



Escuela Superior Politécnica del Litoral

Escuela de Diseño y Comunicación Visual

Programación de sitios web

Tema:

Sitio web para servicios de denuncias por parte de la
Comunidad

Profesor: MSc. Diego Carrera

Integrantes:

César Arteaga

María José Cabrera

Olga Tohabanda

Daniel Vines

Tabla de Contenido

Resumen del Proyecto	3
Introducción	4
Estado del Arte	5
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Descripción	9
Cronograma	11
Bibliografía	12

Sitio web para servicios de denuncias por parte de la Comunidad

1. Resumen del Proyecto

En la vida diaria se suelen presentar varios problemas de diferente tipo y grado de gravedad, hay problemas que las personas pueden solucionarlos por cuenta propia, pero hay otras en las que no pueden involucrarse pues son de motivo mayor, o bien suelen ser responsabilidad de una empresa, autoridad u organización ya sean públicas o privadas. Ante estas situaciones las personas suelen presentarse ante estas e incluso ante medios de comunicación para presentar sus denuncias y/o quejas, buscando ante todo la eficacia y eficiencia de la resolución de sus problemas. Actualmente el Internet es el canal de comunicación más usada en el mundo facilitando la comunicación logrando superar la distancia entre los usuarios del Internet

Existen plataformas que consiguen que los medios de comunicación centren su interés en estas, como es el caso de las redes sociales. Los conflictos y escándalos han generado noticia motivando a los usuarios para que compartan e interactúen. Esto hace que los medios de comunicación creen su espacio en estas para interceptar información exclusiva sobre sucesos impactantes. Sin embargo, al haber demasiada información, las denuncias de los ciudadanos muchas veces pasan desapercibidas y los medios de comunicación usan las redes sociales como meros tableros de anuncios.

Por eso el objetivo del proyecto es la creación de un sitio web llamado "Tu voz ciudadana", el cual funciona como una red social donde los usuarios podrán colocar quejas y/o denuncias de cualquier tipo con mayor detalle y, comentar estas para que las autoridades involucradas en estas puedan ver cuán urgente es la atención que piden los ciudadanos a estos problemas.

Para desarrollar el proyecto se contará con tecnologías de código libre, tales como PHP, HTML5 y CSS3. se usará PostgreSQL para la base de datos, además de Github y Heroku para poder desplegar el sitio en el Internet, aplicando programación orientada a objetos y la metodología de Desarrollo dirigido por Test (TDD).

Actualmente las redes sociales son el medio más usado y más rápido para publicar y enterarse de alguna noticia, sin embargo, hay demasiado contenido que no está clasificado adecuadamente. Por lo tanto, los resultados esperados del sitio web implementado es que, al ser este un sitio exclusivo para denuncias y/o quejas, se posicione como un sistema web eficaz de noticias en línea y apoyo a los denunciantes.

2. Introducción

La sociedad y el mundo han evolucionado a pasos agigantados con el acceso a Internet y esa necesidad innata que tienen los ciudadanos del mundo de comunicar, a través de las denuncias por televisión, la solución de los problemas que le aquejan a su comunidad o buscar la forma de expresarse libre y abiertamente, ya que a través de una red se puede dar solución a un conflicto.(Cruz, N., Gutiérrez, M., 2014)[\[1\]](#)

La popularidad de las redes sociales “responde al deseo fundamental de las personas de entrar en relación unas con otras [...] Es un anhelo de comunicación y amistad que tiene su raíz en nuestra propia naturaleza humana y no puede comprenderse adecuadamente sólo como una respuesta a las innovaciones tecnológicas” (Benedicto XVI, 2009)[\[2\]](#). En este sentido, el deseo de contactar y el instinto de comunicación son, en definitiva, modernas manifestaciones de esa tendencia intrínseca de todos los seres humanos a ir más allá de sí mismos.

Los noticieros han encontrado en las redes sociales, especialmente en Twitter, una poderosa herramienta para conocer más de cerca las necesidades de las personas y atender de forma inmediata sus quejas, reclamos o denuncias.(Ramírez, J. Villacrés, D., 2012)[\[3\]](#)

Ángel Sánchez (GamaTV) puntualiza que en el canal la red más utilizada por el informativo es Twitter, fundamentalmente porque es una red donde predomina información noticiosa, rápida y generalmente con fotos o pequeños videos de hechos noticiosos. Rápidamente nos permite cruzar información.”, detalla. (González, V., Ortiz, C., Salazar, G., y Suing, A., 2015)[\[4\]](#)

Gamez describe a esta red social como: Twitter es un medio de comunicación donde podemos encontrar la materia prima para elaborar las noticias que nutran nuestro medio de comunicación, pero no podemos perder de vista que Twitter es una red libre, anónima, donde no hace falta pasar ningún filtro para opinar y donde las falsedades pueden ser nuestro gran enemigo y el de nuestro medio. (Fort, D. G., 2012)[\[5\]](#)

En este estudio se plantea la importancia que hay de una integración de los comentarios o publicaciones de los tuiteros a los noticieros matinales, porque a diferencia de Facebook, Twitter no dispone de una función específica para exportar o guardar contenidos, es decir guardar cosas y leerlas más adelante para dar seguimiento a las denuncias si el problema no se soluciona.(Oviedo, M., Ulloa, P., 2016) [\[6\]](#)

Este problema puede solucionarse con la implementación de un sitio web de servicio a la comunidad en la que los denunciantes podrán publicar sus denuncias de cualquier índole dentro de la plataforma, permitiendo así una mejor interacción entre los noticieros y ciudadanos, con la intención de que sus necesidades sean atendidas. (IEEE, s.f.) [\[7\]](#)

3. Estado del arte

3.1 Antecedentes

Los problemas son parte de la vida, van junto con estar vivos. Y cada comunidad también tiene problemas; que van junto con el hecho de ser una comunidad. Eso es una realidad de la vida en comunidad. (Berkowitz, 2017)[18]

El ciudadano necesita de "calor humano" y le viene bien que se le eviten cuantos formularios sean posibles. Necesita de una persona que se haga cargo de su desfavorable situación. Le hace falta ser tratado como lo que es, un ciudadano, no como un número de identificación personal o como si fuese un caso problemático mas del monton. (Martos, 2005)[19]

3.2 Tendencias

Actualmente Internet es una de las herramientas más utilizadas, millones de personas en su mayoría jóvenes navegan por la red y revisan a diario sus redes sociales, ahora es muy fácil conocer información de noticias, nuevas invenciones entre otros. (TECHLOSOFY.COM, s.f.)[20]

El uso de redes sociales se ha incrementado exponencialmente desde su presentación en el año 2006. Una de las redes más acogidas es Twitter y es utilizada por millones de personas para interaccionar alrededor del mundo. El uso de Twitter ha sido optado no sólo para transmitir mensajes, emociones o puntos de vistas, sino que también es utilizada como medio intermediario entre el público en general y entidades gubernamentales, medios de comunicación, autoridades, etc.

El uso de las TICs es fundamental para que Twitter se adapte perfectamente al proceso de expresión ciudadana, dando así la oportunidad de que la gente común realice peticiones o se exprese libremente. En la actualidad la población es altamente activa cuando se refiere a redes sociales, se estima que un 65% de la población de Sudamérica está conectado a Twitter y tienen una participación promedio.

Twitter se masificó con la llegada de los Smartphone, ya que es el medio por donde se registran más publicaciones en comparación con la misma web oficial. (IEEE,2013)[11].

3.3 Comportamiento de consumo

Samaniego (2014)[21] afirma: "Cada día se incrementa el uso de las tecnologías de información y comunicación en Ecuador. Los periodistas aprovechan las herramientas digitales para obtener o publicar información. La inmediatez que estas suscitan ha dado un giro interesante al momento de informar" (p 4). El acceso que tiene la población a la tecnología permite que la información sea transmitida de una forma más rápida, lo que da una fuerte demanda de usabilidad a las redes sociales como medio de información.

Según el instituto de nacional de estadísticas y censos El 89.5% de la población posee un teléfono celular. El 32.5% tiene acceso al Internet. El 36.9% de la población usa Internet como fuente de información mientras que un 29.4% lo usa como medio de comunicación en general. El 69.5% de la población que tiene internet hace uso de ella una vez al día. Para el 2015 se registró que el 17.5% utiliza redes sociales. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)[22]

Matt Carpenter, responsable de ventas de twitter en Latinoamérica, afirma que en 2014 Ecuador supera el millón de usuarios en la red de microblogging. El uso de twitter se expande cada día y supone un incremento en la difusión de contenidos para los medios de comunicación. (Samaniego, 2014)[21].

Un estudio realizado por un equipo del Instituto de Ciencias y Tecnologías Avanzadas de Corea del Sur (Korea Advanced Institute of Science and Technology, KAIST), encontró que los usuarios de Twitter suelen hablar de temas del momento, que se ajusta a la definición amplia de las noticias. Estos temas constituyen más del 80% de los debates en un día determinado. Además, más del 54% de los tweets son "noticia de primera plana", de modo que los usuarios se convierten en rápidos distribuidores de noticias de última hora. (CUBADEBATE, 2010)[23]

De esta forma han llegado a la conclusión de que el 50 por ciento de los 'twits' más "consumidos" son generados por solo 20.000 usuarios pertenecientes a una "élite". Los medios de comunicación son los que producen más información, pero los personajes famosos son los más seguidos y sus mensajes los que más se "retuitean". De hecho sólo un 15% de la información recibida por los usuarios corrientes procede de medios de comunicación. (MUYINTERESANTE, s.f.)[24]

3.4 Mercado objetivo

Hombres y mujeres ecuatorianos, mayores de 17 años que tengan alguna queja, denuncia, problema en su comunidad, barrio, ciudad en diferentes aspectos como delincuencia, salud, servicios públicos, riñas, accidentes, etc. Y desean que estas lleguen a distintos medios de comunicación o autoridades involucradas para su pronta cobertura de hechos.

3.5 Competencias del mercado

Competencia Directa

- Defensor del pueblo (España):
Es un sitio web donde el Alto Comisionado de las Cortes Generales encargado de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos atiende la supervisión de la actividad de las administraciones públicas.(defensordelpueblo.es,2017)[8]
- Municipalidad de Guayaquil:

Sitio web oficial de la municipalidad de Guayaquil donde se atienden denuncias con respecto a problemas en la comunidad solo para la ciudad de Guayaquil. (municipalidad de Guayaquil,2017)[9]

Competencia Indirecta

- Twitter como medio de Comunicación

Twitter aunque es considerado como una red social , también es un canal de comunicación y de información en donde cada minuto existen miles de mensajes en esta plataforma.

De hecho es utilizada por periodistas para informar las últimas noticias del día , lo cierto es que Twitter es el medio perfecto para obtener información actualizada de cualquier tema, aunque mencionamos que en ocasiones no se trate de información verídica , en muchos casos si es la correcta.(Inma Jimenez ,2012)[\[10\]](#)

3.6 Tecnologías nuevas o ya existentes

En ICHI 2013, un grupo de cuatro expertos discutió los desafíos y oportunidades de la investigación centrada en el paciente mediante el aprovechamiento de las redes sociales. Ellos presentan ejemplos que ilustran cómo los datos de medios sociales pueden ser extraídos para beneficiar tanto al paciente como comunidades clínicas (IEEE,2013)[\[11\]](#).

Los medios de comunicación social cumplen una importante función dentro de la comunidad de usuarios en la cual ellos forman parte de una búsqueda de información de cualquier tipo de tema ya sea político, salud, entretenimiento, etc. En conclusión las redes sociales son una herramienta tecnológica cada vez con más demanda día a día.

4. Objetivo General

Implementar una plataforma web que ayude a la ciudadanía mediante un sitio web de publicación de denuncias y peticiones a disposición de las autoridades municipales y público en general para resolver todas las peticiones de una manera ordenada y eficiente.

5. Objetivos Específicos

- Investigar cuales son los medios más factibles para publicar una denuncia.
- Definir los elementos que conforman un sistema de denuncias online.
- Diseñar una interfaz web amigable para los denunciantes y autoridades municipales .
- Programar el sitio web con herramientas de software libre.
- Realizar pruebas y modificaciones para garantizar que el sistema de denuncia online sea eficiente.

6. Descripción

El ser humano ha utilizado diferentes formas de comunicarse mediante señas, gestos, hasta la actualidad donde podemos enviar o recibir mensajes por medio de dispositivos tecnológicos avanzados a velocidad luz.[\[15\]](#)

“Los medios de comunicación comunitarios son una herramienta importante para responder a las necesidades de información y comunicación de las comunidades marginadas y pobres, tanto en las zonas rurales como en las zonas urbanas, dándoles acceso a la información y el conocimiento, comprendidos los materiales de contenido local y del dominio público, que pueden mejorar su participación en la toma de decisiones en el ámbito local”. (Rivero, 2013)[\[15\]](#)

Una comunidad virtual, en definitiva, viene a ser la experiencia de compartir con otros que no vemos un espacio de comunicación. En este sentido, internet constituye una amplísima red de ordenadores (y ahora unidades móviles) que proporciona a cada uno de los usuarios individuales una voz en igualdad, o al menos una igualdad en la oportunidad para hablar, es decir, para participar en la comunidad. La atracción por la red y por la participación en este tipo de experiencias viene dada por la habilidad de la tecnología para legitimar públicamente la propia expresión y por la libertad que proporciona en relación a las barreras tradicionales del espacio y del tiempo (Salinas, 2003).[\[6\]](#)

La popularidad de las redes sociales “responde al deseo fundamental de las personas de entrar en relación unas con otras [...] Es un anhelo de comunicación y amistad que tiene su raíz en nuestra propia naturaleza humana y no puede comprenderse adecuadamente sólo como una respuesta a las innovaciones tecnológicas” (Benedicto XVI, 2009)[\[2\]](#).

“Ante una nueva era tecnológica la forma de informar de los medios de comunicación ha cambiado, hoy en día se utilizan herramientas interactivas e inclusivas para que los televidentes se involucren de manera directa con los comunicadores.” (Anchundia, 2015). [\[6\]](#).

La forma en la que se genera una renovación de los usos sociales que vincula la web con los noticieros televisivos matinales de Guayaquil. La innovación dentro de la producción de televisión y adaptación de los noticieros con el uso de las redes sociales como herramienta periodística, ha ocasionado una vinculación y aparentemente mayor aceptación por parte del televidente al comunicador actual. [\[6\]](#).

Las redes sociales han sido y son una potente y versátil herramienta de comunicación. Los medios de comunicación usan las redes sociales como meros tableros de anuncios, pero para que la comunicación de los medios con sus redes sociales sea eficiente debe incluir 5 aspectos: servicio, conectividad, participación abierta y de calidad, gestión del conocimiento y, orientación y dinamización. Logrando así cultivar una relación de proximidad con las audiencias hasta el punto en que se pueda “crear redes de confianza y colaboración mutua” (Paradas, 2015). [\[16\]](#)

Todo el desarrollo del sitio web se realizará mediante el uso de tecnologías de código libre y se aplicará la metodología Test Driven Development(TDD), un método con una gran aceptación el campo profesional que controla la calidad del producto final basado en pruebas que definen la eficacia del código antes de su implementación y producción. (Balaguera,2013)[12]

Nosotros usaremos como herramienta Heroku el cual es una plataforma como servicio (PaaS) que nos permite desarrollar y alojar nuestras aplicaciones con los siguientes lenguajes de programación que están actualmente disponibles: Ruby, Java, Node.js, Scala, Clojure y Python y PHP. (Heroku,2017)[13]

Como lenguaje principal se usará PHP en conjunto con html5 , CSS y bootstrap para obtener una estructura fuerte y que cumpla las tendencias actuales de las web dinámica , que poseen un diseño adaptativo para cualquier dispositivo (responsive design). Junto a la base de datos PostgreSQL para la construcción de tablas que necesita la estructura de nuestro sistema.

Otra herramienta a utilizar para el desarrollo es el uso de Git que *es un software de control de versiones diseñado por Linus Torvalds, pensando en la eficiencia y la confiabilidad del mantenimiento de versiones de aplicaciones cuando éstas tienen un gran número de archivos de código fuente.*(Git,2017)[14] Para lograr un eficaz trabajo en equipo con un seguro respaldo de código para evitar el conflicto de pérdida y errores inesperados.

El factor diferenciador de este sistema de otros medios o plataformas para realizar denuncias que existen en la actualidad, es que funcionará como una red social compuesto de autoridades, medios de comunicación y usuarios previamente registrados, que interactúan entre ellos para realizar la denuncia, ver y comentarlas. Y los medios y autoridades dar cobertura a estos problemas y su debida atención.

Para qué los medios y autoridades sean parte del sistema no podrán registrarse mediante el sitio web, al empezar el proyecto se hablará con los medios y autoridades considerados más importantes y se les asignará un usuario para poder ingresar. Y los que no formen parte del sistema inicial y quieran unirse se contactaran con nosotros por medio del formulario de contáctenos de la página web, se les responderá con un correo pidiendo ciertos datos para poder completar su correcto registro, el cual lo hara el administrador del sitio web.

Los medios de comunicación podrán ver todas las denuncias ordenadas por la más comentada hasta la menos comentada para así poder saber cual de las denuncias es de mayor interés para los ciudadanos y poder dar cobertura al ser este muy importante y relevante. Las autoridades en cambio tendrán al igual que los medios el orden de las denuncia de la más comentada a la menos comentada con la diferencia que solo se mostraran las denuncias que son dirigidas hacia ellos, por ejemplo, si la denuncia va dirigida al ministerio de salud pública, el M.S.P. al ingresar con su usuario y clave solo podrá ver las denuncias que los usuarios dirijan a él. las autoridades y medios podrán visualizar el correo del usuario que realizó la denuncia para ponerse en contacto con este en caso de requerir.

El usuario para ver o hacer sus denuncias deberá primero iniciar sesion, si no tiene una cuenta en el sitio web, tendrá la opción de registrarse. Al ingresar al sitio web el usuario podrá observar las

denuncias de otros usuarios por fecha de publicación, comentarlas, filtrarlas por categorías y principalmente hacer la denuncia mediante un formulario que deberá llenar con datos como el título de su problema, la descripción de este, la ciudad y parroquia donde se suscitan los hechos, y la imagen de lo ocurrido, si no hay imagen se colocará una por default que represente la categoría a la que pertenece la denuncia. Las denuncias estarán publicadas en el sitio web durante un mes, será el plazo que se le da para que los medios y autoridades se enteren de estas.

Sitio web contará con un diseño simple y funcional para que el usuario sepa reconocer todas las funciones que tendrá disponible de hacer mientras esté navegando en el sitio web.



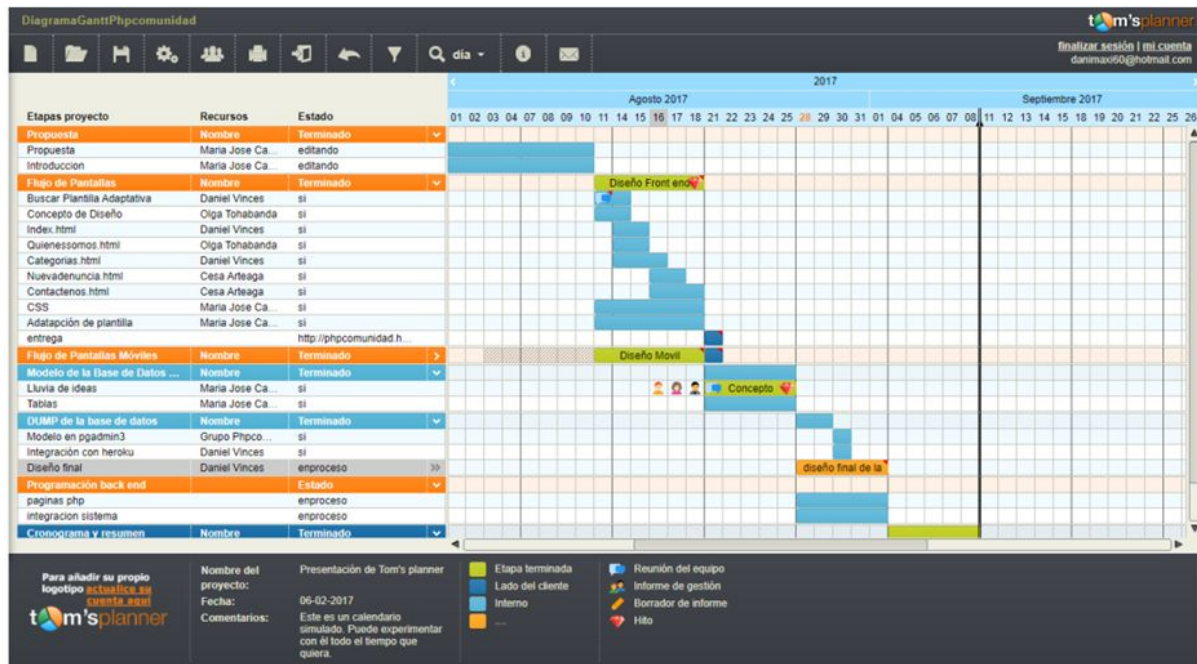
Figura 1. Prototipo del Logotipo Sitio Web Tu Voz Ciudadana.



Figura 2. Prototipo de página de Inicio del Sitio Web Tu Voz Ciudadana.

Uno de los resultados esperados de la implementación del sitio web para denuncias en línea es llegar a tener un éxito en la comunidad, y tener una alta cantidad de usuarios registrados como otros medios sociales como Twitter, por ejemplo los usuarios en redes sociales se incrementaron con 81 millones de nuevos usuarios en el 2016, el doble del número de usuarios que en el 2015 (wearesocial, 2017)[17], así como también una variada lista de medios de comunicación y autoridades registrados para una lograr buena interacción y una pronta respuesta a los usuarios.

7. Cronograma



8. Bibliografía

[1] Cruz, N., Gutiérrez, M.(2014) *Propuesta de programa de periodismo preventivo y de intermediación en televisión, en base del estudio del noticiero contacto en la comunidad, quito*. (Tesis de tercer nivel) Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Quito. Recuperado desde <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7540/1/UPS-QT06347.pdf>

[2] Benedicto XVI, (2009) *Nuevas tecnologías, nuevas relaciones. Promover una cultura de respeto, de diálogo y de amistad*. Mensaje para la XLIII Jornada Mundial de las Comunicaciones Sociales, 24 de mayo de 2009. Recuperado desde <http://www.forumlibertas.com/redes-sociales-historia-oportunidades-y-retos/>

[3] Ramírez, J. Villacrés, D.(2012) *Análisis de la red social twitter y su interrelación social con el noticiero 'contacto en la comunidad' de Ecuavisa, en la parroquia Febres Cordero*.(Tesis de tercer nivel) Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado desde <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/631/1/T-ULVR-0505.pdf>

[4] González Rentería, V. E., Ortiz León, C., Salazar Vallejo, G.E., y Suing, A. (2015). *La gestión de las redes sociales en los informativos de TV nacional de Ecuador*. International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC), Vol. 2, Num. 1, pp. 28-37. Consultado el [dd/mm/aaaa] en www.ijisebc.com Recuperado desde <http://uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/10/9>

[5] Fort, D. G. (2012). *Twitter: como 140 caracteres puede ayudar a mejorar su presencia online*. Barcelona-España: Profit Editorial. Recuperado desde <http://www.journaluidegye.com/magazine/index.php/innova/article/view/52>

[6] Oviedo, M., Ulloa, P. (2016) *Análisis de la Interacción en Twitter, entre los televidentes y los noticieros matinales en la ciudad de Guayaquil (2015)*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Escuela Superior Politécnica del Litoral. Recuperado desde <http://www.journaluidegye.com/magazine/index.php/innova/article/view/52>

[6] portaltic(2017) *¿Cómo guardar contenido de Facebook, Twitter e Instagram para ver más adelante?*. Recuperado desde <http://www.europapress.es/portaltic/socialmedia/noticia-guardar-contenido-facebook-twitter-instagram-ver-mas-adelante-20170329125330.html>

[7] IEEE. (s.f.). Recuperado desde https://www.ieee.org/about/social_media/social_media_index.html

[8] *defensordelpueblo*. (s.f.).(2017). Recuperado desde <https://www.defensordelpueblo.es/>

[9] *municipalidad Guayaquil*. (s.f.).(2017). Recuperado desde <http://www.guayaquil.gob.ec/formulario-de-quejas>

[10] *Iman Jimenez*. (s.f.).(2012). *Twitter-medio-de-comunicación-social* Recuperado desde <http://www.puromarketing.com/16/12942/twitter-medio-comunicacion-social.html>

[11] IEEEExplore. (2013). Recuperado de <http://ieeexplore.ieee.org/document/7464313/>

[12] Balaguera, Y. D. (2013). Recuperado de:
http://gestion-it.260mb.net/docs/pdf/12Articulo_Rev-Tec-Num-2.pdf?i=1

[13] Heroku. (2017). Recuperado de <https://www.heroku.com/>

[14] Git. (2017). Recuperado de
<https://git-scm.com/book/es/v1/Empezando-Una-breve-historia-de-Git>

[15] Poveda, E(2017) *ANÁLISIS SOBRE LA COMUNICACIÓN COMUNITARIA EN EL RECINTO PUEBLO NUEVO – BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS*. (Tesis de tercer nivel) UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL FACSO. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19354/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%C3%93N%20-%20ELOY%20POVEDA.pdf>

[16]Paradas, A (2014) *Interactividad y redes sociales*. Recuperado desde
https://books.google.com.ec/books?id=_7_nCQAAQBAJ&pg=PA45&lpg=PA45&dq=Las+redes+sociales+han+sido+y+son+una+potente+y+vers%C3%A1til+herramienta+de+comunicaci%C3%B3n.&source=bl&ots=OZRNgLrD3a&sig=W3H9mOCTbxHOPSrDa0G3XBjDBT0&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibhYK7nKbWAhXKNiYKHWOAUQQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Las%20redes%20sociales%20han%20sido%20y%20son%20una%20potente%20y%20vers%C3%A1til%20herramienta%20de%20comunicaci%C3%B3n.&f=false

[17] *wearesocial* . (Enero de 2017). Obtenido de
<https://wearesocial.com/sg/blog/2017/01/digital-in-2017-global-overview>

[18] Berkowitz, B. (2017) *Caja de Herramientas Comunitarias*. Universidad de Kansas. Recuperado de:
<http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/valoracion/valorar-las-necesidades-y-recursos-comunitarios/analizar-problemas-de-la-comunidad/principal>

[19] Martos, F. (2005). *Subalternos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias*.temario. Editorial MAD. pp. 225. Recuperado de:
<https://books.google.com.ec/books?id=eRsSGjkokJMC&pg=PA225&lpg=PA225&dq=comuni>

dad+necesita+ser+atendida&source=bl&ots=l1Ld9tnLuY&sig=xvjSRM9u6kryepPqrp8WlcSKPLI&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixgqOtnKTWAhUJ6yYKHVCtAMwQ6AEIVTAL#v=onepage&q&f=false

[20] TECHLOSOFY.COM. Lista de ONGs para hacer donaciones online. Recuperado de:
<http://techlosofy.com/lista-de-ons-para-hacer-donaciones-online/>

[21] Samaniego, A. (2014). Información, periodismo y tecnología: uso de Twitter en el periodismo ecuatoriano. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4526/1/T1645-MC-Samaniego-Informacion.pdf>

[22] Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2015). Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S) 2015. Recuperado de:
http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2015/Presentacion_TIC_2015.pdf

[23] CUBADEBATE Noticias (2010). Obtenido de:
http://www.cubadebate.cu/noticias/2010/05/05/twitter-es-un-medio-de-comunicacion/#.Wbt_sbLyIM8

[24] MUYINTERESANTE.es (s.f.). Obtenido de:
<https://www.muyinteresante.es/tecnologia/articulo/asi-fluye-la-informacion-en-twitter>