

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría en Gerencia para el Desarrollo

Mención en Gerencia Social

Gestión de la Comunicación para el Desarrollo Comunitario

Diagnóstico de la parroquia Puenbo entre los años 2014 al 2017

María Alejandra Núñez Jaramillo

Tutor: Luis Fernando Verdesoto Custode

Quito, 2018



Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis

Yo, María Alejandra Núñez Jaramillo, autora de la tesis intitulada *Gestión de la comunicación para el desarrollo comunitario: diagnóstico de la parroquia Puembo entre los años 2014 al 2017*, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de magíster en Gerencia para el Desarrollo, mención Gerencia Social en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

08 de noviembre de 2018

Firma:

Resumen

El problema de esta investigación es establecer las causas de la limitada comunicación entre las organizaciones comunitarias, el gobierno parroquial y otras organizaciones que han sido actores del desarrollo parroquial durante el período 2014 al 2017 y su objetivo general es realizar un diagnóstico de la comunicación para conocer cómo han incidido los problemas comunicacionales en la gestión del desarrollo comunitario.

Como objetivos específicos propuestos fueron: exponer la metodología de diagnóstico de la comunicación y sus resultados, lo anterior implicó definir el marco teórico y normativo para el estudio, plantear las recomendaciones para el mejoramiento de la comunicación comunitaria y finalmente exponer las conclusiones y recomendaciones generales de la investigación.

El capítulo primero presenta el marco teórico y normativo con los que se trabajó en el diagnóstico, fundamentalmente se concentra en los conceptos de desarrollo local, comunicación, democracia, participación ciudadana y gestión pública. En la parte normativa se hace referencia a los cuerpos legales relacionados a la temática tanto a nivel nacional como local.

En el capítulo segundo se especifica la metodología utilizada para el diagnóstico de comunicación comunitaria y los resultados obtenidos. Partiendo de los datos territoriales relevantes de la parroquia, como son los aspectos geográficos, sociodemográficos, históricos y políticos, se realizó la contextualización del entorno social para pasar al diagnóstico de los problemas de comunicación que han afectado a la gestión del desarrollo parroquial. El capítulo finaliza con las recomendaciones para el mejoramiento de la comunicación comunitaria.

El capítulo tercero presenta la metodología del diagnóstico de comunicación institucional del gobierno parroquial, detallando los indicadores analizados en esta institución pública y concluye con las recomendaciones para fortalecer la comunicación institucional interna y externa del GAD de Puenbo.

Finalmente en el capítulo cuarto se realizan las conclusiones y recomendaciones generales de la investigación.

Palabras clave: gestión, comunicación, organización, desarrollo, participación, ciudadanía, local

Agradecimientos

Agradezco a Dios por concederme la oportunidad y capacidad para culminar mis estudios de Cuarto Nivel exitosamente. A la comunidad pumbeña y al GAD de Pumbo por abrirme sus puertas para realizar esta investigación. A mi familia, mis amigos Samuel Fernández, Alejandro Escalona y a mi tutor, Dr. Luis Fernando Verdesoto, por su apoyo y acompañamiento en el desarrollo de esta tesis de grado.

Dedicatoria

A mi hija y a mi madre por la inspiración que brindan a mi vida, todo esfuerzo es para ofrecerles lo mejor de mí a ustedes y para aportar al desarrollo de mi país a través del conocimiento al servicio de la sociedad.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO PRIMERO: MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO DE LA INVESTIGACIÓN .	15
1. EL DESARROLLO	15
1.1. <i>El Desarrollo local</i>	18
1.2. <i>Desarrollo rural</i>	19
2. GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO	20
2.1. <i>Gestión pública, democracia y participación ciudadana</i>	21
3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO ELEMENTOS DEL DESARROLLO	23
3.1. <i>Información, desarrollo tecnológico y gestión gubernamental</i>	23
3.2. <i>La Comunicación y su relación con la gestión del desarrollo</i>	25
4. MARCO NORMATIVO.....	28
4.1. <i>Desarrollo y Ordenamiento Territorial</i>	28
4.2. <i>Participación ciudadana y rendición de cuentas en la Gestión Pública</i>	29
4.3. <i>Ley Orgánica de Comunicación</i>	30
CAPÍTULO SEGUNDO: RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN COMUNITARIA	31
1. FASE 1: CONTEXTUALIZACIÓN Y REALIDAD TERRITORIAL.....	31
1.1. <i>Aspectos geográficos y sociodemográficos</i>	31
1.2. <i>Aspectos históricos</i>	34
1.3. <i>Aspectos etnoculturales</i>	36
1.4. <i>Aspectos económicos</i>	38
1.5. <i>Acceso a servicios básicos, transporte y telecomunicaciones</i>	39
1.6. <i>Aspectos políticos</i>	41
2. FASE 2: DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA	43
2.1. <i>Percepciones y prácticas de la comunicación comunitaria</i>	44
2.2. <i>Roles y relaciones de la comunidad</i>	46
2.3. <i>Momentos y escenarios de interacción actual y potencial</i>	51
2.4. <i>Acceso a los medios de comunicación y redes sociales</i>	52
2.5. <i>Necesidades y expectativas de información y educación</i>	53
3. RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO	54
CAPÍTULO TERCERO: RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL GAD DE LA PARROQUIA PUEMBO	57
1. <i>Comunicación Interna</i>	58
2. <i>Comunicación externa</i>	61
3. <i>Determinación de la situación actual</i>	65
4. <i>Análisis de la gestión de comunicación institucional</i>	65
5. <i>Proyección del plan de acciones y mejoramiento continuo</i>	67
6. <i>Recomendaciones para la gestión de comunicación institucional</i>	67
CAPÍTULO CUARTO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
1. CONCLUSIONES	73
2. RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS	77
ANEXOS.....	82

Introducción

La línea de esta investigación es el desarrollo territorial y aborda a la comunicación como un componente fundamental para el logro de los objetivos de los ciudadanos congregados por intereses comunes en un territorio, específicamente en el sector rural, donde se concentra el mayor porcentaje de pobreza a nivel mundial por múltiples factores.

El estudio se desenvuelve en la parroquia rural Puembo del cantón Quito, provincia de Pichincha y el objetivo es diagnosticar los problemas de comunicación que han incidido en la gestión del desarrollo territorial, tanto en las organizaciones comunitarias como en el gobierno parroquial, con la finalidad de recomendar acciones inmediatas que puedan mejorar el flujo de la comunicación entre los actores para la construcción de un plan de comunicación que afirme el desarrollo parroquial.

La parroquia es la división político-territorial de menor tamaño en la estructura del Estado y constituye un espacio esencial para la acción comunicativa local; la elaboración de un diagnóstico comunicacional contribuye a identificar las causas y los riesgos inherentes, además permite conocer las fortalezas y oportunidades para potenciarlas.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, GAD, deben cumplir con la normativa nacional vigente para el desarrollo y ordenamiento territorial, entre estos procesos obligatorios se encuentran la participación ciudadana, los mecanismos de rendición de cuentas, presupuestos participativos, entre otros que se ejecutan en las diferentes etapas de su gestión. En este contexto, la comunicación y organización de los actores locales son fundamentales para facilitar el planteamiento de objetivos comunes, evitando la indiferencia e inconformidad con la gestión pública.

Una comunicación adecuada promueve la participación ciudadana para alcanzar los objetivos del desarrollo local, crea espacios de interacción entre los sujetos para lograr un acuerdo social sostenible e incluyente en la búsqueda de la equidad de derechos.

La comunicación con enfoque participativo en el desarrollo genera cambios de comportamiento hacia un empoderamiento popular y fomenta la capacidad de diálogo para el acuerdo social; a través de acciones participativas, informa, educa y crea conciencia crítica en los actores para potenciar su desarrollo, la capacidad de gestión y

conciencia del derecho de participación ciudadana, además aporta a la inclusión de actores de sectores populares históricamente excluidos.

La premisa de la que partimos, es que al cambiar la dinámica de información unidireccional en los gobiernos locales, se puede lograr la articulación efectiva con las organizaciones comunitarias, basada en una dinámica multidireccional que permita comunicar los problemas de la comunidad y facilitar los espacios de diálogo, estableciendo una democracia participativa en la gestión paralela a la representativa.

En esta perspectiva, el diagnóstico de comunicación comunitaria en la parroquia Pumbo permitió la aproximación a la gestión organizacional comunitaria, sus enfoques del desarrollo, tipos de información y comunicación. Al analizar el tejido social, se descubrieron los nudos críticos para la generación de acuerdos, los tipos de flujos en las relaciones de las diferentes clases socioeconómicas, políticas y étnicas de la parroquia. El diagnóstico participativo realizado con los líderes de la parroquia desde la perspectiva de la educación popular, permite el acercamiento de los actores para compartir abiertamente sus experiencias, intereses y necesidades.

Para lograr los objetivos de la investigación, se realizaron revisiones documentales, entrevistas a los líderes comunitarios, observación directa y fuentes secundarias. El marco teórico y normativo se elaboró a partir de una revisión bibliográfica, de la normativa nacional vigente y de información obtenida en los medios digitales.

La investigación de campo está fundamentada en las técnicas de educación popular y el diagnóstico de comunicación comunitaria e institucional de Daniel Prieto, por considerarse indispensables los factores de inclusión y participación de los actores en el diagnóstico de la parroquia.

Capítulo Primero: Marco teórico y normativo de la investigación

1. El Desarrollo

“El proceso de desarrollo, cuando se juzga en función del aumento de la libertad humana, ha de incluir la eliminación de las privaciones de esta persona.”
Amartya Sen

El concepto de desarrollo se refiere a la condición de vida de una sociedad mediante la satisfacción racional y sostenible de sus necesidades, está integrado por varios componentes económicos, tecnológicos, ecológicos y políticos y se relaciona directamente con los niveles de libertad de las personas según lo menciona Amartya Sen.

La economía clásica, cuyos principales exponentes son Adam Smith, Jean-Baptiste Say y David Ricardo, nació a partir de 1776 con la publicación de la obra más representativa de Smith denominada “La Riqueza de las Naciones”, se basa en la idea de que el libre mercado es la manera natural del funcionamiento de la economía y consecuentemente el camino hacia el desarrollo de las naciones. Un siglo más tarde, en 1870 aparece la economía neo-clásica, representada por Marshall, Walras, Pareto y Pigou, centrándose en el concepto de desarrollo bajo los principios de distribución, oferta - demanda y utilidad marginal, sin superar la visión clásica del desarrollo basado en el crecimiento económico. (Ballesteros 2000)

En la época de posguerra, aparece como tópico de las Naciones Unidas la idea política del crecimiento económico a través del PIB per cápita como medida del nivel de desarrollo de un país. Dudley Seers, economista británico inspirado en el pensamiento de Gandhi, rechazó abiertamente la teoría de la modernización social y el liberalismo y cuestionó las condiciones necesarias para la realización de la personalidad humana y mencionó tres: la alimentación como una necesidad absoluta, el empleo y la igualdad entendida como equidad. (Boisier, Desarrollo Local: ¿De qué estamos hablando? 1999, 3). En su obra “Nacimiento, Vida y Muerte del Desarrollo Económico” publicada en 1979, plantea la muerte de la visión clásica del desarrollo y su resistencia a desaparecer, a lo que Rendón ha llamado un “cadáver insepulto”. (Rendón 2008)

A partir de la crisis del paradigma clásico y neoclásico del desarrollo, surgen propuestas que plantean las libertades básicas como la base para lograr el desarrollo humano. Amartya Sen, Premio Nobel de Economía 1998, en su teoría analiza otros elementos para el ejercicio de la libertad, considerando al crecimiento económico como un medio y no como un fin del desarrollo humano, señala en su obra “Desarrollo y Libertad” lo siguiente:

El desarrollo exige la eliminación de las principales fuentes de privación de libertad: la pobreza, la tiranía, la escasez de oportunidades económicas y las privaciones sociales sistemáticas, el abandono en el que se encuentren los servicios públicos y la intolerancia o el exceso de intervención de los Estados represivos. A pesar de que la opulencia mundial ha experimentado un aumento sin precedentes, el mundo contemporáneo niega libertades básicas a un inmenso número de personas, quizá incluso a la mayoría. (Sen 2000, 19-20)

En 1990 el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), incorporó la medición del Índice de Desarrollo Humano (IDH), a partir de los componentes propuestos por Amartya Sen. El IDH calcula los niveles de desarrollo humano en los diferentes países, considerando tres componentes:

1. Calidad de vida
2. Longevidad
3. Nivel de conocimiento

Estos componentes están relacionados a los indicadores sociales de salud y educación de los países y reflejan la evolución de otras variables, entre ellas la económica, consideradas dentro de este índice (Boisier 1999).

En América Latina, por ejemplo, a partir de la aplicación del IDH se ha diagnosticado una gran deuda social y un sistema económico que produce altos niveles de desigualdad de distribución del ingreso (PNUD, América Latina y El Caribe 2016). Los resultados del IDH 2016 reflejan que a nivel mundial Chile ocupa el puesto 38 y Argentina el 45, como los únicos países latinoamericanos con un desarrollo humano en nivel muy alto según el PNUD. La mayoría de los países de la región se encuentran en la escala de desarrollo humano alto: Uruguay (en el puesto 54), Panamá (60), Costa Rica (66), Cuba (68), Venezuela (71), México (77), Brasil (79), Perú (87), Ecuador (89), Colombia (95) o la República Dominicana (99). Como países de desarrollo humano medio se encuentran Paraguay (110), El Salvador (117), Bolivia (118), Nicaragua (124), Guatemala (125) y Honduras (130) y el único considerado de desarrollo humano bajo, es Haití, que se sitúa en el puesto 163 junto a naciones del

África subsahariana y de países en conflicto como Afganistán o Yemen (Infobae 2017). En el informe del PNUD para América Latina y El Caribe 2016, se indica entre los puntos a fortalecer en los países de la región los siguientes:

Trascender la focalización sectorial y territorial, actuar sobre el ciclo de vida de las personas y fomentar la participación ciudadana.- Cuatro elementos de esta arquitectura ya existen en forma incipiente en casi todos los países de la región: i) una mayor coordinación intersectorial entre los ministerios que poseen responsabilidades en las áreas de educación, salud, desarrollo social, urbanismo, y vivienda y planificación; ii) una mayor articulación territorial para responder a la heterogeneidad geográfica propia de cada país; iii) el énfasis en la consolidación de políticas de protección social que abarquen las distintas etapas del ciclo de vida de las personas, y iv) una mayor participación ciudadana a lo largo del proceso de política pública —desde la definición de los problemas hasta el diseño de las intervenciones, la gestión, el monitoreo y la evaluación de resultados (PNUD, América Latina y El Caribe 2016).

Estos mecanismos de política pública descritos por el PNUD, son incipientes en la región y constituyen un desafío que implica un mayor capacidad institucional del Estado para articular a nivel territorial la coordinación intersectorial, la participación ciudadana en la política pública y el diseño de la intervención, gestión, monitoreo y evaluación de resultados. Desde la sociedad civil, se requiere fortalecer el acuerdo social para proponer nuevas estrategias de desarrollo para enfrentar la crisis de gobernabilidad de la región.

Luego de casi cuatro siglos de colonización y a partir del inicio de la época republicana, en América Latina se diferencian tres etapas del desarrollo económico: una era post independencia de desarrollo primario exportador; la industrialización dirigida por el Estado de 1930 a 1980 y finalmente la fase de reformas del mercado inspiradas en el Consenso de Washington desde 1990. (CEPAL, Comisión Económica para América Latina 2008).

El Ecuador ha estado inmerso en este modelo de desarrollo global, caracterizado por la priorización del crecimiento económico y la inequidad por sobre el bienestar humano. Desde el retorno a la democracia en la década de los 80, los gobiernos de corte neoliberal entregaron varios proyectos de desarrollo a organizaciones no gubernamentales (ONG), financiadas por donantes de la cooperación internacional que no tuvieron resultados sostenibles debido a la adopción de modelos foráneos lejanos a la realidad del país.

En la década comprendida entre los años 2006 al 2016 se implementaron en el país varias reformas amparadas en la nueva constitución, una de las más importantes fue el proceso de reordenamiento territorial, desconcentración y descentralización, según el

artículo 225 de la Constitución, el Estado impone otorgar mayor autonomía a los gobiernos locales para propender a la participación ciudadana, planificación, control social, rendición de cuentas y transparentar la gestión gubernamental (Asamblea General Constituyente 2008). A pesar de las políticas públicas y de la normativa vigente, a nivel local se evidencian los insuficientes resultados de su aplicación.

1.1. El Desarrollo local

Es un concepto que al menos tiene tres matrices de origen: la lógica de regulación horizontal de la dialéctica centro - periferia, la segunda como respuesta a la crisis macroeconómica y el ajuste en Europa y la tercera es la dialéctica de la globalización con la perspectiva de lo global – local (Boisier 1999, 10).

El desarrollo local ha marcado el interés de varias ciencias que coinciden en la visión de que las regiones sufren la falta de planeación territorial estratégica desde su realidad, con sus particularidades económicas, políticas, ambientales y culturales (Burbano Vallejo y Moreno 2015). Esto plantea el reto a todos los líderes políticos y sociales de trabajar en planes territoriales que consideren sus diferencias y retos propios, evitando seguir modelos foráneos.

El desarrollo local se asocia más al desarrollo territorial, “entendido como un recorte de la superficie terrestre con ciertos niveles de complejidad: territorio natural, territorio intervenido y territorio organizado con actividades propias de asentamientos humanos con estructuras político administrativas” (Boisier 1999).

El territorio adquiere especial importancia en la reflexión del desarrollo local, entendido como el “espacio social construido por actores que despliegan estrategias individuales y colectivas diversificadas sobre denominadores comunes como la identidad, la cultura, el respeto por la naturaleza, lo que evidentemente no siempre cuadra con los recortes geográficos ni institucionales vigentes actualmente” (Valle Martinez 2008, 14). El territorio se convierte en el marco ideal para potenciar la organización y la participación ciudadana, superando la visión sectorial de lo rural y lo urbano, trascendiendo a la relación de lo local y lo global para la construcción de mecanismos de trabajo en red para el logro de una mayor integración social en la toma de decisiones.

Existe una proliferación de conceptos de desarrollo local: territorial, sostenible, endógeno, entre otros. Debido a esta polisemia, lo definiremos como un proceso de potenciamiento para la transformación de las actividades económicas, sociales,

políticas, culturales y ambientales en un territorio organizado, a partir de una movilización y coordinación de los recursos materiales e inmateriales orientados al bienestar de la mayoría de la población. El tipo de enfoque de desarrollo que guiará esta investigación se basará en la búsqueda del bienestar de un territorio o recorte geográfico como contenedor de asentamientos humanos organizados que comparten intereses comunes.

En este sentido, los cantones, parroquias y barrios con sus diferentes tipos de organizaciones, son espacios de intereses comunes y diversos en un mismo territorio sociopolítico y geográficamente definido, que conviven con los nuevos retos globales. La parroquia, como división político-territorial requiere la atención y el fortalecimiento de su capital social para lograr el desarrollo, la comunicación y la participación ciudadana contribuyen a las metas de inclusión y visibilización de la ruralidad, posibilitando el acuerdo social para la transformación.

1.2. Desarrollo rural

La ruralidad ha sido tradicionalmente sinónimo de pobreza y subdesarrollo, a pesar de que el desarrollo del sector rural es uno de los principales retos que enfrenta la humanidad para lograr un futuro sostenible, erradicando la pobreza extrema y el hambre para conseguir la educación, la igualdad entre los géneros y la protección de la biodiversidad. La atención al desarrollo rural responde a tres necesidades básicas según la OEI:

- mejorar la formación y el bienestar de los miles de millones de personas que viven en este medio (cerca de la mitad de la población mundial), erradicando la pobreza extrema y evitando su migración hacia la marginación de las megaciudades.
- lograr una producción agrícola sostenible para asegurar que todos los seres humanos tengan acceso a los alimentos que necesitan y
- proteger y conservar la capacidad de la base de recursos naturales para seguir proporcionando servicios de producción, ambientales y culturales. (OEI, Organización de Estados Iberoamericanos s.f.)

En el Ecuador, en la década de 1980, debido al desmontaje de los organismos del Estado, el sector rural apuntaló sus proyectos productivos en cooperativas de ahorro y crédito, ONG, programas de cooperación y gremios, desarrollando nuevas formas de colaboración con los productores e integración más sostenible relacionada al capital social, logrando resultados diferentes en cada localidad a través de este apoyo institucional (Valle Martínez 2008, 19-20).

En la década 2007-2017 el Estado ecuatoriano ha trabajado en la denominada Estrategia Nacional para la Igualdad y la Erradicación de la Pobreza (ENIEP), estableciendo entre sus prioridades la participación ciudadana y el empoderamiento popular en los actores locales como protagonistas de los cambios sociales, las políticas públicas y las transformaciones sociales. Se ha tratado de apoyar a las zonas rurales con mayor índice de pobreza, como es el caso de la provincia de Esmeraldas, considerando que las condiciones de desigualdad se expresan en carencias de participación y empoderamiento.

2. Gestión Pública y desarrollo

La gestión pública se define como “la intervención social institucionalizada o conjunto de acciones de quienes ejercen posiciones de dirección en la estructura estatal”, está orientada a dar respuesta a las necesidades de la población con recursos estatales a través de planes, programas y proyectos de carácter unidireccional y representativo (Duque Daza 2014). Tradicionalmente el Estado ha ejercido la gestión del desarrollo sostenible de las naciones, creando y siendo el proveedor de servicios públicos para la población que demanda el cumplimiento de las ofertas de campaña. Una Nueva Gestión Pública (NGP) nace como la fusión teórica entre el nuevo institucionalismo y la gerencia profesional, esta última definida desde el neo taylorismo, intenta superar la antigua visión del Estado y lo conceptualiza como una gran empresa política que incorpora los principios y técnicas empresariales (Friedmann 2003). Esta visión contiene un fuerte componente mercantilista, se destaca la idea de un desarrollo descentralizado con una administración más gerencial y que inevitablemente llega a la población civil como consumidora y no como protagonista de la toma de decisiones (Hernández-Bonivento 2011).

En la nueva gestión el ciudadano es visto como un *cliente* o receptor, que participa en la selección de una propuesta entre las opciones o productos presentados por el gerente público (Arellano y Cabrero 2005). Esta es la posición que se debe superar a través de la participación ciudadana, fomentando la comunicación democratizante en los ciudadanos.

2.1. Gestión pública, democracia y participación ciudadana

“Una política de Estado de Participación Social es una fuente inagotable de certezas, que desestructuran los conflictos desestabilizadores de la democracia.”

Verdesoto, Luis F.

Una buena gestión es definible por una amplia participación ciudadana, el pluralismo, la subsidiariedad, la transparencia, la rendición de cuentas, la accesibilidad, la cooperación y la eficiencia. Es importante discutir y asegurar los modos reales de cómo los ciudadanos son capaces de afectar los procesos de desarrollo y aumentar la accesibilidad y eficacia de los servicios públicos (Stumbraite y Riekasius 2008). Esta investigación mantiene la perspectiva de que la gestión pública tiene una función canalizadora de la democracia participativa además de ejercer la representación de sus electores.

Para entender esta visión de participación ciudadana, debemos mencionar el nacimiento de la categoría ciudadanía en la ciudad de Atenas del medioevo. Los ciudadanos eran un grupo de personas que tenían la responsabilidad de decidir y guiar los destinos de la ciudad - *Polis*, entonces la ciudadanía significaba en ese contexto un ejercicio político pleno. La democracia se caracterizaba por la participación directa del ciudadano en los espacios democráticos de la Polis. En contraposición a lo anterior, la ciudadanía moderna surge con la constitución de los estados nacionales, el reconocimiento del sufragio universal y de los derechos civiles y políticos contemplados en la “Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano”; el ciudadano moderno fue concebido como el titular de poder y nuevo soberano, poseedor de derechos naturales inviolables que a través del sufragio, encomendaban a sus representantes la toma de decisiones sobre lo público (Ortiz Crespo 2004, 20-21).

La democracia representativa se ha caracterizado porque los ciudadanos eligen a sus representantes mediante el derecho al sufragio y confían en sus ofertas de campaña, sin embargo en la mayoría de los casos obedecen a clientelismos políticos o intereses personales, depende del representante la elección del modelo de democracia que decide implementar, más participativa o más representativa. Su principal desafío es equilibrarlas como gestor del desarrollo local.

Las propuestas de democracia participativa son contrapuestas a las posturas hegemónicas y defienden la diversidad, en los contextos locales deben existir las

condiciones para implementar acciones participativas que complementen el ejercicio de la democracia representativa. La cercanía con la comunidad en el nivel municipal o parroquial, abre diversas posibilidades para la gestión participativa de los recursos, permitiendo alcanzar mayor legitimidad en las acciones emprendidas tanto en el aspecto político como en la asignación económica (Gorbán y Sciara 2008).

En el proceso de globalización, los gobiernos locales están llamados a convertirse en ejecutores de políticas públicas, directores de espacios de interacción para un buen manejo de recursos y promotores de la participación ciudadana en las decisiones colectivas (Hernández-Bonivento 2011). Se observa una demanda común de la ciudadanía a sus representantes, se trata del rol de comunicador y facilitador de diálogos que propicien la planificación conjunta del desarrollo comunitario. El modelo de desconcentración y descentralización en la administración pública, produce en algunos casos resultados contradictorios, como estructuras clientelistas, esto denota una necesidad de preparación de los líderes locales para el manejo de la información y comunicación más ética y equitativa.

Luis Verdesoto indica que “La Política de Participación Social debe ser auspiciada por todos los niveles de gobierno y construida en un estrecho vínculo con la sociedad civil. En ello se fundamentarán sus bases firmes de legitimidad y de legalidad” (Verdesoto 2000). Indica además que el Sistema Nacional de Participación Social no implica una creación burocrática sino una integración de las organizaciones, el esquema de interrelaciones presenta por un lado los niveles de gobierno nacional, intermedio y local y por otro lado a los tipos de organizaciones sectoriales, territoriales y de desarrollo:

Los niveles de gobierno y tipos de organizaciones se vinculan en que las organizaciones territoriales incrementan su influencia mientras más próximo se encuentra el nivel local. A la inversa, las organizaciones sectoriales nacionales incrementan su influencia mientras más próximo se encuentra el nivel central de gobierno. Las organizaciones territoriales expresan mejor a la diversidad, mientras que las organizaciones sectoriales nacionales expresan mejor a la vocación de búsqueda de equidad social a través de la formulación de Políticas Públicas. A su vez, las organizaciones de desarrollo mantienen una presencia constante y roles precisos e identificables de asesoría y gestión en todos los niveles de gobierno con todas las organizaciones sociales que les corresponda. (Verdesoto 2000)

En este sentido, la parroquia constituye el espacio idóneo para la preparación de los líderes comunitarios para ingresar a un sistema nacional de control efectivo de la gestión pública. Su empoderamiento inicia con el mejoramiento de sus habilidades de

comunicación, el acceso a fuentes de información, la capacidad de expresar sus necesidades y defender sus derechos ante las instancias públicas y privadas de poder.

Este desarrollo debe ser promovido por todos los niveles de gobierno y acompañado de la asesoría de las organizaciones de desarrollo. La democracia inicia con la participación ciudadana, dotando a los actores vulnerables de oportunidades, recursos y espacios en la toma de decisiones para luchar contra la desigualdad social.

3. Información y Comunicación como elementos del Desarrollo

3.1. Información, desarrollo tecnológico y gestión gubernamental

La posibilidad de acceso a la información está relacionada a la libertad, el desarrollo y la educación, por este motivo es importante mencionarlo como indicador de desarrollo humano en los territorios. Esta palabra proviene etimológicamente del latín de *informatio* - *ōnis*, y procede del verbo *informare* cuyo significado es dar forma a la mente, instruir o enseñar. Las definiciones del Diccionario de la Lengua Española, DRAE, la circunscriben a: 1. la acción y el efecto de informar, 2. de orden orientativo y de prueba jurídica, 3. de procesos cognoscitivos y de comunicación y 4. de ámbito biológico (Real Academia Española 2017). También se menciona la forma antigua de entender a la información como educación o instrucción, en este sentido podemos decir que la mente de las personas genera información y es transmitida a través de diferentes medios.

Desde la prehistoria la información está relacionada con los medios de transmisión como: pinturas rupestres, objetos de arcilla, manuscritos de las bibliotecas de los monasterios y el papel de arroz utilizado por los chinos desde el año 105. Para 1440 el alemán Johannes Gutemberg inventó la imprenta, facilitando la producción de libros y la impresión de los periódicos. En 1901 Guglielmo Marconi inventó la radio y en 1925 se inventó la televisión por el británico John Logie Baird (Universidad Internacional de Valencia 2016). En 1969 surgió ARPANET, antecesora de la Internet, como red de comunicación militar durante la guerra y conexión entre varias universidades de los Estados Unidos. Internet como red mundial de información tuvo su auge a partir de 1990 con la creación del lenguaje HTML por parte del CERN y la creación del World Wide Web (Universidad Internacional de Valencia 2016). Como se puede ver a través de la historia, los medios de información han sido creados como un mecanismo de transmisión de mensajes, muchos de estos nacieron en los ámbitos militar y político para crear estrategias de control y persuasión a sus diversos receptores.

En el ámbito gubernamental, la información ha sido una herramienta fundamental para la gestión pública, en muchos ámbitos reservada a los grupos de poder e inaccesible para el ciudadano común. Es por esto que como innovación dentro de la democracia representativa, se inserta la rendición de cuentas como mecanismo de difusión periódica de las acciones de gobierno a través de un medio tecnológico o la lectura presencial de un informe ante los ciudadanos electores con la finalidad de “transparentar la gestión pública” desde dos dimensiones: legal, a través de los mecanismos institucionales diseñados para asegurar que las acciones de los funcionarios públicos se encuentren dentro del marco constitucional y legal pertinente; y política, como la capacidad de la ciudadanía para lograr que las políticas gubernamentales reflejen sus necesidades y preferencias (Peruzzotti 2007).

Las iniciativas y campañas de las organizaciones de la sociedad civil son concebidas como la caja de resonancia de las demandas y discursos para los sensores del sistema político, para conocer las preocupaciones y necesidades de sus representados y cumple con dos funciones: generalizar la confianza social en la democracia, a partir de procedimientos de investigación y sanción e institucionalizar los mecanismos de señalamiento, al establecer canales de comunicación para comprender las necesidades de la población (Peruzzotti 2007, 4-8). Además el mecanismo de rendición de cuentas tiene tres aspectos: externo como un acto de control y supervisión; de interacción o intercambio bidireccional y como un derecho de una autoridad superior a exigir respuestas (Mulgan 2003). Este mecanismo de institucionalización intenta potenciar su dimensión comunicacional con la población como “mandante o autoridad superior”, sin embargo al estar íntimamente relacionada con el poder político, no llega a ser una acción comunicativa *per se*, pues no se trata de un diálogo sino de una recepción de demandas para guiar el discurso político y guiar la obra del gobernante de turno.

Los debates de la rendición de cuentas se han centrado en los mecanismos horizontales o llamados la red de agencias de control estatal, sin embargo, en años recientes la discusión ha sido ampliada a la necesidad de incluir formas de control vertical, con la participación de un actor externo al Estado que actúe en el mecanismo electoral con sus respectivas limitaciones (Peruzzotti 2007). En América Latina ya han surgido algunos espacios no electorales de comunicación entre los ciudadanos y el sistema político, por ejemplo los presupuestos participativos, audiencias públicas y consejos sociales, como alternativas para mejorar la receptividad del sistema político

hacia las demandas ciudadanas. La sociedad civil puede mejorar la relación con sus representantes a través de las dimensiones legal y política de la rendición de cuentas, expresando una visión crítica de las decisiones y de la legislación vigente, proponiendo posibles alternativas como un actor informal de control de la acción gubernamental a ser corregida o sancionada (Peruzzotti 2007, 12).

Algunos gobiernos locales han utilizado la información de su gestión y políticas de gasto público para crear ilusiones fiscales y mejorar sus posibilidades de ser reelegidos, esto se intenta evitar y fiscalizar a través de los mecanismos de rendición de cuentas (Brusca, Labrador y Montesinos 2015). La clase política intenta influir con incentivos las intenciones de voto, el uso de la información es crucial para estos fines, por este motivo, es importante el control social para evitar la corrupción en los organismos estatales y para poder ejercer este control se requiere de información y la comunicación permanente entre los actores de la sociedad. Este ejercicio de fiscalización, requiere a nivel rural empoderar a los líderes populares para obtener la unidad de acción, decisión y evaluación de sus entidades gobernantes.

3.2.La Comunicación y su relación con la gestión del desarrollo

“Estar comunicados es un objetivo y principio del desarrollo aunque no lo parezca”.
Rosa María Alfaro

El ser humano se caracteriza por ser sociable gracias a la facultad de comunicarse a través de varios tipos de lenguaje. Etimológicamente la palabra comunicar proviene del latín “communicare”, que significa compartir, es la acción de compartir conocimientos e información entre dos o más sujetos a través de lenguajes, símbolos, signos y códigos comunes.

Para Jürgen Habermas, “[...] el concepto de acción comunicativa se refiere a la interacción de a lo menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción que entablan una relación interpersonal”, es una parte de la acción social determinante en el proceso de socialización (Garrido Vergara 2011). Esto permite entender el papel de los medios de comunicación de masas en la formación de “imágenes de mundo” de los sujetos, pues su dinámica comunicativa define la recepción, reproducción cultural, integración social, personalidad e identidad de los sujetos. La acción comunicativa está mediada por símbolos y responde a la idea de reconocimiento compartido, aspecto relevante en el concepto de deliberación en la acción política como medio de reconocimiento e integración en las decisiones de carácter público (Garrido Vergara 2011).

La comunicación para el desarrollo se origina en la teoría de la modernización, en la década de 1970, cuando se pusieron de manifiesto los problemas asociados al modelo de la modernización. En nuestro continente provocó la génesis de la teoría de la dependencia que concebía al mundo como un núcleo industrializado compuesto por pocos países ricos y una amplia periferia subdesarrollada de numerosos países pobres (McCall 2011). Al final de los años setenta quedó claro que los medios de comunicación no bastaban para cambiar la mentalidad y el comportamiento de los sujetos, así surge la perspectiva de otro desarrollo en las prácticas de comunicación. En la década de 1980, la noción del desarrollo participativo horizontal y multidireccional se impone especialmente en las organizaciones no gubernamentales (McCall 2011).

En palabras de Amartya Sen en su libro *Los fines y los medios del desarrollo*: “Una persona que no pueda expresarse libremente o participar en las decisiones y los debates públicos, aunque sea muy rica, carece de algo que tiene razones para valorar” (Sen 1999). El derecho a la libertad de expresión es la posibilidad de participación de cada individuo en las decisiones para mejorar su bienestar y los procesos históricos de democratización se han dado a partir de los movimientos de emancipación y lucha por ampliar la dignidad de las personas, en cuanto agentes responsables de su propio desarrollo (Valdivieso 2008). En este aspecto, la comunicación contribuye a la reivindicación de las sociedades, haciendo posible que grupos vulnerables e históricamente excluidos puedan crear redes para asumir retos colectivos.

Adalid Contreras puntualiza dos posiciones contrapuestas de comunicación para el desarrollo: el modelo de difusión y modernización que se fundamenta en las ideas de progreso: la Comunicación de Desarrollo y Comunicación de Apoyo al Desarrollo y el modelo participativo que incluye la Comunicación Alternativa para el Desarrollo Democrático, propuesta por Luis Ramiro Beltrán y la Comunicación – Desarrollo o Comunicación con Desarrollo, acuñada por Adalid Contreras en *Imágenes e Imaginarios de la Comunicación – Desarrollo*, publicado en el año 2000 (Contreras 2014). Esta investigación se sostiene sobre el modelo participativo de la Comunicación – Desarrollo para el diagnóstico participativo comunitario que se propone elaborar en el territorio que es objeto de estudio.

La comunicación participativa para el desarrollo es el enfoque democrático que supera el sistema de mensajes funcionalista, unidireccional y persuasivo de las

corrientes de modernización. Este modelo apunta a un sistema horizontal de redes de intercambio para la construcción colectiva del cambio social, trascendiendo lo local, generacional, étnico, de género o cultural, pues en un contexto de globalización, los actores sociales deben generar diálogos y tomar decisiones sobre las problemáticas de su cotidianidad, buscando la cohesión entre la sociedad civil y el Estado (Alfaro 2006, 20-24).

El cambio social es un proceso de diálogo privado y público, en el que los participantes deciden quiénes son, qué quieren y cómo pueden obtenerlo, sin imposición de conductas individuales y enfatizando en los comportamientos sociales coincidentes, los valores y las normas de las comunidades (L. Beltrán 2005). La comunicación debe promover el diálogo necesario para la concertación y la participación ciudadana en la gestión pública. Luis Ramiro Beltrán hizo la siguiente afirmación: “al expandir y equilibrar el acceso y la participación de la gente en el proceso de comunicación, tanto a nivel de los medios masivos como a los interpersonales de base, el desarrollo debe asegurar, además de beneficios materiales, la justicia social, la libertad para todos, y el gobierno de la mayoría (L. R. Beltrán 1995)”.

“[G]estión sin comunicación, no es gestión”
Anabela Félix Mateus

El mismo modelo de comunicación participativa se puede aplicar en la gestión de la comunicación organizacional como conjunto de los procesos y las acciones de comunicación que se producen hacia adentro y hacia afuera en la gestión de las organizaciones para propiciar su correcto funcionamiento. Para Kreps, la Comunicación Organizacional es: “el proceso por el cual los miembros de una organización recopilan la información pertinente sobre esta y sobre los cambios que se producen en su interior, y la circulan de forma endógena y exógena. La comunicación permite a las personas generar y compartir información, lo que les da la capacidad de cooperar y de organizarse” (Kreps 1990).

Anabela Félix menciona que la comunicación organizacional tiene al menos tres dimensiones distintas con niveles de frecuencia de acuerdo con el tipo de organización: la humana, la estratégica y la instrumental. “La comunicación integrada supone la construcción de un único mensaje de organización a través de diversas herramientas de comunicación” (Félix Mateus 2014). En esta línea, la comunicación institucional, se

refiere al fortalecimiento de la imagen y la identidad de una institución e involucra la información tanto para los públicos interno y externo utilizando canales formales (Andrade 2005).

Para construir y fortalecer la imagen e identidad institucional se requiere de un diagnóstico comunicacional, según Daniel Prieto Castillo en su *Manual de Diagnóstico de Comunicación* diferencia dos tipos de diagnóstico: comunitario e institucional y este puede ser pasivo y participativo. Este último modelo mantiene un principio democrático y convoca la participación de todos los miembros de la organización (Prieto Castillo 1985).

Para lograr un buen diagnóstico comunicacional es necesario comprender la cultura organizacional, es decir las formas de hacer y de pensar de una organización para entender su realidad interna y externa. Se requiere un conocimiento previo de la misión, visión, valores, funciones, organigrama y otros aspectos relevantes de la organización para realizar la planificación comunicacional que es el momento posterior al diagnóstico en el cual se construyen las estrategias y planes de comunicación con los siguientes componentes: metas, objetivos, estrategias y planes.

4. Marco Normativo

4.1. Desarrollo y Ordenamiento Territorial

En el ámbito normativo, esta investigación se fundamenta en los cuerpos legales vigentes en el país, la Constitución de la República, el Plan Nacional de Desarrollo, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPFP) y el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP), integrado por organismos y dependencias de la Función Ejecutiva, entidades de los gobiernos autónomos descentralizados, los Consejos Nacionales para la Igualdad y otras instancias de planificación, asignación de recursos, gestión y evaluación de resultados en cada uno de los niveles de organización territorial del país. El Ecuador ha sido dividido en niveles administrativos de planificación que buscan facilitar la gestión gubernamental descentralizando y desconcentrando la cobertura de los servicios públicos para mejorar la cobertura en todo el territorio nacional: zonas, distritos y de algunos ministerios de la

Función Ejecutiva que conservan autonomía y gobernabilidad a nivel de las provincias, cantones y parroquias (Senplades 2010).¹

El nuevo modelo de descentralización y desconcentración apunta a lograr una gestión territorial que potencie las diferencias geográficas, generando un diálogo entre los niveles de gobierno para construir una estructura territorial nacional poli céntrica, promoviendo la igualdad de oportunidades para los ciudadanos y superando la visión centralista del estado tradicional (Ministerio Coordinador de la Política 2011).²

4.2. Participación ciudadana y rendición de cuentas en la Gestión Pública

La Constitución de la República del Ecuador de 2008, en materia de participación, establece la creación del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) como una entidad autónoma, que forma parte de la Función de Transparencia y Control Social. El CPCCS tiene como principal objetivo “promover el ejercicio de los derechos de participación y control social de lo público, la lucha contra la corrupción y la promoción de la transparencia, y designar u organizar procesos de designación de las autoridades que le corresponda de acuerdo con la Constitución y la Ley” (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social 2016). Este organismo es el encargado de receptor e investigar denuncias de asuntos que afecten la participación ciudadana, que generen corrupción o vayan en contra del interés social, así como de tramitar pedidos ciudadanos (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social 2016).

En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2012-2025 del Gobierno Autónomo Parroquial de Puenbo, en su numeral 4.9. Control de la Ejecución de la práctica del control social, se ubican como parámetros básicos los siguientes: “a) La participación ciudadana y, b) El acceso a la información. c) La rendición de cuentas, uno de los componentes del Sistema”. (GAD de la parroquia Puenbo 2012)³

¹ Ver Anexo 1: Niveles administrativos de planificación

² Ver Anexo 10

³ La participación ciudadana debe conducir a procesos de ‘empoderamiento’ de sectores excluidos con procesos de aprendizaje e información y la interlocución entre actores en conflicto; la participación se convierte en un canal de comunicación con la comunidad retroalimentándola con la información y capacitación recibida (GAD de la parroquia Puenbo 2012). Sobre el control que debe ejercer el gobierno parroquial se señala en este plan lo siguiente: El control de la ejecución del PDOT parroquial, corresponde al Ejecutivo Parroquial, al Consejo de Planificación Parroquial y las instancias de participación ciudadana. Los Comités de Gestión Social de la parroquia vigilarán el cumplimiento de los programas y proyectos y del PDOT en los espacios de participación y rendición de cuentas que se institucionalizaran por parte del GAD parroquial (GAD de la parroquia Puenbo 2012).

4.3. Ley Orgánica de Comunicación

Esta ley aprobada en el año 2013, establece a la comunicación como servicio social y en algunos de sus artículos se citan derechos relacionados a la participación ciudadana y la libertad como principio fundamental y derecho humano en el que se afirman todas las acciones comunicativas. En varios artículos de la Ley Orgánica de Comunicación vigente, se enfatizan los principios y derechos de participación ciudadana y de libertad de expresión y opinión.⁴

En el principio de participación ciudadana se fundamenta la necesidad de una planificación comunicacional participativa para el desarrollo local a ser aplicada en los GAD. Sin embargo, se requiere pasar de la retórica a una verdadera aplicación de la normativa nacional en los niveles desconcentrados y descentralizados, pues siguen prevaleciendo las estructuras clientelares y la desigualdad de oportunidades para la participación popular. Se necesita dotar de recursos informativos, comunicativos y aprendizajes a la población menos favorecida para lograr su integración al sistema nacional de participación social.

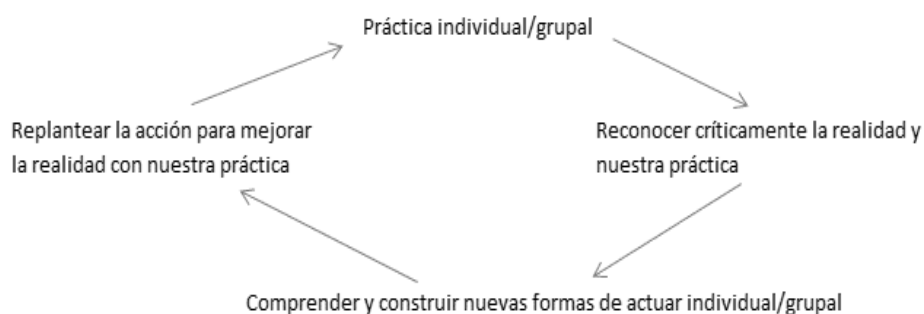
⁴ Ver Anexo 11

Capítulo Segundo: Resultados del Diagnóstico de la Comunicación Comunitaria

El diagnóstico propuesto inicia con la descripción de la realidad territorial, basándose en las metodologías de observación directa, indirecta y documental para definir el contexto en el que se desenvuelve la comunidad, las características geográficas, sociodemográficas, históricas, económicas y políticas de la parroquia.

La segunda fase es el taller de diagnóstico participativo con los líderes barriales, en esta se aplicaron metodologías participativas inspiradas en la educación popular como proceso que busca la transformación, aprendizaje y conceptualización desde la experiencia práctica de las personas del grupo. Este taller cumplió con cuatro fases: a) reconocer críticamente la realidad y la propia práctica, b) comprender y construir nuevas formas de actuar, c) replantear la acción para mejorar la realidad, y d) actuar sobre la realidad. (Eizagirre, Marlen - Universidad del País Vasco 2016)

Figura 2
Proceso de la Educación Popular



Fuente: Eizagirre, Marlen
Elaboración: propia

1. Fase 1: Contextualización y realidad territorial

1.1. Aspectos geográficos y sociodemográficos

La parroquia Puenbo se encuentra localizada en la región Sierra, al nororiente del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, en el valle de Tumbaco, se extiende entre los ríos Chiche, al occidente y Guambi al Oriente, al Norte Calderón y Zámbriza y al Sur Pifo. Se la conoce como zona cercana al nuevo aeropuerto internacional, a 2.415 msnm (metros sobre el nivel del mar) y ocupa una extensión de aproximadamente 30 km². Es una de las 33 parroquias rurales del Distrito

Metropolitano de Quito con una población de 15.000 habitantes residentes y 5.000 flotantes. Esta zona se dedica a actividades relacionadas como la agricultura, producción avícola y ganadería. Sobresalen especialmente los cultivos de flores, hortalizas y frutas. (GAD de Puenbo 2015)

- **Límites:**

Norte: Parroquias Llano Chico y Tababela

Sur: Parroquias Tumbaco y Pifo

Este: Parroquia Tababela

Oeste: Parroquias Zábiza y Tumbaco

- **Altitud:** El punto más alto de la parroquia está a aproximadamente 2.400 m.s.n.m.
- **Clima:** Su temperatura media oscila entre los 16,5 y 18,5 grados Centígrados, posee un clima cálido seco.
- **Superficie:** La superficie aproximada de la parroquia es de 31,77 Km² (GAD de la parroquia Puenbo 2012).

En la década de los cincuenta del siglo XX, la población de Puenbo no sobrepasaba los 3.500 habitantes, situación que cambió drásticamente para inicios del siglo XXI, pues en el VI censo nacional del año 2001 la población se había triplicado con 11.500 habitantes, de los cuales 5.524 eran mujeres, 5.622 hombres y se calculaba una población flotante de 3.000 personas (Junta Parroquial de San José de Puenbo 2009).

Para el año 2010, la parroquia Puenbo llegó a una población de 13.593 habitantes con una relación de 428 habitantes por km², de los cuales el 31,20% se concentra en la cabecera parroquial. Ocupando el octavo lugar de territorios poblados, alcanza aproximadamente los 16.000 habitantes incluyendo a la población flotante de acuerdo al VII censo de población de ese mismo año (GAD de la parroquia Puenbo 2012).⁵ En la composición etaria, se evidencia que para el año 2010 la parroquia Puenbo tenía en su mayoría una población en la franja entre los 5 a los 50 años, esto implica que una gran parte se encontraba en edad productiva. Esta estructura etaria posiblemente se ha mantenido, sin embargo por el crecimiento general de población en el cantón Quito, se nota también un incremento de las necesidades de atención a la población adulta mayor y a los infantes, grupos vulnerables en los que ha enfocado su

⁵ Ver Anexo 12

trabajo la última administración del gobierno parroquial a través de convenios con el Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES y sus Centros Infantiles del Buen Vivir – CIBV, el Ministerio de Salud Pública – MSP, a través del Subcentro de Salud de Puenbo y el Centro Gerontológico *El Hogar de mis Abuelos* del MIES.

Es importante destacar el aspecto etario debido a que la población vulnerable también se ubica frecuentemente en el margen de la pobreza y los consiguientes riesgos de desnutrición, enfermedad y mortalidad.

El nivel de pobreza medido en la parroquia en el Censo del año 2010 alcanzó el 55,24% con 7.509 personas según la siguiente información:

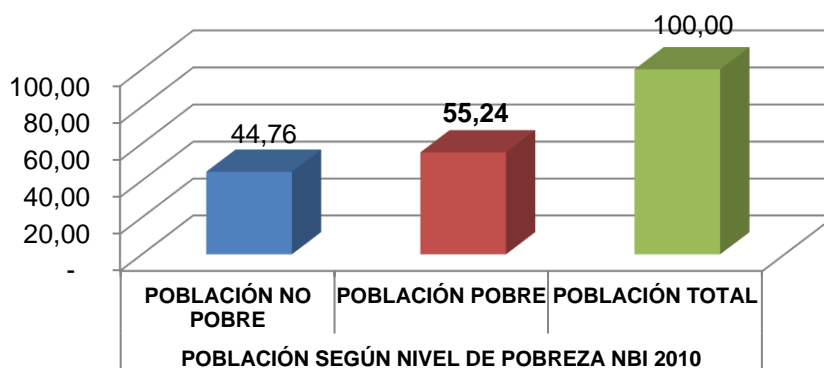
Tabla 5
Población según Nivel de Pobreza NBI 2010

POBLACIÓN SEGÚN NIVEL DE POBREZA NBI 2010				
POBLACIÓN NO POBRE	%	POBLACIÓN POBRE	%	POBLACIÓN TOTAL
6.084	44,76%	7.509	55,24%	13.593

Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda 2010

Elaboración: propia

Figura 6
Población según Nivel de Pobreza NBI 2010



Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda 2010

Elaboración: propia

Otro de los aspectos territoriales básicos es el acceso a la educación, el gráfico de población por nivel de instrucción muestra un alto porcentaje de mujeres sin instrucción académica formal y en situación de analfabetismo. Casi a la par con el grado de analfabetismo femenino existe un alto porcentaje de hombres que han accedido a la educación de cuarto nivel o posgrado para el año 2010. Alrededor del 50% de la población ha alcanzado un nivel de instrucción básico y bachillerato.⁶

Esta tendencia puede haber variado a la fecha debido a las políticas de ampliación de cobertura educativa en todos los niveles: Educación Inicial, Educación

⁶ Ver anexo 13

General Básica (EGB), Bachillerato General Unificado (BGU), programas de bachillerato acelerado para personas de escolaridad inconclusa o de alfabetización para jóvenes y adultos en situación de rezago escolar. Sin embargo, la política de acceso a la educación superior por puntaje en los exámenes de admisión pudo haber causado limitaciones para los jóvenes que postulan a las instituciones nacionales, generando desocupación o subempleo en este grupo poblacional. Es importante señalar que el nivel académico de la mayoría de líderes comunitarios se mantiene entre la educación primaria inconclusa a secundaria.

De acuerdo a la categoría de ocupación se observa que para el año 2010 la mayoría de las mujeres de la parroquia se dedicaban al trabajo doméstico o no remunerado a diferencia de los varones que se encuentran entre las categorías de empleado, obrero público o privado y de jornaleros o peones. Además existe un porcentaje importante dentro de las categorías de cuenta propia, socio o patrono de negocios.⁷

1.2. Aspectos históricos

Históricamente esta zona se ha caracterizado por la diversidad de asentamientos humanos que la han habitado debido a los movimientos migratorios suscitados por varias causas. Se han encontrado vestigios arqueológicos de hace 10.000 a 8.000 años a.C., este territorio ha sido poblado y luego abandonado por fenómenos naturales como erupciones volcánicas, terremotos y hambrunas causadas por la escasez de alimentos. Existieron además Llytakunas y chakrakunas, de esta época podrían datar las tolas que son montículos artificiales utilizados como sepulturas o para construir casas. Los pobladores se dedicaban al mantenimiento de caminos, puentes colgantes, agricultura, alfarería, caza de venados y osos para el aprovechamiento de cueros, carne, herramientas de hueso, extracción de bebidas de las pencas, cabuya, artesanías de cabuya, cuero y fibras vegetales, también se dedicaron a la construcción de albergues de descanso para viajeros como los yumbos del occidente y jíbaros del oriente, realizando trueque de productos y comunicaciones (GAD de la parroquia Puenbo 2012).

El río Pisque y el río Chiche indican rutas que muestran que este valle fue habitado por los aborígenes Cayambis, gobernados por el cacique Nasacota Puento conocido como *brazo animoso*. En la Historia del Reino de Quito Federico Gonzáles

⁷ Ver anexo 14

Suárez relata que el Shyri Hualcopo Duchicela luchó tenazmente contra el ejército inca, en la batalla se destacó Nasacota Puento, cacique de Cayambe, el nombre de Puento se presume que proviene de Nazacota Puento (González Suárez 1890).

Los españoles durante la colonización fundaron las parroquias eclesiásticas y trajeron colonos de la región de Extremadura que formaron los pueblos, donde se implementaron las mitas, encomiendas, obrajes y surgieron las haciendas. Las mejores tierras de los caciques indígenas fueron repartidas y en el Libro Primero de los Cabildos de Quito de 1535, constan tierras distribuidas entre los españoles, la Iglesia y los indios en el asentamiento de los *puembos* (GAD de la parroquia Puento 2012). En el siglo XVI Puento ya es observable en los primeros planos de la ciudad de Quito. Se calcula que existía una población indígena de aproximadamente 500 habitantes y pasó a ser la parroquia eclesiástica Santiago el Mayor Patrono de España de la comunidad Mercedaria, la capilla fue una edificación de arquitectura popular de adobe que fue levantada en el año 1608, en los terrenos donados por Juana Narumba, indígena benefactora del poblado en la Colonia, actualmente un ícono arquitectónico que alberga obras pictóricas importantes.⁸

Para la época republicana, durante la construcción del ferrocarril del norte, en 1917 la parroquia Puento fue seleccionada como campamento de avanzada mientras se realizaban los estudios de la vía, túneles, puentes, estaciones de carga y de pasajeros; se construyeron tanques y una torre de aprovisionamiento de agua para las locomotoras que funcionaban a vapor. El General Eloy Alfaro Delgado realizó una contribución de 10.500 sucres para la apertura de la acequia del pueblo. Con la estación del ferrocarril y la apertura de la acequia prosperó la agricultura, ganadería y nació la producción de maíz en la hacienda San José, por ello se conoció a Puento con el seudónimo de *El Granero de Quito* (GAD de Puento 2015).

⁸ En la época republicana, la iglesia sufrió daños por el terremoto de Ibarra que destruyó gran parte del templo, siendo reconstruido por García Moreno en 1868, en el mismo año se construyeron varios caminos de herradura y carreteras para unir Quito con sus parroquias y otras provincias, entre estos se construyó las rutas al valle de Cumbayá – Tumbaco hasta Puento, Pifo, Yaruquí y El Quinche.

Tabla 8
Hitos Históricos de la Parroquia Puenbo

AÑO	HITO
1535	Se reconoce a Puenbo como asentamiento colonial
1570	Fundación eclesiástica (25 de julio)
1608	Construcción de la iglesia parroquial actual
1861	Constitución en parroquia rural del cantón Quito (Fundación)
1904	Creación de la escuela Joaquín Sánchez de Orellana
1905	Eloy Alfaro asigna con decreto presidencial 5000 sucres para el canal de riego de Puenbo
1920	Construcción ruta ferroviaria Quito -San Lorenzo
1946	Creación de las comunas Chiche y Mangahuántag
1951	Consecución Proyecto de Agua Potable
1958	Puenbo se corona campeón interparroquial de fútbol
1962	Ampliación Ley de Reforma Agraria y Colonización
1962	Creación primera escuela de Corte y Confección
1962	Instauración de la primera empresa avícola La Estancia
1968	Construcción vial Interocéanica
1970	Inicio de parcelarias de Haciendas
1971	Construcción de puente sobre el río Chiche
1971	Construcción del oleoducto transecuatoriano
1978	Puenbo se corona campeón interparroquial de fútbol
1980	Creación del colegio Nacional Puenbo (Leonardo Maldonado)
1980	Puenbo sede de los juegos interparroquiales
Década de los 80	Fin de la producción ganadera y agrícola tradicional
1989	Automatización de los teléfonos
Década de los 90	Crecimiento urbano, creación de fincas vacacionales en antiguas haciendas parcelarias
2006	Inicio de la construcción del nuevo aeropuerto
2007	Creación del proyecto de Ruta Chaquiñan

Fuente: GAD de Puenbo; GAD de Pichincha, 2015.

1.3. Aspectos etnoculturales

Históricamente esta parroquia ha estado marcada por el asentamiento de varias culturas, por lo que sus costumbres son una combinación de costumbres pre incásicas, incásicas y de la colonización española. Reconocida como una zona fértil, y de clima templado seco, atrae hasta la actualidad a nacionales y extranjeros que adquieren propiedades para la recreación, eventos sociales y huertos familiares. A partir del traslado del aeropuerto a Tababela también se encuentra en crecimiento como zona de negocios de hospedaje y gastronomía. Su producto insignia es el maíz, utilizado como base de las comidas tradicionales como el tostado y el chulpi, el morocho de sal y de leche, las choclotandas o humitas, los tamales con relleno de cuero de chanco o pollo, pan de maíz, choclo frito, colada de choclo, choclo mote, caldo de bolas de maíz

calentado, tortillas de maíz, chicha de jora, etc. Entre otros platos típicos están el cuy asado a la brasa, locro de cuy, cahuisca, locro de zapallo, tortillas con caucara, tajas de zapallo, cariucho de cuy, fritada.

Don José Borja Guerrero, latacungueño casado con la dama pueмбаña Fanny Beatriz Padilla Díaz, escribió el primer Himno a Puenbo, creó la primera bandera y acuñó la frase: “Puenbo Rincón de Eterna Primavera, Jardín Siempre Florecido”. En la década de los 80 Don José Borja y el Sacerdote Dr. José Ignacio Gallardo instauraron las fiestas julianas en honor al Apóstol Santiago el Mayor. Previo a la celebración de las fiestas julianas se festejaba el carnaval con desfiles, se conmemoraba el 10 de agosto de 1809 y el 24 de mayo de 1822. (GAD de Puenbo 2015).

En las festividades se evidencia mayor interrelación entre los actores locales y la diversidad de costumbres culturales por la composición multiétnica de la parroquia, los atuendos de las comparsas son indígenas, similares a los del cantón Cayambe, con la presencia de pantalones tipo samarro y diablumas. También hay costumbres más bien mestizas como el espectáculo de toros populares, presentaciones artísticas y la elección de la reina. El evento cumbre es el Desfile de la Confraternidad, donde participan el gobierno parroquial, instituciones educativas públicas y privadas. La cultura festiva es un rasgo destacable, se mantienen festividades tradicionales como el 6 de enero, Baile de Inocentes, Carnaval, en junio los Aruchicos de San Pedro y el 25 de Julio las Fiestas Patronales. Los barrios también celebran sus fiestas patronales, entre ellos están: Chiche, Mangahuántag, San Luis, Santa Rosa, San José, El Campamento, Santa Martha. Uno de los problemas sociales que enfrenta la parroquia es el alto nivel de ingesta alcohólica, provocando el ascenso de hechos de violencia social y doméstica (GAD de Puenbo; GAD de Pichincha 2015). Este fenómeno afecta especialmente a la población campesina e indígena.

Hacia finales del siglo XX, los habitantes empezaron a tener mayor influencia externa debido por la construcción de grandes obras de infraestructura como el proyecto de agua potable y la construcción de la Vía Interoceánica y la emigración masiva de quiteños y extranjeros a la zona, especialmente a la parroquia Cumbayá; este nuevo entorno cultural ha incidido en la identidad cultural como población ancestral y los residentes temen perder su riqueza intangible con el paso del tiempo (GAD de Puenbo; GAD de Pichincha 2015). La parroquia también posee bienes culturales tangibles y sitios turísticos como la Iglesia matriz, la Capilla de Chiche Obraje, El Molino, Túneles del ferrocarril, cañón del río Chiche, parque central, Iglesia La Gruta, Ruta el

Chaquiñán, Los Arrayanes. Entre las hosterías más importantes están: San José, Rincón de Pumbo, La Guardia, La lomita, Su merced, Rosa Blanca, Zaisant y El Rinconcito.

Los símbolos cívicos de la parroquia reflejan la visión y valores de su gente y se los utiliza como íconos especialmente en las fiestas julianas de fundación de la parroquia.⁹ La mayoría de sus calles llevan nombres de sus personajes ilustres como el encomendero Francisco Ruiz, El párroco Florencio Espinosa, el cacique Juana Ñarumba, Joaquín Sánchez de Orellana, Cacique Nazacota Puento, Julio Tobar Donoso, Eduardo Salazar Gómez, Cesar Mora Pareja, Luis Baker padre e hijo, padres Luis Burbano y José Ignacio Gallardo, Luis Bravo Duque. Además resaltan como deportistas destacados: Carlos Enríquez, Carlos Aguirre Moya, Lenin Moya, Tito Hernández, Geovanny Hernández, Aníbal Narváez.

Las actividades políticas, religiosas, culturales y deportivas han sido posibles gracias a varios canales de comunicación, en especial a partir de una cultura de oralidad. Entre los representantes de los barrios, las organizaciones y el gobierno local se utiliza mucho el perifoneo, las circulares, convocatorias o comunicados en cartelera. Interinstitucionalmente se prefieren los medios tecnológicos como internet, redes sociales o correos electrónicos y aplicaciones de mensajería instantánea, sin embargo se prefiere la comunicación interpersonal y escrita debido a las preferencias generacionales y niveles de educación tecnológica.

Los aspectos culturales influyen en la gestión del desarrollo, la idiosincrasia de la parroquia permite que formas tradicionales de comunicación prevalezcan por sobre las nuevas tecnologías, facilitando la interlocución personal y a la vez limitando la inmediatez de la información relevante para la toma de decisiones y acción social en la obra pública. A esto se suma la diferencia marcada por el analfabetismo tecnológico de grupos etarios y étnicos que prefieren la acción comunicativa presencial. A pesar de este factor, existe una nueva generación que está haciendo fuerte presencia en las redes sociales con una posición crítica y contestataria ante la gestión del gobierno local.

1.4. Aspectos económicos

La población económicamente activa se encuentra ligada predominantemente a las actividades de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (GAD de Pumbo 2015). En las últimas décadas, en la parte productiva de esta zona se ha expandido la crianza de aves de corral, el cultivo de flores, frutas y hortalizas para la comercialización local y de

⁹ Ver Anexo14

exportación. Además se han instalado varias hosterías y restaurantes, adaptando quintas para la realización de eventos sociales.

Se dice que en Puembo se inició la industria avícola del Ecuador y de este sector surgieron algunas de las más importantes empresas agroalimentarias como Pronaca, La Pradera, Industrias Oro, siendo la más antigua Pronaca, desde 1960, también existen otras agroindustrias como las florícolas y cultivos de hongos alimenticios. Algunas industrias y empresas participan activamente en las acciones de desarrollo parroquial y realizan aportes económicos, se destaca en este sentido Pronaca que se encuentra a cargo del cuidado del parque central.

1.5. Acceso a servicios básicos, transporte y telecomunicaciones

La red de energía eléctrica en la parroquia cubre el 99,23% de las viviendas, sin embargo solamente la mitad recibe un servicio de buena calidad. El suministro de agua potable se realiza mediante la red pública instalada por la EMAAP-Q, que según señalan los pobladores el problema es de falta de caudal y ha ocasionado que la dotación de agua potable se realice en todos los barrios, pasando un día, por este motivo se abastecen de vertientes, pozos y tanqueros en ciertos sectores (GAD de Puembo 2015). Hay tres sectores que cuentan con el sistema de alcantarillado: el área urbana central con una cobertura aproximada del 90%, el segundo sector que cuenta con alcantarillado únicamente sanitario, corresponde a los barrios La Cruz y una parte de Mangahuantag, con una cobertura total aproximada del 30% y el tercer sector que corresponde al Barrio el Chiche, en el sitio denominado El Avión, pequeños tramos hacia la zona del Club Los Arrayanes y en el Barrio Chiche Obraje.

La EMAAP-Q se encuentra actualmente en un proceso de contratación de un tramo de alcantarillado combinado para el Barrio San José. Además la parroquia cuenta con dos canales de agua de riego que son: El Pisque y del Pueblo, que se encuentran operando patrocinados por la Junta de Aguas, sin embargo el estado de la infraestructura es regular y malo por la poca coordinación en la distribución del agua del sistema de riego del Pisque. En este aspecto se han reportado varios casos de inconformidad por la inequidad en el acceso y el costo del servicio, sugiriendo incluso la existencia de corrupción en los miembros de la Junta de Aguas.

El servicio de transporte se considera bueno, existen siete compañías de taxis y una compañía de buses, dado el número de vehículos puede considerarse que hay una sobreoferta; la movilidad en transporte público hacia las parroquias de Tumbaco,

Cumbayá y a Quito mantienen tiempos de recorrido altos debido al intenso flujo vehicular de la vía Interoceánica, por lo que la Ruta Viva ha ayudado a evacuar a los vehículos particulares desde que fue inaugurada. Las vías secundarias se encuentran en estado regular y carecen de señalización en varios sectores, incrementando la inseguridad vial.

Las telecomunicaciones abarcan los servicios de radio, televisión abierta y pagada, telefonía fija, móvil e internet tanto de la empresa pública y empresas privadas. La parroquia no cuenta con medios de comunicación comunitarios por los altos costos de las frecuencias y la telefonía convencional no alcanza a cubrir el 50% de la demanda, por lo que la telefonía móvil es la más utilizada por la población cubriendo más del 80%. El servicio de internet es el más desprovisto en la zona, pues presenta costos inaccesibles para gran parte de la población, por lo que acceden al servicio a través del alquiler (GAD de Puenbo; GAD de Pichincha 2015). A continuación se presenta la información actualizada al mes de junio de 2018:

Tabla 8

Acceso a telecomunicaciones en la parroquia Puenbo

Telefonía Fija		TV Pagada		Telefonía celular		Portadores de telecomunicaciones	Servicio troncalizado	Medios de comunicación comunitarios	Internet	
Abonados	Pública	Pospago	Prepago	Prepago	Pospago				Fijo	Móvil
3107	22	1227	61	Información no disponible por parroquia	Información no disponible por parroquia	Información no disponible por parroquia	Información no disponible por parroquia	Información no disponible por parroquia	2710	Información no disponible por parroquia

Fuente: Arcotel, 2018

Elaboración: propia

De acuerdo al diagnóstico territorial realizado, se define a la parroquia Puenbo como un territorio semiurbano debido a que se encuentra en la periferia nororiental del Distrito Metropolitano de Quito, sobrepasa los 10.000 habitantes, tiene acceso a los servicios básicos de luz, agua y alcantarillado en gran parte de su territorio y se accede también a las telecomunicaciones aunque de manera limitada. La construcción de viviendas de lujo, conjuntos habitacionales e infraestructura privada y pública se ha incrementado en los últimos años debido al mejoramiento del entramado vial por el traslado del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre a la parroquia de Tababela. A pesar de presentar ciertas características de una comunidad semiurbana, su población aún mantiene muchos rasgos de ruralidad por su alta ocupación en el sector agrícola que históricamente la ha marcado por la presencia de los huasipungos que empezaron a

parcelarse hacia los años 50 del siglo XX para distribuirse entre los huasipungueros o indígenas que trabajaban en la mayoría de casos sin remuneración para las haciendas en la primera mitad del siglo pasado.

1.6. Aspectos políticos

Los aspectos políticos son relevantes al momento de establecer las relaciones de tensión en la parroquia y es por eso que merece especial atención. Puenbo fue constituida como parroquia por Decreto Presidencial del Dr. Gabriel García Moreno, el 29 de mayo de 1861, tiene personería jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, posee potestad reglada y legisla a través de acuerdos, resoluciones y reglamentos (GAD de la Parroquia Puenbo 2012). El Gobierno Autónomo Parroquial de Puenbo, anteriormente denominado Junta Parroquial de Puenbo, es una circunscripción territorial rural del Distrito Metropolitano de Quito, en su sector nororiental, la sede del Gobierno Autónomo Parroquial se establece en su cabecera parroquial.

Entre los años 2000 al 2001, durante la administración municipal del Gral. Paco Moncayo del partido Izquierda Democrática y la presidencia de la Junta del Dr. Luis Bravo, se llevaron a cabo asambleas y talleres para establecer los parámetros de trabajo de la gestión administrativa, los convenios, compromisos y demás aspectos para la elaboración del primer plan de desarrollo de la parroquia con proyección al 2020. En este proceso participaron algunas personalidades del Municipio, Consejo Provincial de Pichincha, FONSAL, EMAAP-Q, EMOP-Q, la Policía Nacional, miembros de la Junta Parroquial, empresarios y el párroco de la iglesia de Puenbo (Junta Parroquial de San José de Puenbo 2009). En el mes de agosto de 2012, el Prefecto de la provincia de Pichincha, Econ. Gustavo Baroja del Movimiento Alianza País, hace la presentación oficial del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Puenbo 2012-2015. La mayoría de los comisionados que participaban activamente en la Asamblea de la Parroquia, han colaborado con la Junta Parroquial por varias décadas y muchos mantienen su compromiso, aportes económicos y donaciones hasta la actual administración, que desde el año 2009 está liderada por la Ing. Gina Rosero del Movimiento Alianza País, con 4 vocales, dos de del mismo movimiento y dos de partidos políticos de oposición.

Puenbo está conformado por dos Comunas: Chiche Obraje e Isabel Tobar de Guarderas – Mangahuántag. La parroquia se encuentra organizada en 22 barrios, cada uno tiene su representante elegido para gestionar las necesidades ante el GAD

parroquial y demás organismos cantonales y provinciales que impulsan el desarrollo de esta población. Hacia el centro se encuentran ubicados los barrios más antiguos que cuentan con buen acceso a los servicios públicos y hacia la periferia se pueden observar carencias en especial de alcantarillado y vialidad. También existen sectores periféricos que al ser privados cuentan con los servicios básicos por autofinanciamiento. En el parque central de la parroquia se encuentra el edificio del Gobierno Parroquial, en este funcionan la Biblioteca El Abejorro, el Infocentro a cargo del MINTEL, en la parte posterior se encuentra un parque recreacional con piscina y la oficina de la Junta General de Agua de Riego, Módulo 28. Alrededor de esta edificación se encuentran otras entidades como el Subcentro de Salud del MSP, instalaciones de CNT, el Mercado de Puenbo, varios centros educativos y negocios pequeños negocios.

El cambio de estilo de gobierno a partir de 2006 conllevó diferencias en las estrategias políticas y consecuentemente de comunicación, pasando de administraciones con liderazgos de la propia localidad a una autoridad foránea e influenciada por la figura presidencial del Econ. Rafael Correa. Esto se evidenció en los medios de comunicación institucionales como la página web oficial y en el tipo de comunicación que el gobierno parroquial establecía con los líderes de la comunidad. Desde 2014, se ha observado una limitada participación y presencia en las obras del alcalde del Distrito Metropolitano de Quito de la alianza CREO – SUMA, Mauricio Rodas. Como consecuencia, la Alcaldía Metropolitana ha manejado su propia imagen en las obras, eventos y campañas de difusión en la parroquia. Por su parte, el gobierno parroquial mantuvo cierta distancia en durante la anterior gestión presidencial con la alcaldía, pero mantuvo sus relaciones con las empresas públicas, en especial con la EPMAPS, por la obra de alcantarillado y agua potable y con la EPMOP, por la obra vial.

La mayoría de pobladores de la parroquia pertenecen a los estratos medio y popular, sin embargo existen también quintas, haciendas, urbanizaciones cerradas y conjuntos habitacionales, haciendo de la zona un punto de convivencia de diversos grupos sociales y tendencias políticas. Esta convivencia resulta positiva de acuerdo al tipo de liderazgo que los representantes ejerzan para lograr los consensos y esto tiene directa relación con las estrategias comunicativas aplicadas internamente en el barrio y hacia el exterior con las entidades públicas o privadas.

Tabla 9
Barrios de la parroquia Puenbo

N°	Barrio
1	La Cruz de Puenbo
2	La Gruta
3	Cabildo Mangahuantag
4	Salazar Gómez
5	San José
6	San Pedro de Chaupi
7	Santa Rosa
8	Santa Martha
9	Nueva Andalucía
10	Cabildo Chiche
11	24 de Mayo
12	Las Palmas
13	La Victoria
14	Urbanización Chiche Obraje
15	El Campamento
16	La Rabija
17	Shalom
18	El Limonar (sector)
19	Guambi
20	Rosa Blanca
21	San Luis
22	Santa Ana

Fuente: GAD de Puenbo
 Elaboración: propia

2. Fase 2: Diagnóstico participativo de Comunicación Comunitaria

El diagnóstico participativo comunitario fue una combinación de técnicas y herramientas cualitativas y participativas planteadas desde la Investigación - Acción Participativa (IAP), que tiene sus orígenes en la confluencia de escuelas críticas de investigación social y de las escuelas de la pedagogía social (Alberich 2000). Se trató de que los actores locales pasen de ser objetos de estudio a sujetos protagonistas de la investigación a través de los principios de la Indagación Apreciativa (IA), propuesta metodológica que articula la utopía del cambio como una alternativa para crear un entorno propicio.¹⁰

¹⁰ La IA es un enfoque basado en la Psicología Positiva y el Constructivismo Social que contiene dos palabras: Apreciativa: según la Real Academia de la Lengua significa “reconocer y estimar el mérito de alguien o de algo” y a la palabra Indagación o Búsqueda, que significa según la RAE e implica “intentar averiguar algo, inquirir algo, discutiendo o con preguntas”; es decir se basa en la formulación de preguntas a los miembros de una organización para pensar en el futuro que desean colectivamente y que esas imágenes de posibilidades pasen a la práctica. La IA está constituida por cinco principios: 1. Constructivista, cualquier cambio o desarrollo se inicia con la primera pregunta que se hace, ya que ésta

Como equipo *facilitador* del diálogo entre los líderes comunitarios y representantes barriales, nos insertamos a partir de preguntas movilizadoras para identificar y analizar los problemas, necesidades, sentimientos, actitudes y percepciones sobre los temas de desarrollo de la comunidad. Esta metodología permitió diagramar con materiales como cartulina cortada en formas geométricas los tipos de comunicación que perciben los líderes en las organizaciones públicas y privadas del entorno. De esta manera, se asignaron circunferencias a las organizaciones abiertas a la interacción, triángulos a las que consideraban protectoras o proveedoras de servicios y cuadrados a las que perciben como cerradas a la interrelación más directa. Con lana de color rojo se les invitó a tejer, entre las figuras colocadas con tachuelas, las relaciones de tensión y con lana verde las redes de flujo positivo de comunicación. Esto abrió la parte de la discusión sobre el principal problema comunicacional encontrado que es la percepción de autocracia en la máxima autoridad del GAD o lo que Daniel Prieto llama la “anarquía autoritaria” para hacer referencia a las organizaciones de tipo autoritario que dentro de sí mismas guardan desorden en sus procesos (Prieto Castillo 1985). Así, el diagnóstico participativo se convirtió en un espacio de intercambio de puntos de vista e ideas, que a través de las herramientas de reflexión grupal aplicadas posibilitaron la libre expresión de los representantes de la comunidad. Como producto de ello se obtuvieron los siguientes indicadores analizados: Percepciones y prácticas de la comunicación comunitaria; Roles y relaciones de la comunidad; Momentos y escenarios de interacción actual y potencial; Acceso a los medios de comunicación y necesidades y expectativas de información y educación.

2.1. Percepciones y prácticas de la comunicación comunitaria

Una parte importante de los representantes barriales pertenecen a la clase popular y han sido elegidos por la confianza de sus vecinos para gestionar los temas de desarrollo comunitario, sin embargo la mayor parte de ellos reconocen la dificultad de interlocución con la autoridad del GAD y atribuyen este problema a la falta de apertura para escuchar directamente sus planteamientos. Para determinar los nudos críticos de la

moviliza el sistema social en una dirección determinada; 2. Simultaneidad, el cambio y la búsqueda (o el diagnóstico) no ocurren en momentos distintos, sino que coexisten en el tiempo; 3. Poético, enfatiza que la selección de los tópicos a estudiar dentro de una organización es una decisión que debe considerar la dicotomía positivo – negativo, ya que lo que se busque es lo que se encontrará; 4. Anticipatorio, una visión de futuro moviliza a los miembros de una organización hacia su consecución, pues todos los miembros poseen una imagen más o menos definida del lugar donde quieren estar en el futuro; 5. Positivo: permite que una organización crezca y se desarrolle son sus activos positivos: sus fortalezas, sus cualidades, la capacidad de su gente, los recursos que posee. (Aguilera Muga 2009).

comunicación entre los diferentes actores de la parroquia, es importante indicar que existen dos tipos de liderazgo en la comunidad, por una parte están quienes han ejercido funciones públicas o mantienen relaciones positivas con las personas influyentes a nivel público y/o político, es decir con miembros del GAD parroquial, Junta de Agua de Riego, Municipio de Quito y Administraciones Zonales de Tumbaco, Pifo, Cumbayá, Yaruquí, el Consejo Provincial de Pichincha, representantes de la empresa privada, entre otros organismos. Estos líderes son la minoría, pueden apenas considerarse dos dentro de un grupo de doce presentes en el taller, ellos conocen y manejan información privilegiada sobre el desarrollo parroquial, tanto dentro de la función pública como problemas particulares de varios barrios que los demás líderes desconocen. Este flujo se debe a las relaciones que han sabido mantener estos líderes con los círculos de poder político y económico, su nivel de relaciones y educación los hacen percibir la realidad de manera optimista, interactuando permanentemente con las diversas organizaciones y sectores de la parroquia para conseguir alianzas estratégicas.

Por otra parte están los líderes barriales de los sectores que se consideran excluidos de la planificación participativa, ellos perciben las relaciones comunicativas con la autoridad de una manera más distante, se sienten olvidados en las obras de desarrollo de la parroquia y evitan participar activamente en las iniciativas del gobierno local, concentrándose en la autogestión y en conseguir apoyo de otras organizaciones que les brindan mayor apertura comunicativa y prestación de servicios sociales como materiales de construcción, salud u otras iniciativas de responsabilidad social privadas. Estas percepciones contrapuestas y reacciones diversas de acuerdo a las experiencias con la autoridad local reflejan la segregación comunicacional existente debido al estilo de gobierno y la visión acerca de la obra pública, quienes se comunican y relacionan bien con el gobierno local consideran ciertas mejoras y dicen ser tomados en cuenta para la planificación participativa para atender sus demandas.

Lo contrario sucede con los líderes que se consideran excluidos del diálogo y la participación en la gestión pública, ellos sostienen que la autoridad de la parroquia no les brinda audiencia y que existe una desatención a sus sectores, perciben un estancamiento en el desarrollo y son pesimistas sobre el cambio del estilo de gobierno. El incumplimiento de las ofertas de campaña es una opinión común entre varios líderes y señalan que existe un tratamiento preferencial a los sectores con los que se mantienen afinidad personal o política; esto evidenciaría el grado de clientelismo político por parte

de la autoridad, pues indican que las ofertas se mantienen solamente en las campañas electorales para asegurar votos.

Las prácticas comunicacionales comunitarias se mantienen a nivel interno del barrio u organización, a través de reuniones periódicas o mingas trabajan en obras y en la mayoría de los casos no existe una cooperación interbarrial para los temas de desarrollo, algo que en el grupo focal realizado se destacó y se planteó estar mejor comunicados para lograr sus objetivos con un sentido solidario. También indican que al interior de los barrios la comunicación y la predisposición colaborativa es limitada debido a que los miembros se concentran en intereses particulares por sobre el bien común y que las acciones que conllevan aportes económicos no son siempre bien acogidas, complicando la capacidad de gestión. En este sentido, reconocen que la comunicación interna requiere un fortalecimiento a través de la generación de canales y mensajes adecuados por parte de los líderes hacia el interior de cada organización y se realizó la reflexión de que la organización es el primer núcleo social después de la familia que debe mantener consolidadas sus relaciones de confianza para transmitir las necesidades del individuo al colectivo y hacia las instituciones que permitan su transformación; con un estilo de comunicación autoritaria o segregativa por parte de los líderes del núcleo organizacional, se repetirá el patrón al trascender a las instituciones externas, produciéndose el inicio del clientelismo e inequidad en la participación.

2.2. Roles y relaciones de la comunidad

El tejido social de la comunidad está constituido por la interacción de los grupos de una sociedad: las familias, escuelas, comunidades y demás organizaciones religiosas, laborales, gremiales, juveniles, etc. La célula fundamental de este tejido es la familia, seguida por la escuela como institución que reafirma los valores, como resultado de estas afirmaciones tenemos las relaciones humanas en comunidad y sus diversas formas de organización, fomentando el reconocimiento social, el ejercicio de sus derechos y la creación de vínculos para su sostenibilidad. En este sentido, los datos recopilados muestran que el tejido social de la comunidad de Puenbo está conformado por grupos diversos y contrapuestos socialmente que mantienen relaciones de tipo horizontal y vertical, de acuerdo a los estratos de la pirámide socioeconómica.

Se generan vínculos *horizontales* entre grupos de interés común, autoidentificación étnica, nivel de educación, situación de residencia temporal o permanente en la parroquia y las tendencias políticas y religiosas. De esta manera, se

pueden encontrar las redes más importantes de comunicación en el sector central de Puembo, se trata de familias de clase media o media baja radicadas por mucho tiempo en la parroquia, dedicadas al micro emprendimientos, la docencia en los centros educativos, producción agrícola, empleados y obreros en relación de dependencia en el sector público o privado. Estos factores inciden directamente en la comunicación grupal, manejan códigos y lenguajes comunes por su identidad cultural y por la situación socioeconómica similar entre sus miembros. El doctor Luis Bravo, expresidente de la Junta Parroquial, reside en este sector e indica que por generaciones su familia ha participado en la gestión pública parroquial gracias a la práctica del fútbol que les permitió congregarse hace varias décadas con sus vecinos.

Estas redes se encuentran consolidadas debido a una autoidentificación etnocultural que los describe como *Puembeños de nacimiento o de cepa*, según Galo Trávez, el representante más joven que lidera el barrio 24 de Mayo, indica que han sido los principales promotores de las celebraciones de la identidad local y su capacidad de interacción les ha permitido organizarse con facilidad para las mingas, la demanda de obras públicas, fiestas de la parroquia, ceremonias religiosas y eventos deportivos. Esto lo atribuye también al factor confianza por el servicio brindado desde hace mucho tiempo por su familia en el barrio, pues su padre era el médico del sector.

Las festividades julianas son organizadas especialmente por los barrios centrales, así también Galo indica que la actividad deportiva como los campeonatos de fútbol y ecua vóley practicados en el Estadio de Puembo y en las canchas de las comunas, permiten relacionarse con los miembros de otros barrios u organizaciones parroquiales. Las mujeres son amas de casa o al igual que algunos hombres en edad productiva manejan micro emprendimientos como tiendas, papelerías, distribuidoras de alimentos o productos agrícolas, ferreterías, heladerías, restaurantes o bazares, las más jóvenes también trabajan en relación de dependencia en las organizaciones públicas o privadas de la zona como el Subcentro de Salud de Puembo, Infocentro del MinTel, el centro gerontológico, empresas privadas, hosterías de la zona o instituciones educativas. Hay mujeres activistas que trabajan con organizaciones que apoyan a otras mujeres para sus emprendimientos o para temas de salud, este es el caso de la representante del barrio Mangahuantag, que coordina acciones con la Universidad San Francisco de Quito.

La clase popular se encuentra conformada principalmente por los campesinos *exhuasipungueros* que se encuentran en la lucha para regularizar sus parcelas desde hace varias décadas o en muchos casos son emigrantes de otras provincias del país,

especialmente de la Sierra pero también de la Costa y la Amazonía. Ellos han llegado a esta zona buscando oportunidades de trabajo en el cuidado de quintas, cultivos de frutas y verduras, florícolas, plántulas avícolas, hosterías y actividades relacionadas al funcionamiento del terminal aéreo de Quito en Tababela. Las mujeres trabajan en el servicio doméstico o comercio informal, también se dedican al cuidado de los niños mientras sus esposos salen a sus labores. Esta clase carece de una vinculación real con el gobierno parroquial e incluso con otras organizaciones; por lo general, participan en las mingas organizadas por sus patronos o los representantes barriales, sus prácticas comunicativas se reducen al círculo familiar, productivo y laboral, haciendo trueques o intercambio de productos o comercializándolos como fuente de ingreso adicional al cuidado de las propiedades de los terratenientes.

Esta clase se encuentra ubicada generalmente en los barrios periféricos y dispersa en varios sectores debido a que residen en piezas arrendadas o concedidas por los patronos y por este motivo generalmente no se encuentra organizada, se mantiene más bien aislada y su principal objetivo es mejorar su calidad de vida a través de su actividad laboral. Existen casos de emigrantes de provincia que por su tiempo de residencia en la parroquia han logrado adquirir pequeñas parcelas y ya se han organizado para lograr obras en los sectores que no acceden a todos los servicios básicos y vialidad. En este grupo se encuentra Don Carlos Olmedo, morador del barrio La Gruta que vino de San Gabriel, Carchi, quien nos indica que vino a Puenbo hace veinte años a trabajar en la hacienda Chiche Toledo; el ex propietario decidió donar parcelas a sus empleados y a sus 87 años es el líder de este barrio. Al preguntarle en la entrevista personal por qué sus vecinos lo eligieron presidente del barrio dijo: “Yo era el de más empeño, patriota por decir algo, en Carchi también trabajé e hicimos una escuela y pusimos agua potable y luz eléctrica donde vivía”. Las relaciones que mantiene la clase popular son horizontales al interior de sus barrios y con sus compañeros laborales y observan con desconfianza y distancia a las clases media y alta porque persiste una relación histórica vertical de sumisión obrero-patrono, esta va cambiando conforme aumenta el conocimiento de sus derechos, motivados por la influencia externa de factores como la educación, medios de comunicación y de informantes de aspectos de reivindicación de clase, estos pueden ser miembros de gremios u organizaciones más consolidadas.

Existen además dos minorías de población de los niveles más altos de la pirámide socioeconómica, se trata de las clases media alta y alta que son los propietarios de mayores extensiones de tierra, frecuentemente se trata de población flotante. La clase media alta se encuentra ubicada en quintas, urbanizaciones, clubes o asociaciones, se trata de profesionales, propietarios de Pymes, ejecutivos de la empresa privada o funcionarios públicos, que frecuentemente se movilizan a Puembo para descanso y esparcimiento, en varios casos con el paso del tiempo han decidido radicarse en la zona. Este segmento de población es procedente de diversas provincias del país, pero principalmente de la ciudad de Quito y se encuentran organizados específicamente para cubrir las necesidades e intereses comunes de su sector, sus relaciones son de tipo horizontal con los miembros de sus organizaciones, en algunos casos con los miembros del gobierno parroquial u otras instituciones públicas de acuerdo a la afinidad de sus representantes. En el último período 2014-2017 han mantenido los vínculos con la autoridad local, comisionados de la asamblea y representantes de organizaciones que colaboran con la gestión actual. La relación vertical descendente la mantienen con los campesinos que se encargan del cuidado de sus propiedades y pertenecen a la clase popular, mientras que con la clase alta es coyuntural y poco frecuente para lograr impulsar proyectos puntuales de desarrollo con su aporte económico o poder político. Un ejemplo de barrio de clase media alta es Nueva Andalucía, su presidente, el Dr. Carlos Salvador, al preguntarle de qué tipo es su organización nos respondió: “Nosotros somos una asociación privada, no queremos ser un barrio más, nos interesa ser una urbanización cerrada y segura”.

La clase alta está constituida por los empresarios, propietarios de agroindustrias, florícolas, hosterías, fincas o haciendas productivas, tienen en común el mantener relaciones horizontales más cerradas de interacción, prácticamente a nivel familiar o por afinidades de clase. Las relaciones con el gobierno parroquial son de coordinación y demanda de servicios públicos y con la comunidad rural estrictamente para la adquisición de mano de obra, bienes o servicios; casi no participan en las festividades o eventos tradicionales de la parroquia y en casos particulares realizan donaciones o aportes económicos a la parroquia, como es el caso de la empresa Pronaca, a través de campañas como el aseo y cuidado del parque e iniciativas de responsabilidad social que tienen impacto comunicacional por el posicionamiento de marca que posee esta empresa. En este grupo se encuentran varios comisionados de la Asamblea Parroquial y personas influyentes como el empresario Roque Sevilla, con quien se dificultó

entrevistarnos pero que es uno de los moradores que por citar un ejemplo, no está de acuerdo con el adoquinamiento de la calle José Borja porque prefiere que siga siendo empedrada o camino de herradura para poder movilizarse en sus caballos.

Los moradores de Puembo residen temporal o permanentemente de acuerdo a su lugar de trabajo dentro o fuera de la parroquia y esto también determina sus roles y relaciones. Las personas jubiladas o en edad escolar que residen en Puembo permanecen por más tiempo dentro de la parroquia y establecen sus relaciones intraterritorialmente, mientras que muchas personas en edad productiva se trasladan a la ciudad de Quito u otras localidades, lo que favorece una mayor relación con grupos extraterritoriales y se hace más frecuente la utilización de medios tecnológicos de comunicación en este segmento de la población. En consecuencia, comunicacionalmente se abre una brecha generacional y tecnológica importante, pues las nuevas generaciones poseen diferentes niveles de conocimiento y tipos de utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación - NTIC, mientras que las personas adultas mayores generan cierto rechazo al aprendizaje de las NTIC que han impedido el aprovechamiento de sus beneficios comunicacionales para el desarrollo promovido por perjuicios. En este sentido, se observa una actitud de rechazo a utilizar aplicaciones de mensajería para la comunicación entre los miembros de las directivas que tienen como presidente una persona mayor a los 50 años aproximadamente.

En el aspecto étnico, aún se pueden observar ciertas características de las relaciones de las clases sociales de la época colonial, las familias indígenas mantienen sus costumbres alimenticias y manifestaciones culturales mientras que algunos mestizos toman distancia de estas tradiciones y adoptan costumbres europeizadas o americanizadas de acuerdo a su estatus económico. Algunos sectores amurallados privados y clubes exclusivos mantienen el acceso restringido para evitar el contacto con otros grupos étnicos y socioeconómicos, limitando la comunicación con alguien diferente a su círculo social.

En el aspecto *institucional educativo*, también resalta el aspecto socioeconómico y étnico como diferenciador de las redes de comunicación, enfatizan los valores y representaciones simbólicas familiares, reforzando y generando rupturas por las tendencias religiosas, culturales y políticas. En este sentido, los estudiantes de familias de clase media alta y alta generalmente acuden a instituciones educativas particulares de la parroquia, como el nuevo centro educativo religioso de élite llamado The Highlands

School, colegios de Tumbaco, Cumbayá o en la ciudad de Quito. Por su parte los campesinos de la zona asisten a las escuelas y colegios fiscales de la parroquia Puembo o parroquias aledañas. Por la falta de instituciones de educación superior, los estudiantes que están cursando una carrera universitaria o tecnológica también deben movilizarse o trasladarse de manera permanente a otras parroquias o a la capital, creando relaciones sociales externas.

2.3. Momentos y escenarios de interacción actual y potencial

Con respecto al gobierno parroquial, se puede observar que algunos barrios y organizaciones de clase media o baja mantienen una relación antagónica con la autoridad debido al estilo de gobierno implantado, por ser oriunda de otra provincia, Azuay, consideran que desconoce la realidad de la parroquia y las necesidades de los sectores más necesitados. Algunos líderes comunitarios han preferido estrechar las relaciones con la Administración Zonal Tumbaco y el Consejo Provincial de Pichincha para conseguir materiales y cogestionar obras públicas para sus sectores apoyando con la mano de obra de la comunidad. Indican que las relaciones de comunicación horizontal fluyen de acuerdo a los intereses y afinidades de la autoridad del GAD con los ciudadanos, privilegiando a las clases más altas y representadas por los comisionados de la Asamblea Parroquial, personas influyentes en términos económicos y políticos.

Hay espacios en los que coexisten todos los niveles y flujos de comunicación *horizontal y vertical en sentidos ascendente y descendente*. El principal espacio de debate y generación de ideas es la Asamblea Parroquial, en esta se ha observado que predomina la comunicación vertical y descendente, pues prevalece la opinión y toma de la palabra de los representantes de las clases privilegiadas y las autoridades locales. Los temas tratados son especialmente de acceso a servicios básicos, desarrollo vial y grupos de atención prioritaria.

Otro de los espacios de comunicación más importantes de los actores de la parroquia es la asamblea de presupuestos participativos, estos son espacios de diálogo y democracia deliberativa entre los miembros de la comunidad y las autoridades para priorizar las obras de inversión del municipio y la prefectura. En general este mecanismo ha tenido resultados positivos, en octubre de 2017 se realizó la última reunión parroquial donde se informó que se trabaja con el grupo del adulto mayor y capacitaciones a los jóvenes en magia, gastronomía y temas de su interés para que se desarrollen económica e intelectualmente. También en el mismo mes se realizó la

elección de representantes a la asamblea zonal entre varios representantes de barrios y comunas de la parroquia, cabe resaltar que como parte de este proceso el Municipio de Quito inició en julio de 2017 la obra de asfaltado en la calle Velasco Ibarra dentro del programa de infraestructura de presupuestos participativos de la Administración Zonal Tumbaco, con 620 metros lineales de rehabilitación vial que une la calle Manuel Burbano con la E35, generando una ruta de descongestión de las parroquias de Puembo y Pifo, la construcción de bordillos según replanteo vial, movimiento de tierras, base y asfaltado. La socialización de inicio de esta obra generó un impacto positivo en la parroquia por considerarse un apoyo significativo para el desarrollo que beneficiará a aproximadamente 800 usuarios directos y a 500 usuarios indirectos con una inversión de 170.000 dólares.

Al interior de las organizaciones comunitarias, también existen niveles de comunicación horizontal y vertical ascendentes y descendentes entre los miembros y sus representantes o directivos, en algunos casos existen relaciones de confianza y cooperación pero en otros se indica que hay nudos críticos en la comunicación, falta de colaboración económica o de trabajo por los objetivos comunes. Al respecto algunos representantes señalan que el liderazgo, confianza y experiencia les han permitido persuadir a sus grupos para llegar a consensos a través de una comunicación asertiva.

2.4. Acceso a los medios de comunicación y redes sociales

Se puede observar que varios jóvenes y adultos residentes de la parroquia se manifiestan frecuentemente en las redes sociales. Bajo identidades virtuales en la red social Facebook realizan publicaciones con el objetivo de viralizarlas y crear tendencias, difundiendo mensajes publicitarios, culturales y también para expresar felicitaciones, reclamos o denuncias que incluyen las relacionadas a la gestión del gobierno parroquial; tenemos por ejemplo los usuarios: *Puembeños Unidos*, con 762 seguidores, *El Metiche de Puembo* con 689 seguidores, *Puembo Puembo*, que no permite acceso al número de seguidores. Estos se destacan en medio de varios usuarios que con sus identidades personales interactúan en estos espacios para manifestar sus inconformidades. Cabe resaltar que estos espacios poseen mayor número de seguidores que la página del Gobierno de Puembo, que posee para mediados de 2018 algo más de 560 seguidores.

En otro tipo de usuarios se destacan sitios de comercio como la Hostería San José de Puembo con 22.559 seguidores, *Puembo Art Sessions*, un sitio de conciertos y

eventos con venta de cerveza artesanal con 2.732 seguidores, en gran parte población joven. En el caso de la red social Twitter existen usuarios como *Zonales Quito*, *Iglesia Puenbo*, *Infocentro Puenbo* que mantienen un tono neutral en sus publicaciones que son de naturaleza informativa, también se puede encontrar usuarios como *Denuncias Puenbo* que publica reclamos al gobierno parroquial con 72 seguidores.¹¹

En cuanto al acceso a los medios de comunicación masiva, la parroquia accede a los canales de televisión y frecuencias de radio nacionales y provinciales. Algunas operadoras de televisión por cable tanto de la empresa pública CNT como de las privadas: Directv, TVCable, Claro, etc., también tienen servicio en la zona y audiencia de los usuarios de la comunidad. La preferencia y el impacto de los medios televisivos nacionales como en la mayoría de la provincia de Pichincha se dirigen a la programación de los canales Ecuavisa y Teleamazonas. No se ha considerado hasta el momento la participación en el concurso de frecuencias para acceder a medios comunitarios.

2.5. Necesidades y expectativas de información y educación

Las necesidades de información de cada organización son diversas, sin embargo con respecto a los objetivos comunes del desarrollo coinciden en señalar a los aspectos de salud y educación como fundamentales. Hace falta educación para la salud como métodos preventivos y de nutrición, temas ambientales como el manejo de desechos y del agua. Los servicios ciudadanos también son un aspecto que requiere de mayor información, esto incluye la parte operativa como los trámites ciudadanos vía Internet hasta la capacitación sobre las herramientas de participación ciudadana a nivel local.

Otras necesidades se enfocan en la información adecuada de la obra pública, pues la población considera estar “medianamente informada” acerca de nuevos servicios implementados: “La gente siente que su gobierno difunde medianamente las acciones que emprende” (GAD de Puenbo; GAD de Pichincha 2015).

La comunidad mantiene interés sobre cursos de capacitación informática para las amas de casa, jóvenes y adultos, cursos vacacionales de natación, talleres de arte y manualidades, servicios de transporte, agrícolas, construcción, alimentación, oferta educativa dentro y fuera de la parroquia, entre otros temas.

También se menciona la necesidad de educación cultural acerca de la historia y costumbres de la parroquia, se requiere reforzar las tradiciones para no perder la

¹¹ Ver anexo 17

identidad cultural como riqueza intangible en las nuevas generaciones que son más permeables a la influencia de la globalización cultural.

3. Recomendaciones para la gestión de comunicación para el desarrollo comunitario

Se recomienda a los líderes reproducir el taller de diagnóstico participativo de comunicación en sus organizaciones comunitarias para encontrar los problemas y plantear las soluciones desde los miembros, esto facilitará la reflexión colectiva, la movilización hacia las acciones de empoderamiento y la motivación para participar como actores del desarrollo parroquial en el control de la gestión pública.

Se sugiere aplicar el taller de diagnóstico participativo de comunicación con otros líderes gremiales, de organizaciones públicas, educativas y privadas involucradas en el desarrollo territorial, como parte de un plan de empoderamiento ciudadano para participar activamente en la planificación, toma de decisiones y evaluación de la gestión pública.

Se debe poner a consideración la creación de medios de comunicación comunitaria como la radio y una revista virtual para incentivar la expresión de los ciudadanos sobre temas de interés comunitario, realización de un noticiero de la comunidad, programación educomunicacional acerca de temas de identidad cultural, alfabetización, fomento de la lectura y otros, las publicaciones de la revista pueden incluir reportajes sobre actividades relevantes para el desarrollo de Puenbo y de otras parroquias o localidades ecuatorianas. En estos medios además se debe brindar espacio a los jóvenes, entrevistando a los líderes comunitarios y personalidades que aporten o han aportado durante su vida al desarrollo territorial. Los medios comunitarios también deben servir como canal de convocatoria e información del gobierno parroquial para acercarse a los ciudadanos con temas de interés local, por ejemplo con la transmisión en vivo de las asambleas parroquiales y la rendición anual de cuentas.

Se recomienda potenciar la utilización de los medios digitales para mantener el contacto entre los líderes barriales y de organizaciones de la comunidad, mantenerse en contacto permanente permitirá planificar mejor las acciones inmediatas sobre los problemas que pueden afectar al logro de los objetivos de desarrollo. La activación de alertas, invitaciones a reuniones periódicas por temas coyunturales y la transmisión de noticias e inquietudes de los actores se hace de manera directa y en tiempo real a través de estos medios. Se debe socializar su utilización para obtener mejor acogida según los

tipos de audiencia, pues los medios digitales en las organizaciones comunitarias se encuentran subutilizados debido a las brechas generacionales o de analfabetismo tecnológico.

Uno de los aspectos fundamentales a erradicar a nivel local es el estilo de liderazgo autoritario en las organizaciones y sobre todo en la gestión pública. Este estilo de comunicación ha mermado las posibilidades de cohesión social en las localidades, provocando la indiferencia y la inconformidad con la obra pública pero atravesada por un temor paralizante al momento de actuar, demandar o denunciar. Ante esto la recomendación es la formación y empoderamiento de nuevos líderes comunitarios que practiquen acciones democratizantes en sus organizaciones, que ejerzan el control social y consideren la posibilidad de representar a sus localidades en los gobiernos seccionales.

Capítulo Tercero: Resultados del Diagnóstico de Comunicación Institucional del GAD de la Parroquia Puenbo

Para el diagnóstico de comunicación institucional se intentó utilizar la misma metodología de participación grupal aplicada para el diagnóstico de comunicación comunitaria, sin embargo, no se logró tener la aprobación de la autoridad del GAD parroquial para convocar el taller planificado. Por este motivo, se aplicó un diagnóstico a través de entrevistas individuales a los miembros de esta organización.

Se inició con la contextualización de la institución a partir de sus componentes fundamentales: visión, misión, funciones, atribuciones, organigrama y procesos que realiza para la ejecución de su trabajo. El análisis del tipo de cultura organizacional, sus públicos, redes y relaciones intra y extra institucionales se elaboró mediante las siguientes etapas metodológicas:

1. Identificación de la necesidad de diagnóstico de comunicación institucional;
2. Análisis de la comunicación interna y externa
3. Determinación de la situación actual;
4. Análisis de la gestión de comunicación institucional;
5. Proyección del plan de acciones y mejoramiento continuo (Queris-Rojas, y otros 2012).¹²

Para obtener un diagnóstico que refleje los nudos críticos de la comunicación institucional, es necesario entender las formas de comunicación interna y externa por grupos de interés. A nivel interno se realizó una ronda de entrevistas y conversaciones abiertas con los miembros del GAD de la parroquia. A nivel externo se realizó una investigación de los tipos de *stakeholders* o grupos de interés para el gobierno parroquial y sus tipos de relaciones. Para este diagnóstico, en palabras de Daniel Prieto: “partimos de una premisa central: no se puede pretender la democratización, la promoción de formas igualitarias entre los destinatarios de la acción de una institución, si ésta se organiza de manera autoritaria, si se caracteriza por un verticalismo y por un ejercicio del poder que llega hasta los más mínimo detalles” (Prieto Castillo 1985)

Fue particularmente importante el manejo prudente de las entrevistas a los voceros de los grupos de interés internos debido a la confrontación política existente y al malestar con el estilo de autoritarismo que mencionan algunos de ellos. De la misma

¹² Ver anexo 18

manera en los grupos de interés externos, fue necesario destacar los objetivos académicos del diagnóstico para evitar la resistencia al diálogo abierto.

Paralelamente a las entrevistas se realizó una revisión del reglamento interno para conocer los componentes básicos del modelo de gestión institucional como base de su dinámica comunicacional, además del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial que contiene tres partes: a) Diagnóstico, b) Propuesta, c) Modelo de gestión.¹³

1. Comunicación Interna

El tratamiento de los grupos de interés interno de la institución es fundamental porque se trata del talento humano que gestionará los servicios a la comunidad, los recursos económicos, comunicacionales e incluso educativos para la población que es el usuario principal de este tipo de organización pública. Para analizar las relaciones que existen al interior del gobierno parroquial es necesario iniciar por la contextualización política de la administración 2014 - 2019.

Como resultado de las elecciones para el período de administración 2014 - 2019, el gobierno parroquial de Puenbo fue conformado por cinco (5) vocales: dos pertenecen al movimiento Alianza País, la de mayor votación es la presidenta, uno pertenece al movimiento Avanza, uno al movimiento CREO y uno a la alianza SUMA – VIVE. Esta contraposición política entre algunos miembros del gobierno de la parroquia ha ocasionado diferencias de criterio en la gobernanza y una limitada comunicación interna en la institución, ha repercutido en la toma de decisiones sin el consenso de la mayoría y a nivel de la comunicación externa institucional se transmite una imagen divergente y hasta descoordinada entre los miembros. A partir de las entrevistas realizadas a los miembros del GAD parroquial, se pudo identificar la necesidad de identificar los nudos críticos debido a que existen percepciones diversas sobre la efectividad de la gestión institucional y su comunicación interna y externa.

Dentro de la comunicación interna se indagaron entre los servidores (empleados públicos) y funcionarios (autoridades elegidas) los siguientes indicadores:

- a. *Conocimiento acerca de la filosofía de la institución:* Existe un alto porcentaje de conocimiento sobre la filosofía institucional: misión, visión, funciones, atribuciones y del organigrama con las funciones de cada cargo. Sin embargo, en cuanto a la filosofía política, funcionarios como los vocales indican que no

¹³ Ver anexo 19

- ejercen plenamente las funciones del organigrama, en especial a nivel de comisiones, este es el caso de Comunicación Social. Se reconoce una subdivisión por bandos políticos: el equipo cercano a la presidenta y quienes no apoyan su gestión. La diferencia de ideología política constituye una barrera para el ejercicio de las funciones de manera óptima.
- b. *Nivel de centralización en la toma de decisión:* La mayoría de relaciones orientadas hacia la toma de decisiones en la parroquia se centralizan en la presidenta del GAD, aunque a partir de una deliberación con los vocales. También ejercen influencia los comisionados de la Asamblea Parroquial y/o los líderes comunitarios influyentes, algunos representan a élites sociales, ideológicas, políticas y económicas. En este sentido, el nudo crítico está en el estilo centralista y autoritario de la máxima autoridad, algo que para quienes no comulgan con sus decisiones es difícil de manejar.
- c. *Condiciones laborales y espacio:* Los trabajadores indican que tienen un buen nivel de estabilidad laboral, pues existe un presupuesto asignado al pago de sus remuneraciones según el reglamento. Se observa un ambiente de camaradería entre los miembros cercanos a la presidencia parroquial y comparten el mismo bloque del edificio. El espacio laboral es un aspecto importante a considerar en la comunicación interna, los miembros más cercanos se encuentran en el mismo bloque de la presidencia, en la planta baja, sus oficinas son estrechas mientras que la planta alta está ocupada en su totalidad por el despacho parroquial. En el segundo bloque se encuentra el Salón del Pueblo, la biblioteca, las oficinas de la Junta de Agua de Riego, el Infocentro del MinTel y las oficinas de los vocales de las otras tiendas políticas: Avanza y SUMA. Al verse desplazados del accionar cotidiano de la máxima autoridad han optado por reunirse directamente con los pobladores manejando sus propias agendas de trabajo.
- d. *Organización y ambiente de trabajo:* los trabajadores del gobierno parroquial conocen su rol dentro de la institución, están organizados conforme a los requerimientos de la nueva forma de administración parroquial, sin embargo, la comunicación interna se ve limitada por las diferencias políticas y estilos de gestión de los miembros del gobierno. Los vocales de Avanza y SUMA dicen evitar el trato frecuente con la presidenta e incluso acceder a la página web de la institución para mantenerse al margen de los temas que no sean socializados en las sesiones quincenales o en las asambleas parroquiales que son dos a tres veces

por año. En consecuencia, se evidencia una brecha ideológica importante que provoca el distanciamiento entre los miembros del GAD, la falta de participación en la gestión y el centralismo en la toma de decisiones. La incomunicación provoca la descoordinación del trabajo y genera mayor ruido político que afecta a la imagen institucional.

- e. *Características del ambiente interno:* Debido a que existen dos edificaciones dentro del predio del GAD parroquial, se pueden caracterizar dos ambientes diferentes: la edificación principal o de dirección, donde se ubican el despacho parroquial, la oficina de comunicación, contabilidad y la secretaria. La otra edificación podemos caracterizarla como de apoyo y de uso comunitario, ahí se ubican la biblioteca El Abejorro, la oficina del Sistema de Riego El Pisque, el Salón del Pueblo y las oficinas de los vocales. En la planta alta se encuentra el Infocentro de Puembo. Esta distribución no permite una interacción personal entre los vocales del gobierno y la presidenta, la comunicación y coordinación es limitada.
- f. *Cooperación entre áreas de trabajo:* entre los miembros de la institución que se encuentran en la edificación principal se observa mayor interacción y cooperación entre las áreas de trabajo mientras que en la edificación de apoyo hay menor interacción aunque los vocales se reúnen para tratar temas puntuales. Los canales de comunicación más utilizados entre los miembros del GAD son las telecomunicaciones, correo electrónico o comunicados impresos.
- *Tipo de información que se transmite:* la información transmitida entre los usuarios es de tipo formal institucional, problemas a resolver de acuerdo a las comisiones o designación de funciones, presupuesto participativo, rendición de cuentas, asambleas u obras para la parroquia. La retroalimentación de la información se da en espacios como las sesiones y asambleas, en especial en la rendición de cuentas anual.
- *Grado de identificación con la institución:* las personas que laboran en el GAD parroquial poseen un alto sentido cívico de su trabajo y se identifican con la filosofía institucional, a excepción de los vocales de tienda política contrapuesta a la oficial.
- *Sistema de valores compartidos:* en este punto existen divergencias debido a las posiciones políticas, religiosas y socioeconómicas contrapuestas entre varios

vocales del gobierno y la Presidenta. Se puede inferir que existe una percepción negativa de la gestión de los recursos económicos desde los partidos políticos con minoría en el gobierno.

- *Presencia de marca o imagen institucional:* al respecto no existe un logotipo o lema institucional que la identifique. En la página web se muestra el escudo parroquial como símbolo junto al nombre de la institución. Esta carencia del manejo de marca institucional demuestra la falta de consolidación y definición de la identidad que requiere trabajar participativamente en la identificación de los íconos y significantes que identifican a la entidad.

2. Comunicación externa

Dentro de la comunicación externa, se identificaron los diferentes grupos de interés o llamados también *stakeholders* de la institución, son las personas y organizaciones que resultan afectados directa o indirectamente por las actividades del GAD. Con algunos se mantienen relaciones permanentes para coordinar la gestión y planificación del desarrollo, en la mayoría de los casos estas relaciones estratégicas son establecidas desde la máxima autoridad parroquial, sin embargo, también la cooperación interinstitucional es multinivel e involucra a los vocales de gobierno, aunque con menos capacidad de influencia para la toma de decisiones.

Los *stakeholders* o grupos de interés para el GAD parroquial son diversos y para su análisis los subdividimos en dos tipos:

1. Institucionales, que abarcan a las organizaciones constituidas de manera formal, se dividen en instituciones públicas de nivel nacional, provincial, cantonal y parroquial. También incluimos en este tipo a los grupos de interés del sector privado, no gubernamental y gremial.
2. Comunitarias, entre estos grupos de interés se encuentran las organizaciones ciudadanas propiamente dichas, la participación de los gremios profesionales, cooperativas o asociaciones legalmente constituidas. También las directivas barriales, ligas deportivas y artísticas, son consideradas como grupos de interés comunitario. A continuación se clasifican a los stakeholders de acuerdo a los prototipos de comunicación o actitud que el GAD mantiene y su nivel de relevancia para la gestión del desarrollo:

Tabla 10
Clasificación de Stakeholders

Stakeholders Institucionales

Actitud	Positiva	Organizaciones públicas nacionales, provinciales, cantonales y parroquiales	Organizaciones privadas y no gubernamentales
	Neutral	Stakeholders Comunitarios	
	Negativa	Organizaciones gremiales y cooperativas	Organizaciones comunitarias, barriales y deportivas
		Comunicación permanente para impulsar el desarrollo parroquial	Comunicación frecuente para impulsar el acciones de apoyo para el desarrollo parroquial
		Comunicación limitada para informar, rendición de cuentas y presupuestos participativos	Comunicación limitada para tratar temas puntuales, rendición de cuentas y presupuestos participativos
	Alta	Media	Baja
	Relevancia		

Tabla 11
Niveles de relación con los actores de la parroquia

Persona o grupo de interés	Motivo	Forma de Influencia (positiva o negativa)	Relevancia (baja, media y alta)	Actitud (negativa, neutral y positiva)
Organizaciones del Gobierno Nacional <ul style="list-style-type: none"> • Senplades • MinFin • MIES, Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV) • MAGAP • Ministerio del Medio Ambiente • MINTEL, Infocentro de Puenbo. • MSP, Subcentro de Salud de Puenbo • MinEduc, Unidades Educativas, Dirección Distrital • CNT 	<p>Coordinación de acciones gubernamentales conforme al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial desde el Gobierno Central</p>	Positiva	Alta	Positiva a Neutral
Organizaciones de Gobierno Seccional <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Provincial de Pichincha • Alcaldía Metropolitana de Quito, Administración Zonal Tumbaco con sus Empresas Públicas: EPMAPS, EPMOP, EMASEO, etc. • Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito • GAD Tababela • GAD Pifo 	<p>Coordinación de acciones conforme al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial desde el Gobierno Seccional de la Provincia de Pichincha y del cantón Quito</p>	Positiva	Alta	Positiva a Neutral
Organizaciones de Gobierno local <ul style="list-style-type: none"> • Miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado 	<p>Coordinación de acciones conforme al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la parroquia</p>	Positiva	Alta	Positiva a Neutral

de la Parroquia Puenbo <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Policía Comunitaria (UPC) • Tenencia Política • Oficina del Módulo 28, toma 59 del Sistema de Riego El Pisque 				
Organizaciones comunitarias <ul style="list-style-type: none"> • Directivas barriales • Asociaciones • Comités de padres de familia de las UE • Ligas deportivas • Bandas musicales 	Coordinación de acciones de interés de la comunidad	Positiva	Alta	Neutral a Negativa
Organizaciones privadas <ul style="list-style-type: none"> • Pronaca • Quiport • Arrayanes Country Club • USFQ • Snob • Fábrica de Hongos Kennet • Bella Flor / Flormundo • Avícola La Pradera • Calzado Pony • Hosterías • Ferreterías • Otras Pymes 	Coordinación de acciones de responsabilidad social empresarial y académicas	Positiva	Alta	Positiva a Neutral
Organizaciones gremiales y cooperativas <ul style="list-style-type: none"> • Cooperativa de Ahorro y Crédito Huaicana • Cooperativas de taxis • Cooperativa de transporte interparroquial 	Coordinación de acciones de interés gremial	Positiva	Alta	Neutral a Negativa
Organizaciones No Gubernamentales <ul style="list-style-type: none"> • Iglesia de Puenbo • Dejando Huella, Centro de Adicciones • FESLA - 	Coordinación de acciones humanitarias y de ayuda social	Positiva	Alta	Positiva a Neutral

Fundación de Estimulación de Lenguaje y Aprendizaje • Fundación Lord Guau, Servicios para mascotas				
---	--	--	--	--

Fuente y elaboración: propia

3. Determinación de la situación actual

Una vez analizadas las relaciones de la institución con los grupos de interés, se establecieron los posibles nudos críticos de la comunicación interna y externa. En la relación intrainstitucional, se identificó una comunicación interna con tensión entre la presidenta y los vocales de diferente tienda política, la actitud reticente entre estos miembros hacia la presidencia es un factor crítico y la tendencia al centralismo en la toma de decisiones por parte de la presidenta es evidente en varios ámbitos.

Las relaciones interinstitucionales se mantienen neutrales y sin nudos críticos mayores, sin embargo se diagnosticó una tensión en las relaciones con los líderes barriales y varios actores de la sociedad civil pumbeña con la presidenta del gobierno parroquial, indican que el diálogo no fluye con todos los sectores.

4. Análisis de la gestión de comunicación institucional

Tanto la presidenta como los vocales del gobierno mantienen reuniones con los actores por separado conforme a una agenda planificada y con previa cita, este patrón de aislamiento se reproduce en varias instancias del gobierno parroquial. El centralismo en la toma de decisiones es un problema que afecta al ejercicio de los legítimos liderazgos, un ejemplo claro es el manejo de la Comisión de Relaciones Públicas Nacionales e Internacionales y Comunicación Social, Comisión de Fiestas y Comisión de Deportes que se encuentra asignada nominalmente a una vocal, sin embargo, la labor se centra en el gestor de comunicación visual de confianza de la presidenta, priorizando ante todo la labor de reporterismo de las obras, registro fotográfico institucional, administración de la página web, diseño de la imagen institucional y coordinación de la información de las carteleras informativas de la entidad. Este estilo monopoliza elementos vitales de la institución como la información y es un aspecto que requiere ser trabajado en equipo para privilegiar la interrelación con la comunidad como grupo de interés prioritario por sobre la generación de noticias enfocadas en resaltar la imagen de la máxima autoridad.

La gestión de la comisión de comunicación social, no ejerce suficiente espacio de acción por la centralización que existe, se evidencia una carencia de retroalimentación con los miembros del GAD y se privilegia la utilización de canales

unidireccionales como el perifoneo, circulares y pancartas para la difusión de noticias y eventos importantes del desarrollo, cultura y deporte, dejando relegada la planificación de espacios de retroalimentación con la comunidad y la generación de mecanismos de comunicación interna.

El gestor de comunicación maneja también los medios digitales y las redes sociales del GAD parroquial, en estos de destaca la red social Facebook, donde hasta agosto de 2017 con el usuario llamado *Puembo Ecuador* se difundían las noticias de la parroquia y se recibían mensajes publicitarios, comentarios y sugerencias por parte de los seguidores. Debido a que Facebook mantiene una normativa de costos para empresas o instituciones, por varios meses cambió este usuario a una identidad personal.¹⁴ En 2018 comenzó a funcionar el fan page institucional de Facebook con el nombre *Gobierno de Puembo*, con más de 580 seguidores registrados hasta agosto de 2018, son comunes las opiniones de falta de información y reclamos a la gestión.

En las redes sociales ciudadanas existen varias críticas al mal estado de las vías, el pedido de auditorías a la gestión del actual gobierno parroquial y temas como la inconformidad con la organización de las fiestas julianas. El impacto de esta página así como del portal web institucional no ha sido positivo en la comunidad, esto se evidencia en el número limitado de seguidores, quizá debido a las diferencias políticas con la autoridad y al analfabetismo tecnológico de muchos líderes populares que en su mayoría prefieren la comunicación interpersonal.

Siendo las organizaciones barriales, deportivas y gremiales un público estratégico para el gobierno parroquial, no se le ha dado un tratamiento adecuado como audiencia, ignorando algunas necesidades importantes como la atención de la vía de ingreso principal que afecta tanto a transportistas como a conductores particulares. El manejo de las crisis y la gestión de la comunicación externa tienen conflictos, la relación más crítica se da con las organizaciones barriales que se consideran desatendidas, evidenciando una limitada apertura hacia espacios participativos para el intercambio de ideas y demandas con quienes piensen diferente a la autoridad del GAD, provocando una imagen de autoritarismo. En la administración parroquial 2014-2019, existe una importante cantidad de funciones que recaen en la presidencia, dejando en las demás vocalías las funciones de apoyo.

¹⁴ Ver anexo 20

Por otro lado está el público joven, que a pesar de estar inmerso en las nuevas tecnologías de la comunicación no encuentra un espacio de información de interés y expresión de sus inquietudes en los medios provistos por el gobierno parroquial. Se han generado varios espacios en redes sociales que sirven para el intercambio de opiniones, denuncias y al mismo tiempo de expresiones lúdicas o culturales. Otra población y tipo de audiencia desatendida son los niños, pues no se han generado estrategias de inclusión en la escena parroquial.

5. Proyección del plan de acciones y mejoramiento continuo

No se tiene un plan de gestión de comunicación institucional ni de mejoramiento continuo, pues la labor central es el reporterismo. Al encontrarse próximas las elecciones seccionales, se tiene previsto continuar con las actividades de difusión de las obras que realice el gobierno hasta la culminación de sus funciones. En este sentido, es importante impulsar a las organizaciones populares para que puedan exigir a los candidatos la generación de acciones conjuntas en favor del fortalecimiento de la comunicación parroquial, creación de mecanismos de evaluación para el mejoramiento continuo de los procesos y la implementación de estrategias comunicativas diversas para llegar eficientemente a los diferentes públicos que atiende el gobierno de la parroquia.

6. Recomendaciones para la gestión de comunicación institucional

A pesar de tratarse de una institución pequeña, pueden implementarse algunas técnicas, herramientas y recursos de comunicación sin mayores costos y afectación al presupuesto parroquial. Estas acciones pueden apoyar positivamente la gestión del desarrollo parroquial y facilitar la interrelación entre los miembros del GAD y con la población u organizaciones a nivel externo.

Comunicación Institucional Interna.-

Se recomienda la implementación de estrategias de comunicación institucional que permitan mejorar las relaciones entre los miembros del gobierno local, el taller de diagnóstico participativo es un primer paso, con la participación de todo el personal. A partir de la realización del taller, se espera la generación de compromisos y estrategias comunicativas que apoyen a la integración de los miembros del gobierno, el mejoramiento en la organización del trabajo y la participación de todos en el liderazgo de los diferentes procesos, permitiendo el trabajo en equipo y evitando el autoritarismo.

La redistribución de los espacios de trabajo es importante para posibilitar la interrelación adecuada entre todos los miembros del GAD. Se observa que la segunda planta, donde se ubica el despacho de la presidenta, puede ser optimizada para que personas del equipo más cercano a la autoridad compartan el espacio, de esta manera podrían ser incorporados los vocales a la planta baja del mismo bloque, evitando la separación del equipo de gobierno. Otra opción para el espacio del despacho es habilitar una sala de reuniones para la utilización de todos los miembros del gobierno que la requieran.

La organización de comités semanales de trabajo para la distribución de actividades y para el cumplimiento de delegaciones especiales de todos los miembros es un mecanismo para incentivar el trabajo en equipo y evitar la centralización de la gestión. Las tareas de comunicación y relaciones públicas se deben coordinar desde la comisión de comunicación, la vocal a cargo puede delegar algunas funciones, facilitando el desarrollo de las capacidades comunicativas de otros miembros para la implementación de estrategias con las distintas audiencias.

Se sugiere la creación de un calendario de actividades de integración del personal de la institución en los que se trabaje por comisiones para su organización, aprovechando las salas de reuniones y espacios verdes de las instalaciones. Estos pueden incluir la celebración de fechas especiales, condecoraciones, cumpleaños, capacitaciones, mingas, diagnósticos participativos y de evaluación para facilitar el diálogo y reconocimiento entre los miembros.

Se debe potenciar la utilización de las herramientas y medios digitales, en este aspecto se sugiere la creación de una intranet institucional que contenga información de interés del personal como formularios, formatos, instructivos, normativa, entre otros. La emisión de boletines internos vía correo electrónico es importante para socializar las noticias de la semana, la utilización de la red social Twitter puede ser un apoyo al reporterismo para publicar noticias, comunicados, videos y fotografías relevantes en tiempo real y la creación de un grupo intrainstitucional de mensajería instantánea para la coordinación de las actividades de manera inmediata con la posibilidad de remitir archivos adjuntos de imagen, texto, audio y vídeo, es otra herramienta efectiva para la gestión interna.

Comunicación Institucional Externa.-

Se debe propiciar desde el gobierno local un plan de acciones para incentivar la participación de los ciudadanos y sus organizaciones en la gestión pública, esto debe iniciar con la capacitación a los líderes comunitarios en temas de planificación, presupuesto participativo, estructura gubernamental y rendición de cuentas como mecanismo de transparencia y control social, seguimiento y evaluación. Esto se logra a través de la capacitación y la creación de espacios de empoderamiento de los líderes populares, encomendándoles tareas que puedan ejercer de manera efectiva para mejorar su autoconfianza.

Se necesita plantear mecanismos de participación equitativa en las asambleas parroquiales para dar la palabra a todos, organizarlos en mesas de trabajo entre actores que promuevan la creación de redes de cooperación y formulación de propuestas. En este aspecto es recomendable la creación de comités o comisiones con funciones específicas con la participación de diversos actores, esto fortalecerá la participación ordenada y con propuestas mejor analizadas al interior de las comisiones.

A través de la planificación participativa y la rendición de cuentas de las autoridades del gobierno parroquial, se recomienda generar un clima de confianza en los actores de la comunidad, planificando una agenda de diálogo abierto con los diferentes sectores a partir de la elaboración de un cronograma de visitas quincenales a los 22 barrios por parte de los vocales y la presidenta, permitiendo el contacto interpersonal con los moradores y la atención equitativa dentro de sus territorios en el transcurso del año.

El personal de atención a la ciudadanía debe ser capacitado para facilitar la información con calidad y calidez, apoyando a las personas en la búsqueda de soluciones y direccionando a las instancias correctas a través de los canales y lenguajes adecuados, superando las barreras generacionales, étnicas, de género o estrato socioeconómico y priorizando con criterio los requerimientos.

El proceso de atención a la ciudadanía debe incluir instructivos con información de interés ciudadano a través de medios impresos y los servidores deben brindar apoyo para el ingreso de los trámites ciudadanos más frecuentes en las plataformas virtuales de las diferentes instancias de gobierno.

Se recomienda la ubicación de un monitor en la sala de espera que proyecte información relacionada a trámites ciudadanos, obras públicas, cursos de capacitación, cursos vacacionales, talleres de arte y manualidades, servicios de transporte, agrícolas, construcción, alimentación, oferta educativa, entre otros. Los medios audiovisuales son una alternativa para difundir información para todos los tipos de público y pueden generarse sin costo a través de aplicaciones informáticas.

Se sugiere que entre las actividades del plan de comunicación parroquial se incluya la realización de talleres de capacitación informática y de medios digitales para reducir el analfabetismo tecnológico a través del apoyo del Infocentro Puenbo del MinTel:

- Talleres de capacitación a líderes comunitarios para el aprendizaje de Internet, correo electrónico, redes sociales, Microsoft Office.
- Taller de capacitación a líderes comunitarios para el manejo de las páginas web institucionales para trámites y consultas ciudadanas como: GAD de la parroquia, Alcaldía Metropolitana y Administración Zonal Tumbaco, Consejo Provincial, Junta General de Agua de Riego, Ministerio de Educación, IESS, SRI, entre otras.
- Apoyo del Infocentro para el aprendizaje de aplicaciones virtuales de servicios en línea, mensajería instantánea y otras aplicaciones útiles para los miembros de la comunidad.

Es imprescindible mejorar la imagen institucional en internet, se debe repotenciar la página web institucional a través de una interfaz más interactiva, atractiva y amigable, se le puede sacar mayor provecho a la información publicada si se implementan algunas actualizaciones en la imagen y animaciones que se ajusten a las últimas tendencias de diseño web, tenemos entre estas algunas como:

- Cinemagraphs: imagen animada que sale combinando fotografía y vídeo. La mayoría de la imagen es estática, pero algún elemento de la misma tiene movimiento (MadridNYC 2017). Esta técnica puede ser utilizada para paisajes de la parroquia que tengan ríos o cuerpos de agua.
- Full screen vídeos: el fondo de la web es un vídeo que ocupa toda la pantalla del navegador. Los menús se superponen en el mismo vídeo y su efecto es envolvente (MadridNYC 2017). Puede ser utilizada para cada interfaz conforme a su contenido: historia, turismo, festividades, etc.

- Micro-interacciones: Son pequeñas interacciones entre un dispositivo o web y el usuario. Un ejemplo son las imágenes comparativas con un simple movimiento de ratón (MadridNYC 2017). Esta técnica puede ser aplicada para comparar imágenes en el día y la noche por ejemplo.
- Animaciones en scroll: permite que el usuario se desplace horizontalmente en la página y los contenidos se vayan mostrando de una forma animada (MadridNYC 2017). En el caso de esta página institucional pueden mostrarse de esta manera los instructivos de servicios con imágenes.
- Parallax: utiliza distintas capas para crear un efecto de profundidad y al desplazarse los usuarios verán partes del fondo que antes no se veían (MadridNYC 2017).
- PWA: son aplicaciones progresivas que cambian su funcionalidad según la capacidad del dispositivo en el que se estén ejecutando: computador o smarthphone (MadridNYC 2017).
- Diseño tipográfico: su orientación y tipo de letra debe completar el diseño para causar mayor impacto visual (MadridNYC 2017).

Se recomienda reforzar la imagen institucional a través del diseño de elementos comunicacionales como la creación de marca que identifique al GAD de Puenbo. La colocación de un letrero con iluminación nocturna que contenga un logotipo identificador del edificio institucional debe considerarse relevante. También es importante la adquisición de banners y otras herramientas informativas para ser utilizadas en ferias o eventos especiales de acuerdo al tipo de público al que se requiere llegar.

Se sugiere implementar campañas con material informativo para la promoción de hábitos saludables y seguros como: seguridad vial, ahorro y eficiencia energética, alimentación y soberanía alimentaria, protección del medio ambiente y respeto a la naturaleza, tenencia de animales, consumo y buen uso del agua, vacunación, prevención del consumo de alcohol y tabaco, atención al adulto mayor, lactancia, acoso escolar, derechos y deberes de los ciudadanos, cambio climático, violencia de género, igualdad de género, entre otros. Estos temas se abordan mejor a través de productos audiovisuales y pueden ser creados de manera artesanal con equipos caseros por estudiantes o personas de la comunidad. Para lograr esto pueden hacerse concursos abiertos para incentivar la participación ciudadana y su creatividad.

La implementación de ferias agroalimentarias y gastronómicas es importante para la comercialización y/o trueque de los productos de la comunidad, pueden incluir actividades culturales y artísticas para todas las edades como títeres, cine, música y teatro. Estas contribuyen a la generación de espacios de comunicación y a la promoción del turismo y la cultura entre los habitantes y para los visitantes.

Al no contar con medios de comunicación comunitaria, pueden generarse mecanismos alternativos como reportajes ciudadanos o pequeñas producciones que se publiquen a través de las redes sociales. Esta sería una oportunidad de participación de los líderes comunitarios en los temas de coyuntura y la gestión del desarrollo parroquial.

Capítulo Cuarto: Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

El marco teórico y normativo referencial expuesto permitió determinar que para el logro de los objetivos del desarrollo local es necesario articular la gestión pública con la participación ciudadana a través de la comunicación como aspecto constitutivo del acuerdo social. El eje común de una gestión pública efectiva y una organización comunitaria efectiva es la comunicación tanto a nivel interno como externo, pues facilita la concertación y la generación de acuerdos para los objetivos del desarrollo territorial. En esta sinergia de democracia representativa y participativa se generan mejores relaciones para la transformación de las sociedades.

El diagnóstico territorial aplicado en la parroquia Puembo muestra que la última década trajo varios cambios en la política pública para la planificación del desarrollo territorial, nuevos reglamentos y políticas de los gobiernos locales y consecuentemente en la estrategia comunicacional. El período 2014 – 2017 marcó diferencias en el gobierno parroquial debido a aspectos como una nueva planificación territorial desconcentrada, una mayor asignación presupuestaria, el impulso para la autogestión y la terminación de obras pendientes especialmente en el ámbito vial, debido a la inauguración de la Ruta Viva, arteria principal de la zona por la inauguración del nuevo Aeropuerto Mariscal Sucre en Tababela en 2013. Estos factores han impactado en la comunicación de los habitantes debido a la reducción de las distancias, al aumento de nuevos residentes provenientes de la capital o de otras provincias y nacionalidades junto al creciente acceso a las nuevas tecnologías de la comunicación y medios digitales.

Actualmente, la parroquia rural Puembo puede ser considerada como un territorio semiurbano, sin embargo, conserva características de ruralidad que agregan varias particularidades a las formas de comunicación, enriquecidas con varios tipos lenguajes, códigos y canales que podrían ser aprovechados como recursos para fomentar la creación de una identidad cultural y de redes de cooperación para trabajar por el desarrollo comunitario. Los aspectos comunicativos y culturales analizados son determinantes para entender las relaciones políticas que se mantienen en la parroquia, se trata de un territorio en el que conviven el mundo urbano y lo rural, lo tradicional y la

modernidad, lo indígena, lo mestizo y lo foráneo como manifestaciones de una cultura híbrida y postmoderna con un pluralismo fragmentado.

La fragmentación se evidencia en la cohesión coyuntural de los actores, las clases media alta y alta, en su *huida* de la urbe, se radican en la zona para tener mejores condiciones ambientales y de espacio, compartiendo con los campesinos las problemáticas y carencias de servicios básicos, vialidad o transporte, intereses comunes que dependen de una correlación de fuerzas para gestionar las obras con los gobernantes, sin embargo la diversidad de micro éticas y la diferencia de oportunidades determinan el acceso al desarrollo de los pobladores.

En el diagnóstico de comunicación comunitaria se pudo identificar que en el período 2014 -2017, los espacios orientados hacia la toma de decisiones se han centralizado especialmente en la máxima autoridad del GAD, pues como líder influyente de la última etapa electoral, muchas organizaciones depositaron su confianza y expectativas positivas en su administración, al encontrarse en la etapa final de su gestión, varios grupos indican haber limitado la comunicación con los sectores populares y privilegiado la relación con ciertas élites sociales, ideológicas, políticas y económicas de la parroquia.

El modelo de comunicación en la gestión pública, en especial en las parroquias rurales y semiurbanas como Puenbo, se debilitan por factores adversos como el clientelismo político, la falta de preparación política de los líderes comunitarios y el manejo de las influencias de los grupos de poder para incidir en sus intereses particulares por sobre el bien común en muchos casos. El diagnóstico participativo comunitario demostró que a pesar de las diferencias se puede crear una unidad de acción, cierto nivel de confianza, alianzas y consensos de mayor envergadura, pudiéndose propiciar en la parroquia un diálogo para el acuerdo entre los actores para el levantamiento de un plan de comunicación para el desarrollo parroquial que permita mejorar continuamente las estrategias en el tiempo.

En los sectores que se consideran excluidos de la planificación del desarrollo parroquial, se percibe una profunda insatisfacción por la falta de apertura de las autoridades, no se sienten partícipes en la toma de decisiones importantes para la parroquia, haciéndose evidente la fragmentación ideológica y socioeconómica que provoca la inequidad por la carencia de empoderamiento y liderazgo en el sector popular.

2. Recomendaciones

Las instituciones públicas a nivel territorial son las instancias gobernantes de las demás organizaciones de la comunidad y requieren de un plan de comunicación paralelo a su plan de gobierno para promover el desarrollo desde un enfoque participativo e incluyente, evitando un discurso homogéneo y vacío. Este debe partir del conocimiento profundo de la realidad local, de todas las particularidades de las organizaciones que la conforman, además del marco normativo nacional y seccional. Previo a emprender acciones innovadoras o correctivas, es importante contar con el diagnóstico de comunicación con los diferentes líderes de las organizaciones locales como punto de partida para lograr los objetivos del desarrollo.

El plan de comunicación para el desarrollo parroquial es la herramienta que guía el trabajo del gobierno local y debe contener las estrategias de acción comunicativa para promover el logro de los objetivos planificados. La meta es la reproducción de la metodología de diagnóstico a nivel organizacional y la elaboración de un plan de comunicación para el desarrollo en cada organización, según sus propias necesidades, tipos de audiencia y cultura organizacional. Por su parte, el plan de comunicación para el desarrollo parroquial debe consolidar las necesidades prioritarias de las organizaciones de la comunidad y proyectar un cronograma anual con todas las actividades de la gestión pública articuladas a las estrategias y campañas de comunicación interna y externa que tomen en cuenta los componentes culturales, etarios, étnicos y socioeconómicos analizados con los líderes, en este sentido, el gobierno parroquial debe impulsar la formación de formadores, preparando a los líderes para formar a sus comunidades en la gestión política y comunicacional.

Este plan debe construirse de manera participativa con las organizaciones de la comunidad para garantizar un acuerdo y su sostenibilidad en el tiempo, constituyéndose en un mecanismo institucional de evaluación y mejoramiento permanente. Debe incluir a las instancias públicas y privadas que integran la comunidad y articularlos con sus instancias gobernantes para trabajar sobre las soluciones a las problemáticas de la gestión pública y la participación social.

En toda sociedad coexisten diversos tipos de actores y concepciones de desarrollo, por eso es indispensable un mecanismo de acuerdo social desde el ente gobernante, planificar su comunicación y evitar el autoritarismo es el eje canalizador para gestionar las necesidades de las múltiples identidades.

Referencias

- Aguilar, Suárez y Ojeda. «La transferencia de tecnología, la innovación tecnológica y su incidencia en el desarrollo local".» *Folleto Gerenciales* 10 (2006): 43-51.
- Aguilera Muga, Carlos. *Indagación apreciativa: una metodología de cambio y desarrollo, basada en principios positivos y constructivos*. 2009.
<https://positivechange.org/wp-content/uploads/2014/04/ARTICULO-IA-AGUILERA-2011.pdf>.
- Alberich, Tomás. *Perspectivas de la investigación social*. Madrid: El Viejo Topo / Red CIMS, 2000.
- Alcaide Muñoz, Laura, Manuel Rodríguez, y Raquel Garde Sánchez. «"Estudio cuantitativo de la investigación en transparencia informativa, participación ciudadana y prestación de servicios mediante la implementación del e-gobierno".» n° 17 (2014): 42-130.
- Alfaro, Rosa María. *Otra Brújula, Innovaciones en Comunicación y Desarrollo*. Lima: Calandria, 2006.
- Andrade, Horacio. *Comunicación Organizacional Interna. Proceso, Disciplina y Técnica*. España: Gesbiblo, 2005.
- Arellano, David, y Enrique Cabrero. «"La nueva gestión pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público".» n° 14 (2005): 599-618.
- Asamblea General Constituyente. *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial 449, 2008.
- Asamblea Nacional. «Ley Orgánica de Comunicación.» 25 de Junio de 2013.
http://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/ley_organica_comunicacion.pdf
 (último acceso: 18 de Agosto de 2017).
- Ballesteros, Jesús. *Postmodernidad: decadencia o resistencia*. 2° edición. Madrid: Tecnos, 2000.
- Beltrán, Luis. «La comunicación para el desarrollo en Latinoamérica: un recuento de medio siglo.» *III Congreso Panamericano de la Comunicación*. Buenos Aires, 2005. 54.
- Beltrán, Luis Ramiro. *La comunicación y el desarrollo democráticos en Latinoamérica*. Caracas: Biblioteca Digital Centro Gumilla, 1995.
- BID; García López, Roberto; García Moreno, Mauricio. *La Gestión para Resultados en el Desarrollo, avances y desafíos en América Latina y El Caribe*. BID, 2010.
- Boisier, Sergio. *Desarrollo Local: ¿De qué estamos hablando?* 1999.
 —. *Desarrollo Local: ¿De qué estamos hablando?* 1999.
- Bravo, Rubén. «La Comunicación para el Desarrollo en las políticas públicas ecuatorianas: retrospectiva y situación actual.» 2011: 10.
- Bresciani L, Luis Eduardo. «"Del conflicto a la oportunidad: participación ciudadana en el desarrollo urbano".» *Urban* 9, n° 9 (2006): 14-19.
- Brusca, Isabel, Margarita Labrador, y Vicente Montesinos. «"Influencia de las elecciones en la gestión de los gobiernos locales. Análisis empírico en la región española de Valencia".» 2015: 89-489.
- Burbano Vallejo, Edy Lorena, y Eugenio Moreno. «"El desarrollo local desde una visión prospectiva".» *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, n° 45 (Mayo 2015): 57-245.

- CEPAL, Comisión Económica para América Latina. *Hacia la revisión de los paradigmas del desarrollo en América Latina*. Editado por Oscar Altimir, Enrique V Iglesias y José Luis Machinea. Junio de 2008. repositorio.cepal.org (último acceso: Enero de 2017).
- Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. www.cpccs.gob.ec. 2016. <http://www.cpccs.gob.ec/?mod=somos> (último acceso: 20 de 09 de 2016).
- Contreras, Adalid. *Repositorio UASB*. 2014. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3667/1/CON-PAP-Contreras%2c%20A-De%20la%20comunic.pdf>.
- Diccionario Actual. *Diccionario Actual.com*. 15 de Agosto de 2017. <https://diccionarioactual.com/informacion/> (último acceso: 15 de Agosto de 2017).
- Duque Daza, Javier. «"Contrastes en la gestión pública. La asesoría de expertos versus la acción basada en la participación social".» *Reflexión Política, Vol. 16*, n° 16 (2014): 18-29.
- Eizagirre, Marlen - Universidad del País Vasco. *Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación a lDesarrollo*. 2016. <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/83> (último acceso: 15 de Agosto de 2017).
- FAO, Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. *Diagnóstico Participativo de Comunicación Rural*. Segunda. Roma: ICDS - FAO, 2008.
- Félix Mateus, Anabela. «La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del sigloXX y las nuevas tecnologías. Una visión histórica.» *Historia y Comunicación Social, Vol. 19*, 2014: 195-210.
- Fernández Inostroza, Luis. «"Organizaciones sociales y desarrollo local".» *Convergencia: revista de Ciencias Sociales*, n° 17 (2010): 63-77.
- Fernández, Norcka, Nora Belloso, y Francys Delgado. «"Recursos informacionales, desarrollo endógeno y participación ciudadana en la gestión pública local".» n° 13 (2008): 97-377.
- Friedmann, Reinhard. «La Gestión Pública en el iglo XXI. Anticipando los cambios que vienen.» *Documentos de Facultad, Instituto de Estado y Gestión Pública, Univ. Central de Chile* (Documento de Facultad, Instituto de Estado y Gestión Pública), 2003: 5.
- GAD de la parroquia Puenbo. «Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Puenbo 2012-2025.» Agosto de 2012. http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/leytransparencia/literal_k/ppot/dmq/ppdot_puenbo.pdf.
- GAD de la Parroquia Puenbo. *Reglamento de organización y funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural de Puenbo*. Quito, Pichincha, 16 de Febrero de 2012.
- GAD de Puenbo. www.puenbo.gob.ec. Diego Avila Piedrahita. 11 de 11 de 2015. www.puenbo.gob.ec (último acceso: 6 de Diciembre de 2015).
- . www.puenbo.gob.ec. 11 de 11 de 2015. www.puenbo.gob.ec (último acceso: 6 de Diciembre de 2015).
- GAD de Puenbo; GAD de Pichincha. *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Teritorial de la Parroquia Puenbo 2015-2019*. Quito, 2015.

- García Berbesí, Nelly C. *La educación popular y las acciones pedagógicas vinculantes*. 1 de Abril de 2014. <http://www.redalyc.org> (último acceso: 15 de Agosto de 2017).
- García López, Roberto. "La Gestión para resultados y el Presupuesto por resultados en América Latina y el Caribe". 26 de Enero de 2009. http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/35065/roberto_garcia_lopez.pdf (último acceso: 20 de 12 de 2015).
- . «"La Gestión para resultados y el Presupuesto por resultados en América Latina y el Caribe".» 26 de Enero de 2009. http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/35065/roberto_garcia_lopez.pdf (último acceso: 20 de 12 de 2015).
- Garrido Vergara, Luis. *HABERMAS Y LA TEORIA DE LA ACCIÓN COMUNICATIVA*. Febrero-Abril de 2011. http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/ultimas/38_Garrido_M75.pdf.
- González Suárez, Federico. *Historia General de la República del Ecuador, Tomo I, Cap. II*. Quito: Imprenta del Clero, 1890.
- Gorbán, Pablo, y Ángel Sciara. «"Límites y posibilidades de la gestión municipal para buscar el desarrollo local. La participación ciudadana como elemento clave. El caso de la ciudad de Rosario".» *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*, n° 8 (2008): 62-159.
- Hernández-Bonivento, José Andrés. «"Capacidades, instituciones y gobernanza democrática local: elementos para el estudio de los gobiernos locales en América Latina".» *Circunstancia Revista de Ciencias Sociales* (IUIOG), n° 26 (septiembre 2011): 1-7.
- Infobae. *Nuevo Índice de Desarrollo Humano de la ONU: cuáles son los mejores países de la región y el mundo*. 21 de Marzo de 2017. <http://www.infobae.com/america/america-latina/2017/03/21/nuevo-indice-de-desarrollo-humano-de-la-onu-cuales-son-los-mejores-paises-de-la-region-y-el-mundo/> (último acceso: 15 de 07 de 2017).
- Junta Parroquial de San José de Puenbo. «Informe 2009.» 2009.
- Kreps, Gary L. *Organizational Communication: Theory and Practice, 2nd Edition*. New York: Pearson, 1990.
- MadridNYC. *MadridNYC*. 2017. <https://madridnyc.es/tendencias-diseno-web-2018/> (último acceso: 15 de 08 de 2018).
- McCall, Elizabeth - PNUD. «COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO: Fortaleciendo la eficacia de las Naciones Unidas.» 2011. http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/communication_form_development_oslo_c4d_pda_es.pdf.
- Ministerio Coordinador de la Política. *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito, 2011.
- Montecinos, Egon. «"Los límites de la modernización municipal para profundizar la participación ciudadana en Chile: ¿es la gobernanza de proximidad una alternativa".» n° 16 (2007): 51-319.
- Mulgan, Richard. *Holding Power to Account. Accountability in Modern Democracies*. Londres: Palgrave, 2003.
- OEI, Organización de Estados Iberoamericanos. *Programa de Acción Global. Un compromiso renovado por la educación para la sostenibilidad*. s.f. <http://www.oei.es/historico/decada/accion.php?accion=022> (último acceso: 16 de Agosto de 2017).

- Ortiz Crespo, Santiago. *"Cotacachi: una apuesta de democracia participativa"*. 1ª. Vol. 1. Quito, Pichincha: Flacso, Sede Ecuador, 2004.
- Pástor Seller, Enrique. «"Gobernanza de las políticas de proximidad: análisis de calidad y rendimiento democrático de los Consejos Locales Bienestar" (Murcia-España).» Editado por FGV - EBAPE. *Revista de Administración Pública (RAP)* (Fundación Getulio Vargas) 45, nº 2 (Marzo 2011): 377-399.
- Peña Morales, Boris. *Comunicación Para el Desarrollo. Planificando estratégicamente las Comunicación para el Desarrollo*. 13 de Marzo de 2011. <http://boriscomunicacion.blogspot.com/2011/03/el-diagnostico-comunicacional.html> (último acceso: 27 de Agosto de 2017).
- Peruzzotti, Enrique. *Rendición de cuentas, participación ciudadana y agencias de control en América Latina*. 1 de Octubre de 2007. <http://congreso.rendiciondecuentas.org.mx/wp-content/uploads/2014/09/peruzzotti-rendicion-de-cuentas-participacion-ciudadana-y-agencias-de-control-en-america-latina.pdf> (último acceso: 1 de Julio de 2016).
- PNUD, América Latina y El Caribe. «Informe Regional sobre Desarrollo Humano para América Latina y el Caribe 2016.» *Progreso multidimensional: bienestar más allá del ingreso*. 14 de julio de 2016. http://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/library/human_development/informe-regional-sobre-desarrollo-humano-para-america-latina-y-e.html (último acceso: 15 de julio de 2017).
- Presidencia de la República, Registro Oficial 306. «CODIGO ORGANICO DE PLANIFICACION Y FINANZAS - COPFP.» 22 de Octubre de 2010. <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Planificaci%C3%B3n-y-Finanzas-P%C3%BAblicas-COPFP.pdf>.
- Prieto Castillo, Daniel. *Diagnóstico de comunicación*. Quito: Editorial Belén, 1985.
- Queris-Rojas, M., A. Almirall-Cabrera, L. Capote-García, y D. Robaina. *Diagnóstico del proceso de comunicación organizacional. Caso de estudio QUIMEFA*. Mayo de 2012. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200008 (último acceso: 01 de Septiembre de 2017).
- Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*. 2017. <http://dle.rae.es/?id=LXrOqrN> (último acceso: 20 de Mayo de 2018).
- Rendón, Luis Mariano. «"Nacimiento, Vida y Muerte del Desarrollo: semejanzas entre el desarrollo y el DDT".» En *De la economía global al desarrollo local*, de Ana Fuentes y Leonardo Gatica, 47-70. Valencia: Universidad de Valencia, 2008.
- Sánchez Ramos, Miguel Angel. *La participación ciudadana en la esfera de lo público*. 2009. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67611350006> (último acceso: 20 de 12 de 2015).
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017*. 2016. <http://www.administracionpublica.gob.ec/plan-nacional-de-gobierno-electronico/> (último acceso: 20 de 10 de 2016).
- Sen, Amartya. *Dearrollo y Libertad*. Barcelona: Planeta S.A., 2000.
- . *Los fines y los medios del desarrollo*. Barcelona: Editorial Planeta, 1999.
- Senplades. *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 3. Niveles administrativos de planificación*. 2010. <http://www.planificacion.gob.ec/3->

- niveles-administrativos-de-planificacion/ (último acceso: 1 de Septiembre de 2017).
- Stumbraite, Edita, y Remigijus Riekasius. «"Citizen participation in Regional Management".» *European Integration Studies*, nº 2 (Enero 2008): 53-61.
- Universidad Internacional de Valencia. *La evolución de las TICs desde el ábaco al Smartphone*. 17 de Octubre de 2016. <https://www.universidadviu.es/la-evolucion-las-tics-desde-abaco-al-smartphone/> (último acceso: 08 de 08 de 2017).
- Valdivieso. «Propuesta Para El Progreso De La Administración Pública Y La Gestión Local Con Participación Ciudadana, Desde La Perspectiva Del Caso De Chile.» *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 2008: 89-123.
- Valle Martinez, Luciano. «"Territorios en mutación: repensando el desarrollo desde lo local".» *FLACSO-Sede Ecuador* (FLACSO Ecuador), 2008.
- Verdesoto, Luis Fernando. *El Control Social de la Gestión Pública. Lineamientos de una política de participación social*. Quito: Abya - Yala, 2000.
- Wehrich, Koontz y. *Administración: una perspectiva global*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, 1998.
- Ziccardi, Alicia. «Gobernabilidad y participación ciudadana en la ciudad capital.» *Revista Mexicana de Sociología*, Vol. 60, 1998: 267-270.

Anexos

Anexo 1: Niveles de Planificación



Fuente y elaboración: Senplades

Anexo 2: Guía de elaboración del Diagnóstico

Nº	Técnica / Actividad	Instrumento / Logística	Tiempo	Responsable
1	Consulta de referencias bibliográficas para el diagnóstico territorial	Computador con internet, revistas, folletos, manuales e informes institucionales	2 semanas	Investigadora
2	Entrevista semiestructurada a la Presidenta del GAD de Puenbo	Guía de entrevista semiestructurada, formulario de registro de respuestas, grabadora, vehículo.	30 minutos	Investigadora
3	Entrevista semiestructurada a los líderes barriales de Puenbo	Guía de entrevista semiestructurada, formulario de registro de respuestas, grabadora, vehículo.	20 a 30 minutos por cada entrevista	Investigadora
4	Grupo focal con líderes comunitarios	Guía de grupo focal, registro de asistencia, mapa de relaciones, pizarra, grabadora, cámara, refrigerio, vehículo.	90 minutos	Investigadora y asistente
5	Entrevista a otros miembros del GAD parroquial	Guía de entrevista, registro de respuestas, computador, vehículo.	60 minutos	Investigadora
6	Levantamiento de información del Diagnóstico Participativo de Comunicación Comunitaria	Registros, grabaciones, computador.	12 horas	Investigadora
7	Levantamiento de información del Diagnóstico de Comunicación Institucional del GAD de Puenbo	Registros, grabaciones, computador.	12 horas	Investigadora

Fuente y elaboración: propia

Anexo 3: Guía de aplicación para el Grupo Focal

Se convoca por escrito y se confirma telefónicamente la asistencia de los líderes barriales y actores comunitarios clave en el territorio para participar en el diagnóstico participativo de comunicación comunitaria para conocer la priorización de sus problemas, expectativas del gobierno local y relaciones organizacionales.

La observación participante se realiza en tres fases de la siguiente manera:

a. Planificación:

- Equipo organizador: un moderador y un asistente que registra asistencia, datos relevantes y graba la actividad.
- Descripción del lugar de la reunión: Salón del Pueblo - Casa del GAD Parroquial.
- Descripción del Grupo: Representantes barriales y de organizaciones comunitarias que participaron en las entrevistas y conversaciones abiertas.
- Tiempo de reunión: 90 minutos
- Logística: Registro de asistencia, registro visual (grabadora o filmadora), refrigerios adecuados que no interrumpen el desarrollo de la actividad.
- Identificadores con los nombres de los asistentes.

b. Desarrollo de la Actividad

- Registro de asistencia: Asisten 8 participantes, una moderadora, una asistente.
- Dinámica de presentación: Se presentan ante el grupo (nombre, a qué sector representa, oficio) y comparten su visión actual y expectativa de futuro de la parroquia, el sueño que los moviliza a trabajar por su organización.
- Apertura – instrucciones:
- Se describe lo que constituye un grupo focal, por qué fueron convocados, sentido de la ubicación en U de los asientos y la preferencia por la horizontalidad, no uso del pódium como imagen de poder.
- Se explica el objetivo de la reunión, el Diagnóstico Participativo de Comunicación Comunitaria como factor clave para el inicio de un diálogo para el desarrollo parroquial, el uso de la grabadora y cámara con confidencialidad.
- Enumerar las organizaciones clave del desarrollo parroquial a partir de un ejercicio en la pizarra, ubicando a la izquierda los del sector público y al derecho los privados y/o comunitarios.
- Presentación de la Herramienta: Mapa de Redes y Relaciones
- Se explica el significado de las partes del mapa de redes y relaciones: tamaño y tipo de figura geométrica (triángulo: techo protector; círculo: organización abierta; cuadrado: organización cerrada) para identificar el rol e importancia de cada organización en el contexto parroquial.
- Se pregunta trabaja en dos grupos para establecer en el mapa el nivel de comunicación y relación que tienen con las organizaciones públicas y privadas. Se explica el tejido con lana de color (roja: crítica; naranja: imparcial o de coordinación; verde: confianza-apertura) según los colores del semáforo para describir el tipo de relación.

- Preguntas para identificar los nudos críticos comunes que enfrentan utilizando estímulos orientadores como la experiencia con la autoridad del GAD parroquial, los vocales, Consejo Provincial, la obra vial de la Alcaldía, la Junta de Agua de Riego, Pronaca, las hosterías, las florícolas, etc.
- Dinámica de cierre: ideas y compromisos para mejorar la comunicación comunitaria
- Agradecimiento y despedida

c. *Análisis de la actividad*

- Características de los participantes:
- El observador registra el número, género y gremio de los participantes: 7 hombres, 1 mujer
- El observador registra la actitud de los actores: influyentes o indiferentes
- Influyentes: Líder de la Asoc. Nueva Andalucía, ex presidente de la Junta Parroquial.
- Indiferente: mujer, esposa del líder del barrio Salazar Gómez
- Registro de opiniones comunes y diferentes ante una pregunta: se observan dos grupos de opinión: uno de menor tamaño con percepción positiva y otro mayor de percepción negativa ante la gestión de comunicación del GAD parroquial. Sobre esta base se responden en común las preguntas.

Anexo 4: Guía para entrevistas semiestructuradas

Se realizan dos tipos de guía de entrevista semiestructurada:

3.1. Entrevista semiestructurada a los representantes barriales y actores sociales clave de la parroquia:

- Objetivo de la entrevista: Caracterizar a los representantes barriales de la parroquia e identificar los tipos de comunicación para el desarrollo, demandas a la gestión pública, nivel de participación ciudadana y mecanismos de rendición de cuentas del gobierno local.
- Formulación.- Este cuestionario consta de 30 preguntas aproximadamente, contiene una primera parte de identificación que registra los datos socioeconómicos, etarios y académicos de los entrevistados.
- En una segunda parte se registran las preguntas semiestructuradas acerca de tres subtemas: caracterización sociodemográfica, nivel de alfabetismo digital, comunicación para el desarrollo en la parroquia, gestión pública local, participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Muestra.- El universo de este estudio y unidad de análisis son 22 representantes barriales y actores clave de la parroquia Pumbo.

3.2. Entrevista a la presidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Pumbo

- Tipo de entorno en el que se desarrolló: ciudad de nacimiento, escuela, colegio, universidad, vida profesional, partido político.
- Recuerdos que marcaron su infancia, niñez, adolescencia y juventud
- Experiencias comunicacionales positivas y negativas en la gestión pública
- Autoevaluación de la gestión realizada, expectativas y proyección a futuro.

Anexo 5: Entrevistas semiestructuradas a líderes barriales y comunitarios

A. Ficha de identificación

1. Nombre:
2. Barrio:
3. Género: Masculino____ Femenino____
4. Edad:
5. Lugar de nacimiento:
6. Auto identificación étnica:

Mestizo/a	
Indígena	
Afroecuatoriano/a	
Montubio/a	
Blanco/a	
Otra	

7. Nivel de instrucción:

Nivel de Instrucción	
Ninguno	
Centro de Alfabetización/(EBA)	
Preescolar	
Primario	
Secundario	
Educación Básica	
Educación Media	
Ciclo Postbachillerato	
Superior	
Postgrado	

8. Oficio / Profesión:
9. Nivel de educación digital

Nivel de conocimiento de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación (NTICs)	Básico	Medio	Avanzado
Herramientas de ofimática (Microsoft Office, Libre Office, etc)			
Internet			
Correo electrónico			
Redes sociales			

10. ¿Tiene computador personal en su casa?
11. ¿Cuál es actualmente su categoría ocupacional?

Categoría de Ocupación	Dentro de Puembo	Fuera de Puembo
Empleado u obrero del Estado, Municipio o Consejo Provincial		
Empleado u obrero privado		
Jornalero o peón		

Patrono			
Socio			
Cuenta propia			
Trabajador no remunerado			
Empleado domestico			

12. ¿A qué estrato socioeconómico considera que pertenece el barrio al que representa?

Estratificación de nivel socioeconómico	
Alto	
Medio alto	
Medio típico	
Medio bajo	
Bajo	

B. Cuestionario

a. Gestión Pública.-

13. ¿Actualmente es residente permanente de Puenbo?
14. ¿Desde hace qué tiempo vives en la parroquia? Siempre he vivido en Puenbo
15. ¿Por qué la gente te eligió para representar al barrio y desde hace cuánto tiempo?
16. ¿Cuáles son las principales necesidades como barrio que gestiona y qué expectativas tienen del GAD de Puenbo?

b. Comunicación para el Desarrollo

17. ¿Existe una red de comunicación permanente entre todos los representantes barriales? ¿Cuál es el principal canal de comunicación?
18. ¿Existe una red de comunicación permanente entre el GAD con todos los representantes barriales para temas de desarrollo parroquial y participación en la gestión pública? ¿Cuál es el principal canal de comunicación?
19. ¿Es seguidor de la fan page de la red social Facebook que administra el GAD de Puenbo?
Sí ____ No ____
- ¿Por qué? _____
20. ¿Conoces algún perfil de Facebook que sea un comunicador de ideas y/o crítico con la gestión del desarrollo por parte del gobierno local?
21. ¿Existen experiencias de grupo de chat entre los representantes o con el gobierno local para el fomento del desarrollo?
22. ¿Qué preferencia existe en la población sobre la selección del tipo de comunicación utilizada para tratar temas de desarrollo local?
23. ¿Su utilización personal de medios tecnológicos es frecuente?

Acceso a Nuevas Tecnologías de Comunicación			
Tipo de teléfono móvil	Operadora	Whatsapp	Acceso a redes sociales con costo

c. Participación ciudadana en la gestión pública y rendición de Cuentas:

24. ¿Existen suficientes instrumentos para la rendición de cuentas en el GAD de Puenbo?
25. ¿Qué temas se abordan en la rendición de cuentas del GAD de Puenbo?
26. ¿Ha participado en la rendición de cuentas?
27. ¿Considera que la información impartida por el GAD parroquial contiene temas de interés de la comunidad o se centra en la promoción política?
28. ¿Qué propuesta de comunicación para el desarrollo y rendición de cuentas plantearías en Puenbo?
29. ¿Qué características y perfil consideras que debe tener el presidente/a del gobierno parroquial?

Anexo 6: Entrevista semiestructurada a la Presidenta del GAD de Puenbo

Cuestionario.-

1. ¿De qué ciudad proviene y cómo considera que fue su educación ahí?
2. Cuénteme una anécdota que haya marcado en tu época de estudiante y cómo influyó en su elección profesional?
3. ¿Qué la animó a incursionar en el campo de la política?
4. ¿Qué la animó a representar a la parroquia San José de Puenbo como presidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado?
5. ¿Cómo ha sido su acercamiento, la comunicación y la aceptación ciudadana con respecto a los períodos anteriores?
6. ¿Cuáles son los hitos y resultados más relevantes de su gestión y qué mecanismo de rendición de cuentas se ha implementado?
7. ¿Cómo evalúa en general la gestión comunicacional del GAD y el involucramiento de la población con la obra pública? Señale sus fortalezas y debilidades.

Objetivos de aplicación de la entrevista.-

- Tipo de entorno en el que se desarrolló: hogar, escuela, colegio
- Recuerdos que marcaron su infancia, niñez, adolescencia y juventud
- Experiencias comunicacionales positivas y negativas
- Autoevaluación de la gestión
- Expectativas y proyección a futuro.

Anexo 7: Atribuciones del GAD de la Parroquia Puenbo

Art. 15. Deberes y Atribuciones de la Junta Parroquial Rural.- Los que establece la Constitución y la Ley y que se resumen en:

1. Elaborar las políticas públicas, que guiarán la gestión, abordándolas por áreas correspondientes al lineamiento de las Comisiones;
2. Expedir acuerdos y resoluciones sobre temas de su competencia territorial; Aprobar reglamentos; aprobar los planes de ordenamiento territorial y de desarrollo parroquial; aprobar y observar el presupuesto del gobierno parroquial rural para el ejercicio fiscal que inicia y la liquidación presupuestaria del año inmediato anterior; aprobar los traspasos de partidas presupuestarias y reducciones de crédito; aprobar los presupuestos participativos definitivos, para ejecutar en el ejercicio financiero siguiente; aprobar el informe del ejercicio financiero del año inmediato anterior.
3. Autorizar la contratación de empréstitos para el cumplimiento de los programas y proyectos de la Junta Parroquial; autorizar la suscripción de contratos, convenios e instrumentos que comprometan a la administración;
4. Resolver la participación de Junta Parroquial en mancomunidades o consorcios territoriales; en la participación y conformación de empresas públicas o mixtas, con aporte de capital, ya sea como Junta Parroquial o mancomunidad, para lo cual se pedirá autorización a los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos, municipales y provinciales.
5. Conformar las comisiones permanentes, técnicas y ocasionales propuestas por el Presidente de la Junta Parroquial, verificando el cumplimiento de participación ciudadana.
6. Delegar, cuando corresponda, DELEGADOS de la Junta a Instituciones o empresas del estado y organismos colegiados; delegar a la economía popular y solidaria la gestión de competencias del gobierno autónomo parroquial rural.
7. Conocer y resolver sobre: licencia de los vocales; asuntos elevados a consulta por parte del Presidente o Presidenta de la Junta;
8. Fiscalizar la gestión del Presidente o Presidenta de la Junta;
9. Promover e impulsar la organización ciudadana, con fines de producción, mejorar las condiciones de vida y participar en las actividades comunitarias.
10. Proponer proyectos de ordenanza a los gobiernos autónomos descentralizados, en beneficio de la ciudadanía

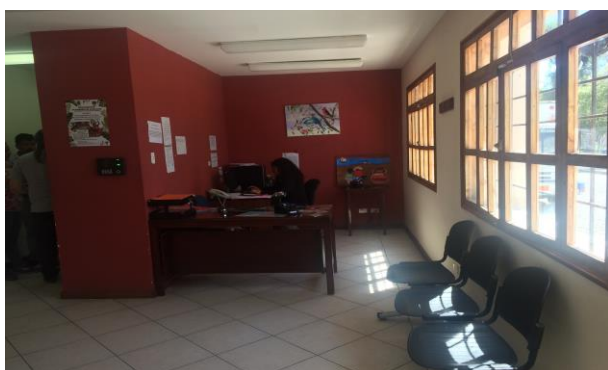
(GAD de la Parroquia Puenbo 2012)

Anexo 8: Registro fotográfico del Grupo Focal con líderes comunitarios



Fuente y elaboración: propia

Anexo 9: Registro fotográfico de las instalaciones del GAD de Puenbo



Fuente y elaboración: propia

Anexo 10: directrices y disposiciones relacionadas a los procesos de formulación de los planes para los Gobiernos Autónomos Descentralizados, GAD

El COOTAD y el COPFP establecen directrices y disposiciones relacionadas a los procesos de formulación de los Planes de Ordenamiento Territorial, PDOT, para cada uno de los niveles de gobierno, aspecto de ejecución obligatoria para todos los niveles de GAD.

El artículo 43 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas – COPFP establece que:

Los Planes de Ordenamiento Territorial son los instrumentos de la planificación del desarrollo que tienen por objeto el ordenar, compatibilizar y armonizar las decisiones estratégicas de desarrollo respecto de los asentamientos humanos, las actividades económico-productivas y el manejo de los recursos naturales en función de las cualidades territoriales, a través de la definición de lineamientos para la materialización del modelo territorial de largo plazo, establecido por el nivel de gobierno respectivo. (Presidencia de la República, Registro Oficial 306 2010)

Los lineamientos para la planificación del desarrollo y el ordenamiento territorial emitidos en el año 2010 son:

- Lineamiento 1. Reducción de inequidades sociales y satisfacción de necesidades básicas a través de una estrategia de desarrollo endógeno y de procesos de ordenamiento territorial que permitan su ejecución.
 - Lineamiento 2. Coordinación y gestión sectorial Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial
 - Lineamiento 3. Articulación intergubernamental
 - Lineamiento 4. Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo.
 - Lineamiento 5. Promoción de la participación, la rendición de cuentas y el control social en los procesos de planificación y de ordenamiento territorial, que reconozca la diversidad de identidades
- (Presidencia de la República, Registro Oficial 306 2010).

Los contenidos mínimos de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial están establecidos tanto en el COOTAD, el COPFP, como en las competencias de los GAD que señala la Constitución. De esta manera tenemos:

- a) Planes de desarrollo: diagnóstico, propuesta y modelo de gestión.
- b) Planes de ordenamiento territorial: estrategias territoriales, mecanismos de gestión, programas y proyectos.

Finalmente, la Constitución, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, el COOTAD y el COPFP establecen la necesidad de que los procesos de formulación de los Planes de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial sean obligatoriamente participativos (GAD de la parroquia Puenbo 2012).

Basándose en la normativa y lineamientos mencionados, el Reglamento Interno del GAD de la Parroquia Puenbo es emitido con resolución N° 001-16-02-2012-GADPUEMBO,

puntualizando en este documento las competencias constitucionales exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales, establecidos en el Art. 267 de la Constitución:

1. Planificar junto con otras instituciones del sector público el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial, en el marco de lo plurinacional e interculturalidad y del respeto a la diversidad.
2. Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales.
3. Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural.
4. Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente.
5. Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno.
6. Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales con el carácter de organizaciones territoriales de base.
7. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.
8. Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.
9. Le corresponde a la Junta Parroquial gestionar las competencias concurrentes cuando se requiera la intervención otros niveles de Gobiernos Autónomos Descentralizados de mayor o igual jerarquía (GAD de la Parroquia Puenbo 2012).

Anexo 11: Artículos de la Ley Orgánica de Comunicación

- Capítulo II, Derechos a la comunicación, Sección I. Derechos de libertad:

Art. 17.- Derecho a la libertad de expresión y opinión.- Todas las personas tienen derecho a expresarse y opinar libremente de cualquier forma y por cualquier medio, y serán responsables por sus expresiones de acuerdo a la ley.

La Ley además hace un especial énfasis en el principio de participación; el Título II, Principios y derechos, Capítulo I señala:

Art. 13.- Principio de participación.- Las autoridades y funcionarios públicos así como los medios públicos, privados y comunitarios, facilitarán la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los procesos de la comunicación.

En el Capítulo II, Derechos a la Comunicación, Sección II, Derechos de igualdad e interculturalidad se señala:

Art. 38.- Participación ciudadana.- La ciudadanía tiene el derecho de organizarse libremente en audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios u otras formas organizativas, a fin de incidir en la gestión de los medios de comunicación y vigilar el pleno cumplimiento de los derechos a la comunicación por parte de cualquier medio de comunicación.

Finalmente en el Título III, Sistema de Comunicación Social, CAPÍTULO I Alcance, señala:

Art. 46.- Objetivos.- El Sistema Nacional de Comunicación tiene los siguientes objetivos: Desarrollar e implementar mecanismos de planificación pública participativa y descentralizada para la definición, control social y adecuación de todas las políticas públicas de comunicación; (Asamblea Nacional 2013)

Anexo 12: Crecimiento poblacional y grupos etarios

Tabla 3
Población según censos

POBLACIÓN SEGÚN CENSOS	1950	1962	1974	1982	1990	2001	2010
PICHINCHA	381.982	553.665	885.078	1.244.330	1.516.902	2.388.817	2.576.287
DMQ	314.238	475.335	768.885	1.083.600	1.371.729	1.839.853	2.239.000
ZONA	23.850	28.676	38.655	55.236	75.178	131.368	125.895
PUEMBO	1.873	2.039	2.817	4.261	6.148	10.958	13.593

Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda 2010

Elaboración: propia

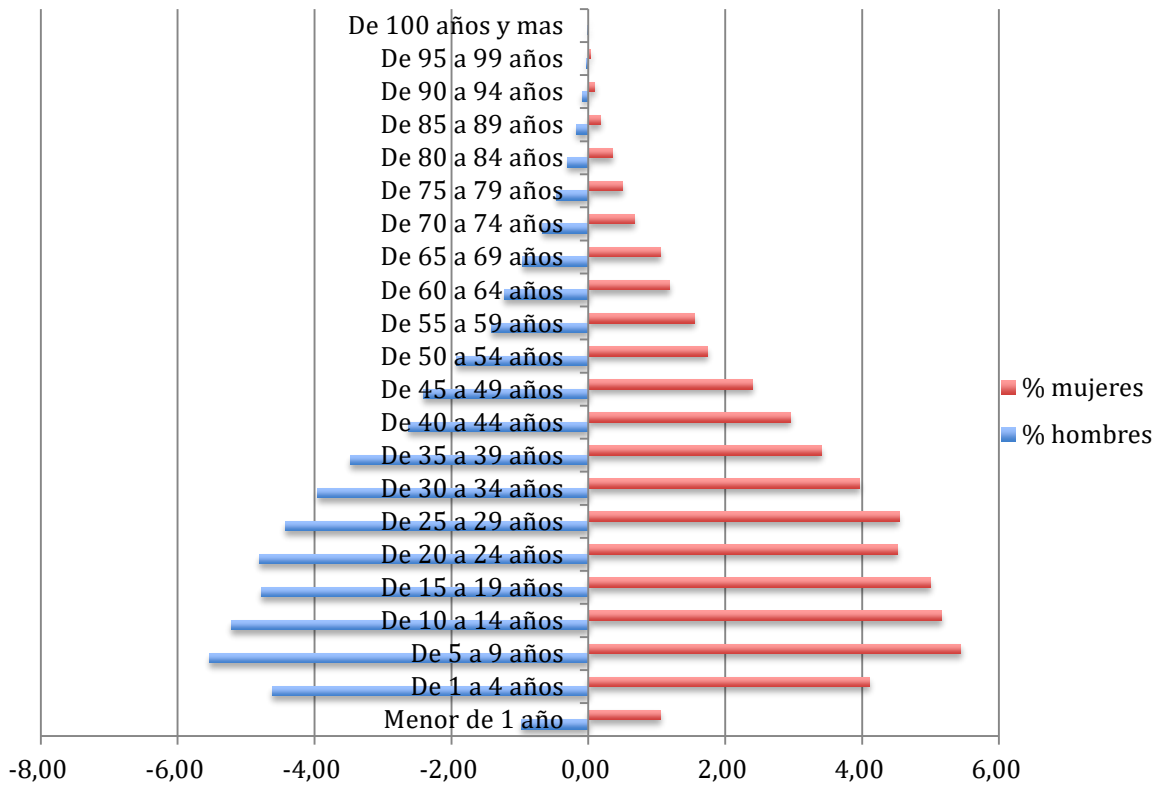
Tabla 4
Población por grupos de edad

Grupo de edad	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 1 año	132	144	276
De 1 a 4 años	628	559	1187
De 5 a 9 años	752	740	1492
De 10 a 14 años	709	702	1411
De 15 a 19 años	650	680	1330
De 20 a 24 años	653	613	1266
De 25 a 29 años	602	617	1219
De 30 a 34 años	537	538	1075
De 35 a 39 años	473	463	936
De 40 a 44 años	358	402	760
De 45 a 49 años	327	326	653
De 50 a 54 años	262	237	499
De 55 a 59 años	193	210	403
De 60 a 64 años	167	161	328
De 65 a 69 años	131	143	274
De 70 a 74 años	91	91	182
De 75 a 79 años	63	67	130
De 80 a 84 años	41	48	89
De 85 a 89 años	23	24	47
De 90 a 94 años	12	13	25
De 95 a 99 años	3	5	8
De 100 años y más	2	1	3
TOTALES	6.809	6.784	13.593

Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda 2010

Elaboración: propia

Figura 5
Población por grupos de edad – Censo 2010



Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda 2010
 Elaboración: propia

Anexo 13: Población por nivel de instrucción

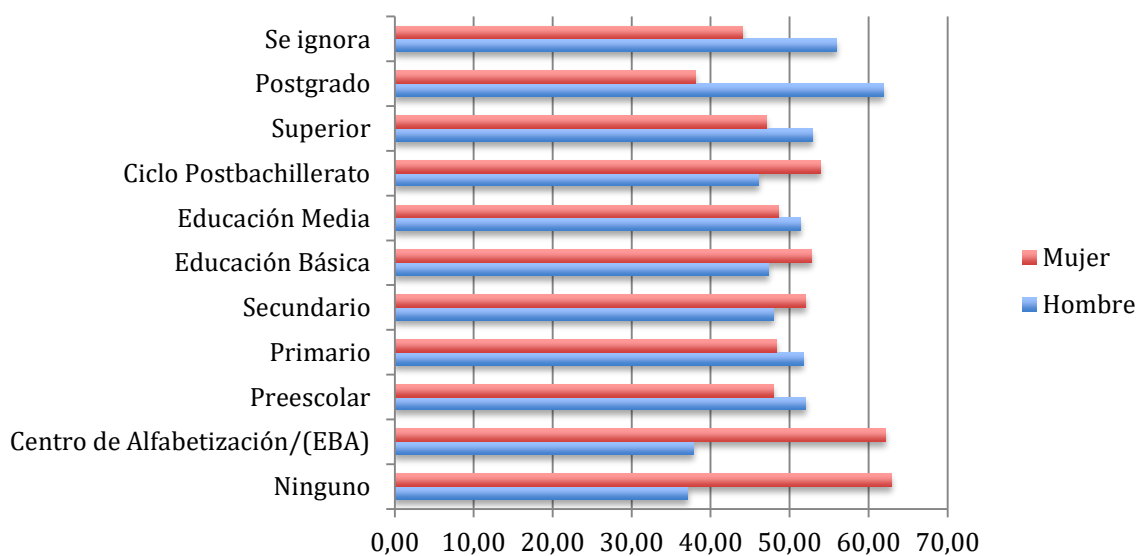
Tabla 6
Población por nivel de instrucción

PARROQUIA PUEMBO CENSO 2010: AREA # 170179												
Nivel de instrucción al que asiste o asistió												
Sexo	Ninguno	Centro de Alfabetización/(EBA)	Preescolar	Primario	Secundario	Educación Básica	Educación Media	Ciclo Postbachillerato	Superior	Postgrado	Se ignora	Total
Hombre	37,12%	37,88%	52,03%	51,71%	47,97%	47,27%	51,38%	46,08%	52,88%	61,90%	55,91%	49,87%
Mujer	62,88%	62,12%	47,97%	48,29%	52,03%	52,73%	48,62%	53,92%	47,12%	38,10%	44,09%	50,13%
Total	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100%	100 %	100%	100 %	100 %	100 %	100%
NSA :	1,463											

Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda 2010

Elaboración: propia

Figura 7
Población por nivel de instrucción – Censo 2010



Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda 2010

Elaboración: propia

Anexo 14: Población por categoría de ocupación

Tabla 7
Población por categoría de ocupación

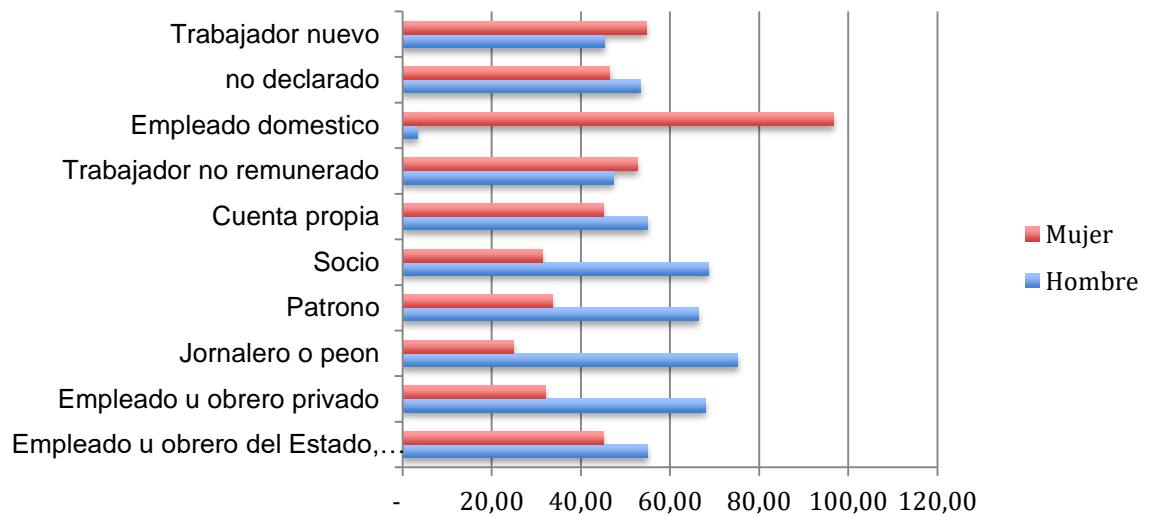
PARROQUIA PUEMBO CENSO 2010: AREA # 170179

Categoría de ocupación											
Sexo	Empleado u obrero del Estado, Municipio o Consejo Provincial	Empleado u obrero privado	Jornalero o peón	Patrono	Socio	Cuenta propia	Trabajador no remunerado	Empleado domestico	no declarado	Trabajador nuevo	Total
Hombre	54,87%	67,88%	75,17%	66,46%	68,69%	54,95%	47,25%	3,26%	53,46%	45,33%	59,54 %
Mujer	45,13%	32,12%	24,83%	33,54%	31,31%	45,05%	52,75%	96,74%	46,54%	54,67%	40,46%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
NSA :	7,197										

Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda 2010

Elaboración: propia

Figura 8
Población por categoría de ocupación – Censo 2010

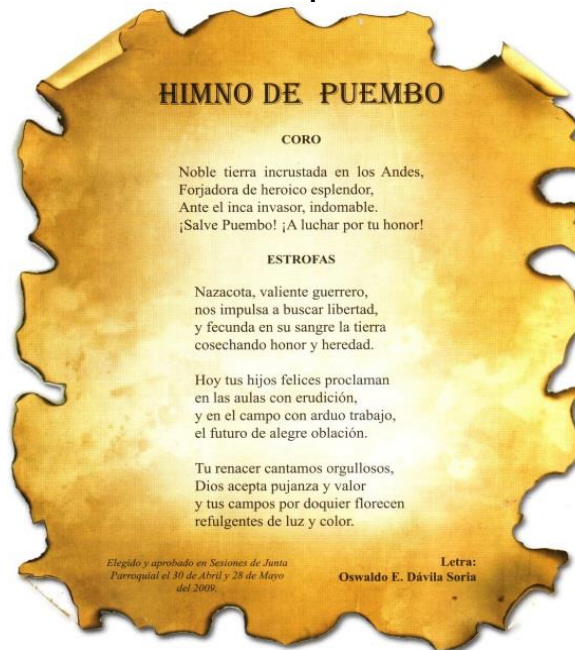


Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda 2010

Elaboración: propia

Anexo 15: Himno y Escudo de la parroquia

Figura 9
Símbolos de la Parroquia Puembo: Himno



Fuente y elaboración: GAD de Puembo

Figura 10
Símbolos de la Parroquia Puembo: Escudo



Fuente: GAD de Puembo
 Elaboración: Oswaldo y Paúl Dávila Borja

Anexo 16: Centro de la parroquia e Instalaciones del GAD de Pumbo

Figura 11
Instalaciones del GAD de la Parroquia Pumbo



Fuente y elaboración: GAD de Pumbo

Figura 12
Piscina del GAD de la Parroquia Pumbo



Fuente y elaboración: propia

Figura 13
Parque central de la Parroquia Pumbo



Fuente y elaboración: GAD de Pumbo

Anexo 17: Acceso a medios de comunicación y redes sociales en la comunidad

Figura 14

Publicación de inconformidad ciudadana en la red social Facebook



Fuente: Red social Facebook

Figura 15

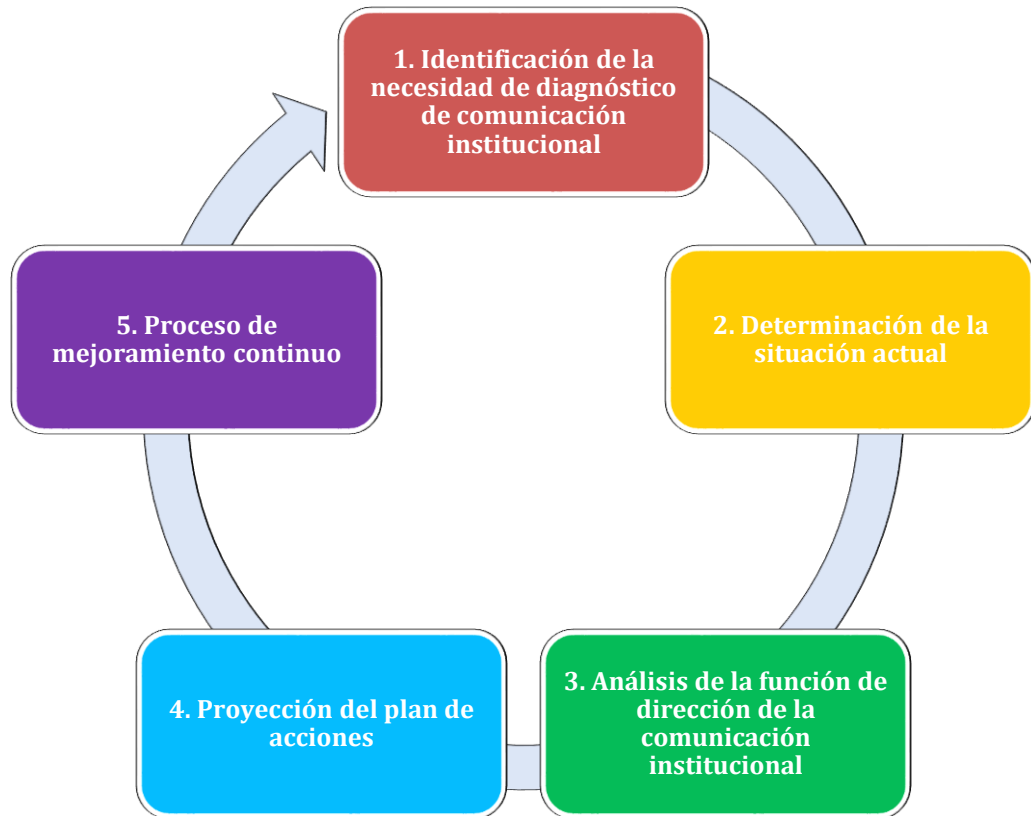
Anuncios de organizaciones de la comunidad de Puenbo



Fuente: Red social Twitter

Anexo 18: Metodología de Diagnóstico de Comunicación Institucional

Figura 3
Metodología de Diagnóstico de Comunicación Institucional



Fuente: Diagnóstico del proceso de comunicación organizacional. Caso de estudio QUIMEFA
Elaboración: propia

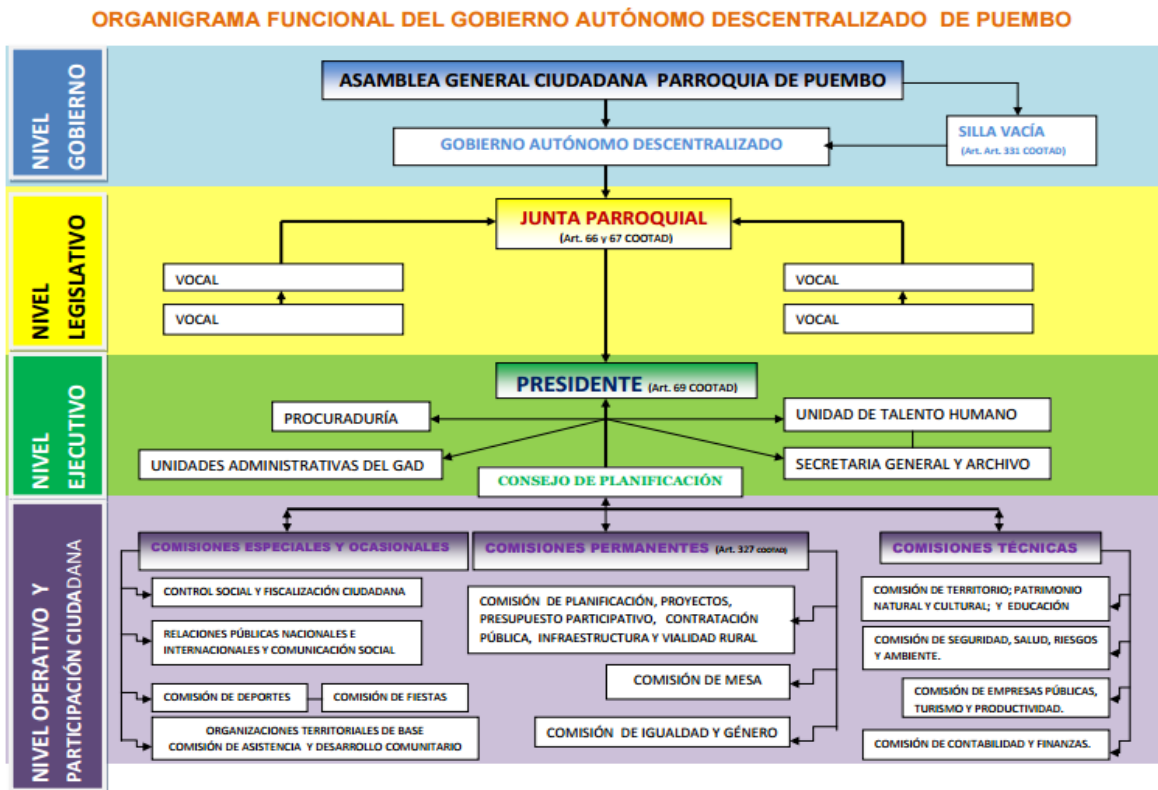
Anexo 19: Componentes institucionales del GAD de Puenbo

- a. Visión: Puenbo nacido como rincón de eterna primavera: Modelo del buen vivir, progresista, conserva su entorno ancestral, natural, impulsa el eco-turismo, con un gobierno consensuado, fortalecido por cálida comunidad de alto nivel cultural y que vive en armonía. (GAD de la parroquia Puenbo 2012)
- b. Misión: De acuerdo a su visión parroquial: su Gobierno sustentado en el esfuerzo de habitantes, Planifica, gestiona y ejecuta planes, programas y proyectos para desarrollo ordenado y sustentable; con fomento de valores, integrando actores internos y externos. (GAD de la parroquia Puenbo 2012)
- c. Atribuciones: de índole política, legislativa, presupuestaria y demás elementos de la gestión administrativa interna y externa que requieren de una estrategia de comunicación institucional e interinstitucional formal. En el reglamento de la parroquia se menciona la atribución relacionada con la promoción de la organización y participación ciudadana: 9. Promover e impulsar la organización ciudadana, con fines de producción, mejorar las condiciones de vida y participar en las actividades comunitarias. (GAD de la Parroquia Puenbo 2012)
- d. Funciones: En el Capítulo II: Estructura Orgánica y Funcional, Art. 6, del Reglamento, se mencionan las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial:
 - 1.- Función de Legislación, normatividad y Fiscalización;
 - 2.- Función Ejecutiva y administración
 - 3.- Función de Participación Ciudadana y control social;
(GAD de la Parroquia Puenbo 2012)
- e. Administración 2014-2019: encabezada por la Presidenta y los cuatro vocales según elección popular.
 - Ing. Gina Rosero, Presidenta: Comisión de Planificación, Proyectos, Presupuesto participativo, Contratación pública, Infraestructura y Coordinación de vialidad, Comisión de Presupuesto institucional, Contabilidad y Finanzas Públicas, Comisión para Organizaciones Territoriales de Base, Asistencia social y Desarrollo Comunitario
 - Sr. Jonny Luque: Comisión de Mesa, Comisión de Control Social y Fiscalización Ciudadana
 - Lcdo. Alfredo Vallejo: Comisión de Igualdad, Género e Inter generacional, Comisión de Territorio, Patrimonio Cultural y Natural, y Educación
 - Srta. Araceli Vinueza: Comisión de Relaciones Públicas Nacionales e Internacionales y Comunicación Social, Comisión de Fiestas y Comisión de Deportes
 - Sr. Noe Gadoy
 - Comisión de Seguridad (ciudadana, alimentaria, física, social), Salud, Riesgos y Ambiente, Comisión de Empresas Públicas, Turismo y Productividad

(GAD de Puenbo 2015)

f. Organigrama Funcional del GAD de Puenbo:

Figura 16
Organigrama Funcional del GAD de la parroquia Puenbo



Fuente y elaboración: GAD de Puenbo

Anexo 20: Gestión de Comunicación Institucional.- Medios digitales y Redes sociales

Figura 17
Portal web oficial del GAD de la parroquia Puenbo



Fuente y elaboración: GAD de Puenbo

Figura 18
Rendición de Cuentas en la web oficial del GAD de Puenbo



Fuente y elaboración: GAD de Puenbo

Figura 19
Facebook del GAD de la parroquia Puenbo con identidad personal



Figura 20
Facebook del GAD de la parroquia Puenbo 2018



Fuente: Red social Facebook / Elaboración: GAD de Puenbo