



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TÍTULO DEL ENSAYO**

Herramientas digitales y la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del  
Régimen Especial de Galápagos

**AUTORA**

**Yumbo Jerez, Leslie Yhannina**

**TRABAJO DE TITULACIÓN  
Previo a la obtención del grado académico en  
MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN**

**TUTOR**

**Dr. Arturo Clery, PhD.**

**Santa Elena, Ecuador**

**Año 2025**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por el Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

---

**Ab. Bryan Díaz Álava, Mgtr.  
COORDINADOR DEL  
PROGRAMA**

---

**Dr. Arturo Clery Aguirre, PhD.  
TUTOR**

---

**Lic. Paola Cortez Clavijo, PhD.  
ESPECIALISTA**

---

**Lic. Ángel Matamoros Dávalos,  
PhD.  
ESPECIALISTA**

---

**Ab. María Rivera González, Mgtr.  
SECRETARIA GENERAL  
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por **Leslie Yhannina Yumbo Jerez**, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Comunicación.

Atentamente,

---

Dr. Arturo Clery Aguirre, PhD.  
C.I. 0910759851  
**TUTOR**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Leslie Yhannina Yumbo Jerez**

**DECLARO QUE**

El trabajo de Titulación *Herramientas digitales y la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos*, previo a la obtención del título en Magíster en Comunicación, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 29 días del mes de enero de año 2025

---

Leslie Yhannina Yumbo Jerez  
C.I. 200008313-5  
**AUTORA**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Leslie Yhannina Yumbo Jerez**

**DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de la investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este informe de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Santa Elena, a los 29 días del mes de enero de año 2025

---

Leslie Yhannina Yumbo Jerez  
C.I. 200008313-5  
**AUTORA**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado Herramientas digitales y la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, presentado por el estudiante, Leslie Yhannina Yumbo Jerez fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 0%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

 <b>INFORME DE ANÁLISIS</b> magister		
<b>Leslie Yumbo_Compilatio ensayo</b>		
<b>0%</b> Textos sospechosos		<b>4%</b> Similitudes (ignorado) < 1% similitudes entre comillas (ignorado) < 1% entre las fuentes mencionadas (ignorado) <b>2%</b> Idiomas no reconocidos (ignorado)
<b>Nombre del documento:</b> Leslie Yumbo_Compilatio ensayo.docx <b>ID del documento:</b> a9c89dfbd6e4f365b1d14b6e30bb450d35b3189a <b>Tamaño del documento original:</b> 49,27 kB <b>Autores:</b> []	<b>Depositante:</b> ARTURO GUILLERMO CLERY AGUIRRE <b>Fecha de depósito:</b> 30/1/2025 <b>Tipo de carga:</b> interface <b>fecha de fin de análisis:</b> 30/1/2025	<b>Número de palabras:</b> 6094 <b>Número de caracteres:</b> 42.496

---

Dr. Arturo Clery Aguirre, PhD.  
C.I. 0910759851  
**TUTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Con gratitud infinita, agradezco a los docentes, por compartir su conocimiento y guiarme a lo largo de este proceso académico; al docente tutor, por sus enseñanzas y predisposición para desarrollar este trabajo; a mis compañeros, por el intercambio de ideas y apoyo mutuo; y a mi familia, por su paciencia y comprensión en este camino. Piezas fundamentales para lograr este objetivo. Esto no habría sido posible sin su respaldo.

*Leslie Yhannina, Yumbo Jerez*

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres, quienes siempre me han impulsado a seguir adelante a lo largo de toda mi vida. Y a ti Alejandro, mi hijo, mi luz, mi mayor inspiración y motivo de alegría, este trabajo es para ti, con la esperanza de que siempre persigas tus sueños con pasión y determinación. Su presencia en mi vida es felicidad, le da sentido y color a todo.

*Leslie Yhannina, Yumbo Jerez*

## ÍNDICE GENERAL

### CONTENIDO

TÍTULO DEL ENSAYO .....	I
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	IV
AUTORIZACIÓN .....	V
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO.....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
DEDICATORIA .....	VIII
ÍNDICE GENERAL .....	IX
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN .....	2
DESARROLLO .....	4
ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	12
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	14
CONCLUSIONES .....	18
BIBLIOGRAFÍA .....	19
ANEXOS .....	21

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Categorización de Entrevistas a funcionarios .....	14
--	----

## RESUMEN

El presente ensayo tiene como objetivo examinar brevemente el impacto y la efectividad de las herramientas digitales en los mecanismos de comunicación interna del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos. En el marco de la comunicación organizacional, este análisis se desarrolla destacando el liderazgo y la incorporación de las tecnologías a las actividades internas que se llevan a cabo en la institución. No obstante, se identifican retos como la sobrecarga de información y la necesidad de establecer estrategias para impulsar una ejecución eficaz. Se indagan los beneficios y desafíos vinculados al uso de las herramientas como el correo institucional Zimbra, el Sygnology Drive y Sygnology Chat; a través del enfoque cualitativo, con un diseño fenomenológico y entrevistas semi estructuradas a funcionarios estratégicos. Los resultados obtenidos indican la mejora en los procesos, que fomenta la colaboración y vence las limitaciones por la distancia geográfica en la región insular gracias a las herramientas digitales.

**Palabras claves:** Herramientas digitales, comunicación interna, instituciones gubernamentales, Galápagos.

## **ABSTRACT**

This essay aims to briefly examine the impact and effectiveness of digital tools in the internal communication mechanisms of the Governing Council of the Special Regime of Galapagos. Within the framework of organizational communication, this analysis is developed highlighting the leadership and incorporation of technologies to the internal activities carried out in the institution. However, challenges such as information overload and the need to establish strategies to promote effective execution are identified. The benefits and challenges related to the use of tools such as Zimbra institutional mail, Sygnology Drive and Sygnology Chat are investigated through a qualitative approach, with a phenomenological design and semi-structured interviews with strategic officers. The results obtained indicate the improvement in processes, which promotes collaboration and overcomes the limitations due to geographical distance in the island region thanks to digital tools.

**Keywords:** Digital tools, internal communication, governmental institutions, Galapagos.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el entorno digital ha abarcado la atención de varias audiencias a través de las herramientas digitales, las cuales se definen como el conjunto de programas informáticos que facilitan las actividades que realizan día a día, en este caso, las organizaciones, para mantener un óptimo servicio interno e incrementar el rendimiento en las actividades laborales, “El uso de herramientas digitales es imprescindible hoy en día para las organizaciones” (Maldonado y Valencia, 2022, p. 56).

La comunicación interna es un factor esencial que simplifica el intercambio de información entre varias áreas dentro de cualquier organización. Partiendo de, “la importancia de la comunicación interna para el éxito empresarial” (Oyarvide *et al.*, 2017, p. 308). Además, permite compartir la cultura organizacional, ajustar objetivos y optimizar el ambiente laboral. Por ello cumple un papel importante para un adecuado funcionamiento y éxito, influyendo en la integración y participación de los colaboradores, promoviendo así su compromiso y motivación, por esta razón, “la gestión de la comunicación interna representa ante todo, una fortaleza para la funcionalidad empresarial y que por tal motivo no debe quedar rezagada del quehacer de la institución” (Oyarvide *et al.*, 2017, p. 308).

En el ámbito gubernamental, la aplicación de las herramientas digitales es necesaria, dado que favorece el acceso y la eficacia de las actividades que se llevan a cabo en las instituciones públicas, y al mismo tiempo modifica la dinámica de la comunicación interna, componente determinante para que el tratamiento de la toma de decisiones sea efectivo y comprensible. Impulsando un entorno de colaboración entre áreas y/o unidades y la coordinación entre servidores, para lograr una ejecución positiva de las funciones gubernamentales.

Galápagos, tiene una excepcionalidad sostenible y cultural, por lo que enfrenta retos únicos en la gestión gubernamental. La importancia de una comunicación eficiente es aún más evidente en un contexto donde las decisiones tienen un impacto directo sobre el medio ambiente y las comunidades locales.

En este aspecto como institución pública el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, adopta las herramientas digitales para distribuir información, gestionar actividades e impulsar la colaboración entre los funcionarios.

El objetivo de este ensayo es analizar el impacto y la efectividad de las herramientas

digitales en los procesos de comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos. El tema se relaciona con la línea de Comunicación organizacional y la sub línea Comunicación Organizacional y Liderazgo, debido a que el uso de herramientas digitales influye significativamente en los procesos comunicacionales dentro de las organizaciones, facilitan la transmisión de información entre los miembros y promueven la interacción eficaz. La integración de estas tecnologías con los principios de liderazgo y comunicación organizacional es esencial ya que optimizan el flujo de información y fortalecen la cultura institucional.

El alcance es de carácter exploratorio, con enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, aplicando el método inductivo, como instrumento se realizaron entrevistas semi estructuradas con tres funcionarios del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, lo que permitió obtener una visión profunda sobre la experiencia de los funcionarios que usan las herramientas digitales, así como su apreciación de la efectividad de la comunicación interna.

La idea a defender es que el uso de herramientas digitales optimiza significativamente la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos. Y el desarrollo de actividades internas entre sus colaboradores.

Este trabajo es relevante en el ámbito social y profesional, ya que un sistema de comunicación interna eficiente, mejora el rendimiento de la institución y promueve un entorno de colaboración entre sus funcionarios, lo que además influye de forma positiva en la calidad de los servicios que se brinda a la comunidad.

La estructura del presente ensayo está compuesta por la introducción, el desarrollo donde se plantea el estado del arte, aspectos metodológicos, el análisis y discusión de los resultados, finalizando con la conclusión y referencias.

## DESARROLLO

En los últimos años, la comunicación interna, elemento clave en la estructura y funcionamiento de cualquier institución u organización, ha cambiado a través de la digitalización con herramientas que optimizan los tiempos y el cumplimiento de las acciones internas entre colaboradores, usando sistemas de gestión y plataformas que generan una mejor eficiencia; no obstante, también presenta desafíos vinculados a la adaptación y cambios dentro de las organizaciones.

Los nuevos canales y plataformas, mucho más sofisticados, están permitiendo nuevas formas y modelos de trabajo colaborativos. De este modo, la función de comunicación interna ya no solo está orientada a facilitar la información y la comunicación entre los miembros de la organización, sino que impulsa y permite incluso una nueva forma de entender y desarrollar el trabajo mediante fórmulas colaborativas. Para ello, aparecen multiplicidad de formatos, nuevas plataformas de trabajo y redes sociales colaborativas, que se suman a los contenidos, herramientas y canales tradicionales, enriqueciendo la función de la comunicación interna (Guerrero, 2019, p. 126).

Para el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, los retos asociados a la ubicación geográfica de la región insular presentan trabas tanto físicas como tecnológicas. Sin embargo, la acogida e implementación de las herramientas digitales ha facilitado desarrollar la conectividad entre las oficinas locales y remotas, fomentado una cultura institucional más capaz e inclusiva, adaptada a las necesidades de una institución para el territorio sostenible.

La gestión de archivos es el mecanismo que ordena y coordina la información en una organización con la finalidad de obtener excelentes resultados, “la gestión documental es un pilar básico de la transformación digital” (Balboa y Medina, 2022) de igual forma es un proceso crucial para la comunicación y la eficiencia de la era digital en la que vivimos.

La gestión documental debe adaptarse a las dinámicas cambiantes del entorno global. Esto implica, no solo la digitalización de documentos, sino también la integración de sistemas que faciliten la accesibilidad, la

seguridad de los datos y la eficiencia en los procesos de gestión. Por otro lado, los factores como la infraestructura tecnológica y la cultura organizacional influyen significativamente en la adaptación y eficacia de los sistemas de gestión documental (Tapia y Recalde, 2024, p.23).

La Gestión Documental tiene la función de crear capacidades en las organizaciones para la identificación de riesgos, pues a través de sus procesos y herramientas es posible la creación y el mantenimiento de información confiable, que sirva de soporte a la transparencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas (Momblanc y Castro, 2020, p. 128).

Las herramientas digitales permiten optimizar diversos procesos clave, como el control interno, la transparencia, la rendición de cuentas y la mitigación de riesgos debido a la información que se ejecuta mediante los sistemas. Es así que las instituciones han optado por las soluciones digitales para enriquecer las decisiones, el desempeño, la productividad y garantizar la efectividad en el mercado. Es relevante señalar que a través de la digitalización documental se ha podido reducir el uso de papel y facilitar los flujos de trabajo, “La comunicación digital suele ser más rentable que los métodos tradicionales. Al minimizar la necesidad de materiales físicos como papel y correo postal, las organizaciones pueden reducir significativamente sus costos de comunicación” (Mejía *et al.*, 2024, p. 34).

Las herramientas digitales están redefiniendo la comunicación interna de varias empresas, instituciones y organizaciones, ofreciendo ventajas en cuanto al flujo de información, facilitando la colaboración, la transparencia, la toma de decisiones; también presentan desafíos que deben ser abordados con un enfoque estratégico para su óptima implementación. Las herramientas de comunicación digital han transformado el panorama de la interacción en el lugar de trabajo, ofreciendo una multitud de ventajas que mejoran la productividad, la colaboración y la eficacia general de la organización (Mejía *et al.*, 2024, p. 33).

Como es natural las herramientas digitales abarcan una amplia variedad de aplicaciones y plataformas diseñadas para facilitar la coordinación interna y con esto disminuir tiempos en la gestión de la información. Desde *softwares* de mensajería instantánea, videoconferencias hasta sistemas de gestión de proyectos y redes sociales,

las herramientas digitales transforman la manera de interactuar y trabajar en equipo, “el uso de Tecnologías en las empresas, son un elemento de vital importancia en la integración de las actividades básicas que operan dentro del ambiente empresarial” (Cuenca y Zambrano, 2023, p. 7).

Uno de los principales beneficios de utilizar herramientas de comunicación digital es el importante aumento de la productividad que proporcionan. La mensajería instantánea, las videoconferencias y las plataformas colaborativas permiten a los empleados comunicarse y compartir información en tiempo real, lo que facilita procesos de toma de decisiones más rápidos (Mejía *et al.*, 2024, p. 34).

Inclusive ofrecen la posibilidad de analizar y gestionar grandes volúmenes de datos, facilitando la toma de decisiones informadas. La capacidad de acceder a información en tiempo real y de compartirla de manera instantánea mejora la productividad y también permite a las instituciones a adaptarse rápidamente a las cambiantes demandas del mercado y a las expectativas de sus clientes y usuarios. Es necesario hacer un paréntesis para enfatizar el poder de la tecnología y el alcance para simplificar y solucionar las diferentes tareas que se cumplen en diferentes ámbitos, en este caso dentro de una institución. Según lo que expresa, Tusa *et al.* (2019) las tecnologías han estado presentes en la resolución de los más variados problemas de las humanidades (p. 10).

En las organizaciones es primordial el uso de herramientas para gestionar la comunicación con su público interno, estas permiten desarrollar capacidades de diálogo, de discusión y debate, de interacción y comunicación y, en general de información. Estos van desde canales más tradicionales a las nuevas formas de interacción con los públicos en formato digital (Zapata, 2020, p. 55).

Son un componente fundamental en la transformación de la comunicación y gestión en todos los sectores, su integración en las prácticas diarias de las organizaciones potencia la eficiencia operativa, redefine las dinámicas laborales, sobre todo en instituciones públicas que por situación geográfica tienen limitaciones en la comunicación presencial. En el contexto de Galápagos, una provincia geográficamente distante del Ecuador continental, con 4 islas pobladas, administrada por el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos (CGREG), la adopción de herramientas

digitales es de gran importancia para la actividad laboral diaria.

El CGREG es una “entidad de derecho público creada por mandato constitucional, responsable de la administración, la planificación, el ordenamiento territorial, seguridad ciudadana, el manejo de los recursos y la organización de las actividades que se realizan en la provincia de Galápagos para garantizar la conservación del patrimonio natural del Estado y del buen vivir”. De acuerdo a su Estructura Orgánica cuenta con la oficina principal en San Cristóbal, además con Direcciones Distritales en el cantón Santa Cruz e Isabela; Direcciones Zonales en Quito y Guayaquil y una oficina de la Tenencia Política en la parroquia Rural en la isla Santa María de Floreana. Cuenta con alrededor de 374 funcionarios distribuidos en cada una de sus dependencias, por lo que una comunicación interna eficaz es muy importante para lograr la ejecución de los planes, proyectos y gestión gubernamental en Galápagos.

Es trascendental estar interconectados, Nogués y Belmonte (2019) sugiere que “La comunicación y la información globales desvelan la interconexión entre todo lo que acontece y la causalidad que hay entre los hechos y las prácticas sociales” (p. 13), esta es la capacidad de las personas y organizaciones para comunicarse y colaborar de manera efectiva a través de diversas plataformas digitales, esta interconexión permite que los miembros de un equipo, independientemente de su ubicación geográfica intercambien la información y trabajen juntos en proyectos comunes; en el ámbito del CGREG, esta conectividad es fundamental, ya que facilita el flujo de información para la toma de decisiones y la implementación de políticas locales.

La interconexión nos permite optimizar la comunicación, al contar con herramientas digitales que facilitan la colaboración en tiempo real, los colaboradores pueden responder de manera más rápida y eficiente ante los desafíos que surgen en su labor diario. Esta capacidad de respuesta oportuna fomenta un ambiente de trabajo más colaborativo, dinámico, creando un ambiente de trabajo adaptable. Una comunicación efectiva y fluida reduce los riesgos de malentendidos o errores en la gestión pública, promoviendo entornos de confianza entre los funcionarios, aumenta la posibilidad de acceder a información y recursos compartidos en cualquier momento y lugar generando mayor transparencia y compromiso de los funcionarios sobre todo en temas de confidencialidad de la documentación que se comparte.

La confidencialidad es un aspecto muy importante al tener en cuenta cuando se

usan herramientas digitales, especialmente cuando se trata de compartir documentos e información sensible. En un entorno institucional como el del CGREG, la protección de datos es fundamental para mantener la integridad y la confianza entre funcionarios. La naturaleza de las decisiones que se toman y la información que se maneja requieren que se implementen medidas adecuadas para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso, “la seguridad de la información es transversal a todos los procesos y procedimientos que se ejecutan en cualquier compañía” (Torres, 2019).

La capacitación se vuelve un factor primordial para la implementación y uso responsable de las herramientas digitales. Muchos incidentes de violación de la confidencialidad ocurren debido a errores humanos, como el envío accidental de documentos a destinatarios incorrectos o la falta de atención a la configuración de privacidad, por lo tanto, la formación sobre prácticas en seguridad digital y la importancia de proteger la información son cruciales. Las herramientas digitales deben ser implementadas con políticas claras sobre su uso, con directrices sobre quiénes pueden acceder a la información, cómo se deben compartir documentos y los pasos a seguir en caso de filtración de datos; “es primordial en una organización que se desarrollen todas las capacitaciones necesarias para así mantener a los trabajadores informados y actualizados sobre la evolución de la empresa” (Obando, 2020, p. 172).

La comunicación es una necesidad humana de acuerdo con Santa-María *et al.* (2019, p. 22) y en un mundo en constante evolución, la capacidad de ajustar rápidamente estrategias de comunicación interna es fundamental, ya que permite el intercambio de información y mensajes que ocurren en una institución. Este proceso incluye todas las interacciones que tienen lugar entre los funcionarios, así como entre diferentes direcciones e instancias de la institución. Aporta de gran manera para que los trabajadores estén alineados con los objetivos y políticas institucionales. Una comunicación efectiva promueve un ambiente de trabajo saludable, asegura que la información crítica fluya de manera oportuna y precisa. La comunicación es el mecanismo vertebrador e integrador de una organización, es esencial para el correcto funcionamiento de la misma. De allí la importancia de su correcta gestión, planificación y dirección (Caramello, 2021, p. 7).

Siguiendo a Caramello (2021), precisa que, “Las herramientas de comunicación interna posibilitan desarrollar prácticas comunicacionales que impactan en todos los niveles y procedimientos de la organización. Es imprescindible la aplicación de una

gestión estratégica en materia de comunicación interna para la optimización del desarrollo organizacional” (p. 32).

La comunicación interna abarca diversas formas de intercambio no solo de información, sino es una herramienta clave para construir relaciones de confianza y colaboración, abarca desde reuniones presenciales, correos electrónicos hasta plataformas digitales como aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales internas. La elección de los canales adecuados es fundamental para garantizar que el mensaje llegue a los destinatarios de manera efectiva. La comunicación interna bien gestionada aporta a la creación de una cultura organizacional positiva. Cuando los empleados se sienten informados y escuchados, es más probable que se sientan motivados y comprometidos con su trabajo.

La comunicación interna abarca todos los intercambios de información, mensajes e ideas entre empleados y directivos dentro de la organización. Esto incluye reuniones de equipo, correos electrónicos y boletines internos, que son esenciales para fomentar la colaboración y alinear a los equipos hacia objetivos comunes (Mejía *et al.*, 2024, p.16).

Una comunicación efectiva mejora la eficiencia operativa, el funcionario al contar con información correcta y oportuna, puede tomar decisiones más rápidas, brindar una respuesta con agilidad, “una estrategia de comunicación efectiva es aquella que permite emitir mensajes claros y comprensibles que generen confianza. Estos mensajes deben ser contados con pasión de forma coherente y reiterada a sus audiencias internas” (Zapata, 2020, p. 32). Entre colaboradores pueden aportar a través del intercambio de ideas con una retroalimentación constructiva, pueden trabajar de manera armoniosa y creativa. Esto potencia la innovación, fortalece las relaciones interpersonales, construye transparencia y confianza lo que motiva al equipo a expresar sus opiniones. Una buena comunicación interna debe ir ligada de estrategias efectivas que se adapten a las características y necesidades de la organización y del funcionario.

La comunicación interna estratégica no es una opción, es una prioridad que impulsa la transformación digital, facilita la gestión del cambio cultural que impone la economía digital y favorece la consecución de los objetivos finales de cualquier organización. La comunicación interna estratégica aporta credibilidad y genera confianza en las audiencias internas respecto a los proyectos puestos en marcha por las empresas y

es la herramienta a través del cual se explican cambios, logros y dificultades (Zapata, 2020, p. 34).

Una de las estrategias más efectivas es la creación de canales de comunicación claros y accesibles. Esto incluye la implementación de plataformas digitales que faciliten el intercambio de información, como aplicaciones de mensajería, de almacenamiento de documentos, y redes sociales. Al centralizar la comunicación en un espacio accesible. Se asegura que todos los funcionarios estén informados y puedan participar activamente en los procesos. En el CGREG identificamos las siguientes herramientas digitales:

**Correo Institucional Zimbra:** Es una plataforma de colaboración y correo electrónico que ofrece una variedad de herramientas para la gestión de comunicaciones dentro de la organización, “El correo electrónico sigue siendo uno de los métodos de comunicación digital más fiables. Proporciona una vía formal para intercambiar mensajes y archivos, lo que lo hace esencial para las interacciones profesionales” (Mejía *et al.*, 2024, pg. 33). Es un *software* de código abierto que proporciona servicios de correo electrónico, calendario, contactos, tareas. Su interfaz es accesible tanto a través de un cliente web como de aplicaciones móviles, permite a los funcionarios acceder a su información desde cualquier lugar y en cualquier momento. Permite gestionar cuentas de correo electrónico desde una única interfaz. Con funciones como filtros, carpetas; incluye un gestor de contactos que permite almacenar y organizar información, así como un sistema de gestión de tareas que ayuda a los usuarios a seguir su responsabilidad. Facilita la acción de compartir documentos con otros usuarios lo que mejora la colaboración dentro del CGREG, “hoy en día es la herramienta de comunicación más utilizada a nivel corporativo, que permite la distribución masiva de información” (Zapata, 2020, p. 53).

**Synology Drive:** Es una solución de almacenamiento y gestión de archivos, permite almacenar en un lugar centralizado los archivos, lo que facilita el acceso a documentos; sincroniza archivos de manera eficiente y segura asegurando que cualquier cambio realizado en un archivo se actualiza automáticamente en todas las ubicaciones donde se almacenan; aporta en la colaboración interna en un mismo documento de forma simultánea logrando mayor eficiencia en el trabajo en equipo.

**Synology Chat:** Esta es una aplicación implementada para la mensajería instantánea, para una comunicación eficiente y segura dentro de la institución, los usuarios pueden crear chats individuales o grupos según sus necesidades aportando a los

equipos a organizar sus conversaciones en función de proyectos, logrando que estén conectados y comunicados de manera efectiva, independientemente de su ubicación.

GLPI: Es un software de Gestión de recursos informáticos de código abierto, diseñado para administrar activos tecnológicos, incidencias y solicitudes de Servicios. En el CGREG lo utilizan para generar solicitudes de servicio de las Unidades de: Comunicación mantener un control de los requerimientos de coberturas periodísticas, producción audiovisual, uso de micrófonos y parlantes del salón principal y difusión de comunicados de prensa internos; y, Tics para la creación de incidencias para el soporte técnico.

Grupo de WhatsApp institucional: Esta es una de las herramientas más utilizadas para facilitar la información, en el CGREG es utilizada como un canal para la difusión de la gestión institucional, como un reconocimiento al trabajo que realizan los funcionarios. Una ventaja de contar con este recurso es que los funcionarios están familiarizados con esta aplicación.

Gallego y Vinader (2019) sostienen que: Estas herramientas digitales han contribuido a la configuración de la denominada Sociedad de la Información, caracterizada por la capacidad de los usuarios de acceder a cantidades ingentes de información, pero, sobre todo, de generar nueva información y compartirla, permiten a los ciudadanos que forman parte de una sociedad la búsqueda y satisfacción de sus intereses y necesidades personales, pero, sobre todo, fomentar las relaciones sociales estructuradas que persiguen la satisfacción de las metas comunes.

Estas forman parte de una cibercultura que provee nuevos medios de expresión, difusión, colaboración, denuncia, participación e interacción creativa y nuevas maneras de pensar que han salido a la luz (p. 45).

Salgado (2023) afirma que, en un mundo globalizado, las organizaciones necesitan estar cada vez más digitalizadas, y esto obedece a la conjunción de una serie de elementos que interactúan de manera armónica. Tanto el gobierno, las instituciones educativas, las empresas y la sociedad misma, determinan el grado de desarrollo en el manejo de la tecnología, de manera que lejos de ser un aspecto aislado, está determinado por el trabajo mancomunado de estos elementos, para que la población en su conjunto pueda responder a las exigencias del mundo moderno, la utilización de herramientas digitales que permitan superar cualquier escollo, ya sea en el ámbito educativo, comercial

y económico. Es entonces que se necesita el compromiso y la inversión de gobiernos, centros educativos, las empresas y las familias para impulsar el desarrollo de la economía y conocimiento en un mundo moderno y digitalizado (pp 4149-4150).

Basándose en el artículo Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual (Medina *et al.*, 2022) propone que, la transformación digital ya no es una opción, sino que se ha convertido en una necesidad en el ámbito empresarial y, en consecuencia, para los individuos ya que está temática y su aplicación permite la hiperconectividad de datos de toda clase con el fin de conjugarlos entre sí para cumplir con un objetivo determinado que ayude a ahorrar tiempo y dinero. Es decir, la era digital ha cambiado la forma tradicional de pensar y actuar en las organizaciones. La transformación digital trasciende como un proceso de implementación y adaptación de tecnologías a los procedimientos de una empresa o institución (pp 766-767).

## **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### **Enfoque: Cualitativo**

La presente investigación adoptó un enfoque cualitativo, adecuado para comprender la dinámica de la comunicación interna en el contexto específico del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, lo que resultó especialmente útil para analizar la implementación y el impacto de herramientas digitales en la comunicación interna, al captar las experiencias subjetivas de los funcionarios. Molina *et al.* (2017) indicó en su libro Investigación aplicada en Ciencias Sociales que en el enfoque cualitativo la cantidad forma parte de la cualidad y se otorga mayor atención a la individualidad de los resultados, en detrimento de la generalización de estos (p. 44).

### **Diseño de la investigación: Fenomenológico**

Se empleó un diseño fenomenológico, orientado a explorar y describir cómo los funcionarios experimentan y perciben el impacto de las herramientas digitales en su entorno laboral. Sampieri y Mendoza (2018) hacen mención en que, “Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p. 548).

**Alcance: Exploratorio**

El alcance exploratorio se consideró adecuado debido a la novedad del tema en el contexto particular de Galápagos y la falta de estudios previos que analicen la comunicación interna mediada por herramientas digitales en esta institución específica, suele decirse que: “Los estudios exploratorios se realizan cuando el investigador quiere familiarizarse con un fenómeno desconocido, todos los estudios nacen de la exploración y es el inicio para realizar investigaciones más profundas de correlación o de explicación” (Arias, 2021, p. 70).

**Método: Inductivo**

El método inductivo permitió construir conocimiento a partir de la observación y el análisis de experiencias individuales, especialmente en contextos específicos y complejos como el presente. Va de lo particular a lo general, lo cual es adecuado para estudiar cómo los funcionarios perciben y utilizan las herramientas digitales en su comunicación interna. Molina *et al.* (2017) describe que el método científico conocido como inductivo es aquel método que alcanza conclusiones generales a partir de hipótesis o antecedentes particulares. La inducción puede ser completa o incompleta (p. 40).

**Técnicas: Entrevistas**

La técnica de entrevistas es apropiada para captar la profundidad de las experiencias de los funcionarios respecto a la comunicación interna y el uso de herramientas digitales. En este estudio se utilizará un cuestionario semiestructurado de cinco preguntas abiertas, diseñado para guiar la conversación sin restringir las respuestas de los entrevistados, favoreciendo la obtención de información detallada.

La entrevista es una modalidad de la encuesta, que consiste en formular preguntas en forma verbal al encuestado con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo; es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante (Ñaupas *et al.*, 2018).

**Población y Muestra**

La población objetivo está compuesta por los funcionarios del Consejo de

Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, que están involucrados en la comunicación interna. Se seleccionaron tres funcionarios para las entrevistas, utilizando un criterio de selección intencionado, basado en su experiencia y participación activa en la comunicación digital interna de la organización.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A través del diseño fenomenológico, se empleó la técnica de entrevistas con preguntas semi estructuradas para conocer la perspectiva que tienen los funcionarios del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, acerca del impacto y efectividad de las herramientas digitales en los procesos de comunicación interna en la institución.

Se seleccionó a tres colaboradores de acuerdo a su cargo, quienes cumplen funciones diferentes, pero al mismo tiempo hacen uso de las mismas herramientas digitales que existen dentro de la organización:

**Funcionario 1.** Asistente administrativo

**Funcionario 2.** Periodista

**Funcionario 3.** Analista en Tecnologías de la Información y Comunicación

**Tabla 1:** Categorización de Entrevistas a funcionarios

Pregunta	Categoría	Funcionario 1	Funcionario 2	Funcionario 3
¿Qué herramientas digitales utiliza actualmente para la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos?	Herramientas digitales utilizadas	Synology Drive: almacenamiento, reproducción de videos, chat.	Uso predominante y seguro de mailing.	Synology Drive (carga y repositorio de archivos), Synology Chat (mensajería grupal/individual), correo Zimbra.
¿Ha notado un cambio en la dinámica del trabajo en equipo desde la implementación de estas herramientas?	Impacto en la dinámica de trabajo	Optimización de tiempo en carga de videos; herramienta fácil de usar.	Mayor información para funcionarios, aunque sin feedback para medir impacto.	Interconexión de herramientas permite evitar reuniones presenciales, agilizando actividades laborales.

<p>¿Cuáles son los principales desafíos que ha encontrado al usar herramientas digitales para la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos?</p>	<p>Desafíos en el uso de herramientas</p>	<p>Aprovechar mejor el potencial de las herramientas para generar más productos comunicacionales.</p>	<p>Mantener audiencia cautiva, evitar saturación y generar contenidos sin polémica.</p>	<p>Familiarización con las herramientas para maximizar su utilidad según sus características.</p>
<p>¿Existen momentos en los que prefiera la comunicación cara a cara frente a las herramientas digitales? ¿Por qué?</p>	<p>Preferencia por comunicación directa</p>	<p>Prefiere el uso de herramientas digitales por su accesibilidad e inmediatez.</p>	<p>Prefiere comunicación humana directa porque lo digital puede deshumanizar la interacción.</p>	<p>Considera que herramientas digitales eliminan la necesidad de reuniones directas, mejorando eficiencia de actividades.</p>
<p>¿Ha experimentado problemas de sobrecarga de información en los canales internos del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos? Si es así, ¿cómo los maneja?</p>	<p>Sobrecarga de información</p>	<p>Propone cronograma estratégico para evitar sobrecarga y mejorar flujo comunicacional.</p>	<p>Problemas con mailing sin estrategia; marca como spam la cuenta institucional para revisarla solo cuando tiene tiempo.</p>	<p>Maneja información duplicada organizando horarios específicos para revisar cada herramienta según sus prioridades.</p>

El **funcionario 1**, destacó que para la comunicación interna del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, la principal herramienta digital que se utiliza es el Synology Drive. Resaltó que es de gran beneficio en la mensajería, almacenamiento de archivos y reproducción de videos, definiéndola como la solución completa para la comunicación institucional. Además, señaló que la ejecución de esta herramienta ha mejorado la colaboración y los tiempos para la carga rápida de materiales

audiovisuales. Aun así, reconoce que se puede sacar más provecho al potencial de la herramienta, con la creación de nuevos productos para informar mejor a toda la institución. Por otro lado, mencionó su preferencia por las herramientas digitales porque son accesibles y obtiene inmediatez en sus respuestas e información dentro de la organización; un eje clave que dio un cambio radical con el pasar de los años debido a las tendencias e innovaciones del mundo digital y su transformación. Dentro de este contexto, Medina *et al.* (2022), refiere a cómo la era digital ha ido cambiando las directrices y pensamientos dentro de las empresas, lo cual se relaciona con la transformación digital; la base para implementar y adaptar herramientas digitales a los procesos de la organización.

Así mismo, desde su experiencia, se refirió a los problemas que ha tenido con la sobrecarga de información en los canales internos y sugiere implementar un cronograma para regular y coordinar el tráfico de contenidos comunicacionales.

El **funcionario 2**, expuso que el *mailing* mediante el correo electrónico institucional, es una de las herramientas digitales más usadas y seguras en la comunicación interna del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos. Esto concuerda con lo que mencionaba Mejía *et al.* (2024), donde aborda que el correo electrónico continúa como uno de los instrumentos digitales confiables para el intercambio de información. Mencionó que a pesar de que esta herramienta cumple con mantener informados a los funcionarios sobre temas relevantes, no cuenta con un proceso de retroalimentación para evaluar su efectividad. Identificó los principales retos como mantener a la audiencia cautiva, mediante temas que sean de interés interno; generar contenidos que sean de interés, que limite la saturación de información, y lograr que la audiencia responda sin generar polémica. Señaló que prefiere la comunicación cara a cara para conservar la humanidad en las interacciones, ya que las herramientas digitales hoy en día tienden a deshumanizar las relaciones. Al finalizar, hizo hincapié en que el sistema de correo electrónico institucional presenta problemas de saturación de información debido a la falta de estrategias claras para su difusión de contenido interno, lo que ocasiona que sean elegidos para recibirlos como *spam*.

El **funcionario 3**, enfatizó que las herramientas digitales como el *Sygnology*

*Drive*, *Sygnology Chat* y el correo institucional *Zimbra* son importantes en la comunicación interna del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, porque dan paso a una mejor eficiencia, tal y como menciona Oyarvide *et al.* (2017), lo importante que es la comunicación interna para el éxito empresarial. Debido a que facilitan el intercambio de documentos, la mensajería instantánea y la interacción grupal e individual, optimizando la coordinación y disminuyendo la necesidad de reuniones presenciales. No obstante, mencionó la existencia de ciertos desafíos, como la necesidad de acoplarse a las herramientas digitales para aprovechar sus funcionalidades y beneficios. Desde su experiencia destacó su preferencia por la comunicación digital antes que la comunicación cara a cara, ya que simplifica y facilita las actividades internas y agiliza el tiempo dentro de la institución. Como indica Cuenca y Zambrano (2023), el empleo tecnológico dentro de las organizaciones son una parte importante para las funciones internas que se llevan a cabo en la empresa. Con respecto a la sobrecarga de la información en los canales internos, señaló haber afrontado problemas de mensajes duplicados, por lo cual ha optado por organizar su tiempo y horarios para revisar cada herramienta.

## CONCLUSIONES

A lo largo de la elaboración del ensayo, se evidenció que en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos la utilización de las herramientas digitales ha transformado la comunicación interna, generando entre sus funcionarios una mejor eficiencia y trabajo en equipo. En la ejecución de actividades diarias, estos recursos tecnológicos favorecen una interacción rápida y funcional para la determinación de acciones, decisiones y pronta respuesta a los retos que surjan en la institución.

Lo cierto es que el estudio también refleja que las herramientas digitales a más de aportar ventajas, presentan desafíos relevantes como la sobre carga de información, la comunicación efectiva se puede ver afectada, debido a la saturación de correos electrónicos como lo resaltan los funcionarios; quienes han propuesto la necesidad de crear estrategias definidas a fin de coordinar y depurar toda información interna que se difunde.

Una efectiva implementación de las herramientas digitales se debe a la apropiada capacitación de los servidores, por tal motivo es importante la instrucción acerca del manejo de estas tecnologías y habilidades sobre la seguridad informática, para fomentar eficiencia y simplificar los riesgos vinculados a la confidencialidad.

Con la incorporación de herramientas digitales además de mejorar los procedimientos de comunicación, han impulsado el progreso cultural de la institución. Estableciendo un entorno más participativo e inclusivo, en el que los funcionarios se encuentran más involucrados y conectados con sus obligaciones, esto se relaciona favorablemente en la calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In *Enfoques Consulting Eirl* (Issue 1). <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Balboa, M., & Medina, G. (2022). Gestión documental y transformación digital en el estado de Chile: un estudio de caso. In *Amoxтли* (Issue 7). <https://doi.org/10.38123/amox7.204>
- Caramello Martín, M. A. (2021). *Gestión estratégica de la Comunicación Interna A.J. & J.A. Redolfi S.R.L.* 1–39. <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/22596/TFG - Caramello Martín%2C María Agostina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuenca Barberán, L. J., & Zambrano Vélez, C. K. (2023). *Importancia de la comunicación digital y las herramientas tecnológicas dentro de las empresas.* <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/3310>
- Gallego Trijueque, S., & Vinader Segura, R. (2019). Capital social digital: las herramientas digitales como amplificadoras de la sociedad civil. *Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 26, 31–48. <https://doi.org/10.20932/barataria.v0i26.458>
- Guerrero, M. (2019). La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización. (Spanish). *ADRResearch ESIC: International Journal of Communication Research / Revista Internacional de Investigación En Comunicación*, 23(23), 147. <http://ezproxy.eafit.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=144643966&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Maldonado Apaza, G., & Valencia Camacho, S. C. (2022). Impacto de las herramientas digitales en el sector de las organizaciones sin fines de lucro que ayudan a sectores menos favorecido de la sociedad. *Perspectivas*, 6(50), 31–58. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n50/1994-3733-rp-50-31.pdf>
- Medina Chicaiza, P., Chango Guanoluisa, M., Cobos, M. C., & Toscano, D. G. (2022). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *Nº. Ciningec Ii*, 7, 2022. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7726439>
- Mejía, F., Rosas, M., Sánchez, I. (2024). *Diálogos efectivos\_ técnicas, herramientas y estrategias para optimizar la Comunicación Organizacional.pdf.*
- Molina L., Vera N., Parrales G., Lainez A., & Clery A. (2017). *Investigación aplicada en ciencias sociales.* <https://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/view/60/31/193-1>
- Momblanc, L. C., & Castro Milán, H. Y. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista Del Archivo Nacional*, 84(1–12), 9–26. <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481/396%0Ahttps://www>

dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Nogués Pedregal, A. M., & Belmonte Martín, I. (2019). *Comunicación y acción política Communication and political action*. 10(1), 13–17.
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166.  
[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296–309.  
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index%0ACiencias>
- Salgado Monar, J. H. (2023). La importancia de las plataformas digitales en los negocios. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 4136–4153. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.554>
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodologías de la investigación, las Rutas cuantitativas, cualitativas. In *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)* (Vol. 10, Issue 18).
- Santa-María, G., Rey-Martin, C., Molina-Benavides, L., & Clery, A. (2019). La calidad de la comunicación de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 33(81), 13. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.81.58044>
- Tapia-Arroyo, R. G., & Recalde-Gracey, A. E. (2024). *Mejora de gestión documental: revisión sistemática*. VI, 16–26.
- Torres, B. J. (2019). Desafíos , Oportunidades y Buenas prácticas de la Seguridad de la Información en las empresas , el futuro es ahora. *Universidad Piloto de Colombia*, 7.  
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/5992/00005165.pdf?sequence=1>
- Tusa, F., Maza-Cordova, J., & Lozano-Zambrano, K. (2019). Herramientas digitales para investigadores. *Tecnologías Aplicadas a La Investigación*, October 2019, 48.
- Zapata, L. (2020). El plan estratégico de comunicación interna, herramienta para alinear al personal. In *Cuadernos Artesanos de Comunicación* (Issue 178).

## ANEXOS

### Anexo 1: Entrevista 1

<b>Entrevista – Funcionario 1</b>	
<b>Edad:</b>	41
<b>Perfil:</b>	Asistente administrativo de la Unidad de Planificación del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos.
<b>Pregunta 1: ¿Qué herramientas digitales utiliza actualmente para la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos?</b>	
<p>Synology Drive, es una herramienta institucional que es muy útil para almacenar, reproducir videos, chatear, etc. Creo que es una herramienta que tiene todo para comunicarnos.</p>	
<b>Pregunta 2: ¿Ha notado un cambio en la dinámica del trabajo en equipo desde la implementación de estas herramientas?</b>	
<p>La dinámica es en el flujo de la subida del material ya que es una herramienta fácil de usar y más que todo en segundos se cargan los videos a la plataforma y es ahí donde se optimiza el tiempo de cada compañero.</p>	
<b>Pregunta 3: ¿Cuáles son los principales desafíos que ha encontrado al usar herramientas digitales para la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos?</b>	
<p>Creo que es la oportunidad de expresar esta herramienta, haciendo más productos para tener mejor informado a todos y todas quienes son parte de nuestra institución.</p>	
<b>Pregunta 4: ¿Existen momentos en los que prefiera la comunicación cara a cara frente a las herramientas digitales? ¿Por qué?</b>	
<p>No, ya que, al contar con plataformas digitales, estas ayudan a una mejor accesibilidad de información y se puede obtener respuestas inmediatas.</p>	
<b>Pregunta 5: ¿Ha experimentado problemas de sobrecarga de información en los canales internos del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos? Si es así, ¿cómo los maneja?</b>	
<p>Creo que sí, lo que se debe es realizar un cronograma estratégico para que no haya sobrecarga y fluyan los productos comunicacionales.</p>	

## Anexo 2: Entrevista 2

<b>Entrevista - Funcionario 2</b>	
<b>Edad:</b>	52
<b>Perfil:</b>	Periodista de la Unidad de Comunicación del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos.
<b>Pregunta 1: ¿Qué herramientas digitales utiliza actualmente para la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos?</b> Actualmente predomina el uso de mailing, es seguro para la generación de contenidos como servicios, procedimientos, notificaciones, captación e incluso felicitaciones.	
<b>Pregunta 2: ¿Ha notado un cambio en la dinámica del trabajo en equipo desde la implementación de estas herramientas?</b> Por percepción, podría argumentar que los funcionarios se encuentran más informados sobre algunos tópicos internos relevantes para el desarrollo gubernamental. Sin embargo, la falta de un feedback no permite medir la intensidad y la penetración de la información.	
<b>Pregunta 3: ¿Cuáles son los principales desafíos que ha encontrado al usar herramientas digitales para la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos?</b>  1.- Mantener a la audiencia cautiva, mediante temas que sean de interés interno 2.- Generar contenidos que sean de interés y que limite la saturación de información 3.- Lograr que la audiencia responda sin genera polémica	
<b>Pregunta 4: ¿Existen momentos en los que prefiera la comunicación cara a cara frente a las herramientas digitales? ¿Por qué?</b> Siempre, la comunicación digital sin un sistema de medición, no alcanza la meta (comunicar con eficiencia) es más que necesario mantener la comunicación cara a cara, tomando en consideración la HUMANIDAD, es decir, somos seres humanos que sentimos y nos expresamos de diversas maneras y en lo digital nos podemos deshumanizar.	
<b>Pregunta 5: ¿Ha experimentado problemas de sobrecarga de información en los canales internos del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos? Si es así, ¿cómo los maneja?</b> Si, sobre todo en el sistema mailing, donde se publica sin estrategia (obligaciones del funcionario), por lo que, en mi caso, he colocado como spam la cuenta Institucional para revisar cuando tengo tiempo.	

### Anexo 3: Entrevista 3

<b>Entrevista – Funcionario 3</b>	
<b>Edad:</b>	35
<b>Perfil:</b>	Analista en Tecnologías de la Información y Comunicación de la Unidad de Tecnologías del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos.
<b>Pregunta 1: ¿Qué herramientas digitales utiliza actualmente para la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos?</b>	
<p>La Institución cuenta con varias herramientas digitales que facilitan la interactividad con los compañeros: el Synology Drive facilita la carga de documentos, es un repositorio institucional que nos permite compartir archivos entre funcionarios, sin hacer uso del correo institucional. El Synology Chat, nos permite enviar mensajes a grupos y funcionarios de manera individual e interactuar de manera permanente. El correo Zimbra, nos facilita la mensajería instantánea, un mail oficial para la ejecución de las actividades internas.</p>	
<b>Pregunta 2: ¿Ha notado un cambio en la dinámica del trabajo en equipo desde la implementación de estas herramientas?</b>	
<p>El cambio es notorio, ya que la interconexión de las herramientas permite coordinar las actividades sin necesidad de estar en una reunión presencial que muchas veces se vuelven molestas y retrasan actividades laborales importantes.</p>	
<b>Pregunta 3: ¿Cuáles son los principales desafíos que ha encontrado al usar herramientas digitales para la comunicación interna en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos?</b>	
<p>El desafío que he encontrado es el poder familiarizarme con cada una de las herramientas para lograr un uso de acuerdo a lo que cada herramienta nos permite.</p>	
<b>Pregunta 4: ¿Existen momentos en los que prefiera la comunicación cara a cara frente a las herramientas digitales? ¿Por qué?</b>	
<p>Realmente con la facilidad de las herramientas digitales, las reuniones o coordinaciones directas están demás, estas herramientas primero nos ahorran tiempo, nos hace ser más eficientes y nos facilitan las actividades y relaciones internas de la institución.</p>	
<b>Pregunta 5: ¿Ha experimentado problemas de sobrecarga de información en los canales internos del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos? Si es así, ¿cómo los maneja?</b>	
<p>Si ha existido que por los diferentes canales que se cuenta internamente en la</p>	

institución la información llega duplicada o se centran en un solo canal, esto lo he solventado organizando mis tiempos para destinar la revisión de cada herramienta en horarios establecidos, sobre todo cuando tengo actividades en ejecución.