriente comunicacional.

Francois y Patiño (2017) afirman que «la bidireccionalidad» en la comunicación en la era digital, se convierte en un objetivo cumplido, con valores adicionales, como el registro de ese contacto, a través de la interacción que se genera en redes o aplicaciones web.

- **Las claves de la comunicación digital**

Elogia (2019), destaca que, una de las claves de la comunicación digital, es la posibilidad de colaboración e interacción de toda una comunidad, a través de un sistema de interconexión que se enriquece minuto a minuto.

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

En esto coincide Hernandez, et al. (2017), cuando refiere a las fuentes de comunicación, como otra de las infinitas bondades de la comunicación digital, desde las editables hasta las de consulta inmediata, apoyo, actualización e interacción en tiempo real, con otros cibernautas que tengan intereses comunes de información; dicho de otra manera, las bondades de la comunicación en el campo digital son impensables, porque ha roto distancias para la interacción.


Hidalgo (2019), afirma que, “la comunicación digital está caracterizada por un entorno cambiante, vivo y en continua evolución que requiere de la intervención activa del usuario” (p. 145), que da vida y humanidad a la comunicación debido a la interactividad.

Gabela y Lazo (2016) afirman, que una de las más potentes características de la comunicación digital, es que es «multidireccional», es decir que a través de las diversas plataformas y canales, en un mismo momento, la difusión de contenidos, la interacción y el contacto es posible.

- **Usos de la comunicación digital**

La comunicación digital, sigue siendo ese proceso de intercambio de información, pero a diferencia de las formas tradicionales, ésta asocia a su uso, las nuevas tecnologías, con sus herramientas, plataformas, aplicaciones y medios corporativos. En la actualidad, este escenario se ha tornado más exigente, la comunicación digital no se remite a la actividad periodística, sino a la relación en sí, entre las personas, entre las instituciones, en la sociedad como tal.

Hidalgo (2019), recomienda hacer del uso de la comunicación digital, un tema responsable, ya que ese acceso a un abanico de soportes digitales que actualmente son

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

empleados en la comunicación de las sociedades la convierte en un elemento de alto riesgo, sino se da el uso debido.


Álvarez, et.al. (2017) hace referencia al rol de la comunicación en el proceso interactivo que mantienen los gobiernos de todo nivel y la sociedad civil en un proceso sin intermediación, a través del cual, inician un diálogo, establecen alianzas, comparten información e interactúan para diseñar, ejecutar y evaluar políticas, proyectos y programas de desarrollo.

Comunicación Y Gobernanza

Un fenómeno de la globalización es la gobernanza expuesta desde el ejercicio comunicacional, un modelo que ha roto el tradicional formato de la gestión pública, como la gestión impositiva del poder desde la burocracia.

Merinero y Ledesma (2019), sostienen que la nueva forma de «gobernar comunicando», tiene su raíz en los retos que enfrentan los gobernantes para atender a una sociedad civil de altas demandas, que requiere legitimar e interactuar de manera permanente, para validar la eficacia y legitimidad del accionar público e incluso proponer lo que requiere y aspira, pero también es una herramienta política para estar en contacto, siempre.

Entendida de esta manera, el elemento central de la misma lo constituye la red de relaciones entre actores públicos y privados para solucionar problemas públicos complejos. Por tanto, la colaboración y la cooperación entre estos actores en un ámbito concreto de política pública y constituye el elemento fundamental de su adecuado diseño e implementación (Busetti y Dente, 2016).


	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

Desde este punto de vista, la gobernanza es entendida como una forma de gobierno, que responde a la resolución de problemas públicos desde la óptica ciudadana, con la implicación y participación de los actores de la sociedad civil, en sí es una forma de gobierno descubierta desde la interacción, a través de la comunicación (Calle y Badía, 2020).

Las fases básicas de la gobernanza se constituyen desde la existencia permanente de actorías de todos los tipos y espacios, que se relacionan a pesar de ser independiente (Glückler, Rehner y Handke, 2019); y es ahí donde entra en juego la comunicación, ya que ésta faculta la horizontalidad de las relaciones que entablan estos actores, porque aportan desde su realidad a un objetivo común que está en las audiencias o públicos y que es posible, gracia a esa interacción permanente. (Conrero y Riorda, 2017).

Sin duda alguna, existe una fuerte conexión entre gobernanza y comunicación, ya que la administración pública de hoy –indistintamente de los roles y competencias- afrontan una maraña de situaciones, en la cual, el manejo de las necesidades de información reviste un factor fundamental para una buena gestión y para conseguir el buen gobierno, lo que implica, además de manejar adecuadamente los requerimientos de información tradicionales, aplicar estrategias de comunicación que permitan facilitar la creación de redes de interrelación entre los diversos actores estratégicos de una sociedad en concreto, que permita un escenario relacional productivo. (Manríquez, 2019).

Desde esta perspectiva, la comunicación digital rompe la tradicional distancia entre gobierno y población y el modelo de una relación impositiva, basada en la jerarquía y en el principio de una autoridad central y da paso a una relación entre actores interdependientes,

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	


capaces de invertir la dinámica de la gestión pública y desarrollar funciones paralelas hasta conseguir un objetivo común. (Criado, Pastor, y Villodre, 2017).

Sin embargo, ese proceso tiene un rostro que no es lo que la institución o autoridad quiera proyectar; tal como lo sostiene (Criado y Gil-García, 2016):

Es lo que realmente hace y refleja, ese punto se denomina reputación y amerita ser construida desde una base real, que para el caso de las entidades gubernamentales, tiene una sola vía, una buena gestión de la entidad y una buena gestión de la comunicación (p.32).

Este ejercicio comunicacional trabajado desde la óptica inversa, implica que el criterio externo inspira la acción interna; causando el efecto que propone el modelo de Lasswell (1948) «¿Quién dice qué, a quién, por qué canal y con qué efecto?», citado por (Carrera, Villafuerte y Ricárdez, 2018) y que ha sido guía de este formato de comunicación institucional a lo largo de los años y que ante la necesidad de satisfacer una demanda externa de información, ha obligado a construir una estrategia interna que dé respuestas y es ahí donde se construye la «comunicación organizacional» que ha ido evolucionando ante la necesidad de sostener el contacto audiencias-gobierno.

En ese proceso evolutivo, surge la comunicación digital de la mano potente de las redes sociales, que vinieron a ser la herramienta vital de la vida humana y que por ende no puede exceptuar a la relación que existe entre gobernantes – gobernados, población-autoridad, las mismas que se asocian a múltiples mecanismos, para liderar una opinión (Ballester y Martín, 2016).


	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

La imagen de las organizaciones se establece como influyente, al igual que el manejo de la identidad institucional, estas contribuyen al éxito y crecimiento de las mismas. “Siempre se habla en el medio de imagen corporativa, un término que con el paso del tiempo ha ido tomando cada vez más relevancia dentro de la planeación estratégica de las organizaciones e incluso se ha convertido en un aspecto constituyente” (Ballester y Martín, 2016, p. 30).

Dicho de otra forma, la comunicación digital organizacional, es aquella que se maneja de forma masiva con los públicos que no se encuentran en la organización; consiste en relacionarse al mismo tiempo con un gran número de receptores mediante la utilización de los medios ilimitados, en recursos y en interacción, tal cual lo plantea (Riorda, 2020), quien afirma que en la exposición de contenidos y el mejoramiento del servicio que buscan afianzar las instituciones, y a su vez la aceptación de la misma, se ha jerarquizado la nueva perspectiva organizacional, midiendo en la práctica el impacto a la hora de escoger y publicar la información de interés colectivo, por medio de una herramienta potente, denominada comunicación digital.

Metodología

El presente estudio, es de orden exploratorio y surgió del contexto en que se encuentra la comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Flavio Alfaro, en función de los canales y productos comunicacionales que se maneja desde la organización hacia el interior y hacia la comunidad; para lo cual se buscó determinar los antecedentes teóricos y prácticos que sirvan como referente de la investigación de campo.

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	


La investigación parte de un análisis documental a estudios publicados e indexados, que facultan la identificación de las variables de estudio y la construcción del estado de arte, que para el efecto son: Comunicación Digital y Gobernanza.

Para definir la Comunicación Digital al interior de la organización, se revisó la planificación de la Unidad de Comunicación del Gad Municipal de Flavio Alfaro y las cuentas institucionales en redes sociales; mientras que, para conocer el alcance externo de la labor comunicacional, se realizó una encuesta virtual (a través de google) a 93 personas, que representan una muestra probalística de los 2.271 seguidores de la cuenta vinculada de Facebook, Instagram y YouTube.

Las variables de la consulta fueron realizadas en función al siguiente planteamiento:

- Sistema de recepción de la información institucional.
- Frecuencia de visita a las plataformas municipales.
- Preferencia de las redes existentes.
- Canales utilizados.
- Apreciaciones del contenido.
- Identitarios de las audiencias.
- Percepción de los contenidos.
- Manejo comunicacional
- Percepción de la gestión comunicacional.

Además de la población, en función de los resultados, se hizo preciso, contrastar científicamente lo teórico con los hallazgos empíricos.

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	


Resultados

El componente teórico, permite contextualizar en el estado presente las teorías de dos conceptos contemporáneos en constante evolución; **la comunicación y el ejercicio gubernamental**; que congruentes con los cambios que han sufrido y adaptados al tema de investigación, se traducen en comunicación digital y gobernanza pública.

Los resultados permiten determinar una comunicación digital que ha copado la atención y participación de las audiencias, en relación a toda la información que recibe o consume (a este último término) teóricamente se lo conoce como “prosumidor” y tecnológicamente como la comunicación 4.0 (Calle y Badía, 2020, p. 96).

En el mismo orden de cosas, el 86% de la población recibe información del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Flavio Alfaro a través de las redes sociales, lo que implica una vinculación de una audiencia directamente vinculada con la comunicación digital.

La frecuencia de revisión de contenidos por parte de las audiencias se refleja en un 41% que lo hace a diario -a través de todos los canales planteados- pero con mayor alcance la plataforma Facebook en un 81%, esto se justifica en el contexto de la pandemia por el Covid, donde Díaz, y Gutiérrez (2020) concluyen que el uso de la plataforma Facebook se extendió a públicos nuevos en ocasión del confinamiento y porque en un mismo sitio, los internautas encontraron mucho más de lo que necesitaban.

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

En el caso específico del Gad Flavio Alfaro, se potenció el uso de las redes sociales, con mayor énfasis la plataforma Facebook, que se evidencian en el número de reacciones que han recibido los posteos, coincidiendo con lo expresado por Mohammadi, et.al (2017) quienes plantean al respecto, que la cantidad de likes que recibe una publicación en una página de Facebook pueden ser considerado un indicador de popularidad.


En el plano digital, hay una convergencia o inserta que es la radio, que siendo un medio de comunicación tradicional surgió en el terreno digital, precisamente a través de los canales virtuales, en este espacio el 51% de los consultados, aceptó acceder a través de esta modalidad.

Los identitarios de obras representan el formato informativo que prevalece en la comunicación digital del Gad Flavio Alfaro, según el 72% de la apreciación poblacional, ya que, en el mismo orden de cosas, el 67% asevera que lo que más se difunde es el desarrollo de obras; cuya difusión perciben o identifican de manera sonora.

Las audiencias, valoran de forma positiva la labor comunicacional, por la comprensión del mensaje, por la frecuencia con que se emite la información y porque consideran de interés, estar informados de lo que el gobierno local ejecuta en la comunidad. (Ciucci, et. al., 2019), al respecto opinan que la conexión con las audiencias se consigue cuando el mensaje es una respuesta a su necesidad presente.

Discusión Científica

Conforme los estudios previos que constituyen el antecedente de la presente investigación, es innegable que existe un poderoso vínculo entre los gobiernos –indistintamente


	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

del nivel- y la ciudadanía, que hoy más que nunca está mediado por la comunicación digital que responde a las condiciones de una sociedad que está hiperconectada, con prosumidores que no sólo consumen lo que la red ofrece, sino que además con su interacción acepta, cuestiona e incluso fortalece los contenidos.

En este sentido, del análisis a los resultados obtenidos, se observa un claro ejercicio de comunicación digital entre el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Flavio Alfaro y sus usuarios; las razones identificadas para este ejercicio, son dos: la primera que es una tendencia, según lo expuesto por Manríquez (2018) quien afirma que actualmente, el 99.6% de los gobiernos tiene una cuenta oficial o institucional de Facebook, el 90.2% tiene una cuenta en YouTube, y el 85.4% tiene una cuenta en Twitter; y segundo, por un efecto acelerador de la pandemia que hizo de la comunicación digital su única opción para comunicarse en el confinamiento, primero global y luego parcial; dicho de otra manera, la adopción de la comunicación digital al interior del Gad Flavio Alfaro, responde a las condiciones actuales del mundo.

A este análisis se suma la opinión de la población encuestada, que determinó a la red social Facebook como el indicativo de conexión con la organización gubernamental, resultado que se contrastó con una auditoría de la cuenta y en efecto, se evidencia una frecuencia diaria de acceso a la página con alcances altos, vinculados a lo afectivo y a la ejecución de obras, más que a otro cualquier tema.

Se coincide en que las redes sociales, han facilitado a los gobiernos –de cualquier nivel- la adopción de nuevos medios como el vehículo de la comunicación, porque éstas disponen un

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	


amplio acceso para construir una relación permanente con la comunidad, en el marco de la interacción que genera la difusión de contenidos que están al alcance de un click y además con una amplia gama de posibilidades, así lo afirma (Conrero y Riorda, 2017) “las redes sociales incluyen una gama de herramientas que se transforman en oportunidades para los usuarios y las organizaciones”(p. 32); sin embargo, es una práctica que amerita mejoras, porque es necesario cuestionarse, si la cobertura alcanza el territorio de forma integral, ya que el cantón Flavio Alfaro, está ubicado en el norte de la provincia de Manabí, con gran densidad rural

Sin embargo, se evidencia que su Municipio, ha iniciado este proceso de cambio de la comunicación tradicional a la comunicación digital, aunque queda pendiente el posicionamiento de estas cuentas oficiales, afincado a un Plan de Comunicación de largo plazo, con los recursos pertinentes, ya que actualmente solo están actuando de forma reactiva

Conclusiones y Recomendaciones

La comunicación digital surge de las bondades que trae consigo la evolución tecnológica, lo que ha llevado a las organizaciones de todos los niveles, a incorporarla, previo el diseño de una planificación que incorpore formas y elementos que permitan transparentar obras y servicios, fortalecer las relaciones internas y externas, además de incorporar nuevos mecanismos para sostener un código identitario de la organización y de la población, que no sea momentaneo sino que se sostenga.

La comunicación social asociada a la gobernanza, generan un valor que la hace poderosa, siempre y cuando sea estructurada, capaz de enfrentar con valor los desafíos de las organizaciones con competencias cada vez más complejas.


	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

La comunicación digital en el Gad Flavio Alfaro es incipiente, ya que no dispone de la estructura legal como DIRCOM, ni de los recursos físicos, de equipos, talento humano y recursos financieros para asumir las competencias que le corresponden dentro de la entidad municipal.

En consecuencia, se recomienda que la comunicación digital del Gad Flavio Alfaro, asuma los retos teóricos y prácticos, hasta conformar un equipo de comunicación orientado no sólo a transmitir a la población, los logros de la administración sino también conseguir la colaboración de las actorías sociales de cómo establecer relaciones de cooperación con la administración municipal, lo cual sólo es posible con el pleno convencimiento de que para materializar estos objetivos hay que acceder en primera instancia al fortalecimiento del capital humano destinado para esas labores.

Bibliografía

- Ballester-Espinosa, A. y Martín, M. (2016). Comunicación local para un mundo global. Alicante Ec, 2-36.
- Calle, S. y Badía A. . (2020). Comunicación Estratégica, clave para un Buen Gobierno,. ARCIC, 91-98. Obtenido de <https://bit.ly/35xkRml>
- Álvarez, A., Rodríguez, V. y Bengoa N. (2017). Comunicación digital y accountability social en el seguimiento y la evaluación de la gestión pública de los gobiernos locales en España. Revista de la Red Académica Iberoamericana de Iberoamericana de Comunicación, 29-38. Obtenido de <https://bit.ly/3vtBHxk>

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

Busetti, S. y Dente, B. (2016). Diseño de la implementación multi-actor: un enfoque basado en mecanismos. *Public Policy and Administration*, 33(1), 46-65. Obtenido de

<https://bit.ly/38ecKwG>

Carrera O.Y., Villafuerte, L.F. & Ricárdez J. (2018). Políticas públicas y eficiencia del gobierno electrónico bajo la perspectiva social. *E-gobierno*, 35-54.

Ciucci, F., D´íaz, L., Alderete, M. V., y Linares, S. (2019). Construcción de un índice para medir la transparencia municipal . *Revista iberoamericana de estudios municipales*, 59-84.

Conrero, S. y Riorda, M . (2017). La gestión de redes cambia toda la gestión. *Austral Comunicación*, 5 - 44. Obtenido de <https://bit.ly/3BUk51M>

Criado, J. I. y Gil-García, J. R. (2016). Las Tecnologías de Información y Comunicación en las Administraciones Públicas Contemporáneas. *Infotec*, 1-36.

Criado, J. I., Pastor, V., y Villodre, J. (2017). Redes sociales digitales en los ayuntamientos españoles. *Colección NovaGob Academia nº2*, 20-26.


Díaz, L. y Gutiérrez, E. . (2020). La comunicación gubernamental en tiempos de pandemia . *Rednie*, 2-22.

Elogia. (13 de septiembre de 2019). IAB- España. Obtenido de Estudio anual de las redes sociales : <https://bit.ly/3zzeY6i>

Gabela C. y Lazo J. (2016). *Comunicación digital, un modelo basado en el Factor Relacional*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de <https://bit.ly/3cMiLDd>

García, B., García, A y Montes, M. (2016). Jóvenes y consumo de noticias a través de Internet y los medios sociales. *Historia y Comunicación Social*, XX(2), 601 - 619.

Glückler, J., Rehner, J. y Handke, M. . (2019). Gobernanza, redes y territorio. *Revista de geografía Norte Grande*, 125-139. Obtenido de <https://bit.ly/2S0fglD>

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, período 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	

Hernandez, M., Renés, P., Graham, G. y Greengill, A. (2017). Del prosumido al prodiseñador: el consumo participativo de noticias. *Revista Comunicar*, XXV(50), 77-89.

Hidalgo, A. (2019). Comunicación digital responsable. Libro de actas del Congreso CUICID 2019 (pág. 1610). Murcia: Fórum XXI.

Lasswell, H. (1948). Paradigma de Lasswell. Yale: Universidad de Yale.

Manríquez, A. (2018). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía, diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México. *E-Prints Complutense*, 23-41. Obtenido de <https://bit.ly/3qv4zRC>

Manríquez, D. (2019). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México. Madrid: Universidad Complutense.

Merinero, R. y Ledesma, O. (2019). Analizando la gobernanza urbana mediante la aplicación del análisis de redes sociales. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 80(2593), 1–38. doi:<https://bit.ly/3DgIBfj>


Mohammadi, S., Farahbakhsh, R., y Crespi, N. (2017). Evolución de la popularidad de las redes sociales. *IIEFE*, 1-6.

OMS. (11 de marzo de 2020). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de www.oms.org.es: <https://bit.ly/2Wcbyqx>

Riorda, M. (20 de mayo de 2020). Los Gobiernos Locales Frente a la Comunicación de Crisis y Riesgo. Obtenido de Congope: <https://bit.ly/3BVRfy7>

Rivera, D. y Romero, L. (2019). La comunicación en el escenario digital: Actualidad, retos y perspectivas. Lima: Pearson Educación de Perú, S.A.

Romero, L. y Rivera, D. (2019). La comunicación en el escenario digital. Lima: Pearsom Educación.

	Artículo científico: La comunicación digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Flavio Alfaro, periodo 2019-2020	Maestría en Comunicación, mención Comunicación Digital
	Maestrante: Bravo Cedeño Silvia Patricia Tutor: Lcdo. Kelvin Dueñas Zambrano, Mg.	