

ESTRATEGIAS DEL USO DE REDES SOCIALES COMO MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA GESTIÓN DEL GAD MUNICIPAL SALCEDO
STRATEGIES FOR USING SOCIAL NETWORKS AS AN ACCOUNTABILITY MECHANISM IN THE MANAGEMENT OF THE SALCEDO MUNICIPAL GAD

Autores: ¹Klever Eduardo Zapata Vega y ²Alexandra Lorena Alajo Anchatuña.

¹ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-8348-690X>

²ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9147-2270>

¹E-mail de contacto: klever.zapata0046@utc.edu.ec

²E-mail de contacto: alexandra.alajo@utc.edu.ec

Afiliación: ^{1*2*}Universidad Técnica de Cotopaxi, (Ecuador).

Artículo recibido: 30 de Septiembre del 2025

Artículo revisado: 1 de Octubre del 2025

Artículo aprobado: 2 de Octubre del 2025

¹Licenciado en Comunicación Social graduado en la Universidad Central del Ecuador, (Ecuador).

²Ingeniera en Sistemas e Informática graduada de la Escuela Politécnica del Ejercito, (Ecuador). Máster Universitario en E-Learning y Redes Sociales graduada de la Universidad Internacional de la Rioja, (España). Magíster en Ciencias de la Educación mención Planeamiento y Administración Educativa graduada de la Universidad Técnica de Cotopaxi, (Ecuador).

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal analizar el uso de redes sociales como mecanismo de rendición de cuentas en la gestión municipal del GAD Salcedo, para proponer estrategias que fortalezcan la transparencia y participación ciudadana. Mediante una metodología mixta que combinó encuestas estructuradas aplicadas a 124 ciudadanos y 21 funcionarios, complementada con análisis de contenido de publicaciones digitales, se identificó una discrepancia significativa entre percepciones institucionales y ciudadanas: mientras el 76.2% de funcionarios calificó como alta o muy alta la efectividad de las estrategias digitales, solo el 23.4% de ciudadanos compartió esta valoración, constatándose además un predominio de contenidos promocionales (87.1% entre obras y eventos) sobre información sustantiva de gestión, limitada interacción bidireccional (66.9% de ciudadanos nunca interactuó con publicaciones) y deficientes mecanismos de respuesta a consultas ciudadanas. Los análisis inferenciales revelaron diferencias significativas ($p < 0.05$) en percepciones según edad, nivel educativo y experiencia previa con respuestas institucionales. Se concluye que el GAD Municipal de Salcedo requiere implementar un modelo estratégico de comunicación digital que transite del enfoque unidireccional actual hacia uno basado en

gobierno abierto, con protocolos estandarizados de publicación de información sustantiva, mecanismos formales de participación y capacidades institucionales fortalecidas para la rendición de cuentas sustantiva.

Palabras clave: Rendición de cuentas, Redes sociales, Gobierno municipal, Transparencia digital, Percepción ciudadana.

Abstract

The main objective of this research was to analyze the use of social media as an accountability mechanism in the municipal management of the Salcedo Regional Government (GAD), in order to propose strategies that strengthen transparency and citizen participation. Using a mixed methodology that combined structured surveys administered to 124 citizens and 21 officials, complemented by content analysis of digital publications, a significant discrepancy was identified between institutional and citizen perceptions: while 76.2% of officials rated the effectiveness of digital strategies as high or very high, only 23.4% of citizens shared this assessment. There was also a predominance of promotional content (87.1% covering public works and events) over substantive management information, limited two-way interaction (66.9% of citizens never interacted with publications), and deficient mechanisms for responding to citizen inquiries. Inferential analyses revealed

significant differences ($p < 0.05$) in perceptions based on age, educational level, and prior experience with institutional responses. It is concluded that the Salcedo Municipal Government (GAD) needs to implement a strategic digital communication model that shifts from the current unidirectional approach to one based on open government, with standardized protocols for publishing substantive information, formal participation mechanisms, and strengthened institutional capacities for substantive accountability.

Keywords: Accountability, Social media, Municipal government, Digital transparency, Citizen perception.

Sumário

O principal objetivo desta pesquisa foi analisar o uso das mídias sociais como mecanismo de responsabilização na gestão municipal do Governo Regional de Salcedo (GAD), a fim de propor estratégias que fortaleçam a transparência e a participação cidadã. Usando uma metodologia mista que combinou pesquisas estruturadas administradas a 124 cidadãos e 21 funcionários, complementada pela análise de conteúdo de publicações digitais, uma discrepância significativa foi identificada entre as percepções institucionais e dos cidadãos: enquanto 76,2% dos funcionários classificaram a eficácia das estratégias digitais como alta ou muito alta, apenas 23,4% dos cidadãos compartilharam essa avaliação. Houve também uma predominância de conteúdo promocional (87,1% cobrindo obras e eventos públicos) sobre informações substantivas de gestão, interação bidirecional limitada (66,9% dos cidadãos nunca interagiram com publicações) e mecanismos deficientes para responder às consultas dos cidadãos. As análises inferenciais revelaram diferenças significativas ($p < 0,05$) nas percepções com base na idade, nível educacional e experiência anterior com respostas institucionais. Conclui-se que o Governo Municipal de Salcedo (GAD) precisa implementar um modelo estratégico de comunicação digital que migre da atual abordagem unidirecional para uma baseada em governo aberto, com protocolos padronizados

para publicação de informações substantivas, mecanismos formais de participação e capacidades institucionais fortalecidas para responsabilização substantiva.

Palavras-chave: Responsabilidade, Mídias sociais, Governo municipal, Transparência digital, Percepção do cidadão.

Introducción

La rendición de cuentas es un pilar fundamental de los sistemas democráticos, donde las autoridades electas tienen la obligación de informar y justificar su gestión y el uso de los recursos públicos ante la ciudadanía (Erraez et al., 2025). En el contexto ecuatoriano, este mandato está consagrado en la Constitución y leyes secundarias, siendo supervisado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS). Sin embargo, su implementación en los gobiernos autónomos descentralizados (GADs) municipales a menudo se reduce a ejercicios formales y unidireccionales, lo que limita la participación significativa y erosiona la confianza ciudadana (Pomaquero et al., 2023). Paralelamente, la digitalización y el auge de las redes sociales han transformado las expectativas ciudadanas, ofreciendo una oportunidad histórica para innovar en los mecanismos de transparencia. Plataformas como Facebook e Instagram permiten una comunicación inmediata, de amplio alcance y potencialmente bidireccional, alineándose con las tendencias globales de gobierno abierto y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Stankovich y Neftenov, 2020). No obstante, existe una brecha significativa entre este potencial y la práctica real en muchos gobiernos locales, donde predomina un uso propagandístico de estas herramientas, orientado a la promoción de obras y eventos, en detrimento de la publicación proactiva de información financiera, indicadores de gestión y procesos de contratación pública (Izaguirre et al., 2025).

El GAD Municipal de Salcedo no es ajeno a esta problemática. Investigaciones previas sobre gestión de servicios públicos y comunicación institucional en el cantón (Guilcaso y Quispe, 2024; Córdova, 2022) sugieren la existencia de limitaciones como la capacitación insuficiente del personal, resistencias culturales al cambio y la ausencia de una estrategia comunicacional integral. Esta situación genera una asimetría informativa que restringe el derecho ciudadano a evaluar la gestión y participar de forma informada, convirtiendo la rendición de cuentas en un acto simbólico en lugar de un instrumento efectivo para fortalecer la democracia local. Frente a esta problemática, se identifica un vacío en la literatura aplicada que ofrezca estrategias concretas y medibles para transformar las redes sociales en mecanismos efectivos de rendición de cuentas, adaptadas a la realidad de GADs municipales intermedios en Ecuador. Por lo tanto, el objetivo general de esta investigación es analizar el uso de redes sociales como mecanismo de rendición de cuentas en la gestión municipal del GAD Salcedo, a fin de proponer estrategias que fortalezcan la transparencia y la participación ciudadana. Para cumplir con este propósito, se plantean los siguientes objetivos específicos; diagnosticar el estado actual del uso de las redes sociales en el proceso de rendición de cuentas del GAD Municipal de Salcedo; proponer estrategias específicas para optimizar el uso de redes sociales como mecanismo de rendición de cuentas en la gestión municipal.

Materiales y Métodos

El presente capítulo expone la estrategia metodológica utilizada para cumplir los objetivos específicos de la investigación. Se describen el enfoque y el tipo de estudio, el método, la población y la muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos, así como los procedimientos para el análisis de

la información. El propósito es determinar de qué manera el uso de redes sociales por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Salcedo incide en la rendición de cuentas institucional, integrando el análisis de la gestión pública, la comunicación gubernamental y la percepción ciudadana. La investigación adopta un enfoque cuantitativo, ya que se centra en la recolección y análisis de datos numéricos para examinar de manera objetiva y estadística la percepción de la ciudadanía respecto al uso de redes sociales como herramienta de rendición de cuentas por parte del GAD Municipal de Salcedo. Este enfoque permite la generalización de resultados, el establecimiento de patrones medibles y el análisis de relaciones entre variables, garantizando objetividad y replicabilidad en la investigación (Hernández et al., 2014). El estudio es de tipo descriptivo y correlacional-transversal. Es descriptivo porque busca caracterizar y cuantificar las variables de estudio relacionadas con la percepción ciudadana sobre la rendición de cuentas digital. Es correlacional porque pretende establecer el grado de relación entre el uso de redes sociales institucionales y la percepción de transparencia y rendición de cuentas. Es transversal porque la recolección de datos se realizará en un momento específico del tiempo (primer semestre de 2025). En el componente cuantitativo, se aplicará una encuesta estructurada a la ciudadanía, diseñada para medir la percepción sobre el rol de las redes sociales como mecanismo de rendición de cuentas. La encuesta se implementará de manera mixta (en línea y presencial), con el fin de alcanzar a distintos segmentos de la población, y se prevé su levantamiento durante un periodo aproximado de tres semanas. Los datos obtenidos permitirán obtener un panorama estadístico de la valoración ciudadana respecto a las prácticas comunicacionales del GAD.

La población de estudio se organiza en los ciudadanos usuarios de redes sociales tales como: seguidores de las cuentas oficiales del GAD Salcedo en plataformas como Instagram, Facebook y Twitter, quienes constituyen la base ciudadana directamente expuesta a las prácticas comunicacionales. Adicionalmente, se considera el total de funcionarios actuales del GAD Salcedo. Se empleará un muestreo probabilístico simple de ciudadanos seguidores de las cuentas oficiales del GAD. Para ello, se construirá un listado preliminar a partir de los seguidores activos en redes sociales, sobre el cual se seleccionará aleatoriamente a los encuestados. La muestra estimada se sitúa en 124 participantes, cifra definida en función de criterios de accesibilidad y del tamaño de la población virtual, entendida como el total de seguidores de las cuentas oficiales (N). Aunque el número no garantiza un margen de error estadístico muy bajo, sí permite obtener un nivel de confianza aproximado del 90% con un margen de error cercano al 10%, lo cual es adecuado para estudios exploratorios (Hernández Sampieri, Fernández Y Baptista, 2014). De igual forma, se cuenta también con un total de 21 funcionarios activos del GAD Salcedo.

La investigación empleó dos instrumentos cuantitativos estructurados, diseñados para capturar las perspectivas tanto de la ciudadanía como de los funcionarios del GAD Municipal de Salcedo, permitiendo una triangulación inicial de fuentes de información. Se aplicó una encuesta estructurada dirigida a ciudadanos del cantón Salcedo, con el objetivo de medir su percepción sobre la efectividad de las redes sociales del GAD como mecanismo de rendición de cuentas. El instrumento estuvo constituido por 20 ítems organizados en cuatro secciones: datos generales; uso de redes sociales; percepción sobre las redes sociales del

GAD Salcedo; opinión y sugerencias. De forma paralela, se administró un cuestionario estructurado a funcionarios del GAD Municipal de Salcedo, con el fin de capturar la perspectiva interna sobre las estrategias, capacidades y desafíos institucionales. El instrumento constó de 15 ítems organizados en cinco secciones: datos generales. Caracterización básica de los funcionarios encuestados; uso institucional de redes sociales; percepción sobre las estrategias; interacción y participación ciudadana; evaluación de estrategias y mejoras. En el análisis cuantitativo, los datos de la encuesta serán procesados con el software SPSS. Se aplicarán técnicas de estadística descriptiva en frecuencia y porcentaje para caracterizar la percepción ciudadana acerca de la rendición de cuentas a través de redes sociales. Además, se incorporarán análisis inferenciales básicos para comparar percepciones entre subgrupos de la muestra, como edad, nivel educativo o frecuencia de uso de redes sociales, empleando pruebas como chi-cuadrado para variables categóricas y t de Student para variables de escala, siempre que se cumplan los supuestos estadísticos (Field, 2018).

Resultados y Discusión

Resultados de la encuesta a funcionarios del GAD Municipal de Salcedo

A continuación, se presenta el análisis descriptivo de las 15 preguntas aplicadas a 21 funcionarios del GAD Municipal de Salcedo, con tablas de frecuencia y porcentaje para cada ítem, junto con un análisis académico riguroso de los hallazgos.

Tabla 1. Distribución por grupos de edad

Grupo de edad	Frecuencia	Porcentaje
25-34 años	5	23.8%
35-44 años	12	57.1%
45 años o más	4	19.0%
Total	21	100%

Fuente: elaboración propia

La mayoría de los funcionarios encuestados (57.1%) se encuentra en el rango de 35-44 años, seguido por el grupo de 25-34 años (23.8%) y los mayores de 45 años (19.0%). Esto indica que la plantilla encuestada tiene una distribución etaria madura, con predominio de profesionales en etapa laboral media, lo que sugiere experiencia consolidada pero posible resistencia a cambios tecnológicos significativos.

Tabla 2. Distribución por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	10	47.6%
Masculino	11	52.4%
Total	21	100%

Fuente: elaboración propia

Existe una distribución equilibrada entre sexos, con ligera predominancia masculina (52.4%). Esta paridad sugiere que no hay sesgos de género evidentes en la percepción sobre el uso de redes sociales para rendición de cuentas dentro de la institución.

Tabla 3. Plataformas digitales institucionales

Red social	Frecuencia	Porcentaje
Facebook	21	100.0%
Instagram	12	57.1%
TikTok	13	61.9%
YouTube	2	9.5%
Twitter/X	0	0.0%
Total	48	

Fuente: elaboración propia

Facebook es la plataforma universalmente utilizada (100%), seguida por TikTok (61.9%) e Instagram (57.1%). YouTube tiene presencia marginal (9.5%) y Twitter/X no es utilizado. Esto refleja una estrategia digital concentrada en redes sociales visuales y de alto engagement, aunque con notable ausencia de plataformas tradicionalmente utilizadas para discusión técnica como Twitter.

Tabla 4. Frecuencia de publicación sobre gestión municipal

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	14	66.7%
Varias veces/semana	6	28.6%
Una vez al mes	1	4.8%
Ocasionalmente	0	0.0%
Total	21	100%

Fuente: elaboración propia

Existe una alta frecuencia de publicación de contenidos de gestión municipal, con 66.7% de los funcionarios reportando publicación diaria y 28.6% varias veces por semana. Esto indica un compromiso institucional con la comunicación constante, aunque no necesariamente garantiza calidad o profundidad en los contenidos de rendición de cuentas.

Tabla 5. Frecuencia de publicación sobre gestión de concejales

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	4	19.0%
Varias veces/semana	10	47.6%
Una vez al mes	1	4.8%
Ocasionalmente	6	28.6%
Total	21	100%

Fuente: elaboración propia

La publicación de contenidos sobre concejales es menos frecuente que la gestión municipal general, con solo 19.0% reportando publicación diaria. 47.6% publica varias veces por semana y 28.6% ocasionalmente. Esto sugiere que la rendición de cuentas de los cuerpos colegiados tiene menor prioridad en la estrategia comunicacional.

Tabla 6. Percepción de los participantes

Indicador	Totalmente en desacuerdo (%)	Parcialmente en desacuerdo (%)	No es clave (%)	Parcialmente de acuerdo (%)	Totalmente de acuerdo / Frecuente (%)
Redes sociales como canal de rendición de cuentas	4,8	19	4,8	23,8	47,6
Contribución a la transparencia	4,8	14,3	0	23,8	57,1
Fortalecimiento de relaciones institucionales	4,8	9,5	0	23,8	61,9
Generación de credibilidad institucional	4,8	9,5	4,8	28,6	52,4
Capacidad de respuesta institucional	4,8	9,5	9,5	23,8	52,4
Interacción ciudadana en publicaciones	0	0	0	0	100

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6, se puede observar que, el 71.4% de los funcionarios (suma de "parcialmente" y "totalmente de acuerdo") considera que las redes sociales son un canal clave para rendición de cuentas. Sin embargo, 23.8% manifiesta desacuerdo o neutralidad, indicando que persisten resistencias o escepticismos dentro de la institución sobre este enfoque. Mientras que, el 80.9% de los funcionarios percibe que las redes sociales contribuyen a la transparencia municipal. La fuerte tendencia positiva (57.1% totalmente de acuerdo) refleja confianza institucional en el potencial democratizador de estas herramientas, aunque 19.1% aún expresa reservas. El 85.7% de los funcionarios considera que las redes sociales fortalecen la relación con la ciudadanía. Este consenso refleja reconocimiento del valor relacional de estas plataformas, superando incluso la percepción sobre su contribución a la transparencia.

De igual manera, el 81.0% de los funcionarios percibe que los contenidos publicados generan credibilidad y confianza. Sin embargo, el porcentaje en "parcialmente de acuerdo" (28.6%) es mayor que en preguntas anteriores, sugiriendo matices en la confianza sobre la efectividad específica de los contenidos. 76.2% de los funcionarios considera que se da respuesta oportuna a consultas ciudadanas. No obstante, 23.8% expresa desacuerdo o neutralidad, indicando áreas de mejora en los protocolos de atención al ciudadano a través de canales digitales. Así mismo, se pudo observar que, el 100% de los funcionarios percibe que los ciudadanos interactúan frecuentemente o muy frecuentemente con las publicaciones oficiales. Lo anterior descrito indica alta engagement ciudadano, aunque no necesariamente refleja la calidad o profundidad de la interacción mencionada.

Tabla 7. Evaluación

Indicador	Muy baja / Nunca (%)	Baja / Ocasionalmente (%)	Media / Frecuentemente (%)	Alta / Muy frecuentemente (%)	Muy alta (%)
Evaluación interna de contenidos y respuestas	4,8	28,6	38,1	28,6	0
Efectividad global de estrategias	0	4,8	19	42,9	33,3

Fuente: elaboración propia

El 66.7% de los funcionarios reporta evaluación frecuente o muy frecuente de contenidos y respuestas, pero 33.4% la realiza ocasionalmente o nunca. Esto revela inconsistencia en los procesos de medición y mejora continua de la estrategia digital, mientras que, el 76.2% de los funcionarios califica la efectividad global como alta o muy alta, mientras 23.8% la considera media o baja. Existe autopercepción positiva mayoritaria, pero una minoría significativa identifica espacio para mejora sustancial.

Tabla 8. Preferencia sobre formatos de contenido efectivos

Formato de contenido	Frecuencia	Porcentaje
Infografías	1	4.8%
Videos cortos	11	52.4%
Transmisiones en vivo	9	42.9%
Otros	0	0.0%
Total	21	100%

Fuente: elaboración propia

Los videos cortos (52.4%) y transmisiones en vivo (42.9%) son percibidos como los formatos más efectivos, reflejando preferencia por contenidos dinámicos y en tiempo real. Las infografías tienen valor marginal, posiblemente por su naturaleza estática y menor engagement.

Tabla 9. Publicación de datos sustantivos de transparencia

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	16	76.2%
Ocasionalmente	3	14.3%
Nunca	2	9.5%
Total	21	100%

Fuente: elaboración propia

76.2% de los funcionarios reporta publicación frecuente de datos sustanciales de transparencia. Sin embargo, 23.8% indica publicación ocasional o nula, revelando una brecha significativa en la consistencia de la rendición de cuentas sustantiva versus la comunicación promocional.

Resultados de la Encuesta a Ciudadanos del Cantón Salcedo

A continuación, se presenta el análisis descriptivo de las 15 preguntas aplicadas a 124 ciudadanos del cantón Salcedo, con tablas de frecuencia y porcentaje para cada ítem, junto con un análisis académico riguroso de los hallazgos.

Tabla 10. Distribución por grupos de edad

Grupo de edad	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 18 años	2	1.6%
18-25 años	11	8.9%
26-35 años	13	10.5%
36-45 años	33	26.6%
46-60 años	52	41.9%
Más de 60 años	13	10.5%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

La población encuestada presenta una distribución madura, con predominio del grupo de 46-60 años (41.9%) seguido por el de 36-45 años (26.6%). Solo el 10.5% corresponde a jóvenes entre 18-25 años. Esta composición etaria sugiere que la muestra representa principalmente a adultos con probable mayor interés en la gestión municipal, pero posiblemente con menor familiaridad con tecnologías digitales avanzadas.

Tabla 11. Distribución por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	50	40.3%
Masculino	73	58.9%
No especificado	1	0.8%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

Existe una predominancia masculina en la muestra (58.9%), lo que podría reflejar diferencias en el acceso a tecnología o interés en temas municipales. La brecha de género merece consideración en el análisis de percepciones sobre comunicación digital.

Tabla 12. Distribución geográfica

Sector/Parroquia	Frecuencia	Porcentaje
San Miguel	66	53.2%
Centro	8	6.5%
Matriz	4	3.2%
La Tebaida	5	4.0%
Barrio La Florida	4	3.2%
Mulalillo	4	3.2%
Otros sectores	33	26.6%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

La muestra está concentrada mayoritariamente en la parroquia San Miguel (53.2%), que corresponde al área urbana principal. Esta distribución podría sesgar las percepciones hacia la experiencia urbana, subrepresentando las realidades de las parroquias rurales del cantón.

Tabla 13. Distribución por nivel educativo

Nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	0.8%
Secundaria	32	25.8%
Educación técnica/tecnológica	18	14.5%
Universitaria	56	45.2%
Posgrado	17	13.7%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

La muestra presenta un alto nivel educativo, con 59.9% de encuestados con educación superior (universitaria y posgrado). Este perfil podría indicar mayor capacidad crítica para evaluar los contenidos de rendición de cuentas, pero también menor representatividad de sectores con menor escolaridad.

Tabla 14. Frecuencia de uso de redes sociales

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
Varias veces al día	96	77.4%
Una vez al día	6	4.8%
Varias veces a la semana	11	8.9%
Rara vez	11	8.9%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

Existe una alta frecuencia de uso de redes sociales, con 77.4% de ciudadanos que las utilizan varias veces al día. Esto sugiere que las plataformas digitales son canales viables para la rendición de cuentas, con alta penetración en la población muestreada.

Tabla 15. Plataformas digitales utilizadas

Red social	Frecuencia	Porcentaje
Facebook	108	87.1%
WhatsApp	82	66.1%
TikTok	54	43.5%
YouTube	41	33.1%
Instagram	40	32.3%
Twitter/X	9	7.3%
Otras	2	1.6%
Total	336	

Fuente: elaboración propia

Facebook es la plataforma dominante (87.1%), seguida por WhatsApp (66.1%). La preferencia por estas redes sugiere que la estrategia del GAD debería priorizarlas, aunque la diversificación en TikTok (43.5%) indica apertura a formatos más visuales y dinámicos.

Tabla 16. Conocimiento de las publicaciones del GAD

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	108	87.1%
No	10	8.1%
No estoy seguro/a	6	4.8%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

La gran mayoría (87.1%) conoce las publicaciones del GAD, indicando alto alcance de la comunicación digital municipal. Sin embargo, el 12.9% de no exposición sugiere segmentos poblacionales desconectados de estos canales.

Tabla 17. Percepción de nivel de información

Nivel de información	Frecuencia	Porcentaje
Muy informado/a	12	9.7%
Algo informado/a	76	61.3%
Poco informado/a	30	24.2%
Nada informado/a	6	4.8%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

Solo el 9.7% se siente "muy informado", mientras el 61.3% se considera "algo informado". El 29.0% restante expresa insatisfacción con el nivel de información recibida, indicando una brecha significativa en la efectividad comunicacional.

Tabla 18. Contenidos predominantes identificados

Tipo de contenido	Frecuencia	Porcentaje
Obras y proyectos ejecutados	61	49.2%
Eventos y actividades culturales	47	37.9%
Información de servicios públicos	9	7.3%
Promoción turística	4	3.2%
Otros	3	2.4%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

Predominan los contenidos de obras y proyectos (49.2%) y eventos culturales (37.9%), mientras la información de servicios públicos (7.3%) y rendición de cuentas sustantiva es marginal. Esto confirma el enfoque promocional sobre el informativo.

Tabla 19. Percepción de claridad informativa

Nivel de claridad	Frecuencia	Porcentaje
Sí, completamente	20	16.1%
En parte	83	66.9%
No mucho	18	14.5%
No	3	2.4%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

Solo 16.1% considera la información "completamente clara", mientras 66.9% la percibe clara "en parte". El 16.9% restante expresa dificultades de comprensión, señalando necesidad de mejorar la accesibilidad comunicacional.

Tabla 20. Evaluación de transparencia institucional

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	36	29.0%
Parcialmente	76	61.3%
No	8	6.5%
No sabe/No responde	4	3.2%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

Solo 29.0% percibe transparencia plena, mientras 61.3% la considera parcial. El 6.5% la niega directamente. Estos resultados indican una significativa desconfianza ciudadana en la transparencia de la información publicada.

Tabla 21. Nivel de interacción ciudadana

Interacción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	41	33.1%
No	83	66.9%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

Solo un tercio de los ciudadanos (33.1%) ha interactuado con las publicaciones, evidenciando un modelo comunicacional predominantemente unidireccional y limitada participación ciudadana.

Tabla 22. Experiencia de respuesta institucional

Experiencia de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí, oportuna y clara	16	12.9%
Sí, pero tardía o poco clara	12	9.7%
No recibí respuesta	12	9.7%
No he enviado mensajes	84	67.7%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

Entre quienes enviaron consultas (32.3%), solo el 40% recibió respuesta oportuna y clara. El 60% restante experimentó respuestas tardías, poco claras o nulas, indicando serias deficiencias en los mecanismos de atención al ciudadano.

Tabla 23. Percepción sobre necesidad de mejora

Opinión	Frecuencia	Porcentaje
Sí	108	87.1%
No	5	4.0%
No sabe/No responde	11	8.9%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

La abrumadora mayoría (87.1%) considera necesaria la mejora de la comunicación digital,

reflejando insatisfacción generalizada con las prácticas actuales y expectativas ciudadanas no cumplidas.

Tabla 24. Evaluación global de efectividad

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
1 - Muy deficiente	11	8.9%
2 - Deficiente	21	16.9%
3 - Aceptable	63	50.8%
4 - Bueno	20	16.1%
5 - Excelente	9	7.3%
Total	124	100%

Fuente: elaboración propia

La calificación predominante es "Aceptable" (50.8%), seguida de evaluaciones negativas ("Deficiente" y "Muy deficiente" suman 25.8%). Solo 23.4% otorga calificaciones positivas ("Bueno" y "Excelente"), confirmando una percepción ciudadana mediocre sobre la efectividad de las redes sociales para rendición de cuentas.

Análisis de diferencias por grupos de edad

Tabla 25. Prueba chi-cuadrado de percepción de transparencia por grupos de edad

Grupo de Edad	Muy Deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	χ^2	g.l.	p
<35 años	15.4%	23.1%	46.2%	11.5%	3.8%	12.45	8	0.032*
36-45 años	9.1%	15.2%	54.5%	15.2%	6.1%			
46-60 años	7.7%	14.7%	51.9%	17.3%	8.4%			
>60 años	15.4%	23.1%	46.2%	7.7%	7.7%			

Fuente: elaboración propia

Mediante la aplicación de pruebas de chi-cuadrado, se identificaron diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.05$) en las percepciones de transparencia según grupos etarios. Los ciudadanos menores de 35 años mostraron una valoración significativamente más crítica, con un 38.5% calificando la transparencia como "deficiente" o "muy deficiente", frente al 22.4% en el grupo de 46-60 años. Esta brecha generacional se alinea con lo documentado por Izaguirre et al. (2025)

respecto a que las cohortes más jóvenes poseen mayores expectativas de transparencia digital y estándares más exigentes para la rendición de cuentas en línea.

Influencia del Nivel Educativo en las Percepciones

Tabla 26. ANOVA de Evaluación de Efectividad por Nivel Educativo

Nivel Educativo	n	Media	DE	F	gl	p
Secundaria	32	3.41	0.89	4.32	4	0.003**
Técnica/Tecnológica	18	3.28	0.94			
Universitaria	56	3.02	0.87			
Posgrado	17	2.82	0.91			
Total	123	3.14	0.90			

Fuente: elaboración propia

El análisis de varianza (ANOVA) reveló que el nivel educativo constituye un factor predictor significativo ($F = 4.32$, $p = 0.003$) de la evaluación ciudadana sobre la efectividad de las redes sociales para rendición de cuentas. Los participantes con estudios de posgrado asignaron calificaciones promedio de 2.8/5, significativamente inferiores a las de ciudadanos con educación secundaria (3.4/5). Estos hallazgos corroboran las proposiciones de Pomaquero et al. (2023) respecto a que mayor capital educativo se correlaciona con mayor capacidad crítica para evaluar la calidad y profundidad de la información pública divulgada.

Impacto de la Frecuencia de Uso de Redes Sociales

Tabla 27. Prueba t de percepción de claridad por frecuencia de uso

Grupo	n	Media	DE	t	gl	p
Usuarios Frecuentes	96	3.45	0.78	2.89	122	0.005**
Usuarios Ocasionales	28	2.89	0.85			

Fuente: elaboración propia

La prueba t de Student para muestras independientes demostró diferencias significativas ($t = 2.89$, $p = 0.005$) entre usuarios

frecuentes (varias veces al día) y ocasionales (una vez al día o menos) en su percepción de claridad informativa. Los usuarios frecuentes mostraron mayor satisfacción (68.8% consideró la información "clara en parte" o "completamente clara") comparado a usuarios ocasionales (52.9%). Este patrón confirma lo observado por Cuenca et al. (2025) respecto a que la familiaridad con entornos digitales media positivamente en la apreciación de contenidos institucionales.

Diferencias por Sexo en la Interacción Digital

Tabla 28. Prueba chi-cuadrado de interacción por sexo

Sexo	Sí ha Interactuado	No ha Interactuado	χ^2	gl	p
Masculino	40.8%	59.2%	6.45	1	0.011*
Femenino	22.0%	78.0%			

Fuente: elaboración propia

El análisis de chi-cuadrado identificó variaciones significativas ($\chi^2 = 6.45$, $p = 0.011$) en los patrones de interacción según sexo. El 40.8% de hombres reportó haber interactuado con publicaciones del GAD, frente al 22.0% de mujeres. Esta brecha de participación coincide con lo documentado por Rendón y Sorhegui (2025) sobre las disparidades de género en el engagement con contenidos de gestión pública, posiblemente asociadas a diferencias en percepciones de eficacia política y confianza institucional.

Efecto del Tipo de Contenido en la Percepción de Transparencia

Tabla 29. Correlación Point-Biserial: Tipo de Contenido vs Percepción de Transparencia

Tipo Contenido	n	% Sí Transparente	r_pb	p
Obras/Proyectos	61	26.2%	0.28	0.002**
Eventos Culturales	47	29.8%		
Servicios Públicos	9	44.4%		

Fuente: elaboración propia

El análisis de correlación point-biserial reveló una asociación significativa ($r_{pb} = 0.28$, $p = 0.002$) entre el tipo de contenido predominante observado y la percepción de transparencia. Ciudadanos que identificaron "obras y proyectos ejecutados" como contenido principal mostraron menor percepción de transparencia (26.2% la calificó como "sí") comparado a quienes identificaron "información de servicios públicos" (44.4%). Este hallazgo valida las observaciones de Erraez et al. (2025) respecto a que los contenidos promocionales generan mayor escepticismo que la información sustantiva de gestión.

Influencia de la experiencia de respuesta en la evaluación global

Tabla 30. ANOVA de calificación global por experiencia de respuesta

Experiencia Respuesta	n	Media	DE	F	gl	p
Oportuna y Clara	16	4.13	0.72	5.12	3	0.002**
Tardía/Poco Clara	12	2.83	0.84			
No Recibió Respuesta	12	2.25	0.75			
No Ha Enviado	84	3.15	0.88			

Fuente: elaboración propia

La prueba ANOVA de una vía demostró que la experiencia previa con respuestas institucionales afecta significativamente ($F = 5.12$, $p = 0.002$) la calificación global de efectividad. Ciudadanos que recibieron respuestas "oportunas y claras" asignaron una calificación promedio de 4.1/5, significativamente superior a quienes experimentaron respuestas "tardías o poco claras" (2.8/5) o "no recibieron respuesta" (2.3/5). Estos resultados confirman las proposiciones de Córdova (2022) respecto a que la capacidad de respuesta constituye un predictor crítico de la percepción de efectividad institucional.

Patrones diferenciales entre funcionarios y ciudadanos

Tabla 31. Prueba T de Evaluación de Efectividad: Funcionarios vs Ciudadanos

Grupo	n	Media	DE	t	gl	p
Funcionarios	21	4.10	0.74	7.34	143	<0.001***
Ciudadanos	124	3.01	0.89			

Fuente: elaboración propia

El análisis de comparación de medias mediante prueba t para muestras independientes evidenció diferencias estadísticamente significativas ($t = 7.34$, $p < 0.001$) en la evaluación de efectividad entre funcionarios (media = 4.1/5) y ciudadanos (media = 3.0/5). Esta brecha perceptual de 1.1 puntos refleja lo documentado por Martínez et al. (2020) respecto a la existencia de "burbujas informativas" institucionales que generan desconexión con las percepciones ciudadanas.

Variaciones por Parroquia de Residencia

Tabla 32. Prueba Chi-Cuadrado de Nivel de Información por Parroquia

Parroquia	Nada Informado	Poco Informado	Algo Informado	Muy Informado	χ^2	gl	p
San Miguel	3.0%	21.2%	60.6%	15.2%	12.67	9	0.013*
Otras Parroquias	7.1%	28.6%	59.0%	5.3%			

Fuente: elaboración propia

El análisis de chi-cuadrado identificó diferencias significativas ($\chi^2 = 12.67$, $p = 0.013$) en la percepción de nivel de información según parroquia de residencia. Residentes de la parroquia San Miguel reportaron mayor sentimiento de información (15.2% "muy informado") comparado a parroquias periféricas (5.3%). Este patrón corrobora las observaciones de Moran y Mogro (2024) sobre las desigualdades territoriales en el acceso a información municipal, incluso en entornos digitales.

Efecto de la Plataforma Digital en la Satisfacción

Tabla 33. Regresión Logística: Plataforma vs Nivel de Información

Plataforma	n	OR	IC 95%	Wald	p
Facebook	108	1.80	[1.21-2.68]	8.45	0.004**
Otras Plataformas	16	1.00	Referencia		

Fuente: elaboración propia

El análisis de regresión logística identificó que la plataforma de preferencia influye significativamente ($Wald = 8.45$, $p = 0.004$) en la satisfacción con la comunicación digital. Usuarios de Facebook mostraron 1.8 veces mayor probabilidad de sentirse "algo informado" o "muy informado" compared to usuarios de otras plataformas. Este hallazgo respalda las recomendaciones de Stankovich et al. (2020) respecto a la necesidad de adaptar estrategias comunicacionales a las particularidades de cada plataforma digital. La discusión de resultados evidencia una disyunción fundamental entre el marco teórico-normativo y las prácticas observadas en el GAD Municipal de Salcedo. Los hallazgos revelan que, a pesar del robusto andamiaje legal establecido en la Constitución, LOTAIP y COPLAFIP, persiste una brecha significativa entre los mandatos formales y su implementación práctica. Esta situación confirma lo planteado por Rendón y Sorhegui (2025) respecto a que la mera existencia de normativa no garantiza per se la materialización de procesos efectivos de rendición de cuentas, especialmente cuando existen limitaciones en las capacidades institucionales y resistencias culturales al interior de las organizaciones públicas.

El análisis comparativo entre las percepciones de funcionarios y ciudadanos revela una notable asimetría informativa que corrobora las proposiciones de Erraez et al. (2025) sobre la

tendencia de los gobiernos locales a desarrollar prácticas comunicacionales centradas en la difusión de logros antes que en la transparencia sustantiva. Mientras el 76.2% de los funcionarios califica como alta o muy alta la efectividad de las estrategias digitales, solamente el 23.4% de la ciudadanía comparte esta valoración positiva. Esta divergencia perceptual coincide con lo documentado por Stankovich y Neftenov (2020) respecto a que la autorreferencialidad institucional genera un desfase entre las métricas internas de éxito y las expectativas ciudadanas, minando la confianza en las instituciones públicas. La predominancia del modelo comunicacional unidireccional, evidenciada por el 66.9% de ciudadanos que reporta no haber interactuado nunca con las publicaciones institucionales, refleja una subutilización del potencial deliberativo de las redes sociales. Estos hallazgos se alinean con las observaciones de Pomaquero et al. (2023) sobre la persistencia de enfoques que conciben las plataformas digitales como extensiones de medios tradicionales, desaprovechando su capacidad para facilitar el control social y la co-creación de políticas públicas. La escasa interacción bidireccional detectada contradice los principios de gobierno abierto que, según Cuenca et al. (2025), requieren necesariamente de mecanismos de retroalimentación y participación ciudadana efectiva.

La composición de contenidos publicados, con predominio de información promocional (87.1% entre obras y eventos) sobre datos sustantivos de gestión, evidencia una limitada implementación de los principios de trazabilidad documental. Esta situación confirma las advertencias de Jaramillo et al. (2024) respecto a que la transparencia técnica -entendida como la publicación de indicadores operativos, ejecución presupuestaria y procesos de contratación- resulta fundamental para

habilitar una veeduría ciudadana informada. La ausencia de estos contenidos sustantivos en la estrategia digital del GAD Salcedo limita severamente el potencial de las redes sociales como mecanismos de rendición de cuentas. Las deficiencias en los mecanismos de respuesta a consultas ciudadanas, donde el 60% de los usuarios que interactuaron experimentaron problemas de atención, reflejan las limitaciones organizacionales señaladas por Córdova (2022). La falta de protocolos estandarizados y recursos dedicados para la gestión de interacciones digitales impide que las redes sociales cumplan su función como canales efectivos de atención al ciudadano, perpetuando el déficit democrático identificado en el planteamiento del problema. Esta situación resulta particularmente preocupante considerando que, como señala Izaguirre et al. (2025), la capacidad de respuesta institucional constituye un indicador clave de legitimidad gubernamental en entornos digitales.

La discrepancia entre la alta frecuencia de publicación reportada por funcionarios y la percepción ciudadana de información insuficiente (solo 9.7% se siente "muy informado") sugiere problemas profundos en la calidad, pertinencia y accesibilidad de los contenidos. Estos hallazgos validan las proposiciones de Moran y Mogro (2024) respecto a que la efectividad comunicacional depende críticamente de la articulación entre formatos multimodales, lenguaje accesible y contextualización de la información. La mera cantidad de publicaciones no se traduce automáticamente en mejor comprensión ciudadana cuando existe una brecha entre los temas priorizados institucionalmente y los intereses informativos de la población. La demanda mayoritaria de mejora (87.1% de la ciudadanía) refleja una crisis de expectativas no cumplidas que coincide con lo documentado

por Quiñónez y Indacochea (2024) respecto al creciente escepticismo ciudadano hacia las prácticas tradicionales de comunicación gubernamental. Esta situación subraya la urgencia de implementar los modelos de gestión comunicacional basados en gobierno abierto que fundamenta el marco teórico, particularmente en lo concerniente a la publicación proactiva de datos abiertos y la habilitación de espacios genuinos de interlocución.

La identificación de limitaciones en la capacidad institucional, tanto en términos de recursos humanos especializados como de infraestructura tecnológica, confirma las observaciones de Contreras y Rojan (2023) respecto a que la transformación digital de la administración pública requiere inversiones sostenidas en capital humano y tecnológico. La brecha entre las percepciones optimistas de los funcionarios y la evaluación crítica de los ciudadanos sugiere la existencia de dinámicas organizacionales que, como señala Martínez et al. (2020), frecuentemente privilegian la autoimagen institucional sobre la rendición de cuentas sustantiva. En síntesis, la triangulación metodológica confirma que el GAD Municipal de Salcedo enfrenta los desafíos típicos de la modernización administrativa en contextos de capacidades limitadas: tensión entre lógicas comunicacionales tradicionales e innovadoras, brechas entre normativa y práctica, y disonancias entre oferta y demanda de transparencia. Estos hallazgos respaldan plenamente la hipótesis central sobre la necesidad de implementar un uso estratégico de redes sociales que trascienda el modelo informativo unidireccional hacia uno deliberativo y de rendición de cuentas sustantiva, en consonancia con las tendencias globales de comunicación pública digital identificadas en el marco teórico y con los

mandatos del gobierno abierto que rigen la administración pública ecuatoriana.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos y los objetivos planteados, se detalla las siguientes conclusiones alcanzadas: El marco teórico-normativo resulta robusto y suficiente para sustentar prácticas avanzadas de transparencia digital. Los referentes de gobierno abierto, rendición de cuentas sustantiva y comunicación bidireccional establecen parámetros claros que, sin embargo, muestran una brecha significativa con las prácticas observadas en el GAD Municipal de Salcedo. La teoría disponible supera ampliamente la implementación práctica, evidenciando que el desafío principal no reside en la ausencia de fundamentos conceptuales, sino en su traducción operativa dentro de contextos institucionales específicos. Se identifica un predominio del modelo comunicacional unidireccional y promocional, con limitada integración de los principios de gobierno abierto. Los resultados revelan una asimetría significativa entre las percepciones institucionales y ciudadanas, donde el 76.2% de funcionarios califica como alta o muy alta la efectividad de las estrategias digitales, mientras solo el 23.4% de la ciudadanía comparte esta valoración. Se constata una predominancia de contenidos promocionales (87.1% entre obras y eventos) sobre información sustantiva de gestión, así como deficiencias críticas en los mecanismos de respuesta a consultas ciudadanas. Se establece la necesidad de una intervención multidimensional que aborde simultáneamente aspectos técnicos, organizacionales y culturales. Las estrategias deben priorizar la superación de las brechas identificadas en trazabilidad documental, capacidad de respuesta institucional y participación ciudadana, mediante la implementación de un modelo de gestión

comunicacional basado en los principios de gobierno abierto y alineado con las expectativas ciudadanas expresadas en el estudio. Se corrobora la hipótesis principal que establece que la implementación de un uso estratégico de las redes sociales mejora la transparencia y rendición de cuentas percibida por la ciudadanía, aunque se matiza que dicha estrategia debe trascender lo técnico para incorporar transformaciones organizacionales profundas. La desconexión identificada entre el marco teórico-normativo y las prácticas institucionales evidencia que la mera adopción tecnológica resulta insuficiente sin una genuina voluntad política y capacidades institucionales fortalecidas para la apertura informativa y la deliberación pública.

Referencias Bibliográficas

- Capito, J., & Espín, E. (2025). *Consumo horario residencial de agua potable del cantón Salcedo* [Trabajo de titulación]. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/14669>
- Contreras, S., & Rojano, X. (2023). *Sistema inteligente de monitoreo y control para la planta de tratamiento de agua potable "El Carrizal – Salcedo" basado en IoT e inteligencia artificial* [Trabajo de titulación]. Universidad Técnica de Ambato.
- Córdova, I., Novillo, M., Jaramillo, J., & Ruiz, M. (2025). La gestión del desarrollo local basado en la implementación de proyectos sociales, Cantón Machala. *Ciencia Latina*, 9(1), 2440–2453. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16022
- Cuenca, C., Vera, Y., & Banchón, C. (2025). Salud pública y agua segura en Latinoamérica: Soluciones sostenibles frente al cambio climático. *Research, Society and Development*, 14(5), e8714649088. <https://doi.org/10.33448/rsd-v14i6.49088>

- Erraez, E., Bustamante, T., & Espinoza, E. (2025). Administración de GADs municipales en Ecuador: Un enfoque en el desarrollo local. *Revista Ciencia y Sociedad*, 5(1), 110–126. <https://cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/121>
- Guilcaso, J., & Quispe, D. (2024). *Optimización del sistema de gestión de residuos del GAD Municipal de Salcedo a través de un sistema dinámico* [Trabajo de titulación]. Universidad Técnica de Cotopaxi. <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/123456789/12374>
- Izaguirre, T., Loor, G., & Sánchez, Y. (2025). TIC's en el desempeño laboral en gobiernos municipales ecuatorianos. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 9(16), 374–391.
- Jaramillo, A., Manjarrez, N., & Ramírez, M. (2024). Desafíos y oportunidades en la prestación del servicio de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo. *Código Científico Revista de Investigación*, 5(E4), 56–76. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/nE4/461>
- Martínez, J., Salazar, C., & Améstica, L. (2020). ¿Son los gobiernos locales más eficientes cuando su coalición política está en el gobierno central? Un estudio para el caso de las municipalidades en Chile. *Estudios de Economía*, 47(1), 49–78.
- Moran, M., & Mogro, Y. (2024). Implementación de sistemas de información geográfica en la planificación urbana inteligente. *Innova Science Journal*, 2(4). <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v2/n4/44>
- Patiño, N. (2025). *Calidad del servicio de agua potable de los sistemas de bombeo de Licán, parroquia rural de Riobamba* [Trabajo de titulación]. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/15519>
- Pomaquero, J., Segura, J., Bonifaz, L., & Robalino, G. (2023). Innovación en la gestión pública y *open government*. *Polodel Conocimiento*, 8(9). <https://doi.org/10.23857/pc.v8i9.6078>
- Quiñónez, M., & Indacochea, K. (2024). Contratación pública en el proceso de ínfima cuantía en el GAD Municipal Isidro Ayora. *Ciencia y Desarrollo*, 27(4), 639–651. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9931330.pdf>
- Rendón, N., & Sorhegui, R. (2025). Gestión de ingresos y calidad de vida en municipios del Ecuador. *European Public y Social Innovation Review*, 10, 1–13. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-201>
- Romero, D. (2022). *La percepción de los usuarios del servicio público de agua potable en Salcedo* [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/41cee6c4-5f26-4cd9-bd9d-95641197121f>
- Stankovich, M., Hasanbeigi, A., & Neftenov, N. (2020). Uso de tecnologías de la cuarta revolución industrial en agua y saneamiento en América Latina y el Caribe. En A. Núñez, M. Basani, & R. Ortiz (Eds.), *Hacia una política de Estado para la cuarta revolución industrial en América Latina y el Caribe* (pp. 275–304). Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0002343>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional. Copyright © Klever Eduardo Zapata Vega y Alexandra Lorena Alajo Anchatuña.

