

Comunicación Estratégica, clave para un Buen Gobierno

Strategic Communication as key factor for Good Government

Sandy Calle Calle^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-2131-8259>

Ana Teresa Badía² <https://orcid.org/0000-0003-2431-9684>

¹Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca. Cuenca, Ecuador.

²Universidad de la Habana, Facultad de Comunicación. La Habana, Cuba.

*Autor para la correspondencia: sandycalle2013@gmail.com

RESUMEN

Una comunicación estratégica en un gobierno que integre aspectos de la teoría de la administración pública, lo organizacional, lo político, y el desarrollo, es clave para tener consenso y legitimidad en torno a su gestión, capital simbólico para sus autoridades, y articulación con los procesos comunicativos en búsqueda de una buena política. La investigación se sustenta en la sistematización de referentes teóricos-conceptuales y metodológicos en las dimensiones organizacionales, política y de desarrollo dentro del contexto de la administración pública. Desde la perspectiva cualitativa con un método de caso de estudio del gobierno autónomo descentralizado de Cuenca, Ecuador, a través de encuestas a responsables de comunicación y entrevistas reestructuradas a autoridades. Se evidenció que no existe una estrategia de comunicación a largo plazo, ni equilibrio ni integración entre la comunicación organizacional, la comunicación política y la comunicación para el desarrollo.

Palabras clave: comunicación estratégica; administración pública local; comunicación organizacional; comunicación política y comunicación para el desarrollo.

ABSTRACT

Strategic communication in a government that integrates aspects of the theory of public administration, the organizational, the political, and development, is key to having

Itinerario de Investigación

consensus and legitimacy around its management, symbolic capital for its authorities, and articulation with the communication processes in search of a good policy. The research is based on the systematization of theoretical-conceptual and methodological references in the organizational, political and development dimensions within the context of public administration. From the qualitative perspective with a case study method of the decentralized autonomous government of Cuenca, Ecuador, through surveys of communication managers and restructured interviews with authorities. It was evident that there is no long-term communication strategy, or balance or integration between organizational communication, political communication and communication for development.

Key words: strategic communication; local public administration; organizational communication; political communication and communication for development.

Recibido: 23/03/2020

Aceptado: 20/04/2020

INTRODUCCIÓN

Una buena administración, requiere de procesos y transformaciones sociales, económicas, políticas y culturales, que deben comunicarse estratégicamente en gobiernos que funcionan dentro de un sistema de gobernanza descentralizado. Todo se relaciona con lo dicho por Gilio (2016) respecto al avance de la democratización en los estados de América Latina, que tiene como centro de la escena política regional a los gobiernos locales que “son promotores del desarrollo institucional, en procura de una mayor eficiencia de la gestión pública con el fin de acortar la brecha entre el Estado y la ciudadanía” (p. 229). De este modo, la sociedad civil crea un vínculo con las autoridades y exige demandas de manera constante. Así aparecen los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) llamados también municipios, donde la comunicación desempeña un papel clave tanto a nivel interno como externo. No es menos cierto que en muchas de esas instancias en la actualidad existe una desconexión tanto en lo organizacional, en lo político, y lo relativo al desarrollo, lo que provoca la apatía en asuntos públicos, el distanciamiento entre funcionarios y ciudadanos, la lenta

Itinerario de Investigación

planificación territorial y la falta de estrategias de comunicación integrales, elementos que impiden una sinergia y comunicación eficaces.

La investigación se sustenta a partir de la sistematización de los referentes teóricos-conceptuales y metodológicos de la comunicación estratégica y su relación con las disciplinas, comunicación organizacional, comunicación política, y comunicación para el desarrollo en la administración pública, aplicada al gobierno local de Cuenca en Ecuador, como caso de estudio, lo que permite a los responsables de comunicación tener mayor coherencia con el componente institucional conforme a la planificación territorial con un enfoque de gobierno abierto.

Se parte de establecer como pregunta polémica: ¿cuáles son algunas de las características de la comunicación estratégica en el GAD de Cuenca-Ecuador desde los preceptos de la Comunicación Organizacional, la Comunicación Política y la Comunicación para el Desarrollo?

Como objetivo general se plantea describir algunas de las características de la comunicación estratégica en el GAD de Cuenca, Ecuador desde los preceptos de la comunicación organizacional, la comunicación política y la comunicación para el desarrollo.

Los objetivos específicos son identificar los flujos de comunicación utilizados, la distribución de medios y la importancia de la influencia de asesores comunicacionales y determinar los principales espacios de participación ciudadana como componente esencial de la comunicación estratégica.

MÉTODOS

La investigación fue cualitativa y tuvo un alcance descriptivo con entrevistas reestructuradas a 10 autoridades del gobierno local de Cuenca, Ecuador (Anexo 1), así como una encuesta a 20 comunicadores (Anexo 2) de preguntas abiertas y cerradas, a los responsables de comunicación del GAD de Cuenca desde 3 enfoques con sus respectivas variables:

1. Organizacional (estrategia comunicacional, operatividad de gestión).
2. Político (influencia política, transparencia).
3. Desarrollo (participación ciudadana, toma de decisiones).

Itinerario de Investigación

Luego de la aplicación de esas técnicas, la base de datos generada se exportó al software R Studio. Ese sistema consiste en un entorno de desarrollo basado en el lenguaje de programación R, el cual es una herramienta con gran poder para análisis estadísticos, análisis de datos y gracias a varias de sus librerías se puede realizar minería de datos a la información estructurada y no estructurada.

DESARROLLO

Comunicación estratégica y su contexto en la administración pública

La comunicación en la administración pública o gobierno local dejó de ser una opción para convertirse en una prioridad, pues la exigencia de la comunidad es mayor en cuanto a sus requerimientos y necesidades; por ello existe un cambio paradigmático de la comunicación en el que se pasa de un modelo básico, lineal y sencillo que propone el funcionalismo, a un modelo que durante la última década ha discutido con mayor intensidad, la sostenibilidad de los cambios sociales, la interacción ciudadana, y la participación, como factores claves sobre todo en las organizaciones que prestan servicios públicos.

Desde este punto de vista no podemos dejar de mencionar que “la comunicación está relacionada con la sociedad, un escenario donde los sujetos se convierten en actores activos y no en meros espectadores de lo que sucede a su alrededor y vida cotidiana” (Martínez Heredia & Téllez Balcázar, 2013, pág. 97). Visión que se relaciona con lo dicho por Barbero (1987): “en la redefinición de la cultura es clave la comprensión de su naturaleza comunicativa” (p.228). Esto se refiere a que el receptor no es un mero decodificador de lo que en el mensaje puso el emisor, sino un productor también. Podemos decir entonces que, dentro de una administración pública, es indispensable considerar el ámbito cultural de la población, sus creencias, necesidades, hábitos y modos de vida, que influyen notablemente en la sociedad con la búsqueda de nuevos enfoques y perspectivas de la comunicación como un proceso que otorga la posibilidad de diálogo y participación del receptor. Se coincide con Canel (2018) al referirse a la comunicación en la administración pública como: “El intercambio de realidades cognoscitivas, que se realiza entre las organizaciones públicas y entre estas y los públicos clave, orientado a asistir en el cumplimiento de la finalidad (la búsqueda del bien común), a través de los

Itinerario de Investigación

servicios públicos, encarnado en una estructura orgánica de dimensión territorial, y que articula y delimita la legitimidad del poder” (p. 43).

Es decir, la comunicación de un gobierno depende de la interacción de varios actores y decisiones de quienes están al frente de la misma en la búsqueda de cumplir con las expectativas de la comunidad. Esto lleva a definir a la comunicación estratégica en la administración pública local como un conjunto de procesos que integra la comunicación institucional, la comunicación política, y la comunicación para el desarrollo, de manera que respondan y articulen con la gestión realizada, su planificación territorial, coyuntura política y participación ciudadana, en busca de consolidar un buen gobierno centrado en el ciudadano.

Una visión desde la comunicación organizacional

La población requiere que la gestión pública tenga un orden y un rumbo definidos para desarrollar sus capacidades individuales y las de sus instituciones, y así contar con buenas autoridades que alcancen resultados satisfactorios en beneficio de la gente. Una organización debe asegurar la viabilidad y continuidad de la misma, y para ello recurre a distintas estrategias que se vinculan al concepto de auto organización, en busca de un equilibrio dinámico, armónico, coordinado y responsable tanto a nivel administrativo como comunicativo. En este sentido, podemos hablar de una comunicación organizacional que, según Saladrigas (2005), se clasifica con varios nombres, a nivel interno, comunicación organizacional, comunicación interna y comunicación institucional, hacia fuera de la organización, comunicación externa y relaciones públicas; mientras que las que integran ambos ámbitos la denominan comunicación integrada, global, corporativa y también institucional (p.2). Se coincide con estos nombres a pesar de que en la práctica no logran complementarse estratégicamente para llegar a sus públicos, y su tratamiento tiene marcaciones muy diferenciadas y aisladas.

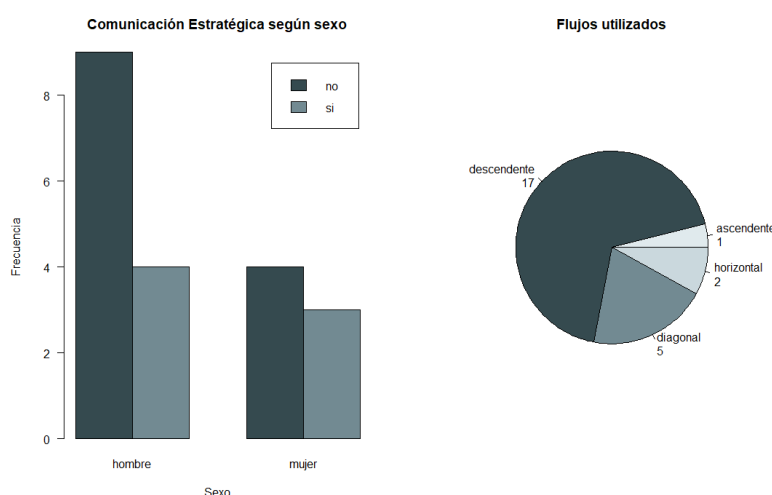
Tener una visión desde la comunicación en una organización, sobre todo en una institución pública, requiere de una planificación que permita trazar un camino y alcanzar los objetivos planteados a través de estructuras administrativas y procesos, de acuerdo con las necesidades de servicio que preste. Así la comunicación de nivel estratégico es diferente a las comunicaciones de nivel táctico. La primera se entiende como todas aquellas técnicas (publicidad, relaciones públicas, promoción, diseño, difusión, periodística, y *lobbying*, entre otras) que en el contexto de una gestión estratégica de la

Itinerario de Investigación

comunicación cumplen la función de enmarcar y contener las tareas de índole primordialmente operacional, mientras que las comunicaciones a nivel táctico no son las operaciones en sí, sino más bien la caja de herramientas de la que nos vamos a servir para trabajar y llevar a cabo las operaciones que tenemos planeadas, puesto que la estrategia no funciona si carece de operatividad (Galarza López, 2017).

En el caso del GAD de Cuenca, la Dirección de Comunicación desde la visión organizacional se enmarca en una estructura cambiante de acuerdo con las necesidades de las autoridades de turno. La Dirección de Comunicación del GAD Municipal tiene responsables en el área de relaciones públicas que cumplen labores de comunicadores (eventos, boletines, requerimientos de imagen, coordinación con diferentes departamentos) se cuenta con el apoyo de diseñadores para imagen, un responsable de compras públicas y logística. Ante las múltiples tareas donde todo es urgente la planificación estratégica a largo plazo queda a segundo plano sin embargo existen planes reactivos ante las quejas, y requerimientos de la población.

A pesar de existir un plan comunicacional realizado en el año 2015 que propone algunos pasos estratégicos como políticas, objetivos, inteligencia estratégica, herramientas operativas, equipo de guerrilla, medición, evaluación (Calle, 2015) no se implementa por los constantes cambios directivos registrados, como resultado de la investigación se comprobó que no existe estrategia a largo plazo, sino planificaciones diarias en respuesta a los acontecimientos presentados y presenta una marcación de un flujo totalmente descendente.

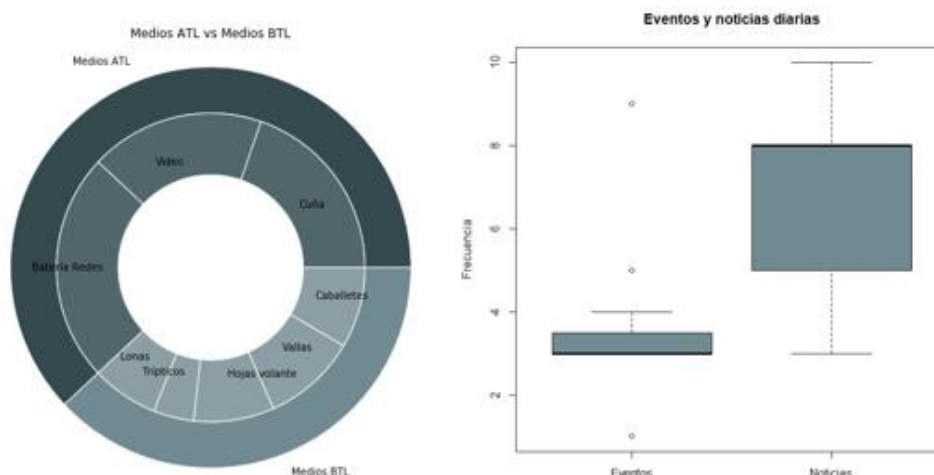


Fuente: Elaboración propia.

Fig. 1 - Ausencia de Estrategia Comunicacional y presencia de flujo descendente. Responsables de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca. (2015- marzo 2019).

Itinerario de Investigación

Entre los canales más utilizados se determina que los medios convencionales o ATL, como la radio, la elaboración de videos y redes sociales tienen mayor frecuencia y en menor rango los medios alternativos BTL como caballetes, vallas, hojas volantes, trípticos, lonas, manejando herramientas para su efecto como baterías para redes, cuña y video. Todos estos productos se realizan como parte de procesos continuos y resultado de planificaciones del día a día en una cantidad considerable. Ello provoca la emisión de una gran cantidad de noticias y eventos sin lograr una jerarquización de la comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 2 - Distribución de Medios ATL y Medios BTL GAD de Cuenca y frecuencia de eventos y noticias de flujo descendente. Responsables de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca. (2015- marzo 2019).

Una visión desde la comunicación política

En la actualidad, la comunicación política es utilizada como estrategia por las organizaciones gubernamentales, dada su estrecha conexión con fenómenos de opinión pública en los que prevalece el interés por asuntos públicos en el marco de una democracia. Lo político no se distancia del acto de la comunicación y corresponde al ciudadano y al colectivo. Botero Montoya (2016) plantea que la política es “un espacio para el debate sobre los asuntos de interés general; y el arte de esculpir los temas de ciudad y de ciudadanía” (p.107), una visión que demuestra que la comunicación política posibilita a ciertos actores, como periodistas, columnistas, analistas y sociedad, dar su opinión en lo público sobre lo político. Se está de acuerdo con Canel (2006) cuando puntualiza:

Itinerario de Investigación

“La Comunicación Política es la actividad de determinadas personas e instituciones (políticos, comunicadores, periodistas y ciudadanos) en la que como resultado de la interacción se produce un intercambio de mensajes con los que se articula la toma de decisiones políticas, así como la aplicación de estas en la comunidad. La Comunicación Política, con mayúsculas, es el campo de estudio que comprende tal actividad” (p.27).

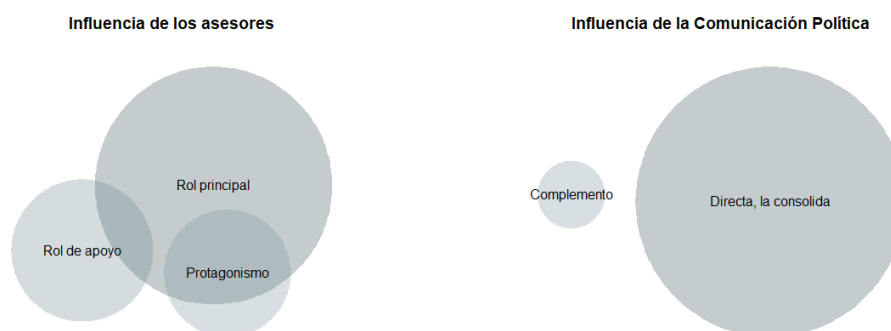
De ahí que se habla también de una política mediática, la cual no se limita a las campañas electorales sino que es una dimensión fundamental y constante practicada por los gobiernos, partidos, líderes y actores sociales, que busca influenciar en el contenido de las noticias que a diario se difunden, y que pueden influenciar en la toma de decisiones y la opinión pública. Además, hay que distinguir entre el acceso político a los medios a través de las noticias habituales y la programación, y el acceso a través de la publicidad política pagada con su capacidad de inversión, ya que el proceso de comunicación influye decisivamente en la forma de construir y desafiar las relaciones de poder en todos los campos de las prácticas sociales, incluida la política (Castells, 2009) que para muchos gobiernos se convierte en una alternativa para influenciar tanto a los medios de comunicación como a la población en general.

Como parte de una estrategia de gobierno está la definición de políticas públicas para fortalecer los valores de la convivencia democrática. Siguiendo a Velásquez Betancur (2014): “Las políticas públicas son los instrumentos democráticos de gestión pública por excelencia, porque significan la articulación de intereses y propósitos entre el Estado, los grupos sociales y los ciudadanos” (p.28). Desde esa perspectiva, quien está al frente de una institución pública debe tener la capacidad y la sapiencia para conocer las prioridades de la comunidad promoviendo una institución moderna con respecto a los requerimientos de la población. Sobre esa base aparece el gobierno electrónico que utiliza herramientas tecnológicas al servicio de los procedimientos administrativos y avanza en el camino de consolidar un gobierno abierto que trabaja en mejorar las capacidades de sus autoridades para transparentar su gestión y, al mismo tiempo, alcanzar la participación y colaboración de la ciudadanía, sin olvidar que todas las acciones son en nombre de la comunidad, en atención a sus necesidades urgentes, y dentro de un marco de valores y principios para hacer un buen gobierno.

La influencia de los asesores políticos del GAD de Cuenca en la Dirección de Comunicación, se evidencia en la toma de decisiones y la falta de directrices Claras en todos los departamentos que conforman la administración. En la dirección de

Itinerario de Investigación

comunicación donde las decisiones ya no la toman el dircom sino sus asesores políticos que cobran protagonismo e influencia directa.



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 3 - Influencia de la Comunicación Política en la Comunicación Organizacional y de Desarrollo sin existir un equilibrio entre estas. Responsables de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca. (2015- marzo 2019).

Una visión desde la comunicación de desarrollo

La necesidad de incrementar la comunicación y la transparencia, y facilitar la participación política de todos los actores sociales, sobre todo de las comunidades más pobres y grupos vulnerables, requiere de un continuo proceso de descentralización político administrativo, con una visión acertada en los procesos de desarrollo en la administración pública, para lograr la equidad social mediante políticas y programas de lucha contra la marginación y la pobreza, y otros problemas de la colectividad. Desde esta perspectiva, Gumucio Dragon (2004) habla de “una comunicación ética en la que la identidad y la afirmación de valores amplifica las voces ocultas o negadas... busca potenciar su presencia en la esfera pública” (pp. 6), recupera el diálogo y la participación como ejes centrales lo que demuestra que los ciudadanos más vulnerables adquieren fuerza para ser escuchados. Los gobiernos buscan de forma continua mejorar procesos con el propósito de ofrecer una mejor la calidad de vida a la población, y se habla ya de una Comunicación para el Desarrollo Sostenible y el Cambio Social. Así, Servaes (2012) plantea algunas líneas de acción al respecto:

“Los medios deben activarse para construir el apoyo público y poder presionar en las decisiones políticas, deben involucrarse con grupos de interés para formar asociaciones y lograr un entendimiento común y movilizar las fuerzas sociales, la demanda pública debe

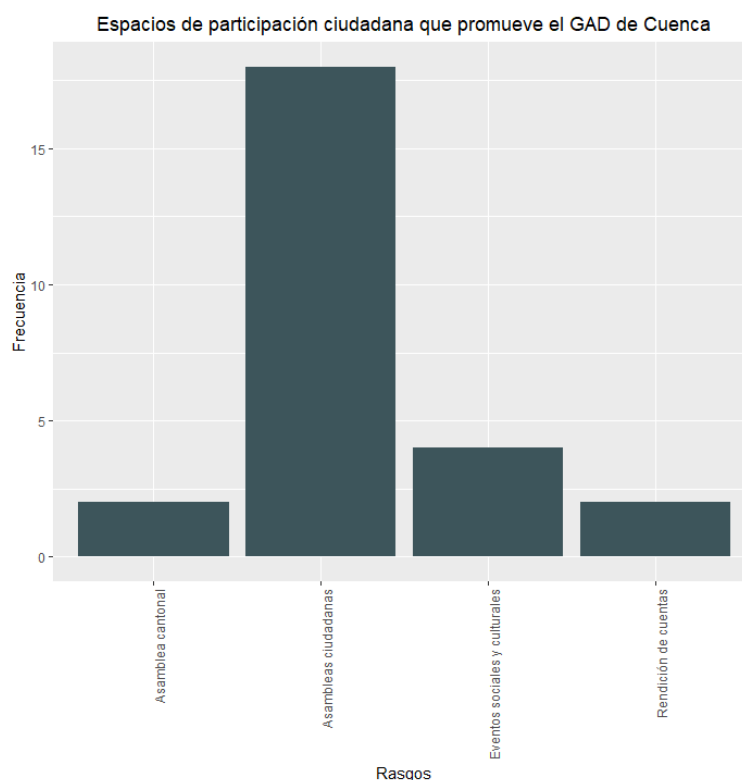
Itinerario de Investigación

activarse por los movimientos ciudadanos pidiendo respuestas a los líderes locales nacionales e internacionales” (p.35)

Es decir, si el ciudadano se organiza adecuadamente con varios sectores de la sociedad, podrá alcanzar apoderamiento en temas de interés público. Se indica que no existe un modelo universal de desarrollo, puesto que se le considera un proceso integral, multidimensional y dialéctico, debido a que su contexto es distinto y cambia de comunidad en comunidad, y cada sociedad y comunidad deben intentar delinear sus propias estrategias de desarrollo sostenible.

La Comunicación para el Desarrollo crece continuamente y las instituciones públicas no solo deben tener conciencia de los problemas que tiene la sociedad sino tomar acción para enfrentarlos. Aquí, es donde la educación también desempeña un papel fundamental, aparece la denominada Comunicación y Educación para el Desarrollo Sostenible (CEDS), “donde el verbo que debe usarse no es “sensibilizar”, como siempre se ha mencionado, sino “comprometer” y, para ello, se deben plantear estrategias que vayan de la mano con los procesos de gestión” (Solano, 2015, p. 51). Con la aprobación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, por parte de los países miembros de las Naciones Unidas, en septiembre de 2015, se marca un hito histórico: junto con los 17 objetivos y 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económicas, social y ambiental (Naciones Unidas- CEPAL, 2018) se logra consolidar un proceso abierto, democrático y participativo para los gobiernos que actualmente incluyen sus planificaciones en torno a estos objetivos donde el ciudadano es el protagonista de lo que pasa en el entorno social y su participación en la toma de decisiones. En el GAD de Cuenca como parte de su planificación territorial se desarrolla las denominadas Asambleas Ciudadanas, donde se conoce y se prioriza los requerimientos de la población de acuerdo al presupuesto contemplado en el plan operativo anual, audiencias públicas, rendición de cuentas espacios donde se escucha e interactúa con la ciudadanía pero a estos espacios se los consideran como parte del cumplimiento de la ley sin alcanzar su rol protagónico de manera eficaz.

Itinerario de Investigación



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 4 - Espacios de participación ciudadana implementados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca- Ecuador Responsables de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca. (2015- marzo 2019).

Integralidad entre Comunicación organizacional, política y desarrollo

Hacer un diseño de política conjunta que tenga una visión integral, es clave para la implementación de estrategias de comunicación, información y participación ciudadana. Para lograrlo no solo se trata de la unión de un sistema administrativo sino también de consolidar el Discurso Político Comunicacional Unificado (DPCU). La integridad de la política, la comunicación y participación ciudadana en un gobierno tiene que lograr engranarse para que exista una coherencia entre lo que se piensa, lo que se hace y lo que se comunica. Así el desarrollo de un enfoque sistémico concibe a la organización como un sistema social integrado por partes interrelacionadas con tres ideas fundamentales para su funcionamiento, su dinamismo, su apertura, y la importancia de la comunicación (Trelles Rodríguez , 2001, pág. 2). Para lograr una buena política con honradez debemos considerar 3 enfoques que integren: la comunicación organizacional, la comunicación política y la comunicación para el desarrollo:

Itinerario de Investigación

1. Enfoque Político: Estrategias para posicionar la imagen del partido político y autoridad de un gobierno, a través de procesos de confianza, transparencia y probidad. Ética Pública. Gestión relacionada con sus promesas de campaña y plan de trabajo.
2. Enfoque de Comunicación: Estrategias integrales de investigación, comunicación, imagen, plataformas digitales y territorio.
3. Enfoque de Desarrollo: Estrategias que consoliden un proceso social que fomenten el diálogo entre las comunidades para una mejor calidad de vida. Se toma en cuenta la planificación territorial.

Estos enfoques si bien es cierto tienen sus propias estructuras, pero deben integrarse en una sola visión para lograr:

- Mayor aceptación y legitimidad en torno a la gestión realizada.
- Mayor credibilidad para las autoridades de gobierno
- Una articulación más sistémica entre los componentes de los procesos comunicativos, políticos y participativos.
- Estrategias integrales y toma de decisiones para un bien común.
- Falta mucho por hacer y existe un largo camino para lograr equilibrio e integralidad y hacer una verdadera y Buena Política, la lucha continúa.

REFERENCIAS

- Botero Montoya, L. (2006). Comunicación pública, comunicación política y democracia: un cruce de caminos. *ANAGRAMAS*, 9(2),17-27.
- Martínez Heredia, K., & Téllez Balcázar, S. L. (23/01/2013). La comunicación en las instituciones de carácter público: de lo institucional a lo participativo. *ANAGRAMAS-UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN*, 97-111. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/anagr/v11n22/v11n22a06.pdf>
- Calle, S. (25/07/2015). *Política Integral Comunicacional GAD de Cueca*. Obtenido de issuu.com/municipiocuenca: https://issuu.com/municipiocuenca/docs/manual_politica_comunicacional_comp
- Canel , M. J. (2018). *La Comunicación de la Admistración Pública. Para Gobernar con la Sociedad*. México, México: Fondo de Cultura Económica.

Itinerario de Investigación

Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. (M. Hernández, Trad.) Madrid, España: Alianza Editorial, S. A.

Gilio, A. (2016). Desarrollo de capacidades estatales. *CLAD Reforma y Democracia*(66). Recuperado de <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/066-octubre-2016/Gilio.pdf>

Gumucio Dagron, A. (2004). El cuarto mosquetero: la comunicación para el cambio social. *Revista Investigación y Desarrollo*, 12(1), pp. 7-23. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/268/26800101.pdf>

Jesús Martín Barbero, J. (1987). *De los Medios a las Mediaciones. Comunicación, Cultura, y Hegemonía* (Ediciones G. Gili, S.A. de C.V. ed.). México: Editorial Gustavo Gili, S.A., Barcelona .

Naciones Unidas - CEPAL. (2018). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. Obtenido de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/18/S1700334_es.pdf

Naser, A. (09 de 09 de 2011). *www.cepal.org*. Recuperado el 18 de 03 de 2018, de www.cepal.org:

https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf

Saladrigas, H. (05 de 12 de 2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Latina de Comunicación Social* 60, 2-7. Obtenido de <https://www.ull.es/publicaciones/latina/200540saladrigas.htm>

Servaes, J. (2012). Comunicación para el desarrollo sostenible y el cambio social. Una visión general. *Cuadernos de Información y Comunicación. CIC*, 17, 32-40. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93524422002>

Solano, D. (2015). *Estrategias de Comunicación y Educación para el Desarrollo Sostenible*. Chile : UNESCO; FUNDACIÓN YPF; YAPANESE FUNDS-IN-TRUST.

Trelles Rodríguez, I. (2001). *Comunicación Organizacional*. la Habana, Cuba: Félix Varela. Recuperado el 29 de 06 de 2018, de <http://roa.ult.edu.cu/handle/123456789/3185>

Velásquez Betancur , J. (2014). La comunicación: fundamento de las Políticas Públicas. *Revista Comunicación*(31), 24-33. Recuperado el 28 de 06 de 2018, de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/comunicacion/article/viewFile/3379/2977>

Itinerario de Investigación

Anexos

Anexo 1. Entrevistas Semiestructuradas

Guía de preguntas

1. ¿Cuál es su rol en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca?
2. ¿Qué criterio tiene sobre el manejo comunicacional en el Gobierno local, durante la administración 2015-2019?
3. ¿Qué es para usted la comunicación estratégica para la administración pública?
4. ¿Considera que la comunicación organizacional debe incluir a la comunicación política y la comunicación para el desarrollo? ¿Por qué?
5. ¿El Municipio de Cuenca como administración pública local contempla un gobierno abierto frente a sus mandantes, y cuenta con servicios en línea para los ciudadanos?
6. ¿Existen espacios de participación ciudadana que aporten al desarrollo de la política pública?
7. ¿Los resultados de esas socializaciones se reflejaron en obras y gestión según las necesidades de la ciudadanía?
8. ¿Las autoridades al frente de una dirección o gerencia pública deben ser administradores o políticos?

Itinerario de Investigación

Anexo 2. Encuesta.

CUESTIONARIO

TÍTULO : Comunicación para el Buen Gobierno Local.
TEMA: Comunicación Estratégica para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca
LUGAR: Cantón Cuenca
FECHA: 16/03/2019
DIRIGIDO A: DIRCOM, COMUNICADORES Y RELACIONADORES PÚBLICOS DEL GAD DE CUENCA

SEXO: HOMBRE **MUJER**

Estimado Comunicador le invito a responder el siguiente cuestionario que pretende recopilar información para consolidar una comunicación integral y efectiva en el gobierno local en el marco de una investigación académica. Su respuesta es muy importante, por favor responder de manera clara y sencilla muchas gracias.

1. ¿Existe una comunicación estratégica en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca- Ecuador?

SI **NO**

De contestar sí, como definiría usted a la comunicación estratégica empleada en la institución pública.

.....
.....
.....

2. Dentro del Gobierno local que flujos son los más utilizados?

- Ascendente
- Descendente
- Horizontal
- Diagonal

3. ¿Indique los cuatro canales que más utiliza para comunicar la gestión que realiza el gobierno local?

- a) Radio
 - b) Prensa
 - c) TV
 - d) Internet
 - e) Redes Sociales
 - f) Boletín de Prensa
 - g) Medios no convencionales BTL
 - h) Otros
- (especifique).....
.....

Itinerario de Investigación

4. Para visualizar la gestión del GAD de Cuenca que herramientas son las más utilizadas?

- a) cuña
- b) video
- c) batería para redes
- d) lonas
- e) Trípticos
- f) Hojas volantes
- g) vallas
- h) Caballetes
- Otros

(especifique).....
.....
.....

5.-Mencione las áreas de la comunicación que forman parte de la estrategia que implementa la Dirección de Comunicación para dar a conocer los servicios y la gestión que brinda el gobierno local.

.....
.....
.....

6 ¿Cómo se conforma el equipo dentro de la Dirección de Comunicación para solventar las necesidades de la Institución?

.....
.....
.....

7.¿Existe coherencia en la Identidad Institucional y la Imagen corporativa?

.....
.....
.....

8.- ¿Qué papel tienen los asesores del Gobierno Autónomo Descentralizado en la planificación comunicacional del GAD .

.....
.....
.....

9. ¿Cómo influye la comunicación política en la comunicación organizacional?

.....
.....
.....

Itinerario de Investigación

10. ¿Que marcos regulatorios se deben considerar en el área de comunicación de un gobierno Local?

.....
.....
.....

11. Considera que el Gobierno Electrónico implementado en el GAD mejora y agiliza su funcionalidad?

.....
.....
.....

12. ¿Qué espacios de participación ciudadana promueve el GAD de Cuenca?

.....
.....
.....

13. ¿Cuántos eventos y noticias aproximadamente se genera desde la Dirección por Día

A. Eventos

B. noticias

14. Qué papel tiene el ciudadano en la toma de decisiones en el gobierno local.

.....
.....
.....

15. Identifique los elementos de la Administración pública que fortalecen la estrategia comunicacional.

.....
.....
.....

16. Enumere los rasgos de la Administración Pública que afectan al buen funcionamiento comunicacional.

.....
.....
.....

Conflicto de interes

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribuciones de los autores

Ambos autores aportaron en la consecución de la información, la estructuración de los instrumentos, la ubicación de referentes bibliográficos.

Financiación

La financiación de la entrevista se ha realizado con recursos propios.