



¡POSGRADOS!

MAESTRÍA EN _____ COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA DIGITAL

RPC-SO-30-No.505-2019

OPCIÓN DE
TITULACIÓN:

INFORMES DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LOS SITIOS WEB DEL
GOBIERNO PROVINCIAL DE PICHINCHA, LA PREFECTURA DEL GUAYAS, EL
MUNICIPIO DE QUITO Y LA MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL:
HERRAMIENTA DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AUTOR:

YANCHATIPAN PICHAMBA LUIS ALBERTO

DIRECTORA:

MEDRANDA MORALES NARCISA JESSENIA

QUITO - ECUADOR
2021

Autora:



Luis Alberto Yanchatipán Pichamba

Comunicador Social

Candidato a Magíster en Comunicación Estratégica Digital por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito.

lyanchatipan@est.ups.edu.ec

Dirigido por:



Narcisa Jessenia Medranda Morales

Doctora en Comunicación y Periodismo

Master Universitario en Periodismo De Investigación, Datos y Visualización

Master en Educación

Licenciada en Comunicación Social

Miembro del GICODEPO

nmedranda@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2021 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO – ECUADOR – SUDAMÉRICA

YANCHATIPÁN PICHAMBA LUIS ALBERTO

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LOS SITIOS WEB DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE PICHINCHA, LA PREFECTURA DEL GUAYAS, EL MUNICIPIO DE QUITO Y LA MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL: HERRAMIENTA DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Resumen

La transparencia de la información pública se articula con los derechos humanos y las leyes vigentes en la Constitución de la República del Ecuador, puesto que su accionar garantiza que la ciudadanía forme parte del control y fiscalización de los recursos empleados por los representantes políticos de turno, lo que permite una integración, equilibrio y un trabajo colectivo por el bien común de la sociedad que se encamina a una democracia participativa y sustentable a lo largo del tiempo.

La presente investigación analiza los sitios webs del Municipio de Quito, Municipio de Guayaquil, Prefectura de Pichincha y la Prefectura del Guayas, así como también se realizó encuestas y entrevistas a ciudadanos de las ciudades y provincias en cuestión, finalmente se empleó un análisis de contenido, esto con el propósito de visibilizar la información pública que se encuentra en la web a cargo de las administraciones públicas en estudio.

La pandemia provocada por la COVID19 nos obligó a entrar en un período de adaptación y desarrollo tecnológico, en el que la corrupción fue un factor común que desencadenó demandas por preservar los bienes, recursos y presupuestos de las y los ciudadanos con la finalidad de que los derechos al acceso de la información pública sean transparentados y aplicados en cada accionar de las instituciones públicas.

Palabras Clave: Transparencia, sitios web, participación ciudadana, información pública

Abstract:

The transparency of public information is articulated with human rights and the laws in force in the Constitution of the Republic of Ecuador, since its actions guarantee that citizens are part of the control and supervision of the resources used by the political representatives on duty, which allows integration, balance and collective work for the common good of society that is aimed at a participatory and sustainable democracy over time.

This research analyzes the websites of the Municipality of Quito, Municipality of Guayaquil, Prefecture of Pichincha and the Prefecture of Guayas, as well as surveys and interviews with citizens of the cities and provinces in question, finally a content analysis was used, this with the purpose of making visible the public information found on the web in charge of the public administrations under study.

The pandemic caused by COVID19 forced us to enter a period of adaptation and technological development, in which corruption was a common factor that triggered lawsuits to preserve the assets, resources and budgets of citizens in order to ensure that the rights to access public information are transparent and applied in every action of public institutions.

Key Words: Transparency, websites, citizen participation, public information

Dedicatoria

Un peldaño más alcanzado que gracias al apoyo de mi familia, ha sido importante para alcanzar este logro, en especial mi fraterno agradecimiento a mis padres Zoila Pichamba y Alberto Yanchatipán a quienes dedico mi esfuerzo. Mis hermanos Oscar, Mayra y Verónica mi cordial gratitud, a su vez este nuevo camino no lo hubiese culminado sin el valorable e incondicional apoyo de mi novia Lesli Morales. Gracias a todos.

Agradecimiento

Extiendo mi cordial saludo y agradecimiento a la Universidad Politécnica Salesiana, ya que nuevamente me ha abierto las puertas en otra etapa de preparación profesional y en la que me siento muy orgulloso de pertenecer a esta institución. También hago extensivo mi agradecimiento a mi tutora, Narcisa Medranda por su paciencia y dedicación para guiarme en este trabajo de investigación.

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	9
2. Marco teórico.....	10
2.1. La construcción de la Democracia en los gobiernos locales	10
2.2. La web 3.0 como herramienta para la participación ciudadana.....	11
2.3. Infoxicación digital y falta de transparencia de la información.....	13
2.4. Mapas interactivos, una forma para generar participación ciudadana.....	14
2.5. Transparencia y derecho a la información: la realidad en Ecuador	15
2.6. Transparencia de la información pública a través de la Web: parámetros según la LOTAIP	17
3. Material y Métodos	18
3.1. Enfoque.....	18
3.2. Técnicas e instrumentos de investigación.....	19
3.3. Población y muestra.....	21
4. Resultados	22
5. Discusión	33
6. Conclusiones	34
7. Recomendaciones	35
8. Referencias bibliográficas.....	36

Lista de Tablas

Tabla 1 Indicadores Mapa Infoparticipa.....	19
Tabla 2 Modelo análisis Post en Facebook	21
Tabla 3 Resumen post entidades públicas	25
Tabla 4 Resultados encuesta Municipios Quito y Guayaquil.....	27
Tabla 5 Resultados encuesta Prefecturas Pichincha - Guayas.....	29

Lista de Figuras

Figura 1 Análisis de indicadores del mapa infoparticipa por entidades públicas.....	22
Figura 2 Análisis de indicadores del mapa infoparticipa por entidades públicas.....	22
Figura 3 Análisis de indicadores del mapa infoparticipa por entidades públicas.....	23
Figura 4 Análisis de indicadores del mapa infoparticipa por entidades públicas.....	24

1. **Introducción**

La transparencia de la información pública es una constante demanda de los ciudadanos a sus representantes políticos, ya que esta genera en la ciudadanía confianza en la gestión de los mismos, las y los ciudadanos al conocer en qué se gastan los fondos públicos las autoridades, los auditan y toman decisiones en futuras elecciones, por otro lado, los representantes políticos están llamados a cumplir con el derecho de informar sobre sus actuaciones a la ciudadanía.

El hecho de compartir información completa, detallada, accesible e inteligible en el portal web de la institución pública garantiza el derecho al acceso a la información a la ciudadanía, dándole la posibilidad a la sociedad según Camarzana (2016) a tener un control justo y la posibilidad de formarse una opinión objetiva con relación a las funciones públicas generando, con ello, un espacio más democrático. Esto, en efecto, le otorga a la ciudadanía un papel más incluyente y participativo en las decisiones, lo que impide prácticas corruptas en las administraciones públicas.

Ecuador en el informe de corrupción para América Latina del año 2020, se ubica en el nivel 67 de 100, seguido por Perú que se encuentra situado en el nivel 69, dentro del informe los países latinoamericanos con mejor nivel son Uruguay con 26 puntos y Chile con 30, de acuerdo con el indicador de CESLA (2020), lo que implica que el país en el año 2020 ha crecido en temas de corrupción. La realidad en el caso de los gobiernos locales no difiere de los resultados obtenidos por CESLA, en tanto, la crisis de la emergencia sanitaria puso en evidencia una serie de irregularidades, con relación a contratos firmados por efectos de la pandemia, del que la Fiscalía y la Contraloría habrían seguido una serie de procesos contra entidades públicas frente a un supuesto mal uso de fondos públicos.

Entiéndase, de este modo, la necesidad de cumplir con lo que demanda la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso Público (LOTAIP), donde el artículo 7 señala la obligatoriedad de difundir la información pública de las distintas administraciones como el gobierno Provincial de Pichincha, la Prefectura del Guayas, el Municipio de Quito y la Municipalidad de Guayaquil, siendo su deber publicar las acciones de interés local teniendo como soporte para el cumplimiento de lo que demanda la ley en esta materia, el uso del portal web de cada institución.

Esta investigación pretende analizar los sitios web del gobierno Provincial de Pichincha, la Prefectura del Guayas, el Municipio de Quito y la Municipalidad de Guayaquil sobre la visibilización de la información pública que estos gobiernos ponen en sus sitios webs para que la ciudadanía conozca la gestión de sus representantes políticos en el manejo de los recursos públicos.

2. Marco teórico

2.1. La construcción de la Democracia en los gobiernos locales

El tema de la democracia anclado a la labor que ejecutan los gobiernos locales está relacionada a una buena gestión pública orientada a dar respuestas claras a las exigencias o necesidades ciudadanas, y que está determinada por los resultados alcanzados tomando en cuenta la participación del talento humano, eficiencia de los recursos asignados hacia la consecución de metas y objetivos planteados en una planificación.

De acuerdo con García (2014), para que aquello se cumpla es necesario tomar en cuenta la necesidad de promover un espacio de normalidad democrática, otorgar garantías para el ejercicio pleno de la participación ciudadana, y forjar un marco institucional funcional que sean respetados por los participantes donde, en general, un sistema democrático lo que pretende es recuperar espacios en la que se tomen en cuenta las posturas, opiniones ciudadanas de manera libre lo que, en efecto, garantiza una amplia participación equitativa como el generar las condiciones necesarias para que se efectivice el ejercicio pleno del derecho ciudadano.

Sin embargo, para Borjas (2015), los problemas teóricos que representa el tema en sí de la democracia con relación a la calidad de la misma y la dificultad que significa aquello aplicarlo al estudio de los gobiernos locales, refleja grandes dificultades a la hora de comprender el modo de resolver problemas que no han alcanzado solución alguna en los estudios realizados sobre la calidad de la democracia en los países entendiendo, además, que el ámbito local genera mayor complejidad.

A esto se añade el hecho que, aunque en una sociedad democrática al ser la participación ciudadana el elemento clave del ejercicio pleno de dicha democracia y que en palabras de Medranda (2017) se encuentra implícita en las políticas públicas, en la práctica no siempre

se da de este modo, en tanto se generan limitaciones de participación y, por ende, los gobiernos terminan ejerciendo control total del ámbito público que al tener un control absoluto deviene en posibles hechos de corrupción como de autoritarismo y otros puntos limitantes en la democracia que termina por carcomer a dicho sistema llevándolo a su deslegitimación.

Lo expuesto sugiere entender, en palabras de Cuadrado (2015) que las políticas públicas generadas a partir de la labor que ejecutan los gobiernos locales están relacionadas con el acceso a servicios y bienes y consisten en acciones y reglas que se relacionan con objetivos a resolver. Además, dar respuestas a la diversidad de necesidades como preferencias e intereses de grupos que forman parte de una sociedad; donde la gestión pública se dirige a generar espacios de integración de acuerdos e instrumentos con la participación de los interesados encaminados a prevenir o solucionar problemáticas en el ámbito local.

2.2. La web 3.0 como herramienta para la participación ciudadana

La gran expansión revolucionaria que ha significado el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) a través de Internet, ha evidenciado un gran cambio en el ámbito social donde al universalizarse los recursos, las personas han tenido mayor amplitud para acceder a información como a interactuar lo que ha posibilitado un mayor ejercicio de participación social vía online y, a la vez, otorga mayores garantías para el cumplimiento de los derechos civiles.

Y es precisamente ahí cuando la Web 3.0 se ha convertido en herramienta para la participación ciudadana, siendo su antecesor la Web 2.0 que de por sí ha posibilitado, de acuerdo a Calvo (2016), crear ambientes virtuales de interacción entre las personas y los servicios de la web que se basan en la llamada inteligencia colectiva anclada a la participación social, lo que con la web 3.0 abrió ampliamente el campo para interactuar a partir de distintos dispositivos como el teléfono móvil o las PC, el estar más conectados a través de diferentes plataformas; entendiéndose, además que para Medranda, Palacios y Moromenacho (2018) la web 3.0 posibilita espacios para la búsqueda para crear tendencias entre los usuarios, es decir, relaciona de manera automática términos más usados y personaliza la búsqueda promoviendo contenidos habituales para los usuarios generando un vínculo informativo con los contenidos que han sido más visitados.

El caso es que para Medranda, Palacios y Moromenacho (2018), la particularidad de la funcionalidad en Internet es la de poder promover vínculos entre las páginas con los contenidos de diferentes formatos y tipos. Además, existen un mayor número de servicios informativos que incluyen datos provenientes de distintas fuentes, cuya finalidad es unificar las respuestas de los usuarios; por tanto, la web 3.0 ha facilitado el intercambio de contenidos sociales y que los internautas puedan convertirse en prosumidores.

La idea de prosumidor refiere al actor comunicativo que no se limita simplemente a recibir la información y a procesarla, sino especialmente a asumir un rol simultáneo de consumidor y productor de contenidos y que ya en la década de los 80, Alvin Toffler introdujera el término en su obra *La Tercera Ola*; lo que en palabras de Islas (2008), los llamados prosumidores han empezado a asumir un liderazgo en la sociedad red, donde los llamados Smart mobs (multitudes inteligentes de Howard Rheingold) son factibles debido a la extraordinaria capacidad de convocatoria que han podido alcanzar ciertos prosumidores.

Ahora bien, al entenderse que lo que busca la participación ciudadana según González (2018) en el ámbito de la institucionalización es una gestión pública más eficaz, justa y legítima en el marco de un ambiente innovador de políticas públicas que pretende una mejor prestación de servicios; es importante que la misma se efectivice no solo en el marco del cumplimiento a lo que demanda la ley en materia de transparencia de la gestión pública, sino también que existan las vías necesarias para que se materialice; por lo que, la Web 3.0 se convierte en una herramienta viable para generar espacios de participación ciudadana, sobre todo frente a ámbitos de interés general como el de la gestión pública de las entidades del Estado.

La web 3.0 ha dado a los y las ciudadanas la posibilidad de participar en la gestión pública a través, de la información que estos pueden compartir desde sus Smart phone o computadoras, en tiempos de pandemia, año en el que redacta este artículo, el uso de las TIC ha permitido que los ciudadanos descubran y publiquen en las redes sociales casos de corrupción que afectan a la sociedad ecuatoriana.

También la posibilidad que nos da la web 3.0 es generar herramientas que permitan el control de lo público como son los mapas interactivos, pero también ha llevado a la acumulación de información que infoxica a los ciudadanos y que muchos gobiernos utilizan mecanismos de open data para aglutinar información en la web, que termina siendo una infoxicación

2.3. Infoxicación digital y falta de transparencia de la información

El término infoxicación fue acuñado por Cornella (1966) para identificar según Bedoya (citado por Ramos, 2017), aquellas denominadas sobrecargas informativas que se han localizado en la red y que son transmitidas hacia los usuarios. Este se formó a partir de relaciones entre palabras, información introduciendo un nuevo formato de infoxicación. Entendiéndose, así como la saturación de información que en esencia involucra invasión de mensajes que no le permiten al individuo discernir con mayor claridad crítica distintos temas; por cuanto para Quesada y Trujano (2015), las personas se intoxican en el diario vivir a partir de búsquedas banales, poco selectivas y que asume como confiables. Pero no hay que olvidar, según Quesada y Trujano (2015) que la información no forma, en tanto, se consume artículos, imágenes, blogs, entre otros como si se tratara de un pastel, donde las calorías que produce su consumo se traduce en caracteres que engordan a los usuarios debido a la gran información que se consume en el día a día.

Internet si bien es cierto se convierte en una herramienta poderosa que puede otorgar beneficios, su mal uso trae consecuencias negativas en lo social como en el ámbito de la salud (generando ansiedad y angustia), donde la sobrecarga de información lo exponen claramente.

Ahora bien, la infoxicación digital trasladado al campo de la transparencia de la información mantiene una serie de características, entre las que destaca la siguiente: “son desinformativos: Desde los titulares, que son creados con narrativa de clicbait (cebo de clics), hasta el tratamiento temático y estético, las pseudo-informaciones suelen apostar más por el interés de la audiencia que por la misma credibilidad” (Romero, De Casas y Caldeiro, 2018, p. 75); por lo tanto, la falta de transparencia con la sobrecarga de mensajes; es el término sinónimo de la corrupción, entendida para Goig (2015) como el abuso del poder público en beneficio personal y privado, pero que no tiene por qué limitarse a los funcionarios como detentores de poder, aunque generalmente se lo vincule con los gobernantes o funcionarios que han sido elegidos.

Para evitar esta infoxicación digital se debe considerar los mapas interactivos como una propuesta de organización en la que la información se visibilice de forma detallada y sea de fácil interpretación y acceso.

2.4. Mapas interactivos, una forma para generar participación ciudadana

La experiencia virtual es cada vez innovadora, por lo que los usuarios están acostumbrados a informarse de maneras novedosas dentro del campo de la web, dando mayor relevancia a la personalización de los contenidos en las cargas informativas que son más simples. En palabras de Renó y Renó (2015) los mapas que poseen interacción tienden a ser usados de manera gráfica y territorial de formas simples con la finalidad de que sean fáciles de interpretar pero con la articulación de recursos hipermediáticos e hipertextuales. Se entienden, así mismo, para Medranda, Palacios y Moromenacho (2018) como una herramienta digital que posibilita dar información visual y en un solo conjunto. Además, permite que cada usuario acceda a la información de interés. Estas características convierten, por lo tanto, a estos mapas en herramientas útiles para promover espacios de participación ciudadana.

Una de las principales características de los mapas interactivos es otorgar mayor acceso a los y las ciudadanas, esto implica que la información que se encuentra en estos espacios está organizada de manera que se pueda comprender los datos que se encuentran disponibles al público, en general, facilita el proceso de auditoría en la gestión pública. Sin embargo, el factor clave de los mapas interactivos es la puesta en escena para la interactividad, donde la participación ciudadana dentro del contexto de la gestión pública se ha convertido en un instrumento indispensable resaltándose los siguientes beneficios, según Bustos, García y Chueca (2018):

1. Promover espacios para mayor confianza en las entidades, además de generar vínculos sociales. Esto aporta a orientar la gestión pública conforme las políticas que atiendan las demandas ciudadanas.
2. Aporta a construir ciudadanía más activa y con mayor posibilidad de conocer, analizar y criticar en función de los problemas del entorno. Aumenta la sensibilidad y concienciación social, además del sentimiento de pertenencia y voluntad colectiva enfocada en el cambio.
3. Fomenta espacios de integración en el ámbito social. Enriquece y contribuye la toma de decisiones públicas y mejoras en su eficacia.
4. Contribuye a generar ambientes innovadores con el uso de políticas públicas que den respuesta a procesos complejos y de incertidumbre con las que se confrontan.

5. Genera ambientes de aprendizaje social, crea y consolida redes. Fortalece políticas públicas como su calidad democrática.
6. Ayuda a generar aprendizaje social, construir tejido y crear y consolidar redes. Mejora las políticas públicas y su calidad democrática.

Es importante destacar que debido a los beneficios que otorgan las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), “estos niveles de interacción han sido posibles gracias a las bondades de la web 3.0 que es el espacio en el que confluyen los nuevos estadios de interacción social” (Medranda, Palacios y Moromenacho, 2018, p. 279), donde en el ciberespacio se producen nuevos ámbitos de participación, al posibilitar a los internautas no solo encontrar direcciones hacia la obtención de servicios sino, especialmente, otorgarle un espacio sociopolítico, esto es, la posibilidad de acceder a información pública.

Para ello, es necesario entender, según Simelio y Molina (2014), que para dar espacio a la participación ciudadana en asuntos públicos, no basta con otorgar espacios digitales; por lo que es necesario que se tenga una idea clara con relación a los objetivos trazados y, en consecuencia, se debe hacer uso adecuado de los espacios que han sido habilitados.

Con la implementación de los mapas interactivos en las entidades públicas, es más factible un control en los procesos de transparencia y con lo cual es de forma literal un oportuno acceso a la información pública.

2.5. Transparencia y derecho a la información: la realidad en Ecuador

Como un principio de la democracia, la transparencia “consiste en mostrar los asuntos públicos; es decir, es la práctica de colocar la información en la “vitrina pública” (Martínez, 2016, p. 14) La transparencia por sí sola no es suficiente para generar un estado democrático de derecho, se requiere de voluntad política y, para ello es necesario identificar los tres principales usos del término de transparencia según López (2017): como cualidad (objeto), como atributo (sujeto que no oculta nada) como atributo de un grupo colectivo (cuando se utiliza información sobre el funcionamiento, procedimientos a nivel interno, administrar recursos, criterios para seleccionar, para realizar actividades, gastos, entre otros).

Dentro del ámbito de la gobernanza, la transparencia no está dirigida a las acciones de las organizaciones sino a la información que emana de las mismas producto de dichas acciones;

cuyos flujos permiten identificar, conocer, entender y, finalmente, evaluar los datos que están en conocimiento público; siendo el acceso a la información pública un derecho fundamental de todo ciudadano que pretenda obtener datos de un Estado que claramente sean públicos; lo que permite a la población ser partícipe de los asuntos políticos como el tener la posibilidad de monitorear las acciones de los Estados quienes tienen como obligación transparentar la gestión pública llevando así a la práctica del ejercicio democrático como a su legitimación, donde toma como base la participación ciudadana que se efectiviza en el derecho que tiene al acceso a la información pública incorporándolo en procesos de gestión, deliberación como evaluación de las políticas públicas.

Ahora bien, en países como Ecuador, el tema de transparencia y derecho a la información se fundamenta sobre la base de leyes y normativas dirigidas a regular el proceso como a garantizar el mismo. Partiendo de aquello, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información (LOTAIP) entiende como información pública todo documento que está en manos de las entidades públicas como de las personas jurídicas de acuerdo a esta Ley, cuyos contenidos son creados por la misma y están bajo responsabilidad o sean elaborados con recursos de un Estado.

Además, la misma ley en su artículo 4, numeral a) señala que “la información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información”; como se señala en el numeral e) “garantizar el manejo transparente de la información pública de manera que, se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2004, p. 3).

Para Medranda (2018), el país cuenta así con una normativa legal que requiere de las instituciones públicas la difusión de información mediante los distintos medios; por lo que, en este sentido existen las condiciones viables para generar calidad y transparencia de lo que se informa a partir de dichas entidades públicas añadiéndose al hecho de que varias entidades públicas utilizan medios digitales para socializar la información, siendo otra de las condiciones a favor para difundir calidad informativa como transparencia en las acciones ejecutadas.

2.6. Transparencia de la información pública a través de la Web: parámetros según la LOTAIP

En palabras de Piñar (citado por Coronado, López, Medranda y Molina, 2018), el estudio del derecho al acceso informativo de carácter público en las organizaciones es una práctica común que se ha extendido en las últimas décadas dentro del campo investigativo constituyéndose en una cuestión relevante de transparencia en la Administración Pública; siendo la transparencia de la información aquella que se emite como veracidad en la misma y difundida de manera oportuna, elemento importante para luchar contra la percepción ciudadana con relación a la corrupción que en países como Ecuador se han vuelto endémicas.

Ecuador en el año 2004 aprueba la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) Esta ley tuvo como principal propósito hacer a la ciudadanía copartícipe de las decisiones de interés nacional (Medranda, Torres, Romero y Caluguillín, 2019) permitiéndole, de esta manera, efectivizar una real incidencia de la población en el planteamiento y ejecución de políticas públicas del país; lo que significó un paso importante para acceder a la información de parte de las entidades públicas que antes de la misma no se consideraba como un derecho exigible según Vera (2015), por el contrario, en varias ocasiones se usaba como medios para el abuso de poder como de violación de derechos de la ciudadanía. De esta forma, se han generado evidencias de grandes avances en derecho. Se han formado entidades propias de control y, así mismo, se han usado las nuevas tecnologías de información para facilitar el acceso.

El artículo 7 de la LOTAIP establece parámetros generales para la difusión de la información pública de parte de todas las entidades públicas del Estado señalando que:

Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán 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 (...). (Asamblea Nacional del Ecuador, 2004, p. 4)

Dentro de la necesidad de socializar las acciones de las instituciones públicas, estas tienen como obligación de transparentar su gestión administrativa con publicaciones a través de los portales web, cuya información sea publicada de manera clara y ordenada, en formato entendible y accesible para la ciudadanía y que en esencia garantice su derecho a estar informada; y cuya estructura debe estar organizada de la siguiente manera según Martínez (2014): tener una estructura orgánica, con metas, base legal, objetivos, programas, directorio completo, una distribución de personal, remuneración mensual, carta de servicios, formularios para las quejas o reclamos, un presupuesto anual, información a detalle sobre procesos contractuales, programas y planes, contacto de responsables, entre otros.

La difusión de las acciones de las entidades del Estado a través de las páginas web facilita el proceso democrático en el ejercicio pleno de la transparencia sobre las gestiones ejecutadas a favor de la ciudadanía, donde la web se convierte en un medio hábil como fuente de información para efectivizar dicho ejercicio democrático; por lo que para Medranda (2017) el acceder a información pública y transparente son mecanismos válidos para prevenir la corrupción. Añadiéndose al hecho que dicha transparencia propicia, según Medranda (2017), una mayor participación ciudadana generando espacios de relación como de disputa para quienes detentan el poder político entre los gobernantes, las demandas ciudadanas y la sociedad civil.

3. Material y Métodos

Para el estudio se ha tomado en cuenta la metodología mixta, es decir, según Bryman (citado por Núñez, 2017), aquella se basa en el uso simultáneo entre el método cuantitativo y cualitativo, donde se usó varias técnicas para la recolección de datos, información que se detalla posteriormente.

3.1. Enfoque

Partiendo de los objetivos trazados en la investigación, se ha considerado hacer uso del enfoque cualitativo, que a decir de Hernández Sampieri (2018) “proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas” (p. 6); y que ha servido de base para elaborar el sustento

teórico de una variada revisión bibliográfica de artículos académicos y libros; como la aplicación de las entrevistas semiestructuradas, el análisis de contenido desde el mapa infoparticipa y análisis de publicación de post en Facebook.

Dentro del enfoque cuantitativo se consideró hacer uso de la encuesta, en función de la escala de Likert. La finalidad es conocer el grado de satisfacción ciudadana sobre las acciones ejecutadas por las administraciones públicas en estudio.

3.2. Técnicas e instrumentos de investigación

La definición de técnicas en la investigación “hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos” (Anden, 2011, citado por Pulido, 2015, p. 1143). Para ello, se utiliza la metodología Mapa Infoparticipa que consiste en la aplicación de una serie de indicadores de evaluación con unos criterios propios de la metodología que buscan evaluar la información que se publica en los sitios web de las diferentes instituciones públicas para evidenciar qué hace falta mejorar. En ese sentido, la metodología ha servido de base para el análisis de contenido de los sitios web del gobierno Provincial de Pichincha, la Prefectura del Guayas, el Municipio de Quito y la Municipalidad de Guayaquil; donde para los criterios de evaluación se ha tomado en cuenta el tema sobre participación y bloque económico que obedecen a los objetivos propios de la investigación, en función de los siguientes indicadores:

Bloque: económico

Indicadores:

- 1.2 ¿Cómo se gestionan los recursos colectivos?
- 1.3 ¿Cómo se gestionan los recursos económicos: presupuestos, salarios, contrataciones, subvenciones?

Bloque: participación

- 2.1 ¿Qué información proporcionan sobre el municipio y la gestión de los recursos colectivos?
- 2.2 ¿Qué herramientas se ofrecen para la participación ciudadana?

Tabla 1 Indicadores Mapa Infoparticipa

1.2 ¿Cómo se gestionan los recursos colectivos?
--

Indicador 12. ¿Se da información sobre la composición de los órganos de gobierno: pleno, junta de gobierno y/o comisiones informativas?
Indicador 13. ¿Se da información sobre las competencias y el calendario de trabajo de estos órganos de gobierno?
Indicador 14. ¿Se publica el organigrama político completo del mandato vigente con los nombres y apellidos y sus responsabilidades?
Indicador 15. ¿Se publica el código de conducta de los miembros de la Institución, en tanto que representantes electos y de los cargos directivos?
1.3 ¿Cómo se gestionan los recursos económicos: presupuestos, salarios, contrataciones, subvenciones...?
Indicador 23. ¿Se publica el Presupuesto del Ayuntamiento del año en curso y de los organismos autónomos y entes dependientes, en el caso de existir?
Indicador 24. ¿Se publica información sobre la ejecución trimestral del presupuesto del año en curso?
Indicador 25. ¿Se publican las modificaciones presupuestarias realizadas? En caso de que no se hagan, dentro del período de vigencia del presupuesto, se explicitará con claridad.
Indicador 26. ¿Se publica información sobre el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y/o nivel de endeudamiento?
2.1 ¿Qué información proporcionan sobre el municipio y la gestión de los recursos colectivos?
Indicador 37. ¿Se publican noticias sobre las actuaciones del día a día de los y las miembros del gobierno relacionadas con la gestión?
Indicador 38. ¿Se publican noticias sobre las actuaciones de los y las miembros de la oposición y/o los grupos políticos relacionadas con el control de la gestión del gobierno?
2.2 ¿Qué herramientas se ofrecen para la participación ciudadana?
Indicador 44. ¿Se da información específica sobre el Reglamento de Participación Ciudadana u otras normas al respecto?
Indicador 45. ¿Se ofrece en la web el directorio de entidades y asociaciones del municipio y/o el registro de los grupos de interés, en su caso?
Indicador 46. ¿Se ofrecen en la web instrumentos de consultas y/o de participación sobre temas actuales de interés focal?
Indicador 47. ¿Se ofrecen en la web los resultados de las consultas y/o de participación sobre temas actuales de interés local?
Indicador 48. ¿Se ofrece en la web la Carta de Servicios y los compromisos ante la ciudadanía?

Fuente: Mapa Infoparticipa (2021)
Elaboración propia.

Dentro del estudio se ha usado la entrevista semiestructurada, donde para Folgueiras (2016), tiene como objetivo principal obtener datos de forma personalizada como oral sobre hechos, experiencias y opiniones; cuyo cuestionario, como herramienta de la investigación, contiene 14 preguntas, esto es, no existe flexibilidad para responder, aunque bajo una conversación guiada. Así la entrevista ha sido aplicada a ciudadanos relacionados al campo de la comunicación, donde para el análisis se ha utilizado el software Atlas Ti.

Con relación a las encuestas, las mismas han sido elaboradas conforme la escala de Likert que según Bertram (citado por Matas, 2018) son herramientas psicométricas en las que el encuestado ubica su posición sobre una afirmación, reactivo o ítem, la misma que se realiza mediante una escala ordenada sirviendo, así, de base para recoger datos sobre el grado de satisfacción con la información emitida por cada entidad, en total se realizaron 4 preguntas.

Como técnica se ha tomado en cuenta el análisis de publicaciones en redes sociales de 10 post de cada entidad pública tomando como base el mes de mayo, post que han sido elegidos de manera aleatoria, cuya información ha sido recogida conforme el siguiente formato. Ver Tabla 2.

Tabla 2 Modelo análisis Post en Facebook

Post: ¿Quieres participar en el Reconocimiento “Quito Sostenible e Inclusivo 2021”?	Reacciones y compartidos	Análisis de post y comentarios
Fecha: 31/05/2021	N. de comentarios: 1 No. de compartido: 6	
Tipo de post: video Tonalidad del mensaje: interés social Emisor: Municipio de Quito Personaje aludido: ciudadanía	Me gusta: 18 Me divierte: 2 Me encanta Me enoja: 2 Me entristece	El post no genera mayor interacción ni interés, pese a que es un tema de inclusión social en la propuesta del Municipio.
	Total: 22	

Fuente: Romero y Medranda (2021)

3.3. Población y muestra

En el proceso investigativo se ha tomado como base a cuatro entidades públicas: gobierno Provincial de Pichincha, la Prefectura del Guayas, el Municipio de Quito y la Municipalidad de Guayaquil. Además, las entrevistas han sido dirigidas a entendidos en comunicación de las entidades públicas y a una servidora pública. Con relación a la encuesta se ha realizado a un grupo de ciudadanos de la costa (113 en total entre los 18 a 54 años) y de la sierra (102, entre los 16 a 59 años de edad).

Para la aplicación del Mapa Infoparticipa se ha utilizado, de igual modo, las páginas web del gobierno Provincial de Pichincha, la Prefectura del Guayas, el Municipio de Quito y la Municipalidad de Guayaquil. Respecto a los posts se ha utilizado la red social Facebook de cada entidad en estudio.

4. Resultados

Dentro del proceso investigativo se ha tomado en cuenta las entrevistas dirigidas a ciudadanos de ciudades y provincias, la encuesta llevada a cabo a la ciudadanía, el análisis de contenido de los posts de Facebook y el análisis del mapa infoparticipa. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 1 Análisis de indicadores del mapa infoparticipa por entidades públicas



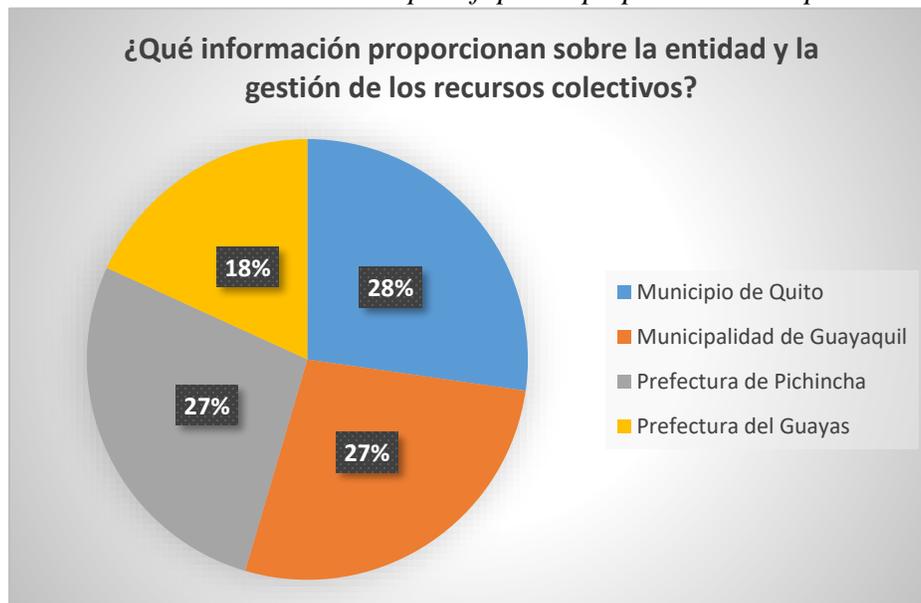
Sobre conocer cómo las entidades públicas en estudio gestionan los recursos colectivos, se aprecia en las páginas Web que, se da información sobre la composición de los órganos de gobierno, y de manera general sobre las competencias y el organigrama; sin embargo, en todos los casos no se aprecia información sobre el calendario de trabajo y solo en el Municipio de Guayaquil se expone el Código de conducta de los miembros de la Institución.

Figura 2 Análisis de indicadores del mapa infoparticipa por entidades públicas



Con relación a establecer cómo se gestionan los recursos económicos: presupuestos, salarios, contrataciones, subvenciones se observa que en todas las entidades se publica la información en la Web donde, incluso, se lo hace por mes. Sin embargo, la Prefectura del Guayas es la única entidad que no refleja el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y/o nivel de endeudamiento. En todos los casos, la información se ubica en el ítem Ley de Transparencia.

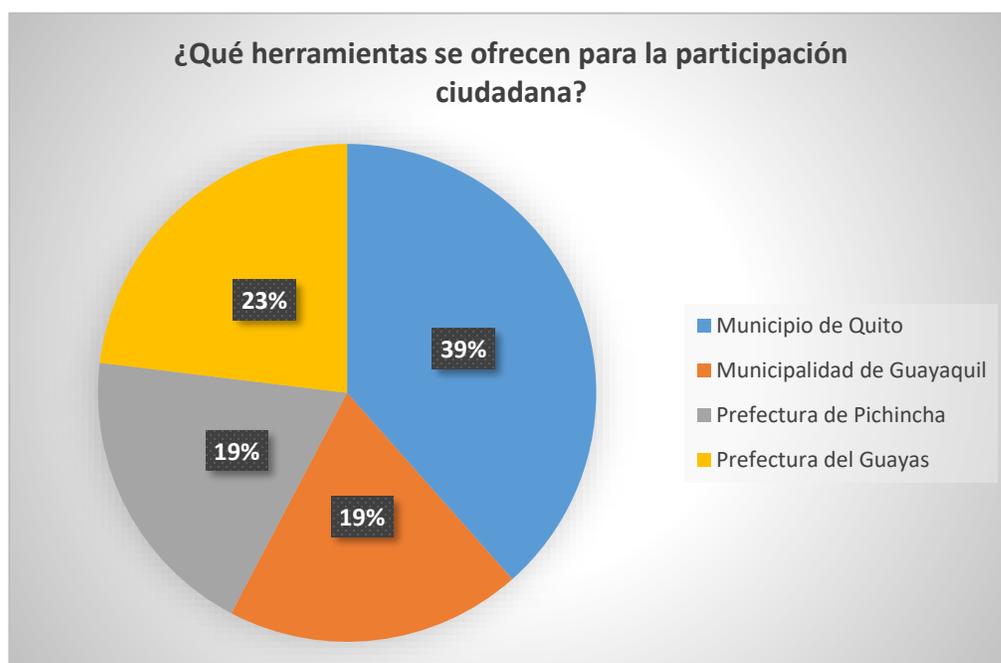
Figura 3 Análisis de indicadores del mapa infoparticipa por entidades públicas



Respecto a conocer qué información proporcionan sobre la entidad pública y la gestión de los recursos colectivos, se aprecia que, en todos los casos, a excepción de la Prefectura del Guayas se publican noticias sobre las actuaciones diarias sobre la gestión, pero en ningún caso se publican noticias relacionadas a las actuaciones de grupos de oposición o políticos relacionados al ámbito del control de la gestión del gobierno.

Sin embargo, de todas las instituciones, la Prefectura de Pichincha y la Municipalidad de Guayaquil exponen la información en espacios estratégicos de las páginas Web, y el Municipio de Quito no lo hace. Con relación a la Prefectura del Guayas no se aprecia en ningún espacio del entorno virtual.

Figura 4 Análisis de indicadores del mapa infoparticipa por entidades públicas



Finalmente, sobre conocer qué herramientas se ofrecen para la participación ciudadana, los resultados indican que la única entidad que cumple con todos los indicadores, es decir, dar información específica sobre el Reglamento de Participación Ciudadana u otras normas al respecto, el directorio de entidades y asociaciones del municipio y/o el registro de los grupos de interés, los instrumentos de consultas y/o de participación sobre temas actuales de interés focal, los resultados de las consultas y/o de participación sobre temas actuales de interés local y la Carta de Servicios y los compromisos ante la ciudadanía; es el Municipio de Quito dentro del espacio de Ley de Transparencia.

De los posts analizados en el mes de mayo del 2021 de las cuatro entidades públicas en estudio: Municipio de Quito, Municipio de Guayaquil, Prefectura del Guayas y Prefectura de Pichincha, sobre 10 publicaciones escogidas de manera aleatoria; se obtuvieron los siguientes resultados:

El Municipio de Quito se dirige a informar a la ciudadanía sobre temas coyunturales con relación al proceso de vacunación, o las medidas de restricción por la pandemia. Sin embargo, es importante que durante el monitoreo realizado en la red social Facebook de la entidad pública existe la socialización en vivo de las sesiones que el Consejo Municipal mantiene. Así mismo, generar espacios para la participación ciudadana, pero en general la interacción de los públicos es muy reducida. De quienes opinan, lo hacen básicamente para sugerir o realizar quejas, especialmente, con el servicio de transporte. Además, cuando se ha socializado iniciativas interesantes de participación ciudadana, no existe acogida.

Por otro lado, de los posts analizados en el Municipio de Guayaquil se aprecia un amplio número de interacciones, comentarios, me gusta. Los post que generan mayor participación están relacionados a las obras ejecutadas o como el proceso de esterilización. Con relación, a la pandemia, los comentarios e interacción son básicas y aluden esencialmente a la obtención de información.

En general, el Municipio adquiere mayor respuesta, pero también tiene cierta interacción con la ciudadanía a través de la red social analizada. Así mismo, ha sido un espacio para que la comunidad exponga sus necesidades, las mismas que en gran parte no han recibido respuesta de parte de la entidad pública.

Tabla 3 Resumen post entidades públicas

Municipio de Quito		Municipio de Guayaquil	
Post analizados: 10	Reacciones y compartidos	Post analizados: 10	Reacciones y compartidos
Fecha: 05/2021	Comentarios: 41 Compartido: 56	Fecha: 05/2021	Comentarios: 367 Compartido: 1082
Tipo de post: video/imagen	Me gusta: 275 Me divierte: 40 Me encanta: 67 Me enoja: 12	Tipo de post: video/imagen	Me gusta: 2392 Me divierte: 8 Me encanta: 70 Me enoja: 8

Tonalidad del mensaje: interés social/conflicto Emisor: Municipio de Quito Personaje aludido: ciudadanía	Me entristece: 3	Tonalidad del mensaje: interés social Emisor: Municipio de Quito Personaje aludido: ciudadanía	Me entristece: 3
	Total: 424		Total: 3922

Prefectura de Pichincha		Prefectura del Guayas	
Post analizados: 10	Reacciones y compartidos	Post analizados: 10	Reacciones y compartidos
Fecha: 05/2021	Comentarios: 3 Compartido: 220	Fecha: 05/2021	Comentarios: 31 Compartido: 90
Tipo de post: imagen Tonalidad del mensaje: interés social Emisor: Prefectura de Pichincha Personaje aludido: ciudadanía	Me gusta: 321 Me divierte: 6 Me encanta: 4 Me enoja: 4 Me entristece:	Tipo de post: video/imagen Tonalidad del mensaje: interés social Emisor: Prefectura del Guayas Personaje aludido: ciudadanía	Me gusta: 363 Me divierte: Me encanta: 56 Me enoja: Me entristece:
	Total: 558		Total: 540

Elaboración propia.

Los resultados de los posts publicados, reacciones y comentarios emitidos aluden básicamente a temas informativos de interés social como capacitaciones y ferias. Sin embargo, la interacción es casi nula, aunque los pocos comentarios que surgen, no emiten mensajes negativos. No se aprecia, de igual forma, noticias relacionadas a obras a favor de la provincia.

En los posts analizados por la Prefectura del Guayas, existe si bien es cierto baja interacción con comentarios, la mayoría de los mismos son positivos. Sin embargo, cuando se señala la realización de obras existen quejas y sugerencias.

Dentro del proceso investigativo se ha procedido a realizar una encuesta dirigida a la ciudadanía, que se le preguntó sobre el grado de satisfacción con la información emitida por cada entidad, es decir, el gobierno Provincial de Pichincha, la Prefectura del Guayas, el

Municipio de Quito y la Municipalidad de Guayaquil. Para ello, se ha distribuido los resultados conforme la Tabla 4.

Tabla 4 Resultados encuesta Municipios Quito y Guayaquil

Ítem	Municipio de Quito		Municipio de Guayaquil	
¿Usted conoce la información que publica el Municipio en su sitio web?	Totalmente de acuerdo	8,8%	Totalmente de acuerdo	30,1%
	De acuerdo	37,3%	De acuerdo	34,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27,5%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23%
	En desacuerdo	18,6%	En desacuerdo	7,1%
	Totalmente en desacuerdo	7,8%	Totalmente en desacuerdo	30,1%
¿Está conforme con la información que se publica por parte de la Municipalidad?	Totalmente de acuerdo	9,8%	Totalmente de acuerdo	31%
	De acuerdo	30,4%	De acuerdo	34,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33,3%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25,7%
	En desacuerdo	19,8%	En desacuerdo	3,5%
	Totalmente en desacuerdo	6,7%	Totalmente en desacuerdo	5,3%
¿Sigue en Twitter la información publicada por la Municipalidad?	Totalmente de acuerdo	4,9%	Totalmente de acuerdo	16,8%
	De acuerdo	21,6%	De acuerdo	20,4%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17,6%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16,8%
	En desacuerdo	21,6%	En desacuerdo	26,5%
	Totalmente en desacuerdo	34,3%	Totalmente en desacuerdo	19,5%
¿Ha interactuado con la información que comparte la Municipalidad?	Totalmente de acuerdo	7,8%	Totalmente de acuerdo	25,7%
	De acuerdo	18,6%	De acuerdo	30,1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27,5%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24,8%
	En desacuerdo	28,4%	En desacuerdo	15,9%
	Totalmente en desacuerdo	17,6%	Totalmente en desacuerdo	3,5%
De ser el caso, ¿ha tenido respuesta de su interacción?	Totalmente de acuerdo	3,1%	Totalmente de acuerdo	18,5%
	De acuerdo	17,3%	De acuerdo	17,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29,6%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12,4%
	En desacuerdo	30,6%	En desacuerdo	18,5%
	Totalmente en desacuerdo	19,4%	Totalmente en desacuerdo	1,3%
	Facebook	82,7%	Facebook	81,1%

¿Por qué medio conoce usted la gestión de la Municipalidad?	Twitter	19,4%	Twitter	17,1%
	Instagram	15,3%	Instagram	40,5%
	Sitio web	25,5%	Sitio web	21,5%
	WhatsApp	5,1%	WhatsApp	2,7%

Elaboración propia

Los resultados de la encuesta aplicada en las ciudades de Quito y Guayaquil señalan que, de 102 encuestados en la ciudad de Quito, solo el 8.8% conoce la información que publica el municipio de Quito, mientras que, en la ciudad de Guayaquil de 113 encuestados el 30,1% accede a la información publicada. El porcentaje de encuestados que estaban en desacuerdo con la pregunta que plantea si conoce la información que publica su municipio, en Guayaquil es el 7,1% y en Quito, el 18,6%, mientras que en cuanto a las respuestas que se planteaban como de acuerdo ni en desacuerdo, se encuentra que en Guayaquil es el 23% y en Quito el 27.5, valores más altos que el de desacuerdo.

En cuanto a la pregunta ¿Está conforme con la información que se publica por parte de la Municipalidad? Las respuestas fueron las siguientes: en Guayaquil el 31% del 100% de encuestados está conforme, mientras que en Quito solamente el 9.8% del 100% de encuestados está conforme con la información publicada.

En la pregunta ¿Sigue en Twitter la información publicada por la Municipalidad? los resultados indican que en un 4,9% en el Municipio de Quito están totalmente de acuerdo frente a un 16,8% en Guayaquil. Por el lado contrario, se observa también que, en el Municipio de Quito, donde señalan estar totalmente en desacuerdo en un 34,3% frente a un 19,5% en el Municipio de Guayaquil. De igual forma, con relación a que los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 17,6% de Quito y en un 16,8% en la Municipalidad de Guayaquil.

Respecto a conocer si el encuestado ha interactuado con la información que comparte la Municipalidad, los resultados arrojan datos importantes, atendándose que previamente ya existía menor actividad informativa en Quito frente a Guayaquil. En este caso también se observa estar totalmente de acuerdo en un 25,7% en Guayaquil frente a un 7,8% en Quito.

Por otro lado, al preguntar a los encuestados han tenido respuesta en su interacción, se conoce que el Municipio de Guayaquil está totalmente de acuerdo con el 18,5% frente al 3,1% del Municipio de Quito. Sin embargo, los encuestados señalaron que están totalmente en desacuerdo en apenas el 1,3% en Guayaquil y en Quito en un 19,4%.

Finalmente, sobre conocer por qué medio el encuestado conoce la gestión de la Municipalidad, esto es a través de redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram o el sitio web de cada gobierno local y WhatsApp se observa, en ambos casos que aproximadamente el 80% se conoce mediante Facebook, le sigue Instagram para la municipalidad de Guayaquil con el 40,5% frente a un 15,3% en Quito, última en el que, en cambio, existe cierta tendencia por difundir su gestión a través de su sitio web en un 25,5% pero no tan lejano en el del Municipio de Guayaquil que tiene un 21,5%. Le siguen Twitter en un 19,4% con tendencia para Quito y en un 17,1% para Guayaquil. En ambos casos es muy reducida la interacción en WhatsApp, especialmente para esta última ciudad que refleja un 2,7% frente a un 5,1% en el Municipio de Quito.

Ahora bien, sobre conocer el grado de satisfacción con la información emitida por los encuestados sobre cada Prefectura, se observa lo siguiente. Ver Tabla 5.

Tabla 5 Resultados encuesta Prefecturas Pichincha - Guayas

Ítem	Prefectura de Pichincha		Prefectura del Guayas	
¿Usted conoce la información que publica la Prefectura en su sitio web?	Totalmente de acuerdo	9,8%	Totalmente de acuerdo	19,5%
	De acuerdo	29,4%	De acuerdo	28,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24,5%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32,7%
	En desacuerdo	22,5%	En desacuerdo	7,1%
	Totalmente en desacuerdo	13,8%	Totalmente en desacuerdo	12,4%
¿Está conforme con la información que se publica por parte de la prefectura?	Totalmente de acuerdo	20%	Totalmente de acuerdo	17,7%
	De acuerdo	21,9%	De acuerdo	31%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27,5%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38,1%
	En desacuerdo	20,5%	En desacuerdo	8%
	Totalmente en desacuerdo	9,8%	Totalmente en desacuerdo	5,2%

¿Sigue en Twitter la información publicada por la prefectura?	Totalmente de acuerdo	5,9%	Totalmente de acuerdo	9,7%
	De acuerdo	15,7%	De acuerdo	19,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18,6%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21,2%
	En desacuerdo	20,6%	En desacuerdo	28,3%
	Totalmente en desacuerdo	39,2%	Totalmente en desacuerdo	21,2%
¿Ha interactuado con la información que comparte la prefectura?	Totalmente de acuerdo	16,7%	Totalmente de acuerdo	12,4%
	De acuerdo	28,4%	De acuerdo	15,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30,4%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36,3%
	En desacuerdo	20,6%	En desacuerdo	23%
	Totalmente en desacuerdo	3,9%	Totalmente en desacuerdo	12,4%
De ser el caso, ¿ha tenido respuesta de su interacción?	Totalmente de acuerdo	12,5%	Totalmente de acuerdo	12,6%
	De acuerdo	33,3%	De acuerdo	9,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32,3%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32,4%
	En desacuerdo	18,8%	En desacuerdo	29,7%
	Totalmente en desacuerdo	1,1%	Totalmente en desacuerdo	15,3%
¿Por qué medio conoce usted la gestión de la prefectura?	Facebook	78,5%	Facebook	72,4%
	Twitter	16,1%	Twitter	10,5%
	Instagram	10,8%	Instagram	22,9%
	Sitio web	30,1%	Sitio web	20%
	WhatsApp	4,3%	WhatsApp	1%

Elaboración propia.

Sobre determinar si conocen la información que publica la Prefectura en su sitio web se observa que están totalmente de acuerdo en un 9,8% en la prefectura de Pichincha y en un 19,5% en la de Guayas, a su vez el 29,5, % está de acuerdo en Pichincha frente a un 28,3% en Guayas, aunque a nivel de estar en total desacuerdo tenemos que en Pichincha hay un porcentaje de 13,8 % dejando a Guayas con un 12,4% del 100%

Con relación a conocer si está conforme con la información que se publica por parte de la prefectura, los resultados indican que están en un 20% totalmente de acuerdo en Pichincha, y en un 17,7% en Guayas. En los porcentajes siguientes, están totalmente en desacuerdo en un 9,8% en la Prefectura de Pichincha y en la Prefectura del Guayas con un 5,2%.

Sobre conocer si sigue en Twitter la información publicada por la prefectura, los resultados indican que en Pichincha el 5,9% sigue la información en esta red y en Guayas se refleja un 9,7%, Por el lado contrario, cuando indican estar totalmente en desacuerdo, en Pichincha es mayor con el 39,2% frente al 21,2% en la del Guayas. El dato comparativo con relación a las municipalidades se observa que existe mayor interacción en esta red social, que en la del Municipio de Guayaquil con el 16,8% y en el resto se reduce a aproximadamente del 9% en conjunto de interacción en esta red.

Respecto a establecer si ha interactuado con la información que comparte la Prefectura y, de ser el caso, ha tenido respuesta de su interacción, los resultados indican que en un 16,7% en la de Pichincha están totalmente de acuerdo frente a un 12,4% en Guayas, y en el mismo nivel, es decir de, 12,5% totalmente de acuerdo señala que ha tenido respuesta de su interacción, frente a un 12,6% de la misma respuesta en el Guayas.

Finalmente, la tendencia del uso de redes sociales, el sitio web y WhatsApp se observa que, con respecto a informarse sobre las gestiones, resalta que por la red Facebook, Pichincha tiene un 78,5% frente a un 72,4% de la del Guayas siendo, en ambos casos, el espacio favorito por los encuestados. Le sigue Instagram con un 22,9% para la Prefectura del Guayas frente a un 10,8% de la de Pichincha y, así mismo, se nota que el porcentaje de uso de WhatsApp tiene a favor Pichincha con un 4,3% en relación al 1% en Guayas.

Dentro del proceso investigativo se realizaron entrevistas dirigidas a expertos en comunicación, funcionarios y ex funcionarios de las entidades públicas, es decir, el Municipio de Quito y Guayaquil y las Prefecturas de Pichincha y Guayas. En este sentido, a continuación, se detalla las respuestas emitidas.

Respecto a saber cómo cree que se debería propiciar la participación ciudadana a partir de la información pública, dos de ellos coincidieron que la misma se propiciaría a través de publicaciones en redes sociales de lo que se está haciendo, pero así mismo “en los medios tradicionales ya sea radio, televisión, prensa, es importante que la alcaldía invite a que haya una participación dentro de estas plataformas, para que así se construya una comunicación eficaz” (Molina, 2021). Sin embargo, adicionan que también se podría provocar mayor participación mediante convocatorias masivas en los que se realicen debates y, la información sea llevada posteriormente a las mesas de trabajo local por parte del gobierno provincial;

pero también a partir de encuestas ciudadanas. “a través de preguntas básicas, sobre todo qué necesidades tienen, qué opinan por tal proyecto” (Buste, 2021)

Con relación a conocer qué información cree el entrevistado que la entidad debería poner al alcance del ciudadano, se observa que el eje central estaría dado por evidenciar las problemáticas sociales, especialmente, de aquellas que no son tan evidentes, pero requieren atención inmediata y que provienen de la vida cotidiana, del ciudadano común. Así mismo, socializar la información en contratos de inversión por obras, pero que también se difundan aquellas propuestas ciudadanas que contribuyen a la solución de problemáticas puntuales.

En lo que se refiere a conocer si el entrevistado considera importante que los ciudadanos efectúen retroalimentaciones (feedback) de la información que publica la institución, se observa que, en efecto, es un elemento esencial en tanto transparenta los procesos, mejora la comunicación con la ciudadanía siendo el uso de las redes sociales, el espacio idóneo para la retroalimentación, pero también para generar espacios de respuesta crítica ciudadana que facilitan reorientar estrategias, donde actividades en territorio también generan ambientes de feedback. Sin embargo, se considera que, aunque es esencial el proceso, todo depende del ciudadano, ya que no todos están dispuestos a interactuar, según un entrevistado.

Por otra parte, con relación a conocer cómo cree que se debería propiciar la participación ciudadana a partir de la información pública, los resultados señalan que las redes sociales son esenciales en la evidencia de los contratos que se ejecutan, donde la opinión ciudadana como sus requerimientos dan dinamismo al proceso de participación, siendo además un factor clave para conocer las necesidades sociales. Así mismo, se considera que espacios como convocatorias masivas, mesas de trabajo local también son espacios para generar participación ciudadana, un paso para construir una comunicación eficaz pero también para forjar el análisis y la crítica ciudadana sobre lo que se emprende a favor de la ciudadanía.

Finalmente, sobre conocer en qué tiempo se debería dar respuesta a las solicitudes ciudadanas en la entidad pública, se aprecia que claramente debería ser inmediata, en tanto se está reflejando que hay interés por el ciudadano: se da prioridad, sin embargo, señalan que para ello es fundamental mejorar la atención dentro de las prefecturas y los municipios en estudio.

5. Discusión

Al entenderse que dentro del ejercicio de una democracia como su legitimación tiene como base la participación ciudadana que se visibiliza a partir del acceso a la información pública emitida mediante las páginas Web de una entidad pública, los resultados indicaron que mayoritariamente la información concentra el interés de transparentar los ingresos y egresos de la asignación presupuestaria por año en las entidades públicas en estudio; sin embargo, existe un espacio muy reducido para promover la participación ciudadana. Esto también se corrobora tras el análisis llevado a cabo en la red Facebook, donde los post publicados no generaban espacios para la interacción y cuando lo hacían, los comentarios eran negativos con quejas dirigidas específicamente a la necesidad de la atención en obras viales, por ejemplo.

Sin embargo, resultó como dato interesante el hecho de que las Prefecturas al promover ambientes de inclusión ciudadana con talleres, capacitaciones y mingas; no existieron comentarios ni reacciones, ni mucho menos el interés de la ciudadanía por inscribirse u obtener mayor información. Esto sugiere entender que mayoritariamente a la ciudadanía le interesa que las entidades públicas se comprometan más por realizar obras que por promover espacios de formación, aunque cuando se resaltaron temas de ejecución de obras, los comentarios mayoritariamente fueron negativos.

Por otro lado, Facebook resulta ser la red social que ha sido más utilizada por las entidades públicas en estudio, como lo asevera la encuesta llevada a cabo a la ciudadanía pero que ha sido más aprovechada por el Municipio de Guayaquil y la Prefectura del Guayas, donde la primera entidad adquiere mayor interacción ciudadana con un nivel muy bajo de respuesta de parte de la municipalidad frente a la opinión de la población que dicho sea de paso fue la única que emitió respuesta, y la segunda genera noticias de mayor interés social, pero obtiene un menor número de participación de la comunidad. Así mismo, el Municipio de Quito fue la única entidad pública que ha generado espacios para la transmisión de las sesiones del Consejo Municipal.

Ahora bien, los resultados reflejados en las entrevistas llevadas a cabo determinaron una tendencia mayoritaria porque las entidades públicas socialicen las problemáticas sociales para dar espacio a la participación ciudadana a partir de redes sociales y, con ello, aporten

con soluciones. Sin embargo, del análisis realizado en los post de Facebook, en algunos casos se expusieron temas de interés social, pero no generaron respuesta alguna o interés de la ciudadanía por apoyar con soluciones lo que, en efecto, señala que la red social no genera espacios para la participación ciudadana. Esto pese a que los entrevistados coinciden que el medio digital es el más idóneo para la retroalimentación, pero también para generar espacios de respuesta crítica ciudadana.

6. Conclusiones

Sobre categorizar los conceptos de transparencia de información pública en el nivel de Gobierno local, los resultados indicaron que la categoría participación ciudadana es el elemento clave para generar espacios para transparentar la información pública. Esto principalmente a partir de las redes social, y más específicamente Facebook quedando en segundo lugar las páginas Web de las entidades públicas en estudio, donde el cumplimiento a lo que demanda la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso Público (LOTAIP), en el artículo 7 sobre la obligatoriedad de difundir la información pública de las distintas administraciones; es relativamente bajo.

Con relación a catalogar la información pública a través del análisis de la página Web de las entidades públicas en estudio, se concluye que es un espacio que no genera un ejercicio de participación ciudadana, aunque el Municipio de Quito es la entidad que más se acerque a ello. Aun así, el Municipio de Guayaquil es el que genera mayor interés sobre lo que publica en la Web, pero en general las acciones se han dirigido más a publicar temas de transparencia de cómo se manejan los recursos económicos que promover la participación ciudadana, con excepción del Municipio de Quito, la única entidad que cumplió con todos los indicadores sobre las herramientas que se ofrecen para la participación ciudadana con espacios, por ejemplo, para las consultas y/o de participación sobre temas actuales de interés focal.

Finalmente, sobre determinar el grado y cumplimiento de transparencia del sitio web del gobierno Provincial de Pichincha, la Prefectura del Guayas, el Municipio de Quito y la Municipalidad de Guayaquil se concluye que el grado de transparencia es relativamente bajo, puesto que las acciones comunicacionales de forjar espacios de participación ciudadana en todas las entidades públicas se han dirigido más a redes sociales, donde el Municipio de

Guayaquil ha sido la que más interacciones ha recibido, pero también la que más genera interés sobre lo que publica en su sitio Web.

Sin embargo, las Prefecturas de Pichincha y Guayas como el Municipio de Quito han socializado información de interés para forjar espacios de formación o inclusión con mingas, talleres y capacitaciones, pero han obtenido baja receptividad, lo que conlleva a determinar que deberían forjarse otros espacios como la visita en territorio para promover la participación ciudadana, y no solamente a partir de la Web o Facebook.

7. Recomendaciones

Se sugiere que las entidades públicas en estudio forjen espacios de participación ciudadana no solo a partir de la Web o redes sociales, sino también con las visitas en territorio de las comunidades que han sido relegadas a segundo plano, puesto que se explora con mayor profundidad las necesidades más urgentes, y se genera un lugar para la contribución de los pobladores a la solución de problemáticas que les aquejan.

Se recomienda, así mismo, que en el proceso de transparentar la información se tome como eje central la categoría participación ciudadana, puesto que mayoritariamente las entidades en estudio han dirigido las acciones más a generar informes sobre cómo se manejan los recursos económicos, información que en la Web existe pero que resulta también muy confusa.

En este último punto, se sugiere que las municipalidades y prefecturas socialicen la información económica mediante recursos más visuales, que le permita a la ciudadanía en general comprender con mayor detalle sobre lo que se invierte a su favor.

Como punto final, se sugiere que, con base a lo investigado en el presente estudio, los trabajos futuros se dirijan a plantear propuestas de cómo forjar espacios de transparencia de la información pública desde los sitios Web, pero también en territorio.

8. Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública*. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Borjas, H. (2015). Calidad de la democracia en gobiernos locales: problemas y perspectivas en México. *Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad*, 22(62), 75-99.
- Bustos, R., García, J., y Chueca, D. (2018). *Guía práctica para facilitar la participación ciudadana*. Barcelona: Gobierno de Navarra.
- Calvo, M. (2016). Herramientas para la participación ciudadana virtual y su desarrollo en las webs del Sistema Sanitario Público de Andalucía. *Revista Española de Documentación Científica*, 39(4), 1-17.
- Camarzana, A. (2016). *La transparencia en la administración pública*. España: Universidad del País Vasco.
- CESLA. (2020). *Informe de corrupción en Ecuador*. Obtenido de <https://www.cesla.com/informe-de-corrupcion-en-ecuador.php>
- Coronado, X., López, P., Medranda, N., y Molina, P. (2018). Transparencia y gobierno abierto: la información pública en las televisiones nacionales del Ecuador. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 403-414.
- Cuadrado, V. H. (2015). Estrategias para el alcance de la participación ciudadana: en la formulación de políticas públicas culturales desde la Secretaría de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito. Quito, Pichincha, Ecuador: Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Denis, R. (2015). Mapas interactivos como plataformas informativas para ciudadanos desconectados. *Razón y Palabra*, (89), 1-14.
- Estrella, V. (2015). Transparencia y corrupción. La percepción social ante comportamientos corruptos. *Revista de Derecho*, 73-108.
- Folgueiras, P. (2016). *La entrevista*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- García, R. (2014). Democracia y participación en los gobiernos locales. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 91-120.
- Goig, J. (2015). Transparencia y corrupción. La percepción social ante comportamientos corruptos. *Revista de Derecho*(17).
- González, M. (2018, septiembre). La participación ciudadana como herramienta para la equidad territorial: estudio de los movimientos ciudadanos durante la crisis económica. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.

- Islas, J. (2008). El prosumidor. El actor comunicativo de la sociedad de la ubicuidad. *Palabra Clave*, 11(1), 29-39.
- López, S. (2017). *La transparencia gubernamental*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Martínez, A. (2014). *La Transparencia y acceso a la información pública a través de las TIC. La L.O.A.T.I.P en Ecuador y la brecha digital. Fortalezas, oportunidades y retos*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Martínez, J. (2016). Transparencia y derecho a la información pública en México. Avances, retos y perspectivas. *El Cotidiano*(198), 14-26.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 1-8.
- Medranda, N. (2017). Calidad y transparencia en la información y Comunicación que se emite a través de las páginas webs de los Municipios: Comparación de caso de Ecuador y España. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Medranda, N., Palacios, V., y Moromenacho, T. (2018). Los mapas interactivos, herramientas para la participación ciudadana. *Correspondencia y análisis*(8), 277-287.
- Medranda, N., Torres, A., Romero, I., y Caluguillín, A. (2019). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, 362–375.
- Medranda, N. (2018). *Aproximaciones teóricas de la transparencia en la información pública*. Quito: Editorial Abya-Yala.
- Núñez, J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. *Cuadernos de Pesquisa*, 47(164), 632-649.
- Pintado, V. (2016). El acceso a la información pública como medio de participación ciudadana y control social. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Quesada, C., y Trujano, P. (2015). Infoxicación, Angustia, Ansiedad y Web Semántica. *Razón y Palabra*(92), 1-27.
- Ramos, Y. (10 de mayo de 2017). *Implicaciones de la Infoxicación en los medios digitales*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/32262/1/ENSAYO%20INFOXICACION.pdf>
- Romero, L., De Casas, P., y Caldeiro, M. (2018). *Desinformación e Infoxicación en las cuartas pantallas*. Salamanca.
- Romero, I., y Medranda, N. (2021). *Comunicación Política y Democracia En El Marco de la Sociedad Digital*. Quito.

Simelio, N., y Molina, P. (2014). Comunicación pública y participación ciudadana. El uso de Twitter en los ayuntamientos de Cataluña. *Historia y Comunicación Social*, 19, 479-490.

Vera, M. (2015). *El derecho a la información pública*. Quito: INREDH.

Yautibug, J. (julio de 2020). Transparencia de la información pública en los gobiernos autónomos municipales de la provincia de Orellana. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.