



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS  
DE LA EDUCACIÓN**

**ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Tesis previa a la obtención del Título de Licenciado en  
Ciencias de la Comunicación Social,  
Mención Periodismo**

**TÍTULO:  
“Análisis del contenido informativo de las páginas web de cuatro  
municipios azuayos, en relación con la categoría participación ciudadana”**

**AUTORES:  
María Elizabeth Bonilla Lucero  
Danny Patricio Galán Alvarado**

**DIRECTOR:  
Mgs. Wilson Orlando Gárate Andrade**

**CUENCA-ECUADOR**

**2015**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## RESUMEN

La presente tesis de investigación titulada “Análisis del contenido informativo de las páginas web de cuatro municipios azuayos, en relación con la categoría participación ciudadana” tuvo como principal objetivo determinar las formas de participación ciudadana en las páginas web municipales de Girón, Gualaceo, Paute y Santa Isabel, así como verificar el cumplimiento de las leyes que amparan el derecho a la información y participación que establece la actual Constitución de la República.

El proceso investigativo se basó en la recopilación documental bibliográfica y legislativa con referencia al tema abordado. El elemento principal fue el análisis de los contenidos determinados bajo parámetros cualitativos y descriptivos. Los alcances del estudio tiene cuatro ejes de análisis: el diseño de la página web en su aspecto de inicio, el contenido de las noticias del sitio web, las redes sociales del sitio y el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información, todos direccionados a identificar la participación ciudadana dentro de los sitios web.

Los resultados de la investigación muestran que no existe participación ciudadana y hemos planteado una propuesta de mejoramiento. La más importante consiste en involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones de la administración municipal con el uso de tecnología y redes sociales. Estos consejos pueden ser aplicados en los cuatro sitios web: [www.giron.gob.ec](http://www.giron.gob.ec), [www.gualaceo.gob.ec](http://www.gualaceo.gob.ec), [www.paute.gob.ec](http://www.paute.gob.ec) y [www.santaisabel.gob.ec](http://www.santaisabel.gob.ec), pues comparten características en el manejo de la información, actualización, interactividad y diseño.

### PALABRAS CLAVE:

PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PÁGINA WEB, MUNICIPIO, GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO, REDES SOCIALES.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## ABSTRACT

This research thesis titled “Analysis of information content of the web pages of four Azuay municipalities, in relation to citizen participation” has as a primary objective of determining the forms of citizen participation available through the information on the websites of the municipalities of Girón, Gualaceo, Paute and Santa Isabel. This paper also aims to verify that the laws that protect the right to information and participation, as established by the current Constitution of the Republic, are being completed.

The research process was based on the review of bibliographic and legislative documents related to the topic of study. The analysis of this content, under qualitative and descriptive parameters, was the primary focus of the process. The research was based on four axes of analysis: design of the homepage, informative content of the news page, social networks and completion of the Transparency and Access to Information Law. Each axis of study was directed to identify citizen participation on the websites.

The research findings clearly indicate that citizen participation does not exist, and we present proposals for improvement. The most significant suggestion is to include citizens in municipal administration decision-making through technology and social networks. The recommendations of this paper can be applied to all four of the municipal websites: [www.giron.gob.ec](http://www.giron.gob.ec), [www.gualaceo.gob.ec](http://www.gualaceo.gob.ec), [www.paute.gob.ec](http://www.paute.gob.ec) y [www.santaisabel.gob.ec](http://www.santaisabel.gob.ec), because they share similar features in their information management, updates, interactivity and design.

## KEYWORDS:

CITIZEN PARTICIPATION, WEBSITE, MUNICIPALITY, HOME GOVERNMENT DESCENTRALISED NETWORKS.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## INDICE

PORTADA .....	1
RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
INDICE.....	4
CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR .....	7
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	9
AGRADECIMIENTO .....	11
DEDICATORIA .....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I .....	17
TEORÍA Y CONCEPTOS .....	17
1.1 Comunicación y procesos comunicativos .....	17
1.2 Teoría de la información organizacional.....	20
1.2.1 Gobierno Autónomo Descentralizado como objeto de estudio .....	20
1.2.2 Conceptos de la Teoría .....	21
1.2.3 Comunicación organizacional.....	22
1.3 La Web 2.0 una dimensión social.....	24
1.3.1 La información en las páginas web digital .....	25
1.3.2 Textos de acuerdo a la usabilidad .....	26
1.3.3 Etiquetas e Hipertextos.....	26
1.3.4 Usos de las páginas web.....	28
1.4 Gobierno electrónico y participación ciudadana .....	29
1.4.1 Gobierno democrático o participación ciudadana.....	33
1.5 Redes sociales herramienta para participar: Facebook, Twitter y Youtube .....	36
1.6 Uso del programa SPSS como técnica de estudio para el análisis de contenido .....	38
1.6.1 Funcionamiento del programa SPSS .....	39
CAPÍTULO II .....	42
LEGISLACIÓN VIGENTE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	42
2.1 Participación ciudadana en la Constitución .....	42
2.1.1 Participación es un derecho y deber de los ciudadanos .....	45
2.1.2 Participación y Organización del Poder.....	47
2.2 Participación en los diferentes niveles de Gobierno.....	48



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.1 Participación Ciudadana según el COOTAD .....	48
2.2.1.1 Formas de participación ciudadana .....	49
2.2.1.2 Actores sociales.....	50
2.2.1.3 Gobierno y Democracia Digital .....	50
2.3 ¿Para qué la participación ciudadana?.....	51
2.4 Leyes que garantizan la participación ciudadana .....	52
2.4.1 Alcances de las leyes en el ámbito de participación ciudadana.....	54
2.4.1.1 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	54
2.4.1.2 Ley Orgánica de Consejo de Participación Ciudadana y Control Social .....	57
2.4.1.3 Ley de Participación Ciudadana y Control Social .....	59
2.4.1.3.1 Democratización de las relaciones entre la ciudadanía y el Estado.....	60
2.4.1.3.2 ¿Quién fomenta la participación ciudadana? .....	61
2.4.1.3.3 Consejo Nacional de Planificación .....	61
2.4.1.3.4 ¿Cómo se ejerce control social?.....	62
CAPÍTULO III .....	64
ANÁLISIS DE CONTENIDOS .....	64
3.1 Introducción al capítulo .....	64
3.2 Técnicas de investigación.....	66
3.3 Aplicando las técnicas de investigación .....	68
3.3.1 Indicadores de participación ciudadana en la página de inicio.....	68
3.3.2 Indicadores de participación ciudadana en las noticias- forma.....	69
3.3.3 Indicadores de participación ciudadana en las noticias- contenido .....	70
3.3.4 Indicadores de participación ciudadana en las fotografías.....	72
3.3.5 Indicadores de participación ciudadana en las redes sociales.....	73
3.4 Cumplimiento de la LOTAIP en las páginas web .....	76
3.5 Resultados del análisis de contenido .....	77
3.5.1 Página de inicio .....	78
3.5.1.1 Página de Girón. Análisis de forma y contenido .....	78
3.5.1.2 Página de Gualaceo. Análisis de forma y contenido .....	81
3.5.1.3 Página de Paute. Análisis de forma y contenido .....	85
3.5.1.4 Página de Santa Isabel. Análisis de forma y contenido .....	87
3.5.2 Análisis de información en la sección noticias .....	91
3.5.3 Análisis de redes sociales Forma-Contenido.....	101



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.5.4 Análisis de cumplimiento de la LOTAIP .....	111
3.5.5 Líderes comunitarios: Participación ciudadana y páginas web.....	112
CAPÍTULO IV .....	118
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	118
4.1 Propuesta .....	118
4.1.1 Participación ciudadana en páginas web .....	119
4.1.2 Participación ciudadana en la información .....	121
4.1.3 Generar contenido informativo involucrando a los ciudadanos.....	123
4.1.4 Actualización de la información y contenidos del sitio web .....	124
4.1.5 Participación ciudadana en las redes sociales .....	126
4.1.6 Personal a cargo del manejo de comunicación.....	127
4.1.7 Promoción de la página web.....	129
4.2 Conclusiones.....	130
4.3 Recomendaciones .....	133
BIBLIOGRAFÍA.....	134
ANEXOS .....	137



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

Yo, María Elizabeth Bonilla Lucero, autor de la tesis “Análisis del contenido informativo de las páginas web de cuatro municipios azuayos, en relación con la categoría participación ciudadana”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social, mención Periodismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Enero de 2015



María Elizabeth Bonilla Lucero

0105004444



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

---

Yo, Danny Patricio Galán Alvarado, autor de la tesis “Análisis del contenido informativo de las páginas web de cuatro municipios azuayos en relación con la categoría participación ciudadana”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social, mención Periodismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, Enero de 2015



Danny Patricio Galán Alvarado

0103605341



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

---

Yo, María Elizabeth Bonilla Lucero, autora de la tesis **“Análisis del contenido informativo de las páginas de web cuatro municipios azuayos, en relación con la categoría participación ciudadana”**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Enero de 2015

María Elizabeth Bonilla Lucero

0105004444



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

---

Yo, Danny Patricio Galán Alvarado, autora de la tesis “**Análisis del contenido informativo de las páginas web de cuatro municipios azuayos, en relación con la categoría participación ciudadana**”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Enero de 2015



Danny Patricio Galán Alvarado

0103605341



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, la fuerza motora de mi vida, a mi familia conformada por grandes seres humanos, valientes y luchadores, que me enseñaron a trabajar para conseguir lo que quiero.

Aprovecho este espacio para agradecer a todas las personas que han formado parte de mi vida desde que egresé de la carrera. Mi paso por varios trabajos significa hacer una profesión fuera de las aulas. En ese camino he encontrado gente valiosa, que de cierta forma motivaron la finalización de esta etapa, gracias por sus palabras y por sus enseñanzas. E igual de importante a los profesores y profesionales que colaboraron en el desarrollo de la presente investigación.

María Elizabeth Bonilla Lucero



UNIVERSIDAD DE CUENCA

A mi familia y amigos en general que ha puesto un granito de arena para poder llegar a presentar esta tesis.

A mi compañera de tesis Elizabeth que sin su apoyo y perseverancia no hubiéramos logrado este objetivo.

Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Zoilita, mi abuela, que ha estado pendiente del avance de este trabajo, a mamá Gui, que con sus palabras y consejos hizo el camino más fácil. A mi padre Franklin, quien sacrificó varios años de su vida para hacer posible la profesionalización de sus hijos. A mis hermanas Sandra y Diana, a mi querido hermano Oswaldo y sobre todo a mi sobrino Fernando.

María Elizabeth Bonilla Lucero

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Carlos y Gladys por ser el pilar más importantes de mi vida, gracias por el apoyo incondicional, por la lucha constante y sobre todo el amor que día a día me han entregado.

A mi hermano Santiago que siempre es y será un ejemplo de lucha, dedicación y constancia como hermano, músico, amigo, mi ángel.

A mi esposa Andrea que siempre ha estado conmigo apoyándome incondicionalmente para cumplir las metas que hoy en día las estoy proponiendo.

Y sobre todo para mi hijo Carlos Daniel, que es mi motor y mi lucha constante para lograr un futuro mejor a mi familia.

Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## INTRODUCCIÓN

La tecnología está en constante evolución. Internet, su principal herramienta, ha permitido un acercamiento entre las comunidades más alejadas. Las personas lo utilizan para diferentes fines y uno de ellos es emitir sus opiniones, críticas, quejas, etc., y que estas lleguen a las autoridades de forma directa, lo que es muy difícil de forma física. Esa es una forma de ejercer la participación ciudadana, un derecho que tienen los ciudadanos, según establece el artículo 95 de la Constitución: “Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano”.

Las páginas web de los distintos Gobiernos Autónomos Descentralizados del Azuay (GAD) son el medio de contacto con la comunidad para mantenerla informada o para adquirir nociones sobre sus intereses y necesidades.

Todos los GAD se rigen bajo el mandato de la Ley Orgánica de Participación, que en su artículo 101 establece: “Democracia electrónica.- Todos los gobiernos autónomos descentralizados expedirán políticas específicas e implementarán mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos. Para el efecto, cada uno de los gobiernos y dependencias dispondrá y actualizará permanentemente su respectivo portal web con información relativa a leyes, ordenanzas, planes,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

presupuestos, resoluciones, procesos de contratación, licitación y compras entre otros. Las autoridades públicas de todas las funciones del Estado mantendrán un espacio dedicado en el portal institucional para poder informar, dialogar e interactuar con la comunidad”.

Bajo estas disposiciones nace la inquietud sobre la participación ciudadana dentro de las páginas web. La presente investigación tienen cuatro ejes fundamentales con relación al análisis de contenidos: la página de inicio del sitio web, la información publicada en la sección de noticias, las redes sociales y el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información, LOTAIP, en aspectos relacionados con participación ciudadana.

Una vez finalizada la investigación se comprobó la hipótesis planteada: no existe participación ciudadana en la página web. Se identificó que la participación está presente en las redes sociales Facebook y Twitter, pero la información y la interactividad no son las adecuadas, ya que no existe un equipo especializado que interactúe con las personas.

Este estudio se divide en cuatro capítulos:

El primero consiste en una documentación teórica, que aborda la Teoría de Información Organizacional, además de los modelos comunicacionales tradicionales y actuales, en donde se profundiza en el uso de internet para comunicarse con la comunidad. La web 1.0 y 2.0, además de sus herramientas que luego servirán de indicadores para alcanzar resultados.

En el segundo capítulo se analiza la legislación actual con respecto a participación ciudadana, comenzando por la Constitución de la República del



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2008. Luego abordamos cuatro leyes fundamentales: la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información, Ley Orgánica de Participación Ciudadana, Ley Orgánica de Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social y la Ley Orgánica de Comunicación Social.

En el tercer capítulo se realiza el análisis de contenidos bajo diferentes indicadores, de acuerdo a los ejes de investigación, además se presenta una encuesta con líderes comunitarios para conocer acerca de la utilización de la página web municipal.

Por último, se plantea una propuesta basada en los resultados de la investigación y gracias al aporte de diferentes profesionales en el área digital, manejo de información, diseño de sitios web, legislación y participación ciudadana. En esta fase damos recomendaciones y conclusiones para futuras investigaciones que deseen abordar el tema.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CAPÍTULO I

### TEORÍA Y CONCEPTOS

#### 1.1 Comunicación y procesos comunicativos

El estudio de los procesos comunicativos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y el uso de nuevos medios de comunicación en internet, páginas web y redes sociales para que la gente ejerza el derecho a la participación ciudadana, respaldado en la Constitución de la República del Ecuador del 2008.

Debemos partir por conceptualizar el término comunicación como pilar de la sociedad. West y Turner, en el libro Teoría de la Comunicación, la definen de la siguiente manera:

“La comunicación es un proceso social. Cuando interpretamos la comunicación como social, lo que queremos decir es que implica a las personas y las interacciones. Esto necesariamente incluye dos personas, un emisor y un receptor. Ambos juegan un papel central en el proceso de la comunicación”.  
(West y Turner, 2005:4)

Bajo este concepto, el estudio establece que la comunicación es un proceso que se realiza dentro de entornos internos y externos de las organizaciones. Este proceso es dinámico, complejo y cambiante.

Para entender la comunicación es importante conocer las diferentes formas en las que se presenta. Para esto existen varios modelos, pero nos centraremos en los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

tres que menciona West y Turner: acción, interacción y transacción. (West y Turner, 2005:9)

La comunicación como acción: El modelo lineal planteado por Shannon y Weaver, en el cual existen un emisor, mensaje, canal, receptor y también incluye el ruido.

West y Turner consideran que este modelo de comunicación es demasiado simplificado para definir este proceso. Ya que no siempre existe un solo mensaje, ni tampoco el receptor es un ente pasivo. (West y Turner, 2005:9)

La comunicación como interacción: El modelo interaccional de Wilbur Scharmm sugirió analizar la relación que existe entre ambas partes (emisor-receptor), que enfatiza el proceso de comunicación de dos direcciones entre comunicadores. De emisor a receptor y de receptor a emisor de una manera circular y en constante movimiento. Este modelo incluye el “feedback” (retroalimentación) y un terreno de experiencia personal. (West y Turner, 2005:10)

La principal crítica del modelo interaccional se refiere al tema del “feedback” , hecha por West y Turner en su libro Teoría de la Comunicación. Es decir que durante la comunicación se envía mensajes no verbales, como algunos gestos faciales, salirse de la conversación lo cual llevará a cambiar el mensaje.

La comunicación como transacción: El modelo transaccional de la comunicación Barnlund subraya la emisión y la recepción simultánea de mensajes en un episodio de comunicación. El emisor y el receptor son mutuamente responsables del efecto y la efectividad de la comunicación. Las personas construyen un significado compartido de acuerdo a las experiencias pasadas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tanto el mensaje verbal como el no verbal son puntos fundamentales para el proceso transaccional de la comunicación. Este proceso de comunicación da lugar que los individuos establezcan un significado compartido. (West y Turner, 2005:11)

Basándonos en estos tres modelos podemos definir que la comunicación está compuesta por un emisor, un mensaje y un receptor, que sin embargo no son únicos, pueden existir varios de estos e intercambiar sus funciones, cuyo principal objetivo es interpretar los códigos que se emplean. En ese proceso también hay elementos importantes, como el canal por el cual se envía el mensaje, el “feedback” o respuesta, los ruidos o interferencias y la comunicación no verbal. Por lo tanto el proceso comunicativo tiene una dinámica cambiante.

La comunicación como proceso está presente en todas las etapas de nuestras vidas y en todos los ámbitos de la sociedad. La presente investigación tiene como eje principal la comunicación organizacional, e involucra a la web 2.0 como medio para acercarse y escuchar a la sociedad. El objeto principal de estudio es la información que se publica en la sección de noticias de las páginas web de cuatro Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia del Azuay con respecto a la participación ciudadana y las herramientas tecnológicas como las redes sociales de Facebook y Twitter que son utilizadas para acercarse a la gente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## 1.2 Teoría de la información organizacional

La Teoría de la información organizacional, de Karl Weick (Weick, 2005:268-2009:67-68) explica cómo las organizaciones dan sentido a la información que es confusa y ambigua. Fue planteada bajo los siguientes presupuestos:

- "Las organizaciones humanas viven en un entorno de información.
- La información que recibe la organización varía en términos de ambigüedad.
- Las organizaciones humanas procesan la información para reducir la ambigüedad o confusión".

Dentro de esta teoría, Weick, en vez de referirse a "incertidumbre" o "ambigüedad" prefiere hablar de la "equivocidad" que existe en los mensajes con múltiples significados que reciben las organizaciones por parte de sus usuarios. Superar esa equivocidad, entendida como una palabra o situación equívoca cuando puede tener diferentes significados, hace que la información que reciben las organizaciones tenga sentido y pueda ser clara.

### 1.2.1 Gobierno Autónomo Descentralizado como objeto de estudio

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, gozan de: autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

Los GAD son organizaciones que generan información a diario y deberían aprovechar los contenidos de los usuarios. La Teoría de la Información Organizacional establece que la información que llega a las organizaciones debe ser tratada por los miembros con mayor preparación o experiencia.

Uno de los medios que tienen los GAD para receptar información es a través de su página web y las herramientas que se habilitaron para hacerlo, que por lo general son las redes sociales, Facebook y Twitter. Son estas herramientas las que los GAD aprovechan para receptar mensajes de diferentes temáticas que luego deben ser procesados por el equipo de trabajo.

### **1.2.2 Conceptos de la Teoría**

Weick cuenta con varios elementos fundamentales para comprender la Teoría de la Información Organizacional. Plantea que la organización debe establecer reglas-guía para reducir el nivel de equivocación de los mensajes entrantes y dar respuesta a la información que se recibe. Para eso se recomienda aspectos como la velocidad de respuesta; debe establecerse una comunicación en el menor tiempo posible y los mensajes que se reciben deben ser resueltos por el personal especializado. Es decir, si una pregunta, mensaje o sugerencia es para un departamento de la institución, esta debe ser resuelta por el personal de ese departamento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El esfuerzo es otra de estas reglas-guía; cuando lleguen varios mensajes direccionaldos, las respuestas deben estar listas, de tal forma que el usuario sienta que su pregunta, mensaje o sugerencia será resuelto evitando la burocracia en la información.

### **1.2.3 Comunicación organizacional**

La comunicación, cuando se aplica en las organizaciones, se denomina comunicación organizacional. Esta comunicación se da normalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño y en consecuencia no es posible imaginar una organización sin comunicación. Bajo esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio. (Fernández, 1999)

A esta idea se reconoce el aporte que hacen West y Turner acerca de la comunicación organizacional, la cual se refiere a la comunicación dentro y entre entornos amplios, que incluye encuentros personales, discurso en público, situaciones de grupo pequeño y experiencias mediatizadas. Las organizaciones, por lo tanto, comprenden grupos que están orientados a objetivos.

West y Turner nombraron el aporte de Fernández, quien designa como herramientas de la comunicación organizacional a la comunicación interna, relaciones públicas, la publicidad y la publicidad institucional. Por lo tanto mientras una organización se encuentre relacionada correctamente de forma interna, es decir, los integrantes conozcan y trabajen en base a los objetivos, misión y visión,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

esta logrará mejores resultados y una proyección hacia el futuro dentro y fuera de la institución. En cada institución existe un departamento de comunicación, que incluye personal encargado de receptar los mensajes ambiguos de los que habla la Teoría de la Información Organizacional y que deben ser tratados y analizados para eliminar esa ambigüedad y llegar a la gente (exterior) y a su vez establecer un vínculo comunicacional dentro de la organización (interior).

El uso de internet y la web 2.0 son tan solo formas para hacer comunicación organizacional global. De esa manera se genera interactividad, ya que ofrece una comunicación en tiempo real bidireccional, masiva y de bajo costo. Sobre todo, no existe una barrera geográfica, ya que la información puede llegar y ser difundida a cualquier parte del mundo y no únicamente a los usuarios o clientes locales.

Así lo afirma Bustinduy: “La web 2.0, en particular, cumple un papel protagonista. De momento, fuera de las organizaciones, se han erigido como la nueva manera de comunicarse y relacionarse entre las personas. En las organizaciones, de forma tímida empiezan a notarse sus efectos. No solo desde un punto de vista tecnológico sino sobre todo de entender lo profesional y lo empresarial”. (Bustinduy, 2010; 8)

La web 2.0 se ha convertido en una necesidad para las empresas e instituciones, ya que estas buscan de alguna manera identificarse con las personas con las que interactúan y así darse a conocer.

Ya que en la comunicación organizacional participan una empresa (comunicación interna) y su público (comunicación externa), la web 2.0 es una forma de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

comunicación entre sí, porque la interacción permite conocer necesidades, inquietudes, sugerencias, reclamos y más. Así, la empresa o institución puede acoger esta información del público que influye en la toma de decisiones.

Lee Iococca, ejecutivo de Chrysler propone que sociedad y empresa vayan unidas de la mano. No existe la una sin la otra, ni la otra sin la una. Más allá, y en segundo lugar, resuelve el dilema del huevo y la gallina en el contexto empresarial. Las empresas, lejos de ser entes abstractos o un conjunto de bienes físicos, se definen como seres de carne y hueso que piensa, siente, aprenden y se comunican gracias a las personas que las forman. No puede ser de otro modo. La web 2.0 está proporcionando en la esfera social una nueva manera de comunicarse y relacionarse" (Bustinduy, 2010:21)

### 1.3 La Web 2.0 una dimensión social

Hoy en día se ha vuelto, para las empresas que se dedican a prestar servicios comunicacionales y para los entes gubernamentales, una obligación utilizar Internet para informar a la ciudadanía.

Internet cumple un recorrido sin escalas desde el momento de su aparición hace más de 20 años, sin embargo existen tres tiempos que se pueden diferenciar en ese proceso, según Gustavo Di Palma:

"Web 1.0 de páginas estáticas actualizadas de manera poco frecuente; web 1.5 de las .com, donde la estética y necesidad de conseguir visitantes era prioridad a través de páginas dinámicas (...) web 2.0 con sus redes sociales y sitios colaborativos" (Di Palma, 2010:109)

Actualmente nos encontramos en la etapa de la web 2.0 en donde la información y los contenidos de la página deberían ser elaborados en conjunto con los usuarios. Los gobiernos de Chile y Costa Rica han elaborado una guía para el



desarrollo de sitios web en la cual recogen algunas características importantes para conocer el funcionamiento de las páginas web. En la Guía para el Desarrollo de Sitios Web 2.0 elaborado por el Gobierno de Costa Rica se menciona sobre el uso de la web 2.0 y la presencia en las páginas públicas con mayor alcance y calidad.

“El paso del tiempo y la conciencia que se ha venido adquiriendo en cuanto al rol que las tecnologías digitales pueden llegar a jugar en la comunicación entre el Gobierno, los ciudadanos y organizaciones, justifica la razón por la cual las instituciones públicas hoy cuentan con presencia en la Web, e inician, unas más que otras, a brindar a los ciudadanos servicios en línea. Lo que hoy evidencia la necesidad de regular la presencia Web de las instituciones.” (Gobierno de Costa Rica, 2009; 9)

### **1.3.1 La información en las páginas web digital**

Los contenidos de los sitios web tienen tres funciones: información, orientación y acción, según Neus Arqués i Salvador. Dentro del área de información se debe tener textos claros, concisos y aplicar las normas generales de redacción web conocidas por los periodistas, de tal forma que el sitio web genere el diálogo. “Asegurémonos de preguntar al usuario, de despertar su curiosidad, de invitarle a que se presente, a que nos responda, etc.” (Arqués, 2006; 47)

La función de orientación: dentro de este aspecto se incluyen los hipertextos y las etiquetas, que funcionan como una especie de pistas que se aplican en distintos niveles. Se refiere, a que las palabras y elementos que utilizan las páginas web sirven como guía para la navegación libre del usuario dentro y fuera del sitio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 1.3.2 Textos de acuerdo a la usabilidad

La información que se publica en las páginas web en especial en la sección de noticias debe cumplir ciertos requisitos, que logren satisfacer las necesidades del usuario. A más de ser un texto claro y conciso, debe ser útil. La estructura de los textos en internet se caracteriza más por razones funcionales que por estéticas, literarias o artísticas, recomienda Guillermo Franco, periodista con 23 años de experiencia, los últimos ocho dedicados al periodismo digital e internet.

Franco, en su texto "Cómo escribir para la web", menciona el estudio de Jakob Nielsen sobre la importancia de la usabilidad:

"En la web, la usabilidad es una condición necesaria para la supervivencia (...) Si la información del sitio web es difícil de leer o no responde las preguntas claves de los usuarios, estos lo abandonan" (Franco: 2010: 44)

Nielsen recalca que los usuarios prefieren el lenguaje objetivo, los textos concisos y el diseño escaneable. Además, los textos pueden estar escritos en forma de pirámide invertida, es decir, lo más importante primero y el interés va descendiendo progresivamente.

Las páginas web municipales de los cuatro cantones azuayos publican información en la sección noticias. Para medir la participación ciudadana incluimos las opiniones de los ciudadanos dentro de la información.

### 1.3.3 Etiquetas e Hipertextos

Gerry McGovern establece que "Las etiquetas son el texto más importante de un sitio web", ya que ayudan a movilizarse por las diferentes secciones del sitio, y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

sirven para clarificar y clasificar la información. Dentro de las páginas web se puede identificar algunas etiquetas o títulos como inicio, buscar, contactos, etc, y pueden ser acompañados con gráficos. (Arqués, 2006; 49)

Los hipertextos forman parte de un modelo no lineal de leer y entender información en la web. La herramienta principal es el enlace o “link”. Incluido en el contenido textual informático, un enlace permite a los usuarios direccionar la lectura de diferentes maneras y la posibilidad de ampliar un aspecto en concreto de la información.

En el libro Aprender Comunicación Digital, Jeffrey Veen habla acerca de dos tipos de enlaces: “hablamos de enlace interno cuando éste relaciona diversas páginas de un mismo sitio web. El enlace externo o enlace hipertexto vincula una página de un sitio con otra ubicada en un sitio ajeno”. (Arqués, 2006; 28)

El uso de hipertexto ayuda a profundizar conocimientos o direccionar a una respuesta específica, sea dentro del mismo sitio web o fuera de este. Enlazar los sitios web es la tarea del equipo especializado dentro del proceso de la comunicación institucional, que para esclarecer información específica puede ubicar enlaces dentro de la información.

Jeffrey Veen recomienda que la información debe jerarquizarse de acuerdo a lo primordial y secundario. Según el tema que se vaya a tratar, se debe procurar un estilo narrativo ágil para no cansar al usuario, que los enlaces que funcionan como ganchos estén dentro del contexto informativo. Sobre la información, esta



UNIVERSIDAD DE CUENCA

debe ser relevante, cierta y actualizada. La página web debe tener su propia voz, entendida como el estilo o la forma de tratar los temas.

Y por último, además de informar y orientar al usuario, las palabras ayudan a persuadirlo para que el lector tome una acción, ya sea suscribirse, visitar el sitio, llenar una encuesta, consultas y más. Para obtener este resultado Arqués menciona que se debe tener credibilidad y creatividad.

#### **1.3.4 Usos de las páginas web**

Los sitios web son el resultado de una implementación de una serie de tecnologías que facilitan la transmisión de contenidos desde un servidor a una serie de usuario a través de redes de computadores conectados a internet.

(Gobierno de Costa Rica, 2009:17)

Jakob Nielsen desarrolló principios de usabilidad para las páginas web; entre los más importantes están:

La visibilidad del estado del sistema: mantener información actualizada y generar información a través de redes sociales y otras herramientas 2.0.

Relación entre el sistema y el mundo real: es decir utilizar palabras, frases y conceptos familiares de su entorno para el usuario.

Control y libertad del usuario: el usuario tendrá el poder dentro de la página web o sitio elegido.

Estética y diseño minimalista: los espacios diálogos deben contener información relevante e importante para que no se disminuya la visibilidad relativa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Prevención de errores: la estructura de la página debe estar diseñada de tal forma que el usuario pueda navegar con facilidad y acceder de manera sencilla y segura, para satisfacer sus necesidades.

Ayuda y documentación: en caso de ser un usuario principiante o experto, las páginas web públicas brindan herramientas para que el usuario pueda informarse e interactuar. Por ejemplo, conocer sobre decretos, leyes, ordenanzas, llenado de formularios entre otros servicios y aplicaciones que resultan nuevos para el usuario.

#### **1.4 Gobierno electrónico y participación ciudadana**

“Las tecnologías de información son las herramientas que están produciendo los cambios más radicales en la gestión pública y privada, y paradójicamente, son las que más escapan a la comprensión o formación de la gran mayoría de los reformadores que están gestionando o financiando grandes proyectos de informatización pública”<sup>1</sup> (Naser y Concha, 2011:7)

Con el pasar del tiempo los gobiernos buscan nuevas formas de acercarse a la gente ya que hasta hace algunos años las páginas web o el uso de internet era un privilegio para ciertos sectores. Aunque el Gobierno ha tenido su espacio virtual, se encontraba en la etapa web 1.0, donde no existía mayor interacción, actualización ni un diseño apropiado, como se maneja hoy en día.

Según Naser y Concha, el gobierno electrónico ha tenido cinco procesos evolutivos: a) presencia emergente: información básica del Gobierno por internet;

---

<sup>1</sup> Mario Weissbluth, magíster en Gestión y Políticas Públicas, Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile, 2008.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

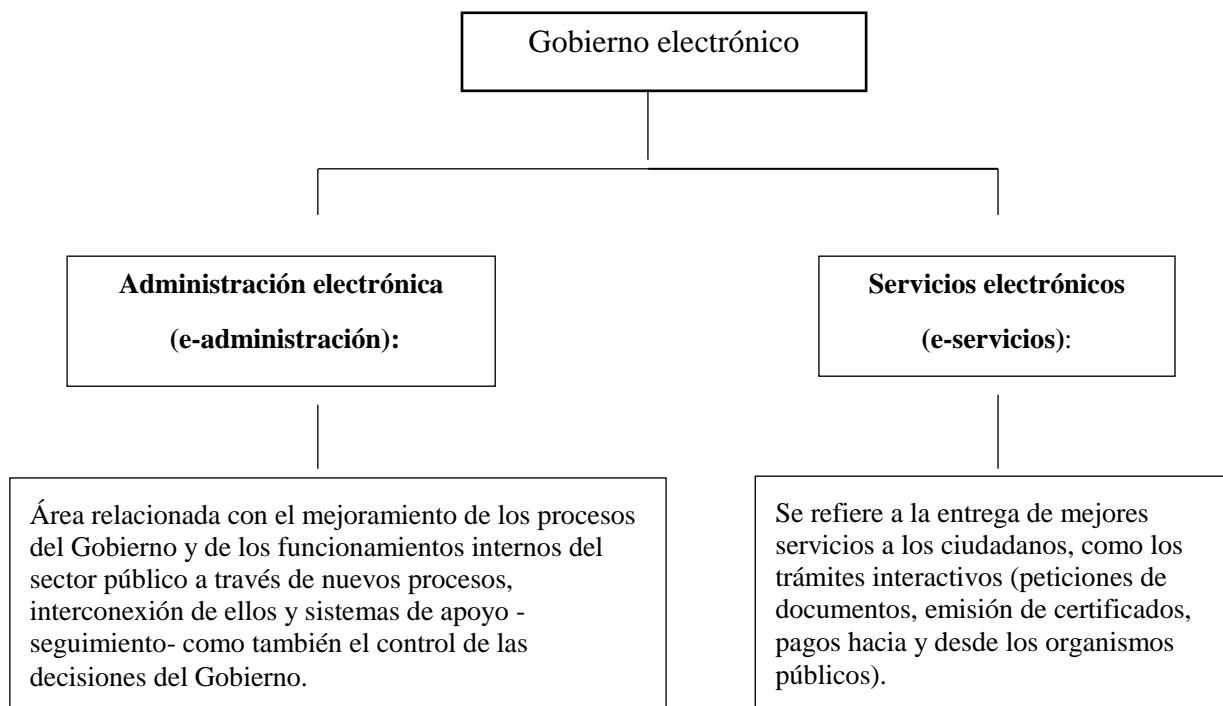
b) presencia ampliada a través de sitios web y correos electrónicos; c) presencia interactiva: la mayoría de organizaciones gubernamentales cuentan con un sitio web y brindan más servicios electrónicos; d) presencia transaccional, el estado ofrece servicios completos y seguros; e) integración total: fácil y rápido de acceder a los servicios que ofrecen las diferentes páginas web (Naser y Concha,2011: pág. 15-16 )

Las páginas web<sup>2</sup> como medio de comunicación son una herramienta fundamental por el grado de agilidad, flexibilidad, eficiencia y sobre todo interactividad entre el Gobierno y los ciudadanos.

Cuando hablamos de Gobierno Electrónico relacionamos la actividad de la administración pública y la participación ciudadana con esa ventana virtual que nos ofrece internet. No hay una definición única de Gobierno Electrónico pero algunos organismos han establecido conceptos desde una diferente perspectiva. Por ejemplo, el Banco Mundial lo define como “el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno”. Y las Naciones Unidas lo definen como “La utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos”. (Naser y Concha, 2011:11)

---

<sup>2</sup> La información de Word Wide Web está contenida en las páginas web. La primera página es la que se suele llamar home page, o página de presentación y es desde la que se da referencia a todas las demás que forman parte de un sitio. (Hobbs, 1999:17)



(Mapa conceptual realizado por los tesis. Fuente: Naser y Concha, 2011:12)

De acuerdo con estas características la gobernabilidad electrónica debería manejar un concepto de transparencia e información completa, es decir, las actividades, toma de decisiones, planificaciones y gestiones que realiza en el gobierno es para la ciudadanía.

Años atrás, los servicios del sector público se realizaban de manera tradicional, los ciudadanos tenían que realizar trámites que en ocasiones tardaban meses y sin contar con la información necesaria. Era común observar largas filas en las diferentes instituciones públicas para realizar pagos, solicitar atención o incluso en algunas instituciones, como las educativas, madrugar para obtener un cupo, lo cual provocaba el descontento de la ciudadanía.



Servicios municipales ausentes en internet	Servicios municipales en internet
<p><b>Pago de impuestos generó caos en Municipio</b></p> <p><b>Miércoles, 4 de Enero de 2012</b></p> <p></p> <p><b>Babahoyo.</b> Desde muy temprano en los bajos del Municipio de Babahoyo era visible la concentración de ciudadanos por cancelar a tiempo sus impuestos, que durante los primeros 15 días del año tienen un descuento del 10% en el total a pagar.</p> <p>Desmanes. Las personas no sabían a donde acudir luego del incidente. Los cobres pararon por un instante.</p> <p>Pero la espera se tornaba algo lenta y para la comodidad de los usuarios se colocaron silla en los exteriores del departamento de recaudaciones, sin embargo la inquietud permanecía y los reclamos se hacían oír.</p> <p>De pronto un grupo de personas ya estaban protestando en la puerta de ingreso pidiendo que se respeten los turnos ya que la mayoría había madrugado para realizar con agilidad el trámite. No obstante los encargados del ingreso hacían caso omiso a los reclamos.</p> <p><b>Gas para calmar el alboroto</b></p> <p>Esta actitud hizo que el enardecido grupo irrumpiera en las instalaciones logrando entrar a dicha dependencia, lo que ocasionó la reacción de un guardia de seguridad quien lanzó gas pimienta al aire para tratar de calmar a la muchedumbre.</p> <p>Pero esta acción no fue bien vista por los ciudadanos quienes alegaban que dentro de las oficinas había adultos mayores, los mismos que de apoco iban saliendo para tomar aire y evitar algún contratiempo.</p> <p>Mientras Roberto Cedeño comentó haber estado desde las 07:30 haciendo fila hasta que le dieron un turno pero dicho número nunca lo nombraron. "Yo recibí mi turno pero estaban pasando personas que no tenía ni eso, de nada me sirvió haber madrugado", dijo.</p> <p>Ver la noticia completa: <a href="http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101262040-1/Pago_de_impuestos_gener%C3%B3_caos_en_Municipio_.html#.VH9L_dKG-zk">http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101262040-1/Pago_de_impuestos_gener%C3%B3_caos_en_Municipio_.html#.VH9L_dKG-zk</a></p>	<p>Domingo, 29 de enero, 2012</p> <h2>Más consultas vía internet agilizan trámites municipales</h2> <p>Los impuestos prediales, la Ley del Anciano, el Uso de Suelos, Afectación de Solar, División de Solar y Urbanizaciones son los servicios que ya pueden ser consultados a través del portal de servicios en línea que ofrece la página web del Municipio de Guayaquil (<a href="http://www.guayaquil.gob.ec">www.guayaquil.gob.ec</a>).</p> <p>El primer servicio sirve para conocer el valor a pagar de los impuestos prediales.</p> <p>En la consulta de Uso de Suelo, se puede revisar si una o más actividades se permiten en un predio determinado, mientras que en la Afectación de Solar, se puede conocer si existe algún tipo de afectación por proyectos municipales.</p> <p>En cambio al consultar la División de Solar, se pueden conocer las condiciones que estaría sujeto el predio para poder dividirlo, mientras que en el ícono de Urbanizaciones se ven las condiciones y requerimientos para aprobación de proyectos urbanísticos.</p> <p>La última consulta, la Ley del Anciano, quienes estarían exonerados o pagaría meno en los impuestos prediales.</p> <p>Xavier Salvador, director informático del Municipio de Guayaquil, asegura que lo que buscan con este servicio en línea es resolver con mayor agilidad las inquietudes y consultas del usuario.</p> <p>Ver la noticia completa: <a href="http://www.eluniverso.com/2012/01/29/1/1445/mas-consultas-via-internet-agilizan-tramites-municipales.html">http://www.eluniverso.com/2012/01/29/1/1445/mas-consultas-via-internet-agilizan-tramites-municipales.html</a></p>

Gracias a la generalización del uso de internet y del poder adquisitivo, la accesibilidad a estos servicios en línea ha transformado la forma tradicional del Gobierno y sus servicios.

Por un lado, la administración electrónica se enfoca en la comunicación interna, como el control de decisiones del Gobierno, mientras que los servicios electrónicos se relacionan con brindar mejores servicios a los ciudadanos, como trámites, información, pagos, entre otros, acortando los tiempos y las distancias, aunque siguen en una etapa de transformación.

Para que el Gobierno Electrónico cumpla con la transparencia que se plantea, Naser y Concha, establecen ocho principios para un Gobierno abierto.

**“Los ocho principios establecidos para que los datos de Gobierno puedan ser considerados abiertos son los siguientes:**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1. Los datos deben estar completos: Los datos públicos no deben estar sujetos a privacidad u otras limitaciones. Además, deben estar electrónicamente almacenados.
2. Los datos deben ser primarios: Disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamientos y sin formas agregadas.
3. Los datos deben ser oportunos: Ello para preservar su valor.
4. Los datos deben ser accesibles: La disponibilidad debe ser lo más amplia posible para los usuarios y para propósitos diversos.
5. Los datos deben poder ser procesados: Deben estar razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas.
6. Acceso indiscriminado: Disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de su registro.
7. El formato de los datos debe ser no-propietario: Deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.
8. Los datos deben estar libre de licencias: No deben estar sujetos a copyright, patentes o regulaciones secretas. Una razonable privacidad, seguridad y restricciones puede ser aplicada por el Gobierno u otros estamentos”.

#### **1.4.1 Gobierno democrático o participación ciudadana**

La democracia y transparencia de las instituciones se logra únicamente con el fomento de la participación ciudadana y del control social. Esto es, los criterios y opiniones de la ciudadanía, de los usuarios y usuarias de las instituciones serán



UNIVERSIDAD DE CUENCA

escuchados durante el diagnóstico para la definición de política, planes, programas y proyectos.

Además, sus opiniones se deben tomar en cuenta en elaboración del presupuesto, en la prestación de servicios y en los programas de cada institución, antes, durante y después de la ejecución de todos los procesos.

A través de las nuevas tecnologías asociadas a la web 2.0 (redes sociales, foros, chats, cuadros de opinión, encuestas virtuales, blogs) la participación ciudadana tiene un papel protagónico, es decir existe mayor involucramiento en los procesos políticos de su país.

Las formas de participación se pueden organizar a través de diferentes maneras: comités, veedurías y silla vacía. Sin embargo, esas no son las únicas formas. Se puede utilizar internet para escuchar a la gente mediante consultas a la población, habilitar un correo para receptar información directa de la población, publicar opiniones en las noticias o en una caja de comentarios.

Otra forma que tienen las instituciones públicas para escuchar y establecer relación con los ciudadanos mediante el uso de internet son las redes sociales<sup>3</sup> como: Facebook<sup>4</sup> (que es la red más usada), Twitter (una red con mayor interacción en tiempo real) y Youtube.

Las redes sociales en la administración pública son un elemento fundamental, ya que ofrecen un servicio público que debe ser de calidad para mostrarse más

---

<sup>3</sup> Las redes sociales digitales son páginas web que nos permiten establecer algún tipo de relación social en línea, haciéndonos partícipes de una estructura social. (Rodríguez, 2000:3)

<sup>4</sup> Facebook no deja de crecer en Ecuador. Al final del 2013 prácticamente son 7 millones de usuarios (actualización: el dato es oficial desde enero 2014) los que tienen ya una cuenta de esta red social en el país. Christian Espinosa. Periodista. Profesor de Nuevos Medios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

cercana a la ciudadanía. Estos canales bidireccionales e interactivos permiten acercar la administración pública con la población.

En un estudio elaborado por Kreab Gavin resumido en el libro Redes Sociales y Gobiernos, y que fue mencionado por el portal español elprotocolo.es menciona que una comunicación más cercana a los ciudadanos se da mediante el uso de Twitter: “las instituciones públicas han asumido la necesidad de estar presentes en las redes sociales en especial en el Twitter”. (García: <http://www.revistaproocolo.es/trabajos-alumnos/colaboraciones-alumnos-de-grado-en-protocolo/10973-2013-06-04-10-33-26.html>).

Tener una identidad en las redes sociales es estar expuesto a las discrepancias ideológicas de personas que publican mensajes provocativos irrelevantes con la intención de molestar o alterar la comunicación. De todas formas, es una correcta estrategia comunicacional si cuenta con elementos que garantizan su eficacia, como un administrador que tenga conocimientos especializados en redes sociales y que cuente con las herramientas necesarias.

Además de estas redes sociales, existen otras plataformas de interacción ya sea desde un PC o móvil, como Google Plus, LinkedIn, Vine, blogs, entre otras formas de comunicación 2.0.

Rodrigo Araya Dujisin, en su artículo publicado en la revista Nueva Sociedad 195, enero-febrero 2005 sobre Internet, política y ciudadanía, respecto a la democracia electrónica, dice que probablemente se ha puesto más énfasis en lo electrónico que en lo democrático. Los debates a veces se reducen a controversias sobre los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

sistemas de seguridad informática, opacando lo sustantivo, en este caso las nuevas relaciones entre ciudadanos e instituciones de gobierno. La argumentación que desarrollan Stephen Coleman y John Gotze plantea que no se trata tan solo de que los ciudadanos puedan pagar los impuestos por internet (ejemplo clásico de gobierno electrónico), sino que además puedan tener una discusión pública acerca de cómo se gastan esos impuestos (democracia electrónica). El desafío es lograr establecer un vínculo entre gobierno electrónico y democracia electrónica a fin de ir más allá de los modelos unidireccionales de servicio y políticas públicas. (Arayan, 2005:11)

### **1.5 Redes sociales herramienta para participar: Facebook, Twitter y Youtube**

Dentro de este campo es necesario notar el uso masivo que tienen ciertas redes sociales como Facebook, Twitter y Youtbe, mediante las cuales la gente participa de manera activa utilizando las herramientas que brinda cada una de estas. Es por eso que las instituciones públicas y privadas han optado por crear cuentas en estas redes que resultan convenientes debido a su bajo costo y gran alcance.

Facebook permite a los usuarios comentar, compartir y colocar “Me gusta” en las publicaciones e indican a simple vista que fueron revisadas y que causaron reacciones en los usuarios. Estas acciones son el resultado de la participación e interactividad que se establece con el público.

Esta red social fue creada en el 2004 para estudiantes de la Universidad de Harvard, hoy es un espacio que permite publicar información personal y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

profesional, fotos, chatear y ser parte de grupos según intereses personales.  
(Patro y Villora: 2010: 20)

Twitter fue diseñado como una plataforma web para facilitar la circulación de mensajería entre grupos en el 2006, pero su uso se popularizó en el 2007. José Luis Orihuela menciona que las bases del modelo comunicativo de Twitter son la sencillez (140 caracteres), la movilidad en la producción y el consumo de los mensajes, la circulación entre mensajería y web, así como la asimetría de las relaciones entre los usuarios. (Orihuela; 2011;27:28)

En su libro Mundo Twitter, Orihuela introduce un término que describe a un Gobierno 2.0 como un Gobierno abierto y hace referencia al uso de esta red social en las organizaciones y las funciones que puede cumplir en el ámbito de las organizaciones. Entre estas están: atención al cliente, comunicación interna y externa, difusión y cobertura de eventos, empleo, gestión de conocimiento, gestión de crisis, gestión de proyectos, innovación, investigación, marketing, monitorización, networking, ofertas y promociones, relación con la prensa, relaciones públicas, tráfico entre otras. (Orihuela; 2011;80:81)

De igual manera, cuenta con las herramientas que permiten conocer la interactividad a simple vista con los usuarios. La posibilidad de responder, retuitear o marcar como favorito en una publicación hecha por el usuario o por otros usuarios.

Youtube es la comunidad online audiovisual más importante del mundo para compartir videos. Fue creada en el 2005 por Chad Hurley, Steve Chen y Jawed



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Karim, tres extrabajadores de compañía PayPal. Su título, muy evocador y revelador de la cultura del Yo: broadcast yourself (difúndete a ti mismo). El éxito y crítica de YouTube entre el público fue inmediato al ver el potencial de esta plataforma audiovisual.

“YouTube es la empresa líder en video online y el primer destino para ver y compartir videos originales en todo el mundo a través de Internet, permite subir y compartir videos fácilmente”. (Martínez, Noguera, Grandio: 2011)

### **1.6 Uso del programa SPSS como técnica de estudio para el análisis de contenido**

Para obtener los resultados esperados en la investigación es primordial conocer el manejo básico de técnicas de análisis estadístico, en especial cuando se aborda el análisis de contenido. Para lograr uno de los objetivos planteados utilizaremos el sistema SPSS, que es un programa estadístico informático muy usado en estudios sociales y en las empresas de investigación de mercado. Originalmente SPSS fue creado como el acrónimo de Statistical Package for the Social Sciences aunque también se ha referido como Statistical Product and Service Solutions (Pardo, A., & Ruiz, M.A., 2002, p. 3). Sin embargo, en la actualidad el nombre completo del software es IBM SPSS. Este editor, del que se utilizará la versión 20 del programa, permitirá obtener resultados más claros y precisos.

Previo al uso del programa se ha recopilado los datos específicos planteados en coordinación con la investigación, preguntas de la investigación y objetivos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

planteados, después estos fundamentos serán colocados en este sistema de manera organizada y luego, con un cruce de datos, se obtendrán los resultados. María Luisa Humanes, autora del capítulo Herramientas informáticas para el análisis de datos, en el texto Investigar en comunicación, explica que existen estudios descriptivos o exploratorios que pretenden conocer un objeto social, sus elementos y características. Son buenos para garantizar la validez externa, pero no interna. La primera hace referencia al grado de representabilidad alcanzado por el estudio, es decir, que se puedan aplicar con propiedad las conclusiones extraídas de la investigación a la población total. La validez interna tiene que ver con el control de posibles explicaciones alternativas a las relaciones existentes entre las variables dependientes e independientes, se puede verificar utilizando variables de control. (Berganza, Ruiz: 150)

### **1.6.1 Funcionamiento del programa SPSS**

Antes de realizar el análisis estadístico, el primer trabajo que deben realizar los investigadores es la creación de una matriz de datos, que se convierte en el lugar donde se reflejará la información numérica obtenida en la fase del trabajo de campo. Es importante conocer que la matriz de datos se compone de variables y el número de casos en los que se aplicará un cuestionario, el cual será codificado más adelante.

Una vez que contemos con la matriz de datos se ingresan los datos en el editor, es decir, interpretando el cuestionario que fue previamente armado y aplicado en el estudio de campo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El examen exploratorio de datos consiste en que, antes de iniciar el análisis de datos propiamente dicho, conviene revisar la información numérica contenida en la matriz, lo que constituiría una fase de preanálisis, que servirá para identificar posibles errores.

El análisis exploratorio de los datos sirve para hallar los casos extremos que no fueron identificados en el examen exploratorio y la existencia de variables que no se ajusten a los supuestos establecidos para la comprobación de hipótesis. Ese análisis se puede realizar para todo o solo para ciertas variables en las cuales exista indefiniciones.

El análisis univariable considera de manera individual a cada variable, para ello es necesario realizar una operacionalización adecuada de las variables.

Con las variables nominales o cualitativas se pueden clasificar los fenómenos que estamos investigando en categorías y es la que utilizaremos más para obtener resultados en relación con participación ciudadana en el contenido informativo de las páginas web municipales de cuatro cantones.

El análisis bivariable es otro modelo, que permite conocer cómo se relacionan unas variables con otras, bien para describir cómo se presentan juntas dos o más características de un fenómeno, como para explicar sus posibles relaciones de causalidad.

El SPSS es un programa de estadística completo, muy utilizado en el área de las ciencias sociales y en el campo de comunicación para conocer aspectos relacionados con el análisis de contenidos. Es por eso que hacemos uso de este programa que permitirá fundamentar respuestas sobre la participación ciudadana en el contenido informativo de las páginas web, en cierto periodo de tiempo, y se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

incluye un análisis de las redes sociales, herramienta que tienen más impacto al momento de generar participación ciudadana. Su análisis permitirá conocer el otro lado de las publicaciones, como es la interacción que provoca una publicación oficial de un medio público en su página web.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CAPÍTULO II

### LEGISLACIÓN VIGENTE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### 2.1 Participación ciudadana en la Constitución

Los documentos constitucionales a lo largo del tiempo registran en sus páginas los alcances de la participación ciudadana.

En la primera Carta Magna redactada en 1830 en Riobamba se plantearon los pilares de la vida constitucional del país, con referencia al gobierno, territorio y religión consta en su artículo 7. “El Gobierno del Estado del Ecuador es popular<sup>5</sup>, representativo, alternativo, y responsable”.

En las dos últimas constituciones, de 1998 y 2008, el concepto de participación ciudadana se amplía y da paso a la articulación entre sociedad civil, sistema político y estado en una fase de fortalecimiento estatal.

En la Constitución de 1998 en su artículo 1, referente al título I de los Principios Fundamentales, señala:

“El Ecuador es un estado social de derecho, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico. Su gobierno es republicano, presidencial, electivo, representativo, responsable, alternativo, participativo y de administración descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es la base de la autoridad, que ejerce a través de los órganos del poder público y de los medios democráticos previstos en esta Constitución”.

---

<sup>5</sup> Perteneciente o relativo al pueblo. Sitio oficial de la Real Academia de la Lengua <http://lema.rae.es/drae/?val=popular>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Esta constitución tuvo la influencia de tres ejes, que en ese momento marcaron la vida constitucional, según Santiago Ortiz Crespo, profesor-investigador de FLACSO-Ecuador: la reforma neoliberal, la crisis política y el auge de nuevos movimientos indígenas y ciudadanos. (Ortiz, 2008:2)

La presencia de un pueblo participativo que influenciaba en la vida política hizo que se incluyera dentro de la Constitución formas de participación, lo que llevó diez años después a replantear la Constitución.

En el 2008 en Montecristi, en la provincia de Manabí, se redactó una Constitución en la que los contenidos de participación ciudadana se ampliaron para dar paso a leyes que generan la participación del pueblo a través de las diferentes formas previstas por la Constitución<sup>6</sup>.

En el primer capítulo sobre los principios fundamentales, en el artículo 1, se establece:

“El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y las formas de participación directa previstas en la Constitución”.

---

<sup>6</sup> Constitución de la República del Ecuador (Anexo 1)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El cambio de algunos términos da otra forma de interpretar la Constitución y es en esta última en donde aparecen otros alcances de participación ciudadana, cuyo concepto se relaciona con la participación social, establecida en la Ley Especial de Descentralización del Estado y Participación Social, publicada en el Registro Oficial 169 de 8 de octubre de 1997:

“Es el sistema por el cual se involucra activamente a todos los sectores sociales en la vida jurídica, política, cultural y económica social del país, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida del habitante ecuatoriano, con miras a una más justa distribución de los servicios y recursos públicos”.

El concepto de participación ciudadana tiene mayor influencia en la actual Constitución, además se crearon leyes como la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, aprobada el 9 de septiembre de 2009, y la Ley de Participación Ciudadana y Control Social, publicada en el Registro Oficial el 20 de abril del 2010, que protegen y garantizan el cumplimiento cabal de este principio.

La sección tercera de la Constitución trata sobre la comunicación e información.

El artículo 16 señala:

“Todas las personas en forma individual y colectiva, tienen derecho a: 1.- Una comunicación libre intercultural, incluyente, diversa y participativa en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y en sus propios símbolos. 2.- El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación”.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Este es un derecho para todos los y las ciudadanas del país, pero existen miembros de comunidades más pequeñas de acuerdo a la región en la que habitan. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados se convierten en una especie de empresas en donde los ciudadanos son usuarios o consumidores. En la sección novena sobre personas usuarias y consumidoras, en el artículo 53 de la Constitución se indica:

“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación”.

Al existir derechos de los consumidores también existen responsabilidades que asume el Estado en caso de causar daños a las personas por negligencia en la atención de los servicios públicos.

### **2.1.1 Participación es un derecho y deber de los ciudadanos**

Los ecuatorianos y ecuatorianas, además de los derechos y deberes previstos en la Constitución, cuentan con una normativa de participación ciudadana, de manera que su intervención genere cambios e influya en los planes y proyectos del Estado, sin discriminación de comunidades, pueblos y nacionalidades. “Es un derecho participar en los asuntos de interés público” (artículo 61 Constitución).

De esta manera lo establece la Constitución del 2008 en su capítulo cuarto, sobre los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades, en el artículo 57 numeral 16:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

“Participar mediante sus representantes en los organismos oficiales que determine la ley, en la definición de las políticas públicas que les conciernen, así como en el diseño y decisión de sus prioridades en los planes y proyectos del Estado”.

Esta participación se puede hacer a través de las formas y mecanismos de comunicación de las personas, garantizadas asimismo por la Constitución, capítulo sexto, de los derechos de libertad, art. 66 numeral 6:

“El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones”.

De igual manera, existen deberes y responsabilidades que deben ser cumplidos por las ecuatorianas y los ecuatorianos sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley. En el capítulo noveno, acerca de las responsabilidades, el artículo 83 numeral 17 establece:

“Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente”.

El Estado garantizará a través de sus políticas públicas<sup>7</sup> y de participación ciudadana el pleno cumplimiento de prestación de bienes y servicios públicos. Un ejemplo de este último es la información que se difunde en los sitios web o los servicios que prestan las instituciones públicas.

En el art. 85 de la Carta Magna establece:

---

<sup>7</sup> Las políticas públicas son concebidas como un conjunto de decisiones y estrategias adoptadas por una autoridad legítima para resolver problemas públicos complejos. Consulta en la Guía para la Formulación de Políticas Públicas Sectoriales. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. SENPLADES (pág.10)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

“En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades”.

### **2.1.2 Participación y Organización del Poder**

Se establece en la Constitución vigente la participación en democracia, entendiéndose esta como un elemento fundamental para la organización social, para lo cual se establecen los siguientes principios, en el art. 95:

“Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria”.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados cumplen la función de democracia representativa, al cumplir funciones del Gobierno, como resolver asuntos jurídicos, crear normas de acuerdo a la autonomía que poseen, etc.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## 2.2 Participación en los diferentes niveles de Gobierno

La Constitución de la República prioriza la participación ciudadana en los diferentes niveles de Gobierno, reconociendo como un nivel a los Gobiernos Autónomos Descentralizados. El artículo 100 de la Constitución establece que se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos.

### 2.2.1 Participación Ciudadana según el COOTAD

El Código Orgánico de Organización Territorial<sup>8</sup> (COOTAD) conceptualiza a la participación ciudadana como una forma individual y colectiva de participar de manera protagónica en la toma de decisiones, la planificación y gestión de los asuntos públicos y en el control social de las instituciones de los gobiernos autónomos descentralizados y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

El COOTAD es un código creado para regular la organización, competencias, facultades y funcionamiento de los organismos autónomos descentralizados. Es por eso que tomaremos como referencia este código para conocer cuáles son dichas regulaciones con referencia a participación ciudadana.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) están obligados, según el artículo 302 del COOTAD, a reconocer todas las formas de participación ciudadana, sea de forma individual o colectiva, e incluir las que se generen en los

---

<sup>8</sup> Código Orgánico de Organización Territorial COOTAD (Anexo 2)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

barrios, comunidades, comunas, recintos y aquellas organizaciones propias de los pueblos y nacionalidades, en el marco de la Constitución y la ley.

#### **2.2.1.1 Formas de participación ciudadana**

Una de las formas de participación más conocida es la rendición de cuentas por parte de las autoridades ejecutivas y legislativas de los GAD. Otra forma que tiene la ciudadanía para ejercer la democracia directa es a través de la presentación de proyectos de normas regionales, ordenanzas provinciales, distritales o cantonales, acuerdos y resoluciones parroquiales. También tienen derecho a ejercer el control social de los actos de los gobiernos autónomos descentralizados y a la revocatoria del mandato de sus autoridades en el marco de la Constitución y la Ley.

Uno de los derechos de la ciudadanía que establece el COOTAD en su artículo 303 es “participar en las audiencias públicas, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, de acuerdo con lo establecido en la Constitución, la ley y demás normativa; además, podrá solicitar la convocatoria a consulta popular sobre cualquier asunto de interés de la circunscripción territorial y revocatoria del mandato en el marco de lo dispuesto en la Constitución y la ley”.

En el mismo artículo menciona que “grupos de atención prioritaria, tendrán instancias específicas de participación”; el artículo 35 de la Constitución especifica quiénes integran este grupo. El COOTAD aclara que los GAD deben facilitar la información general y particular generada por las instituciones y así promover la igualdad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La silla vacía es otro mecanismo de participación que consiste en incluir en las sesiones de los GAD un representante de la ciudadanía en función del tema, con el fin de participar en el debate y en la toma de decisiones de interés general de acuerdo a la normativa del GAD.

#### **2.2.1.2 Actores sociales**

Para esta investigación entendemos a los actores sociales como líderes comunitarios. El COOTAD establece que los GAD garantizarán, promoverán e implementarán, en conjunto con los actores sociales, los espacios, procedimientos institucionales, instrumentos y mecanismos para garantizar a la participación ciudadana y la democratización de la gestión pública en sus territorios.

Son los líderes comunitarios quienes representan a un grupo de personas, pueden ser barriales, parroquiales, comunidades sociales, comunas, recintos y las demás que establezca la Ley, según los artículos 306 y 308 del COOTAD.

#### **2.2.1.3 Gobierno y Democracia Digital**

En la sección IV del COOTAD, sobre gobierno y democracia digital, se establece en sus artículos 361, 362 y 363 el aprovechamiento de las tecnologías disponibles para emprender un proceso progresivo de aplicación en los sistemas de gobierno y democracia digital. La Ley de Participación Ciudadana establece la creación de un portal web por parte del GAD.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Es por eso que los GAD deben propiciar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y de esa manera asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Y podemos entender que los servicios que hoy se hacen de manera personal, como información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otros, puedan hacerse en un futuro utilizando la tecnología. Para garantizar el acceso a internet, el COOTAD, el artículo 363, dispone que los GAD deben dotar servicios de banda libre para el uso de redes inalámbricas en espacios públicos.

### **2.3 ¿Para qué la participación ciudadana?**

Como establece la Constitución de la República, la participación ciudadana se ejerce para:

“1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía. 2. Mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo. 3. Elaborar presupuestos participativos de los gobiernos. 4. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social. 5. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación”.

La participación se cumple por medio de la organización audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y otras instancias que establece la ciudadanía. En este último concepto queda a



UNIVERSIDAD DE CUENCA

elección diferentes formas de participación ciudadana, entre la que podemos considerar las redes sociales como una herramienta tecnológica de la web 2.0<sup>9</sup>.

En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) se establecen formas de participación como la silla vacía, veedurías y asambleas. Sin embargo, esta investigación se dirige a la participación en las páginas web de estos GAD, es por eso que se describirá en un contexto total el sitio web, se profundizará en la información de las noticias y algunas estrategias (redes sociales) utilizadas para compartir contenidos generados por el GAD y los mensajes que este recibe de la gente.

## **2.4 Leyes que garantizan la participación ciudadana**

El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana, según el artículo 384 de la Constitución de la República. Así también, el acceso a la información pública es un derecho de todas las personas que garantiza el Estado, por medio de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública<sup>10</sup> LOTAIP.

La LOTAIP garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información, conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario.

---

<sup>9</sup> Web 2.0 con sus redes sociales y sitios colaborativos (Di Palma, 2010:109)

<sup>10</sup> Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública LOTAIP. (Anexo 3)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entre sus objetivos destaca en el literal f de su artículo 2 el objeto de la ley relacionado con la participación ciudadana: “Facilitar la efectiva participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y su fiscalización”.

Luego de la aprobación y vigencia de la nueva Constitución el 20 de octubre del 2008, se inició la formulación de las leyes para proteger y garantizar la participación ciudadana. Once meses después fue aprobada la Ley Orgánica de Consejo de Participación Ciudadana y Control Social<sup>11</sup>, cuyo principal objetivo “es regular la organización, funcionamiento y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, de acuerdo con la Constitución de la República y la ley. El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social promueve e incentiva el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana; impulsa y establece los mecanismos de control social; y la designación de las autoridades que le corresponde de acuerdo con la Constitución y la ley”, según el artículo 1 de la ley.

Meses más tarde se creó la Ley de Participación Ciudadana y Control Social<sup>12</sup>, el 20 de abril del 2010, basada en: “propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícitas, de manera protagónica, en la toma de decisiones que corresponda”, según el artículo 1 de la ley. Dentro del primer estatuto se plantean fortalecer el poder ciudadano y sentar bases de democracia participativa.

---

<sup>11</sup> Ley Orgánica de Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (Anexo 4)

<sup>12</sup> Ley de Participación Ciudadana y Control Social (Anexo 5)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La última ley que se tomará como referencia para el presente estudio es la Ley Orgánica de Comunicación<sup>13</sup> publicada en el Registro Oficial el 25 de junio de 2013.

Esta ley tiene el objetivo de “desarrollar, proteger y regular, en el ámbito administrativo, el ejercicio de los derechos a la comunicación establecidos constitucionalmente”, según el artículo 1 de la ley.

#### **2.4.1 Alcances de las leyes en el ámbito de participación ciudadana**

Para este estudio se abarca el alcance de cuatro leyes fundamentales con respecto a Participación Ciudadana: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública, Ley Orgánica de Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social y Ley Orgánica de Comunicación, vigentes desde el 2004, 2009, 2010 y 2013 respectivamente. Serán abordadas de acuerdo a su fecha de publicación en el Registro Oficial.

##### **2.4.1.1 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Esta ley facilita la participación ciudadana por medio del libre acceso a toda la información pública<sup>14</sup>, que es la “que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades”, según

---

13 Ley Orgánica de Comunicación (Anexo 6)

14 Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado, según el artículo 5 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

el artículo 1 de la ley. Esto permite ejercer democracia y fiscalización de los bienes y servicios del Estado.

En esta ley se plantean una serie de circunstancias que deben ser cumplidas por los organismos que pertenecen al sector público, según establece la Constitución.

Entre estas se definen ciertos parámetros para la difusión de la información pública. Según el artículo 7 de esta ley, las instituciones del Estado deberán difundir a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley se la considera de naturaleza obligatoria. Entre estos consta un organigrama, directorio completo de la institución, la remuneración de cada empleado, otros ingresos, servicios que ofrece la entidad, contratos, formularios o formatos de solicitudes, presupuestos, auditorias, contratos incumplidos, planes y programas de la institución en ejecución, direcciones, viáticos y más.

Para el análisis de contenidos a desarrollarse es fundamental esta información, pues entre los objetivos planteados en el esquema de investigación consta verificar el cumplimiento de las leyes que amparan el derecho a la información y participación.

De igual manera, la ley establece en su artículo 8 la promoción del derecho al acceso a la información. En las instituciones que conforman el sector público deberán destinar recursos a programas de difusión dirigidos a los servidores públicos, así como a la sociedad civil con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Con referencia a la custodia de la información, las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en esta Ley deben crear y mantener registros públicos de manera profesional para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción, artículo 10 de la ley.

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública.

La tarea de vigilancia y promoción de la ley le corresponde a la Defensoría del Pueblo y una de sus atribuciones es “Elaborar anualmente el informe consolidado nacional de evaluación, sobre la base de la información publicada en los portales o páginas web, así como todos los medios idóneos que mantienen todas las instituciones y personas jurídicas de derecho público, o privado, sujetas a esta Ley” artículo 11 literal e).

También se establece en el artículo 12 sobre la presentación de informes que las instituciones públicas<sup>15</sup> a través de su titular o representante legal presentarán a la Defensoría del Pueblo, hasta el último día laborable del mes de marzo de cada

---

<sup>15</sup> Personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

año, un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, que contendrá:

- “a) Información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna esta Ley;
- b) Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas; y,
- c) Informe semestral actualizado sobre el listado índice de información reservada.”

La información que se publicará en los portales web de las instituciones públicas debe ser clara, y en caso de existir ambigüedades los ciudadanos pueden exigir personalmente la corrección en la difusión, de no hacerlo podrá solicitarse de intervención del Defensor del Pueblo para pedir su rectificación o que la información sea explícita. Art. 13

#### **2.4.1.2 Ley Orgánica de Consejo de Participación Ciudadana y Control Social**

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social es un ente autónomo que materializó la participación ciudadana, convirtiéndose en un organismo de derecho público, con personalidad jurídica propia, autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa. Forma parte de la Función de Transparencia y Control Social.

El Consejo promueve e incentiva el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana; impulsa y establece los mecanismos de control social. Para lo cual la ley está basada en ciertos principios, como igualdad, ética laica,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

diversidad, interculturalidad, deliberación pública, autonomía social, independencia, complementariedad, subsidiaridad, transparencia, publicidad y oportunidad.

En el quinto artículo de la ley se incluyen las atribuciones generales al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, entre estas promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción; establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, desarrollen actividades de interés público o manejen recursos públicos. Los puntos que abarca este artículo son 10 pero se incluirá en el análisis de las páginas web de los municipios del Azuay solamente los mencionados.

El Consejo de Participación Ciudadana deberá proponer a las diferentes instancias públicas la adopción de políticas, planes, programas y proyectos destinados a fomentar la participación ciudadana en todos los niveles de gobierno, en coordinación con la ciudadanía y las organizaciones sociales. Proponer, promover y facilitar procesos de debate y deliberación pública sobre temas de interés ciudadano, sea que hayan nacido de su seno o de la iniciativa autónoma de la sociedad. Deberá, además, sistematizar los resultados de los debates, difundirlos ampliamente y remitirlos a las entidades competentes.

Sobre atribuciones en la promoción de la participación. El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social impulsa la Guía para la implementación del Modelo de Prácticas Transparentes, en la que consta el acceso a la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

información y algunos principios, entre ellos el uso de las tecnologías de la información y redes sociales institucionales para la publicidad de la información y los servicios institucionales. También se establece que se asignará a un grupo de servidores y servidoras públicas para responder pedidos y requerimientos de información que presente la ciudadanía.

Este estudio verificará el cumplimiento de los aspectos citados con referencia al concepto participación ciudadana en los portales web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados o municipios.

#### **2.4.1.3 Ley de Participación Ciudadana y Control Social**

Entre las leyes señaladas consta la participación ciudadana como parte de la Constitución y protección para la democracia; sin embargo, la que se considera más importante para motivo de la investigación es la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, por propiciar este principio e incluir métodos y programas para su cumplimiento, cuyo objeto es:

“garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos ecuatorianos, en la toma de decisiones que corresponda a la gestión pública en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad; fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; y, sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa, así como, de las iniciativas de rendición de cuentas y control social”. Artículo 1 de la ley.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

#### 2.4.1.3.1 Democratización de las relaciones entre la ciudadanía y el Estado

La participación es una de las herramientas más importantes para el cumplimiento de la democracia en un país. En Ecuador este principio fue parte fundamental desde la Constitución de 1998, pero fue en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social en la que se desarrolló para dar paso a la intervención de la ciudadanía como elemento importante en la toma de decisiones a la que se podría llamar soberanía popular.

En el artículo 3 sobre los objetivos de esta Ley consta en el numeral 1:

“Garantizar la democratización de las relaciones entre la ciudadanía y el Estado en sus diferentes niveles de gobierno; la igualdad de oportunidades de participación de las ciudadanas y los ciudadanos (...) en los diversos espacios e instancias creados para la interlocución entre la sociedad y el Estado; el acceso de la ciudadanía a la información necesaria para encaminar procesos dirigidos a la exigibilidad de los derechos y deberes, el control social y la rendición de cuentas en la gestión de lo público y lo privado cuando se manejen fondos públicos”.

Es decir, el poder ciudadano se ejerce en todo momento y toda instancia pública desde la más pequeña hasta la más grande institución del Estado.

A lo largo de los artículos de la ley se desarrolla los parámetros para cumplir con la ley, pero nos centramos en los más importantes que conciernen al presente estudio. Otro de los términos destacados es: poder ciudadano<sup>16</sup> concebido en esta ley como el resultado del proceso de la participación individual y colectiva de las ciudadanas y ciudadanos de una comunidad, quienes, de manera protagónica, participan en la toma de decisiones, planificación y gestión de asuntos públicos; así como, en el control social de todos los niveles de gobierno, las funciones e instituciones del Estado.

---

<sup>16</sup> Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, artículo 29.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

#### **2.4.1.3.2 ¿Quién fomenta la participación ciudadana?**

El Estado fomentará la participación ciudadana a través de sus instituciones, en todos los niveles de gobierno, mediante la asignación de fondos concursables, becas educativas, créditos y otros, a fin de que las organizaciones sociales realicen proyectos y procesos tendientes a formar a la ciudadanía en temas relacionados con derechos y deberes, de conformidad con la Constitución y la ley. Este deber del Estado consta en el artículo 43 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social.

#### **2.4.1.3.3 Consejo Nacional de Planificación**

Para el ejercicio de la participación, el Consejo Nacional de Planificación<sup>17</sup> a través de su Secretaría Técnica convocará a la Asamblea Ciudadana Plurinacional e Intercultural para el Buen Vivir, como espacio de consulta y diálogo directo entre el Estado y la ciudadanía para llevar adelante el proceso de formulación, aprobación y seguimiento del Plan Nacional de Desarrollo. Artículo 48.

La Asamblea Ciudadana Plurinacional e Intercultural para el Buen Vivir es otra forma de ejercer participación, entre sus atribuciones están: 1. Contribuir, como instancia de consulta, en la definición y formulación de los lineamientos nacionales de desarrollo, monitorear que los objetivos de desarrollo que se plasmen en el Plan Nacional de Desarrollo, aportar en el seguimiento y la

---

17 El Consejo Nacional de Planificación es una instancia de la Función Ejecutiva, que aprueba el Plan Nacional de Desarrollo y su actualización, determina los lineamientos y las políticas de corto, mediano y largo plazo, fija los estándares de calidad, cantidad y efectividad de las políticas públicas nacionales en los ámbitos del desarrollo y ordenamiento territorial, valida políticamente las metas y resultados alcanzados por el Plan Nacional de Desarrollo anualmente, y establece los correctivos necesarios en las políticas públicas para optimizar el logro de los objetivos nacionales. También aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo prospectiva, de largo plazo y aprueba los planes estratégicos nacionales que tienen políticas vinculantes para el ámbito sectorial nacional y subnacional.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

evaluación periódica del cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo, generar debates públicos sobre temas nacionales y rendir cuentas a la ciudadanía sobre sus acciones. Artículo 49.

La tercera Asamblea Ciudadana Plurinacional e Intercultural para el Buen Vivir se realizó el 12 y 13 de noviembre del 2013 en la ciudad de Cuenca<sup>18</sup>.

#### **2.4.1.3.4 ¿Cómo se ejerce control social?**

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social nos muestra las pautas para ejercer este derecho de los ciudadanos y ciudadanas, así como también nos indica los medios que debemos utilizar.

Entre las formas de ejercer control social y mantener armonía llevando adelante las prácticas, actitudes y valores establecidos por los diferentes entes del Gobierno así como los de la sociedad.

El uso de diferentes medios de comunicación permite acceder al Gobierno con más facilidad una vez que los poseamos. Internet es una gran herramienta y es ahí donde surge el término: democracia electrónica, establecida en el artículo 101 de la Ley Participación Ciudadana:

“Todos los gobiernos autónomos descentralizados expedirán políticas específicas e implementarán mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos. Para el efecto, cada uno de los gobiernos y dependencias dispondrá y actualizará permanentemente su respectivo portal web con información relativa a leyes, ordenanzas, planes, presupuestos, resoluciones, procesos de contratación, licitación y compras entre otros. Las autoridades públicas de todas las funciones del Estado mantendrán un espacio dedicado en el portal institucional para poder informar, dialogar e interactuar con la comunidad”.

---

<sup>18</sup> <http://www.planificacion.gob.ec/asamblea-ciudadana-para-el-buen-vivir-se-instalo-en-cuenca/>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Como ya se mencionaba, el COOTAD exige a los Municipios hacer uso de las tecnologías para brindar nuevos y mejores servicios a la ciudadanía, por su parte la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social establece que es un deber de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (Municipios) contar con un portal web en donde se publicará la información necesaria para que la ciudadanía pueda acceder libre y voluntariamente a consultar o a influir de cierta forma en la toma de decisiones de cada uno de ellos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS DE CONTENIDOS

#### 3.1 Introducción al capítulo

Los sitios web resultan de una serie de tecnologías que facilitan la transmisión de contenidos desde un servidor a una serie de clientes o usuarios, a través de redes de computadores conectados a Internet. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en el 2010 el porcentaje de hogares con disponibilidad de internet en la provincia del Azuay era: en Cuenca el 16 %, Girón 2%, Gualaceo 4 %, Nabón 1 %, Paute 2 %, Pucará 1 %, San Fernando 3 %, Santa Isabel 3 %, Sígsig 3 %, Oña 1 %, Chordeleg 4 %, El Pan 1 %, Sevilla de Oro 2 %, Guachapala 2 % y Camilo Ponce Enríquez 2 %. (Anexo digital)

Sin embargo, hoy en día, estos datos podrían variar drásticamente por la presencia de empresas públicas y privadas que ofrecen el servicio de Internet tanto fijo como móvil a nivel local y nacional como TV Cable (fijo) y CNT (fijo y móvil), Movistar y Claro (móvil).

Internet y accesibilidad ocasionaron que las personas se conviertan en informantes en tiempo real a través de los medios digitales (celulares inteligentes, tabletas digitales, computadoras y otros dispositivos). Los gobernantes ven esto como una oportunidad para interactuar con la gente y genera cercanía entre ambos. En Ecuador, a partir de la Constitución de 2008 se crearon leyes que reforzaron la concepción de los medios electrónicos e informáticos, participación ciudadana, acceso a la información.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La presencia de páginas web municipales es parte de las políticas públicas establecidas<sup>19</sup> en la Constitución, como un nuevo medio de interactuar de manera directa entre los ciudadanos y el Gobierno. Y por lo tanto la característica principal es la participación ciudadana, considerada como un derecho para lo cual existen leyes que protegen y la incentiva. Además, es el involucramiento de los individuos en el espacio público estatal y no estatal desde su identidad de ciudadanos, es decir, de integrantes de una comunidad política. Esta participación está vinculada a los modelos de democracia y al tipo de relación gobierno-sociedad que se quiere construir.

En el 2010 el 62 % de los Municipios ecuatorianos contaban con un sitio web para publicar información<sup>20</sup>, según datos del Grupo Faro, que es una plataforma virtual de aprendizaje desarrollada por las iniciativas Transparencia Municipal y Gobierno Móvil.

Así mismo, el promedio de cumplimiento de la LOTAIP por parte de los Municipios ecuatorianos era en esa fecha del 21,24 %<sup>21</sup>.



Fuente: <http://transparencia.grupofaro.org/quienes-somos>

19 La Ley de Participación ciudadana y Control Social en su artículo 101 determina: "Todos los gobiernos autónomos descentralizados expedirán políticas específicas e implementarán mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos. Para el efecto, cada uno de los gobiernos y dependencias dispondrá y actualizará permanentemente su respectivo portal web con información relativa a leyes, ordenanzas, planes, presupuestos, resoluciones, procesos de contratación, licitación y compras entre otros. Las autoridades públicas de todas las funciones del Estado mantendrán un espacio dedicado en el portal institucional para poder informar, dialogar e interactuar con la comunidad"

20 Monitoreo Cumplimiento LOTAIP, Octubre 2010. Grupo FARO <http://transparencia.grupofaro.org/quienes-somos>. Consultado el 12 de mayo del 2014

21 Monitoreo al cumplimiento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información 2010. Consultado el 12 de mayo del 2014



### 3.2 Técnicas de investigación

El análisis de contenido supone aplicar sistemáticamente las categorías fijadas, de acuerdo a los objetivos que busca la investigación acerca de la información y aspectos relacionados con la categoría participación ciudadana. Estos elementos de interés serán extraídos del conjunto de masa de información útil seleccionada de cada una de las páginas web municipales.

La finalidad del estudio es lograr acercarnos de una manera pertinente al objeto de estudio, mediante el monitoreo constante de las páginas web durante seis meses; tres meses antes del cambio de autoridades (15-02-2014 al 15-05-2014) y tres meses después (16-05-2014 al 15-08-2014), tiempo en el cual se logrará extraer, aspectos relevantes de participación ciudadana y de esta manera concluir en criterios de sentido común, es decir conceptos para realizar recomendaciones y una propuesta para mejorar los contenidos de la páginas web con relación a participación ciudadana. Para arrancar el estudio se planteó conocer: ¿Existe participación ciudadana en las páginas web municipales de cuatro cantones del Azuay? La respuesta que pretendemos obtener ante esta pregunta es: La participación de los ciudadanos es limitada en las páginas web municipales (portales web o sitios web municipales) sobre todo en la información que se publica (contenidos) y además aspectos formales de los sitios web como (hipertextualidad, interactividad y multimedia) relacionados con la categoría de estudio.

Los objetos de estudio para este caso son las páginas web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los cantones Girón, Gualaceo, Paute y Santa



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Isabel, con respecto a participación ciudadana en aspectos de forma y contenido.

La selección de estos sitios web se debió a una serie de circunstancias: a) influencia en las tres cuencas hidrográficas; Gualaceo (corredor turístico del río Santa Bárbara), Paute (río Paute), Girón y Santa Isabel (río Jubones); b) presencia de organizaciones sociales locales (asociaciones, iglesia, comités, comunidades, etc.); c) son generadores de información; d) la cercanía de los investigadores con estos cantones.

Para complementar la información y llegar a los resultados esperados se realizará, adicional a la técnica análisis de contenido, la técnica de la entrevista, entendida como una conversación para indagar en los fenómenos sociales e individuales (Berganza, Ruiz: 251). Entre las funciones que cumple la entrevista están: obtener información acerca de las entidades comunicativas (páginas web municipales), facilitar el análisis de las relaciones existentes entre varias de esas entidades, influir en el conocimiento de aspectos de la conducta comunicativa que resultan opacos a través de otros métodos de indagación científica y ejercer un efecto clarificador en los procesos de inducción y deducción analíticos.

La modalidad de entrevista a aplicarse será la entrevista estructurada. Tiene un cuestionario estándar que será aplicado a los alcaldes, web master o editor de la página web y a los dirigentes de organizaciones sociales de los cuatro cantones.

(Anexo 5)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **3.3 Aplicando las técnicas de investigación**

La principal técnica de estudio es la del análisis de contenido, cuyo eje fundamental consiste en precisar las categorías de forma y contenido de participación ciudadana en las páginas web de los municipios de Girón, Gualaceo, Paute y Santa Isabel.

En el presente capítulo se desarrollará esta técnica de investigación, porque es la más adecuada para el fin que pretendemos conocer. Se analizarán los aspectos de forma y contenido en las dimensiones: inicio de la página web o home, noticias, fotografía, redes sociales y el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información, a través de varios indicadores que permitirán conocer participación ciudadana en cada uno de ellos.

#### **3.3.1 Indicadores de participación ciudadana en la página de inicio**

En esta categoría analizaremos rápidamente los aspectos que posee la página de inicio de los sitios web municipales y que de cierta forma influye en la participación ciudadana. Se describirá aspectos de forma y contenido del home o página de inicio, debido a que es la presentación del sitio y que esta influye en la permanencia, usabilidad e interactividad con el usuario.

Los indicadores son:

Estructura: Es la información y distribución de la página; ubicación de las columnas en las cuales está dividida.

Diseño de interfaz: Aplicación de la imagen corporativa y navegación rápida, el uso de herramientas multimedia, colores y simbología.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Funcionalidad: es la operatividad de cada elemento ubicado en la página de inicio, vista desde los aspectos activo, inactivo, actualizado y desactualizado. En los dos primeros aspectos tomaremos en cuenta que el enlace direccione a otras páginas internas o externas del sitio. Los dos segundos aspectos consideraremos la fecha de actualización dentro de los tres meses luego del cambio de autoridades, es decir del 16 de mayo al 15 de agosto del 2014.

### **3.3.2 Indicadores de participación ciudadana en las noticias- forma**

Estos indicadores fueron planteados para conocer participación ciudadana de acuerdo a la forma en la que se presentan las noticias de las diferentes páginas web, la importancia que tienen y la función que cumplen, si estas reflejan cercanía y propician la participación.

Número de hipervínculos: La presencia de hipervínculos o hipertextos hace que los textos informativos concisos no sean lineales e invitan a ampliar los conocimientos por medio de los enlaces. La presencia de los hipervínculos es el trabajo de los encargados de crear la información. Es una tendencia de uso de la información digital.

Herramientas web 2.0 de la noticia: En la noticia existen botones de Facebook, Twitter, Youtube que direccionen a las redes sociales institucionales. En el caso de no tener, hemos implementado una subcategoría “no tiene”, esto indicará que la página no está enlazada con las redes sociales o que carece de cuentas.

Componentes de la noticia: Estos componentes permiten al usuario compartir la noticia o guardar, eso demuestra su interés y le da uso a esta de alguna manera.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las categorías de análisis que hemos establecido son: descargar, imprimir, enviar por correo, todos y ninguno.

Caja de comentarios: Las categorías de medición establecidas son “sí” o “no” contiene caja de comentarios en cada noticia. Esta característica es importante, pues se considera la opción que tiene el usuario para dejar un comentario o mensaje en cada una de las noticias, haciendo más visible su participación.

### **3.3.3 Indicadores de participación ciudadana en las noticias- contenido**

Hemos planteado dos aspectos: la promoción institucional y participación ciudadana; en el primero se promociona el Municipio como institución en la página web y redes sociales, se enfoca en actividades que den a conocer a la institución de manera que se venda la imagen corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado, GAD.

Nombre del Gobierno Autónomo Descentralizado: Esto indica que existe promoción del Municipio dentro del sitio web institucional,

Nombre del Alcalde: En el periodo de seis meses de análisis de contenido, las autoridades se cambiaron en tres de los cuatro cantones estudiados, es por eso que debemos tomar en cuenta siete nombres de alcaldes ellos son: en Girón, Jorge Duque y Miguel Uzhca; en Gualaceo, Gustavo Vera, Juan Diego Bustos; Paute, Miguel Fereño y Helioth Trelles; Santa Isabel, Rodrigo Quezada.

Nombre del Departamento: Las categorías cualitativas que fueron determinadas de acuerdo a las similitudes de departamentos existentes en los organigramas de los cuatro cantones: Obras Públicas, Desarrollo Económico, Local y Turístico,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Avalúos y Catastros, Gestión Ambiental, Servicios Públicos Municipales, Junta Cantonal de Protección de Derechos, Ninguno. Hemos incluido la categoría “ninguno” pues existen textos ambiguos que no se consideran en las categorías anteriores.

Concejo Cantonal: Esta categoría corresponde al involucramiento de los concejales dentro de la noticias. Para ello, deben estar debidamente identificados dentro del texto.

Participación ciudadana es otro de los aspectos que se plantearon para establecer los indicadores de contenido, con este concepto estableceremos la participación ejercida por los líderes comunitarios, quienes son los más cercanos a generar noticias dentro de una Municipio, pero no olvidamos a los ciudadanos que también pueden participar con opiniones. La ciudadanía se involucra activamente en la vida jurídica, política, cultural y económica social del país, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida del habitante ecuatoriano, con miras a una justa distribución de los servicios y recursos públicos y en la que realizan actos de democracia por medio del involucramiento en temas de interés público.

Presidente de la Junta Parroquial: dentro de esta categoría se encontrará la participación de los presidentes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales, para lo cual deben estar plenamente identificados dentro del texto informativo. En total, en los cuatro cantones hemos identificado 22 Juntas Parroquiales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Presidente o representante barrial: Conscientes de que no todas las personas pueden ejercer participación opinando dentro de la misma noticia, lo pueden hacer sus representantes, para lo cual debe estar plenamente identificado.

Dirigente de asociación o comunidad: Hay diferentes agrupaciones que se organizan con un fin determinado como: mujeres, adultos mayores, juveniles, artesanos, deportes y otras que deben estar identificadas dentro del texto informativo.

Otros ciudadanos: Los textos pueden tener opiniones de un ciudadano que no representa ninguna agrupación, junta parroquial, barrio o comunidad, sin embargo desea opinar sobre las actividades del municipio, alcalde o situación que afecte directamente a su entorno más cercano y que también sea identificado dentro de la noticia.

### **3.3.4 Indicadores de participación ciudadana en las fotografías**

Uno de los elementos multimedia que contiene la mayoría de las noticias son las imágenes, es por eso que se analizarán las fotografías. Los indicadores que se relacionan con participación ciudadana son:

Pie de foto: Es una descripción de la fotografía que permite identificar los lugares y personajes. De esta forma los ciudadanos se visibilizan por medio de su nombre y también se conocen a las, autoridades e incluso comunidades.

Fotografías de ciudadanos: en el caso de no existir pie de foto que identifique a las personas con nombre y apellido, su cargo o pertenencia o el lugar en el que fue hecha la foto.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fotografía de alcalde: Al ser una figura reconocible en el entorno, se podrá identificar al alcalde sin necesidad de un pie de foto que lo identifique. Esta característica servirá a los investigadores para realizar el estudio.

La fotografía se relaciona con los contenidos. Dos subcategorías de análisis son: si la fotografía se relaciona o no con el contenido o texto. De acuerdo a los personajes que se distinguen en la fotografía se puede relacionar con los contenidos.

Imagen simbólica de la Municipalidad: Si en lugar de una fotografía, está la simbología del municipio o algún logotipo que lo identifica.

### **3.3.5 Indicadores de participación ciudadana en las redes sociales**

En la presente investigación, debido al avance tecnológico y al uso masivo de las redes sociales, es importante abordar las de mayor uso, explicadas en el capítulo uno. Ahora conoceremos los indicadores para medir la participación ciudadana en Facebook, Twitter y Youtube.

#### **Facebook-Indicadores-Forma**

Nombre de la cuenta: lo describimos para conocer el cambio que existe durante la transición de autoridades, durante los seis meses de análisis.

Tipo de cuenta: Puede ser personal o fan page.

Número de amigos: Consta la cantidad de amigos que tiene la cuenta.

Número de seguidores: Consta la cantidad de seguidores que tiene la cuenta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Número de publicaciones: Consta la cantidad de publicaciones durante el periodo de análisis de los seis meses.

Número de Me gusta: Cuantas cuentas de Facebook tuvieron reacciones a las publicaciones y empezaron a seguir esa página.

Número de comentarios: Cuántas cuentas de Facebook tuvieron reacciones y dejaron un mensaje a las publicaciones.

Número de veces que fue compartida una actualización: Es una forma de identificarse con la publicación y su entorno.

### **Facebook-Indicadores-Contenido**

Los indicadores utilizados para analizar los contenidos de la noticia son los mismos que se utilizarán para la forma en Facebook.

### **Promoción institucional**

Nombre del Gobierno Autónomo Descentralizado

Nombre del Alcalde

Nombre del Departamento

Concejo Cantonal

### **Participación ciudadana**

Presidente de la junta parroquial

Presidente o representante barrial

Dirigente de asociación o comunidad



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Otros ciudadanos

### **Twitter-Indicadores-Forma**

Los indicadores para Twitter varían de Facebook únicamente en el aspecto de forma, en el contenido es similar.

Nombre de la cuenta: es para conocer el cambio de autoridades durante la transición.

Número de seguidores: Cantidad de seguidores desde la apertura de la cuenta hasta la fecha de estudio.

Cuentas a las que siguen: Cantidad de cuentas de personas a las que siguen desde la fecha de apertura hasta el fin de la fecha de análisis (15-08-2014)

Número de publicaciones: La cantidad de actualizaciones durante el periodo de análisis (15-02-2014 al 15-08-2014)

Imágenes: Servirá para conocer si las publicaciones están acompañadas por fotografías, gráficos, etc.

Videos: Servirá para conocer si las publicaciones están acompañadas por videos.

Número de favoritos, comentarios y retuiteado en cada una de las publicaciones.

Esto permite conocer cuál es la interactividad en esta red entre la institución y los usuarios.

Al igual que el Facebook el contenido se rige bajo los mismos indicadores: si aparece el nombre del Gobierno Autónomo Descentralizado, nombre del Alcalde, nombre del Departamento, Concejo Cantonal, presidente de la Junta Parroquial,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

presidente o representante barrial, dirigente de asociación o comunidad y otros ciudadanos.

### **3.4 Cumplimiento de la LOTAIP en las páginas web**

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) obliga a los municipios a incluir en sus sitios web información que servirá a los ciudadanos a ejercer un control de las actividades que cada municipio realiza, lo que es abordado en el capítulo dos. La LOTAIP no establece sanciones administrativas o judiciales a las instituciones que no cumplen, pero sí al servidor público que no entrega la información, dicha sanción surge cuando el juez mediante sentencia lo indique, no por acción de la Defensoría del Pueblo, según Cristhian Guaicha Córdova, asesor del coordinador zonal 6 de la Defensoría del Pueblo.

Esta es la información que debe estar registrada de acuerdo a la LOTAIP, artículo 7 de la ley: (Anexo 7)



Tabla de registros para cada cantón: Girón, Gualaceo, Paute, Santa Isabel.

Información LITERALES	ACTIVIDAD		ACTUALIDAD		NO REGISTRA
	Activo	Inactivo	Actualizado	Desactualizado	
A					
B					
C					
D					
E					
F					
G					
H					
I					
J					
K					
L					
M					
N					
O					
P					
Q					
R					
S					
T					

### 3. 5 Resultados del análisis de contenido

El análisis de la página inicial de cada uno de los sitios web se medirá de acuerdo a tres aspectos: la estructura de los elementos, diseño de interfaz y funcionalidad.

Los procesos de transición de autoridades ocasionaron, en tres de los cuatro casos estudiados, cambios en la imagen del sitio web e incluso en el manejo de la información.

El análisis de contenido se realizó durante un periodo de transición política. La primera etapa comprende del 15 de febrero al 15 de mayo del 2014. La segunda



UNIVERSIDAD DE CUENCA

etapa del 16 de mayo al 15 de agosto del 2014, en el que ya están en funciones nuevas autoridades seccionales elegidas el 23 de febrero de 2014.

### 3.5.1 Página de inicio

#### 3.5.1.1 Página de Girón. Análisis de forma y contenido

En el cantón Girón no se suspendió la página, pero se realizaron cambios que se reflejan a continuación, sobre todo en la imagen del alcalde. El sitio web está activo desde 2009, en la administración del alcalde Jorge Duque. En la actual administración del alcalde Miguel Uzhca, es Verónica Arevalo, jefa de Relaciones Públicas, la que sube información (noticias, fotografías y videos).

Cambios en el periodo de transición de la página [www.giron.gob.ec](http://www.giron.gob.ec):

Periodo de análisis	Periodo de análisis
15/02/2014 al 15/05/2014	16/05/2014 al 15/08/2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los resultados de acuerdo a los indicadores:

Estructura: consta de un banner superior con galería de fotos estáticas y menú principal que está presente en todo momento incluso cuando se navega en el sitio. Se distribuye en tres columnas, donde se da más importancia a la central con la temática de noticias- Con la misma importancia está la fotografía del alcalde en la columna lateral derecha. También se puede destacar los enlaces a redes sociales Facebook, Twitter y Youtube, también un espacio para “Lo más visto” y un contador de visitas. En la columna lateral izquierda se encuentras subsecciones sobre turismo del cantón, el espacio de últimos comentarios y una galería de fotos turísticas. Y para finalizar encontramos el pie de página.

Los resultados de diseño y funcionalidad de acuerdo a la estructura son: se identificaron 27 ítems, de los cuales siete están inactivos y de los 20 activos cuatro están desactualizados. (Anexo 8)



UNIVERSIDAD DE CUENCA





UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.5.1.2 Página de Gualaceo. Análisis de forma y contenido

En el caso de Gualaceo la página fue suspendida a partir del 16 de mayo hasta el 23 de junio, pero no tuvo actualizaciones relevantes, únicamente fue cambiada la imagen fotográfica del alcalde. El sitio web está en funcionamiento desde 2010; durante todo ese tiempo existen noticias, sin embargo, en la etapa de estudio se registran siete noticias debido a inconvenientes políticos que se registraron los últimos meses 2009-2014. El cese de funciones del alcalde Marco Tapia, quien abandonó el cargo, que quedó los tres últimos meses en mano de Gustavo Vera.

Durante la nueva etapa de estudio, con el cambio de autoridades, la página se suspendió. Fernando Pesáñez, relacionador público desde el 10 de junio de 2014, informó que la página era administrada mediante un contrato, por lo cual los primeros días de agosto este finalizó y ahora se administra directamente la página web. Se pretende hacer una plataforma virtual para enlazar la página web con redes sociales y tener una radio online.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gráfico: Cambios en la página [www.gualaceo.gob.ec](http://www.gualaceo.gob.ec):

Periodo de análisis	Periodo de análisis
15/02/2014 al 15/05/2014	16/05/2014 al 15/08/2014
	

El análisis cualitativo tiene los siguientes resultados de acuerdo a los indicadores:

Estructura: el home está organizado en tres columnas, dos laterales y una central grande. Existen espacios en blanco que no aportan en la página web. Tiene un banner superior con fotografías en movimiento o animaciones, menú principal que direcciona a páginas internas y el buscador, además contiene una galería de fotos inferior y un pie de páginas donde se ubican la dirección física y electrónica y los teléfonos de la institución, dominio y un hosting.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En cuanto a diseño y funcionalidad se obtuvo los siguientes resultados: de los 21 elementos identificados en las columnas laterales izquierda y derecha, todos están acorde al diseño institucional, es decir, utilizan los colores e identificaciones del Municipio. En cuanto a funcionalidad, las 21 secciones están activas, de las cuales 14 están desactualizadas. (Anexo 9)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Menú principal:** botones que nos llevan a diferentes sitios dentro del sitio web

**Banner o encabezado** fotografías con animación

**Columna lateral izquierda**

**Secciones del sitio web**

**Columna lateral derecha**

**Secciones del sitio web**

**Espacios en blanco**

**Banner inferior:** galería de fotos

**Pie de página**

The diagram illustrates the structure of a website, likely for the Municipality of Gualeco. It features a header with the University of Cuenca logo and navigation links for 'Inicio', 'Municipalidad', 'Ciudad', 'Noticias', 'Contáctenos', and a search bar. A banner at the top shows a landscape with a bridge and a river. The main content area includes a 'Noticias' section with an article about a hydrocleaner delivery, an 'Información destacada' section, and a 'Convocatoria a CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN'. To the left is a sidebar with links to various municipal services like 'CONSULTA DE TRAMITES EN LÍNEA', 'MAPAS G - EP', and 'SISTEMA DE CONSULTAS EN LÍNEA'. To the right is another sidebar with sections like 'Descubre Gualeco', 'LOTAPI', and 'SALA DE CHAT'. At the bottom is a footer with a photo gallery, site credits, and a 'Pie de página' (Page footer) section.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.5.1.3 Página de Paute. Análisis de forma y contenido

El sitio web del cantón Paute fue creado en 2009, remodelado en el 2010 y en el 2012 se utiliza un propio administrador tipo Joomla, lo cual permite de forma sencilla administrar contenido variado y agregar componentes fotográficos, noticiosos, multimedia, videos de una forma sencilla. Se incorporó en la presentación de inicio una especie de caricatura del alcalde que aparecía al inicio del sitio web, la caricatura estuvo presente hasta el 15 de mayo, cuando fue retirada, de acuerdo a un rediseño que se hizo luego del cambio de autoridades en el 2014.

Gráfico: Caricatura del alcalde Miguel Fereño.



La página web [www.paute.gob.ec](http://www.paute.gob.ec) no se cerró en ningún momento, pero sí se realizaron cambios en la imagen institucional. Se retiraron dos logotipos que son utilizados por el Gobierno Nacional. Mientras que en el nuevo periodo se ubica el Escudo de Ecuador y el de Paute en los extremos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gráfico: Cambios en el periodo de transición de la página [www.paute.gob.ec](http://www.paute.gob.ec):

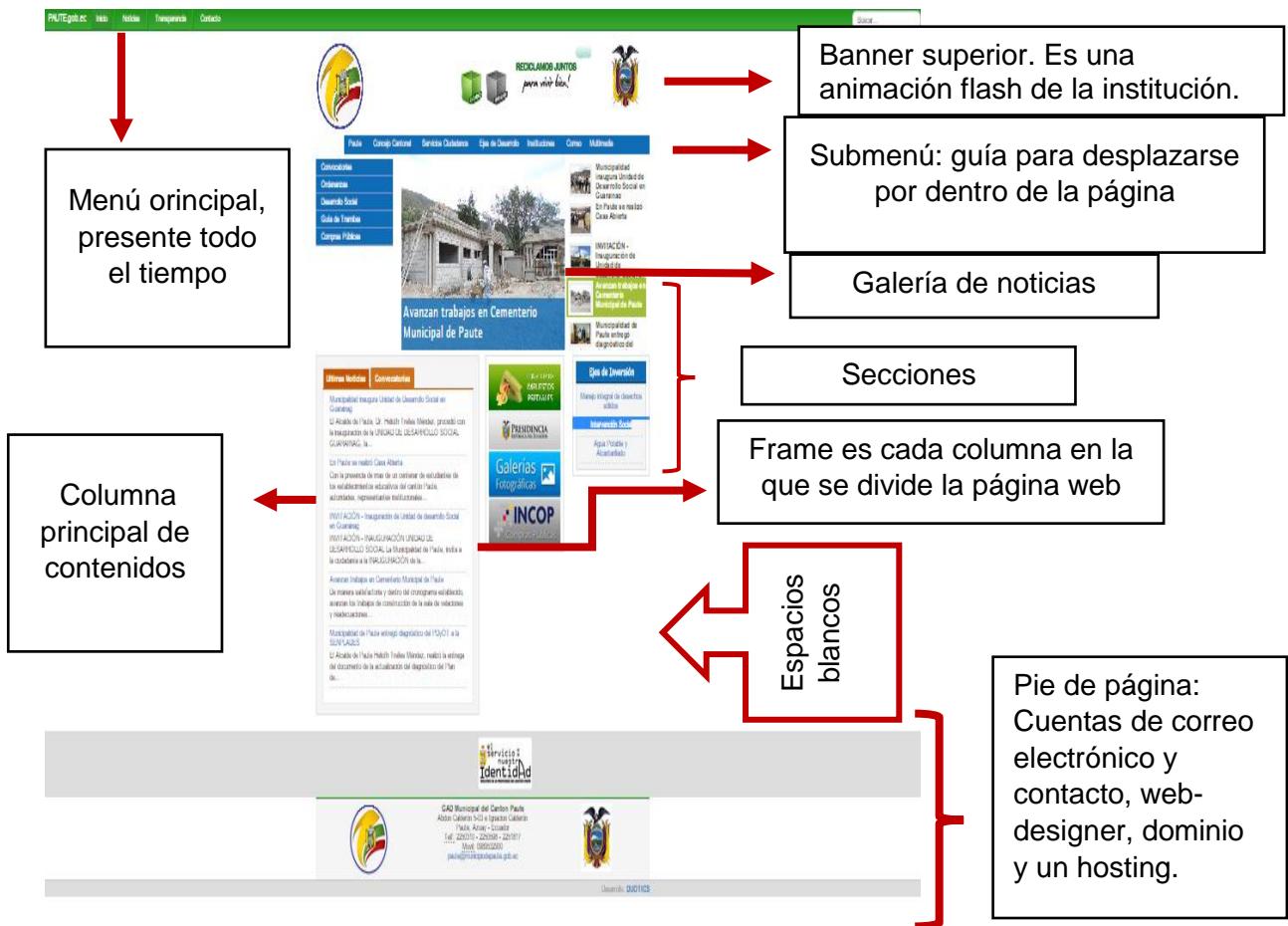
Periodo de análisis	Periodo de análisis
15/02/2014 al 15/05/2014	16/05/2014 al 15/08/2014

Los resultados del análisis formal de la página de inicio del sitio web del cantón

Paute de acuerdo a los indicadores:

Estructura: Consta de un menú principal y el buscador, un banner superior con animaciones gráficas, junto está el Escudo cantonal y nacional. Un submenú para desplazarse al interior del sitio web. Tres columnas donde resaltan las noticias, en la central superior, lateral y una sección en la parte inferior con las últimas noticias. Y el pie de página donde constan dirección física y electrónica y teléfonos de la institución, dominio. Espacios en blanco en las tres columnas.

En cuanto a diseño y funcionalidad, se identificaron 14 secciones las columnas laterales, dos están inactivas, convocatorias y consultas de trámites, las 12 restantes son activas y siete de ellas están desactualizadas. (Anexo 10)



### 3.5.1.4 Página de Santa Isabel. Análisis de forma y contenido

La página del cantón Santa Isabel no tuvo cambios relevantes dentro del periodo de análisis; se actualizaron íconos de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado y la fotografía del alcalde. No hubo cambio de autoridades, debido a que el alcalde Rodrigo Quezada fue reelegido.

El sitio web está activo desde 2008 y es administrada por el web máster (ingeniero en sistemas) y el relacionador público.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Gráfico: Cambios en el periodo de transición de la página

[www.santaisabel.gob.ec:](http://www.santaisabel.gob.ec)

Periodo de análisis	Periodo de análisis
15/02/2014 al 15/05/2014	16/05/2014 al 15/08/2014
	

En el sitio web municipal del cantón Santa Isabel los resultados de acuerdo a los indicadores son:

Estructura: Este sitio cuenta con un banner superior con fotografías en animación, con gente y lugares turísticos. Posee un menú principal y se divide en tres columnas en la columna central resalta una animación con el escudo del cantón



UNIVERSIDAD DE CUENCA

sobre la que giran cuatro textos (Gestión Ambiental, Participación Popular, Vialidad e infraestructura, Producción Comercialización y Competitividad) bajo esta animación se ubican las noticias más destacadas, cuyos enlaces están activos y direccionan a sitios internos. En las columnas laterales se localizan las secciones de servicios y en la columna lateral resalta la fotografía del alcalde.

En cuanto al diseño y funcionalidad, la línea grafica se rige bajo las normas institucionales. En las secciones se identificaron 33 ítems, de los cuales uno está inactivo, de los 32 activos 16 están desactualizados, los cuales en su mayoría son correspondientes a la Ley Orgánica de Acceso a la Información Pública. (Anexo 11)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Menú principal**

**Banner Superior, animación de galleria de fotos**

**Columna lateral derecha: Secciones y servicios del sitio web**

**Espacios en blanco**

**Espacios en blanco**

**Pie de página, direcciones y dominio**

The diagram illustrates the layout of the Municipalidad de Santa Isabel website. At the top is a banner with a photo of people working in a field and the text 'MUNICIPALIDAD DE SANTA ISABEL'. Below the banner is a menu bar with links like 'Inicio', 'Contáctenos', 'Escritorio al Alcalde', 'Noticias', 'Webmail', 'Parroquias', 'Escritorio Parroquia', and 'Sedes'. To the left is a sidebar menu (1) with sections such as 'Nuevas', 'Historia', 'Ubicación Geográfica', 'Datos Demográficos', 'Características Agroecológicas', 'Turismo', 'Municipio', 'Alcalde', 'Concejo cantonal', 'Ordenanzas', 'Noticias', 'Plan de Fortalecimiento Institucional', 'Democracia y Participación Ciudadana', 'Ley de Transparencia', 'Estructura orgánica funcional', 'Base Legal', 'Metas y Objetivos', 'Directorio de la Institución', 'Resumaciones', 'Servicios', 'Contratos', 'Formularios para trámites', 'Presupuestario', 'Auditorías Internas', 'Planes y programas', 'Indicadores', 'Métros', 'Responsables de la Información', and 'Resoluciones'. Below the sidebar is a section 'Conoce Santa Isabel' with a map and a 'Galería Fotográfica' link. The main content area (2) features a circular logo with 'SANTO DOMINGO' and 'SANTO DOMINGO' around it, with 'ESTADO ECUADOR' at the top. It also contains sections for 'Noticias' (with articles like 'CONVENIO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL PARA AGUA POTABLE EN HUERTAS-SANTA ISABEL' and 'SE REALIZARON LOS PARLAMENTOS PARTICIPATIVOS EN SANTA ISABEL'), 'Patronales' (with an article about the 'SAN PABLO DE SHAGUIL CELEBRA SUS FIESTAS PATRONALES'), and 'TÉCNICOS SE REUNIERON PARA MANCOMUNIDAD DE TRÁNSITO ENTRE EL ORO-AZUAY' (with an article about the 'PROCESO DE CARNETIZACIÓN A PEQUEÑOS PRODUCTORES EN SANTA ISABEL'). To the right (3) is a sidebar with a photo of a man, a 'Plan de Desarrollo Cantonal', and a 'Concurso de la niñez y adolescencia'. At the bottom right is the 'Pie de página, direcciones y dominio' (Page footer, addresses and domain).



### 3.5.2 Análisis de información en la sección noticias

**Tabla No. 1: Herramientas, componentes y caja de comentarios.**

			Página web				Total	
			www.gualaceo.gob.ec	www.giron.gob.ec	www.paute.gob.ec	www.santaisabel.gob.ec		
¿Qué tipo de herramientas contiene la noticia?	Facebook Twitter	Recuento	0	1	18	0	19	
		% del total	0,0%	0,9%	16,7%	0,0%	17,6%	
	Facebook Twitter y otros	Recuento	0	53	0	0	53	
		% del total	0,0%	49,1%	0,0%	0,0%	49,1%	
	No tiene	Recuento	7	0	0	29	36	
		% del total	6,5%	0,0%	0,0%	26,9%	33,3%	
Total		Recuento	7	54	18	29	108	
		% del total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0%	
¿Qué tipo de componentes contiene la noticia?	Todos	Recuento	0	54	18	0	72	
		% del total	0,0%	50,0%	16,7%	0,0%	66,7%	
	Ninguno	Recuento	7	0	0	29	36	
		% del total	6,5%	0,0%	0,0%	26,9%	33,3%	
Total		Recuento	7	54	18	29	108	
		% del total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0%	
¿La noticia contiene caja de comentarios?	Si	Recuento	0	0	18	0	18	
		% del total	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%	
	No	Recuento	7	54	0	29	90	
		% del total	6,5%	50,0%	0,0%	26,9%	83,3%	
Total		Recuento	7	54	18	29	108	
		% del total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0%	

**Fuente:** Plantilla Forma – Noticia

**Investigadores:** María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado.

Del total de 108 noticias analizadas de los cuatro catones, las noticias de la página de Girón (49,1%) cuentan con herramientas que permiten compartir la información a través de Facebook, Twitter y otras como Live, Google, Joomla



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Free, ubicadas en la parte inferior de la noticia. Estas herramientas no tienen mayor relevancia debido a que la institución no registra cuentas en otras redes diferentes a Facebook y Twitter. Por otra parte, Paute (16,7%) registra únicamente dos herramientas, Facebook y Twitter, ubicadas en la parte superior de la noticia.

En lo que corresponde al análisis de Gualaceo y Santa Isabel, no registran acceso a herramientas 2.0.

Sobre los componentes que tiene la noticia, descargar, imprimir, enviar por correo, el 66,7% de noticias tienen estos componentes: Girón (50%) y Paute (16,7%). Mientras que Gualaceo y Santa Isabel no tienen ninguno y representan el 33,3% de las noticias.

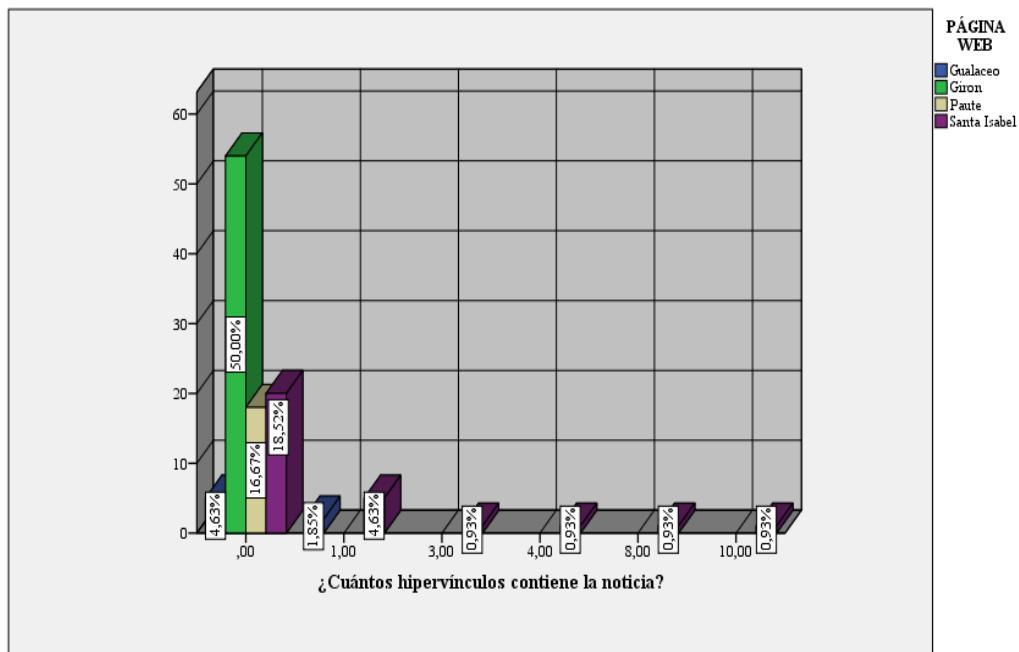
La participación se debe reflejar por la interactividad que se genera entre el usuario y la información que se publica, el elemento más importante es la caja de comentarios. Según los resultados de la investigación, el 83,3% del total de las noticias analizadas no cuentan con esta herramienta. El cantón Paute aplica la caja de comentarios, lo que representa el 16,7% de noticias de los cantones analizados.

Dentro de la noticia, se utiliza un hipervínculo en siete publicaciones, lo cual representa el 6,5 %; más de tres hipervínculos tienen el 3,6 % del total. La gran mayoría de publicaciones, el 89,8 %, no utilizan hipervínculos. (Anexo 12)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Gráfico 1: Hipervínculos en la noticia**



**Fuente:** Planilla Forma

**Investigadores:** María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado.

**Tabla 2: Análisis de contenido de las noticias**

			Página web				Total	
			www.gualaceo.gob.ec	www.giron.gob.ec	www.paute.gob.ec	www.santaisabel.gob.ec		
¿La noticia contiene el nombre del GAD?	Si	Reuento	1	43	10	14	68	
		% del total	0,9%	39,8%	9,3%	13,0%	63,0%	
	No	Reuento	6	11	8	15	40	
		% del total	5,6%	10,2%	7,4%	13,9%	37,0%	
Total		Reuento	7	54	18	29	108	
		% del total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0%	
¿Aparece el nombre del alcalde?	Si	Reuento	3	43	12	10	68	
		% del total	2,8%	39,8%	11,1%	9,3%	63,0%	
	No	Reuento	4	11	6	19	40	
		% del total	3,7%	10,2%	5,6%	17,6%	37,0%	
Total		Reuento	7	54	18	29	108	
		% del total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0%	
¿Se menciona al Concejo Municipal?	Si	Reuento	0	4	2	5	11	
		% del total	0,0%	3,7%	1,9%	4,6%	10,2%	
	No	Reuento	7	50	16	24	97	
		% del total	6,5%	46,3%	14,8%	22,2%	89,8%	
Total		Reuento	7	54	18	29	108	
		% del total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0%	
¿Menciona en la noticia alguna institución gubernamental?	Si	Reuento	1	10	7	4	22	
		% del total	0,9%	9,3%	6,5%	3,7%	20,4%	
	No	Reuento	6	44	11	25	86	
		% del total	5,6%	40,7%	10,2%	23,1%	79,6%	
Total		Reuento	7	54	18	29	108	
		% del total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0%	

Fuente: Plantilla Contenido – Noticia **Investigadores:** María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El 63% del total de las noticias analizadas contienen el nombre del GAD y el 37% no contiene. Esto indica que dentro las noticias la institución aprovechó el recurso informativo para promocionar a la institución municipal. En este caso, Girón tiene el 39,8%, seguido por Santa Isabel 13% y el resto de noticias de Gualaceo y Paute con menor porcentaje.

El nombre del alcalde se visualiza dentro de la noticia en un 63%. En Girón el 39,8%, en Paute 11,1%, en Santa Isabel 9,3% y en Gualaceo 2,8%.

La participación del Concejo Cantonal en el contenido informativo de la sección de noticias de las páginas web no es representativo. Según refleja la investigación, tan solo el 10,2% de todas las noticias analizadas menciona al Concejo.

En cuanto al indicador sobre las menciones dentro de la información a otras instituciones gubernamentales, los resultados muestran que el 79,6% de las noticias analizadas no nombran a otras instituciones gubernamentales. Esto indica que la mayor parte de noticias hacen referencia a asuntos del entorno de la institución.

#### Temática de la noticia

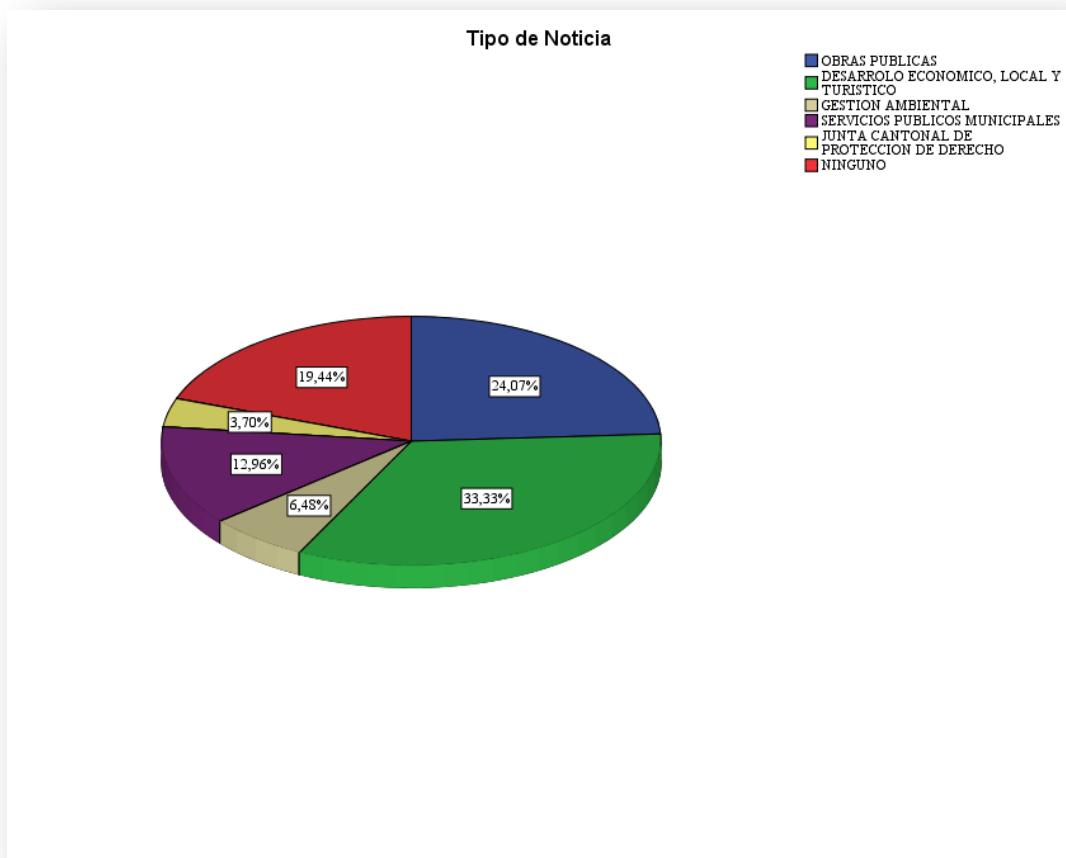
Las noticias abordan temas de desarrollo económico, local y turismo en un 33,33% del total de noticias analizadas. Se abordan en menor cantidad temas de obras públicas 24,07%, la temática ninguna, es decir, no tiene información clara, es tercero con un 19,44%. Las temáticas de servicios públicos y municipales,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

junta cantonal de protección de derechos y gestión ambiental tienen menor porcentaje.

**Gráfico 2: Tipo de Noticia**



**Fuente:** Plantilla SPSS 1. Forma.

**Elaborado por:** Danny Galán y Elizabeth Bonilla

**Tabla 3: Participación ciudadana**

			PAGINA WEB				Total	
			www.gualaceo.gob.ec	www.giron.gob.ec	www.paute.gob.ec	www.santaisabel.gob.ec		
¿Menciona en la noticia el nombre de algún presidente de junta parroquial?	Si	Recuento	0	1	1	2	4	
		% Del Total	0,0%	,9%	,9%	1,9%	3,7%	
	No	Recuento	7	53	17	27	104	
		% Del Total	6,5%	49,1%	15,7%	25,0%	96,3%	
Total		Recuento	7	54	18	29	108	
		% Del Total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0 %	
¿Menciona en la noticia el nombre de algún presidente o dirigente barrial?	Si	Recuento	0	3	2	5	10	
		% Del Total	0,0%	2,8%	1,9%	4,6%	9,3%	
	No	Recuento	7	51	16	24	98	
		% Del Total	6,5%	47,2%	14,8%	22,2%	90,7%	
Total		Recuento	7	54	18	29	108	
		% Del Total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0 %	
¿Menciona en la noticia el nombre de algún presidente o dirigente de asociación social?	Si	Recuento	0	5	2	4	11	
		% Del Total	0,0%	4,6%	1,9%	3,7%	10,2%	
	No	Recuento	7	49	16	25	97	
		% Del Total	6,5%	45,4%	14,8%	23,1%	89,8%	
Total		Recuento	7	54	18	29	108	
		% Del Total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0 %	
¿Menciona en la noticia el nombre de otros ciudadanos?	Si	Recuento	1	25	3	7	36	
		% Del Total	0,9%	23,1%	2,8%	6,5%	33,3%	
	No	Recuento	6	29	15	22	72	
		% del total	5,6%	26,9%	13,9%	20,4%	66,7%	
Total		Recuento	7	54	18	29	108	
		% del total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0 %	

**Fuente:** Plantilla Contenido - Noticia**Investigadores:** María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Dentro del total de noticias analizadas vemos que el 96,3% no menciona a ningún presidente de Junta Parroquial, 90,7% no menciona a algún presidente o dirigente barrial, el 89% no menciona a presidentes o dirigentes de asociación social. En el mismo análisis contabilizamos la participación de otros ciudadanos en el contenido de la noticia, lo que muestra que el 33,3% de notas menciona a algún ciudadano con nombre y apellido.

Esto indica que existe un porcentaje bajo de participación ciudadana que fue medida por las menciones dentro de la información de cada líder comunitario, social y otros ciudadanos.

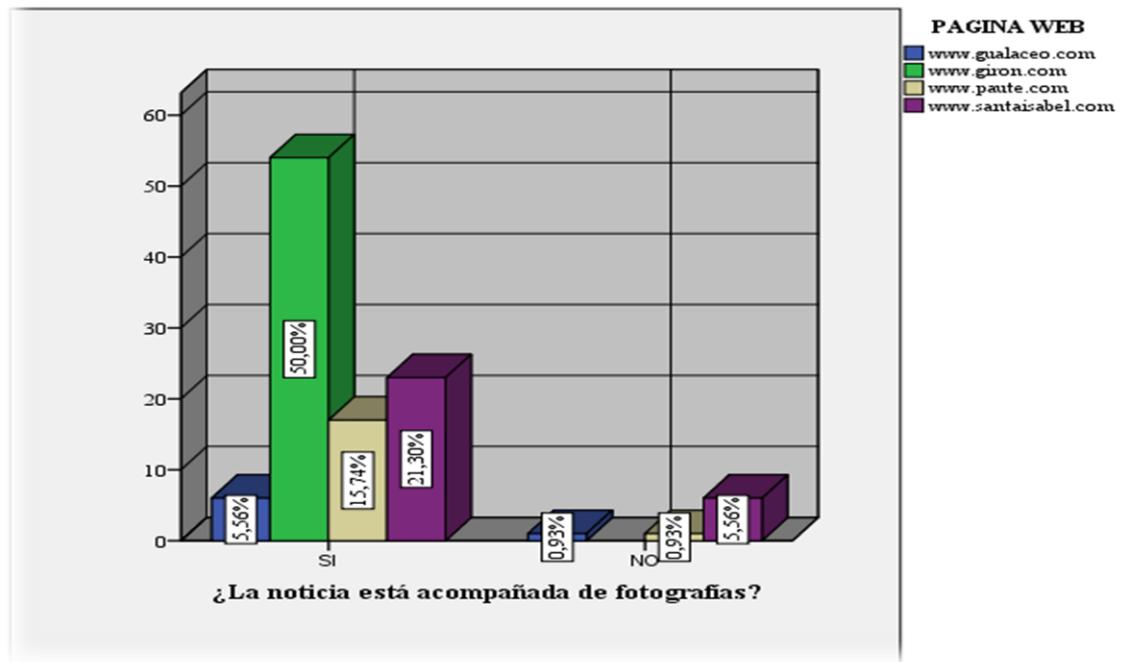
Esto demuestra que la información expuesta por los municipios no involucra a los ciudadanos, pero sí resaltan la imagen institucional del GAD y del alcalde.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Análisis de fotografía en la sección noticias Forma-Contenido

Gráfico 3: Noticias que contienen fotografía



Fuente: Plantilla SPSS

Elaborado por: Danny Galán y Elizabeth Bonilla

De las 108 noticias analizadas, el 92,6% están acompañadas de fotografía y el 7,4% no lo está. Se distribuye de la siguiente forma: las que si consta fotografía, Girón 50%, Santa Isabel 21,3%, Paute 15,74% y Gualaceo 5,56%. Esto quiere decir que las cuatro páginas analizadas acompañan las noticias con fotografía, pero hay que recalcar que el manejo de la imagen no es el adecuado, porque ninguna contienen pie de foto, lo cual dificulta al lector distinguir a los personajes y las situaciones que se muestran.

**Tabla 4: Contenido de la fotografía**

		Página web:				Total		
		www.gualaceo.gob.ec	www.giron.gob.ec	www.paute.gob.ec	www.santaisabel.gob.ec			
¿Contiene simbología del GAD?	SI	Recuento	1	37	5	7	50	
		% del total	,4%	15,0%	2,0%	2,8%	20,2%	
	NO	Recuento	6	124	14	53	197	
		% del total	2,4%	50,2%	5,7%	21,5%	79,8%	
Total		Recuento	7	161	19	60	247	
		% del total	2,8%	65,2%	7,7%	24,3%	100,0%	
¿En la fotografía aparece el alcalde?	SI	Recuento	3	76	7	24	110	
		% del total	1,2%	30,8%	2,8%	9,7%	44,5%	
	NO	Recuento	4	85	12	36	137	
		% del total	1,6%	34,4%	4,9%	14,6%	55,5%	
¿En la fotografía aparecen ciudadanos?	SI	Recuento	4	123	8	39	174	
		% del total	1,6%	49,8%	3,2%	15,8%	70,4%	
	NO	Recuento	3	38	11	21	73	
		% del total	1,2%	15,4%	4,5%	8,5%	29,6%	
Total		Recuento	7	161	19	60	247	
		% del total	2,8%	65,2%	7,7%	24,3%	100,0%	
¿La fotografía se relaciona con el contexto de la noticia mediante la identificación de los sujetos que aparecen en ella?	SI	Recuento	1	153	9	56	219	
		% del total	,4%	61,9%	3,6%	22,7%	88,7%	
	NO	Recuento	6	8	10	4	28	
		% del total	2,4%	3,2%	4,0%	1,6%	11,3%	
Total		Recuento	7	161	19	60	247	
		% del total	2,8%	65,2%	7,7%	24,3%	100,0%	

**Fuente:** Plantilla Forma - Noticia**Investigadores:** María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado.

En las 108 noticias analizadas hay 247 fotografías y estos son los resultados obtenidos: el 79,8% no tiene simbología o imagen institucional el 20,2% de las noticias es afirmativa. En la fotografía aparece el alcalde en el 44,5%, mientras que en el 55,5% no aparece. En cuanto a si existe la presencia de ciudadanos,



en el 70,4% sí aparecen y en el 29,6% no. Si la fotografía se relaciona con el contexto de la noticia, el 88,7% sí está relacionada y el 11,3% no lo está. Eso quiere decir que en las fotografías aparecen los ciudadanos pero no son identificados porque no tiene pie de foto, generando distanciamiento entre los ciudadanos y la institución. Además, en cuanto a la relación fotografía y contenido de la noticia, todas las noticias deberían estar relacionadas, pero existe un porcentaje que no, lo que indica que las imágenes fueron hechas y publicadas sin planificación.

### 3.5.3 Análisis de redes sociales Forma-Contenido

#### Facebook

**Tabla 5: Tipo de cuenta: personal o fan page**

			Cuenta de Facebook por cantón				Total
			Gualaceo	Girón	Paute	Santa Isabel	
Tipo de cuenta a estudiar:	Personal	Recuento	247	154	0	52	453
		% del total	44,3%	27,6%	0,0%	9,3%	81,3%
	Fan page	Recuento	0	0	104	0	104
		% del total	0,0%	0,0%	18,7%	0,0%	18,7%
Total		Recuento	247	154	104	52	557
		% del total	44,3%	27,6%	18,7%	9,3%	100,0%

Fuente: Plantilla – Facebook.

Investigadores: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado

Las cuentas de Facebook municipales son de dos tipos: personal y fan page. Tres de los cuatro cantones tienen cuenta personal: Gualaceo, Girón y Santa Isabel, mientras que Paute usa una fan page.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se analizaron un total de 557 publicaciones de las cuatro cuentas registradas a lo largo de los seis meses de estudio. La cuenta de Gualaceo tiene el mayor registro de publicaciones 247, entre los meses de mayo y agosto; antes no hizo publicaciones. Por el contrario, Santa Isabel registra la menor cantidad, 52 actualizaciones, a lo largo de los seis meses.

La cuenta de Gualaceo no se cambió de nombre luego del cambio de autoridades y siguió bajo la nominación de Municipio Gualaceo. A agosto del 2014 tenía 4.978 amigos.

En Paute, la fan page de la primera etapa de estudio fue Paute Alcaldía, con 2.703 Me gusta, y la segunda y actual fan page se denomina Municipio de Paute, con 255 me gusta.

En Girón se analizaron dos cuentas: la primera, Municipio Girón, con 2.075 amigos, y la segunda, GAD Cantón Girón, con 856 amigos.

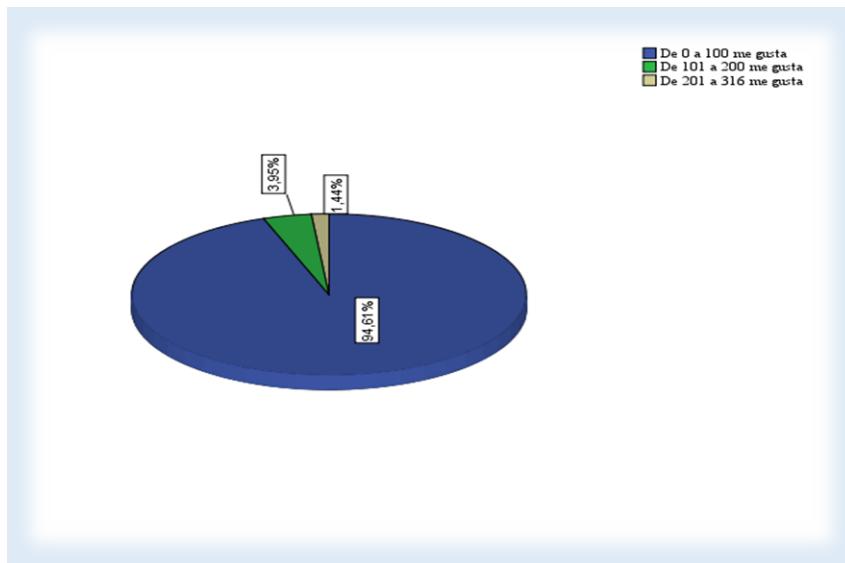
La cuenta de Santa Isabel se ha denominado durante el periodo de estudio Rodrigo Quezada, nombre del alcalde, y cuenta con 2.119 amigos.

Los municipios están ejerciendo participación ciudadana en las redes sociales de Facebook y Twitter, donde los medios registran un mayor número de publicaciones.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

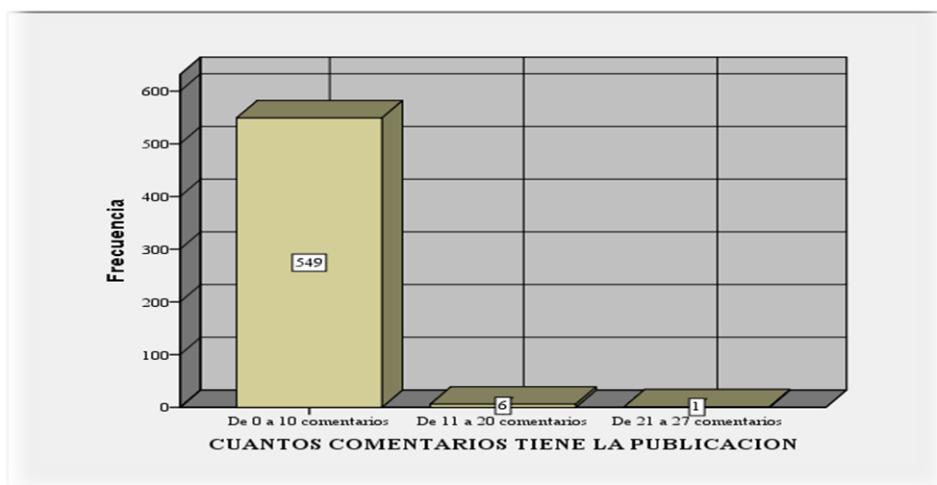
#### Gráfico 4: Interactividad en Facebook - Me gusta



**Fuente:** Plantilla Forma.

Investigadores: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado

#### Gráfico 5: Interactividad en Facebook - Comentarios



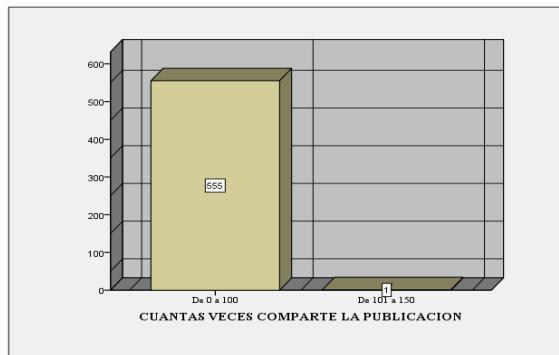
**Fuente:** Plantilla Forma.

Investigadores: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Gráfico 6: Interactividad en Facebook- Compartir



Fuente: Plantilla – Facebook.

Investigadores: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado

La interactividad entre las publicaciones de la institución y los usuarios de Facebook fue medida por la cantidad de Me gusta, Comentarios y Compartidos que tienen las publicaciones. Los resultados fueron los siguientes: de las 557 publicaciones estudiadas en Facebook, en el indicador de cuántos Me gusta tiene la publicación realizamos la siguiente clasificación: de 0 a 100 me gusta tiene el 94,6 %, de 101 a 200 Me gusta el 2,9 % y de 201 a 316 Me gusta tienen nada más que el 1,4%. (Anexo 13)

En cuanto al número de comentarios que tiene la publicación se obtuvo los siguiente resultados: de 0 a 10 comentarios el 98, 6%, de 11 a 20 comentarios el 1,1 % y de 21 a 27 comentarios el 0,3 %. (Anexo 14)



Las veces que comparte la publicación se dan de la siguiente manera: el 99,6 % son compartidas de 0 a 100 ocasiones y el 0,4%, se ha compartido de 101 a 150 veces. (Anexo 15).

**Tabla 6: La publicación contiene video, imágenes**

			Cuenta de Facebook por cantón				Total	
			Gualaceo	Girón	Paute	Santa Isabel		
¿La publicación contiene videos?	Sí	Recuento	7	4	2	14	27	
		% del total	1,3%	0,7%	0,4%	2,5%	4,8%	
	No	Recuento	240	150	102	38	530	
		% del total	43,1%	26,9%	18,3%	6,8%	95,2%	
Total		Recuento	247	154	104	52	557	
		% del total	44,3%	27,6%	18,7%	9,3%	100,0%	
¿La publicación contiene imágenes?	Sí	Recuento	227	109	99	34	469	
		% del total	40,8%	19,6%	17,8%	6,1%	84,2%	
	No	Recuento	20	45	5	18	88	
		% del total	3,6%	8,1%	,9%	3,2%	15,8%	
Total		Recuento	247	154	104	52	557	
		% del total	44,3%	27,6%	18,7%	9,3%	100,0%	

Fuente: Plantilla – Facebook.

Investigadores: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado

Identificamos que, de las 557 publicaciones estudiadas, 469 tienen imágenes y texto, 27 videos y texto y 61 únicamente texto. Centramos el estudio en las 469 que tienen características textuales y gráficas.

**Tabla 7: Personajes en el texto y fotografía**

			Cuenta de Facebook por cantón				Total	
			Gualaceo	Girón	Paute	Santa Isabel		
El contenido escrito y fotográfico hace referencia al alcalde	Sí	Recuento	82	81	45	41	249	
		% del total	14,7%	14,6%	8,1%	7,4%	44,7%	
	No	Recuento	165	73	59	11	308	
		% del total	29,7%	13,1%	10,6%	2,0%	55,4%	
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>247</b>	<b>154</b>	<b>104</b>	<b>52</b>	<b>557</b>	
		<b>% del total</b>	<b>44,2%</b>	<b>27,7%</b>	<b>18,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>100,0%</b>	
El contenido escrito y fotográfico hace referencia al Concejo Cantonal	Sí	Recuento	55	130	15	31	231	
		% del total	9,7%	23,4%	2,7%	5,6%	41,4%	
	No	Recuento	192	24	89	21	326	
		% del total	34,5%	4,3%	16,0%	3,8%	58,6%	
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>247</b>	<b>154</b>	<b>104</b>	<b>52</b>	<b>557</b>	
		<b>% del total</b>	<b>44,2%</b>	<b>27,7%</b>	<b>18,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>100,0%</b>	
El contenido escrito y fotográfico hace referencia al presidente de la junta parroquial	Sí	Recuento	11	7	8	7	33	
		% del total	1,8%	1,3%	1,4%	1,3%	5,8%	
	No	Recuento	236	147	96	45	524	
		% del total	42,4%	26,4%	17,3%	8,1%	94,2%	
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>247</b>	<b>154</b>	<b>104</b>	<b>52</b>	<b>557</b>	
		<b>% del total</b>	<b>44,2%</b>	<b>27,7%</b>	<b>18,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>100,0%</b>	
El contenido escrito y fotográfico hace referencia al presidente de la asociación social	Sí	Recuento	3	20	1	7	31	
		% del total	0,5%	3,4%	0,2%	1,3%	5,4%	
	No	Recuento	243	134	103	45	525	
		% del total	43,7%	24,1%	18,5%	8,1%	94,4%	
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>247</b>	<b>154</b>	<b>104</b>	<b>52</b>	<b>557</b>	
		<b>% del total</b>	<b>44,2%</b>	<b>27,7%</b>	<b>18,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>100,0%</b>	
El contenido escrito y fotográfico hace referencia al presidente de alguna institución gubernamental	Sí	Recuento	23	13	5	5	46	
		% del total	4,0%	2,3%	0,9%	0,9%	8,1%	
	No	Recuento	224	141	99	47	511	
		% del total	40,3%	25,4%	17,8%	8,5%	91,9%	
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>247</b>	<b>154</b>	<b>104</b>	<b>52</b>	<b>557</b>	
		<b>% del total</b>	<b>44,2%</b>	<b>27,7%</b>	<b>18,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>100,0%</b>	
El contenido escrito y fotográfico hace referencia a alguna institución gubernamental	Sí	Recuento	48	40	16	13	117	
		% del total	8,5%	7,2%	2,9%	2,3%	20,9%	
	No	Recuento	199	114	88	39	440	
		% del total	35,8%	20,5%	15,8%	7,0%	79,1%	
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>247</b>	<b>154</b>	<b>104</b>	<b>52</b>	<b>557</b>	
		<b>% del total</b>	<b>44,2%</b>	<b>27,7%</b>	<b>18,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>100,0%</b>	
El contenido	Sí	Recuento	131	106	65	39	341	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

escrito y fotográfico hace referencia a los ciudadanos	No	% del total	23,6%	19,1%	11,7%	7,0%	61,3%
		Recuento	115	48	39	13	215
Total		% del total	20,7%	8,5%	7,0%	2,3%	38,5%
		Recuento	247	154	104	52	557
		% del total	44,2%	27,7%	18,7%	9,4%	100,0%

Fuente: Plantilla – Facebook.

Investigadores: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado

Los resultados muestran que en gran porcentaje las fotografías y texto hacen referencia a los ciudadanos, no identificados plenamente con etiquetas con su nombre, pero su aparición es mayor en las publicaciones que realizan los municipios en sus cuentas de Facebook que en la página web.

Sobre las publicaciones y referencia a ciudadanos existe un 61,3% de aparición, seguido por el alcalde con 44,7% y el Concejo Cantonal 41,4%. Mientras que el presidente de Junta Parroquial, presidente de asociación social e instituciones gubernamentales con menor porcentaje de aparición en las publicaciones.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## TWITTER

En la red social Twitter se registró 463 publicaciones en las tres cuentas municipales durante los seis meses de análisis; Gualaceo 219, Girón 153 y Paute 91. También se identificaron cambios en el aspecto de forma, en la identidad de las cuentas, al momento de transición de autoridades a continuación se detallan los cambios. Santa Isabel no tiene publicaciones en el periodo del 15 de febrero hasta el 15 de agosto del 2014.

Municipio	15-02-2014 al 15-05-2014	16-05-2014 al 15-08-2014
<b>Girón</b>	@MunicipioGiron	@Gadcantongiron
<b>Gualaceo</b>	<b>No tiene</b>	@GualaceoCiudad
<b>Paute</b>	@PauteAlcaldia	@Municipiopaute
<b>Santa Isabel</b>	<b>No tiene</b>	<b>No tiene</b>

En cuanto al contenido de las publicaciones se detalla a continuación.

**Tabla 8: Contenido Fotográfico o audiovisual**

			Cuenta de Twitter por cantón			Total	
			Gualaceo	Girón	Paute		
¿La publicación contiene imágenes?	Sí	Recuento	159	32	43	234	
		% del total	34,3%	6,9%	9,3%	50,5%	
	No	Recuento	60	121	48	229	
		% del total	13,0%	26,1%	10,4%	49,5%	
Total		Recuento	219	153	91	463	
		% del total	47,3%	33,0%	19,7%	100,0%	
¿La publicación contiene videos?	Sí	Recuento	4	6	0	10	
		% del total	0,9%	1,3%	0,0%	2,2%	
	No	Recuento	215	147	91	453	
		% del total	46,4%	31,7%	19,7%	97,8%	
Total		Recuento	219	153	91	463	
		% del total	47,3%	33,0%	19,7%	100,0%	
El contenido escrito y fotográfico hace referencia al alcalde	Sí	Recuento	70	53	23	146	
		% del total	15,1%	11,4%	5,0%	31,5%	
	No	Recuento	149	100	68	317	
		% del total	32,2%	21,6%	14,7%	68,5%	
Total		Recuento	219	153	91	463	
		% del total	47,3%	33,0%	19,7%	100,0%	
El contenido escrito y fotográfico hace referencia al Concejo Cantonal	Sí	Recuento	27	105	9	141	
		% del total	5,8%	22,7%	1,9%	30,5%	
	No	Recuento	192	48	82	322	
		% del total	41,5%	10,4%	17,7%	69,5%	
Total		Recuento	219	153	91	463	
		% del total	47,3%	33,0%	19,7%	100,0%	
El contenido escrito y fotográfico hace referencia al presidente de la Junta Parroquial	Sí	Recuento	6	5	3	14	
		% del total	1,3%	1,1%	0,6%	3,0%	
	No	Recuento	213	148	88	449	
		% del total	46,0%	32,0%	19,0%	97,0%	
Total		Recuento	219	153	91	463	
		% del total	47,3%	33,0%	19,7%	100,0%	
El contenido escrito y fotográfico hace referencia al presidente barrial	Sí	Recuento	0	13	0	13	
		% del total	0,0%	2,8%	0,0%	2,8%	
	No	Recuento	219	140	91	450	
		% del total	47,3%	30,2%	19,7%	97,2%	
Total		Recuento	219	153	91	463	
		% del total	47,3%	33,0%	19,7%	100,0%	
El contenido escrito y	Sí	Recuento	10	1	1	12	
		% del total	2,2%	0,2%	0,2%	2,6%	



fotográfico hace referencia al presidente de asociación social	No	Recuento	209	151	90	451
		% del total	45,1%	32,6%	19,4%	97,4%
Total		Recuento	219	153	91	463
		% del total	47,3%	33,0%	19,7%	100,0%
El contenido escrito y fotográfico hace referencia a alguna institución gubernamental	Sí	Recuento	23	36	9	68
		% del total	5,0%	7,8%	1,9%	14,7%
	No	Recuento	196	117	82	395
		% del total	42,3%	25,3%	17,7%	85,3%
Total		Recuento	219	153	91	463
		% del total	47,3%	33,0%	19,7%	100,0%
El contenido escrito y fotográfico hace referencia a los ciudadanos	Sí	Recuento	74	84	35	193
		% del total	16,0%	18,1%	7,6%	41,7%
	No	Recuento	145	69	56	270
		% del total	31,3%	14,9%	12,1%	58,3%
Total		Recuento	219	153	91	463
		% del total	47,3%	33,0%	19,7%	100,0%

**Fuente e investigadores:** Ma. Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado.

Las publicaciones están acompañadas más por fotografías que por videos. Del total de muestra, 234 publicaciones (50,5%) tienen imágenes, mientras que las 229 publicaciones (49,5%) no registran imagen y 10 publicaciones, que representan el 2,2%, tienen video. Eso indica que los administradores de las diferentes cuentas prefieren las fotografías al momento de subir información en la cuenta de Twitter.

De acuerdo al contenido escrito y fotográfico tenemos 31,5% (146) del total de publicaciones hace referencia al alcalde y el 68,5% (317) no. Mientras que 141 publicaciones (30,5%) hacen referencia al Concejo Cantonal y 322 (69,5%) no.

Los indicadores de participación ciudadana reflejan un bajo índice por parte de los líderes comunitarios, barriales y sociales en el contenido de las publicaciones y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

se confirma que participan las autoridades como alcaldes: presidente de la Junta Parroquial, presidente barrial, presidente de asociación social, no superan el 3% de menciones en las publicaciones.

En cuanto a si se menciona a instituciones gubernamentales, 463 publicaciones (85,3%) no hace referencia, 68 publicaciones sí las menciona. El contenido escrito y fotográfico que hace referencia a los ciudadanos está en 193 publicaciones (41,7%), mientras que 270 publicaciones (58,3%) no hacen referencia. Las interacciones en Twitter son más institucionales y no involucran a la gente.

En Twitter, por sus características, al estar dirigida a informar en mensajes cortos, la gente no realiza un gran porcentaje de interactividad. Pudimos identificar que del total de 463 publicaciones únicamente el 0,9%, cuatro publicaciones, tuvieron cuatro marcaciones como favoritos. El 1,1%, cinco publicaciones, fueron retuiteadas cinco veces y ninguna publicación tiene comentarios o respuestas.

### **3.5.4 Análisis de cumplimiento de la LOTAIP**

En cuanto al cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, LOTAIP, en las páginas web municipales logramos constatar que no cumple por completo esta disposición, debido a que la mayoría de ítems están presentes y activos pero desactualizados.

En Girón, de los 20 literales que establece la ley para su cumplimiento, 15 están activos y de estos 14 desactualizados. Únicamente se ha actualizado el literal g, sobre el presupuesto anual de la administración. Los cinco restantes no se registran en la página web. (Anexo 16)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En Gualaceo, de los 20 literales, 16 están activos y de estos 14 desactualizados.

Únicamente se ha actualizado los literales b y o, el primero es el directorio completo de la institución y el segundo acerca del responsable de comunicación.

(Anexo 17)

En Paute, de los 20 literales, nueve están activos y desactualizados. Los 11 literales restantes no se registran en la página web. (Anexo 18)

En Santa Isabel, de los 20 literales, 12 están activos y de estos 11 desactualizados, únicamente se ha actualizado el literal o, acerca del responsable de comunicación. Los ocho restantes no se registran en la página web. (Anexo 19)

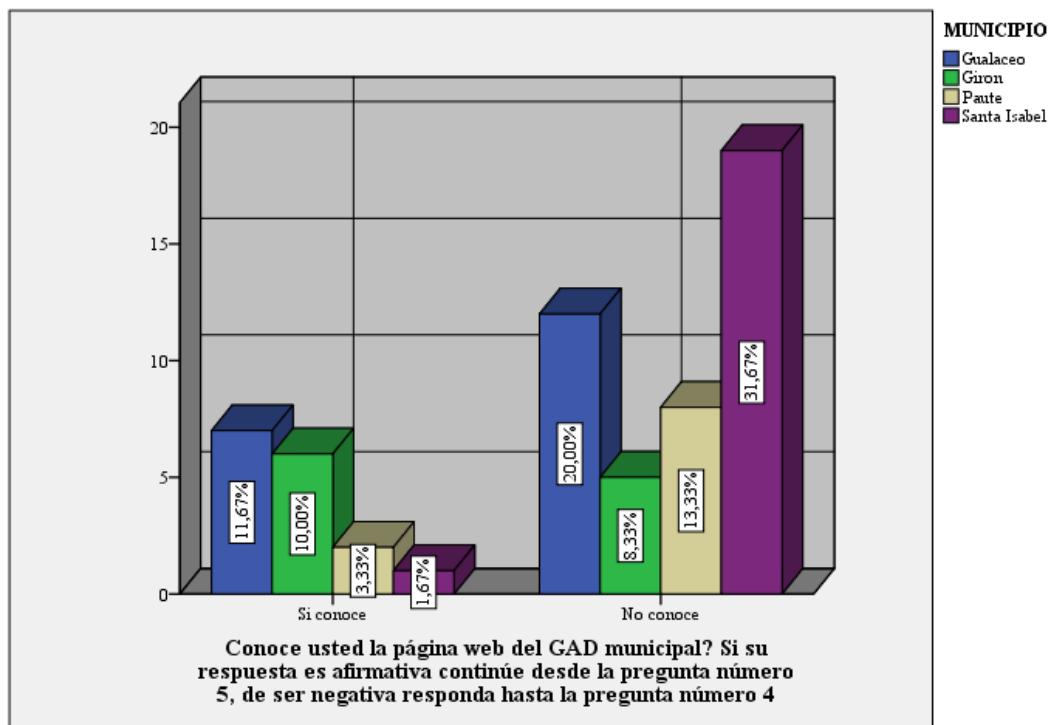
### **3.5.5 Líderes comunitarios: Participación ciudadana y páginas web**

Se aplicó una entrevista escrita para conocer cuál es el conocimiento que tienen los líderes comunitarios sobre Participación Ciudadana, sea anexa el modelo de entrevista aplicada en los cuatro cantones a 62 presidentes de junta parroquiales, presidentes barriales y presidentes de asociaciones sociales. (Anexo 20)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Grafico 7: Conocimiento de la página web**



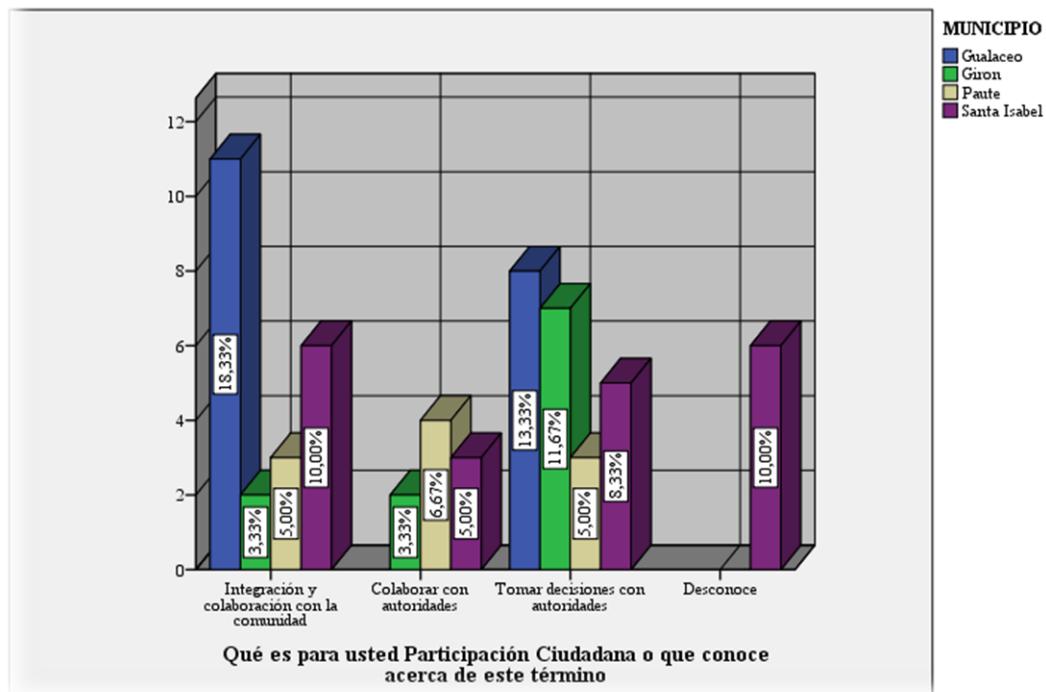
**Fuente:** Plantilla Forma.

**Elaborado por:** Danny Galán y Elizabeth Bonilla



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Grafico 8: Conceptualización de participación ciudadana**

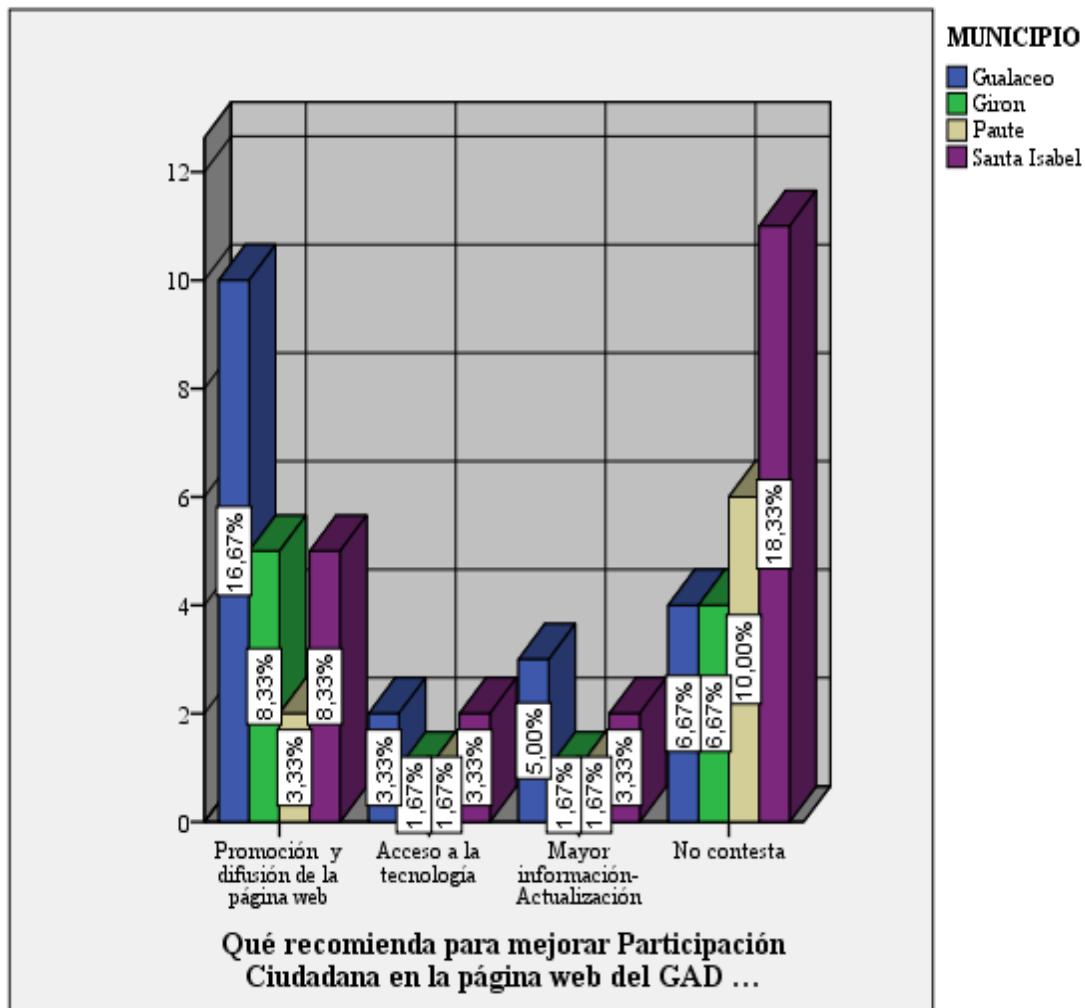


**Fuente:** Plantilla Forma.

**Elaborado por:** Danny Galán y Elizabeth Bonilla



**Grafico 9: Recomendaciones para la página web de los ciudadanos**



**Fuente:** Plantilla Forma.

**Elaborado por:** Danny Galán y Elizabeth Bonilla

Nivel de conocimiento de la página web por parte de los líderes parroquiales, barriales, dirigentes comunitarios de los cuatro cantones. Ellos definen participación ciudadana como integración y colaboración con la comunidad, seguido por el concepto de tomar decisiones con las autoridades. Sin embargo no



UNIVERSIDAD DE CUENCA

conocen la página web municipal de sus cantones, para lo cual recomiendan promocionar y difundir la existencia de las páginas web y que la información sea actualizada.

Además se realizó una entrevista a los alcaldes y empleados encargados del manejo de la página web en los períodos antes y después de transición política. Se anexa el modelo de la entrevista y el listado de las personas entrevistadas, además del audio y video en el CD adjunto. (Anexo 21 y 22) A continuación se resume parte de la entrevista.

Los alcaldes de los cantones estudiados conocen sobre participación ciudadana.

Juan Bustos, alcalde de Gualaceo: “Es la manera de llegar a los ciudadanos a través de sus criterios, observaciones y también conocer sus realidades, es un mecanismo directo entre las autoridades y los ciudadanos”.

Helioth Trelles, alcalde de Paute: “Recibir apoyo del pueblo. Sin embargo, en las comunidades la participación ciudadana tiene un mayor grado de cobertura y efectividad, donde la población frente a las necesidades se reúne y plantea la obra, el servicio y también aporta desde su punto de vista”.

Miguel Uzhca, alcalde de Girón: “Creemos que es clave en el desempeño de las actividades públicas que hoy nos toca hacer, porque entiendo que todo va hacia a ellos. La sociedad tiene que participar en cada una de las actividades del GAD”.

Rodrigo Quezada, alcalde de Santa Isabel: “Nosotros estamos en la Alcaldía 13 años y para nosotros la participación ciudadana es que el pueblo ejerza el poder y ejerza las decisiones, no en el voto sino en la decisiones de proyectos y obras



UNIVERSIDAD DE CUENCA

que se tienen que hacer y el pueblo tiene que participar en la decisión y el seguimiento de la obra, en el buen uso y el cuidado de las obras, las urnas no es participación, sino que la gente esté presente en toda actividad o proyecto.

De las entrevistas realizadas en el cantón Gualaceo se resumen los criterios más importantes para generar mayor participación ciudadana: implementar una campaña de promoción de la página web a través de redes sociales y medios tradicionales, con el fin de que la gente conozca el trabajo de la Municipalidad y ser un gobierno digital. Muchas de las veces la gente se acerca directamente a la institución para gestionar obras.

La página web de Paute se promociona a través de las redes sociales, medios de comunicación, documentos oficiales, promoción turística y material comunicacional tratando de que la dirección de la página sea lo más visible.

Por su parte, el alcalde Rodrigo Quezada, de Santa Isabel, menciona que se requiere que la gente tenga mayor acceso a internet en las parroquias rurales y de esa manera conocerán la página web.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Propuesta

En el presente capítulo abordaremos recomendaciones a partir del análisis de contenidos en las páginas web municipales de los cantones Girón, Gualaceo, Paute y Santa Isabel realizado en el capítulo tres. El análisis abordó dos niveles, de forma y contenido de la información, que se publica en los sitios web con relación a participación ciudadana.

El tema de diseño gráfico y diseño de páginas web con relación a participación ciudadana se puede ahondar en futuras investigaciones de acuerdo a la rama de estudio, pues es el principal elemento para que el usuario visite los sitios web. En la mayoría de los casos los sitios no están diseñados de acuerdo a las necesidades del usuario. Los dueños o administradores de las páginas web municipales deben pensar constantemente en un rediseño y al mismo tiempo la implementación de nuevos servicios.

Durante el desarrollo de esta investigación logramos identificar que las páginas web municipales pasaron desde su creación en el año 2010 un proceso de evolución lenta, desde una web 1.0, cuando los sitios eran estáticos y no generaban interactividad, hasta llegar a la etapa de la web 2.0 en el 2013, en la que se implementaron herramientas multimedia y el uso de las redes sociales. Sin embargo, las páginas web han sido olvidadas, debido a factores políticos,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

económicos y falta de profesionales, mientras se da más importancia a las redes sociales como Facebook y Twitter.

Las redes sociales no satisfacen completamente las necesidades informativas, que sí lo puede hacer la página web en su sección de noticias. La información puede ser ampliada y sustentada con mayor claridad para generar esa sociedad participativa e informada, que dé paso al poder ciudadano del cual habla la Constitución de la República del Ecuador. Los sitios deben ofrecer servicios en línea y a su vez capacitar a los ciudadanos en el uso del sitio web.

El cambio de autoridades generó variaciones en el manejo de las páginas web, en algunos casos como Paute el sitio no se actualiza frecuentemente como se lo hacía tres meses antes del cambio de autoridades. Para estos procesos de transición debe crearse un plan que defina a las personas que manejaran el sitio web de tal forma que no afecte a los usuarios.

Hemos hecho algunas recomendaciones para mejorar la participación ciudadana en la página web, específicamente en los textos informativos así como el uso de las redes sociales.

#### **4.1.1 Participación ciudadana en páginas web**

Para captar la atención de los ciudadanos se recomienda el uso de herramientas multimedia como galería de fotos, destacar en la sección de noticias la más importante del día y utilizar cápsulas de videos.

Al inicio y de manera concisa se debe reflejar la misión y visión la institución, la que puede ser una imagen con una frase corta que logre llamar la atención.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombrar otros sitios en los que está presente la Municipalidad, como cuenta de Facebook, Twitter y Youtube, de tal manera que los usuarios sabrán en dónde más puede encontrar a la institución.

Es recomendable también distribuir de manera correcta los servicios en línea que ofrece la institución municipal. En el caso de que el usuario no esté familiarizado con el manejo del sitio web debe existir la opción Ayuda. Hemos llegado a la conclusión de que los servicios en línea, como pagar el agua o impuestos, hacer trámites, guías para elaboración de formularios, son también motivos para visitar el sitio web.

Sin embargo los ciudadanos a los que hemos entrevistado, considerados líderes comunitarios, en su mayoría son personas que superan los 40 años y no se encuentran familiarizados con el uso y manejo de la tecnología, para ellos se debe hacer una campaña de promoción pues son quienes quieren conocer del sitio para informarse y hacer trámites.

Por otro lado, los líderes comunitarios juveniles oscilan entre los 15 y 30 años. Ellos prefieren las redes sociales como Facebook y Twitter para informarse y enterarse de lo que hace la Municipalidad y de igual manera quieren ser escuchados, con ellos se debe armar foros, encuestas y chats.

Tampoco hay que exagerar el uso de elementos móviles o animaciones en la página principal del sitio web debido a que en lugar de captar la atención, puede ser contraproducente y ocasionar desinterés y que el usuario termine por



UNIVERSIDAD DE CUENCA

abandonar la página web. El uso de colores adecuados es muy importante y deben ser propios de la institución.

Se sugiere establecer un espacio para que los usuarios puedan publicar información del barrio, comunidad, parroquia. Se recomienda que sea una fotografía acompañada de un texto explicativo. Crear un ítem de búsqueda por noticia, de acuerdo a una palabra o frase específica.

Se deben crear aplicaciones con versión para el móvil y desde el cual puedan hacer consultas de trámites, llenar formularios o hacer pagos.

#### **4.1.2 Participación ciudadana en la información**

La noticia, además de tener texto e imágenes, utiliza otras herramientas como Facebook y Twitter para compartir y componentes para descargar y enviar por correo. Pero la información que se publica no es visitada, en algunas ocasiones se sobrecarga la noticia de imágenes y en otras de texto. Se olvida por completo el uso de hipervínculos; este es un error pues la característica principal de los textos en internet es una lectura no lineal marcada por el uso de hipertextos o hipervínculos.

Hoy en día el uso de las herramientas de redes sociales para compartir información son necesarias y utilizadas como medio para generar interactividad. Christian Espinosa, experto en redes sociales, dice que “utilizar Facebook, Twitter, Youtube, Instagram sirven para generar participación con la gente, pues los ciudadanos participan independientemente que el municipio motive o no a la gente, ya que tienen su propio espacio”. Es por eso que recomendamos insertar



UNIVERSIDAD DE CUENCA

herramientas 2.0 o redes sociales en la noticia para que el usuario pueda compartirla. Además se debe evitar herramientas innecesarias y ubicar a las de mayor alcance como Facebook y Twitter en un lugar visible.

En cuanto a la caja de comentarios, la recomendación es que todas las noticias de las páginas web municipales deben tener esta herramienta, específicamente la caja de comentarios de la red social Facebook, ya que esta red cuenta con mayor número de usuarios en línea y permite interacción más directa incluso con otros usuarios. Así los ciudadanos y el GAD podrán dar su opinión o punto de vista sobre los aspectos informativos del tema, lo que originará la libre participación de la gente siempre y cuando no afecte la integridad de la institución y de otras personas, para lo cual el administrador o web master debe hacer un seguimiento de cada una de las noticias.

Estos comentarios serán analizados por parte del GAD para ejecutar posibles soluciones a problemas y mejoras. De esta forma, los usuarios colaboran en la toma de decisiones.

En cuanto a fotografía, se recomienda al equipo de comunicación o personal encargado, publicarlas de tal forma que generen cercanía entre el municipio y los ciudadanos. Se debe analizar la composición fotográfica e identificar a los ciudadanos y autoridades que aparezcan en la imagen, esto ocasionará que si la gente se ve en las páginas web se sienta más cercana y participativa.

Debe contener datos informativos actualizados de la institución, como misión, visión y objetivos, dirección, contactos y sobre todo los proyectos, iniciativas y la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

información que establece en su artículo 7 la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

#### **4.1.3 Generar contenido informativo involucrando a los ciudadanos**

Los textos informativos tienen que ser redactados con características del estilo online: claros, cortos y precisos. Para ampliar el tema es necesario la presencia de hipervínculos.

Tomando en cuenta que la participación ciudadana es mínima, el equipo de comunicación debe involucrar a los ciudadanos para dar a conocer sus opiniones y puntos de vista, con el fin de que el lector conozca la opinión pública acerca de la temática que aborda la noticia. De tal forma que la participación sea equitativa por parte de la institución y de los ciudadanos. Por otro lado, se debería crear espacios en la página donde cada representante pueda exponer las necesidades, requerimientos o agradecimientos de su parroquia, barrio, comunidad o asociación para trabajar en conjunto con el GAD.

Las noticias deben estar estructuradas de una forma que el lector pueda informarse. Los textos deben ser claros, concisos y con un uso correcto de lenguaje. Una lectura más detallada, para quienes quieren ampliar conocimientos, se puede hacer por medio del uso de hipervínculos. La extensión del texto depende de la importancia del tema.

Sobre la temática de la noticia, esta debe plantearse en coordinación con el equipo de comunicación y los diferentes departamentos, esto facilitará la redacción con los términos adecuados, para lograr una información clara y



concisa. Además, se recomienda realizar noticias de interés público y cercanas a la realidad del cantón.

Las noticias deben estar acompañadas de fotografías y videos que sustenten dicha información.

#### **4.1.4 Actualización de la información y contenidos del sitio web**

Patricia Henríquez, experta venezolana en participación ciudadana y municipios, recomienda que en la sección de noticias se debe publicar aquello que el lector realmente valora y quiere leer y no sólo aquello que la corporación municipal considera importante. La información debe ser frecuentemente actualizada. En el estudio para la Asociación de Municipalidades del Ecuador, sólo un 8% de los encuestados usa la web para enterarse de las noticias del municipio, mientras entre el 92% que no lo usa dice no hacerlo porque la web del GAD se actualiza una vez al mes, en el mejor de los casos.

Los municipios deben hacer a la página web más cercana a la población, cargar información de cada comunidad, población, historia, tradiciones, fiestas, intervenciones sociales. De esta forma se dará rostro a la comunidad y, además, los ciudadanos que están fuera del país podrán ser parte de los avances del cantón, según Miguel Uzhca, alcalde de Girón.

El ritmo de actualización de los municipios es muy lento, según se observa en este gráfico:



## Ritmo de actualización de sitios webs municipales en una muestra de 20 Gobiernos Municipales de Ecuador

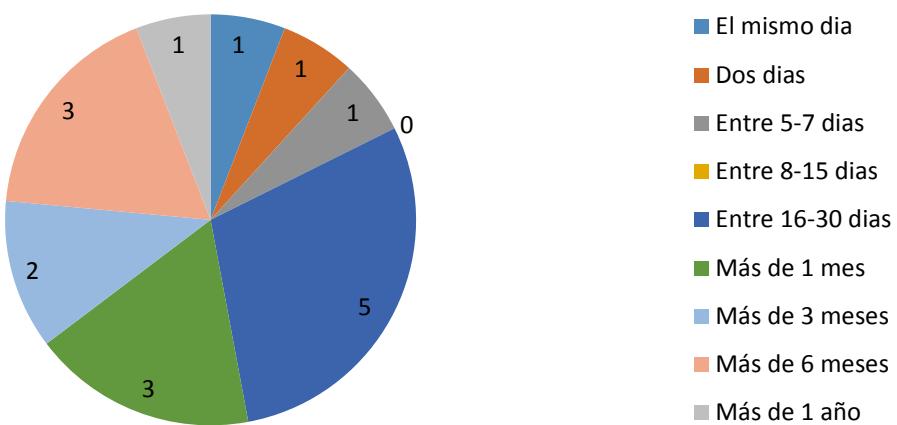


Grafico No 1. Ritmo de actualización de webs municipales en Ecuador.  
Fuente: Patricia Henríquez (Anexo 23)

Por otra parte, lo que dispone incluir la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información, LOTAIP, es lo más desactualizado o no presenta todos los ítems que establece el artículo 7 de la ley.

Para esclarecer este tema consultamos a la Defensoría del Pueblo, institución que está encargada de supervisar el cumplimiento de la LOTAIP en los Municipios. “Algunas municipalidades no comprendieron lo que significaba transparencia en la información, mucho publicaban todo tipo de actividades pero no lo que establecía la Ley. Otras dificultades que identificó la Defensoría del Pueblo fue la falta de acceso a internet y la poca capacidad tecnológica que tienen algunos Gobiernos Autónomos Descentralizado Parroquiales”, según



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cristhian Guaicha Córdova, asesor del coordinador zonal 6 de la Defensoría del Pueblo.

#### **4.1.5 Participación ciudadana en las redes sociales**

La investigación ha demostrado que la participación está en las redes sociales Facebook y Twitter, por lo tanto lo que podemos proponer en este aspecto es un manejo adecuado de ellas y que las autoridades de cada municipio escuchen lo que la gente dice ahí.

Tanto para el sitio web municipal como para las redes sociales recomendamos que se plantea un solo objetivo de administración municipal para impulsar por medio de internet. Ponemos un ejemplo: si el Gobierno Autónomo Descentralizado tiene como objetivo principal impulsar el desarrollo vial, esa será la base para direccionar los esfuerzos sin olvidar otros campos. Y la ciudadanía podrá fiscalizar y dar seguimiento a ese objetivo que nace de necesidades generalizadas, propiciando el poder ciudadano.

En las redes sociales las publicaciones con información de interés general debe invitar al debate y luego ser monitoreadas para conocer la opinión de la gente. Facebook es más cercana dentro del contexto de cada cantón.

Twitter es una herramienta inmediata dirigida usualmente para los medios de comunicación.

Se puede generar otro tipo de acercamiento con la gente por medio del uso de WhatsApp y habilitar una línea de servicio al cliente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

También se debe reforzar el uso de Youtube con videos de la gente en su ambiente de trabajo, turísticos y de participación. Cada red tiene su característica que el municipio puede aprovechar para que la gente participe en la deliberación, toma de decisiones y contraloría social.

Hoy los ciudadanos participan más. Tal vez antes no existían los canales adecuados para que la gente se pueda expresar, pero mientras más participación ciudadana mayor es la responsabilidad de las instituciones para dar respuesta.

#### **4.1.6 Personal a cargo del manejo de comunicación**

Este quizá es el elemento más importante de la investigación, a manera de un puente que une a la ciudadanía con la institución pública. El equipo debe cumplir ciertas características de interactividad, personalización, prever las necesidades del usuario, documentación, hipertextualidad, diseño, actualización y comunidad.

Todas estas funciones deben ser realizadas por un grupo multidisciplinario y las tareas deben ser distribuidas de acuerdo a las funciones y capacidades de cada uno. No podemos estandarizar un modelo de equipo de comunicación, pero hemos logrado identificar cuáles son las áreas de cada institución y de acuerdo a esto podemos establecer un grupo de ocho personas, que puede variar de acuerdo a la interactividad que genera el municipio y su tamaño.

La primera recomendación es que el Municipio debe contratar gente especializada que maneje el tema digital y el análogo, tanto para videos, fotografías y textos.

Un equipo de comunicación está conformado por:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Diseñador: Organiza el espacio y distribución de una manera correcta dentro del sitio web. Debe propiciar el monitoreo de la página.

Web master: Es el encargado del correcto funcionamiento de los sitios web. Hemos visto que existe un porcentaje de ítems que no están habilitados y otros desactualizados, su tarea será mantenerlo en óptimas condiciones.

Editor de contenidos: En este círculo de trabajo conjunto el editor se encargará, en base a los objetivos planteados, de generar participación ciudadana en los contenidos informativos y noticiosos. Además de revisar y monitorear constantemente los avances del cumplimiento de objetivos.

Redactores: La tarea de los redactores es acercarse a la gente para generar esa participación, son quienes deben manejar los temas de todos los departamentos para establecer el puente comunicacional. Patricia Henríquez, experta en participación ciudadana, recomienda que esta tarea sea hecha por dos periodistas formados, a los que ella llama “equipo óptimo”.

Fotógrafo y camarógrafo: Otra área que debe ser reforzada es la de video y fotografía, herramientas multimedia que deben estar a cargo de expertos en estos campos

Community manager: Responsable de las redes, Sin embargo, todos quienes conforman los departamentos municipales, asesores y el alcalde debe conocer de manejo de redes sociales, para lo cual hay que capacitarles. Todos deben colaborar para dar una respuesta inmediata a la ciudadanía.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

#### **4.1.7 Promoción de la página web**

Lo más importante es que la página web esté activa, actualizada y permita participación para emprender una campaña de promoción mediante capacitaciones sobre el manejo al página web y los servicios e información que ofrece el GAD.

También se debe promocionar el uso de la página web en medios alternativos como, las redes sociales para el público digital y también la televisión, radio, periódicos y productos comunicacionales.

Es importante incrementar el acceso a internet en las zonas rurales y el servicio debe generalizarse.

Esta propuesta de participación ciudadana en las páginas web fue posible gracias a la colaboración de expertos en diferentes áreas, quienes fueron entrevistados con fines educativos. Anexamos de manera digital en audio y video las entrevistas de los siguientes profesionales, a quienes agradecemos la colaboración:

Patricia Henríquez C.: Investigadora prometeo Universidad de los Andes. Actualmente realiza investigaciones de participación ciudadana en Municipios del Ecuador. [henriquezpatri@gmail.com](mailto:henriquezpatri@gmail.com). (Anexo 22)

Cristian Espinosa: Director de Cobertura Digital, empresa dedicada a la formación en medios online. Comunicador digital por más de 10 años y enfocado en gestión de redes sociales y cuidados de la identidad digital. Profesor universitario en Colombia, México, Perú, Argentina.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juan Francisco Beltrán: Editor de contenidos digitales y prensa escrita de Diario El Tiempo de Cuenca.

Paolo Uruncayas: Ingeniero comercial, estratega en marketing digital, desarrollo de imagen y experto en la creación y diseño de proyectos web a nivel nacional.

Cristhian Guaicha Córdova: Asesor del coordinador zonal 6 de la Defensoría del Pueblo.

#### **4.2 Conclusiones**

La presente investigación combinó cuatro aspectos relacionados con la participación ciudadana: la página web en su aspecto de inicio, la información publicada en la sección de noticias, las redes sociales y el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información.

Los resultados alcanzados dentro de la investigación corroboran la hipótesis establecida acerca de que la participación de los ciudadanos es limitada en las páginas web municipales (portales web o sitios web municipales), sobre todo en la información que se publica (contenidos) y además de aspectos formales de los sitios web como hipertextualidad, interactividad y multimedia.

Además, la participación ciudadana fue identificada en las redes sociales de las cuentas municipales.

1. En el home o acceso principal de las cuatro páginas web los elementos del sitio no están debidamente ordenados, jerarquizados ni distribuidos correctamente para que los usuarios tengan un panorama claro, accesibilidad rápida y fácil de ubicar para optimizar la navegabilidad. En



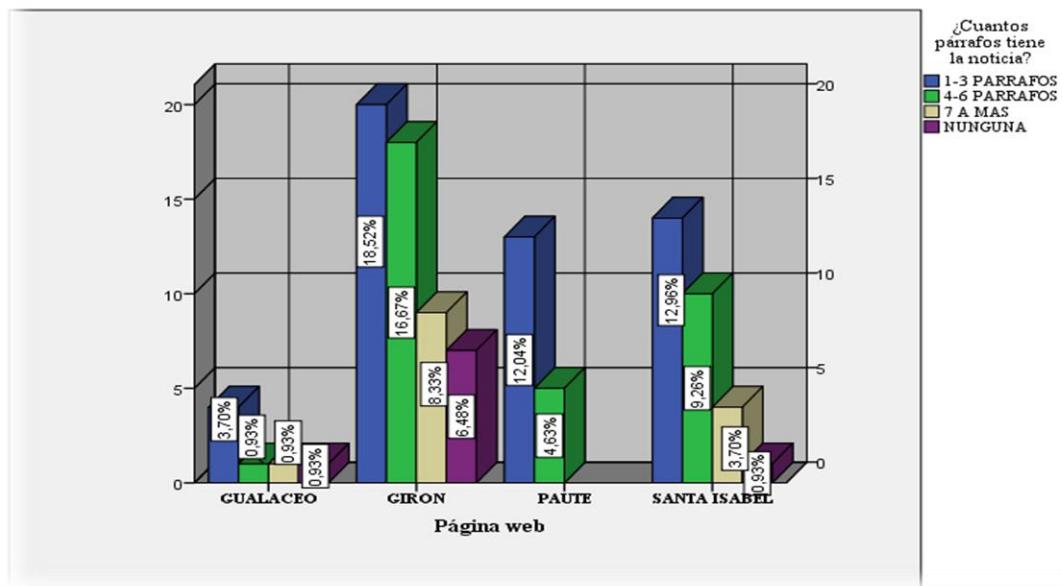
UNIVERSIDAD DE CUENCA

ninguna de las páginas aparece el objetivo principal de la página, la misión y visión y no poseen elementos que generen participación ciudadana.

2. La información publicada en la sección de noticias de las páginas web no generan participación ciudadana, resalta la imagen institucional y la del alcalde, dejando de lado pronunciamientos de los líderes comunitarios. La noticia está acompañada en la mayoría de los casos de fotografías que muestran mayor presencia de ciudadanos, pero no están identificados porque las imágenes no tienen pie de foto.
3. Los textos informativos no poseen características de medios digitales. Existen casos que no son claros, pues no tienen un objetivo específico. Son lineales, no poseen hipervínculos y existe desigualdad al momento de manejar los elementos multimedia. En ocasiones las noticias tienen más de cinco fotografías (no en galería) y uno o dos párrafos y otros textos tienen más de cinco párrafos sin fotografía. El uso de videos es nulo. La caja de comentarios, elemento principal para conocer la opinión de la gente, únicamente se utiliza en una de las páginas pero no tienen comentarios.



**Gráfico 10: Número de párrafos por noticia**



**Fuente:** Plantilla Forma.

**Elaborado por:** Danny Galán y Elizabeth Bonilla

4. Las redes sociales como Facebook y Twitter generan más participación ciudadana que la página web, por las características que poseen.
5. Existe falta de personal especializado dentro del equipo de comunicación. En los cuatro cantones existen de una a tres personas que se encargan de generar información, hacer fotografía y video, manejar redes sociales, redactar textos, contestar mensajes, realizar funciones de diseñadores y web master.
6. En cuanto al cumplimiento de la LOTAIP, los ítems de consulta existen pero están desactualizados. Los usuarios no encuentran la información que desean.

Finalmente, podemos afirmar que las cuatro páginas web municipales de la provincia del Azuay no generan participación ciudadana y tampoco aprovechan



UNIVERSIDAD DE CUENCA

las redes sociales en su totalidad ya que la información es unidireccional. Y se promocionan la institución y la imagen del alcalde en lugar de propiciar la participación ciudadana como es uno de los objetivos de la creación de los sitios web municipales, tal como establece el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.

#### **4.3 Recomendaciones**

Al finalizar la investigación sobre el análisis de contenidos de la información de las páginas web municipales, Girón, Gualaceo, Paute y Santa Isabel, con relación a participación ciudadana, es necesario plantear ideas sobre futuras investigaciones, pues el tema sigue en desarrollo. Es posible desarrollar estudios complementarios que permitan esclarecer y ampliar las conclusiones alcanzadas y optimizar el entendimiento del fenómeno estudiado.

La presente investigación puede abarcar áreas de comunicación social, periodismo y relaciones públicas, diseño gráfico y diseño de páginas web y en el área jurídica. Algunas de las recomendaciones son:

1. Mejorar el diseño de las páginas web para generar participación ciudadana.
2. Investigar el alcance de las redes sociales para influir en la toma de decisiones de las autoridades.

Se recomienda para futuras investigaciones obtener el adiestramiento necesario en el uso de programas estadísticos, como en el caso del programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) el cual fue importante para obtener resultados y que no estuvo dentro de la malla curricular.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## BIBLIOGRAFÍA

- Abendaño, Mónica, Carrión, Maritza, Landa, Ruby, Riofrío, Alonso, Romero, Noralma, Soto, Bustinduy, Iñaki, La comunicación interna en las organizaciones 2.0, Editorial Lluís Pastor, Barcelona, 2010, pág. 8.
- Arqués, Neus i Salvador, Aprender Comunicación Digital, Paidós Ibérica S.A., Barcelona-España, 2006, pág. 47
- Arayan, Rodrigo; Internet, política y ciudadanía, Artículo aparecido en Nueva Sociedad 195, enero-febrero 2005, pp 56-71. 2005,
- Berganza Conde; Ruiz San Román (coordinadores); Investigar en Comunicación; 2004; editorial McGrawHill.
- Cartilla guía de la participación ciudadana: para hacer la medición  
<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnx yZXByZXNlbnRhY2lvbnlwYXJ0aWNpcGFjaW9ufGd4OjFmNTMzYmMxZTI4YmYz ODQ>
- Consejo Nacional de Planificación <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Consejo-Nacional-de-Planificacio%CC%81n.pdf> consultado 4/18/2014
- <http://www.planificacion.gob.ec/sistema-de-informacion-para-los-gobiernos-autonomos-descentralizados/>
- Di Palma, Gustavo. Introducción al periodismo, internet y tecnología digital, Editorial Brujas, Argentina, 2010, pág. 109.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Espinosa, Christian, publicado el 26 de diciembre del 2013

<http://www.coberturadigital.com/2013/12/26/facebook-ecuador-asi-crece-el-social-media/>, visto 2014-01-19

Fernández Carlos, Galguera Laura; Teorías de la Comunicación; Editorial McGraw-Hill, 2009, México 2009.

Fernández, Collado. La Comunicación en las Organizaciones. Editorial Trillas, México, 1999.

Franco, Guillermo; Cómo escribir para la web, Iniciativa Centro Knight para periodismo en las Américas de la Universidad de Texas en Austin, 2010 (digital).

Hobbs, Lilian, Diseñar su propia página web, Marcombo S.A 1999, Barcelona, pág.

17

<http://books.google.es/books?id=hlfRke0FsmwC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+página+web&hl=es&sa=X&ei=pWrJUqiSJ9DIkAfkv4CIDQ&ved=0CE0Q6AEwAA#v=onepage&q=que%20es%20la%20pagina%20web&f=false>

Martínez, Josep; Noguera, José; Grandio, María del Mar: Redes sociales para estudiantes de Comunicación: 50 ideas para comprender el ...; Editorial UOC, primera edición 2011

Naser, Alejandra; Concha, Gastón; El gobierno electrónico en la gestión pública, Naciones Unidas, Chile 2011, pág. 11

Ortiz, Santiago; Participación ciudadana: la Constitución de 1998 y el nuevo proyecto constitucional, Iconos. Revista de Ciencias Sociales. Num. 32, Quito, septiembre 2008, pp. 13-17



UNIVERSIDAD DE CUENCA

© Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales-Sede Académica de Ecuador.

ISSN: 1390-1249

Orihuela, José Luis; Mundo Twitter, tercera edición; editorial Alienta; 2011.

Patro, Laura; Villora, Liliana Aplicaciones Web 2.0 - Redes Sociales, Eduvim 2010, pág. 20

Revista Protocolo.es <http://www.revistaproocolo.es/trabajos-alumnos/colaboraciones-alumnos-de-grado-en-protocolo/10973-2013-06-04-10-33-26.html>

Rodríguez García Ana Belén; Comunicación en las Redes Sociales,. Universidad de Salamanca. Paseo de Canalejas, Salamanca. España 2000)

Secretaría Técnica de Gobierno Digital, Gobierno de Costa Rica, Guía para el Desarrollo de Sitios Web 2.0, 2009, pág. 9

Weissbluth; Mario, Magíster en Gestión y Políticas Públicas, Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile, 2008.

West Richard, Turner Lynn; Teoría de la Comunicación Análisis y Aplicación, Editorial McGraw-Hill, 2005, Madrid España



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## ANEXOS

### Anexo 1

Constitución de la República 2008 (PDF CD)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 2

Código Orgánico de Organización Territorial COOTAD (PDF CD)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **Anexo 3**

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (PDF CD)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

#### **Anexo 4**

Ley Orgánica de Consejo de Participación Ciudadana y Control social (PDF CD)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 5

Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social (PDF CD)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 6

Ley Orgánica de Comunicación (PDF CD)



## Anexo 7

- a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;
- b) El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal;
- c) La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes;
- d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones;
- e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas;
- f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción;
- g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos;
- h) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal;
- i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones;

j) Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con dicha institución;

k) Planes y programas de la institución en ejecución;

l) El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de

Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Ley Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazo, costos financieros o tipos de interés;

m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño;

n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos;

o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley;

p) La Función Judicial y el Tribunal Constitucional, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones;



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- q) Los organismos de control del Estado, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las resoluciones ejecutoriadas, así como sus informes, producidos en todas sus jurisdicciones;
- r) El Banco Central, adicionalmente, publicará los indicadores e información relevante de su competencia de modo asequible y de fácil comprensión para la población en general;
- s) Los organismos seccionales, informarán oportunamente a la ciudadanía de las resoluciones que adoptaren, mediante la publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, así como sus planes de desarrollo local; y,
- t) El Tribunal de lo Contencioso Administrativo, adicionalmente, publicará el texto íntegro de sus sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones.

En este punto se destaca de manera primordial que la información deberá ser publicada de forma organizada en orden secuencial de manera que los usuarios se ubiquen fácilmente en el sitio de consulta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 8

PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GIRÓN			
	Estructura	Funcionalidad	
1	Libro de visitas	activa	actualizada
2	Visita Girón	inactiva	
3	Moliendas	activa	actualizada
4	La Achira	activa	actualizada
5	Hosterías	activa	actualizada
6	Traje Típico	activa	actualizada
7	Ruta del civismo	activa	actualizada
8	Ciudadanos del Mundo	activa	actualizada
9	Girón revista	activa	desactualizada
10	Fray Vicente Solano	activa	actualizada
11	Fotografía del Alcalde	activa	actualizada
12	Concejales de Girón	activa	actualizada
13	Facebook	activa	actualizada
14	Twitter	activa	actualizada
15	Youtube	activa	actualizada
16	Lo más visto	activa	desactualizada
17	Estadísticas	activa	actualizada
18	Noticias al día fuente externa	activa	actualizada
19	Tramites ciudadanos	activa	actualizada
20	Empresa municipal de agua potable	activa	desactualizada
21	Últimos comentarios	activa	desactualizada
22	Galería fotográfica 1	inactiva	
23	Galería fotográfica 2	inactiva	
24	Galería fotográfica 3	inactiva	
25	Galería fotográfica 4	inactiva	
26	Galería fotográfica 5	inactiva	
27	Galería fotográfica 5	inactiva	
28			

Elaborado por: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 9

### PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUALACEO

	Estructura	Funcionalidad	
1	Fotografía del alcalde	activo	actualizado
2	Consulta de trámites en línea	activo	actualizado
3	EMAPASG-EP	activo	actualizado
4	Consejo de seguridad ciudadana Gualaceo	activo	desactualizado
5	Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia	activo	desactualizado
6	Acción Social Municipal Gualaceo	activo	desactualizado
7	Registraduría de la Propiedad	activo	desactualizado
8	Intranet correo interno	activo	actualizado
9	Acceso Rápido Mensaje del alcalde	activo	desactualizado
10	Acceso Rápido Plan de Trabajo	activo	desactualizado
11	Acceso Rápido Concejo Municipal	activo	desactualizado
12	Acceso Rápido Acción Social Municipal	activo	desactualizado
13	Galería Multimedia Videos	activo	desactualizado
14	Galería Multimedia Imágenes	activo	actualizado
15	Galería Multimedia Audio	activo	desactualizado
16	Blog de Mensajes	activo	desactualizado
17	Facebook	activo	actualizado
18	Descubre Gualaceo	activo	desactualizado
19	Sistema de consultas en línea	activo	actualizado
20	LOTAIP	activo	desactualizado
21	Sala de chat	activo	desactualizado

Elaborado por: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 10

### PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PAUTE

Estructura		Funcionalidad	
1	Convocatorias	inactivo	
2	Ordenanzas	activo	actualizado
3	Desarrollo Social	activo	desactualizado
4	Guía de trámites	activo	actualizado
5	Compras Publicas	activo	desactualizado
6	Consulta de impuestos	inactivo	
7	Presidencia de la república	activo	actualizado
8	Galerías fotográficas	activo	desactualizado
9	INCOP compras publicas	activo	desactualizado
10	Ejes de inversión manejo integral de desechos sólidos	activo	desactualizado
11	Ejes de inversión manejo intervención social	activo	desactualizado
12	Ejes de inversión manejo agua potable y alcantarillado	activo	desactualizado

Elaborado por: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 11

PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ISABEL			
	Estructura	Funcionalidad	
1	Inicio	Activa	actualizada
2	Nuestro cantón inicio	Activa	actualizada
3	Nuestro cantón Ubicación geográfica	Activa	actualizada
4	Nuestro cantón Datos Demográficos	Activa	actualizada
5	Nuestro cantón Características Agroecológicas	Activa	actualizada
6	Nuestro cantón Turismo	Activa	actualizada
7	Municipio El Alcalde	Activa	actualizada
8	Municipio Concejo Cantonal	Activa	actualizada
9	Municipio Ordenanzas	Activa	actualizada
10	Municipio Noticias	Activa	actualizada
11	Municipio Plan de Fortalecimiento institucional	Activa	actualizada
12	Municipio Democracia y Participación Ciudadana	Activa	actualizada
13	Ley de Transparencia Estructura	Activa	actualizada
14	Ley de Transparencia Base Legal	Activa	actualizada
15	Ley de Transparencia Metas Objetivos	Activa	desactualizado
16	Ley de Transparencia Directorio institucional	Activa	desactualizado
17	Ley de Transparencia Remuneraciones	Activa	desactualizado
18	Ley de Transparencia Servicios	Activa	desactualizado
19	Ley de Transparencia Contratos	Activa	desactualizado
20	Ley de Transparencia Formularios	Activa	desactualizado
21	Ley de Transparencia Presupuesto	Activa	desactualizado
22	Ley de Transparencia Auditorias	Activa	desactualizado
23	Ley de Transparencia Planes y Programas	Activa	desactualizado
24	Ley de Transparencia Indicadores	Activa	desactualizado
25	Ley de Transparencia Viáticos	Activa	desactualizado
26	Ley de Transparencia Responsable de la información	Activa	desactualizado
27	Ley de Transparencia Resoluciones	Activa	desactualizado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

28	Conoce Santa Isabel	inactivo	
29	Galería Fotográfica	Activa	desactualizado
30	El alcalde	Activa	actualizada
31	Plan de desarrollo cantonal	Activa	desactualizado
32	Consejo de la niñez y adolescencia	Activa	desactualizado
33	EMMAICJ-EP	Activa	actualizada

Elaborado por: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 12

**Tabla 9: Cuantos hipervínculos contiene la noticia**

¿Cuántos hipervínculos contiene la noticia?		,00	PÁGINA WEB				Total	
			Gualaceo	Girón	Paute	Santa Isabel		
¿Cuántos hipervínculos contiene la noticia?	,00	Recuento	5	54	18	20	97	
		% del total	4,6%	50,0%	16,7%	18,5%	89,8%	
¿Cuántos hipervínculos contiene la noticia?	1,00	Recuento	2	0	0	5	7	
		% del total	1,9%	0,0%	0,0%	4,6%	6,5%	
¿Cuántos hipervínculos contiene la noticia?	3,00	Recuento	0	0	0	1	1	
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	,9%	,9%	
¿Cuántos hipervínculos contiene la noticia?	4,00	Recuento	0	0	0	1	1	
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	,9%	,9%	
¿Cuántos hipervínculos contiene la noticia?	8,00	Recuento	0	0	0	1	1	
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	,9%	,9%	
¿Cuántos hipervínculos contiene la noticia?	10,00	Recuento	0	0	0	1	1	
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	,9%	,9%	
Total		Recuento	7	54	18	29	108	
Total		% del total	6,5%	50,0%	16,7%	26,9%	100,0%	

**Fuente:** Planilla Forma

**Investigadores:** María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 13

**Tabla 10: Cuantos me gusta tiene la publicación**

CUANTOS ME GUSTA TIENE LA PUBLICACIÓN		Frecuencia	Porcentaje
	De 0 a 100 me gusta	527	94,6%
	De 101 a 200 me gusta	22	3,9%
	De 201 a 316 me gusta	8	1,4%
	<b>Total</b>	<b>557</b>	<b>100%</b>

Fuente: Plantilla – Facebook.

Investigadores: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado

## Anexo 14

**Tabla 11: Cuantos comentarios tiene la publicación**

		Frecuencia	Porcentaje
	De 0 a 10 comentarios	549	98,6
	De 11 a 20 comentarios	6	1,1
	De 21 a 27 comentarios	2	,3
<b>Total</b>		<b>557</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Plantilla – Facebook.

Investigadores: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 15

**Tabla 12: Cuantas veces comparte la publicación**

<b>CUANTAS VECES COMPARTE LA PUBLICACION</b>			
Válidos		Frecuencia	Porcentaje
	De 0 a 100	555	99,6
	De 101 a 150	2	,4
Total		557	100,0

Fuente: Plantilla – Facebook.

Investigadores: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Anexo 16**

LOTAIP EN EL SITIO WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GIRÓN						
Información	ACTIVIDAD		ACTUALIDAD		NO REGISTRA	
	Literales	Activo	Inactivo	Actualizado	Desactualizado	
A		X			X	
B		X			X	
C		X			X	
D		X			X	
E		X			X	
F		X			X	
G		X		X		
H		X			X	
I		X			X	
J		X			X	
K						X
L						X
M		X			X	
N		X			X	
O		X			X	
P		X			X	
Q						X
R						X
S		X			X	
T						X

Elaborado por: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 17

LOTAIP EN EL SITIO WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUALACEO						
Información	ACTIVIDAD		ACTUALIDAD		NO REGISTRA	
	Literales	Activo	Inactivo	Actualizado	Desactualizado	
A		X			X	
B		X		X		
C		X			X	
D		X			X	
E		X			X	
F		X			X	
G		X			X	
H		X			X	
I		X			X	
J		X			X	
K		X			X	
L		X			X	
M		X			X	
N		X			X	
O		X		X		
P						X
Q						X
R						X
S		X			X	
T						X

Elaborado por: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 18

LOTAIP EN EL SITIO WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PAUTE					
Información	ACTIVIDAD		ACTUALIDAD		NO REGISTRA
	Literales	Activo	Inactivo	Actualizado	Desactualizado
A	X				X
B	X				X
C	X				X
D	X				X
E	X				X
F					X
G	X				X
H					X
I					X
J					X
K	X				X
L	X				X
M	X				X
N					X
O					X
P					X
Q					X
R					X
S					X
T					X

Elaborado por: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 19

LOTAIP EN EL SITIO WEB DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ISABEL					
Información	ACTIVIDAD		ACTUALIDAD		NO REGISTRA
LITERALES	Activo	Inactivo	Actualizado	Desactualizado	
A	X			X	
B	X			X	
C	X			X	
D	X			X	
E	X			X	
F	X			X	
G	X			X	
H	X			X	
I					X
J					X
K	X			X	
L					X
M					X
N	X			X	
O	X		X		
P					X
Q	X			X	
R					X
S					X
T					X

Elaborado por: María Elizabeth Bonilla Lucero y Danny Patricio Galán Alvarado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 20

### PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA ESTRUCTURADA

#### ALCALDES

1. ¿Qué criterio tiene sobre Participación Ciudadana?
2. ¿Cómo se ha fomentado la Participación Ciudadana desde la Municipalidad (administración pública)?
3. ¿Ha hecho uso de los mecanismos y formas de Participación Ciudadana, audiencias públicas, cabildos populares, silla vacía, veedurías, observatorios y consejos consultivos?
4. ¿Qué tipo de acercamientos ha tenido la actual administración con la comunidad u organizaciones sociales en relación con Participación ciudadana? En el caso que de ser afirmativa la respuesta ¿cuáles son esas organizaciones o comunidades?
5. ¿Cuáles son los planes o proyectos municipales más destacados durante su mandato en relación con la participación ciudadana? (radio comunitarias, revistas, ferias)
6. ¿Qué tipo de medio digital (redes sociales, correo electrónico, celular) usa con mayor frecuencia para conocer la opinión pública y comunicarse con la gente? En caso de hacer uso de alguno de ellos ¿Qué tipo de información recibe (quejas, peticiones, sugerencias, otros)? ¿Da usted respuesta inmediata a los mensajes de la gente?
7. ¿Qué conoce usted acerca de la página web del Municipio?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

8. ¿Cómo se ejerce Participación Ciudadana en este medio?
9. ¿Qué tan importante ha sido la página web para la actual administración Municipal?
10. ¿Cómo se podría ejercer más Participación Ciudadana? CONSEJO CANTONAL

WEB MASTER

1. ¿Desde cuándo está en vigencia la página web?
2. ¿En la actual administración cuales fueron los cambios que se han realizado en la página web?
3. ¿Cuál es el número de visitas diarias que tiene la página web?
4. ¿Qué tipo de herramientas multimedia tiene su página web, galería de fotos, videos, streaming sonido, podcast audios, infografías, descargas, documentos en pdf otros?
5. ¿Cuál es la frecuencia con la que se actualiza la página web; diaria, quincenal, mensual? ¿Por qué?
6. ¿Quién decide los contenidos de la página web y que tipo de información se publica (social, informativa, rendición de cuentas)?
7. ¿Qué tan inmediata es la respuesta que le da a la ciudadanía luego de publicar información o recibir un correo?
8. ¿Qué tan inmediata es la respuesta que la ciudadanía brinda una vez que se publica información en la página web o redes sociales?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

9. ¿Qué herramientas activas (chat, correo, redes sociales) tiene el sitio web para interactuar con la gente y generar participación? ¿Cuál es la más utilizada de acuerdo a los datos registrados?
10. Para generar información en la página web, ¿El Municipio cuenta con un equipo de comunicación?
11. El correo institucional: ¿Cuántos correos recibe? ¿De qué tipo son (denuncias, quejas, sugerencias, preguntas)?
12. ¿Cuál es el nivel de interactividad que tienen las redes sociales municipales, muy buena, buena, regular? ¿Por qué?
13. ¿Cuáles son sus funciones relacionadas con la página web?
14. ¿Cómo se promociona la página web?
15. ¿Con que páginas del gobierno esta enlazado este sitio web?
16. Se ha hecho algún diagnóstico de la página web ¿Cuál fue su principal objetivo?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 21

## MODELO DE ENTREVISTA A LOS LÍDERES COMUNITARIOS

UNIVERSIDAD DE CUENCA  
SISTEMA FÍSICO

Nombres: Marco Patrino Apellidos: Vera Moscoso  
 Representante de: GAD Parroquial de Rumiñigui Correa Toraí

1. ¿Qué es para usted Participación Ciudadana o que conoce acerca de este término?  
La Participación Ciudadana es donde se da a conocer la situación sobre obras y proyectos formulados por los moradores

2. ¿Cuáles son las formas de participación Ciudadana que usted ejerce?  
Reuniones en todas las comunidades sobre propuestas para el Desarrollo de la Parroquia.

3. ¿Conoce usted la página web del GAD municipal? Si su respuesta es afirmativa continúe desde la pregunta número 5, de ser negativa responda hasta la pregunta número 4.  
Sí

4. ¿Cuál es la razón por la que usted no visita este portal?  
 \_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es la razón por la que usted visita este portal web?  
Para revisar información.

6. ¿Con qué frecuencia ingresa al portal?  
Dos Vezes Por Semana.

7. ¿Qué recomienda para mejorar Participación Ciudadana en la página web del GAD municipal?  
Subir toda la información a cerca de las parroquias

Patrino Vera  
FIRMA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 22

## LISTA DE ENTREVISTADOS

## CANTÓN GIRÓN

ALCALDE 2009-2014 Jorge Duque Illescas

ALCALDE 2014-2019 Miguel Uzhca

WEB MASTER Francisco Liut 2009-2014

Verónica Arévalo 2014-2019

## CANTÓN GUALACEO

ALCALDE 2009-2014 Gustavo Vera

ALCALDE 2014-2019 Juan Diego Bustos

WEB MASTER Rolando Pacheco 2009-2014

Fernando Pesáñez 2014-2019

## CANTÓN PAUTE

ALCALDE 2009-2014 Miquel Fereño

ALCALDE 2014-2019 Helioth Treilles

WEB MASTER Miriam Salazar

Fabián Benavidez

Francisco Córdova



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Alejandro Chiquiralao

CANTÓN SANTA ISABEL

ALCALDE 2009-2014, 2014-2019      Rodrigo Quezada

WEBMASTER 2014-2019      Stalin Ordoñez



UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 23

Entrevista a Patricia Henríquez, Prometeo venezolana experta en Participación Ciudadana.

¿Cómo es ejerce Participación Ciudadana en la web 2.0?

La Web 2.0 como una web que en esencia está pensada en torno o a las personas más que a los datos promueve distintas herramientas útiles a la participación ciudadana. Existen plataformas que promueven el activismo ciudadano para opinar, recoger firmas, presentar declaraciones o manifiestos respecto a asuntos relacionados con la gestión pública, con el gobierno. Herramientas como Hazteoir.com es un ejemplo de plataforma para captar firmas electrónicas a favor de causas ciudadanas registrada en ella.

Otro tipo de iniciativas, orientadas a la transparencia de la gestión pública encuentran herramientas propicias en la web 2.0 para investigar y/o publicar datos. Es el caso de la organización Civio (<http://civio.es>) cuyo elocuente eslogan dice “Datos accesibles para todos. Transparencia para una democracia más fuerte”.

La conversación síncrona, directa del ciudadano a través de las redes sociales y los perfiles oficiales de las entidades públicas es otra manera de participación. De allí que en muchos casos se presenten verdaderas crisis en la comunicación pública cuando el ciudadano ejerce su derecho a la denuncia, contraloría social, entre otros.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

¿Cómo debe manejarse una página web municipal que permita Participación Ciudadana?

Mediante un profesional con un perfil específico para la gestión de comunidades virtuales y una adecuada herramienta de gestión diseñada o adaptada a las formas específicas que se permitan: aspectos deliberativos, de control de gestión, ejecución de proyectos.

¿Cómo debe ser tratada la información de la sección noticias de una página web Municipal?

En la sección de noticias se debe publicar aquello que el lector realmente valora y quiere leer y no sólo aquello que la corporación municipal considera importante. La información debe ser frecuentemente actualizada. En el estudio que realice para AME sólo un 8% de los encuestados usa la web para enterarse de las noticias del municipio mientras entre el 92% que no lo usa dice no hacerlo porque la web del GADM se actualiza una vez al mes en el mejor de los casos.

¿Cuál es el equipo de comunicación que se debe conformar para el manejo de una página web municipal?

Dependerá del tamaño del municipio y los flujos informativos que gestione. Pero un equipo óptimo tendría dos periodistas formados en escritura ciberperiodística e infografía digital y un community manager.

-En cuanto a los elementos (foros, encuestas, salas de chat, votaciones, opiniones o buzón) que deben ser parte de una página web, ¿Cuáles son los ideales para propiciar la participación ciudadana?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Además de las herramientas mostradas en la pregunta uno, debe haber herramientas específicas de participación para permitir que se evalúen los servicios públicos, que el ciudadano opine sobre proyectos de ley, distribución de presupuestos, propuestas de gestión, pueda hacer preguntas al Alcalde entre otros.

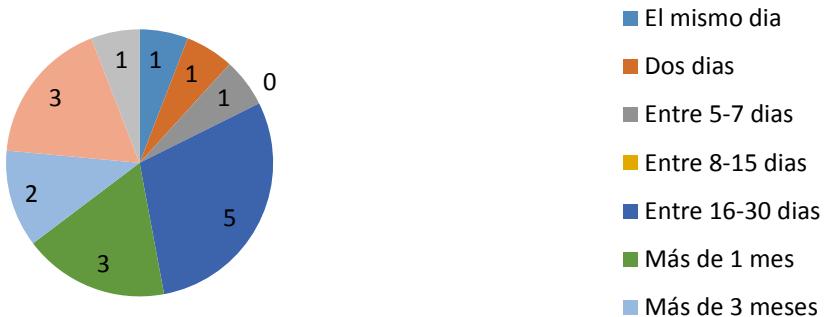
¿Cuál es el papel que tienen las redes sociales (Facebook, Twitter y Youtube) en relación con las páginas web municipales?

Proveer canales directos de comunicación entre el ciudadano y la entidad pública

¿Cuál es el estado actual de las páginas web municipales respecto a Participación Ciudadana?

En Ecuador es escasa. En un análisis aleatorio de 22 sitios web de GADM encontramos básicamente noticias, información sobre de ley (transparencia) y alguna información de actividades culturales. Además el ritmo de actualización es muy lento. Se observa en este gráfico

### Ritmo de actualización de sitios webs municipales en una muestra de 20 Gobiernos Municipales de Ecuador





UNIVERSIDAD DE CUENCA

Grafico No 1. Ritmo de actualización de webs municipales en Ecuador.

Fuente: Patricia Henríquez

¿Cuál será el futuro de las páginas del GAD y participación ciudadana?

Seguramente serán servicios integrados tanto en web como en dispositivos móviles y potenciarán el empoderamiento ciudadano en todas las facetas de la acción pública: la deliberación, toma de decisiones y contraloría social.

**Anexo 24:** CD. AUDIO Y VIDEO DE LOS ENTREVISTADOS