

Comunicación de gobierno y construcción de legitimidad institucional en el GAD Centinela del Cóndor (2023–2025)

Government Communication and Institutional Legitimacy Building in the GAD Centinela del Cóndor (2023–2025).



Aracely Espinoza Japón

Universidad Nacional de Loja



Daniela Gallardo Ledesma

Universidad Nacional de Loja

*Correspondencia:

Espinoza-Japón, Estefanía Aracely

Como citar:

Espinoza Japón, A. & Gallardo Ledesma, D. (2026). Comunicación de gobierno y construcción de legitimidad institucional en el GAD Centinela del Cóndor (2023–2025). *Revista científica multidisciplinaria Prometeo Sociedad del conocimiento*, 3(3), 62-75

Fecha de recepción : 29/06/2026

Fecha de revisión : 14/07/2026

Fecha de aceptación : 30/07/2026

Fecha de publicación : 27/08/2026

RESUMEN

La investigación analizó la relación entre la comunicación política institucional del GAD de Centinela del Cóndor y la construcción de legitimidad institucional, considerando la percepción ciudadana, transparencia informativa y bidireccionalidad digital durante 2023–2025. Se aplicó un enfoque mixto, con predominio cuantitativo, alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal. La información se recopiló mediante una encuesta a 366 ciudadanos, observación estructurada de 30 publicaciones en Facebook y TikTok, y tres entrevistas a expertos en comunicación política y gestión pública. Los resultados mostraron relaciones positivas y estadísticamente significativas entre las dimensiones mediante Rho de Spearman. La transparencia presentó una fuerte asociación con la confianza y percepción ciudadana, al igual que la bidireccionalidad de los canales. Se concluye que la legitimidad requiere transparencia, escucha activa y respuestas efectivas, oportunas y cercanas a ciudadanos.

Palabras clave: comunicación política institucional, legitimidad institucional, transparencia informativa, participación ciudadana, comunicación digital, gobernanza local

ABSTRACT

This research analyzed the relationship between the institutional political communication of the Centinela del Cóndor Municipal Government (GAD) and the construction of institutional legitimacy, considering citizen perception, information transparency, and digital two-way communication during 2023–2025. A mixed-methods approach was used, with a quantitative predominance, a descriptive-correlational scope, and a cross-sectional, non-experimental design. Data was collected through a survey of 366 citizens, structured observation of 30 Facebook and TikTok posts, and three interviews with experts in politicalcommunication and public management. The results showed positive and statistically significant relationships between the dimensions, as determined by Spearman's rho. Transparency showed a strong association with citizen trust and perception, as did the two-way communication channels. The study concludes that legitimacy requires transparency, active listening, and effective, timely, and responsive communication with citizens.

Keywords: institutional political communication, institutional legitimacy, informational transparency, citizen participation, digital communication, local governance.

INTRODUCCIÓN

La comunicación política institucional se ha consolidado como un eje estructural de la gobernanza contemporánea, en tanto configura los procesos mediante los cuales las instituciones públicas construyen sentido, legitiman su acción y establecen vínculos de representación con la ciudadanía (Canel, 2018; Castells, 2009). En el contexto político actual, la comunicación trasciende la simple emisión de boletines o el uso de instrumentos meramente informativos para constituirse en un espacio estratégico de producción de legitimación pública.

En esta arena se articulan discursos, se moldean percepciones y se estructuran las relaciones de confianza en torno a la gestión municipal.

Desde esta perspectiva, la comunicación gubernamental requiere ser abordada desde una visión de 360 grados, lo que permite a las instituciones transitar desde modelos tradicionales de publicidad hacia canales interactivos capaces de responder de manera coherente a las demandas sociales y consolidar su legitimidad democrática en el ejercicio diario del poder (Riorda, 2020).

El desarrollo de la sociedad red ha profundizado esta dinámica, al situar los procesos comunicacionales en la base de las estructuras sociales, políticas y culturales. En la era actual, las relaciones de influencia y validación pública se construyen y disputan en los espacios informativos, los cuales han evolucionado hacia entornos digitales mediados por plataformas

sociodigitales (Castells, 2009).

En este ecosistema, la información circula de manera descentralizada y en tiempo real, modificando los mecanismos tradicionales de legitimación política y alterando la interacción entre el Estado y la sociedad (Criado et al., 2013). En consecuencia, las instituciones públicas enfrentan la necesidad de adaptarse a dinámicas caracterizadas por la demanda de interactividad, transparencia activa y escrutinio constante, asumiendo que la gestión adecuada de estos entornos es una condición para fortalecer la gobernabilidad local.

En el ámbito de la administración pública municipal, la comunicación estratégica se posiciona como una herramienta clave para canalizar las demandas ciudadanas y responder a las transformaciones tecnológicas. Los gobiernos locales, al constituir la instancia de poder político más cercana al territorio, tienen la responsabilidad de mantener un diálogo fluido con sus comunidades. La integración de plataformas digitales en los municipios latinoamericanos ha demostrado ser un factor que puede fomentar la transparencia activa, mejorar la percepción pública y facilitar nuevos mecanismos de participación (Bertot et al., 2012; Criado et al., 2013).

Este enfoque estratégico exige una planificación de acciones orientadas no solo a la difusión de obras de infraestructura, sino a la construcción de confianza cívica y la generación de valor público local. Así, la comunicación institucional

se configura como un proceso bidireccional que requiere coherencia conceptual y canales accesibles para impactar positivamente en el tejido social (Canel, 2018).

No obstante, la mayor parte de la literatura científica empírica sobre comunicación política institucional se ha concentrado de manera prioritaria en contextos urbanos metropolitanos o en administraciones de nivel nacional. Este sesgo investigativo limita la comprensión de tales dinámicas en gobiernos locales de menor escala o con características sociopolíticas y geográficas particulares, como es el caso de los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) ubicados en la región amazónica ecuatoriana.

En estas zonas, la realidad demográfica presenta condicionantes específicas, caracterizadas por la dispersión poblacional, la ruralidad y brechas de conectividad digital en áreas periféricas (INEC, 2022). Ante este panorama, se identifica un vacío de investigación respecto a cómo las estrategias de comunicación institucional se asocian con los niveles reales de participación, transparencia y construcción de legitimidad institucional en entornos municipales no metropolitanos y amazónicos.

Para abordar este vacío, la investigación plantea la siguiente pregunta rectora: ¿Cómo se relaciona la comunicación política institucional del GAD del cantón Centinela del Cóndor con la construcción de legitimidad institucional, apartir de la percepción ciudadana, la transparencia informativa y la bidireccionalidad de los canales

digitales durante el período 2023–2025?

De este modo, el objetivo general del estudio es analizar la relación entre la comunicación política institucional del GAD del cantón Centinela del Cóndor y la construcción de legitimidad institucional, a partir de la percepción ciudadana, la transparencia informativa y la bidireccionalidad de los canales digitales durante el período 2023–2025. Con la evaluación de estas variables, el artículo busca aportar evidencia empírica cuantitativa y cualitativa para fortalecer la comprensión de la comunicación pública en administraciones locales de pequeña escala, contribuyendo con datos reales que orienten el diseño de políticas de gobernanza democrática y rendición de cuentas en contextos similares.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto con predominio cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Esta metodología permitió realizar una medición estadística de las variables de estudio y complementar los hallazgos mediante el análisis cualitativo y la triangulación metodológica.

La población de estudio estuvo conformada por 7.882 habitantes del cantón Centinela del Cóndor, provincia de Zamora Chinchipe (INEC, 2022). A partir de este universo, se calculó una muestra probabilística simple utilizando un nivel de confianza del 95% y un margen de

error del 5%, dando como resultado un total de 366 ciudadanos encuestados. Los criterios de inclusión establecidos fueron: tener una edad igual o mayor a 18 años, poseer residencia permanente en el cantón Centinela del Cóndor y manifestar la aceptación voluntaria para participar en el estudio. Como criterios de exclusión se contempló a los ciudadanos menores de edad, personas en condición de tránsito temporal en la localidad y aquellos cuestionarios que presentaron omisiones o inconsistencias en su llenado.

Encuesta ciudadana: Se estructuró una encuesta con reactivos en escala de tipo Likert de cinco puntos (desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”), distribuidos en dimensiones específicas: Transparencia Informativa (reactivos P2, P3, P4), Bidireccionalidad de Canales (P5, P6, P7) y Confianza y Percepción (P8, P9, P10). El instrumento fue validado mediante juicio de expertos y su consistencia interna arrojó un valor de Alfa de Cronbach de 0,86, indicando una alta confiabilidad. La aplicación se ejecutó de manera presencial por el equipo investigador. Observación digital estructurada: Se diseñó una ficha de análisis de contenido para evaluar un corpus de 30 publicaciones de las cuentas oficiales del GAD en redes sociales durante el período de observación comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2025. El corpus se distribuyó en 20 publicaciones

de Facebook y 10 de TikTok. Las variables observadas incluyeron el tipo de contenido, formato narrativo y volumen de respuesta institucional.

Entrevistas semiestructuradas: Se realizaron entrevistas a tres expertos seleccionados bajo criterios de idoneidad profesional en los campos de la comunicación política y la gestión pública local en el entorno ecuatoriano, profundizando en las lógicas estratégicas de la administración municipal.

El trabajo de campo correspondiente a la aplicación de las encuestas presenciales y el desarrollo de las entrevistas semiestructuradas se llevó a cabo de forma estricta entre el 1 de marzo y el 30 de abril de 2026. Para el análisis de los datos cuantitativos se aplicó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación Rho

de Spearman (p) mediante el uso del paquete estadístico Excel dadas la naturaleza ordinal de las variables y la ausencia de una distribución normal.

Las correlaciones se calcularon cruzando las puntuaciones agregadas de los reactivos pertenecientes a cada dimensión evaluada. Finalmente, la integración de los hallazgos estadísticos, el análisis de contenido digital y las categorías cualitativas se procesaron mediante una triangulación metodológica consecutiva, asegurando la validez interna del estudio.

RESULTADOS

Los análisis estadísticos aplicados muestran la existencia de correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre todas las dimensiones analizadas.

Tabla 1. Correlación entre las dimensiones de la comunicación política institucional y la legitimidad

Dimensión / Variable	Transparencia Informativa (P2, P3, P4)	Bidireccionalidad de Canales (P5, P6, P7)	Confianza y Percepción (P8, P9, P10)
Transparencia Informativa (P2, P3, P4)	1	0,599	0,703
Bidireccionalidad de Canales (P5, P6, P7)	0,599	1	0,683
Confianza y Percepción (P8, P9, P10)	0,703	0,683	1

Nota. Todos los coeficientes son significativos al nivel $p < 0,001$ (altamente significativos).

El análisis se ha estructurado en tres dimensiones clave:

- 1)Transparencia Informativa;
- 2)Bidireccionalidad de los Canales Digitales
- 3)Confianza y Percepción de la Gestión.

Transparencia Informativa

Los resultados evidencian limitaciones significativas en la transparencia informativa desarrollada por el GAD de Centinela del Cóndor. Desde la observación digital se identificó que el 40% de las publicaciones se concentró en obras públicas, mientras que únicamente el 13% estuvo relacionado con procesos de rendición de cuentas. Asimismo, predominó una narrativa informativa (60%) y promocional (27%), orientada principalmente a la difusión de actividades institucionales.

La encuesta ciudadana confirmó esta percepción, ya que el 34,9% de los participantes calificó la transparencia institucional como regular y una proporción importante la consideró deficiente. Además, numerosos ciudadanos manifestaron dificultades para comprender el destino e impacto de los recursos públicos.

Por su parte, los expertos entrevistados coincidieron en que la estrategia comunicacional prioriza la difusión de datos técnicos, presupuestos y obras de infraestructura, dejando en segundo plano la explicación de los beneficios sociales generados por la gestión municipal. Según los especialistas, esta situación limita la rendición de cuentas efectiva y dificulta la fiscalización ciudadana.

Tabla 2. Triangulación de la dimensión Transparencia Informativa.

Observación web	Encuesta ciudadana	Entrevistas a expertos
40% de las publicaciones corresponden a obras públicas y 13% a rendición de cuentas.	34,9% califica la transparencia institucional como regular o deficiente.	Predomina la difusión de información técnica y presupuestaria sobre la explicación de impactos sociales.
Predominio de contenidos informativos (60%) y promocionales (27%).	Una parte importante de la ciudadanía presenta dificultades para comprender la información oficial.	La comunicación institucional prioriza la visibilización de la gestión antes que la rendición de cuentas.
Escasa presencia de contenidos orientados al control social y seguimiento ciudadano.	Se perciben limitaciones en la transparencia y acceso a información relevante.	Se requiere fortalecer la comunicación de resultados, beneficios e impacto social de la gestión.

Nota. Elaboración propia con base en la ficha de observación web, encuesta aplicada a ciudadanos y entrevistas a expertos del cantón Centinela del Cóndor, 2026.

Bidireccionalidad de los Canales Digitales.

La observación web permitió identificar que la comunicación digital del GAD mantiene una estructura predominantemente unidireccional. Apenas el 3% de los contenidos presentó características interactivas y el 70% de los comentarios y consultas ciudadanas no recibió respuesta institucional. Asimismo, únicamente el 10% de las respuestas observadas tuvo carácter resolutivo.

Los resultados de la encuesta muestran que el 30,8% de los ciudadanos desconoce los canales digitales para realizar solicitudes o reportes, mientras que el 27,2% manifiesta no interactuar con las publicaciones institucionales. Estas cifras reflejan bajos niveles de participación digital y escasa retroalimentación institucional.

Desde la perspectiva de los expertos, la administración municipal confunde difusión informativa con comunicación participativa. Además, señalaron que la dependencia de Facebook como principal canal de comunicación limita las oportunidades de interacción y participación ciudadana.

Tabla 3. Triangulación de la dimensión Bidireccionalidad de los Canales Digitales

Observación web	Encuesta ciudadana	Entrevistas a expertos
El 70% de los comentarios y consultas no recibe respuesta institucional.	30,8% desconoce la existencia de canales digitales para solicitudes o reportes.	La estrategia comunicacional privilegia la difusión de contenidos sobre la interacción ciudadana.
Solo el 3% de las publicaciones presenta características interactivas.	27,2% manifiesta no interactuar con las publicaciones institucionales.	Existe una limitada cultura de comunicación participativa en los canales digitales.
Predomina una estructura comunicacional unidireccional.	Se identifican bajos niveles de participación digital.	Es necesario fortalecer mecanismos de retroalimentación y atención ciudadana.

Nota. Elaboración propia con base en la ficha de observación web, encuesta aplicada a ciudadanos y entrevistas a expertos del cantón Centinela del Cóndor, 2026.

Confianza y Percepción de la Gestión.

En la observación digital se identificó que, aunque el sentimiento predominante fue positivo (47%), coexistió un 20% de comentarios negativos relacionados con reclamos y críticas a los servicios municipales. La falta de respuesta institucional contribuyó a mantener percepciones desfavorables entre la ciudadanía. La encuesta ciudadana evidenció una percepción predominantemente negativa sobre la confianza institucional. El 60,3% de los encuestados manifestó desacuerdo con la

afirmación de que la información oficial genera confianza, mientras que el 34% indicó que la estrategia comunicacional ha empeorado su percepción sobre la gestión municipal. Asimismo, más del 58% calificó la comunicación institucional como poco o nada efectiva. Los expertos señalaron que la confianza pública no depende únicamente de la cantidad de publicaciones realizadas, sino de la capacidad institucional para responder a las demandas ciudadanas, transparentar la gestión y generar resultados visibles para la población.

Tabla 4. Triangulación de la dimensión Confianza y Percepción de la Gestión.

Observación web	Encuesta ciudadana	Entrevistas a expertos
El 47% de los comentarios presenta valoración positiva y el 20% expresa críticas o reclamos.	El 60,3% considera que la información institucional no genera confianza.	La confianza institucional depende de la transparencia, la capacidad de respuesta y los resultados de gestión.
Predomina la ausencia de respuesta institucional frente a comentarios críticos.	El 34% afirma que la comunicación institucional empeoró su percepción sobre el GAD.	La falta de interacción afecta la legitimidad y la credibilidad institucional.
La interacción ciudadana observada es moderada y con baja capacidad resolutive.	Más del 58% evalúa negativamente la efectividad de la comunicación institucional.	Se requiere una comunicación más cercana, participativa y orientada al ciudadano.

Nota. Elaboración propia con base en la ficha de observación web, encuesta aplicada a ciudadanos y entrevistas a expertos del cantón Centinela del Cóndor, 2026.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos evidencian relaciones positivas y estadísticamente significativas entre las dimensiones analizadas, destacándose el

papel de la transparencia informativa como el factor más fuertemente asociado con la confianza y percepción de la gestión por parte de la ciudadanía ($\rho = 0,703$; $p < 0,001$). Este hallazgo aporta evidencia empírica

cuantitativa sobre la relevancia de los procesos comunicacionales como factores asociados con la percepción pública de la gobernanza a nivel local.

En alineación con las tesis de Castells (2009), la validación y legitimidad de las organizaciones públicas no responde exclusivamente a sus capacidades técnicas de ejecución presupuestaria o administrativa, sino que se encuentra vinculada con la habilidad institucional para estructurar entornos de sentido compartidos y redes de confianza con la comunidad mediante flujos comunicativos permanentes.

La evidencia recopilada a través de la triangulación sugiere que las prácticas del GAD de Centinela del Cóndor se orientan fundamentalmente a un esquema de difusión lineal de carácter informativo y publicitario. Aunque esta metodología resulta operativa para visibilizar la agenda de las autoridades y la culminación de obras físicas, se muestra insuficiente para consolidar la legitimidad institucional si no se articula de manera formal con políticas de rendición de cuentas e involucramiento cívico.

Estos datos guardan coherencia con los planteamientos de Amado (2016) y Riorda (2020), quienes sostienen que las administraciones locales latinoamericanas con frecuencia priorizan el uso de la comunicación gubernamental como un mecanismo de promoción de la imagen del gobernante en turno, relegando la estructuración de espacios de debate, contraloría y deliberación pública.

En el eje de la transparencia informativa, las métricas demuestran que el libre acceso a la información oficial en soportes web no es un elemento que asegure por sí mismo la comprensión de la gestión pública ni la reducción de la desconfianza. La comunidad de usuarios demanda formatos comunicativos orientados a la traducción didáctica de las decisiones macroeconómicas y el uso de los fondos colectivos.

Esta situación corrobora lo expuesto por Anttiroiko (2015), quien advierte que la transparencia gubernamental efectiva requiere superar el simple depósito normativo de datos, transformando la información en un recurso cognitivo accesible, comprensible y de utilidad práctica para el ciudadano común.

Desde un enfoque territorial, este comportamiento adquiere una importancia crítica en entornos periféricos y amazónicos como el cantón Centinela del Cóndor, cuyas condiciones demográficas, geográficas y de conectividad condicionan el contacto entre las instituciones y la población. A diferencia de las grandes metrópolis urbanas, la proximidad vecinal e institucional propia de los cantones

pequeños incrementa las expectativas comunitarias respecto a la cercanía, la veracidad y la rendición de cuentas directa de las autoridades (INEC, 2022).

En consecuencia, las estrategias de transparencia en estos territorios no pueden limitarse a la migración de contenidos hacia la web, sino que exigen el codiseño de canales híbridos y presenciales que respondan a la cultura política local y disminuyan el impacto de la brecha digital en sectores rurales.

Con relación a la bidireccionalidad de las redes institucionales, los resultados confirman que la apertura de cuentas oficiales en plataformas como Facebook y TikTok no se traduce automáticamente en una comunicación pública eficiente si prevalece la falta de respuesta ante el 70% de las interacciones ciudadanas, elemento que se asocia con bajos niveles de involucramiento cívico.

La fuerte correlación detectada entre la Bidireccionalidad de Canales y la Confianza Ciudadana ($p = 0,683$; $p < 0,001$) demuestra cuantitativamente el valor latente de la interactividad. Este fenómeno coincide con las perspectivas de Coleman y Blumler (2009), quienes sostienen que la infraestructura digital fortalece los procesos democráticos solo si promueve dinámicas simétricas de debate y atención al usuario, evitando que las redes se conviertan en meros repositorios de propaganda unilateral.

Asimismo, la focalización casi exclusiva de los esfuerzos comunicacionales en la plataforma Facebook devela limitaciones estratégicas. La construcción de legitimidad sostenible no se asocia con el volumen acumulado de

publicaciones o con las métricas superficiales de alcance digital, sino con la activación de la escucha social, la empatía institucional y la capacidad de resolución de las demandas ciudadanas planteadas en los entornos virtuales. Esta dinámica es congruente con las teorías de Rosanvallon (2008), quien puntualiza que la legitimidad democrática contemporánea se sostiene sobre los pilares operativos de la proximidad y la reflexividad. La percepción de que las inquietudes o quejas digitales son ignoradas tiende a ensanchar la distancia entre los tomadores de decisiones y la base social.

En lo referente a la confianza ciudadana y la percepción de la gestión municipal, los datos sugieren que las deficiencias detectadas en transparencia y bidireccionalidad constituyen variables asociadas con las valoraciones negativas registradas en la encuesta, donde el 58,0% evalúa la comunicación como poco o nada efectiva. Esta dinámica empírica coincide con las observaciones de Norris (2011), quien manifiesta que el déficit de apoyo y confianza hacia las organizaciones del Estado se relaciona con la brecha percibida entre las narrativas oficiales y los resultados de gestión palpables en el entorno cotidiano.

En cantones de pequeña escala, la comunicación pública adquiere mayor solidez cuando se complementa con dinámicas de participación comunitaria, asambleas de base y el fortalecimiento de medios locales que atenúen las limitaciones del entorno digital.

Por último, examinados desde un marco teórico general, los hallazgos respaldan las formulaciones de Habermas (1999) sobre la teoría de la acción comunicativa, aplicadas al análisis político contemporáneo. La legitimidad institucional requiere de flujos informativos basados en la horizontalidad y la validez discursiva.

La evidencia de esta investigación, respaldada por el análisis de correlaciones simultáneas, permite concluir que la comunicación en los GAD pequeños requiere migrar hacia enfoques integrales fundamentados en la escucha activa, la corresponsabilidad y el valor público, reconociendo al ciudadano no como un mero espectador pasivo de contenidos publicitarios, sino como un actor central del desarrollo local.

CONCLUSIONES

Se determina que los resultados obtenidos permiten concluir que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre las dimensiones de la comunicación política institucional y la construcción de legitimidad institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor. En particular, las correlaciones identificadas evidencian que la percepción ciudadana sobre la legitimidad de la gestión municipal se encuentra asociada con la calidad de los procesos comunicacionales desarrollados por la institución. De esta manera, se cumple el objetivo de la investigación al demostrar que la comunicación institucional constituye un factor relevante en la configuración de la confianza,

la participación y la valoración pública de la gestión local.

En relación con la transparencia informativa, los hallazgos sugieren que, aunque el GAD mantiene una presencia constante en los entornos digitales, la comunicación se concentra principalmente en la difusión de obras y actividades institucionales.

La limitada presencia de contenidos orientados a la rendición de cuentas y a la explicación del impacto de las decisiones públicas podría influir en las dificultades que manifiestan algunos ciudadanos para comprender de manera integral la gestión municipal. Estos resultados indican la necesidad de fortalecer estrategias comunicacionales que faciliten el acceso a información clara, comprensible y socialmente relevante.

Respecto a la bidireccionalidad de los canales digitales, la evidencia muestra que la interacción entre la institución y la ciudadanía presenta limitaciones importantes. La baja proporción de contenidos interactivos y la escasa respuesta a comentarios o consultas ciudadanas reflejan una comunicación predominantemente unidireccional. En este sentido, los resultados sugieren que el potencial participativo de las plataformas digitales aún no ha sido plenamente aprovechado, lo que podría restringir las oportunidades de diálogo, retroalimentación y construcción colaborativa entre gobierno local y ciudadanía.

Finalmente, en cuanto a la confianza ciudadana y la percepción de la gestión, los resultados

evidencian que las valoraciones sobre la efectividad de la comunicación institucional se encuentran vinculadas con los niveles de transparencia e interacción percibidos por la población. En consecuencia, se considera pertinente que el GAD fortalezca su estrategia de comunicación pública mediante mecanismos orientados a la escucha activa, la respuesta institucional oportuna, la rendición de cuentas comprensible y la promoción de espacios de participación ciudadana multicanal. La adopción de estas prácticas podría contribuir al fortalecimiento progresivo de la legitimidad institucional y a la consolidación de una gestión pública más cercana, transparente y participativa.

Limitaciones del estudio

La presente investigación se concentró de forma exclusiva en el análisis del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, por lo cual los coeficientes y hallazgos obtenidos no son directamente generalizables a la totalidad de los municipios de la región amazónica o del territorio nacional.

Asimismo, la percepción ciudadana cuantitativa fue recolectada en un corte transversal de tiempo específico (marzo-abril de 2026), lo que limita la observación de fluctuaciones o tendencias evolutivas de la opinión pública a mediano plazo. En el ámbito digital, el escrutinio de contenidos se restringió a las plataformas institucionales de Facebook y TikTok, omitiendo el análisis de otras herramientas digitales o medios de comunicación tradicionales locales.

Por último, las entrevistas semiestructuradas aportaron profundidad analítica de expertos, pero no pretenden representar el universo total de los actores comunitarios, técnicos y políticos que hacen vida en el cantón. Futuras líneas de investigación podrían incorporar diseños metodológicos de carácter longitudinal y estudios comparativos multi-caso entre diversos GAD de pequeña escala de la Amazonía ecuatoriana.

Conflictos de interés

Los autores declaran que la investigación se realizó en ausencia de relaciones comerciales o financieras que pudieran interpretarse como un posible conflicto de interés.

Contribución de los autores

EE: Conceptualización, Metodología, Validación, Análisis formal, Investigación, Recursos, Curación de datos, Escritura: borrador original, Escritura: revisión y edición, Administración del proyecto.

DG: Conceptualización, Metodología, Validación, Análisis formal, Escritura: revisión y edición.

REFERENCIAS

Amado, A. (2016). Política pop: De líderes populistas a telepresidentes. Ariel.

Anttiroiko, A. V. (2015). Networks in Manuel Castells' theory of the network society. *Journal of Social Structure*, 16(1). <https://doi.org/10.21307/joss-2019-021>

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2012). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(1), 78–91. <https://doi.org/10.1108/17506161211214831>

Canel, M. J. (2018). La comunicación de la administración pública: Para gobernar con la sociedad. Fondo de Cultura Económica.

Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford University Press.

Castells, M. (2012). *Networks of outrage and hope: Social movements in the Internet age*. Polity Press.

Coleman, S., & Blumler, J. G. (2009). *The internet and democratic citizenship: Theory, practice and policy*. Cambridge University Press.

Criado, J. I., Sandoval-Almazán, R., & Gil-García, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>

Habermas, J. (1999). *La inclusión del otro: Estudios de teoría política*. Paidós.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Tecnologías de la información y comunicación (TIC): Encuesta nacional multipropósito*. INEC.

Norris, P. (2011). *Democratic deficit: Critical citizens revisited*. Cambridge University Press.

Riorda, M. (2020). *Comunicación gubernamental 360: Estrategias para gobiernos democráticos*. UNR Editora.

Rosanvallón, P. (2008). *La legitimidad democrática: Imparcialidad, reflexividad y proximidad*. Manantial.

AUTORES

Arturo Agustín Herrera Vázquez, Maestría en Comunicación Política, Unidad de Educación a Distancia, Universidad Nacional de Loja, Ciudad Universitaria Guillermo Falconí Espinosa.

Daniela Stefanie Gallardo Ledesma, Maestría en Comunicación Política, Unidad de Educación a Distancia, Universidad Nacional de Loja, Ciudad Universitaria Guillermo Falconí Espinosa.

DECLARACIÓN

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.