



# **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Carrera de Ciencias de la Comunicación Social en Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

“Elaboración de un manual de comunicación intercultural para la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) De Morona”

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social en Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

Autoras:

Evelyn Betzabeth Aguilar Alberca

CI:1104251408

Cristina Tatyana Navarro Jara

C.I: 1400510630

Directora:

Ruth Cecilia Molina Loyola

CI:0301022364

**Cuenca-Ecuador**

09 de septiembre de 2019



## Resumen:

**El presente proyecto “Elaboración de un manual de comunicación intercultural para la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Morona” consistió en crear una herramienta para que el GAD de Morona tenga a disposición directrices que le permitan lograr una comunicación eficaz que tome en cuenta la interculturalidad que caracteriza a este cantón. La raíz de este proyecto, radica en la inexistencia de un manual de comunicación intercultural, que tome en cuenta los diversos grupos y que sirva de apoyo para la gestión pública de la institución.**

**El manual es el resultado de una investigación cualitativa con la aplicación de diferentes herramientas que posibilitaron contar con un diagnóstico sobre la comunicación institucional tomando en cuenta algunos elementos referidos a la interculturalidad.**

**El Manual de Comunicación Intercultural, servirá como guía para el departamento de Comunicación, mismo que tendrá la tarea de socializar con el resto de departamentos. El propósito final del Manual es aportar para una gestión pública que integre la interculturalidad del cantón Morona.**

**Palabras claves:** Interculturalidad. Comunicación intercultural. Manual de comunicación. Gestión pública. Comunicación para el desarrollo. Relaciones públicas.



## Abstract

The present project Elaboration of a Manual of Intercultural Communication for the Public Management of the Autonomous Decentralized Government (GAD) of Morona, consisted of creating a tool so that the Mayor of Morona has available guidelines that allow it to achieve effective communication that it takes in account the interculturality that characterizes this canton. The root of this project lies in the lack of an intercultural communication manual, which takes into account the two existing cultures and which serves as support for the public management of the institution.

The manual is the result of a qualitative investigation of the cultural groups that are the public to which the Mayor of Morona owes, with whom it must have a harmonious relationship. The Manual of Intercultural Communication will serve as a guide for the Department of Communication, which will have the task of socializing with the rest of the departments that require it, in order that all the activities of the institution are carried out under the same norms and guidelines, in order to achieve interculturality through communication.

**Keywords:** Interculturality. Intercultural communication. Communication manual. Public management. Communication for development. Public relations.



## Índice del Trabajo

Resumen: .....	2
Abstract.....	3
DEDICATORIA .....	13
AGRADECIMIENTO .....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I .....	17
RESEÑA HISTÓRICA DEL CANTÓN MORONA Y SUS CULTURAS.....	17
<b>1.1 Nacionalidad Shuar.....</b>	<b>18</b>
<b>1.1.1 Cotidianidad Shuar.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2 Cultura Macabea.....</b>	<b>27</b>
<b>1.2.1 Cotidianidad Macabea.....</b>	<b>32</b>
<b>1.3 Maquenses. ....</b>	<b>41</b>
CAPÍTULO 2. ....	42
COMUNICACIÓN E INTERCULTURALIDAD .....	42
2.1 Comunicación en las instituciones públicas.....	42
2.1.1 Comunicación institucional.....	42
2.2 Comunicación organizacional .....	45
2.2.1 Gestión Pública .....	47
2.3 Interculturalidad .....	48
2.4 Comunicación Intercultural.....	52
CAPÍTULO 3 .....	57
INTERCULTURALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA- RESULTADOS OBTENIDOS.....	57
3.1 METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO.....	57
3.1.1 INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA. ....	57
3.1.2 OBSERVACIÓN PARTICIPANTE.....	58
3.1.3 LA ENTREVISTA.....	59
3.1.4 LA ENCUESTA. ....	61



3.1.5 GRUPO FOCAL .....	62
3.1.6 ANÁLISIS DE PRODUCTOS COMUNICATIVOS Y EVENTOS .....	63
3.2 DIAGNÓSTICO – RESULTADOS OBTENIDOS .....	64
3.2.1 REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL POR PROCESOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MORONA.....	64
3.2.1.2 PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL MUNICIPIO EL CANTÓN MORONA. ....	68
3.2.2 OBSERVACIÓN PARTICIPANTE EN LOS EDIFICIOS DEL MUNICIPIO DE MORONA. ....	73
3.2.3 ENTREVISTAS.....	80
3.2.4 ENCUESTAS DE OPINIÓN POR MUESTREO.....	91
3.2.5 GRUPO FOCAL .....	114
3.2.6 ANÁLISIS DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES Y EVENTOS.....	118
CAPITULO 4 .....	131
PROPUESTA DE MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL PARA LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GAD DEL CANTÓN MORONA.....	131
CONCLUSIONES.....	158
RECOMENDACIONES.....	162
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>165</b>



## INDICE DE FOTOS

<i>Foto.1 Limpia, fuente: Evelyn Aguilar.....</i>	19
<i>Foto.2 Choza shuar en Nueva Jerusalén, fuente: Evelyn Aguilar .....</i>	20
<i>Foto.3 jóvenes con vestimenta shuar, fuente: Evelyn Aguilar .....</i>	21
<i>Foto.4 Artesanías en Angel Rouby, fuente: Evelyn Aguilar.....</i>	22
<i>Foto.5 Danza shuar, fuente: Tatyana Navarro .....</i>	23
<i>Foto.6 Festival de la chonta, fuente: Jintiach Nurinkias .....</i>	24
<i>Foto.7 La tsantsa, en el museo de Morona, fuente: Evelyn Aguilar .....</i>	26
<i>Foto.8 Niños shuar comiendo ayampaco, fuente: Evelyn Aguilar.....</i>	27
<i>Foto.9 Randimpa macabea, fuente: Tatyana Navarro.....</i>	28
<i>Foto.10 Grupo Misionero con niños en Macas. Fuente: Instituto Nacional del Patrimonio Cultural.....</i>	29
<i>Foto.11 Rambuela de yuca, fuente: Carlos Jaramillo .....</i>	32
<i>Foto.12 Chanquina con ayampacos, fuente: Evelyn Aguiar.....</i>	34
<i>Foto.13 Casa típica macabea, fuente: Carlos Jaramillo .....</i>	35
<i>Foto.14 Randimpa Macabea, fuente: Exprésate Morona Santiago.....</i>	36
<i>Foto.15 Matrimonio Macabeo. Fuente: Colección Oswaldo Cruz.....</i>	37
<i>Foto.16 Procesoión virgen Purísima de Macas, fuente: Evelyn Aguilar.....</i>	38
<i>Foto.17 Desfile fiestas de Macas, fuente: Evelyn Aguilar .....</i>	39



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comunidades y Superficie según parroquia.....	68
Tabla 2. Acciones de la municipalidad en torno a las prioridades establecidas en el Plan del Buen Vivir 2013-2019	70
Tabla 3. Líneas estratégicas del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantonal .....	71
Tabla 4. Ficha De Observación Municipio De Morona. ....	77
Tabla 5. Ficha De Evaluación Entrevistas. ....	89
Tabla 6. Participantes.....	114
Tabla 7. Matriz Con Los Principales Temas Tratados En El Grupo Focal .....	115
Tabla 8. Ficha De Observación – Productos Comunicacionales .....	124
Tabla 9. Ficha De Observación - Eventos.....	127



## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Funcionarios GAD de Morona.....	79
Ilustración 2. ¿A qué grupo étnico pertenece usted?.....	93
Ilustración 3. ¿Conoce qué es la Interculturalidad? .....	95
Ilustración 4. ¿Qué entiende usted por interculturalidad?.....	96
Ilustración 5. ¿En qué departamento del GAD de Morona considera usted que se practica la interculturalidad?....	98
Ilustración 6. ¿Qué acciones realiza el GAD de Morona para promover la interculturalidad?.....	100
Ilustración 7. Considera que las relaciones interculturales del GAD de Morona con relación a la población son:	102
Ilustración 8. Las relaciones interculturales entre los funcionarios del GAD de Morona son:.....	103
Ilustración 9. ¿Cómo califica las actitudes de los funcionarios del GAD de Morona con relación a la vestimenta, idioma, etc., de pueblos y culturas que habitan en Morona? .....	105
Ilustración 10. ¿Cómo califica las actitudes de los funcionarios del GAD de Morona con relación a la diversidad cultural existente al interior de GAD de Morona? .....	106
Ilustración 11. ¿Conoce usted con claridad las funciones, campos de trabajo, misión, visión, valores del GAD de Morona? .....	108
Ilustración 12. ¿Qué medios de comunicación se utilizan dentro de la institución para la comunicación interna? 109	
Ilustración 13. ¿Qué medios de comunicación se utilizan dentro de la institución para la comunicación externa?111	



## Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Evelyn Betzabeth Aguilar Alberca en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Elaboración de un manual de comunicación intercultural para la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Morona" de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 09 de septiembre de 2019

Evelyn Betzabeth Aguilar Alberca

C.I.:1104251408



## Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Evelyn Betzabeth Aguilar Alberca, autora del trabajo de titulación “Elaboración de un manual de comunicación intercultural para la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Morona”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 09 de septiembre de 2019

Evelyn Betzabeth Aguilar Alberca

C.I: 1104251408



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio  
Institucional

---

Cristina Tatyana Navarro Jara en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Elaboración de un manual de comunicación intercultural para la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Morona” de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 09 de septiembre de 2019

Tatyana Navarro J.

Cristina Tatyana Navarro Jara

C.I: 1400510630



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Cristina Tatyana Navarro Jara, autora del trabajo de titulación “Elaboración de un manual de comunicación intercultural para la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Morona”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 09 de septiembre de 2019

Cristina Tatyana Navarro Jara

C.I: 1400510630



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a mi Dios, a mis padres Esthela y Abraham pues sin su apoyo esto no fuera posible, Dios me ha premiado con excelentes padres. Y por último dedico este trabajo al GAD del cantón Morona por su colaboración.

Evelyn Betzabeth Aguilar Alberca

Con todo el amor para ti hijo mío, Henry Agustín, fuiste mi inspiración; mi mayor motivación. Para ti mi esposo amado, Henry Javier, eres luz en mi vida. Para ustedes padres míos, Fabián e Hilda, mi amor por ustedes es infinito. Que Dios me permita regresar de alguna manera todo lo que ustedes me han dado.

Cristina Tatyana Navarro Jara



## AGRADECIMIENTO

Primero quiero agradecer a Dios por su infinita misericordia, a mis padres Esthela y Abraham por todo el esfuerzo, amor y apoyo; a mis hermanos Eddy, David y Anthony por apoyarme a lo largo de esta etapa de mi vida. A mis compañeros de trabajo Daniela, Santiago, Jaasiel y Lisbeth por apoyarme cuando más los necesite.

A mi tutora Cecilia Molina quien con paciencia y dedicación nos apoyó incondicionalmente, a Diego Samaniego quien nos apoyó de inicio a final, un excelente director de carrera comprometido con sus alumnos. A mi compañera de tesis, Tatyana, por el trabajo en equipo. A todos quienes hacen la facultad de Filosofía y a la prestigiosa Universidad de Cuenca por haberme permitido formarme profesionalmente en sus aulas.

Evelyn Betzabeth Aguilar Alberca

A mis padres Hilda y Fabián por su paciencia, por su amor y por su apoyo incondicional durante toda esta etapa de mi vida. A mi esposo Henry por haber caminado junto a mí en el proceso de este trabajo y porque sin saberlo me motiva siempre a ser mejor. A mi familia consanguínea por sus palabras de cariño y aliento. A mi familia política por toda su ayuda. Gracias Dios por no soltarme la mano a pesar de mis errores e imperfecciones.

A mi tutora Cecilia Molina quien amablemente supo dedicar su tiempo y brindar su guía para este trabajo. A mi profesor Diego Samaniego por su ayuda desinteresada. A mi compañera de tesis, Evelyn, por el trabajo en equipo. A todos quienes hacen la facultad de Filosofía y a la prestigiosa Universidad de Cuenca por haberme permitido formarme profesionalmente en sus aulas.



Cristina Tatyana Navarro Jara

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación “Elaboración de un Manual de Comunicación Intercultural para la Gestión Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Morona” es una propuesta para que el GAD de Morona tenga a disposición directrices que le permitan lograr una comunicación eficaz, que tome en cuenta la interculturalidad que caracteriza a este Cantón. La raíz de este proyecto radica en la necesidad de fortalecer procesos de comunicación intercultural que promuevan el diálogo entre los diferentes grupos que habitan el cantón, así como en la inexistencia de un manual de comunicación intercultural, que tome en cuenta los diversos grupos y que sirva de apoyo para la gestión pública de la institución.

El manual es el resultado de una investigación con la aplicación de diferentes herramientas como entrevistas, encuestas, revisión bibliográfica y grupo focal, que posibilitaron contar con un diagnóstico sobre la realidad de la comunicación institucional, tomando en cuenta algunos elementos referidos a la interculturalidad.

El Manual de Comunicación Intercultural servirá como guía para el departamento de Comunicación, mismo que tendrá la tarea de socializar con el resto de departamentos. El propósito final del Manual es aportar para una gestión pública que integre la interculturalidad del cantón Morona.

Para analizar el estado de la comunicación intercultural en el GAD de Morona en primer lugar se realizó un recorrido sobre la historia y realidad cultural, posteriormente un análisis teórico sobre temas relevantes a la investigación, posteriormente se hizo un diagnóstico de cómo el GAD de Morona integra elementos interculturales en su comunicación y en su gestión pública; es a partir de este diagnóstico que se ha obtenido como resultado el Manual de comunicación intercultural para la gestión pública del GAD de Morona.

---



Este trabajo de investigación consiste en 4 capítulos, explicados a continuación:

El capítulo I aborda la historia del cantón Morona y su realidad con respecto a los diferentes grupos que conviven en él, como son el shuar; los macabeos, mestizos nacidos en Morona; y maquenses, personas oriundas de otras ciudades que con afán de progreso migraron a Morona y erradican en ella. Esta riqueza cultural es la realidad sobre la cual se ha basado este trabajo.

En el capítulo II consiste en un marco teórico en el que se aborda conceptos importantes que acogen a esta investigación, se analizaron propuestas conceptuales sobre la interculturalidad, sobre comunicación intercultural, la interculturalidad en la institución pública, los cuales dieron pie para ver esta realidad desde diferentes ángulos, tomando en cuenta lo estudiado por Washington Uranga, Reig, Magda Rivero Hernández, Gary Kreps, Idalberto Chiavenato, Fernández Collado, Catherine Walsh, Fonet Betancourt y Patricio Guerrero.

En el capítulo III está plasmada la investigación basada en 4 herramientas encuestas, entrevistas, grupo focal, revisión bibliográfica, a partir de la cual se recopiló información importante para identificar las necesidades y requerimientos de diferentes actores de los grupos culturales que conviven en Morona, para aportar con elementos que contribuyan a una gestión pública que integre la interculturalidad.

En el capítulo IV se plasma el resultado de toda la investigación, que es el Manual, donde se proponen algunas herramientas que contribuyan a mejorar la comunicación entre el GAD de Morona y sus actores sociales, a fin de lograr una comprensión mutua, tomando en cuenta que en este lugar de la Amazonía existe una notable variedad cultural. El Manual tiene el propósito de contribuir al fortalecimiento de los procesos de diálogo y encuentro entre los diferentes grupos.



## CAPÍTULO I

### RESEÑA HISTÓRICA DEL CANTÓN MORONA Y SUS CULTURAS.

El cantón Morona, capital de la provincia amazónica Morona Santiago, comprende una superficie de 4.606,9 km<sup>2</sup> y posee 41155 habitantes, entre ellos colonos (pueblo macabeo) y maquenses (personas oriundas de otros lugares residentes en Morona) y de la etnia shuar (pueblo indígena amazónico 30%). (Caldas, 2018)

El cantón limita al Norte: con los cantones Pablo VI y Huamboya; al Sur, con los cantones Sucúa, Logroño y Tiwinza; al Este, con el cantón Taisha y al Oeste, con las provincias de Chimborazo y Cañar. Está dividido en 8 parroquias rurales: 9 de Octubre, Cuchaentza, General Proaño, Río Blanco, San Isidro, Sevilla Don Bosco, Sinaí, Zúñac y una parroquia urbana correspondiente a la cabecera cantonal, que es Macas donde se concentra la mayoría de la población.

Macas fue fundada el 15 de agosto de 1563, como Nuestra Señora del Rosario, misma que en el año 1575 pasó a llamarse Sevilla de Oro. En el año de 1599 Sevilla de Oro sufre un levantamiento shuar, por lo que los sevillanos se trasladan a la orilla derecha del río Upano, fundando la población Macas.

En 1824, al constituirse la Gran Colombia, una ley de división territorial establece y determina los cantones de la provincia de Chimborazo. Entre ellos figura Macas como cabecera del cantón del mismo nombre.

En 1925 se reforma la división territorial y se crean dos cantones: el cantón Morona con las parroquias Morona y Yaupi (comunidad shuar), el cantón Macas con las parroquias Arapicos, Macuma (comunidad shuar) y Chiguaza, anexados a la provincia Santiago Zamora.



En 1955 se suprime el cantón Macas y en el año 1959 el cantón Morona, con su cabecera cantonal Macas, pasa a formar parte de la provincia de Morona Santiago. (Cueva, 2008)

### **1.1 Nacionalidad Shuar**

Los indígenas shuar, son una parte importante y laboriosa etnia amazónica, de proverbial bravura, que pueblan desde hace siglos el sureste del Ecuador.

El shuar como componente de una nación culturalmente libre, ocupó ayer y hoy un territorio con delimitación geográfica definida por las estribaciones de la cordillera de los Andes hacia el este y que se extiende hasta las Cuencas del río Pastaza, Upano, Zamora y parte de los ríos tributarios del Morona.

Roberto Cueva, autor de la “Monografía del cantón Morona”, publicada en el año 2008, considera que el shuar, forma parte de una cultura indivisible, fuerte y valerosa como ninguna otra de la América India.

La selva, como morada del hombre, es para el shuar una dádiva de la generosidad de su dios Arutam, para ellos el supremo creador de las cosas, quien la entregó para que su pueblo administrará y gozará de sus frutos cautelosamente y con prudencia.

Antiguamente era una sociedad esencialmente poligamia, pero por fuerza de la imposición religiosa, se ha convertido en monogamia, lo que ha cambiado radicalmente los patrones de asentamientos.

Con respecto a la religión, se fundamenta en el más puro animismo para él todo vive, las cosas tienen alma, respiran y mueren. Rodeado de una naturaleza feroz llena de misterios y grandeza, ha creado al shuar a imagen y semejanza de sus dioses y divinidades.

La mayoría de las comunidades shuar profesan la religión católica, sin embargo, existen también evangélicos, protestantes. Asimismo, a pesar de estas religiones introducidas, aún se mantiene la religión tradicional practicada por sus ancestros.

### 1.1.1 Cotidianidad Shuar

- **Medicina:**



*Foto.1 Limpia, fuente: Evelyn Aguilar*

El pueblo Shuar, de tradición milenaria, desarrolló el shamanismo, como práctica medicinal, mediante el contacto directo con las fuerzas cósmicas sobrenaturales. Por eso para ellos un shaman es un experto en medicina natural.

- **Arquitectura:**



*Foto.2 Choza shuar en Nueva Jerusalén, fuente: Evelyn Aguilar*

Las medidas promedio de una vivienda shuar, son de 10 a 12 metros de largo, por 5 a 6 metros de ancho, de forma elíptica. La vivienda posee un espacio interior muy amplio, en el que se encuentran dos zonas restrictivas: el “ekent”, área familiar de las mujeres y los niños pequeños y el “tankamash”, área social de los varones y las visitas; la casa shuar tiene el piso de tierra, paredes con tablilla de chonta y techo de hojas de palma.

Se la sujeta con 9 postes interiores. Los materiales utilizados eran: paja campana, hoja de palmera y pambil para las paredes y puertas de balsa.

- **Vestimenta:**



*Foto.3 jóvenes con vestimenta shuar, fuente: Evelyn Aguilar*

Al shuar, la selva les proporciona todo, de conformidad a las exigencias del medio. Suelen vestir prendas extremadamente sencillas; una sola pieza de algodón cubre su cuerpo. Antiguamente los hombres elaboraban sus prendas con la corteza del árbol “kamush”; el “itip itipi” o “tamush” (plantas nativas) era la prenda que utilizaban para cubrirse, consiste en un faldón o taparrabos rectangular que cuelga desde la cintura hasta los tobillos; lo confeccionan de algodón por lo regular teñido de café con líneas paralelas blancas. Generalmente tejían los varones en sus primitivos telares verticales.

Se sujetaban con el “akúchu”, cinturón de pelo trenzado, confeccionado con la cabellera de los vencidos en las guerras. Los adornos que utilizaban en las fiestas y ceremonias eran: la corona de plumas de tucán y el “santim”, cruces de pepas o semillas.

Las mujeres usaban el “tarachi”, vestido del mismo kamush o tejido de algodón con el que cubrían el cuerpo, dejando los brazos al descubierto desde los hombros y una parte de los senos. Esta túnica la prendían sobre el hombro derecho, valiéndose de una gruesa espina y les caía casi hasta los tobillos. Llevaban aretes de tucán, en el pecho se ponían el patake, mullos o semillas en forma de collar y se pintaban con achiote.

A las dos prendas de vestir, (itipi y tarachi) las coloreaban mediante el tinte de la hoja nativa de sáni que da el color café intenso. Para intensificar más la tonalidad, se valen también de otra hoja de la Amazonía llamada: séka, que produce el tinte negro.

- **Artesanías.**



*Foto.4 Artesanías en Angel Rouby, fuente: Evelyn Aguilar*

En lo que respecta a la cerámica, utilizan la arcilla “nuwe”, con la cual confeccionan gran variedad de recipientes siendo los más conocidos las muits y los pinik.

En relación a los tejidos, sean collares, manillas, pulseras, u otros, emplean semillas de kumpia, etse, san pedro, caimo del monte, ajulemo, zapallo, poros y palmeras como nupi, makich, shauk, kumai y kunku; especies nativas muy relacionadas con su cultura.

También tienen un uso especial los recipientes vegetales hechos de calabazas, conocidos como mates o poros.

El shuar, demuestra una gran destreza en la confección en trabajos de chonta, balsa, pieles, huesos y caparazones. En los últimos años, el empleo de plumas se ha visto reducido notablemente debido a una conciencia ecológica importante y a la disminución de la fauna.

- **Los cantos.**



*Foto.5 Danza shuar, fuente: Tatyana Navarro*

El Anet, es el canto sagrado del shuar. Mediante él se comunican con sus seres queridos (ausentes y lejanos) atrayendo las fuerzas de sus héroes. Está presente en todas las actividades cotidianas, ritualiza sus acciones y permite la transmisión de conocimientos y valores culturales.

- **Costumbres ancestrales.**

**La celebración de la chonta:**



*Foto.6 Festival de la chonta, fuente: Jintiach Nurinkias*

Todos los años, de febrero a junio, cuando la uwi o chonta está cargada de racimos, los shuar festejan con rondas y cantos muy especiales a la divinidad de los frutos. Primero cosechan, luego viene la selección de los frutos y semillas, la secada al sol y la espera para la germinación.

De la parte carnosa del fruto, se elabora la chicha, la cual es bebida con alegría como participando en una nueva vida que todo lo renueva. Se prohíbe en la fiesta emborracharse para evitar la profanación del uwi.

Si no hay como terminar la chicha por la noche, se tapan las miltzas y se deja, lo que sobra, para el día siguiente.

Simbólicamente, de la chonta viene la vida al mundo, porque en la chicha hecha con sus frutos entra el espíritu uwi el día de la celebración. Por esta razón la chonta es el árbol de la vida. Además, es un referente para medir el tiempo en años, pues florece anualmente.

### **La tsantsa:**





*Foto.7 La tsantsa, en el museo de Morona, fuente: Evelyn Aguilar*

Una de las manifestaciones más representativa del shuar ha sido la tsantsa, hábito guerrero que ha desaparecido. Su proceso técnico científico no es totalmente conocido, aunque de manera general se describe: la cabeza humana disecada y reducida al tamaño de una naranja. Por lo regular los jíbaros no reducen a tsantsa una cabeza sino cuando es cortada en combate al enemigo; casi nunca se reduce la cabeza de un blanco o de un jíbaro que pertenezca a la misma familia o tribu. Casi siempre hacen esta operación a orillas de un río y después de haber cocido la cabeza recién cortada para evitar la putrefacción y la caída del cabello.

Empiezan por cortar el cutis desde la coronilla hasta el cuello, por donde extraen el cráneo que votan al río; y esa bolsa la llenan de arena candente o de una piedra redonda del tamaño del puño de la mano, también candente a la cual, merced a otros ocultos procedimientos amoldan el cutis. Luego sujetan la coronilla unos hilos chambira y pasan por los labios con un palillo, lo que significa para los shuar el orificio de un candado a fin de que la cabeza no hable y no denuncie al enemigo que lo mató.

- **Gastronomía.**



*Foto.8 Niños shuar comiendo ayampaco, fuente: Evelyn Aguilar*

En la gastronomía shuar, se destaca los ayampacos con pescado ahumado, el caldo de pescado, el caldo de armadillo, la chicha de chonta, la chicha de yuca, la carne fruto de la cacería y pesca, además de ciertos hongos e insectos. Las frutas más apetecidas son copal, sachi, tawa, acho, guabas y apai. (Cueva, 2008)

## 1.2 Cultura Macabea



*Foto.9 Randimpa macabea, fuente: Tatyana Navarro*

Macas, a criterio de algunos historiadores, inicia su identidad cultural tomando como punto de partida la fundación de Macas, como Nuestra Señora del Rosario, el 15 de agosto de 1563.

En 1784, la población de Macas estaba compuesta por españoles, indios y mestizos, 800 individuos en total. Los indios hablaban la lengua inga, por lo tanto, los jíbaros (shuar) no habían sido contabilizados ni tampoco vivían cerca de Macas. Los indígenas de aquella época, eran la mano de obra de la población, quienes llevaban al hombro el tabaco, algodón, maní, hasta Riobamba. (Cueva, 2008)

Descripción de Macas en este siglo, según el libro de Telmo Carrera Ampudia: Contiene esta ciudad en calles y cuadras mal formadas y delineadas, cincuenta casas; algunas de un alto y algunas de ellas bajas y todas de madera y paja. Residen 54 vecinos de españoles, mestizos e indios. Gobiérnese en lo corporal y en lo espiritual por un Vicario que es regularmente el cura. Ocupase la gente en el cultivo y labor de tabacos, los cuales venden al Rey y con su producto se mantienen. Cosechan también algodones y maní, con los que se ayudan a mantener,

pero de tal suerte que si el gobernador no los presiona y mueve no siembran nada o al menos muy poco. La tierra es muy fértil y produce cuanto se siembre. Dense algunos frutos como son: zapotes, papayas, ananás (fruto semejante a la piña), piñas y otros de mediano gusto. El alimento que es tan ordinario para esta gente, se da tan abundante que sombra. Se compone se plátanos, yucas, camotes, arracacha y porotos de varias layas. (Ampudia, 1987)

La presencia de religiosos en Macas permitió la creación de instituciones educativas y talleres artesanales. El adoctrinamiento al que fueron sujetos, cambió el rumbo en la evolución de esta población tanto blanco-mestizo, como shuar.



*Foto.10 Grupo Misionero con niños en Macas. Fuente: Instituto Nacional del Patrimonio Cultural*

Los Jesuitas fueron los primeros misioneros religiosos que llegaron a Macas, ejercieron su apostolado entre 1870-1886. Tenían una escuela y capilla de madera, en la región de Yuquiya tenían una propiedad y residencia. En 1887 llegaron los religiosos Dominicanos. Durante su permanencia se incendió la iglesia de Macas



quemándose el cuadro de la Virgen Purísima y desapareció un culebrón de oro que esta imagen tenía a sus pies. Los padres Salesianos llegaron en 1924, y tuvieron un mayor periodo de permanencia que los anteriores religiosos.

Durante su permanencia se llevaron a cabo las siguientes labores:

- Creación de la escuela para niños shuar y mestizos conjuntamente.
- Fundación del Normal Rural Don Bosco, con carácter fisco misional en 1951, que pasó a ser urbano en 1958.

El mismo año entró en función el taller de Corte y Confección “Purísima de Macas”

- Instalación de una Misión en Sevilla a la banda izquierda del río Upano llamada “Sevilla Don Bosco”. En 1944 con la división de la escuela para shuar y mestizos, la de estos primeros, pasa a la orilla izquierda del Upano como parte del trabajo en dicha Misión. En 1958 se creó oficialmente la parroquia Sevilla Don Bosco.

- Fundación de Misiones en: Chiguaza, Sucúa, Taisha.

El escritor Alfredo Costales, resumió al macabeo con las siguientes expresiones: El macabeo, es el mestizo entre el padre blanco, de diferente procedencia y la india principalmente de los Macas o Huamboyas (tribus 2.500 a 3.000 a.C.), antiguos propietarios, dueños absolutos de ese monte tupido, pero -generosos con todos. (1996)

“Al macabeo se lo identifica con su geografía, denominándose montañés. En sus andanzas, mejor dicho, en sus viajes, en la alimentación nada como el masato, el chuya o el palmito, la carne del monte, el ayampaco para sus fiestas, junto con la guayusa y la yuca. Cuando abría mangas en la selva tupida, nadie como él para orientarse por el sol y el desmayo de los árboles en sus hojas. Nunca tuvo miedo de ingerir al natema o ayahuasca en los soñadores de los brujos, aprendió los ritos mágicos y curativos como el indio mismo.” (Costales, 1996, p.7)



Por su parte, Marcelo Noguera, describe al macabeo como el señor de la montaña, nadie antes que él, dominó a la naturaleza con tanta grandeza. Se sintió parte de ella por su madre india, dando predominancia a su sangre, aunque la blanca pretendía darle nobleza, sin que haya sido prerrogativa de los conquistadores.

La población de Morona, es intercultural pues se forma con población ancestral, mestizos, shuar y otros que han enriquecido los aportes locales derivando en expresiones autóctonas que identifican a la región. Alfredo Costales agrega que El pueblo macabeo representa la integración entre el ser humano y la tierra basados en la identidad y la dignidad de las poblaciones y grupos locales, donde persiste el equilibrio armónico de la existencia y de asegura la vida en el trabajo diario vinculado a la chacra (2003)

La economía de la ciudad de Macas se basa en el comercio, ganadería y agricultura. El macabeo es “agricultor y ganadero por excelencia. Tumbó las montañas y destrozó el rastrojo. Plantó gramalote para su ganado. Regó maíz y limpió la maleza. En las chacras crecía la yuca, plátano, fréjol, zanahoria, maní, rolaquimba y camote”. (Cueva, 2008, p.3)

## 1.2.1 Cotidianidad Macabea

- Gastronomía



*Foto.11 Rambuela de yuca, fuente: Carlos Jaramillo*

En la gastronomía macabea se destacan una serie de platos muy singulares:

**El ayampaco**, es la comida tradicional de la ciudad de Macas cuya originalidad y sabor le han dado la categoría de ser el plato más representativo preparado especialmente de carne envuelta en hojas de bijao o shiguango y cocidas a la brasa.



**La guayusa**, es la bebida típica hecha con la hoja de guayusa y la miel de caña o azúcar. Alrededor de esta ha surgido una tradición, se dice que las hojas de guayusa refregadas en el muslo de una mujer echadas al agua para su fusión y luego tomadas por un forastero, este se enamora de Macas y se queda a vivir en ella.

**La Taila o Chicha de Chonta** es una bebida de color amarillo, dulce y de gran poder nutritivo preparada como refresco casero para brindar a los visitantes.

**Tamal de Yuca y Palmito** con carne de chanco molida.

**El caucho** con yuca miel y hojas de bijao.

**La morcilla** de hoja de yuca o aquella elaborada con el pescuezo de pollo.

**El caldo de Novios**, con carne de res, zanahoria amarilla, hojas de rolaquimba, mote, cebolla blanca, culantro y otros.

**El Chanjuán**, con sangre de res, cebolla blanca, sal, comino y otros.

**La rambuella de yuca**, costilla de res, cebolla blanca, sal, comino y otros,

**La rémola**, hecha con maní tierno recién cosechado y sal.

**La carne asada** acompañada por la sabrosa yuca.

- **Artesanías.**

Entre las actividades artesanales que más se destacan son: Ebanistería, carpintería, corte y confección, sastrería, zapatería y albañilería. Todas estas labores producen bienes básicamente para el consumo local.

Citamos algunos objetos típicos o representativos de la cultura macabea:

---

**Baquelo**, canasta de forma cilíndrica hecha con el bejuco de jodoquembo y sogas de caraguasca. Servía para cargar a la espalda.

**Chaquina**, elaborada con bejuco especialmente el jodoquembo, bastoncara, bembay, quermo y otros.



*Foto.12 Chanquina con ayampacos, fuente: Evelyn Aguiar*

**Chuchuquis**, canasta tejida con bejuco y empleada para almacenar el maíz y el maní.

**Bolsas de toro**, bolso elaborado con los testículos de toro después de un singular proceso de curtiembre.

**Cachasador**, cernidero para quitar la cachasa que se produce cuando hierve la miel. Lo elaboraban a base de un poro seco partido por la mitad al cual le hacía agujeros ayudados por un clavo caliente.

**Chaquicaras**, zapatos que usaban los macabeos para sus viajes. Los fabricaban con el cuero del ganado.

**Cutanga**, banco elaborado del tronco del huashique o cedro. Servía para descansar o sentarse junto al fogón de la cocina.

**Shigra**, bolso confeccionado a base de fibras de pita o chambira con un tejido muy fino. Fueron muy útiles para los viajes.

**Poros**, calabazas de diferente tamaño y forma empleadas como recipientes.

**Abanico**, aventador muy utilizado en la cocina para avivar el fuego y limpiar el café pelado.

- **Arquitectura.**



*Foto.13 Casa típica macabea, fuente: Carlos Jaramillo*

La vivienda macabea tradicional es una mezcla del sistema constructivo de la vivienda típica shuar y la tecnología traída por los colonos con la utilización de materiales propios de la zona como son la caña guadua, la chonta, la madera de winchipo y la paja toquilla, cuyos amarres se hacían con sogas de carahuasca o bejucos, a falta de clavos.

El piso era de tierra o cubierto con latilla de chonta o guadúa. Para alumbrar su interior se empleaban mechones de copal, cebo de ganado o velas de cera de laurel.

Las casas casi siempre tenían el “soberano”, lugar donde se guardaba y protegía los granos de las cosechas. A partir de la década de los 40 se empieza a utilizar como material de techado el zinc y la madera aserrada.

En la década de los 60, pocas casitas utilizaban para el techo la teja. A partir de esa época se construyó con cemento y hormigón armado.

- **Costumbres ancestrales.**

### **La Randimpa:**



*Foto.14 Randimpa Macabea, fuente: Exprésate Morona Santiago*

Es un trabajo comunitario con el objetivo de realizar tareas particulares de los vecinos de Macas. Para esta labor, el dueño de la Randimpa, calculaba el número de jornales que necesitaba para el trabajo, hacía un listado de familiares y amigos e invitaba señalando el día, fecha, lugar y clase de actividad que había que cumplir.

El día de la randimpa se nombraba a las “upichidoras”, madrinas de los randimperos, quienes con una sonrisa en sus labios brindaban la chicha sabrosa que calmaba la sed ardiente. Cuando llegaba la hora del almuerzo,

las upichidoras tendían en el suelo hojas de plátano o bijao y sobre ellas se servía mucha yuca, carne de res, ají y la guayusa para brindar a los randimperos.

### **El Matrimonio:**



*Foto.15 Matrimonio Macabeo. Fuente: Colección Oswaldo Cruz*

En el matrimonio macabeo que duraba tres días (el viernes para el civil, el sábado para el eclesiástico y el domingo para el remate) no podía faltar el tradicional caldo de novios que era acompañado por el canario, bebida que la preparaban con leche de vaca, huevos de gallina criolla, aguardiente, azúcar y canela. La fiesta del matrimonio estaba animada siempre por un músico, con los ritmos más tradicionales que eran el San Juanito, La Maravilla y la Mashasha.

**Traslado de las casas:** Cuando se anhelaba cambiar la vivienda a otro lugar se convocaba a la comunidad. Todos acudían al compromiso. Empleaban estacas como soporte para el transporte de las viviendas. Colocaban durmientes en las bases y se llevaba al lugar indicado. Era una diversión pues se asemejaba a un carro alegórico en un desfile.

- **Tradiciones Religiosas.**

**Las Fiestas Juradas:**

*Foto.16 Procesión virgen Purísima de Macas, fuente: Evelyn Aguilar*

Hay dos fiestas juradas, la el 5 de agosto y 18 de febrero que se relacionan al compromiso jurado de celebración en acción de gracias a la virgen Purísima por su protección al pueblo de Macas.

La del 5 de agosto se recuerda cuando en décadas atrás, toda la ciudadanía estaba congregada en el templo celebrado la fiesta de la virgen de las nieves, ocasionó que consideraron oportuna los nativos para atacar a los macabeos y arrasar con la ciudad.

Eusebio Rivadeneira, anciano del lugar, presenció la desbandada despavorida de los asaltantes. Días más tarde los mismos atacantes cuenta que una señora capitana, muy bella y ángeles con espadas les obligaron a dejar las armas y retirarse asustados.

En otra ocasión, un 18 de febrero, Macas sufre un torrencial aguacero huracanado con rayo, relámpagos, temblores y crecimiento del río Upano. La gente se congrega en el templo y solicita, una vez más, el amparo

de la virgen Purísima de Macas, al instante viene la calma y la paz, motivo para expresar un nuevo juramento de gratitud.

En los últimos años, cada 20 de noviembre, una fiesta especial a la Purísima de Macas, en recuerdo a que, en 1592, durante una función piadosa ocurrió la transformación de la espada percutida y ahumada de la virgen en una de vivos colores, este hecho fue declarado y debidamente notariado.

- **Vestimenta:**



*Foto.17 Desfile fiestas de Macas, fuente: Evelyn Aguilar*



Los hombres usaban la camisa llamada “cotona”, de mangas largas, sin cuello en color blanco. Los pantalones negros, azul oscuro o cafés de corte normal, confeccionadas en telas nacionales como la gabardina que la adquirirían en la fábrica “El Prado” de la ciudad de Riobamba. Tenían como complementos una correa o faja en la cintura, su singular sombrero de paño negro, el machete y el cabestro para los trabajos agrícolas. En los compromisos religiosos y sociales completaba el atuendo con una leva de algodón de corte sastre.

Las mujeres usaban un traje compuesto por una blusa color blanco con mangas de vuelo al puño, escote con solapa redonda, abertura delantera con botones y frunces al talle sujetos con pespuntos a falta del elástico. La pollera o centro de color azul, negro o verde botella, confeccionada en gabardina nacional, tenía un detalle especial en la parte baja de la falda que consistía en unos plieguecillos recogidos con pespuntos, para sujetar la falda de plisados pequeños, una tira larga, dejando material suficiente en los dos lados para sujetar a un costado. Parte integrante de la pollera fue una enagua blanca, no muy amplia, confeccionada en lienzo. Para el trabajo se ponían una faja con la finalidad de hacer la pollera más alta para dar facilidad de movimiento. Y no podía faltar el típico pañuelo blanco que, a veces, llevaba reatas en su contorno. Complementa el traje un pañolón de chillo.

Algunas mujeres usaban al cuello pañuelos de buena calidad cubiertos con algún rebozo, que no era otra cosa que una especie de chalina de lana. Para ocasiones especiales como asistir a misa, las mujeres elegantes, usaban pañolones “magdalena” elaborados en telas especiales, bordados al canto y con flequillos de seda.

En los años 60 se usaban trajes de frunces, piezas plisados y el velo como complemento para el asunto religioso. Los hombres también se adaptaron al cambio. Lo interesante en aquellos tiempos es que había



costureras que cocían esos trajes utilizando la máquina de rueda manual, labor que las madres salesianas enseñaron las mujeres de aquel entonces. (Cueva, 2008)

### **1.3 Maquenses.**

El Maquense es el grupo que con afán de progreso y superación llegó a la actual Morona, fruto de una migración planificada o espontánea. Los Maquenses trajeron su propia cultura, pero en su convivir cotidiano fueron modificando la misma y creando una nueva.

Los Maquenses han sido en su mayoría provenientes de las provincias del Azuay, Chimborazo, Tungurahua, Cañar y Pichincha. Se trata de personas residentes en Macas por más de 10 años, llamados “maquenses”, quienes se han amoldado al convivir de Macas y el cantón Morona sin perder sus raíces. (Cueva, 2008)

Una vez analizadas las culturas predominantes en el cantón Morona (macabea, shuar y maquense), se identifica una interculturalidad formada por estos grupos predominantes, que se destaca como atractivo para las personas que visitan este cantón, la mezcla de lo ancestral y lo contemporáneo, resulta atractivo.



## CAPÍTULO 2.

### COMUNICACIÓN E INTERCULTURALIDAD

#### 2.1 Comunicación en las instituciones públicas.

Antes de identificar el término de comunicación institucional es importante identificar la definición de institución.

Como concepto de institución Sotero, académico de comunicación en la Universidad de Navarra, afirma que la institución es toda organización en la que varias personas, a partir de unos principios y bajo una estructura concreta, coordinan diversas actividades para alcanzar determinados fines en el ámbito de una entidad social superior, a la que sirve y proporciona cohesión y paradigma (Sotero, 2001)

Las instituciones públicas son aquellas que reciben un aporte del Estado y forman parte de él, y cubren una necesidad de la población especificadas en la ley que rige las funciones de los Gobiernos Autónomos descentralizados y todas las instituciones públicas de Ecuador.

##### 2.1.1 Comunicación institucional

La comunicación es importante en mayor medida cuando se hace referencia a una institución pública, puesto que esta se debe a la ciudadanía, quienes son sus mandantes y a quienes se debe rendir cuentas de manera adecuada. Y para ello, es fundamental el buen manejo las estrategias comunicacionales, utilizando como una herramienta, para contribuir a la unión de los actores sociales y conseguir una relación armónica con ellos.

En las instituciones públicas la comunicación permite conocer mejor a los diferentes sectores poblacionales, establecer vínculos que posibiliten identificar los problemas y las propuestas de estos grupos. La



comunicación es necesaria para mejorar la gestión de la institución. Desde una propuesta comunicativa participativa, la población puede expresar sus ideas, sus necesidades e intereses. La comunicación es una herramienta de acercamiento de la institución pública a la realidad que viven los diferentes sectores sociales y contribuye a resolver problemas y necesidades que existen en ella.

La importancia de la comunicación institucional se entiende a partir de la nueva forma de construir la realidad social. Hoy más que nunca en dicha construcción los estímulos procedentes de mensajes adquieren mayor relevancia que los estímulos procedentes de hechos o personas. En ese entorno social se encuentra inmersa la institución y a ese entorno debe responder. (Reig, 2010)

Esta nueva realidad social necesita ser analizada desde todas las instituciones y especialmente desde las instancias educativas, sobre todo la Universidad, que tiene la responsabilidad de formar y preparar en las nuevas competencias a las jóvenes generaciones con la finalidad de afrontar con garantías un horizonte cada vez más complejo. Sobre todo, con el desarrollo de las nuevas tecnologías y las nuevas formas de comunicar. Esa nueva forma realidad social evoluciona conjuntamente con la sociedad. (Reig, 2010).

Los GADs también tienen el deber de generar políticas y espacios desde sus competencias para contribuir a una vida digna y de igualdad teniendo en cuenta la realidad de la sociedad, como es la convivencia de varias culturas, como se da en el cantón Morona.

Sus funcionarios también deben conocer esta realidad y trabajar en base a esta, trabajar día a día por generar una sociedad que se encamine en mejorar la calidad de vida de la ciudadanía pues ellos también forman parte de ella. Este trabajo está orientado en generar una herramienta que contribuya a esto.



Las universidades tienen el deber de generar buenos profesionales, y las instituciones en este caso los GADs deben continuar con ese trabajo de estos sean unos buenos profesionales, dándoles las herramientas para aplicar lo aprendido dentro de las aulas. Está en todos los entramados de la sociedad, trabajar por mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Varios autores confirman lo afirmado anteriormente, con respecto a lo que es la comunicación en las instituciones públicas.

Así Reig en su trabajo *La Comunicación Organizacional en Instituciones Públicas Como Estímulo Para la Integración y la Práctica Profesional: El Caso Del Gabinete de Comunicación del Departamento de Periodismo II de la Universidad de Sevilla (España)*, señala que las instituciones por el hecho de actuar y desenvolverse en sociedad se ven obligadas a comunicar de forma inevitable, digamos que tienen una vertiente comunicativa de la que no pueden prescindir y que forma parte de ellas. Por ende, la comunicación institucional goza de una tradición tan extensa como las propias instituciones. Desde los orígenes de la organización humana podemos hablar de prácticas comunicativas inherentes a lo institucional. (Reig, 2010)

Como afirma Washington Uranga con respecto a la comunicación en las instituciones públicas “Se trata de desarrollar procesos comunicacionales con la finalidad de facilitar el diálogo público en el espacio público, entre actores diversos y plurales, hacia la construcción de nuevos consensos que generen sentidos colectivos que faciliten y consoliden las políticas públicas y la gestión de gobierno”

También la investigadora en comunicación Dra. Magda Rivero Hernández, afirma que las instituciones u organizaciones de la administración pública no son una excepción. En ellas la comunicación no es una opción sino una obligación. Además de informar, deben comunicar de forma transparente y esclarecer puntos críticos

---



con el objetivo de que sus planes y programas obtengan, primeramente, la comprensión interna, y después, el apoyo público. Se considera incluso que su eficacia acabará dependiendo, entre otros factores, pero de manera significativa, de su política informativa, comunicativa y relacional. (Hernández, 2012)

En la actualidad el reto es mayor pues este tipo de organizaciones debe responder a las crecientes demandas de una ciudadanía más informada, especialmente en el contexto de la actual sociedad digital. Las exigencias van desde un buen gobierno corporativo, una conducta ética, participación en la toma de decisiones en los asuntos que les atañen, mayor transparencia y rendición de cuentas, hasta el reclamo de bienes y servicios públicos que respondan a criterios de calidad, eficiencia y eficacia. Y es que al final, la ciudadanía es el núcleo alrededor del cual deben girar todos y cada uno de los esfuerzos y propósitos de este tipo de entidades. (Hernández, 2012)

La comunicación en las instituciones públicas deben ser un nexo, una herramienta de unidad entre las instituciones públicas y los actores sociales a los que desde la gestión que realice debe generar bienestar y contribuir a resolver problemas que son competencia del GAD de Morona y así mejorar la calidad de vida en un ambiente intercultural de respeto.

La comunicación institucional además de necesaria, es importante debido al rol que maneja dentro de la institución y el aporte que otorga en resolver problemas sociales, la comunicación organizacional bien manejada sirve para genera bienestar en la ciudadanía.

## **2.2 Comunicación organizacional**

Anteriormente se abordó el concepto de comunicación en las instituciones públicas como una obligación, es un deber de la institución utilizar adecuadamente la comunicación para contribuir a la satisfacción de

---



necesidades de la población. En esta ocasión se conceptualiza la comunicación organizacional a partir de varios autores:

La comunicación organizacional como el entramado de mensajes formados por símbolos verbales y signos no verbales que se transmiten diádicamente y de manera seriada dentro del marco de la organización. (Españeira, 2010)

“La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y su entorno” (Fernández, 1999, p.150)

En cambio, Gary Kreps, afirma que la comunicación organizacional “es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella”. (1995, p.33)

Idalberto Chiavenato, en su obra Gestión del talento humano explica que la comunicación organizacional es “un sistema racional de cooperación” (2002, p.28)

La comunicación organizacional es fundamental para el alcance de los objetivos del GAD de Morona.

Se puede definir a la Comunicación Organizacional como el flujo de mensajes de la organización, relacionados directamente con los objetivos, las funciones y la estructura de la organización, intentando crear y mantener una imagen positiva de sí misma, en su interior y exterior. (Zapata, 2004)

Fernández Collado, (2010) afirma que es el “...conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su



medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”. (p.2)

Se encuentra también, que, así como el efecto mariposa, es importante comprender que todo acto de comunicación influye de alguna manera dentro de la organización. La comunicación “ayuda a lograr todas las funciones administrativas básicas –planeación, organización, dirección y control- para que las organizaciones logren sus objetivos y superen las dificultades”. (Silva, 2011, p.7)

Como ya se ha manifestado, la comunicación, en la actualidad, es un elemento imprescindible dentro de las organizaciones. Es un elemento necesario que fusiona y cataliza las actividades para perpetuar la salud en las organizaciones. Sin ella los empleados no sabrían qué hacen el resto de sus compañeros, no se repartirían los informes, no se conocerían los objetivos mismos de la organización y los supervisores no podrían impartir sus instrucciones. Es decir, la coordinación del trabajo sería imposible. (Silva, 2011)

Tras abordar varios autores se entiende como comunicación organizacional, a la herramienta que tienen las organizaciones para que sus miembros se apoderen de los objetivos y metas de la misma, a partir de una buena interrelación donde prima la cooperación y el respeto. Todo esto en un modo adecuado de su aplicación.

### **2.2.1 Gestión Pública**

Puesto que la Municipalidad y su Gobierno Municipal tienen como finalidad de representar a la ciudadanía, contribuir a la satisfacción de las necesidades colectivas del municipio. Cada uno de sus espacios, departamentos, unidades y personal debe estar orientado a generar bienestar ciudadano.



Para entender el entramado de este trabajo se ha analizado varios conceptos, a continuación, se analiza lo que es la gestión pública, como se identifica desde varias perspectivas y autores:

Podemos decir que la gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado (en este caso la Municipalidad) diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones. La Gestión pública se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos. Ésta es una definición muy general que hay que matizar y concretar desde diferentes puntos de vista. (IDEA, 2008)

Otra definición nos muestra a la gestión pública como los procesos decisionales en contextos complejos y de múltiples decisores que permiten operar la maquinaria estatal, para cumplir los fines y de realizar la estrategia. (Toledo, 2016)

En este caso la gestión pública en el GAD de Morona, debe contribuir al manejo de la institución, de sus recursos humanos y económicos de manera que generen una interculturalidad en el cantón Morona, rompiendo barreras culturales. Que la gestión pública en sí sea la herramienta para generar desarrollo.

### **2.3 Interculturalidad**

La interculturalidad tiene una perspectiva diferente desde los diferentes grupos culturales que conviven en una sociedad, en el cantón Morona se identifica varias culturas, entre las que predominan, macabea, shuar y maquense, sin embargo, también hay la presencia de afrodescendientes, y algunos extranjeros que aportan con su cultura.

---



Antes de abordar el diagnóstico de esta investigación donde nos muestra como es la interculturalidad en el entramado del GAD de Morona, desde la vivencia de sus actores, se recogerá aspectos de la interculturalidad que nos muestran varios trabajos y académicos.

La interculturalidad describe la situación dinámica del hombre que, consciente de la existencia de otras personas, valores y culturas, sabe que no puede aislarse en sí mismo. El diálogo intercultural es un imperativo de nuestro mundo. La interculturalidad surge de la consciencia de la limitación de toda cultura, de la relativización de todo lo humano; se manifiesta como una característica intrínsecamente humana, y, por tanto, también cultural. (Panikkar, 2006)

La interculturalidad surge de una lucha por un lugar respetable e igualitario de grupos étnicos rezagados, surge de una lucha por un trato igualitario y armónico, una lucha que empezó hace muchos años como utopía, pero hoy se plasma como un derecho y lo ampara la constitución. Y hoy se muestra como una virtud de nuestra sociedad, hoy la interculturalidad se muestra como algo valioso, la cultura hoy se valora y se respeta. Con falencias y muchos elementos por mejorar, porque siempre hay que dar margen a mejorar.

Una definición encontrada al instante es la de la Real Academia de la Lengua, la palabra Intercultural “conciene a la relación entre culturas”, y define a la interculturalidad como una cualidad de ésta. La Interculturalidad en América Latina exige una “comprensión histórica y contextual de nuestras culturas como referentes esenciales para la comprensión y el diálogo simétrico con otros”.

Actualmente la palabra interculturalidad es frecuentemente usada por autoridades y gobernantes de nuestro país, al intentar incluir a las culturas y nacionalidades dentro de las políticas nacionales. Sin embargo, es un tema que, en muchas ocasiones, no ha ido más allá del discurso, pues al no estar institucionalizado en dichas



políticas en los niveles local, regional y nacional, se torna en una herramienta usada por aspirantes a puestos de gobierno, ya en la práctica, se identifica como interculturalidad danzas, vestimenta tradicional en eventos públicos, pero la interculturalidad va más allá.

Según Catherine Walsh, indica que “la interculturalidad señala y significa procesos de construcción de un conocimiento otro, de una práctica política otra, de un poder social (y estatal) otro y de una sociedad otra; una forma otra de pensamiento relacionada con y contra la modernidad/colonialidad, y un paradigma otro que es pensado a través de la praxis política”. (Walsh, 2006, p. 21)

Walsh afirma que, el concepto de Interculturalidad, particularmente en Ecuador, viene ligado a “políticas de lugar y espacio, desde la histórica y actual resistencia de los indígenas y de los negros, hasta sus construcciones de un proyecto social, cultural, político, ético y epistémico orientado a la descolonización y a la transformación”. (Walsh, 2005, p. 45)

Walsh identifica la interculturalidad como una lucha de grupos culturales, del reconocimiento del otro, Fernet Betancourt en su análisis lo toma como algo más que tolerancia, su análisis se lo presenta a continuación.

Según Raúl Fernet Betancourt, menciona que “La filosofía intercultural emerge... de un pensamiento que, consciente de sus propias limitaciones culturales, no solo tolera otras maneras de pensar, sino que también se solidariza con ellas”. Por lo general, la sociedad aplica la tolerancia cuando interactúa con culturas diferentes, pero no va más allá. La solidaridad, en este caso, requiere de un interés que conlleve a la inclusión. (Fernet, 2007, p.7)



Algo más integral presenta Guerrero el lado humano de la vida en una sociedad donde conviven varias culturas, la interculturalidad es una vivencia no un aprendizaje, es algo que se debe sentir y a través de este sentir debe ser natural no algo impuesto. Guerrero muestra la interculturalidad como un sentimiento.

Para ello, Patricio Guerrero propone el diálogo – diagonal intercultural si se sustenta en el amor no solo en el razonar, si no en el corazonar, abre espacio tanto para el encuentro, pero además para el hermanamiento con la diferencia, para compartir dolores, luchas, sueños y esperanzas, para transformar la vida. Además, Panikkar complementa el pensamiento de Guerrero, al decir que, sin la unión entre conocimiento y amor, la interculturalidad es una palabra vacía. (2012)

La diversidad cultural existente debe ser una fortaleza en una institución en un cantón, puesto que estas características no se tienen en todos los cantones, por ello la interculturalidad existente en Morona, debe potenciarse y valorarse como un valor agregado que tiene el cantón. La institución y la ciudadanía debe apoderarse de ese valor agregado

En Ecuador y en América Latina, existe una especial atención a la diversidad étnico-cultural, que parte de reconocimientos jurídicos y de la necesidad de promover relaciones positivas entre distintos grupos culturales a fin de evitar la discriminación, el racismo, la exclusión, de aceptar las diferencias y lograr que los seres humanos sean capaces de trabajar en unión para la construcción de una sociedad justa, equitativa, igualitaria y plural. Sin embargo, al haberse convertido éste en una expresión de moda, usado en una variedad de contextos y con intereses sociopolíticos a veces muy opuestos, la comprensión de su concepto muchas veces queda amplia y difusa.

A ese aspecto difuso como profesionales de las relaciones públicas se debe contribuir, aunque parezca algo imposible que personas con versiones e ideologías diferentes de la vida, lleguen a comprenderse, aceptarse y



apreciarse. No es imposible conseguir una sociedad donde las personas respeten y valoren a otras culturas y cosmovisiones como lo hacen con la propia.

Otro concepto de interculturalidad toma a la interculturalidad como:

“La interculturalidad replantea el tema de la soberanía en el actual mundo globalizado, es una oportunidad para los países periféricos y es un nuevo paradigma para entender nuestra propia realidad. Como oportunidad desafía a los países pobres lograr un desarrollo sostenible con identidad. Por ejemplo, la valorización de las diversas culturas puede mejorar los activos de los pobres para revertir el neoliberalismo, estimulando procesos de turismo comunitario, artesanías, apoyo a gestores culturales populares, fiestas, gastronomía y demás expresiones culturales del país multicolor y policromo. Puede aportar al desarrollo de una economía solidaria (microempresas, canastas familiares, intercambios entre el campo y la ciudad, etc.), porque valoraría y fortalecería el ethos cultural comunitario, que constituyó un elemento clave de la vida de los pueblos. (Valarezo, 2010, p.11)

El trabajo de la Unidad de Comunicación a través de este trabajo debe ser luchar en su aplicación para que la interculturalidad no quede en un discurso, en una utopía sino en algo ejecutable. Las instituciones como el GAD deben trabajar en conseguir una plena interculturalidad, este trabajo pretende contribuir a esto.

## **2.4 Comunicación Intercultural**

La comunicación intercultural en este trabajo gira en torno al GAD de Morona, antes de conocer más sobre la realidad de la misma se abordará varios conceptos de comunicación intercultural.

La comunicación intercultural desde una percepción personal, es el entramado de actividades comunicativas, que contribuyen a la relación armónica entre las diferentes culturas de una sociedad, empezando por el idioma

---



hasta lo más profundo de sus cosmovisiones, tomado en cuenta el respeto, siendo actores activos los miembros de las diferentes culturas, generando respeto.

Se encuentra varios conceptos de comunicación intercultural, a continuación, se propone algunas de ellas para entender cómo aprecian varios académicos este concepto.

“La comunicación intercultural se sitúa en el delicado equilibrio entre lo universal y lo particular, entre lo común y lo diferente. De hecho, la comunicación intercultural no impide de a aprender a convivir con la paradoja de que todos somos iguales y todos somos distintos” (Alsina,2011, p.13)

Alsina hace una reflexión importante, la comunicación intercultural debe llevar a la meta de entender que en la diferencia todo somos iguales, que, desde cada una de las individualidades culturales, todos debemos tener un trato semejante en todos los espacios de la sociedad.

La comunicación intercultural es muy importante para los profesionales de la comunicación, pues esta va más allá de informar o dar a conocer algo, pues esta permite contribuir a mejorar realidades donde el potencial cultural no es valorado o tomado en cuenta como debe ser.

“La comunicación intercultural puede ayudar a crear una atmósfera que promueva la cooperación y el entendimiento entre las diferentes culturas, y posee características especiales que le pueden permitir realizar tal función. Estas características son: sensibilidad a las diferencias culturales y una apreciación de la singularidad cultural; tolerancia para las conductas de comunicación ambiguas; deseo de aceptar lo inesperado; flexibilidad para cambiar o adoptar alternativas; y expectativas reducidas respecto a una



comunicación efectiva; por ejemplo, uno estará satisfecho si ha logrado comunicarse al menos a cierto nivel de entendimiento, en vez de a un nivel de entendimiento total.” (Asunción-Lande, p.1)

En el trabajo académico de Eduardo Ulloa, sobre el diagnóstico de la asociación Kushi Waira que realiza turismo comunitario en la parroquia Tarqui, toma como referencia las condiciones de comunicación, que presenta Ellul, fue un filósofo, sociólogo, teólogo, y anarquista cristiano francés.

En su libro Anthopos, son cinco condiciones que presenta Ellul, para que se dé una comunicación entre dos culturas que coexisten en un mismo conjunto social:

- a) La diferenciación de los grupos. “Es necesario que la diferencia sea suficientemente importante y profunda para que haya un intercambio importante e inesperado”
- b) La comprensibilidad. A pesar de la diferencia “... es necesario que la información transmitida por la comunicación sea comprensible, asequible para el receptor.”
- c) El reconocimiento recíproco. “Es decir, simplemente, que cada uno reconozca al Otro, en tanto que Otro, sin negarlo, lo que es evidentemente una disposición a la apertura y al cuestionamiento.”
- d) La aceptación. “No sólo hay que reconocer a el Otro en tanto que Otro, además hay que aceptarlo como tal, tolerarlo en su diferencia.”
- e) La no monopolización de los medios de comunicación. “La única fórmula aceptable es la autogestión. Que cada grupo cultural tenga su radio, su televisión, sus periódicos, con tantos intercambios entre grupos como sea posible de forma que la comunicación no sólo sea intragrupal sino que permita un verdadero conocimiento de los grupos entre sí”



En estas cinco condiciones se concluye que debe haber un respeto, aceptación, tolerancia y reconocimiento al otro, en cuanto a su diferencia cultural y que la comunicación para con ellos debe ser adecuada.

En otra definición, encontrada en el libro Cultura y Desarrollo de la ORLAC de la UNESCO define, a la comunicación intercultural se le atribuye sinónimos como comunicación transcultural o diálogo intercultural.

Siendo que comunicación transcultural es el proceso por el cual los elementos no materiales de una determinada cultura son transmitidos a otra y en cambio diálogo cultural según la UNESCO es el intercambio equitativo, así como el diálogo entre las civilizaciones, culturas y pueblos, basados en la mutua comprensión y respeto y en la igual dignidad de las culturas, son la condición *sine qua non* para la construcción de la cohesión social, de la reconciliación entre los pueblos y de la paz entre las naciones. Cabe aclarar estas comparaciones.

Esta comparación y cierta confusión de términos se los explica a continuación:

La comunicación intercultural describe cualquier interacción entre dos o más miembros de diferentes grupos culturales (internacionales, interreligiosos, interétnicos, interracial). El término comunicación transcultural se utiliza a veces como sinónimo, aunque técnicamente eso implica la comparación de dos o más culturas. Cada cultura proporciona a sus miembros un modo particular de vida, incluyendo el lenguaje, el comportamiento, la cultura material, las ideas y las creencias que transmiten a la siguiente generación. De esta manera, cuando los miembros de diferentes grupos culturales entran en contacto, a menudo descubren que sus expectativas divergen considerablemente. (Leeds-Hurwitz, 2014)



A pesar de que la comunicación intercultural es ocasionalmente tratada como sinónimo de diálogo intercultural, tiene más sentido que se defina como el encuentro entre miembros de diferentes grupos culturales. El diálogo intercultural, por su parte, describe aquellas veces en que los individuos explícitamente tratan de abordar las diferencias de sus supuestos culturales. De este modo, la comunicación intercultural proporciona un contexto más amplio en el que se producen los diálogos interculturales. (Leeds-Hurwitz, 2014)

La comunicación intercultural va más allá de un diálogo, de una comprensión de idiomas, la comunicación intercultural debe llevar a la unión con el otro, al apoderamiento de esa otra cultura, no sólo tolerancia, sino comprensión, el respeto de los demás a partir de lo que se cree o no normal, desde la cultura propia.



## CAPÍTULO 3

### INTERCULTURALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA- RESULTADOS OBTENIDOS

#### 3.1 METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO.

En esta investigación se ha propuesto el desarrollo de 6 herramientas: Información Bibliográfica, Observación Participante, Entrevista, Encuesta, Grupo Focal y el Análisis de Productos Comunicativos y Eventos. La investigación permitirá comprender e interpretar la realidad intercultural del Municipio de Morona para identificar estrategias y políticas institucionales que ayuden a fortalecer la comunicación intercultural.

##### 3.1.1 INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA.

Es una técnica de observación complementaria que permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado, mediante la búsqueda y análisis de cartas, actas, planillas, informes, libros, imágenes, folletos, manuscritos, videos, etc. (Gónima, 2012)

Al principio de una investigación, es importante realizar una actividad de documentación que permita al investigador conocer de antemano la situación de determinado tema, en este caso, la situación de interculturalidad y comunicación intercultural dentro del Municipio de Morona. Para ello se analizaron dos documentos:

- Reglamento Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Municipal del cantón Morona.
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Municipio el cantón Morona.



Los documentos mencionados poseen información sobre programas, proyectos y actividades que realiza el Municipio de Morona a fin de atender a las necesidades de las 9 parroquias del cantón Morona. Además, se da a conocer mediante ellos, cual es la misión de la institución y objetivos a alcanzar.

### **3.1.2 OBSERVACIÓN PARTICIPANTE**

Según De Walt y De Walt, estudiosos de la investigación, la observación participante faculta a los investigadores a aprender sobre las actividades de las personas en el escenario natural, a través de la observación y participando en sus actividades proveyendo así el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas.

Bernard (1994), define a la observación participante como el proceso para establecer relación con una comunidad y aprender a actuar al punto de mezclarse con la comunidad de forma que sus miembros actúen de forma natural, y luego salirse de la comunidad del escenario para sumergirse en los datos, comprender lo que está ocurriendo y ser capaz de escribir acerca de ello.

Este método permite además verificar definiciones de los términos que los participantes usan en entrevistas, observar eventos que los informantes no pueden o no quieren compartir porque el hacerlo sería impropio, descortés o insensible, y observar situaciones que los informantes han descrito en entrevistas, y de este modo advertirles sobre distorsiones o imprecisiones en la descripción proporcionada por estos informantes (Marshall, Rossman 1995).



Para el diagnóstico de la situación de comunicación intercultural en el GAD de Morona, se realizó una observación participante aplicando una Guía de Observación. En la misma se establecieron los siguientes parámetros:

- Presencia de funcionarios de diferentes pueblos o culturas.
- Promoción del respeto a los valores y cosmovisión de otros pueblos y culturas.
- Reconocimiento y valoración a la diversidad étnica, lingüística, cultural.
- Actividades, acciones o estrategias para valorar a las características culturales distintas / pueblos distintos.
- Fortalecimiento de la autoestima y valoración de los pueblos.
- Respeto de tradiciones: vestimenta, accesorios, acento de los funcionarios de los distintos pueblos y culturas.
- Respeto de la diversidad de pueblos y culturas en programas y proyectos.

### **3.1.3 LA ENTREVISTA.**

Desde el siglo XIX, la entrevista se ha utilizado como herramienta para la recopilación de información para usos de investigación. Así lo afirman Luca y Berríos (2003), quienes además indican que el papel del entrevistador no solo es obtener información, sino aprender qué tipo de pregunta se formula y cómo. Por su parte, Alonso (2007) considera que la entrevista de investigación es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador, guiada por una línea argumental y cuestionario previo sobre un tema definido en el marco de la investigación.

Al momento de llevar a cabo una entrevista se recomienda ayudar al entrevistado a sentirse seguro y tranquilo, dejarlo concluir el relato, utilizar preguntas fáciles de comprender y no embarazosas, actuar espontáneamente, escuchar tranquilamente con paciencia y comprensión, saber respetar las pausas y los silencios del entrevistado,



buscar que las respuestas a las preguntas sean abarcadoras con relación al propósito de la investigación, no dar consejos ni valoraciones, ser empáticos, no discutir ni rebatir a la persona entrevistada, dar tiempo, no discutir sobre las consecuencias de las respuestas, ser comprensivo, demostrar al entrevistado la legitimidad, seriedad e importancia del estudio y de la entrevista. (Gurdián, 2010; Hernández, Fernández y Baptista, 2005 y Lucca y Berríos, 2003).

Para esta investigación, se realizaron entrevistas a varios actores clave del GAD de Morona y del cantón, mediante la siguiente guía:

- Conocimientos de Interculturalidad.
- Acciones que realiza el GAD de Morona para promover la interculturalidad dentro y fuera de la institución.
- Oportunidades de trabajo, igualdad para etnias y culturas.
- Idiomas de los Productos Comunicacionales del GAD de Morona.
- Personal de atención al cliente con conocimientos de todos los idiomas existentes en el cantón Morona.
- Respeto entre funcionarios de diferentes etnias dentro del Municipio de Morona.
- Medios de comunicación convencionales (radio, tv) con interpretación en el idioma shuar para informar a la ciudadanía.
- Uso del idioma alterno en redes sociales.



### 3.1.4 LA ENCUESTA.

Según García Ferrando (1993), la encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. Sierra Bravo (1994,) dice que la observación por encuesta es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado. Esta herramienta permite obtener información a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad. El interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece.

La encuesta de opinión por muestreo, que es la que se usará en esta investigación, aplica una fracción representativa de una población total. Se aplica a una muestra representativa de la población es con el fin de obtener unos resultados que luego puedan ser trasladados al conjunto de la población. Una de sus ventajas es la enorme rapidez con que se obtienen los resultados. La misión de este tipo de encuesta es averiguar lo que los actores sociales de un determinado sector opinan sobre el tema a investigar, o lo que consideran que debe hacerse en una circunstancia concreta.

Es importante tomar en cuenta que existen personas que no tienen una opinión formada sobre lo que se les pregunta y contestan con lo que ven en los medios de comunicación o lo que escuchan de otras personas. Por lo general, las personas encuestadas tienen más de una respuesta a una misma pregunta, y cuando eso sucede, las respuestas suelen no ser sinceras pues los encuestados responden con lo que mejor les parece en el momento.

Con el fin de obtener una muestra de la opinión del personal del GAD de Morona respecto a las actividades que realiza la institución para promover la interculturalidad dentro y fuera del Municipio, se realizaron encuestas a



80 personas de todos los departamentos. Cada encuesta contiene el nombre del funcionario y el departamento al que pertenece. Entre la información que se obtiene de esta herramienta consta: Etnia, conocimiento sobre interculturalidad, acciones que realiza el GAD de Morona para promover la interculturalidad dentro y fuera de la institución, departamentos de la institución que promueven la interculturalidad, relación entre personas de diferentes culturas dentro y fuera de la institución, medios de comunicación que utiliza el GAD de Morona para informar a todas las etnias y culturas, recomendaciones para que el GAD de Morona promueva la interculturalidad dentro y fuera de la institución.

### **3.1.5 GRUPO FOCAL.**

Se trata de una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal con una temática propuesta por el investigador. Existen diferentes definiciones de grupo focal; sin embargo, son muchos los autores que convergen en que éste es un grupo de discusión, guiado por un conjunto de preguntas diseñadas cuidadosamente con un objetivo particular. (Aigner, 2006; Beck, Bryman y Futing, 2004).

El propósito principal del grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes, cosa que es menos fácil de lograr con otros métodos. Además, comparados con la entrevista individual, los grupos focales permiten obtener una multiplicidad de miradas y procesos emocionales dentro del contexto del grupo (Gibb, 1997).

Esta herramienta se centra en la interacción dentro del grupo, permite descubrir la percepción de las personas respecto a lo que genera o impide un comportamiento, así como su reacción ante diferentes ideas, conductas, productos o servicios.



Las autoras consideraron importante conocer también la opinión de quienes están encargados de dirigir a todo el talento humano del Municipio de Morona y quienes además tienen más cercanía con la autoridad máxima de la institución. Para ello realizaron un grupo focal con la participación de un representante de 8 de las direcciones departamentales, con los siguientes cuestionamientos:

¿Qué entiende por Interculturalidad?

¿Cuántos grupos étnicos o culturales existen en el cantón Morona?

¿Considera usted que en el cantón Morona se practica la interculturalidad? ¿Por qué? ¿Cómo?

¿Qué acciones realiza el GAD de Morona para promover la interculturalidad?

¿Qué departamento fomenta más la interculturalidad?

¿Cómo es la relación intercultural entre el GAD de Morona y ciudadanía?

¿Cómo es la relación intercultural dentro del GAD de Morona?

¿Cree que hace falta algo más para que exista interculturalidad?

Recomendaciones para mejorar las relaciones interculturales dentro del GAD de Morona.

### **3.1.6 ANÁLISIS DE PRODUCTOS COMUNICATIVOS Y EVENTOS**

Los productos comunicativos son las herramientas que usa una institución para dar a conocer su trabajo y para mantener un feedback con la población interna y externa. Pueden considerarse productos comunicativos los siguientes: uso de medios de comunicación convencionales (radio, tv, prensa escrita), vallas, carteles, gigantografías, letreros, perifoneo, comunicados de prensa, redes sociales etc.

El Municipio de Morona hace uso de varias de estas herramientas día a día. Esta investigación permitirá definir si la institución, con la ayuda e estos productos, realiza una comunicación intercultural.



Los eventos también son una manera de interactuar con la ciudadanía y de informar sobre el trabajo que realiza la institución. Estas actividades cuentan con la presencia de la población, por lo tanto, son una oportunidad de comunicar de manera directa, pudiendo conocer al momento las reacciones y respuesta de los ciudadanos.

El análisis del protocolo que contienen estos eventos, permitirá determinar si el Municipio de Morona practica la comunicación intercultural desde estos eventos.

### **3.2 DIAGNÓSTICO – RESULTADOS OBTENIDOS**

A continuación, se presenta el desarrollo y resultados de cada herramienta utilizada para esta investigación, cada una cuenta con un análisis para su conclusión.

#### **3.2.1 REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL POR PROCESOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MORONA.**

El Gobierno Municipal del cantón Morona posee un Reglamento Orgánico Funcional con el fin de garantizar que la institución tenga buenas prácticas y se rija por estándares similares que favorezcan el bienestar de los individuos que forman parte de la institución. Los principales puntos de este reglamento, indican que esta institución posee una filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, para el desarrollo equitativo y solidario del cantón, la recuperación y conservación de la naturaleza, el mantenimiento de un ambiente sostenible y sustentable, la protección y promoción de la diversidad cultural, la memoria social, el patrimonio cultural en forma planificada impulsando la economía popular y solidaria con el propósito de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir.



El fragmento importante que se toma en el presente trabajo, es la protección y promoción de la diversidad cultural, la memoria social, el patrimonio cultural. El manual de comunicación intercultural contribuirá, de alguna manera, desde lo comunicacional a la protección de la diversidad cultural.

Para conocer los propósitos del GAD de Morona, es necesario revisar su misión, visión, objetivos, políticas y principios rectores institucionales, plasmados en los artículos 4, 5, 6, 7 y 8 del reglamento y que se mencionan a continuación:

*Art. 4.-Misión Municipal:* Promover la participación ciudadana, mediante una legislación que procura el buen vivir de sus ciudadanos, respeta el ambiente y la diversidad cultural del Cantón; ejecuta y fiscaliza las obras y servicios con transparencia, promoviendo el desarrollo cantonal en forma planificada y sustentable.

*Art. 5.-Visión Municipal:* En el 2016, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Morona, tiene un personal capacitado que trabaja de manera planificada basado en los principios de no robar, no mentir y no ser ocioso; es una institución que realiza autogestión, sostenible y eficiente; promueve la participación ciudadana para una distribución eficaz y equitativa de los recursos; sus servicios son de calidad y sus acciones permiten preservar el ambiente, la diversidad cultural y la equidad de género, convirtiéndose en un Municipio saludable.

*Art. 6.- Objetivos Institucionales:*

- a) Contribuir al fomento y protección de los intereses locales, mediante la aplicación de las leyes, formulación e implementación de ordenanzas y resoluciones municipales.
- b) Impulsar el desarrollo físico, económico, social y cultural del Cantón, sus áreas urbanas y rurales, realizando obras y prestando servicios.



c) Acrecentar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la confraternidad de la población para lograr el crecimiento y el progreso del Cantón.

d) Atender los problemas que enfrenta el Gobierno Local en lo social, político y económico, por medio de la integración y participación ciudadana.

*Art. 7.- Políticas:* Procurar el bien común; Movilizar esfuerzos para dotar al Municipio de una infraestructura administrativa, material y humana efectiva. Coordinar con otras entidades de desarrollo el mejoramiento de la cultura, educación y asistencia social. Preservar y encausar los intereses municipales y ciudadanos como finalidad institucional. Concertar con los diferentes actores sociales, para el logro de una participación efectiva en el desarrollo de la Comunidad.

*Art. 8.- Los principios rectores del GAD de Morona:*

El Gobierno Municipal del Cantón Morona basará su gestión en los siguientes principios rectores y/o valores:

- a) Voluntad política y liderazgo, para el mejoramiento continuo en búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas, a base de concertación de fuerzas y de compromisos de los diferentes sectores internos de trabajo.
- b) Trabajo en equipo, profesionalización, coordinación, dinamismo y creatividad de las autoridades, servidores, servidoras, trabajadores y trabajadoras para lograr una sostenida y equilibrada participación y apoyo mutuo, como la base para el mejor enfrentamiento de problemas y búsqueda de soluciones.
- c) Eficacia, La misión, visión y objetivos de cada una de las dependencias, definirán la participación ciudadana como eje de su accionar dentro del enfoque de excelencia en la prestación de los servicios y



establecerá un rigurosos sistemas de rendición de cuentas y evaluación de programas y proyectos con el fin de verificar cuan acertadamente se logran los objetivos (lo planificado versus lo ejecutado), optimizando todos y cada uno de los recursos disponibles como son: talento humano, materiales, económicos y naturales.

- d) Eficiencia, Se perfeccionará el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos. Se cumplirán de manera adecuada las funciones asignadas a cada una de las dependencias administrativas en el Organigrama Estructural, producto del Plan de Fortalecimiento Institucional.
- e) Honestidad, La responsabilidad por el cumplimiento de las funciones municipales y atribuciones de las autoridades y funcionarios municipales. Sus actuaciones no podrán conducir al abuso de poder y se ejercerá observando los principios éticos y morales, para los fines previstos en la Ley.
- f) Equidad, Las actuaciones de las autoridades y funcionarios municipales garantizarán los derechos de la ciudadanía sin ningún género de discriminación.
- g) En los artículos anteriormente mencionados se da a conocer los fines del GAD de Morona a los cuales debe contribuir su comunicación institucional. Y a lo cual debe aportar el presente trabajo de titulación.
- h) Uno de los principios es la equidad, las actuaciones de las autoridades y funcionarios municipales garantizarán los derechos de la ciudadanía sin ningún género de discriminación. Principio al que se quiere contribuir con este proyecto, puesto que se debe tener en cuenta a varias culturas en el cantón para realizar una gestión pública óptima y para lo cual se propone un manual de comunicación intercultural.



## ANÁLISIS:

El Reglamento Orgánico Funcional del Gobierno Municipal del cantón Morona, dentro de su misión, visión, objetivos, políticas y principios, contempla el respeto, la preservación, el desarrollo, la promoción de la diversidad cultural existente en el cantón. Se manifiesta la intención de incluir la interculturalidad en la gestión de la institución, pues el documento expone la necesidad de proteger y promover la diversidad cultural, así como promover la participación ciudadana y el respeto de la diversidad cultural. Se predica la equidad y la no discriminación al momento de cumplir con los derechos de la ciudadanía. Estos se convierten en puntos de partida importantes que permiten la creación de una herramienta de comunicación que logre integrar la interculturalidad en su práctica.

### **3.2.1.2 PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL MUNICIPIO EL CANTÓN MORONA.**

El desarrollo del Plan Cantonal de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Municipio de Morona, responde a las necesidades priorizadas a través de los diferentes instrumentos de planificación aplicados a nivel de los diversos sectores de la localidad y dentro del contexto del Plan Nacional del Buen Vivir, Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Plan Plurianual; entre otros. Es el instrumento principal que sustenta la acción municipal.

Según este documento, el cantón Morona se divide en 9 parroquias, cada una con comunidades y sectores distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1. Comunidades y Superficie según parroquia



**Cuadro No. 3: Comunidades y Superficie según parroquia**

Parroquia	N.- de Comunidades y/o Sectores	Superficie Km2
Alshi	9	273,49
Cuchaentza	15	355,04
Gral. Proaño	10	68,08
Macas	5	53,47
Río Blanco	14	452,77
San Isidro	9	128,61
Sevilla Don Bosco	85	2.306,54
Sinaí	13	395,29
Zuñac	3	621,19
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>4.654,48</b>

**Fuente:** INEC, Mapas base SENPLADES

**Elaboración:** Equipo Técnico PCDOT-MORONA 2017

En la siguiente Matriz se puede verificar las acciones de la municipalidad en torno a las prioridades establecidas en el Plan del Buen Vivir 2013-2019.

Tabla 2. Acciones de la municipalidad en torno a las prioridades establecidas en el Plan del Buen Vivir 2013-2019

COMPETENCIA	OBJETIVOS DEL PNBV	EJE DE DESARROLLO
Gestión ambiental	Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global	Sustentabilidad ambiental
protección integral de derechos	auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión, y la equidad social y territorial, en la diversidad	Reducción de brechas
fomento de la seguridad alimentaria	Garantizar el trabajo digno en todas sus formas	Matriz productiva
fomento de las actividades productivas y agropecuarias	Impulsar la transformación de la matriz productiva	Matriz productiva
Hábitat y vivienda	Mejorar la calidad de vida de la población	Reducción de brechas
	Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica	Matriz productiva
tránsito, transporte terrestre y seguridad vial	Mejorar la calidad de vida de la población	Reducción de brechas
Gestión y uso de suelo	Consolidar el estado democrático y la construcción del poder popular	Reducción de brechas

Dentro de esta matriz no constan actividades específicas que promuevan la cultura o interculturalidad, sin embargo, con todos los ejes es posible trabajar una propuesta de interculturalidad. La competencia Protección Integral de Derechos, pretende lograr la igualdad, inclusión y equidad social para la reducción de brechas, para lo cual se puede trabajar desde la comunicación intercultural.

Por otro lado, el PDOT del Municipio de Morona, asegura que el cantón Morona al 2019, es un territorio de convergencia y equilibrio, constituido por una población intercultural que brinda servicios de calidez a propios y extraños, cuyos asentamientos se fortalecen de manera ordenada en un entorno natural y en armonía con las actividades productivas, que permiten el aprovechamiento eficiente de sus recursos naturales, fortalecidos por un potencial energético y vial, esto en un marco de cogestión y corresponsabilidad institucional y social. Sin embargo, dentro de las líneas estratégicas del plan de desarrollo y ordenamiento territorial cantonal, en el



aspecto sociocultural, no se proponen actividades que fortalezcan la interculturalidad ni la comunicación entre culturas. Lo antes dicho se evidencia en el siguiente cuadro.

Tabla 3. Líneas estratégicas del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantonal

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL CANTONAL						
2. SOCIO-CULTURAL	Universalización y promoción de educación básica y bachillerato.	*Ampliación y mejoramiento de la calidad de servicios de educación básica, especialmente en zonas dispersas de difícil acceso.	02.01.01.01	Alcanzar al 2019 una tasa neta de 95,80% de asistencia a educación básica media, básica superior y bachillerato.	Porcentaje de NNA de 5 a 17 años de edad que acceden de 1ro a 10º año de educación básica y bachillerato.	2019
	Disminución del analfabetismo.	*Alfabetización de 1.291 personas iletradas, de acuerdo a las líneas de base parroquiales.	02.01.02.02	Para el 2019 reducir el analfabetismo al 1,42% en la población indígena y montubia entre 15 y más años.	Porcentaje de personas de 15 años y más que no saben leer ni escribir.	2019
	Niñez y adolescencia con derechos y responsabilidades	*Programa de prevención y reducción del consumo de cigarrillos, alcohol y sustancias estupefacientes. Basados en el conocimiento de la realidad local, a través de estudios especializados.	02.01.03.03	Hasta el 2019 incrementar la cobertura de atención a grupos prioritarios en uso del tiempo libre al 39,45%.	Porcentaje de cobertura de atención a grupos prioritarios.	2019
	Atención especializada de adolescentes embarazadas.	*Programa de atención especializada sobre salud sexual y reproductiva para adolescentes. *Inclusión de la edad en los registros del MSP de embarazadas. *Inclusión en el pensum de educación temas de educación sexual y reproductiva.	02.01.04.04	Para el 2019 se espera reducir el embarazo en adolescentes al 15,57%.	Porcentaje de embarazadas hasta los 19 años de edad, atendidas anualmente en las unidades operativas del MSP en Morona.	2019
	Reducción de la tasa de mortalidad infantil.	*Promover los servicios del MSP en temas de control materno infantil y parto institucional, con enfoque intercultural. Aplicación y control de los protocolos de salud.	02.01.05.05	Para el 2019 se espera reducir la tasa de mortalidad infantil en la población urbana y rural al 2,97%.	Porcentaje de defunciones de NN menores de 12 meses en un año determinado, por cada mil nacidos vivos en el mismo año.	2019
	Disminución del indicador de desnutrición.	*En coordinación con el sistema productivo, plantear un programa de seguridad alimentaria, rescate de alimentos tradicionales y educación nutricional.	02.01.06.06	Para el 2019 disminuir el porcentaje de desnutrición global al 8,18% en menores de 1 año y de 1 a 5 años de edad.	Porcentaje de desnutrición crónica infantil en menores de un año y de 1 a 5 años de edad.	2019
	Aseguramiento de la recreación y encuentro ciudadano.	*Implementación de espacios recreativos con áreas verdes como el parque de la identidad, centro turístico el mirador y el parque del niño.	02.01.07.07	Para el 2019 incrementar los espacios de áreas verdes en 39,46 ha. Y así la población tenga acceso a estos.	Porcentaje de Espacios de Áreas Verdes por Habitante.	2019



El PDOT contiene el aspecto: Articulación de las Competencias dentro de la Planificación Institucional del Municipio de Morona. Aquí se toman en cuenta varias actividades que dan atención a todos los sectores del cantón, tales como:

**Vialidad.** - Planificar, construir y mantener la vialidad urbana. La atención a la vialidad urbana y rural es importante, puesto que en varias parroquias del cantón residen colonos y gente shuar, algunas parroquias incluso únicamente cuentan con población shuar.

**Equipamiento e infraestructura física (Salud, educación y otros).** - Construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo.

**Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural y construir los espacios públicos para estos fines.** - Formular, aprobar, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos destinados a la preservación, mantenimiento y difusión del patrimonio arquitectónico, cultural y natural, de su circunscripción y construir los espacios públicos para estos fines.

Uno de los ejes que forma parte de la Planificación Institucional en el PDOT del Municipio de Morona, es el Social, donde se plantean acciones como “Fortalecer e impulsar la Identidad cultural” y “Estructurar sistemas de gestión y procesos que permitan mejorar la Implementación de servicios culturales, descentralizados, desconcentrados y con participación ciudadana, promoviendo la articulación de las Instituciones que reciben recursos”.



Dentro del presupuesto ejecutado por el Municipio de Morona en el año 2016, consta la actividad: Promoción y rescate valores culturales en el centro parroquial de Sevilla Don Bosco. Actividad de la cual fueron beneficiadas alrededor de 360 personas. Es importante mencionar que esta actividad se realizó únicamente en la parroquia Sevilla Don Bosco donde casi el 100% de sus habitantes son de la nacionalidad shuar. Pero no se ha tomado en cuenta al resto de parroquias que poseen también una diversidad cultural, como por ejemplo la cabecera cantonal donde residen macabeos, maquenses y personas de la nacionalidad shuar.

### **ANÁLISIS:**

En estos documentos se exponen las actividades que el Municipio de Morona considera como prioridades a realizar en el cantón. Constan un sinnúmero de obras físicas, para cubrir las necesidades de servicios básicos y afines. También se mencionan los derechos de los ciudadanos y brevemente la preservación de la cultura. Sin embargo, las actividades que se realizan no están destinadas a fomentar una verdadera interculturalidad. No existe una sola actividad que lleve a fortalecer las diferentes culturas del cantón. A partir de esta reflexión, a continuación, se presentan otras herramientas, con el fin de conocer cuál es la situación de la interculturalidad en esta institución.

### **3.2.2 OBSERVACIÓN PARTICIPANTE EN LOS EDIFICIOS DEL MUNICIPIO DE MORONA.**

Las autoras realizaron una Observación Participante al GAD de Morona durante el mes de noviembre de 2018, observando así su diario acontecer. Esta institución pública está constituida por 5 instalaciones pertenecientes a las siguientes direcciones departamentales:



1. Edificio Matriz: Dirección de Gestión Financiera; Jurídico; Obras Públicas; Administrativo; Secretaria General; Talento Humano. Ubicado en la calle Simón Bolívar entre la 24 de Mayo y 9 de Octubre.
2. Teatro Municipal: Dirección de Gestión Ambiente y Servicios Públicos; Cultural y Economía Solidaria; Agua Potable y Alcantarillado. Ubicado en la calle Mariscal Sucre entre la Soasti y 24 de Mayo.
3. Edificio Municipal Edmundo Carvajal: Dirección de Gestión de Planificación; Control Urbano Rural y Catastros; Registro de la Propiedad. en la calle 24 de mayo entre 10 de Agosto y Domingo Comín diagonal al edificio matriz.
4. Bodegas Municipales: Dirección de Tránsito. Ubicado en la calle Mario Jaramillo Merino entre la Cromacio Velín y Luisa Jaramillo
5. Bodegas Municipales: Talleres y bodega. Ubicado en la calle Luisa Jaramillo entre Calle Mario Jaramillo Merino y Padre Juan Brito.

El edificio Matriz, donde se enfocó la observación participante, es un edificio de tres plantas de color blanco y verde, los colores de la bandera del cantón Morona. En este edificio se manejan los departamentos relacionados directamente con el alcalde y su gestión.

Desde la entrada a este edificio se percibe el empoderamiento de la marca “Alcaldía de Morona”, marca posicionada ya en el cantón, en la que se destaca la imagen del alcalde Roberto Villarreal como una persona empoderada de su trabajo. En la primera planta están ubicados los departamentos de Rentas, Tesorería, Sala de Concejales y el Salón de la Ciudad.

Las personas que atienden en ventanilla, específicamente en el área de recaudación, son macabeos, maquenses (colonos) o personas de la cultura shuar. Todos ellos llevan el uniforme establecido por la institución.



Al entrar a la institución encontramos a nuestra izquierda la ventanilla de información y a continuación la puesta del Salón de la Ciudad donde se llevan a efecto eventos de la institución y eventos privados, tras la solicitud correspondiente. El nombre del Salón de la Ciudad está en español.

En ocasiones la persona que atiende allí, es un joven macabeo de 26 años, una señora macabea de 37 o una joven maquense de 22. La ventanilla de información es atendida por personas que solo dominan el castellano, pero según usuarios entrevistados, comentan que no estaría de más que en esta ventanilla atendiera una persona que domine los dos idiomas predominantes en el cantón. La persona que normalmente atiende en esta ventanilla comenta que todas las personas que llegan a usar este servicio, en su mayoría hablan el castellano o por lo menos, se dan a entender. En la planta baja también existe una ventanilla de recaudación, misma que es atendida por una persona de la nacionalidad shuar.

Al subir las gradas en el segundo piso, en la parte izquierda se ubica el departamento administrativo, seguido por el departamento financiero, a continuación, el jurídico, luego el departamento de Talento Humano, la oficina de informática, la Alcaldía. En los departamentos del segundo piso, se ubican cuatro secretarías macabeas, una de la cultura shuar y una maquense. La mayoría de los profesionales de este piso son personas que, en su mayoría, no pertenecen a la cultura shuar. Con respecto a puestos de trabajo de oficina, solo la señorita secretaria del Departamento Administrativo, pertenece a la nacionalidad shuar.

Las personas de este piso, tras conversaciones casuales, consideran que no es necesaria la presencia de alguien shuar en sus departamentos, a excepción de la Alcaldía puesto que, a este departamento, llegan personas de las comunidades que no manejan el castellano e intentan comunicarse directamente con el alcalde. Tras las opiniones de los empleados del segundo piso, se concluye que es necesaria una persona de la cultura shuar que sea un complemento en cada sección, dividiéndolo por pisos.



En el tercer piso, en la parte izquierda, se encuentra la Unidad de Comunicación ubicada en dos habitaciones. El primero consiste en los escritorios de la secretaría, diseñador y por último y el más grande el asesor de comunicación. En el otro se encuentra 4 escritorios utilizados por el fotógrafo, relacionistas públicas y una persona de monitoreo de medios.

Antes de adentrarse en la Unidad de Comunicación, en el tercer piso también se encuentra el departamento de Obras Públicas, un departamento conformado en su mayoría por hombres, cuya labor es sobre todo en el campo. Regresando a la Unidad de Comunicación, de acuerdo a las características de su personal, consiste en 7 personas: 3 maquenses y 4 macabeos, de los cuales tres fueron entrevistados. Este departamento que es el que interesa en esta investigación, es un departamento que se maneja sin un plan comunicacional, su trabajo circula a medida de lo que sucede en la Institución, se informa lo que sucede, más no hay un objetivo como unidad en sí.

La relación entre los miembros de esta Unidad es muy buena, hay compañerismo, colaboración y un trabajo coordinado, es un departamento integrado por personas jóvenes con una media de 28 años. En este departamento no existe personal de la cultura shuar.



Tabla 4. Ficha De Observación Municipio De Morona.

<b>ESCALA DE EVALUACIÓN</b>  1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Nunca	<b>ESCALA DE EVALUACIÓN</b>				<b>OBSERVACIONES</b>
	1	2	3	4	
Existe la presencia de funcionarios de diferentes pueblos o culturas. (Registros Talento Humano)		X			
Se promueve el respeto a los valores y cosmovisión de otros pueblos y culturas.			X		
Se promueve el reconocimiento y valoración a la diversidad étnica, lingüística, cultural.			X		
Los empleados de los pueblos o culturas ancestrales se sienten a gusto en su lugar de trabajo (se	X				

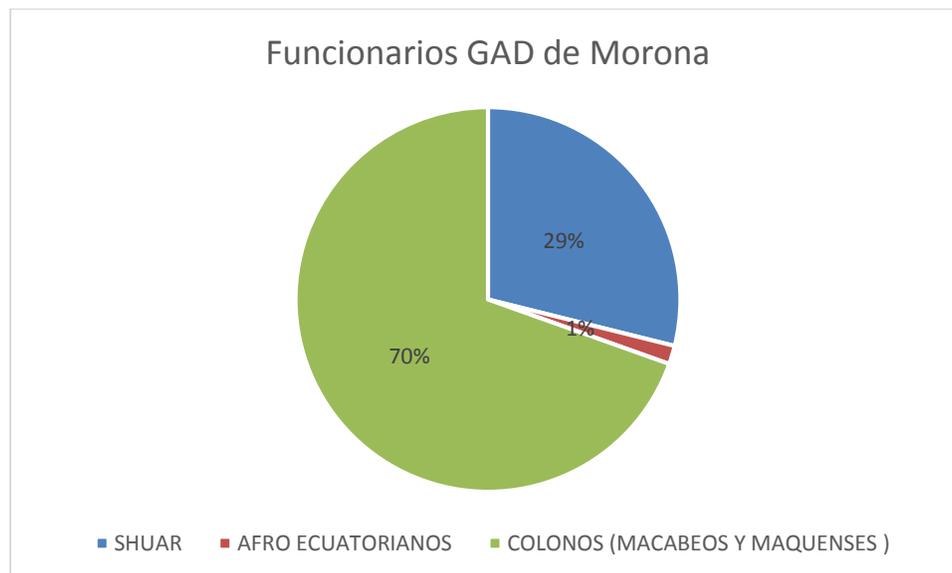


sienten respetados, valorados, no discriminados).					
Existen actividades, acciones o estrategias para valorar a las características culturales distintas / pueblos distintos.				X	
Se promueve el fortalecimiento de la autoestima y valoración de los pueblos.				X	
Se promueve y / o se respetan las tradiciones: vestimenta, accesorios, acento de los funcionarios de los distintos pueblos y culturas.				X	
En los programas o proyectos de cada departamento se respeta la diversidad de pueblos y culturas.	X				
Los letreros respetan la diversidad cultural (lengua, símbolos).			X		

### ANÁLISIS:

El GAD Municipal de Morona posee 450 funcionarios (empleados y trabajadores) en las 12 direcciones departamentales. De entre ellos 130 pertenecen a la etnia shuar, 7 afro ecuatorianos y 1 montubio. Aunque este es un número considerable, que demuestra las oportunidades de trabajo que reciben personas de varias culturas, el GAD de Morona no realiza actividades que promuevan el respeto a sus valores y cosmovisión, a la diversidad lingüística, tradiciones, vestimenta o a fortalecer la autoestima y valoración de los pueblos, etc. Si bien es cierto, los funcionarios de otras etnias se sienten cómodos en su lugar de trabajo, pues reciben respeto por parte de sus compañeros, sin embargo, el GAD Municipal no promueve la interculturalidad dentro o fuera de la institución.

Ilustración 1. Funcionarios GAD de Morona





Este gráfico demuestra que aproximadamente el 30% de funcionarios del GAD de Morona pertenecen al pueblo shuar. Se trata de un número importante de personas que forman parte de esta institución, cuyas costumbres, vestimenta, idioma y cosmovisión no han sido incluidas en la comunicación como parte de la gestión pública. La presencia de funcionarios de diferentes pueblos en la institución, exige practicar una comunicación intercultural a fin de lograr la participación de todos.

### **3.2.3 ENTREVISTAS.**

Con el fin de conocer el punto de vista de varios actores culturales del cantón Morona, se realizó entrevistas a profundidad, logrando identificar diferentes perspectivas sobre la realidad de la interculturalidad y la comunicación intercultural dentro del Municipio de Morona y del cantón en general.

#### **Entrevista 1: Rubén Pitiur.**

##### **Cargo: Presidente de la OSHE (Organización Shuar del Ecuador).**

Para el reconocido líder shuar Rubén Pitiur, la interculturalidad conceptúa una convivencia entre diferentes grupos sociales y culturas en ánimo de alcanzar un objetivo como igualdad de oportunidades, posibilidades, coparticipación y desarrollo de los pueblos. Él expresa que muchos tratan de tergiversar el concepto de interculturalidad, y que éste se ha convertido en pura teoría y demagogia, porque en la práctica no se ha logrado consolidar y concretar acciones para la convivencia armónica.

El dirigente shuar, asegura además que existe la falta de corresponsabilidad por parte de las organizaciones indígenas privadas. “No contamos con el soporte técnico y económico de instituciones públicas en el ámbito local y nacional. Se cree que fomentar la interculturalidad es generar revistas, trípticos vestir a cualquier



ciudadano con tarachi, itip y hacerles saltar los mismos cantos monótonos simplemente para efectos de acuerdos y amarres en instituciones públicas le exigen al ciudadano shuar que hable en su idioma” manifiesta.

Por otro lado, indica que con el alcalde han conversado sobre el tema durante cuatro años, pero no se ha hecho nada. Según su criterio, el alcalde y la Casa de la Cultura solo se han dedicado a fortalecer la cultura de los pueblos macabeos, pero por el resto muy poco o casi nada se ha hecho. Se ha hecho obra en las comunidades, pero con visión política dice.

Respecto al idioma, manifiesta que muchos prefieren el inglés y español, pero no el shuar. “Los más altos dignatarios deberían ser solventes en las prácticas de nuestra cultura como hablar en su dialecto. Si ellos no dan el ejemplo si nuestros hermanos dan la espalda a sus pueblos de quien vamos a esperar” expresa. Por último, el dirigente menciona la falta de talento humano de nacionalidad shuar en las instituciones en general. Dice que de vez en cuando se nombran comisarios shuar por coyuntura política, y que en la casa de la cultura existen un par de compañeras que usan el tarachi (vestimenta shuar), pero nada más.

A Rubén Pitiur le preocupa el hecho de que en el pueblo shuar hay mucha juventud que está perdiendo su cultura, lo que puede hacer que su pueblo se extinga culturalmente.

## **Entrevistado 2: Marcelo Noguera**

**Cargo: Activista de la cultura Macabea y ex presidente de la Casa de la Cultura en Morona Santiago.**

Marcelo Noguera, conocedor de la cultura macabea, menciona que la interculturalidad es el vivir en democracia, compartir hechos vivencias y todo lo que se refiere a los procesos culturales, identidad, conocimiento, ciencia, tecnología deportes etc.; una convivencia democrática de compartir entre todos los pueblos y nacionalidades lo que nos corresponde en derechos humanos.



En cuanto al arte, él manifiesta que, para lograr interculturalidad, son importantes los espacios pues si la juventud no tiene espacios de recreación para entrenamiento, para deporte y para las prácticas artísticas, difícilmente se puede hablar de que se ha cumplido con el humano en su desarrollo cultural.

Noguera considera importante el diálogo permanente, la comunicación, pues eso permite estar enterados de los beneficios y acciones que tiene la institución pública, porque de no existir comunicación, difícilmente los entes beneficiarios podrían conocer cuáles son las acciones que realiza cada departamento a favor de la ciudadanía. Además, menciona que, para hablar de comunicación intercultural, hay que tomar en cuenta las 9 parroquias que existen en el cantón, mismas que deben tener procesos de comunicación e interacción. “No es posible que hoy que gozamos de la tecnología, no estemos viviendo los procesos actuales, que debe ser no solamente en el asunto noticioso, sino el que hacer de cada una de las personas, colectivos, cómo estamos progresando y cómo nos sentimos; si tenemos espacios de recreación, sí ancianos y niños están siendo tomados en cuenta y si existe el goce de derechos” afirma.

Una de las recomendaciones que este personaje brinda con el fin de promover la interculturalidad en el cantón Morona es la capacitación en el idioma shuar, para que así el pueblo pueda comunicarse de forma transparente entre cada una de las culturas y nacionalidades.

### **Entrevistado 3: Gonzalo Juank.**

#### **Cargo: Relacionador Comunitario del Municipio de Morona.**

Gonzalo Juanka, de 52 años de edad, es un funcionario municipal cuyo cargo le permite interactuar directamente con los síndicos shuar (autoridades máximas en las comunidades shuar). Él comenta que



actualmente la convivencia entre culturas es buena a comparación de cuando tenía 25 años, pues ahora los ciudadanos de la etnia shuar llegan a una oficina y son bien atendidos.

El funcionario dice que no todas las personas han logrado entender el significado real de interculturalidad, que para entenderlo deben vivirlo, lo que realmente es difícil porque el tema de la interculturalidad se ha politizado. Sin embargo, considera que el Municipio de Morona si ha dado oportunidad a otras culturas.

Gonzalo usa el Facebook para enterarse de lo que sucede en la ciudad. Menciona que la interculturalidad no se entiende, entonces no la pueden aplicar ni en los medios, ni en el GAD de Morona. Por ello cree que para que haya una gestión interculturalidad, los funcionarios deben ser capacitados para que entiendan el significado de lo que es la interculturalidad, transmitir esa vivencia, la historia, pues comenta que no solo es vestir un muñeco con la ropa de una nacionalidad. Desde esta capacitación, cree que se podría comenzar a hablar de una interculturalidad. Luego es necesario, desde el punto de vista de Gonzalo, que los funcionarios deben hablar el idioma shuar. No es tan simple como parece. Recomienda que primero se vea la forma de cómo hacer que los funcionarios entiendan, vivan, se apoderen de la lucha que supuso que consideren la interculturalidad en el Estado Ecuatoriano, pues no es solo vivir bien sino entenderlo desde a cosmovisión de la selva.

#### **Entrevista 4: Daniela Mashianda.**

##### **Cargo: Instructora de Danza Shuar del GAD Morona.**

Daniela Mashianda es una joven de 25 años que pertenece a la nacionalidad shuar y quien está encargada de impartir clases de danza típica en el Municipio de Morona. Ella considera que su grupo cultural es muy tomado en cuenta en la gestión del GAD Morona desde su área, puesto que, en Sevilla Don Bosco, en las instalaciones donde trabaja, también se imparten clases cocina, peluquería, seguridad, destinadas a personas shuar de la



Parroquia de Sevilla Don Bosco. Además, existen escuelas de esparcimiento sano para niños y jóvenes, como fútbol y música. Entonces desde su área de trabajo cree que, sí se promueve una interculturalidad en el GAD de Morona, al preocuparse por brindar las capacitaciones que se realizan en Macas, cabecera cantonal.

Daniela dice que ella se entera del acontecer del GAD de Morona, mediante la red social Facebook. Cree que la comunicación está bien como está, pero que dentro del GAD si es beneficioso que haya personas de varias culturas en atención al cliente y que se debe capacitar al personal de la institución para que se maneje el idioma shuar, pues hay adultos mayores shuar que no manejan el castellano. También se pueden implementar letreros en idioma shuar, recomienda.

#### **Entrevista 5: Petter Jaramillo**

##### **Cargo: Concejal del cantón Morona.**

El concejal Petter Jaramillo, quien se considera de la cultura macabea, hace una gran crítica a la administración con respecto a la integración de las culturas macabea y shuar. Menciona en primer lugar que ningún director administrativo es shuar y que desde las oportunidades de trabajo se debe tener en cuenta a la interculturalidad. Indica que en ninguna administración se ha tomado en cuenta a las personas de la cultura shuar para los cargos altos del GAD de Morona.

Al adentrarse a su cultura macabea, califica que el grupo cultural macabeo ha sido rechazado por la administración actual, puesto que no se ha tenido en cuenta varios proyectos que este grupo cultural ha presentado.



Con respecto a la comunicación intercultural recomienda que se incluya en todos los departamentos o asistentes del alcalde que manejen el idioma shuar y sus hábitos, para que se dé un servicio íntegro a quien pertenece a la cultura shuar y que no maneje el castellano.

Además, considera que todos los productos comunicativos deben tener la respectiva traducción al idioma shuar. Que la Unidad de Comunicación debe acoger recomendaciones del Concejo Municipal, recomendaciones que se ha dado y han hecho caso omiso, como que se tome en cuenta todos los departamentos no solo al alcalde como persona, se debe crear un plan de comunicación, crear espacios donde interactúan los diferentes grupos culturales, crear espacios que rompan murallas, donde se fortalezcan los lazos de la hermandad.

El concejal Petter recomienda crear un plan de comunicación que integre al sector maquense, macabeo y shuar, donde el ciudadano sea el protagonista. Que, si se desea una gestión intercultural, primero debe darse las mismas oportunidades de trabajo, se debe dar obras en igualdad a las parroquias y el GAD debe contar con profesionales de la cultura shuar.

#### **Entrevista 6: Luis Vicente Arteaga Cruz.**

##### **Cargo: Concejal del cantón Morona.**

El concejal de 55 años Luis Arteaga, menciona en su entrevista que la convivencia entre los grupos culturales es buena, pues en los últimos años se ha evidenciado la afluencia de personas de otras ciudades, entonces, como representante de los maquenses, cree que en el GAD de Morona si hay una incorporación de los grupos culturales predominantes, quizá no equitativamente, pero si son considerados en su gestión.

Comenta que el grupo cultural al que pertenece (maquense) es muy tomado en cuenta, pues se abrió las puertas a personas que no han nacido en Morona, pero han vivido en el cantón el mayor tiempo de vida.



El concejal indica que él conoce del acontecer del GAD de Morona, primero por redes sociales, como Facebook, segundo radio y tercero televisión. Recomienda revisar y modificar la planificación de cada departamento. Dice que potenciaría en la parte administrativa personal shuar profesional para fortalecer el trabajo de la interculturalidad, pero agrega que hay que tomar en cuenta todas las parroquias, ya que en 9 de Octubre y Zuñac residen personas procedentes de la Sierra.

Por otro lado, considera que sí hay una gestión intercultural en el GAD de Morona y que el GAD de Morona, no necesita mayor cambio. Pero desde el ámbito comunicacional, es necesario dar un mayor espacio a las personas de la cultura shuar, en las radios, tal vez un periódico.

#### **Entrevista 7: Daniela Vinueza.**

##### **Cargo: Relacionista Pública del Municipio de Morona.**

Perteneciente a la cultura macabea, Daniela Vinueza menciona que la convivencia dentro del GAD de Morona es buena pues es una convivencia de respeto. Comenta que antes las personas shuar vivían sirviendo a los macabeos, pero en la actualidad ya hay una igualdad de oportunidades, debido a que ya hay un acceso a la educación por parte de los dos grupos. Según su criterio, en la gestión de la municipalidad sí son tomados en cuenta los tres grupos culturales, porque en los puestos de trabajo hay tanto shuar, macabeos y maquenses o colonos.

Comenta que las herramientas de comunicación internas, no son muy utilizadas en el GAD de Morona, y si no son usadas menos lo van a ser para generar una comunicación intercultural. “Vemos que la interculturalidad no está en la totalidad en el GAD en general, pues para que haya una interculturalidad, debe haber personas que atienden directamente al usuario que sean shuar, todo debe estar en idioma castellano y shuar” manifiesta.



Como recomendación dice que sería bueno que se generen espacios donde se integren las dos culturas, a pesar de que el GAD de Morona si ha generado estos espacios, pero no se ha conseguido que un grupo se apropie de la otra cultura.

### **Entrevista 8: Yadira Delgado.**

#### **Cargo: Promotora cultural del GAD de Morona.**

Se considera de la cultura macabea. Ella asegura que en el GAD de Morona hay mucho que hacer para que haya una interculturalidad total, empezando por una capacitación cultural de atención al público, menciona que sería genial encontrarse al entrar a la institución con una mujer con la vestimenta shuar.

Además, comenta que sería bueno que desde el GAD de Morona se emprenda una campaña de amor al cantón, de unidad entre los pueblos y nacionalidades, algo que llame la atención de las personas de fuera, así como se promociona el ayampaco, así se promocioe la cultura macabea. Finaliza diciendo que falta el amor a lo propio, desde ahí se inicia la interculturalidad, pues si no se aprecia lo propio que es la diversidad de culturas poco se puede hacer.

### **Entrevista 9: Cristian Alexis Noguera Cuello**

#### **Cargo: Secretario General del GAD Morona**

Considera que la cultura macabea es tomada en cuenta en la gestión del GAD de Morona, y que la convivencia entre culturas dentro de la Municipalidad es buena, las culturas entre sí se respetan, que se cumple con una interculturalidad en la Municipalidad. Con respecto a la comunicación intercultural, comenta que para que haya una gestión intercultural íntegra, no es necesario incluir aspectos de la cultura shuar, puesto que las personas de



la cultura shuar, pueden comunicarse de manera perfecta. Menciona además que no es necesario el uso del idioma shuar o de medios interculturales, puesto que todos en el cantón Morona hablan castellano.

El funcionario municipal indica que él se entera de todo lo que sucede en la Municipalidad mediante la red social Facebook, que esta red social no es manejada de manera intercultural, que en caso de buscar una intercultural en el GAD de Morona, se debería incrementar un canal de televisión donde los comunicadores sepan hablar shuar. Y dentro de la municipalidad, en cada departamento debe haber una secretaria o un profesional que hable shuar, si es shuar muchísimo mejor.

Manifiesta que en la municipalidad hay más profesionales macabeos, por ello en la gestión se puede ver una desigualdad en las oportunidades laborales, pero el atribuye esto a la falta de profesionales shuar.

#### **Entrevista 10: Marbella Pujupat.**

##### **Cargo: Recaudadora en el Departamento de Rentas del GAD de Morona.**

Aunque es una mujer de la cultura shuar, forma parte de la población shuar que ya no habla su idioma natal, sin embargo, comprende algunas palabras. Ella cree que sería positivo contar con una persona que maneje en su totalidad el shuar, en la alcaldía o en atención al cliente, puesto que aun si hay personas que no dominan bien el castellano y se puede mal interpretar sus requerimientos.

Agrega que en el GAD de Morona sí se maneja una gestión intercultural, desde las oportunidades laborales, pues como mujer shuar, cree que han sido considerados, que, de parte del alcalde y sus funcionarios, reciben un buen trato. Cosa que hace unos años no era así.



Tabla 5. Ficha De Evaluación Entrevistas.

<b>ESCALA DE EVALUACIÓN</b>  1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Nunca	<b>ESCALA DE EVALUACIÓN</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
El Municipio promueve la interculturalidad dentro de la institución.			<b>X</b>	
El Municipio promueve la interculturalidad fuera de la institución.			<b>X</b>	
Respecto a las oportunidades de trabajo dentro del Municipio: Existe igualdad para todas las etnias y culturas.			<b>X</b>	
Los productos comunicacionales del Municipio usan el idioma español y shuar.				<b>X</b>
El Municipio posee personal para atención al				<b>X</b>



cliente con conocimientos de todos los idiomas existentes en el cantón Morona.				
Funcionarios y ciudadanía en general conocen el significado de Interculturalidad		X		
Existe respeto entre funcionarios de diferentes etnias dentro del Municipio de Morona.	X			
El Municipio hace uso de medios de comunicación convencionales (radio, tv) con interpretación en el idioma shuar para informar a la ciudadanía.				X
El Municipio se vale de Redes Sociales, haciendo uso únicamente del idioma español, para mantener informada a la ciudadanía.	X			

**ANÁLISIS:**

Los entrevistados, personajes que de alguna u otra manera promueven la cultura en el cantón, consideran que en este lugar no se vive una verdadera interculturalidad. Esto debido a que la gente en Morona no habla el idioma shuar, la gente shuar no usa su ropa típica, no habla en su idioma, no practica sus costumbres; viven como



colonos porque no están en un ambiente donde se sientan cómodos para expresar su forma de vida natural. No existen espacios para promover las diferentes expresiones culturales. Algunos entrevistados solamente muestran una visión parcial de la interculturalidad, no se ve como un encuentro, ni diálogo. Por otro lado, todos rescatan la importancia de avanzar en procesos de interculturalidad liderados por el GAD de Morona. Opinan que la ciudadanía en general no conoce el verdadero significado de interculturalidad. La mayoría considera necesario incluir personal que domine los dos idiomas dominantes en el cantón (español y shuar) en el área de atención al público. Y más que nada, indican que es necesaria una campaña de amor a lo propio, amor a cada pueblo para que su gente pueda expresarse con total libertad.

#### **3.2.4 ENCUESTAS DE OPINIÓN POR MUESTREO.**

A continuación, se presentan las tablas y gráficos que corresponden a la información recolectada en las encuestas realizadas a 80 empleados del Municipio de Morona. Cada tabla de información va acompañada de un gráfico para la tendencia de las respuestas obtenidas, con su respectivo análisis.

Las autoras lograron establecer el tamaño de la muestra haciendo uso de la siguiente fórmula:



Ilustracion 2. Formula para obtener el tamaño de muestra

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

**Margen: 10%**  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Poblacion: 450**

**Tamaño de muestra: 80**

**Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales**

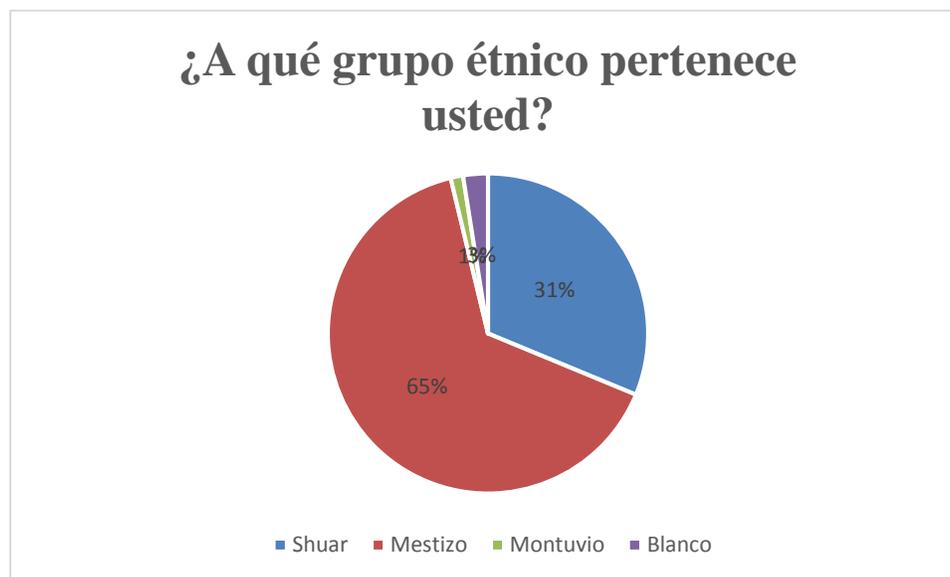
$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

**Pregunta 1:****¿A qué grupo étnico pertenece usted?**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Shuar	25	31,25
Mestizo	52	65
Montubio	1	1,25
Blanco	2	2,5
<b>TOTAL</b>	80	100

Ilustración 2. ¿A qué grupo étnico pertenece usted?





**Interpretación:**

De 80 personas encuestadas, el 31% pertenecen a la etnia shuar, 65% mestizos (macabeos y maquenses), 1% montubio y 3% blancos.

**Análisis:**

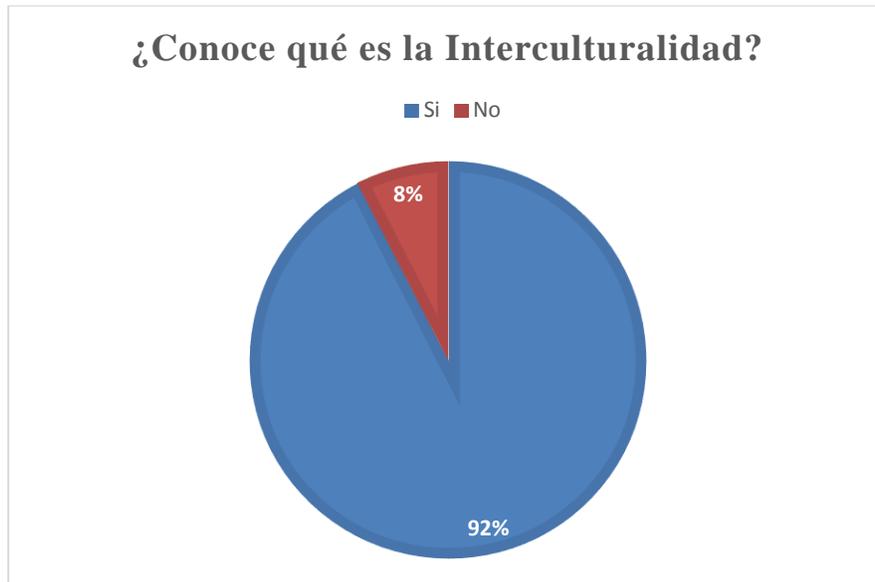
El Municipio de Morona posee personal mestizo en su mayor cantidad. Eso se ve reflejado en la cantidad de encuestas realizadas por personas de otras etnias como shuar, mestizo y montubio. Esto demuestra la importancia de establecer políticas de interculturalidad para lograr incluir a los ciudadanos shuar, macabeos y maquenses en la gestión pública por igual.

**Pregunta 2:**

**¿Conoce qué es la interculturalidad?**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
Si	74	92,5
No	6	7,5
TOTAL	80	100

Ilustración 3. ¿Conoce qué es la Interculturalidad?

**Interpretación:**

Tan solo 6 personas encuestados respondieron que NO conocen el significado de interculturalidad, 74 respondieron que SI.

**Análisis:**

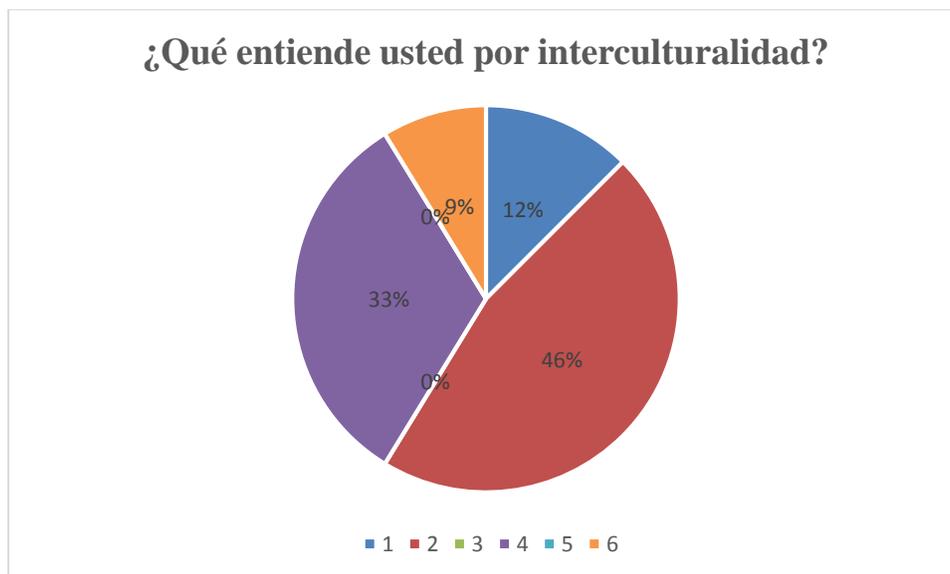
Casi todas las personas encuestadas aseguran que si conocen el significado de interculturalidad, pues únicamente el 8% de encuestados respondieron que no. Esto nos dice que el GAD de Morona necesita emprender una comunicación intercultural, logrando llegar a la mente y corazón de los funcionarios con el objetivo de que no solo conozcan aspectos folklóricos de las diferentes culturas, sino, que logren comprender su cosmovisión.

**Pregunta 3:**

**¿Qué entiende usted por interculturalidad?**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
1. Diálogo entre culturas	10	12,5
2. Interacción entre culturas	37	46,25
3. Tolerancia	0	0
4. Convivencia entre diferentes culturas	26	32,5
5. Respeto entre culturas	0	0
6. Convivencia geográfica entre culturas	7	8,75
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Ilustración 4. ¿Qué entiende usted por interculturalidad?





**Interpretación:**

De 80 personas encuestadas, 10 consideran que interculturalidad es el diálogo entre culturas, 37 interacción entre culturas, 26 convivencia entre culturas, 7 convivencia geográfica entre culturas, 0 consideran que es la tolerancia y 0 respeto entre culturas.

**Análisis:**

Los encuestados consideran que interculturalidad trata sobre el diálogo, interacción y convivencia entre culturas. No consideran la tolerancia y el respeto como características de la interculturalidad.

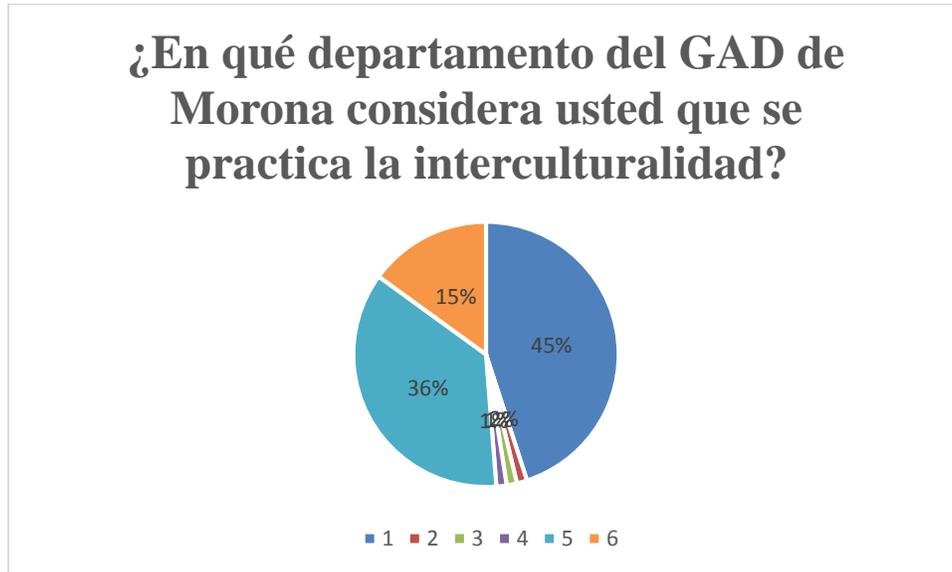
**Pregunta 4:**

**¿En qué departamento del GAD de Morona considera usted que se practica la interculturalidad?**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
1. Departamento de Cultura	36	45
2. Desarrollo Social	1	1,25
3. Avalúos y Catastros	1	1,25
4. Agua potable y alcantarillado	1	1,25
5. Todos	29	36,25
6. Ninguno	12	15

TOTAL	80	100
-------	----	-----

Ilustración 5. ¿En qué departamento del GAD de Morona considera usted que se practica la interculturalidad?



### Interpretación:

36 personas respondieron que el departamento que practica la interculturalidad es el Departamento de Cultura, 29 respondieron que todos, 1 Desarrollo Social, 1 Avalúos y Catastros, 1 Agua Potable y Alcantarillado y 12 ninguno.

### Análisis:

La mayoría de encuestados dicen que el Departamento de Cultura es el departamento que más practica la interculturalidad. 29 personas consideran que todos lo hacen mientras que 12 piensan que ninguno. 3 personas de diferentes departamentos que fueron encuestadas, consideran que su departamento también practica la



interculturalidad por el respeto que allí existe entre las personas de diferentes culturas. Como se ve, un 36,25% considera que si se practica la interculturalidad en todos los departamentos.

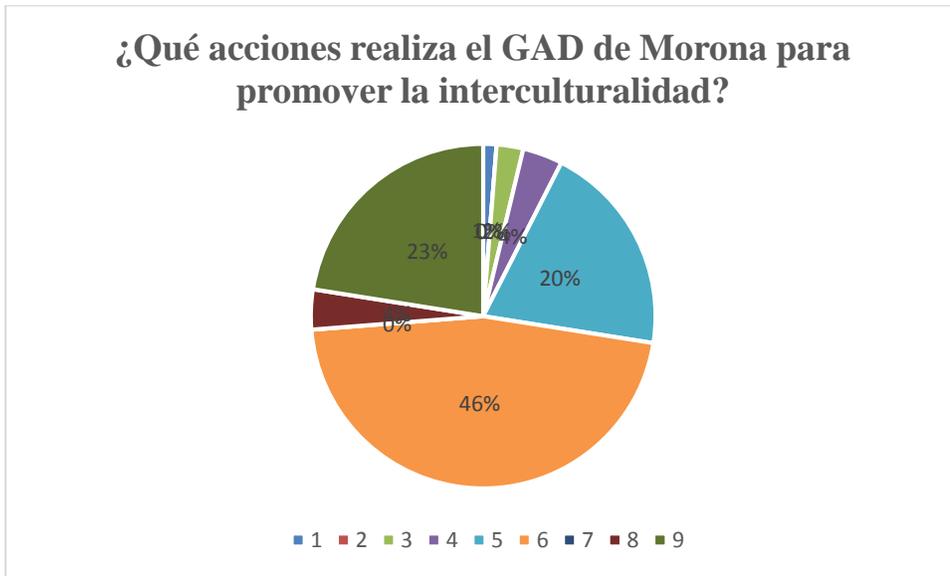
**Pregunta 5:**

**¿Qué acciones realiza el GAD de Morona para promover la interculturalidad?**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
1. Capacitaciones sobre Interculturalidad	1	1,25
2. Capacitaciones idioma alterno (shuar)	0	0
3. Capacitaciones sobre ancestralidad	2	2,5
4. Letreros en idioma shuar	3	3,75
5. Publicaciones redes sociales	16	20
6. Eventos públicos	37	46,25
7. Vestimenta intercultural en el municipio	0	0
8. Talento humano intercultural	3	3,75
9. Ninguno	18	22,5

TOTAL	80	100
-------	----	-----

Ilustración 6. ¿Qué acciones realiza el GAD de Morona para promover la interculturalidad?



**Interpretación:**

---

Evelyn Betzabeth Aguilar Alberca  
Cristina Tatyana Navarro Jara



Respecto a las acciones que realiza el GAD de Morona para promover la interculturalidad, 1 persona responde que el municipio realiza capacitaciones sobre interculturalidad, 2 capacitaciones sobre idioma shuar, 3 letreros en idioma shuar, 16 publicaciones en redes sociales, 37 eventos públicos, 3 talento humano intercultural, 18 ninguno, 0 capacitaciones en idioma shuar y 0 vestimenta cultural.

**Análisis:**

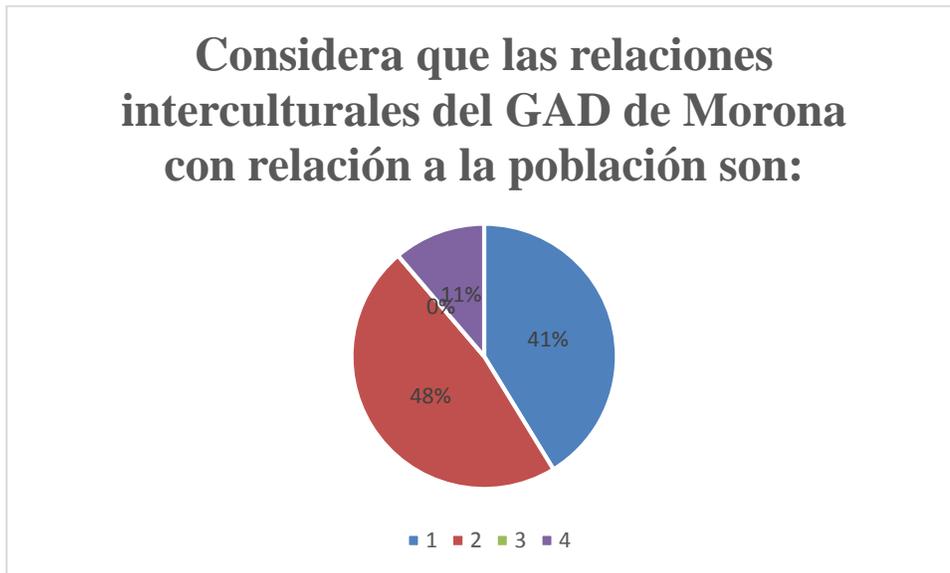
Según las respuestas, el 46% de empleados del Municipio de Morona considera que el desarrollo de eventos es una característica importante de interculturalidad. A esto le sigue el uso de redes sociales con un 20%. Una cantidad importante (20%) opinan que el Municipio de Morona no realiza actividad alguna para promover la interculturalidad.

**Pregunta 6:**

**Considera que las relaciones interculturales del GAD de Morona con relación a la población son:**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
1. Buena Relación	33	41,25
2. Se respeta, pero no relación permanente	38	47,5
3. Conflictos y tensiones	0	0
4. No sabe	9	11,25
TOTAL	80	100

Ilustración 7. Considera que las relaciones interculturales del GAD de Morona con relación a la población son:



### **Interpretación:**

Respecto a las relaciones entre personas de diferentes culturas el 41% considera que es buena, 48% considera que se respeta, pero no hay una relación permanente, y el 11% personas no saben.

### **Análisis:**

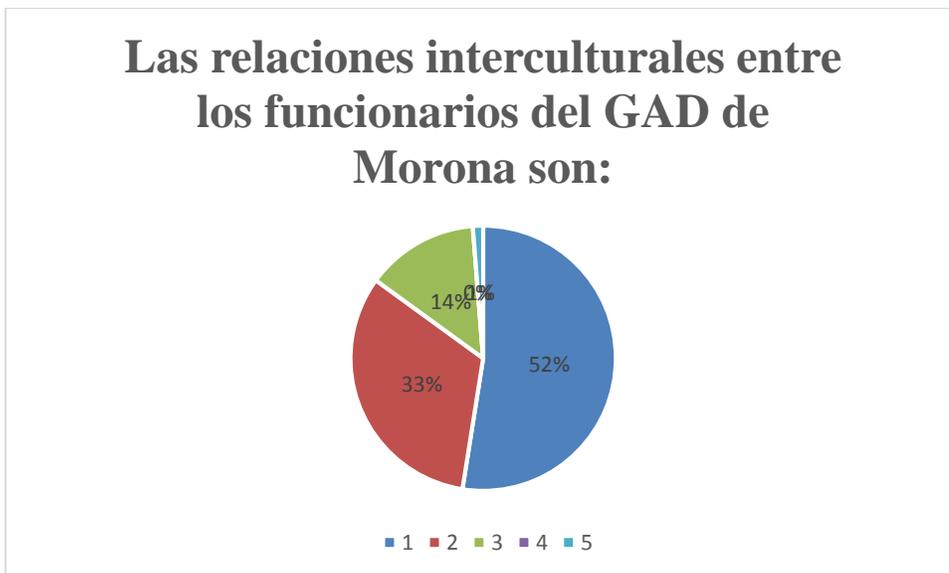
Según las respuestas de 80 encuestados, se puede determinar que existe una buena relación intercultural del GAD de Morona con respecto a la población. Existe una relación de respeto, pero no es permanente. Al parecer no existen conflictos ni tensiones.

### **Pregunta 7:**

**Las relaciones interculturales entre los funcionarios del GAD de Morona son:**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
1. Buena Relación	42	52,5
2. Se respeta, pero no relación permanente	26	32,5
3. Indiferencia con educación	11	13,75
4. Conflictos y tensiones	0	0
5. No sabe	1	1,25
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Ilustración 8. Las relaciones interculturales entre los funcionarios del GAD de Morona son:





**Interpretación:** El 52% de funcionarios dicen que existe una buena relación intercultural entre los funcionarios del GAD de Morona. El 33% dice que se respeta, pero no hay relación permanente. Y el 14% dice que hay indiferencia, pero con educación.

**Análisis:**

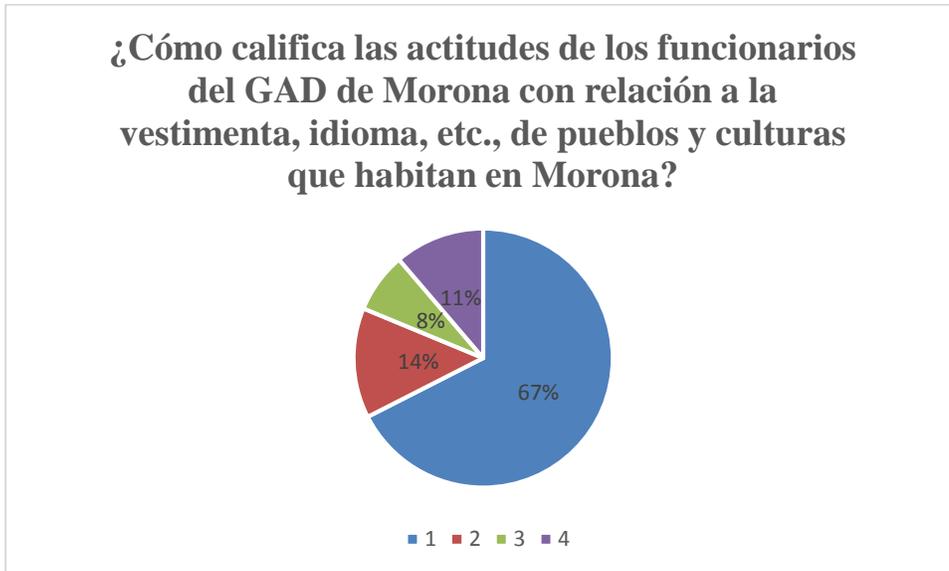
Casi la mitad de encuestados consideran que existe una buena relación intercultural entre los funcionarios del GAD de Morona. La otra mitad se divide entre dos puntos de vista similares: hay respeto, pero no una relación permanente, así como indiferencia con respeto. Al parecer las personas de diferentes culturas del Municipio de Morona se respetan, pero no intiman, hay cierta indiferencia.

**Pregunta 8:**

**¿Cómo califica las actitudes de los funcionarios del GAD de Morona con relación a la vestimenta, idioma, etc., de pueblos y culturas que habitan en Morona?**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
1. Respeto	54	67,5
2. Indiferencia	11	13,75
3. Desconocimiento	6	7,5
4. No sabe	9	11,25
TOTAL	80	100

Ilustración 9. ¿Cómo califica las actitudes de los funcionarios del GAD de Morona con relación a la vestimenta, idioma, etc., de pueblos y culturas que habitan en Morona?



### Interpretación:

54 personas responden que las actitudes de los funcionarios respecto a las características culturales en Morona son respetadas. 11 dicen que hay indiferencia, 6 desconocimientos y 9 no saben.

### Análisis:

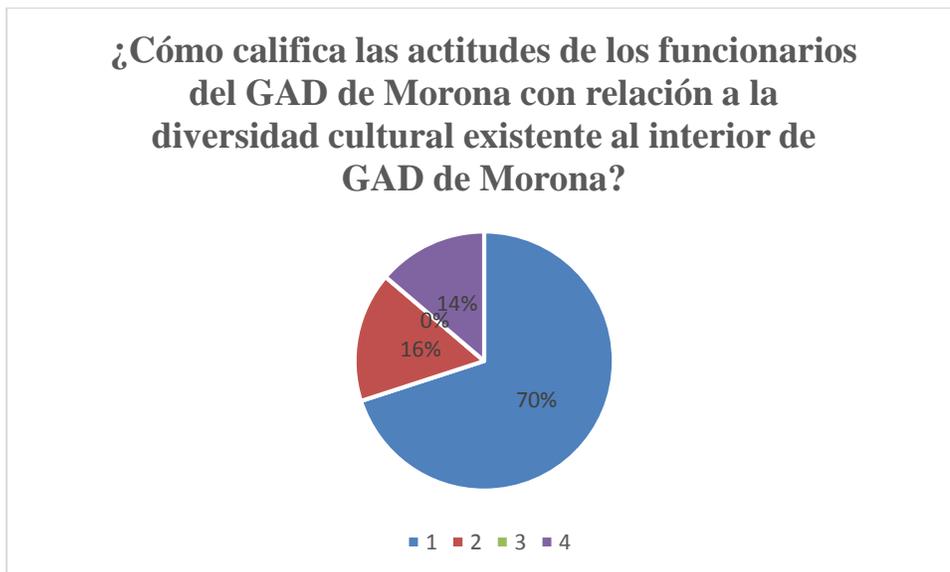
El 67% de funcionarios encuestados consideran que las características interculturales en el cantón son respetadas. Pero un 18% dicen que hay desconocimiento e indiferencia, es decir, a la gente no le interesa. Pocos no saben qué responder. Lo que puede considerarse también como desconocimiento e indiferencia.

### Pregunta 9:

**¿Cómo califica las actitudes de los funcionarios del GAD de Morona con relación a la diversidad cultural existente al interior del GAD de Morona?**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
1. Respeto	56	70
2. Indiferencia	13	16,25
3. Perjudicial	0	0
4. No sabe	11	13,75
TOTAL	80	100

Ilustración 10. ¿Cómo califica las actitudes de los funcionarios del GAD de Morona con relación a la diversidad cultural existente al interior de GAD de Morona?





**Interpretación:**

56 personas dicen que hay respeto hacia las características culturales dentro del municipio. 13 dicen que hay indiferencia y 11 que no saben.

**Análisis:**

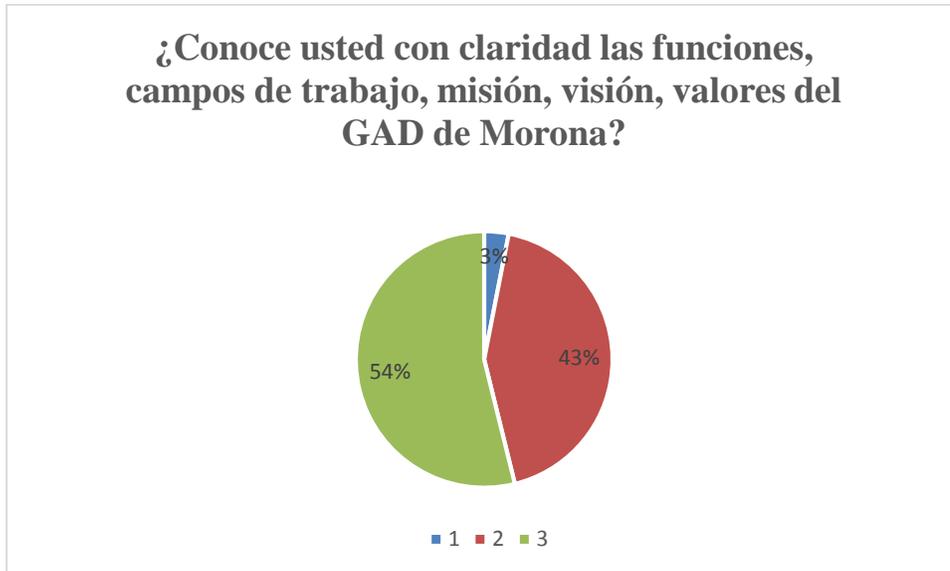
70% de los encuestados consideran que dentro del Municipio de Morona se respetan las diversas características culturales. Aunque, en otras herramientas como la observación se concluye que a pesar que se habla de interculturalidad, en la práctica no se concretan procesos más amplios de interculturalidad. El otro 30% dicen que hay indiferencia y que no saben.

**Pregunta 11:**

**¿Conoce usted con claridad las funciones, campos de trabajo, misión, visión, valores del GAD de Morona?**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
1. Mucho	14	17,5
2. Poco	30	37,5
3. Nada	36	45
TOTAL	80	100

Ilustración 11. ¿Conoce usted con claridad las funciones, campos de trabajo, misión, visión, valores del GAD de Morona?



**Interpretación:**

El 54% de funcionarios no conocen las funciones, misión, visión, valores, etc., del Municipio de Morona; El 43% conocen poco y el 3% dicen conocer mucho.

**Análisis:**

Conocer estos aspectos es indispensable dentro de una institución, aquello evidencia el trabajo de comunicación al mantener informados a los funcionarios sobre las obligaciones que éstos tienen. En el Municipio de Morona, la mitad de encuestados desconocen esta información, el 43% conoce poco y el resto dice conocer muy bien.

**Pregunta 12:****¿Qué medios de comunicación se utilizan dentro de la institución para la comunicación interna?**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
1. Radio	8	10
2. TV	0	0
3. Carteles	7	8,75
4. Redes Sociales	42	52,5
5. Otro	17	21,25
6. Ninguno	6	7,5
TOTAL	80	100

Ilustración 12. ¿Qué medios de comunicación se utilizan dentro de la institución para la comunicación interna?





**Interpretación:**

42 funcionarios encuestados señalan a las redes sociales como la herramienta más usada para comunicar dentro del Municipio. Dicen que se usa la radio, 7 carteles 6 ninguno y 18 otros.

**Análisis:**

Estas encuestas concuerdan con las entrevistas y observación realizadas por esta investigación. El Municipio de Morona hace uso de redes sociales con mucha fuerza para informar a sus funcionarios. Poco se usan medios de comunicación convencionales como radio, tv o prensa escrita.

**Pregunta 13:**

**¿Qué medios de comunicación se utilizan dentro de la institución para la comunicación externa?**

Respuesta	Total	
	Cantidad	%
1. Radio	7	8,75
2. TV	0	0
3. Vallas	5	6,25
4. Perifoneo	4	5
5. Redes Sociales	57	71,25
6. Otro	0	0
7. Ninguno	7	8,75
TOTAL	80	100

Ilustración 13. ¿Qué medios de comunicación se utilizan dentro de la institución para la comunicación externa?

**Interpretación:**

En cuanto a la comunicación externa, el 71% de funcionarios dicen que el Municipio usa las redes sociales para el efecto. 9% dicen que se utiliza la radio, 6% vallas, 5% perifoneo, y 9% ninguno.

**Análisis:**

Estas dos últimas preguntas refieren al uso de las herramientas de comunicación más utilizadas por el Municipio de Morona para informar dentro y fuera de la institución. Según la mayoría de encuestados, las redes sociales es la herramienta más usada por esta institución para informar, sin tomar en cuenta si se trata de funcionarios o ciudadanos. No se usan medios convencionales. Se hace poco uso de perifoneo. Pocos incluso consideran que el municipio no informa.

**Pregunta 14:**

**¿Qué recomienda que se debe realizar para mejorar la comunicación del GAD de Morona hacia la población?**



- Reuniones barriales
- Uso de medios de comunicación convencionales
- Redes Sociales
- Socialización a Presidentes Barriales
- Capacitaciones sobre interculturalidad
- Talleres en centros educativos
- Inclusión a artesanos y pequeña empresa
- Involucrar a la ciudadanía
- Mejorar la comunicación con la población
- Mejorar atención al cliente
- Socialización a la ciudadanía
- Creación de Radio y TV Municipal
- Comunicados de prensa
- Documentales sobre nuestra cultura
- Comunicar en todos los idiomas
- Rótulos en puntos céntricos
- Publicidad con tiempo de anticipación

**Pregunta 15:**

**¿Qué recomienda que se debe realizar para mejorar la comunicación al interior del GAD de Morona?**

- Reuniones periódicas con empleados
- Charlas sobre RRHH
- Carteles Informativos
- Notificaciones por mail



- Socializar normas y leyes
- Redes Sociales
- Informar a cada departamento
- Fortalecimiento de funcionarios
- No usar solo redes sociales
- Respeto al trabajador
- Capacitaciones al personal
- Buzón de sugerencias
- Perifoneo
- Comunicación personalizada
- Folletos

### **ANÁLISIS:**

La mayoría de los encuestados coinciden en que las actividades que realiza el Municipio de Morona para promover la interculturalidad son publicaciones en redes sociales y eventos culturales. Consideran que la relación entre personas de diferentes culturas en el Municipio es de respeto, pero no hay una relación permanente, es decir no existe una verdadera amistad, por lo tanto, no puede existir un sentimiento de respeto o solidaridad entre ellos. Indican que existe un desconocimiento respecto a las costumbres, tradiciones, lengua de la cultura shuar, por parte del personal del Municipio de Morona. Por lo tanto, recomiendan se realicen capacitaciones de interculturalidad, en el idioma shuar, charlas de respeto y relaciones humanas, tomar en cuenta la opinión ciudadana, la inclusión de ordenanzas que integren la interculturalidad, informes de actividades por medios convencionales como radio y tv, incluir letreros en idioma shuar, ferias interculturales.



### 3.2.5 GRUPO FOCAL.

Con el fin de obtener información sobre la percepción de las diferentes direcciones departamentales respecto a la interculturalidad en el Municipio de Morona y el cantón Morona, se realizó un Grupo Focal con un representante de cada departamento municipal.

Tabla 6. Participantes

<b>Nombre</b>	<b>Edad</b>	<b>Departamento</b>
1. Ricci Vega	25	Talento Humano
2. Johanna Martínez	33	Financiero
3. Jaasiel Baldospino	24	Cultura
4. Alicia Anguasha	47	Tránsito
5. Lisbeth Noguera	27	Comunicación
6. Juan Álvarez	63	Obras Públicas



7. Sonia López	31	Agua Potable y Alcantarillado
8. Dayanna Murillo	31	Gestión Ambiental y Servicio Público

Tabla 7. Matriz Con Los Principales Temas Tratados En El Grupo Focal

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
1. ¿Qué entiende por Interculturalidad?	Inclusión de varias culturas, intercambio de ideas entre culturas, relación entre grupos étnicos, compartir costumbre y tradiciones.
2. ¿Cuántos grupos étnicos o culturales existen en el cantón Morona?	Mestizos (Macabeos) y Shuar.
3. ¿Considera usted que en el cantón Morona se practica la interculturalidad? ¿Por qué? ¿Cómo?	Si. Por la convivencia de Shuar y Macabeos. Las instituciones públicas promueven en desfiles la cultura shuar. Centros turísticos hacen demostraciones de la cultura shuar. Por el idioma, vestimenta, gastronomía, la Randimpa.



4. Qué acciones realiza el GAD de Morona para promover la interculturalidad.	Escuelas de danza shuar y macabea. Eventos, casas abiertas, ferias que promocionan la cultura shuar y macabea. Vitrinas turísticas fuera del cantón. Desfiles con danzas shuar.
5. Qué departamento fomenta más la interculturalidad?	Departamento de Cultura. Comunicación. Todos.
6. ¿Cómo es la relación intercultural entre el GAD de Morona y ciudadanía?	La ciudadanía no se ha quejado. Adecuada. Buena.
7. ¿Cómo es la relación intercultural dentro del GAD de Morona?	Buena, todos nos llevamos. No hay discriminación. No hay distinción. Hay compañerismo. Es llevable. Hay cierta discriminación por parte de colonos y shuar.
8. ¿Cree que hace falta algo más para que exista interculturalidad?	Ayudar a rescatar vestimenta. Que la gente shuar y macabeos se apersonen de su cultura, vestimenta, lenguaje. Capacitación en el idioma shuar.
9. Recomendaciones para mejorar las relaciones interculturales dentro del GAD	Reuniones sociales. Actividades que incluyan a toda la municipalidad para conocerse mejor. Implementación de letreros en idioma shuar. Clases de idioma shuar. Recepcionista con conocimientos de idioma shuar. Traductores. Incentivos a través de ordenanzas para las



	dos culturas. Trabajar en la autoestima de las personas. Charlas motivacionales. Tomar en cuenta a todos para las actividades sociales. Preguntar a los integrantes de las diferentes etnias qué es lo que quieren.
--	--

**ANÁLISIS:**

Durante aproximadamente 1 hora y 30 minutos, los 8 participantes expusieron sus ideas respecto a sus conocimientos sobre la interculturalidad. Todos tienen una idea de lo que esta palabra significa, cuando coinciden en que se trata de la interacción de culturas. Sin embargo, es evidente el conocimiento un tanto limitado, pues, como la mayoría de personas, ellos consideran que sí existe interculturalidad en un lugar cuando se realicen eventos, fiestas o desfiles con danzas de la cultura shuar o macabea.

En un inicio, los participantes se dejaban llevar por las respuestas de sus antecesores. Se notaban amables con la institución, respecto al contenido de sus respuestas, que en su mayoría eran positivas. Coincidían mucho en sus opiniones, pero al avanzar la actividad, surgían nuevos puntos de vista respecto a si realmente existe o no interculturalidad en el GAD de Morona y en el cantón. Para el final de la actividad, se expusieron varias actividades que debería realizar la institución con el fin de promover una verdadera interculturalidad y también para mejorar la autoestima de cada una de las culturas existentes en la municipalidad.

Estas ideas varias que brindaron 8 personas de una institución que cuenta con alrededor de 400 empleados, puede ser una muestra del pensar de todo el recurso humano que posee la institución. Es así como se evidencia la necesidad de contar con un Manual de Comunicación Intercultural que le permita al GAD de Morona mejorar sus estrategias para mantener una relación armónica dentro y fuera de la institución.



En conclusión, de la actividad resultaron varias propuestas para lograr una comunicación intercultural en el Municipio. Algunas de ellas se mencionan a continuación:

- Reuniones sociales que involucren a todos los empleados y no solo a ciertos departamentos con el fin de conocerse mejor.
- Colocar letreros en idioma shuar en todas las instalaciones del GAD de Morona y en la ciudad.
- Implementar traductores para la atención al cliente.
- Crear ordenanzas que logren incentivar e involucrar a todos los pueblos del catón.
- Brindar charlas motivacionales y trabajar en la autoestima de las personas a fin de que se sientan seguras de mantener su identidad.
- Preguntar a los integrantes de diferentes culturas sobre sus anhelos y necesidades.

### **3.2.6 ANÁLISIS DE PRODUCTOS COMUNICACIONALES Y EVENTOS.**

#### **LETREROS**

El Municipio de Morona, en sus instalaciones, tiene varios letreros en idioma castellano con los colores institucionales blanco y verde, que corresponden a la bandera del cantón. Pero en algunos casos esta es una necesidad puesto que, por ejemplo, en la ventanilla de información, no hay un letrero que identifique dicho servicio.



*Foto.18 Ventanilla de información , fuente: Evelyn Aguilar*

La línea grafica para los productos comunicacionales depende de la solicitud que presente el alcalde. Pero en términos generales se utiliza los colores de la bandera del cantón, blanco y verde. Además, se utiliza una temática, un slogan, colores y diseños en contexto de los eventos y momentos, como fiestas de cantonización, de fundación, carnaval, navidad, entre otros.



Foto.19 Agenda de fiestas del mes de agosto, fuente: Evelyn Aguilar



Foto.20 Agenda de Carnaval 2018, fuente: Santiago Ledesma

## GRÀFICAS Y GIGANTOGRAFÍAS

El Municipio de Morona posee varias gráficas que adornan las ventanas y paredes de sus instalaciones. Estas poseen imágenes del alcalde y de obras públicas realizadas por la institución. (Anexo)



Foto.21 Ventanillas de servicio, fuente: Evelyn Aguilar

Por otro lado, el la Unidad de Comunicación trabajó en una campaña de interculturalidad con la creación de gigantografías ubicadas en varios puntos de la ciudad, que presentan un grupo de personas de varias culturas del cantón, cada una con su vestimenta típica.



*Foto.22 Valla en la calle Juan de la Cruz, fuente: Evelyn Aguilar*



*Foto.23 Diseño de la valla ubicada en la calle Juan de la Cruz. Fuente: Santiago Ledesma*

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

---

Cada martes de GAD de Morona realiza un programa radial llamado “Con Aroma a Guayusa” al que se enlazan 3 estaciones de radio de la localidad, uno de ellos con alcance a nivel provincial, intentando que el mensaje llegue a todas las parroquias del catón Morona.



*Foto.24 Programa “Con Aroma a Guayusa”, fuente: Evelyn Aguilar*

Médiante este programa, el alcalde Roberto Villarreal informa a la ciudadanía sobre las obras que realiza la institución a favor del cantón. Además, se tratan temas como festividades varias, actividades cotidianas que realiza el alcalde y algunas veces para aclarar sobre rumores o falsa información que no le favorece a la institución.

El presentador del programa radial, Julio López, considera que no hay la necesidad de añadir el idioma shuar en las transmisiones puesto que en Morona todos hablan castellano. Pero por otro, las conversaciones de personas de la etnia shuar, dicen que es necesario hacer un resumen en idioma shuar al final del programa. Esto debido a que la señal llega a comunidades lejanas, donde existen personas que no dominan el castellano en su totalidad.



## **REDES SOCIALES**

Una de las herramientas que más utiliza el Departamento de Comunicación del Municipio de Morona para informar a la ciudadanía, es la red social Facebook (Alcaldía de Morona) donde se refleja el acontecer de la institución.

En esta plataforma se realizan publicaciones de actividades como: inauguración de obras, presentación de proyectos, lanzamiento de agendas de festividades varias, promoción de ferias artesanales, desarrollo de eventos deportivos que cuentan con el apoyo del Municipio, entre otros. Todas las publicaciones que se realizan en esta red social son en español.

En las fotografías aparece, la mayoría de veces, el alcalde Roberto Villarreal interactuando con ciudadanos, inaugurando obras, en ruedas de prensa, en desfiles etc. A veces las publicaciones se centran en ciudadanos reconocidos por méritos y logros. Si existe contenido intercultural, es netamente folklórico.

## **EVENTOS**

A decir de los miembros de la Unidad de Comunicación, para la realización de los eventos previamente se hace una reunión donde se delega responsables según el área de trabajo. Por lo general las tareas se distribuyen a otros departamentos involucrados como el Departamento de Cultura. Sin embargo, según las experiencias vividas, creen que existe la necesidad de una guía de protocolo intercultural, que permita el desarrollo limpio y eficaz de los diferentes eventos municipales.

Además, cuando se realiza un evento, los organizadores analizan dónde se llevará a efecto el mismo. Si es en la cabecera parroquial, donde predomina la cultura macabea, no creen necesario un número de danza o traducción



shuar. Pero en otros eventos de gran magnitud, donde se invita a ciudadanos de comunidades y de otras ciudades, como la Inauguración del nuevo Terminal Terrestre, sí se ofrecen saludos y danzas de la cultura shuar, pero no una traducción del evento al idioma shuar.

Mediante conversaciones, el personal de Comunicación comenta que hace falta el refuerzo de la interculturalidad a la hora de comunicar, pues no se toma en cuenta en todo momento la interculturalidad del cantón, a excepción de los eventos de gran magnitud, como la inauguración del nuevo Terminal Terrestre, en el cual se vio un recibimiento de las autoridades con un tono intercultural donde las personas de la cultura shuar hicieron el tradicional saludo shuar y además presentaron una danza shuar.

Tabla 8. Ficha De Observación – Productos Comunicacionales

ESCALA DE EVALUACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	
1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Nunca					
Los productos comunicativos hacen uso de las lenguas existentes en Morona. (Español y Shuar)				X	



El contenido de los productos promueve y respeta las prácticas culturales: salud, educación, cosmovisión, lugares sagrados o representativos de todos los pueblos.			X	
Los productos audiovisuales que promueven la cultura y el turismo tienen como protagonistas a personajes representativos y reconocidos de todas las culturas.		X		
Los productos comunicativos promueven y / o respetan las tradiciones: vestimenta, accesorios, etc.		X		
Los productos comunicativos respetan la diversidad cultural (lengua, símbolos).			X	
Las publicaciones en redes sociales, según su forma y contenido, van dirigidas a todas las			X	



culturas.				
Todos los productos comunicativos de alguna u otra manera promueven la cultura.			X	
Los productos comunicativos se centran en los actores sociales (ciudadanía).			X	
Los productos comunicativos se centran en la institución.		X		
Los productos comunicativos se centran en la autoridad de turno.		X		

**ANÁLISIS:**

En lo que respecta a los productos comunicativos de la institución, existe una carencia considerable de interculturalidad. La imagen de la institución, Alcaldía Morona, está claramente direccionada a promocionar a la autoridad de turno, que es el alcalde Roberto Villarreal. Esto se ha visto desde el inicio de su administración hace 4 años. Durante este tiempo, el Municipio de Morona hizo únicamente una campaña sobre la interculturalidad con el fin de promocionar el turismo en la ciudad. Para ello produjeron fotografías y gigantografías con personajes (ficticios) de la cultura shuar y macabea (mestizos). La institución no ha colocado gigantografías, vallas o letreros en el idioma shuar. No hace uso de los medios de comunicación para dar conocer las necesidades de todos los sectores del cantón, o para informar sobre lo que se hace para solventarlos.



La unidad de Comunicación hace uso de la red social Facebook, diariamente, para llegar a toda la ciudadanía. Allí se publican videos, fotografías y cortos textos sobre las actividades que realiza el alcalde o algunas direcciones departamentales del municipio. Estas publicaciones únicamente se colocan en el idioma español. Además, cuentan con un programa radial semanal, con el alcalde de protagonista, quien se dirige a la ciudadanía a través de 2 radios de la localidad y una transmisión en vivo de Facebook. De igual manera, el programa no cuenta con estrategias de interculturalidad que logren llegar a todos los sectores culturales del cantón. En este programa no existe la participación ciudadana.

Tabla 9. Ficha De Observación - Eventos

ESCALA DE EVALUACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
	1	2	3	4	
1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Nunca					
Los eventos que realiza el Municipio de Morona cuentan con asistentes de todas las culturas.		X			
Los eventos promueven el			X		



reconocimiento y valoración a la diversidad étnica y cultural.				
En la organización y desarrollo de los eventos existe la participación de personal de todas las culturas.			X	
Los eventos promueven el fortalecimiento de la autoestima y valoración de los pueblos.			X	
Durante los eventos se promueve y / o se respeta las tradiciones diversas: vestimenta, accesorios, lengua y acento de los funcionarios de los distintos pueblos y culturas.			X	
Los eventos respetan la diversidad cultural en cuanto a lengua y símbolos.				X



### **ANÁLISIS:**

Esta administración informó desde un principio, hace 4 años, que no se gastaría dinero en fiestas, como se realiza generalmente en esta ciudad. Sin embargo, sí se han realizado ciertos eventos que son de importancia para la institución y el cantón como la inauguración de obras que realiza el alcalde. Este tipo de programas se desarrolla de manera convencional, y algunos según del grado de importancia, presentan un saludo shuar, danza shuar y/o macabea de. Estos programas se realizan únicamente en idioma español, no existe un intérprete para el idioma shuar, no se hace el saludo shuar, tampoco existe un protocolo con vestimenta shuar y/o macabea.

### **CONCLUSIONES:**

El Reglamento Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Municipal del cantón Morona contempla la preservación de las culturas de este lugar, sin embargo, según esta investigación, se determina que la institución hace poco para que dicho objetivo se haga realidad. Al parecer existe una confusión con el significado de interculturalidad, pues la gente piensa que esto significa el desarrollo de eventos con danzas de las culturas shuar, macabea y otras que existen en el cantón, por lo tanto, se conforman con aquello.

La institución no promueve el idioma, uso de la vestimenta, costumbres, respeto y reconocimiento de las diferentes culturas; mediante la comunicación. No comunica para todos los grupos étnicos, pues la manera de hacer comunicación es con el simple uso de redes sociales y un poco de medios de comunicación convencionales con el mismo prototipo. No se comunica en otros idiomas y los productos comunicacionales tienen como protagonista a la autoridad máxima y no a la población intercultural.

Sería importante tomar en cuenta la cosmovisión y promover un mejor relacionamiento entre culturas. Lo que busca la interculturalidad es el respeto, la valoración y la integración de todos los grupos presentes en el cantón.



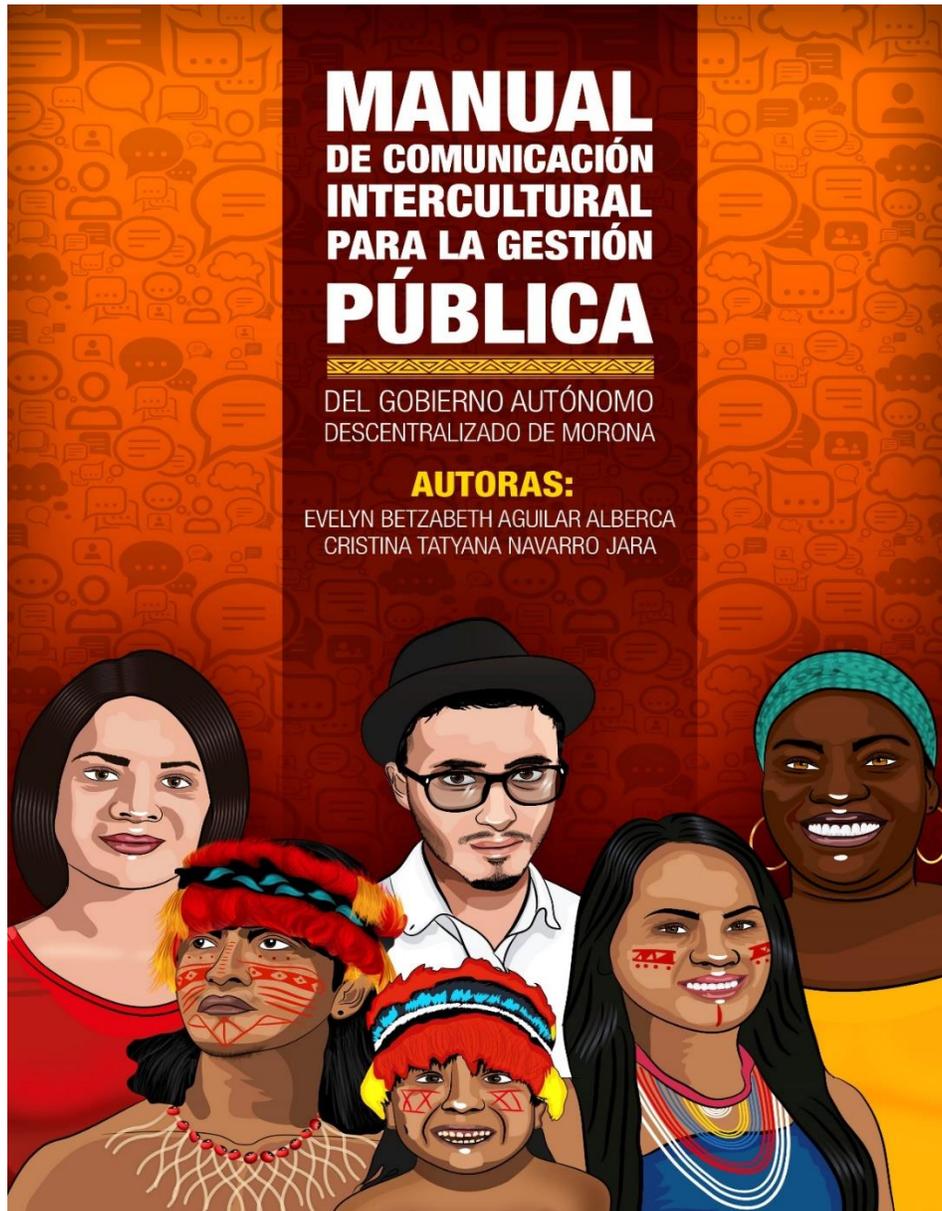
Tanto en las encuestas, entrevistas y grupos focales; se señala la importancia de integrar temas de interculturalidad, de conocer lo que cada pueblo o cultura aporta al cantón. Si bien la mayor parte de personas considera que es necesaria la interculturalidad, aún existe una visión parcial del tema y, por lo tanto, se puede capacitar en algunos aspectos conceptuales y prácticos.

Los entrevistados también consideran que en este lugar no se vive una verdadera interculturalidad porque el pueblo shuar ya no usa su idioma, su ropa típica, no practican sus costumbres; viven como colonos porque no están en un ambiente donde se sientan cómodos para expresar su forma de vida natural. Indican que es necesaria una campaña de amor a lo propio, amor a cada pueblo para que su gente pueda expresarse con total libertad.

Con el fin de que el Municipio de Morona, logre cambiar esta situación, y logre comunicar desde la interculturalidad, las investigadoras creen necesario recomendar un Manual de Comunicación Intercultural que sirva de guía para que quienes estén encargados de la comunicación en esta institución puedan encontrar herramientas eficaces que incluyan la interculturalidad al momento de comunicar.

## CAPITULO 4

# PROPUESTA DE MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL PARA LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GAD DEL CANTÓN MORONA





## PRESENTACIÓN

La comunicación es un bien que nos pertenece a todos y está en cada uno de nosotros. La UNESCO considera que la comunicación es: “La expresión y motor de la actividad social y de la civilización... fortalece el sentimiento de pertenecer a una misma comunidad; vincula en el hombre sus aspiraciones más nobles de una vida mejor”.

Este manual se propone constituirse una herramienta dirigida principalmente a quienes ejercen la labor de comunicar e informar dentro y fuera del GAD de Morona, con el fin de brindar estrategias comunicativas que incluyan la interculturalidad.

La propuesta surge luego de una investigación ejecutada por las autoras dentro del GAD de Morona, con la ayuda de opiniones receptadas de varios actores propios y ajenos a la institución. Mediante entrevistas, encuestas y un grupo focal; ellos han manifestado la necesidad de tomar en cuenta la cosmovisión de cada cultura existente en el cantón, al momento de comunicar.

La comunicación forma parte importante de la gestión pública, pues es el vínculo entre la institución y sus actores. La inclusión de una comunicación intercultural en el GAD de Morona, busca establecer una interacción con todos sus pueblos culturales que permita llegar a acuerdos en busca de los máximos beneficios de las partes, y así, lograr el “bien común” que aporte a la convivencia y progreso del cantón.



### **¿Cuál es el propósito del manual?**

El propósito de este manual es aportar con algunas herramientas que contribuyan a mejorar la comunicación entre el GAD de Morona y sus actores sociales, a fin de lograr una comprensión mutua, tomando en cuenta que en este lugar de la Amazonía existe una notable variedad cultural.

Toda persona tiene derecho a la información y a la comunicación. El derecho a la comunicación es un aspecto imprescindible de desarrollo para lograr una transformación social; una sociedad justa y equitativa. Para ello es importante reconocer a los diferentes grupos sociales como sujetos de sentido y buscar en la comunicación un espacio para que todos puedan expresarse y participar activamente.

La aplicación de este manual representará un aporte importante para una gestión pública con un enfoque de derechos, promoviendo el diálogo y el respeto entre los diferentes pueblos de la localidad y, por ende, a la construcción de un GAD Municipal Intercultural.

### **¿A quién le sirve?**

Esta herramienta está dirigida a comunicadores y relacionistas públicos del GAD de Morona como un aporte para mejorar las estrategias de comunicación con sus actores o destinatarios, grupos por los cuales una institución existe y a quienes debe dedicar su mayor esfuerzo.

Además, incluye elementos que pueden ser utilizados por funcionarios de otros departamentos de la institución, tomando en cuenta que, muchas veces, comunicar es un trabajo que requiere coordinación y trabajo en equipo.



## LA INTERCULTURALIDAD

La Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales de la UNESCO define interculturalidad como “la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, adquiridas por medio del diálogo y de una actitud de respeto mutuo”.

La interculturalidad surge de una lucha por un lugar respetable e igualitario de grupos étnicos rezagados; surge de una lucha por un trato igualitario y armónico, una lucha que empezó hace muchos años como utopía, pero hoy se plasma como un derecho que ampara la constitución. Y hoy es una necesidad de nuestra sociedad, hoy es importante tomar en cuenta los diferentes pueblos en la gestión municipal del GAD de Morona.

Morona es un cantón muy rico en manifestaciones culturales. El Shuar, el Macabeo y el Maquense, aportan desde su cultura día a día al progreso del cantón Morona. Por tal razón, todos ellos merecen ser tomados en cuenta desde su cosmovisión, en busca de una participación equitativa como pueblos que se expresan, y así, lograr convertir a este lugar amazónico en un lugar incluyente que practica una verdadera interculturalidad. La comunicación intercultural, bien encaminada, puede llegar a ser una herramienta eficaz para lograr dichas aspiraciones.

Es importante comprender que la comunicación intercultural va más allá de un diálogo o de un conocimiento de idiomas; la comunicación intercultural debe llevar al reconocimiento de la otra cultura para lograr el respeto, la comprensión y la unión con el otro, luego de lograr un profundo conocimiento de su cultura y cosmovisión propias. Eso es lo que queremos lograr con la aplicación de este manual. Para ello, es importante un primer e indispensable paso: conocer las culturas de este lugar.



## **Pueblo Shuar**

El pueblo shuar habita en el cantón Morona desde tiempos ancestrales. Se trata de un pueblo importante con ricas manifestaciones culturales. Sus costumbres y tradiciones giran alrededor de su cosmovisión, por lo tanto, en casi todas sus manifestaciones está presente la naturaleza y sus deidades. Además, posee una gastronomía rica en productos de la tierra, animales silvestres y diferentes especies. Su lengua es el shuar chicham y también el castellano.

El shuar como componente de una nación culturalmente libre, ocupó ayer y hoy un territorio con delimitación geográfica importante en el cantón, y desde su cultura, aporta a su desarrollo e identidad de esta tierra.

La tarea del comunicador es incluir esta riqueza cultural, conocer y dar a conocer su cosmovisión, sus actitudes, pensamientos y anhelos, no solo aspectos folklóricos del shuar, todo esto encaminado a lograr la participación de este importante grupo cultural dentro de la gestión pública del GAD de Morona.

## **Pueblo Macabeo**

Las personas que integran la cultura macabea, son aquellas personas mestizas que han nacido en Morona con costumbres y tradiciones definidas. Sus antepasados son los primeros mestizos en asentarse en estas tierras que estaban pobladas por gente shuar. El tatarabuelo, abuelo y papá del Macabeo es nacido en Macas.

Este pueblo está a punto de lograr el reconocimiento dentro de los “pueblos” del Ecuador, por poseer características culturales propias. La randimpa, la guayusa, el ayampaco, el caldo de novios, la vestimenta, la música, etc.; son algunas de esas costumbres que en la actualidad son reconocidas también a nivel nacional.

En pos de que no se pierdan esas tradiciones que el macabeo intenta preservar, el GAD de Morona tiene la responsabilidad de aportar con el rescate de este pueblo importante asentado en esta tierra amazónica.



## **Pueblo Maquense**

La cultura Maquense es aquella conformada por personas de diferentes pueblos, culturas y nacionalidades que no han nacido en Morona, pero radican en ella, fruto de una migración planificada o espontánea. Los Maquenses trajeron su propia cultura, pero en su convivir cotidiano fueron modificando la misma y creando una nueva.

Los Maquenses han sido en su mayoría provenientes de las provincias del Azuay, Chimborazo, Tungurahua, Cañar y Pichincha.

El aporte de los maquenses ha sido importante para este cantón, pues por medio de ellos ha ingresado en cierta medida el comercio, el arte, nuevas formas de agricultura, entre otros.

El maquense día a día intenta adaptarse a las costumbres de los pueblos antiguos de este lugar, como el shuar y el macabeo; pero no conoce a ciencia cierta la historia y cosmovisión de los habitantes de estas tierras. El GAD de Morona tiene la gran responsabilidad de inculcar en el maquense los valores culturales y ancestrales de dichas culturas, con el objetivo de llegar a una comprensión, equidad y convivencia armónica entre todos sus habitantes.

## **MANUAL DE COMUNICACIÓN COMO UNA HERRAMIENTA DE TRASFORMACIÓN**

La comunicación como una herramienta para la transformación, implica mirarla como medio de libertad de los pueblos históricamente oprimidos, implica percibirla como un elemento clave que recoja la participación de la ciudadanía, empoderándola en distintos espacios; para una inclusión protagónica que les permita ejercer poder y por ende construir democracia.



Este Manual de Comunicación pretende ser eso, una herramienta de transformación social mediante la inclusión de todos los pueblos asentados en el cantón Morona, para así, poder decir con toda seguridad que vivimos en auténtica interculturalidad.

A partir de una investigación, previo a la realización de este manual, se detectaron las necesidades y recomendaciones para fortalecer la comunicación intercultural en el GAD de Morona. Las personas que colaboraron con este trabajo, expresaron la necesidad de mejorar la comunicación tomando en cuenta las diferentes culturas existentes en este cantón. Si logramos mejorar este aspecto, aportaremos a mejorar las relaciones entre el Municipio, sus empleados, y los ciudadanos de todas las etnias y culturas.

## **ESTRATEGIAS PARA LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL**

Teniendo presente que el objetivo de la comunicación intercultural para el GAD de Morona será lograr la inclusión, el diálogo permanente y participación de todos sus pueblos (Shuar, Macabeo, Mestizo) en igualdad de condiciones dentro de su gestión pública, se recomiendan las siguientes estrategias comunicativas:

### **1. ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En el cantón Morona residen pueblos que hacen uso de dos lenguas: castellano y shuar.-chicham. Esta realidad crea la necesidad de contar con personal que brinde atención al ciudadano en los dos idiomas. Por ello, se recomienda que las ventanillas de atención al público del GAD de Morona cuenten con personal capacitado en los dos idiomas. De esta manera se brindan los servicios municipales de manera equitativa a todos los ciudadanos. Además, se logra promover el rescate del idioma shuar, característica importante de este pueblo que forma parte de la identidad de este cantón.



**Periodicidad:** Durante todo el año en el horario laboral.

**Recomendación:** En caso de no tener la posibilidad de contratar una persona con dicho perfil, se recomienda contar con un funcionario que pueda acudir a ventanilla cuando una persona del pueblo shuar, que no domine por completo el castellano, requiera atención.

## 2. ESCUELA DE IDIOMA SHUAR

El idioma es una característica importante de la interculturalidad. El pueblo shuar es un grupo importante que ha aportado al desarrollo y cultura del cantón Morona, sin embargo, parece que poco a poco pierde sus costumbres e identidad. En el cantón no se habla el idioma shuar, incluso los mismos pobladores shuar, ya no hacen uso de su idioma nativo. Para cambiar esta realidad, se recomienda la creación de una “Escuela Shuar”, que permita a pobladores shuar, macabeos y maquenses, aprender el idioma.

**Periodicidad:** Con una duración constante durante todo el año.

**Recomendaciones:** Se recomienda que esta escuela sea dirigida a funcionarios de la institución y ciudadanía en general sin distinción alguna. Aunque en muchos casos no se podrá lograr el manejo fluido del idioma, el solo uso de palabras de bienvenida, despedida y otras básicas, aportará a la participación de todos y todas.

**Responsable:** Departamento de Cultura en coordinación con la Unidad de Comunicación.



### 3. COMUNICADO DE PRENSA

Se trata de un texto informativo realizado por la Unidad de Comunicación dirigido a periodistas o medios de comunicación con el propósito de que sea publicado. Para lograr aquello, el comunicado debe tener información completa, lo que se logra si al momento de redactarlo tomando en cuenta las "6W" del periodismo:

Quién (Who), Qué (What), Cuando (When), Dónde (Where), Por qué (Why) y Cómo (How).

Por lo general es un resumen oficial de la información tratada en una rueda de prensa, sesión o actos de interés público. Este debe enviarse en el menor lapso de tiempo, para que los medios tomen la información de una fuente oficial.

Se recomienda que el GAD de Morona genere contenido de interés de la cultura shuar, asegurando el derecho que como ciudadanos se tiene de estar informados. Aprovechamos estas herramientas para la difusión de aspectos culturales.

**Responsable:** Relacionista Público del Municipio de Morona.

**Público Objetivo:** Periodistas y medios de comunicación.

**Periodicidad:** Mínimo dos veces por semana.

**Recomendaciones:**

- Junto con el comunicado de prensa original, enviar uno traducido al idioma shuar con el fin de promover su uso y aprendizaje.



- Adjuntar fotografías de personas, actividades, costumbres, accesorios, gastronomía, entre otros; que incluyan una interacción entre las culturas shuar y macabea (mestizos).

#### **4. CONFERENCIA O RUEDA DE PRENSA:**

Es un evento organizado por la Unidad de Comunicación del GAD de Morona, con el fin de comunicar o aclarar cierta información a los medios de comunicación. No requiere de mucho tiempo de planificación porque por lo general se usa para comunicar noticias de último momento. En el acto, uno o varios oradores introducen el tema y luego dan lugar a preguntas de los periodistas. Es importante que los voceros estén bien preparados y tengan pleno conocimiento de la información que se quiere transmitir.

#### **Pasos a seguir:**

1. Planificar el día y la hora para la rueda de prensa. Se recomienda realizar la actividad en horario laboral para que se asegure la presencia de todos los medios de comunicación.
2. Convocar a los medios de comunicación mediante una invitación personalizada, realizar una llamada telefónica un día antes del evento, enviar un mensaje de texto el día del evento. Como herramienta extra se pueden usar las redes sociales.
3. Redacción inmediata del boletín de prensa con información relevante de la rueda de prensa. Es importante incluir objetivos, datos específicos, cantidades, fechas, y la información que resulta de las 5 W del periodismo.

**Responsable:** Unidad de Comunicación del Municipio de Morona.



**Público Objetivo:** Periodistas y Medios de Comunicación.

**Periodicidad:** Cuando sea necesario.

### **Recomendaciones**

- Incluir en las intervenciones un saludo y despedida en el idioma shuar.
- Disponer de un traductor que replique las intervenciones en el idioma shuar. El traductor o traductora debe vestir con el traje típico de la cultura shuar. Esto se aplica cuando el tema es de interés de este grupo cultural, pues no siempre sería necesario la traducción.
- El banner que se colocan en la parte anterior de los oradores debe contener un diseño que ilustre la interculturalidad.
- En caso de contar con personal de protocolo, incluir elementos que reivindiquen la interculturalidad. (vestimenta y accesorios)
- Destinar un lugar específico para que los medios de comunicación puedan ubicarse.
- Disponer de un micrófono inalámbrico para las preguntas de los periodistas.
- Ofrecer servicio Wifi para que los periodistas que transmiten la información en vivo o que envían la información a su medio de comunicación al finalizar el evento, lo hagan de manera eficaz.
- Entregar material con información adicional (dossier informativo) al finalizar el evento. Allí también se puede incluir nombres y cargos de los oradores.
- De ser necesario, al terminar la rueda de prensa, realizar entrevistas a profundidad con varios medios de comunicación.



- Informar contenidos que sean de interés intercultural. Aprovechar esta herramienta para mantener informada a la población shuar. Para difundir la diversidad cultural en todos sus aspectos.

## 5. AGENDA DE MEDIOS:

Es un recorrido constante de autoridades por los diferentes medios de comunicación con el fin de dar a conocer las actividades que realiza la institución en favor de la ciudadanía. Esta actividad le permite a la autoridad mantenerse en contacto permanente con la población, así como para brindar atención y respuestas a las dudas y solicitudes de la ciudadanía y medios de comunicación.

**Responsable:** Relacionista Público del Municipio de Morona, quien deberá coordinar anticipadamente con la autoridad que cumplirá con la agenda de medios.

**Público Objetivo:** Medios de Comunicación y ciudadanía.

**Periodicidad:** Se recomienda que la primera autoridad visite los medios de comunicación de la localidad una vez por semana. Otras autoridades pueden realizar las visitas según la temática y responsabilidades.

### Recomendaciones:

- Brindar el saludo y despedida en el idioma español y shuar.
- Describir cómo la actividad sobre la que se informa beneficia al pueblo shuar y macabeo.
- Si se trata de una autoridad de la nacionalidad shuar, se le recomienda usar el collar (corbata) shuar.



- El relacionista público incluirá en la ayuda memoria destinada para el periodista una pregunta o arista que logre que el entrevistado hable sobre la interacción entre las culturas shuar y macabea (mestizos).
- Es importante que las autoridades del GAD de Morona demuestren una disposición razonable para atender a los medios de comunicación cuando éstos lo requieran.

## **6. MONITOREO DE MEDIOS:**

Es la recepción y análisis de toda la información producida por los medios de comunicación referente al GAD de Morona. Esta actividad permite al departamento de comunicación conocer el concepto que tienen sobre la institución, tanto los medios de comunicación como la ciudadanía. De esta manera, se identificarán posibles crisis comunicacionales y pedidos ciudadanos. Esta herramienta sirve además para poder contrastar la información de manera oportuna.

El monitoreo de medios debe considerar lo que la población expresa y las preocupaciones de los diferentes actores locales. Se recomienda realizar un monitoreo en temas relacionados con la interculturalidad.

**Responsable:** Miembros de la Unidad de Comunicación (rotativo)

**Público Objetivo:** Medios de Comunicación y ciudadanía.

**Periodicidad:** Diariamente

## **7. EVENTOS:**



El GAD de Morona lleva a efecto varios eventos con la participación de la ciudadanía y medios de comunicación donde es importante involucrar la interculturalidad. Eso se logra principalmente en el contenido. Para ello se recomienda que los discursos de las autoridades informen cómo tal actividad, servicio, proyecto u obra, beneficia al sector shuar, macabeo y maquense.

Entre los eventos que lleva a efecto el GAD de Morona constan: Inauguración de obras, reconocimiento a héroes, reconocimiento a deportistas destacados, sesión solemne, sesión de concejo, programas culturales, eventos deportivos, entre otros; para los cuales se puede tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Ubicar un banner con la imagen corporativa del GAD de Morona. (Se recomienda manejar una imagen intercultural y usar el idioma castellano y shuar)
- Ubicar sobre la mesa y sillas de autoridades mantelería con los colores del cantón Morona.
- Colocar sobre la mesa de las autoridades botellas de agua sin marca.
- Destinar un espacio para periodistas donde puedan ubicar sus equipos.
- Los eventos institucionales deberían integrar elementos de interculturalidad

**Recomendaciones:**

- Como alternativa servir las bebidas en pilche (envase típico shuar).

**Responsable:** Unidad de Comunicación. (En caso de que otro departamento del GAD de Morona desee realizar un evento similar, deberá contar con el asesoramiento y apoyo de un miembro de La Unidad de Comunicación).

**Público Objetivo:** Ciudadanía



## 8. PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

Se trata de un sitio web donde se describen las actividades y datos clave de una empresa, organización o en este caso institución; suministrando a los visitantes información práctica y veraz. El GAD de Morona ya cuenta con una página web con amplia información sobre la institución y el cantón Morona. Sin embargo, con el fin de mantener activa esta herramienta, es necesario mantener la información actualizada constantemente. Para ello se recomienda:

- Realizar una nueva investigación y recopilación de datos sobre la historia, orígenes, vida, costumbres, tradiciones y cosmovisión de todos los pueblos existentes en el cantón (shuar, macabeos y maquenses). Colocar en la página web.
- Realizar una recopilación de fotografías que apoyen la información histórica de los tres pueblos Moronenses. Colocar en la página web.
- Realizar un listado de las festividades de cada grupo cultural, incluyendo descripción, fechas, actividades y fotografías.
- Realizar actualizaciones diarias. Esto se logra con la información diaria que recaba la Unidad de Comunicación sobre las actividades que realizan autoridades y departamentos de la institución.
- Mantener actualizada la información y fotografías referentes a destinos turísticos del cantón.

### Recomendaciones



- En la opción “traducir” la página deberá brindar la oportunidad de leer toda la información en idioma shuar.
- La página debe contener fotografías con personajes reales que representen los pueblos shuar, macabeo y maquense.

## **9. CAPACITACIÓN**

Uno de los primeros pasos para que la comunicación fluya dentro de la institución es manteniendo a los trabajadores informados en cuanto a misión, filosofía, valores y estrategias del GAD de Morona; para que se sienten parte de la institución y, por consiguiente, estén dispuestos a dar todo de sí mismos.

Es importante, además, que todos los funcionarios conozcan a fondo sobre los pueblos existentes dentro del cantón Morona, para lo cual se recomienda realizar capacitaciones sobre temas ancestrales, vivencia y cosmovisión shuar y macabea.

Por otro lado, las capacitaciones en atención al cliente son indispensables.

### **Recomendaciones**

- Realizar 1 capacitación trimestral con los trabajadores del GAD de Morona en temas de interculturalidad como: historia de las culturas del cantón Morona (gastronomía, vestimenta, idioma), trato a clientes de diferentes culturas, programación neurolingüística, entre otras.
- Las capacitaciones deberán llevarse a cabo con grupos de trabajo pequeños.



**Responsable:** Capacitadores, instructores entendidos en los temas a tratar.

**Público Objetivo:** Trabajadores del GAD de Morona.

**Periodicidad:** 3 veces al año.

## 10. CARTELERA INSTITUCIONAL

Se trata de una herramienta comunicacional de bajo costo y fácil implementación que sirve para transmitir diferentes mensajes a los trabajadores de la institución. Antes de colocar una cartelera en el Municipio de Morona, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- La cartelera tendrá los objetivos claramente definidos y como tal deben ser monitoreados.
- Se recomienda definir previamente quienes son los destinatarios, sus características, lugares de circulación e intereses. Esto ayudará a elegir adecuadamente los lugares de exposición y las características de los mensajes.
- Definir claramente quienes son los emisores.
- El contenido de la cartelera contará con titulares atractivos en idioma shuar y español, gráfica atractiva e información clara.

**Responsable:** Relacionador Público, Departamento Administrativo y diseñador.

**Público Objetivo:** Trabajadores del Municipio de Morona.



**Periodicidad:** Constante.

## 11. CORREO INSTITUCIONAL

Se trata de un correo electrónico que incluye una dirección que consigna un nombre institucional. Esta herramienta identifica de manera oficial a la institución, confirmando que el remitente es una entidad formal y de confianza. Todos los trabajadores del Municipio de Morona serán asignados con una cuenta. Se recomienda hacer uso de la imagen corporativa intercultural.

**Responsable:** Departamento de Informático

**Público Objetivo:** Trabajadores del Municipio de Morona.

## 12. EVENTOS DE INTEGRACIÓN

Las cenas, reuniones, salidas, fiestas de fin de año; son eventos a nivel institucional que logran una empatía interna dando valor al trabajador en el ambiente laboral. Éstos ayudan a crear un espíritu de equipo y hacen que los trabajadores se sientan valorados y más a gusto dentro de la organización. Además, ayuda a crear lazos entre compañeros, mejora la imagen de la empresa, desarrolla confianza por parte de los trabajadores y armoniza el clima laboral. Para la planificación y desarrollo de estos eventos se recomienda:

- Mediante una asamblea con trabajadores al inicio del año, determinar cuáles son los eventos que se cumplirán durante todo el año.
- Los lugares de encuentro serán varios, entre ellos, locaciones turísticas con temáticas culturales.



- Incluir en uno de los eventos, dramatizaciones para conocer un poco de la cultura shuar y macabea.

**Responsable:** Departamento de Talento Humano, Administrativo y la Unidad de Comunicación.

**Público Objetivo:** Trabajadores del Municipio de Morona.

### **13. CONVERSATORIO INTERCULTURAL**

Comprende en realizar conversatorios con la presencia de los funcionarios públicos del GAD de Morona, donde representantes de la cultura shuar y macabea, transmitan a los funcionarios la historia, cosmovisión, tradiciones y forma de vida de sus culturas. Allí se despejarán las inquietudes respecto a las diferentes formas de vida y pensamiento, además de enriquecer el conocimiento entre culturas.

**Responsable:** Departamento de Cultura y Talento Humano en coordinación con la Unidad de Comunicación.

**Público Objetivo:** Trabajadores del Municipio de Morona.

**Periodicidad:** Mínimo dos veces al año. Por departamentos.

### **14. BUZON DE SUGERENCIAS**

Los buzones de sugerencias se utilizan para conocer la perspectiva del servicio que reciben los usuarios, y con respecto a estas sugerencias mejorar el servicio o cambiarlo, teniendo en cuenta que la institución se debe a los ciudadanos y por lo tanto es su obligación tomar en cuenta su punto de vista.



Por ello se recomienda ubicar un buzón de sugerencia en el GAD de Morona, junto a la ventanilla de información donde el público y funcionarios pueden dar sus recomendaciones con total anonimato. Este buzón deberá abrirse semanalmente para conocer los puntos de vista que las personas depositaron en el mismo.

Es importante tener siempre a disposición en el lugar formularios en idioma español y shuar, así como esferos. El letrero “buzón de sugerencias” también debe estar redactado en idioma shuar.

**Responsable:** Talento Humano y Unidad de Comunicación.

**Público Objetivo:** Ciudadanía y funcionarios del GAD de Morona.

## 15. GRUPO DE REDES SOCIALES

En la actualidad, los grupos de redes sociales se han convertido en medios de información inmediatos, conformados por personas de suma confianza, sobre todo los grupos de WhatsApp que solo admiten 256 personas.

Una de las herramientas de comunicación muy útiles para el GAD de Morona, sería la creación de grupos de WhatsApp, integrados por una cantidad considerable de funcionarios, determinada por el o los administradores según las características y necesidades. Esto, con el fin de Informar situaciones urgentes de la institución, en este caso la información debería estar en español y shuar.

**Responsable:** Unidad de Comunicación



**Público Objetivo:** Trabajadores del Municipio de Morona.

## **16. CARTELERÍA – VALLAS.**

Colocar cartelera en lugares estratégicos del cantón Morona puede ayudarnos a comunicar cualquier mensaje de forma útil y efectiva. Es recomendable colocar el cartel tomando en cuenta el público al que va dirigido el mensaje y la situación geográfica. El contenido de las vallas debe manejar los dos idiomas de la localidad: español y shuar. Además, deberá contar con personajes reales de los diferentes pueblos de la localidad, tomando en cuenta su vestimenta y gastronomía.

**Responsable:** Diseñador gráfico y Relacionista Público.

**Público Objetivo:** Ciudadanía.

**Periodicidad:** Indefinido.

### **Recomendaciones**

- El GAD de Morona deberá emprender una campaña anual que destaque la unión entre la cultura shuar, macabea y maquense, misma que será representada en vallas y carteles ubicados estratégicamente en el cantón.
- Los protagonistas de las fotografías para las vallas y carteleras deben ser personajes reales de la cultura shuar, macabea y maquense del cantón Morona.
- Dentro de las vallas y carteleras se debe incluir un texto en idioma español y shuar.
- Incluir simbologías, diseños que integren elementos simbólicos intercultural.



## 17. PROGRAMA DE RADIO INTERCULTURAL

El cantón Morona posee estaciones radiales con alcance a varias comunidades lejanas. En esos lugares, la radio continúa siendo un medio de comunicación popular debido al limitado acceso de internet y señal de televisión. Tomando en cuenta que la radio es un medio de comunicación convencional que no muere, se recomienda realizar un programa radial semanal con la participación de varios actores de los pueblos shuar, macabeo y maquense del cantón. El objetivo principal del programa será brindar la oportunidad de expresarse a todos los ciudadanos sin distinción y así conocer las necesidades del sector urbano y rural.

### Recomendaciones

- Visitar las comunidades lejanas para lograr entrevista con sus representantes, quienes expongan sus anhelos y necesidades.
- Para la conducción del programa se recomienda contar con un representante de cada pueblo de Morona: shuar, macabeo y maquense. De esta manera se logrará la interacción entre los idiomas shuar y español.
- Extra: Incluir un segmento para educar en el idioma shuar. Este serviría para dar a conocer como se diría una frase o una expresión en shuar en cada programa.

**Responsable:** Unidad de Comunicación

**Público Objetivo:** Población de Morona



## 18. COMUNICACIÓN EN LÍNEA:

Debido a la popularización de las redes sociales en la actualidad, es necesario que las instituciones tengan una presencia obligada dentro de ellas. Las redes sociales pueden considerarse hoy en día como una herramienta más para comunicar. Es de vital importancia para el GAD de Morona la creación de perfiles de YouTube, Facebook, Twitter e Instagram propios, plataformas que deben ser manejadas de acuerdo a las siguientes recomendaciones:

- Recabar y publicar información de las actividades que realiza el alcalde, concejales, y todos los departamentos del Municipio de Morona, a favor de todos los pueblos del cantón.
- La información debe enfocarse en el ciudadano y no en las autoridades.
- Las publicaciones deben tener información pertinente. Qué, Quién, Porqué, Cómo, Cuando, Donde son las preguntas básicas que se deben responder en cada publicación. De ser necesario incluir cantidades.
- Recoger expresiones en video de ciudadanos a fin de conocer sus pensamientos, sugerencias y necesidades. Se puede hacer lo mismo con fotografías que incluyan una redacción de las entrevistas.
- Promover las festividades, vestimenta y gastronomía de cada cultura.
- Atender y responder cualquier duda que la ciudadanía.
- Analizar y evaluar la actividad que se genera en las plataformas.

### **Facebook**



Al ser una de las herramientas que posee la mayor interacción ciudadana en la localidad, es importante evitar la improvisación al momento de usar esta herramienta que bien usada, puede servir para mantener una comunicación eficaz con todos los pueblos del cantón.

**Recomendaciones:**

- Los administradores de la página del Municipio de Morona deben ser únicamente miembros de la Unidad de Comunicación.
- La cuenta debe seguir las características de la imagen corporativa de la institución, que incluirá aspectos interculturales.
- Redactar las publicaciones en español y en primera persona del plural, salvo ciertas excepciones.
- Redactar las mismas publicaciones en idioma shuar dependiendo del contenido y público objetivo.
- Redactar textos legibles cuidando la ortografía y gramática.
- Las publicaciones deben tener un texto corto junto con un enlace de ampliación.
- En Facebook no es necesario el uso de hashtags.
- En Facebook es recomendable realizar de una a tres publicaciones diarias.
- Se recomienda la creación de álbumes de fotografías cuando se trata de un evento relevante o finalidad específica.
- Todas las fotografías y vídeos que se publican en la plataforma, deben tener elementos interculturales.
- Las publicaciones deben estar dirigidas a las 8 parroquias del cantón Morona.
- Contar con una persona destinada a interactuar con los usuarios.



- Generar fotos, videos y audios que promuevan la interculturalidad y sean de interés de la población desde cada una de las culturas.

### **Instagram**

Esta plataforma hace uso del hashtag con el fin de incluir las publicaciones en tendencias. La particularidad de Instagram es que los usuarios se esmeran en publicar fotografías con un toque de profesionalismo y buena calidad con contenido novedoso.

### **Recomendaciones:**

- El Municipio de Morona puede hacer uso de esta red social con el fin de posicionar el nombre de Macas, del cantón Morona o de las culturas shuar y macabea al publicar fotografías profesionales. Se puede hacer uso de hashtags como: [#macas](#) [#esmeraldaoriental](#) [#morona](#) [#culturashuar](#) [#culturamacabea](#) etc. Así cuando los usuarios pinchen en cualquiera de ellos, encuentren una variedad de paisajes, lugares y centros turísticos, gastronomía etc., que llamen su atención y atraigan su visita.
- La institución puede hacer uso de esta plataforma para promocionar videos propios de YouTube, publicando en Instagram un vídeo 1 minuto de duración junto con un texto descriptivo y enlace para ver el vídeo completo en la plataforma de videos.
- Utilizar Instagram para promover información que contribuya a un cantón más intercultural, a través de productos comunicacionales que sean de interés.



- Tener un hashtag y contenido que transmita aspectos positivos, de reivindicación, que muestre las maravillas culturales que tiene Morona.

## **Twitter**

Esta plataforma de micro mensajería también hace uso de hashtags y permite publicar textos de 140 caracteres.

### **Recomendaciones:**

- Crear una cuenta desde un correo electrónico de la institución.
- La cuenta debe ser gestionada únicamente por los miembros del Departamento de Comunicación.
- Es importante que la cuenta siga las características de la imagen corporativa de la institución, que incluirá toques culturales shuar y macabeos.
- Redactar los tweets en español y en primera persona del plural, salvo ciertas excepciones.
- Redactar el mismo tweet en idioma shuar cuando sea necesario.
- Se debe cuidar sobremanera la gramática y ortografía.
- El tweet debe ser un texto a modo de titular junto con un enlace para ampliación.
- Los tweets deben ir acompañados de un hashtag (#). Los hashtags deben ser en idioma español y shuar.
- Publicar diariamente y varias veces con el fin de mantener la cuenta activa.
- Aunque Twitter y Facebook ofrecen la posibilidad de sincronizar las cuentas, es recomendable manejarlas por separado pues cada una requiere un uso lingüístico diferente.
- Utilizar elementos interculturales para el manejo de twitter.
- Contar con una persona destinada a interactuar con la ciudadanía.



## **YouTube**

Plataforma digital que permite la posibilidad de colocar videos de todo tipo en alta definición.

### **Recomendaciones:**

- Usar una cuenta de YouTube para el GAD de Morona donde se coloquen todos los videos referentes al trabajo y actividades de la institución. Esto permite que los buscadores direccionen a esta plataforma a los usuarios que buscan información sobre Macas, Morona o el GAD de Morona.
- La institución puede hacer uso de esta plataforma con el fin de publicar micro programas interculturales, que destaquen su cosmovisión, historia, costumbres, vestimenta, gastronomía etc.
- Es importante mencionar que la plataforma permite la posibilidad de publicar un enlace en otras redes sociales con el fin de promocionarlas más.
- Si se realiza un video en castellano, este debe estar subtulado en shuar.
- Realizar videos donde se promueva la interculturalidad, tomando en cuenta cada una de las comunidades shuar.



## CONCLUSIONES

Hemos concluido que es importante realizar un Manual de Comunicación Intercultural para la Gestión Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Morona, puesto que el cantón Morona posee 41155 habitantes, entre ellos colonos (pueblo macabeo y maquenses) y de la etnia shuar (pueblo indígena amazónico 30%), todos estos sectores deben considerarse en la gestión pública de este GAD.

El trabajo de titulación “Elaboración De Un Manual De Comunicación Intercultural Para La Gestión Pública Del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) De Morona” se basó en una investigación sobre la situación de los procesos de comunicación en el GAD de Morona para conocer cómo se había integrado la interculturalidad, a partir de este trabajo se propuso el Manual de Comunicación Intercultural. El trabajo permitió conocer muchos aspectos de la realidad del GAD de Morona, a continuación, presentamos las principales conclusiones:

- Se ha malinterpretado la interculturalidad en el GAD de Morona, se ha tomado al folklore como sinónimo de interculturalidad, cuando se debe comprender su cosmovisión para entenderla y aplicarla realmente, por esta razón es necesario profundizar el conocimiento sobre lo que significa la interculturalidad.
- El GAD de Morona no realiza actividades que promuevan el respeto a sus valores y cosmovisión, a la diversidad lingüística, tradiciones, vestimenta o fortalecer la autoestima y valoración de los pueblos, etc. Si bien es cierto, los funcionarios que pertenecen al pueblo shuar se sienten cómodos en su lugar de trabajo, pues reciben respeto por parte de sus compañeros, sin embargo, el GAD Municipal no promueve la interculturalidad dentro o fuera de la institución.



- No existe una línea gráfica que tome en cuenta la interculturalidad como elemento permanente, en sus símbolos se toma en cuenta la interculturalidad de manera intermitente. Desde el departamento de comunicación este elemento debe ser fortalecido considerando la diversidad cultural del cantón.
- Se requiere un trabajo permanente sobre interculturalidad en el GAD de Morona, para que desde su interior se resguarde la interculturalidad y hacia afuera se acojan los aportes de todas las culturas.
- Los funcionarios shuar se sienten respetados, en un ambiente bueno de trabajo, pero rescatan que no existe una real intercultural pues esta se interpreta como folklore, pero va más allá, al respetar su cosmovisión y ejercer los derechos de participación real en los diferentes espacios.
- No se usan los medios internos para fortalecer la comunicación interna y menos promover la interculturalidad.
- Existe un desconocimiento respecto a las costumbres, tradiciones, lengua de la cultura shuar, por parte del personal del Municipio de Morona.
- La imagen de la institución GAD de Morona, está claramente direccionada a promocionar a la autoridad de turno, que es el alcalde Roberto Villarreal. Esto se ha visto desde el inicio de su administración hace 4 años, una sola vez se ha realizado una imagen intercultural, así mismo en todos los temas de comunicación el tratamiento de la interculturalidad es débil.



- El Departamento de comunicación no está capacitado para implementar elementos comunicacionales que contengan aspectos interculturales.
- La institución no promueve la valoración, el encuentro y diálogo entre los diferentes pueblos, así mismo es muy escasa la promoción en temas como respeto al idioma, uso de la vestimenta, costumbres, respeto y reconocimiento de las diferentes culturas; mediante la comunicación.
- El GAD de Morona, no comunica para todos los grupos étnicos, pues la manera de hacer comunicación es con uso de redes sociales y en menor cantidad se recurre a los medios de comunicación convencionales con el mismo prototipo. No se comunica en otros idiomas y los productos comunicacionales tienen como protagonista a la autoridad máxima y no a la población.
- El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Municipio el cantón Morona expone las actividades y proyectos que el GAD de Morona considera como prioridades a realizar en el cantón y constan un sinnúmero de obras físicas, para cubrir las necesidades de servicios básicos y afines; también se mencionan los derechos de los ciudadanos y brevemente la preservación de la cultura. Sin embargo, las actividades que se realizan no están destinadas a fomentar una verdadera interculturalidad.
- El Reglamento Orgánico Funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Morona, contempla el respeto, la preservación, el desarrollo, la promoción de la diversidad cultural existente en el cantón manifiesta la intención de incluir la interculturalidad en la gestión de la institución, promover la participación ciudadana y el respeto de la diversidad cultural. Pero no se cumple en su totalidad lo propuesto en este reglamento.



- El GAD Municipal no promueve en su totalidad la interculturalidad dentro y fuera de la institución.
- El Manual De Comunicación Intercultural Para La Gestión Pública Del Gad Del Cantón Morona es una propuesta que recoge los elementos más importantes de la investigación y articula recomendaciones para el departamento de comunicación del GAD de Morona. Sin embargo, la interculturalidad es un proceso que requiere el fortalecimiento constante a partir de una decisión política colectiva de integrar la diversidad cultural del cantón en la gestión pública.



## RECOMENDACIONES

Luego de la elaboración del Manual se presentan algunas recomendaciones generales en el propósito de fortalecer los procesos de comunicación intercultural:

- El GAD de Morona debe considerar en su gestión pública, a la interculturalidad como un derecho de la ciudadanía, incentivando este tema a partir del mismo derecho a la comunicación, a la participación ciudadana y al diálogo. La interculturalidad como proceso está articulado al ejercicio de derechos, por tanto, se recomienda vincular estos dos enfoques: interculturalidad y derechos en los procesos de comunicación de la gestión pública.
- Es importante tomar en cuenta las 9 parroquias que existen en el cantón, mismas que deben integrarse con su cultura, necesidades e intereses a los procesos de comunicación, interacción y diálogo para avanzar hacia una vivencia de la interculturalidad en el cantón.
- Se recomienda incluir personal para el área de atención al público que hable español y shuar, para integrar a todos los grupos y mejorar los procesos de comunicación, dando la oportunidad que todos los grupos se expresen y se valore todos los elementos de la cultura, entre ellos la lengua.
- Se sugiere ejecutar una campaña fortalecimiento de los diversos pueblos que habitan el cantón Morona, de amor a lo propio, amor a cada pueblo para que se valore a cada cultura y las personas puedan expresarse con total libertad con su cosmovisión, simbologías, tradiciones, manifestaciones artísticas.



- Es necesario realizar capacitaciones sobre interculturalidad, para fomentar un proceso permanente de aprendizaje sobre la riqueza cultural del cantón, entre las temáticas para la capacitación se sugiere: el enfoque de interculturalidad, comunicación, relaciones humanas.
- Creación de ordenanzas que integren e involucren a todos los pueblos del cantón con la perspectiva de fortalecer la identidad y promover la interculturalidad. Para que esta iniciativa se concrete es necesario trabajar con mecanismos de participación social que incentiven que todos los grupos expresen sus opiniones y necesidades. Solo desde la participación se puede generar procesos de verdadera interculturalidad.
- Fortalecer el departamento de comunicación, a través de capacitaciones en interculturalidad, que conozcan la cosmovisión, simbologías y culturas de cantón Morona.
- Es primordial que un comunicador o relacionista público, conozca elementos de intercultural para que pueda generar comunicación inclusiva.
- Las autoridades deben estar capacitadas en el manejo de la interculturalidad, sus enfoques, propuestas y elementos que deben integrar.
- Tomar en cuenta la cosmovisión y promover un mejor relacionamiento entre culturas. Lo que busca la interculturalidad es el respeto, la valoración y la integración de todos los grupos presentes en el cantón.
- Se recomienda incluir señalética en idioma shuar dentro del GAD de Morona, en las obras ejecutadas por el mismo y en los espacios que son responsabilidad del GAD.
- Realizar eventos de integración que involucren a todos los empleados y no solo a ciertos departamentos con el fin de conocerse mejor, fomentar la interculturalidad y se incentive el compañerismo.



- Brindar charlas motivacionales y trabajar en la autoestima de las personas a fin de que se sientan seguras de mantener su identidad.
- Promover espacios de diálogo donde a los integrantes de diferentes culturas puedan expresar sus anhelos y necesidades.
- Se recomienda que, en la provincia de Morona Santiago, se trabaje con una perspectiva intercultural, en todos los GADs



## BIBLIOGRAFÍA

- Reig, Ramón. Mancinas Chávez, Rosalba. Nogales Bocio, Antonia Isabel. Barriga Cano, M<sup>a</sup> José. *La Comunicación Organizacional En Instituciones Públicas Como Estímulo A La Integración De La Práctica Profesional: El Caso Del Gabinete De Comunicación Del Departamento De Periodismo De La Universidad De Sevilla (España)*. Sevilla.
- Espiñeira, P. A. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Coruña.
- Fornet-Betancourt, R. (2007). *La filosofía intercultural desde una perspectiva latinoamericana*. Lima.
- Hellín, P. (2001). Introducción a la Comunicación Institucional. *COMMUNICATION & SOCIETY*.
- Hernández, M. R. (2012). *La comunicación en las instituciones de la Administración Pública*. Cancún, México: Editorial Universitaria Félix Varela.
- Leeds-Hurwitz, W. (2014). *centerforinterculturaldialogue.org/*. Obtenido de *centerforinterculturaldialogue.org/*:  
*file:///C:/Users/eveli/Downloads/kc5-intercultural-communication\_spanish.pdf*
- Ulloa, E (2010) *Estrategias orientadas a la comunicación intercultural en asociaciones dedicadas al Turismo Comunitario en la parroquia Tarqui*. Universidad de Cuenca. Cuenca-Ecuador

