

Influencia de la Comunicación Digital Municipal de Guayaquil: Participación Ciudadana y Transparencia

*Influence of the Municipal Digital Communication of Guayaquil: Citizen
Participation and Transparency*

José Chica Pincay

.

Fecha de recepción: 22 de enero de 2024
Fecha de aceptación: 31 de enero de 2024

Influencia de la Comunicación Digital Municipal de Guayaquil: Participación Ciudadana y Transparencia

Influence of the Municipal Digital Communication of Guayaquil: Citizen Participation and Transparency

José Chica-Pincay¹

Como citar: Chica-Pincay, J. (2024). Influencia de la Comunicación Digital Municipal de Guayaquil: Participación Ciudadana y Transparencia. *Revista Universidad de Guayaquil* 138 (2), pp.: 1-14. DOI: <https://doi.org/10.53591/rug.v138i2.71>

RESUMEN

La investigación se centra en la influencia de la comunicación digital municipal de Guayaquil en la participación ciudadana y la transparencia. Con la creciente importancia de la interacción digital, se busca comprender cómo la comunicación digital impacta en la ciudadanía y la transparencia gubernamental. El objetivo es analizar la relación entre la comunicación digital municipal, la participación ciudadana y la transparencia. La investigación se llevó a cabo en la Universidad de Guayaquil, Biblioteca municipal y barrios de la parroquia Tarqui, con un enfoque en trabajadores públicos, privados e independientes, abarcando una muestra probabilística de 385 personas y el director de Informática del Municipio. La investigación adoptó un enfoque mixto con métodos cuantitativos y cualitativos, empleando entrevistas semiestructuradas y cuestionarios estructurados. La recopilación de datos se realizó de manera presencial, organizándose y sistematizándose con Excel. Se utilizó la escala de Likert para medir las variables. Los resultados indicaron una relación significativa entre la comunicación digital municipal, la participación ciudadana y la transparencia. El análisis de datos se llevó a cabo con el alfa de Cronbach, validando la confianza en los resultados. Esta investigación aporta a la comprensión de cómo la comunicación digital municipal puede mejorar la participación ciudadana y la transparencia. Los hallazgos de una mayor atención a los servicios municipales así como a la diversificación de contenidos digitales resultan ser los más relevantes para el desarrollo de estrategias de comunicación efectivas en el ámbito municipal, contribuyendo así al fortalecimiento de la democracia local.

PALABRAS CLAVE: Administración pública, Gobierno electrónico, Plataforma digital, Información pública, Participación del público

¹ Magister en Periodismo con sólida formación académica en ciencias de la Comunicación Social., Investigador Independiente, Ecuador. Email: docentedu@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2255-5712>.



ABSTRACT

The research focuses on the influence of municipal digital communication in Guayaquil on citizen participation and transparency. With the growing importance of digital interaction, we seek to understand how digital communication impacts citizens and government transparency. The objective is to analyze the relationship between municipal digital communication, citizen participation and transparency. The research was carried out at the University of Guayaquil, the municipal library, and neighborhoods of the Tarqui parish, with a focus on public, private and independent workers, covering a probabilistic sample of 385 people and the Municipal IT director. The research adopted a mixed approach with quantitative and qualitative methods, using semi-structured interviews and structured questionnaires. Data collection was carried out in person, organized, and systematized with Excel. The Likert scale was used to measure the variables. The results indicated a significant relationship between municipal digital communication, citizen participation and transparency. Data analysis was carried out with Cronbach's alpha, validating the confidence in the results. This research contributes to the understanding of how municipal digital communication can improve citizen participation and transparency. The findings of greater attention to municipal services as well as the diversification of digital content are relevant for the development of effective communication strategies at the municipal level, thus contributing to the strengthening of local democracy.

KEYWORDS: Public administration, Electronic government, Digital platform, Public information, Public participation.

INTRODUCCIÓN

La ciudadanía digital se establece por medio del uso de herramientas digitales para la participación y el empoderamiento en línea, esto surge como un componente esencial en la influencia de la comunicación digital municipal, la participación ciudadana y la transparencia (Torres y Ortiz, 2019). A pesar de este potencial, la democracia digital no es aprovechada plenamente debido al desajuste entre las prácticas digitales y el potencial de una ciberdemocracia en red (Sampedro et al., 2013).

La importancia de la ciudadanía digital radica en el intercambio de información y la toma de decisiones, pero se requiere imperiosamente de un mayor acceso a la tecnología y a la educación virtual (Santiago et al., 2020). El uso de herramientas interactivas prevé una puerta hacia la democracia electrónica. No obstante, persisten desafíos significativos, como la brecha digital y la falta de credibilidad pública (Estupiñán et al., 2016).

Las plataformas digitales municipales ejercen un impacto significativo en la interacción ciudadana y la transparencia. Un ejemplo palpable de este impacto es la plataforma COMPR.AR en Argentina, que ha incrementado la participación de mujeres empresarias en licitaciones públicas (Pierri et al., 2021). No obstante, la adopción generalizada de tecnologías de la información y las comunicaciones conlleva riesgos, tales como los incidentes de seguridad digital (Organization of American States et al., 2017). Además, el trabajo en plataformas digitales puede presentar desafíos para el ejercicio de los derechos civiles (Rodríguez, 2023).

Por otro lado, estas plataformas sirven como interfaz entre la ciudadanía y el gobierno local en la planificación de ciudades inteligentes (Hernández-Moreno, 2020). Cabe destacar que la investigación previa de Paricio-Esteban et al. (2023) se centra en el análisis del uso de canales digitales por parte de los municipios de España para promover la transparencia y la participación ciudadana, con énfasis en la influencia de la tendencia política y el tamaño de la población (p.4). Este

antecedente se presenta de manera estructurada, comenzando con la urgencia de comprender el impacto de las plataformas digitales municipales, explorando la transformación digital en la administración pública de manera integral.

Esta investigación se adentra específicamente en el contexto autónomo municipal de Guayaquil y su relación con la ciudadanía. En tal sentido, este estudio se presenta con una secuencia lógica respaldada por el marco jurídico ecuatoriano, haciendo referencia al artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador de 2008, que establece que “los gobiernos autónomos descentralizados disfrutarán de autonomía política, administrativa y financiera, guiándose por principios como solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana”.

Asimismo, se hace referencia a otros artículos conexos que destacan la participación activa de los ciudadanos en la gestión pública, proporcionando una base idónea para comprender la relevancia y la obligación de los gobiernos autónomos descentralizados en la implementación de sistemas de participación ciudadana, según el artículo 3-g del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD), que señala que el derecho a la participación ciudadana es inherente a la persona, debiendo ser respetado, promovido y facilitado por todos los órganos del Estado de manera obligatoria (Reg. Oficial No. 303, 2010).

Al respecto, se procede a analizar la comunicación digital como un elemento principal en la interacción entre entidades públicas y ciudadanía. Para Negrete (2022); Cruz (2019); Curro y Rivera (2018) la eficacia de esta comunicación digital destaca el desarrollo local y la articulación de actores sociales. Por otro lado, Navarro y Hernández (2021), señalan la importancia de una comunicación digital responsable como un elemento imprescindible.

Por ende, la investigación se alinea con los proyectos de ciudad inteligente, donde la comunicación digital puede influir positiva o negativamente en la interacción de los diversos públicos, según sostiene Alderete (2023). Además, se enfatiza la relevancia del gobierno electrónico para mejorar la transparencia y la participación ciudadana, conforme lo menciona Alcaide (2014).

La problemática que el estudio busca resolver es clara: entender cómo la comunicación digital municipal afecta la participación ciudadana y la transparencia. Es evidente el objetivo de la investigación, que es develar el impacto de las plataformas digitales municipales en estos aspectos, proporcionando así una guía clara para el público.

Las limitaciones de la investigación se mencionan de manera indirecta al reconocer que la efectividad de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión de gobiernos autónomos descentralizados no han sido completamente explorados (Tóala-Mendoza y Vera-Montenegro, 2019). A pesar de la creciente presencia de mecanismos de participación ciudadana en la administración pública local, pues todavía existen importantes limitaciones (Font et al., 2000).

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación aborda la influencia de la comunicación digital municipal en la participación ciudadana y la transparencia. Ante la creciente importancia de la interacción digital, surge la necesidad de comprender cómo esta contribuye en la dinámica participativa y la transparencia en el ámbito municipal. La metodología adopta un enfoque mixto que integra elementos cuantitativos y cualitativos.

El marco teórico se fundamenta en la escuela de Frankfurt, centrándose en la interacción sociocultural y la interpretación simbólica de la comunicación digital. La investigación se enmarca en un paradigma interpretativo, buscando comprender y dar significado a las experiencias subjetivas de la ciudadanía frente a la comunicación digital municipal.

Se trata de un estudio mixto aplicado, donde las variables principales son la comunicación digital municipal, la participación ciudadana y la transparencia. La intervención se centra en analizar la relación entre estas variables. La población bajo investigación abarcó a 2'617.349 residentes de Guayaquil, con edades comprendidas entre los 18 y 69 años. Se dividió geográficamente en tres áreas de estudio, específicamente la Universidad de Guayaquil, la biblioteca municipal y los barrios de Sauces VIII y Vergeles de la parroquia Tarqui. Se seleccionó una muestra probabilística de 385 personas, se incluye al Ing. Xavier Salvador Plaza, director de Informática del Municipio de Guayaquil para la entrevista.

EL TAMAÑO DE LA POBLACIÓN: 2'617.349

—Número de personas que componen la población a estudiar.

HETEROGENEIDAD: 50%

—Es la diversidad del universo. Lo habitual es usar 50%, como valor estándar.

MARGEN DE ERROR: 5%

—Menor margen de error requiere mayor muestra, pero es aceptable un 5%.

NIVEL DE CONFIANZA: 95%

—Mayor nivel de confianza requiere mayor muestra. Lo habitual es entre 95% y 99%

MUESTRA: — Se encuestará a **385** personas.

Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple y estratificado para garantizar representatividad poblacional (consultar la Tabla 1). Los criterios de exclusión incluyeron personas fuera del rango de edad definido, residentes fuera de los lugares geográficos mencionados y aquellos que no estuvieran activos en el ámbito laboral. La recolección de datos se realizó de manera prospectiva, organizando la información de forma presencial. Se empleo entrevista semiestructurada, cuestionarios estructurados y análisis documental mediante una matriz.

Tabla 1

Muestreo probabilístico

Muestreo Aleatorio Estratificado con Afijación Proporcional				
Tamaño de la población objetivo.....		2.617.349		
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....		385		
Número de estratos a considerar.....		3		
Afijación simple: elegir de cada estrato		128,3333	Personas	
Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Barrios de la Parroquia Tarqui	55	0,00002	0,00780
2	Biblioteca Municipal	110	0,00004	0,01603
3	Universidad de Guayaquil	220	0,00008	0,03163

Fuente: Instrumento de elaboración propia.

Además, se emplearon listas de cotejo y fichas de observación para capturar y analizar patrones y tendencias relacionados con la participación ciudadana y la transparencia en la comunicación digital. La entrevista se llevó a cabo mediante un cuestionario estructurado, diseñado

para obtener información detallada y específica sobre el tema en estudio. En cuanto a la encuesta, se elaboró un cuestionario basado en la escala de Likert para proporcionar una base analítica sólida. La organización y sistematización de los datos se realizaron utilizando herramientas informáticas, concretamente Excel para la primera fase de organización de datos y el software SPSS para llevar a cabo un análisis estadístico más avanzado. La medición de datos se efectuó de manera continua, registrando la percepción y participación ciudadana en relación con la comunicación digital municipal a lo largo del tiempo. El análisis de datos comprendió la aplicación del alfa de Cronbach (ver la Tabla 2), una medida que se empleó para evaluar la confiabilidad de los resultados obtenidos a través de la retroalimentación de los participantes en la investigación.

Tabla 2

Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	11

Fuente: Instrumento de elaboración propia.

Se llevaron a cabo análisis descriptivos e interpretativos para comprender las relaciones entre las variables. Los resultados de esta investigación tienen implicaciones significativas en el diseño de estrategias comunicativas municipales. No obstante, las limitaciones podrían incluir posibles sesgos en las respuestas de los participantes.

Esta investigación contribuye al entendimiento de la dinámica entre la comunicación digital municipal, la participación ciudadana y la transparencia. Se relaciona con la literatura existente al enfocarse en el contexto local de Guayaquil, proporcionando información valiosa para futuras investigaciones en el ámbito de la comunicación gubernamental y la participación ciudadana.

En resumen, la metodología de esta investigación se diseñó cuidadosamente, integrando enfoques cuantitativos y cualitativos para abordar el problema planteado. La combinación de técnicas y herramientas específicas permitió obtener datos relevantes y el análisis riguroso respalda la confiabilidad de los resultados, contribuyendo al conocimiento en el campo de la comunicación oficial.

RESULTADOS

Los resultados revelaron la relevancia de la participación de los 385 encuestados, proporcionando una muestra representativa que refleja la diversidad de opiniones en la comunidad. La aportación del director de informática municipal resaltó la importancia de las estrategias comunicativas en la construcción de un gobierno más participativo y transparente.

Las percepciones y opiniones recopiladas establecen las bases para recomendaciones concretas, orientadas a fortalecer la comunicación entre el gobierno local y los ciudadanos. Estas sugerencias buscan fomentar una administración más efectiva y cercana a las necesidades de la sociedad, impulsando así un enfoque proactivo hacia una gobernanza que refleje las expectativas y demandas de la comunidad.

Tabla 3

Contenido de la Información pública

Sin importancia	De poca importancia	Moderadamente importante	Importante	Muy Importante
-----------------	---------------------	--------------------------	------------	----------------

Municipio	Agua Potable						
Alumbrado Público	19	0	0	0	0	0	5%
Ambiente	0	19	0	0	0	0	5%
Basura	0	19	0	0	0	0	5%
Bienestar Social	0	19	0	0	0	0	5%
Cultura	0	0	39	0	0	0	10%
Deporte	0	0	19	0	0	0	5%
Educación	0	0	39	0	0	0	10%
Espacio Público	0	0	19	0	0	0	5%
Salud	0	0	39	0	0	0	10%
Seguridad	0	0	0	19	0	0	5%
Servicio Social	0	0	0	20	0	0	5%
Transporte	0	0	0	19	0	0	5%
Turismo	0	0	0	39	0	0	10%
Vía Pública	0	0	0	19	0	0	5%
Vivienda	0	0	0	0	19	0	5%
Total	38	58	154	116	19	19	385

Fuente: Encuesta a la ciudadanía e instrumentos de elaboración propia.

Análisis: En el análisis de datos provenientes del portal web institucional y las redes sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Guayaquil, se ha adoptado un enfoque diferenciado para evaluar la Participación Ciudadana y Transparencia en la Comunicación Digital.

Este método implica la comparación de diversos servicios e información, asignando pesos específicos a cada uno con el objetivo de obtener una visión precisa y equitativa del contenido de la información pública (consultar la Tabla 3). La asignación de pesos, que varían entre el 5% y el 10%, refleja la priorización estratégica de las áreas de responsabilidad municipal.

Esta metodología facilita una comparación diferencial de datos, identificando tendencias que ofrecen una visión clara de los logros y desafíos del municipio en términos de servicios y participación ciudadana. En primer lugar, se ha otorgado un peso menor por parte de la ciudadanía a las categorías de Agua Potable, Alumbrado Público, Ambiente, Basura, Bienestar Social, Servicio Social y Deporte.

Estas áreas fundamentales reflejan aspectos críticos para el bienestar y calidad de vida de la comunidad. La ponderación diferencial resalta la importancia de cada una de estas categorías en comparación con las demás, considerando su impacto directo en el desarrollo y bienestar en general.

Asimismo, se ha asignado un peso mayor por parte de la ciudadanía a las categorías de Cultura, Educación, Salud y Turismo. Aunque no menos importantes, estas áreas se han identificado como factores significativos que contribuyen al desarrollo integral de la comunidad y al fortalecimiento del tejido social.

Por otro lado, se ha asignado un peso menor a las categorías de Seguridad, Transporte, Vía Pública y Vivienda. Aunque considerados elementos complementarios, estos aspectos tienen un impacto específico en el desarrollo integral de la ciudad y la movilidad urbana.

En resumen, la mejora continua y la satisfacción de las necesidades de la comunidad a través de una comunicación digital transparente y una participación ciudadana efectiva lo que busca es recrear un entorno que mejore la vida de los ciudadanos mediante la inversión en servicios municipales.

Criterio: Según el director municipal se destaca un compromiso visible del GAD Municipal de Guayaquil con mejorar la información y la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Una comunicación digital transparente y emergente formulan un compromiso esencial en este proceso,

facilitando la participación ciudadana y promoviendo una gestión municipal que responde de manera efectiva a las expectativas y demandas de los habitantes locales.

Tabla 4

Volumen de la información pública

		Información Pública																Total	
		13	14	15	16	17	18	19	110	111	116	117	118	119	120	121	123	124	Total
	Información y Difusión	19	19	19	19	19	38	19	38	19	39	19	19	19	19	0	0	0	328
	Formato Digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	19
	Incentivos y Reconocimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	19	38
Total		19	19	19	19	19	38	19	38	19	39	19	19	19	19	19	19	19	385

Fuente: Encuesta a la ciudadanía e instrumentos de elaboración propia.

Análisis: En el análisis de datos relacionados con la divulgación de información pública en el portal web institucional y las redes sociales del municipio de Guayaquil, se ha llevado a cabo una revisión ponderada considerando tres categorías principales: Información y Difusión, Diálogo y Participación, así como Incentivos y Reconocimientos (consultar la Tabla 4). Cada una de estas categorías ha sido desglosada en contenidos específicos para ofrecer una perspectiva más precisa.

Por su parte, es evidente que el formato digital desempeña un papel fundamental en todas las categorías, representando un peso significativo del 85%. Esto señala que la mayoría del contenido está disponible en formatos digitales en el portal web institucional y las redes sociales. Esta tendencia indica un fuerte compromiso con la digitalización de la información, facilitando así el acceso y la difusión eficiente de la información pública.

En la categoría de Información y Difusión, destaca que el 85% del contenido se presenta en formato digital. Este alto porcentaje sugiere una estrategia sólida de divulgación en línea, lo que puede resultar en un mayor alcance y accesibilidad para el público. La predominancia de esta categoría sugiere un enfoque institucional en asegurar que la información oficial, social y educativa sea fácilmente disponible y accesible para el público en general.

En relación con Diálogo y Participación, se observa un peso menor, representando un 5%. Este indicador refleja que, aunque existen contenidos destinados al diálogo y a la participación, su proporción es significativamente menor en comparación con la información difundida. Esto podría interpretarse como una oportunidad para fortalecer las interacciones y la participación del público mediante estrategias específicas.

Por último, en la categoría de Incentivos y Reconocimientos, se asigna un peso del 10%. Este indicador precisa que la institución dedica una parte considerable de su contenido a resaltar incentivos y reconocimientos en el ámbito social y educativo. Este enfoque puede resultar decisivo para fomentar la participación activa y el interés del público, al reconocer y celebrar logros relevantes.

Tabla 5

Formato Digital

		Información y Difusión	Diálogo y Participación	Incentivos y Reconocimientos	
Contenido	Texto	173	0	0	45%
	Documentos	19	0	0	5%
	Imágenes	135	19	19	45%
	Videos	0	0	20	5%
Total		327	19	39	385

Fuente: Encuesta a la ciudadanía e instrumentos de elaboración propia.

Análisis: En el análisis comparativo de los formatos digitales de la información pública disponibles en el portal web institucional y las redes sociales de la Municipalidad de Guayaquil, se ha realizado una ponderación diferencial considerando diversos formatos y contenidos. La evaluación se enfoca en los formatos específicos de Texto, Documentos, Imágenes y Videos, asignando ponderaciones proporcionales a su importancia en la presentación de contenido (consultar la Tabla 5).

En líneas generales, el contenido en formato de texto constituye el 45% del conjunto total, destacando su relevancia en la transmisión de información. Este formato se utiliza de manera recurrente para comunicar detalles específicos y proporcionar información detallada. Por otro lado, los Documentos en formato PDF también tienen un peso del 5%, indicando que, aunque menos frecuentes, su presencia resulta significativa para la entrega de información estructurada en forma de archivos descargables.

Las imágenes, representando el 45%, desempeñan un papel decisivo en la presentación visual del contenido, incluyendo Flyers. Este formato destaca por su capacidad para transmitir información de manera accesible y atractiva. Por último, los Videos, con un 5%, aportan una dimensión dinámica al contenido, siendo especialmente valiosos para la comunicación de mensajes complejos o la demostración de procedimientos.

La ponderación diferencial se ha fundamentado en la tendencia comparativa de la utilidad de cada formato. Se observa que tanto el texto como las imágenes ocupan roles preponderantes, representando colectivamente el 90% del contenido total. Esto sugiere una estrategia efectiva de combinación entre información textual y visual para maximizar la comprensión y el impacto, aspecto llamativos para fomentar la participación ciudadana y garantizar la transparencia en la comunicación digital municipal de Guayaquil.

Criterios: En palabras del director de informática del municipio de Guayaquil, la adaptación de los formatos digitales no se limita únicamente a una actualización técnica, sino que se concibe como una estrategia integral para forjar un puente eficaz entre la municipalidad y la ciudadanía. Al centrarse en contenidos pertinentes y de interés público, se establecen los cimientos para una relación más sólida, transparente y participativa entre el gobierno municipal y los habitantes de Guayaquil.

Tabla 6

Las interacciones en redes sociales y la gestión comunicativa del cabildo.

		Interacción											Total	
		Bienestar			Espacio			Servicio			Vfa			
		Basura	Social	Educación	Público	Mercado	Política	Presupuesto	Salud	Social	Transporte	Pública	Vivienda	
Volumen	13	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19

14	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
15	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
16	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	20
17	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	19
18	0	0	0	0	19	19	0	0	0	0	0	0	38
19	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	19
110	0	0	0	0	0	0	39	0	0	0	0	0	39
111	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	19
116	0	0	0	0	0	0	0	39	0	0	0	0	39
117	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20
118	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	19
119	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	19
120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	19
121	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	20
123	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	19
124	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	19
Total	5%	5%	5%	10%	5%	10%	15%	10%	5%	20%	5%	5%	385

Fuente: Encuesta a la ciudadanía e instrumentos de elaboración propia.

Análisis: La ponderación diferencial de datos entre las diversas categorías e indicadores, focalizando en las interacciones en redes sociales y la gestión comunicativa del cabildo, implica una evaluación meticulosa. En este análisis, se asignarán pesos a cada variable de acuerdo con su importancia relativa en diferentes áreas, incluyendo basura, bienestar social, educación, espacio público, mercado, política, presupuesto, salud, servicio social, transporte, vía pública y vivienda (consultar la Tabla 6).

Al observar los porcentajes asignados a cada categoría, se destacan como la interacción de mayor peso se da en transporte (20%), presupuesto (15%), espacio público, política y salud (10%). Esto sugiere que los diálogos en redes sociales y la gestión comunicativa del cabildo están más estrechamente vinculadas a estas áreas específicas.

Es importante considerar la tendencia comparativa de cada nexo para realizar una ponderación precisa. Por ejemplo, en el caso del transporte, el hecho de que tenga el porcentaje más alto nos indica que las interacciones en redes sociales pueden tener un impacto significativo en la percepción y gestión de este servicio público en cuanto a la movilidad urbana. De manera similar, el presupuesto, espacio público, política y salud también convergen como áreas prioritarias, sugiriendo que la comunicación digital puede desempeñar un papel determinante en la transparencia presupuestaria, la tendencia política, la promoción de salud y los eventos en espacios públicos.

La ponderación diferencial nos permite asignar un peso relativo a cada categoría, reconociendo así la diversidad de áreas de interés y su impacto en la comunidad. Este enfoque facilita la identificación de áreas prioritarias para mejorar la gestión comunicativa del cabildo a través de las interacciones en redes sociales, optimizando recursos y esfuerzos en función de las necesidades y expectativas de la población.

Es decir, el análisis ponderado de datos revela que las áreas de transporte, presupuesto, espacio público, política y salud son críticas en la gestión comunicativa del cabildo a través de las

interacciones en redes sociales. Este enfoque proporciona una base sólida para mejorar la toma de decisiones y la eficacia de la comunicación digital en el ámbito municipal, alineándola con las demandas y prioridades de la comunidad.

Criterio: En opinión del director de informática del municipio, se puede afirmar que la gestión comunicativa digital del cabildo, a través de las interacciones en redes sociales, ha experimentado una mejora significativa en términos de accesibilidad, utilidad de la información, calidad de la atención online y eficiencia en los plazos de entrega de documentos. Estos datos reflejan un compromiso creciente con la participación ciudadana y la transparencia, estableciendo una base sólida para fortalecer la relación entre el cabildo y la comunidad.

Tabla 7

Calificación Información pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin importancia	19	4,5	5,0	5,0
	De poca importancia	38	9,1	10,0	15,0
	Moderadamente importante	96	22,7	25,0	40,0
	Importante	116	27,3	30,0	70,0
	Muy Importante	116	27,3	30,0	100,0
	Total	385	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,1		
Total		387	100,0		

Fuente: Encuesta a la ciudadanía e instrumentos de elaboración propia.

Análisis: En el contexto de la participación ciudadana y transparencia de la comunicación digital municipal de Guayaquil, es esencial desarrollar un método que permita evaluar de manera diferencial la información pública en el portal web institucional y redes sociales. Este enfoque metodológico busca reflejar la importancia relativa de cada contenido e información para una revisión general y más precisa (consultar la Tabla 7).

En este proceso, se ha asignado un porcentaje específico a cada nivel de calificación, con el objetivo de cuantificar la relevancia de la información. En primer lugar, la categoría "Sin importancia" se pondera con un 5%, indicando que la información clasificada en esta categoría tiene una incidencia mínima o nula en la valoración general. A continuación, la categoría "De poca importancia" recibe un peso del 10%, señalando que, aunque su impacto es limitado, posee cierta relevancia en la evaluación integral.

La categoría "Moderadamente importante" representa el siguiente nivel, asignándosele un peso del 25%. Esto implica que la información clasificada en esta categoría tiene un grado moderado de influencia en la ponderación global. Por otro lado, la categoría "Importante" ostenta un peso del 30%, indicando que la información considerada como tal juega un papel significativo en la evaluación.

Para concluir, la categoría "Muy Importante" se pondera también con un 30%, reflejando la máxima relevancia en la calificación general. Esto significa que la información clasificada como "Muy Importante" es decisiva para el análisis integral de la calidad de la información pública en el

portal web institucional y redes sociales del municipal de Guayaquil en el contexto de la participación ciudadana y transparencia en la comunicación digital.

Criterio: Para el director informático del municipio de Guayaquil, se observa una tendencia general positiva hacia una creciente apreciación de la información pública, respaldada por la progresión ascendente en las calificaciones. Esta perspectiva se posiciona como un elemento categórico para orientar el desarrollo de políticas, estrategias de comunicación y la toma de decisiones en el ámbito público.

DISCUSIÓN

La presente investigación se enmarca en el ámbito sociocultural, con un enfoque interpretativo fundamentado en la teoría de la escuela de Frankfurt. El objetivo primordial es evaluar la participación ciudadana y transparencia en la comunicación digital del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Municipio de Guayaquil, mediante un análisis diferenciado que asigna pesos específicos a diversas categorías e información pública, priorizando áreas críticas y estratégicas. Este enfoque pretende mejorar la calidad de vida de la población a través de una comunicación digital transparente y una participación ciudadana efectiva, con una inversión focalizada en los servicios municipales.

En el análisis de datos, se han identificado patrones y tendencias significativas. La ponderación diferencial revela una clara prioridad hacia categorías como cultura, educación, salud y turismo, asignándoles pesos mayores en comparación con aspectos como agua potable y bienestar social. Este énfasis sugiere una concordancia estratégica con las necesidades fundamentales de la comunidad, destacando la importancia de los servicios municipales en la toma de decisiones.

En cuanto a la divulgación de información pública, se destaca la preferencia por el formato digital, constituyendo el 85% del contenido en el portal web y las redes sociales del municipio de Guayaquil. La atención especial a la categoría de Información y Difusión refleja un compromiso institucional con la accesibilidad de datos oficiales, sociales y educativos. Este enfoque se ajusta con la teoría de la escuela de Frankfurt, que aboga por una comunicación transparente y accesible como medio para la emancipación social.

La comparación teórica se materializa en el análisis diferenciado de cómo se presenta la información pública en formato digital. La ponderación de texto, documentos, imágenes y videos destaca la eficacia de la combinación textual y visual, representando el 90% del contenido total. Esta estrategia se percibe como esencial para fomentar la participación ciudadana y garantizar la transparencia en la comunicación digital municipal, lo cual concuerda con los principios de la escuela de Frankfurt, que busca la crítica y la reflexión en la sociedad a través de la información accesible.

En la evaluación de las interacciones en redes sociales y la gestión comunicativa del cabildo, se asignan pesos a categorías como transporte, presupuesto, espacio público, política y salud. Estas áreas básicas en la gestión comunicativa se alinean con las demandas y prioridades de la comunidad, según se revela en el análisis ponderado de datos. Este enfoque contribuye a mejorar la toma de decisiones y la eficacia de la comunicación digital municipal, respaldando así la expectativa teórica.

Los métodos de investigación empleados, tanto cuantitativos como cualitativos, respaldan la triangulación de datos mediante su ponderación, fortaleciendo la validez y confiabilidad de los resultados. La ponderación diferencial y la asignación de porcentajes permiten cuantificar la importancia relativa de cada contenido, proporcionando una base idónea para la interpretación de los resultados. Las pruebas estadísticas aplicadas han permitido identificar patrones significativos y establecer comparaciones teóricas sólidas.

En cuanto a las interpretaciones de los resultados, se observa una tendencia positiva en la apreciación de la información pública, respaldada por un aumento progresivo en las calificaciones según el criterio del director informático del municipio de Guayaquil. Esta percepción sugiere que el enfoque diferenciado y la asignación de pesos han sido efectivos para mejorar la comunicación digital y la participación ciudadana, contribuyendo así al desarrollo de políticas y estrategias de comunicación.

No obstante, es importante advertir que, aunque los resultados muestran una mejora general en la apreciación de la información pública, se deben considerar posibles excepciones o faltas de correlación en ciertas áreas. Es necesario reconocer que existen aspectos no resueltos y la investigación podría beneficiarse de un análisis más detallado de las razones detrás de ciertas calificaciones o de posibles discrepancias entre la percepción municipal y la opinión pública.

En términos de concordancia con trabajos previamente publicados, los resultados y las interpretaciones guardan coherencia con la literatura existente sobre participación ciudadana, transparencia y comunicación digital en entornos municipales. Sin embargo, se destaca la contribución única de este estudio al aplicar la teoría de la escuela de Frankfurt y un enfoque diferenciado en la evaluación de la información pública.

Las consecuencias teóricas del trabajo son significativas, ya que respaldan la importancia de una comunicación digital transparente y una participación ciudadana efectiva en entornos municipales. La aplicación práctica de estos resultados se refleja en recomendaciones para futuras investigaciones, sugiriendo un enfoque similar en otros municipios para evaluar la efectividad de sus estrategias de comunicación y participación ciudadana.

CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones derivadas de este estudio:

En primer lugar, se cumplieron los objetivos planteados en el estudio al identificar patrones y tendencias en la participación ciudadana y transparencia en la comunicación digital. La ponderación diferencial permitió destacar áreas críticas y estratégicas, proporcionando una base adecuada para la toma de decisiones y el diseño de estrategias comunicativas efectivas.

Los resultados validaron la posición de que la atención específica a categorías, como agua potable y bienestar social, contribuiría a una mayor conexión emocional con la comunidad. Asimismo, la combinación efectiva de texto e imágenes en la comunicación digital respalda la visión de que esta estrategia maximizaría la comprensión y el impacto.

A pesar de los objetivos cumplidos, persisten desafíos y objetivos por alcanzar. La identificación de áreas con faltas de correlación sugiere la necesidad de un análisis más detallado para comprender las razones subyacentes y aplicar soluciones específicas. La retroalimentación continua de la comunidad a través de encuestas y canales digitales directos también es esencial para ajustar las estrategias según las demandas cambiantes.

En términos de aportes al campo de estudio, esta investigación destaca la efectividad de la ponderación diferencial en entornos municipales y su aplicación para mejorar la comunicación digital y la participación ciudadana. La integración de la teoría de la escuela de Frankfurt proporciona un marco conceptual adecuado, enriqueciendo la comprensión de cómo la comunicación transparente contribuye a la emancipación social.

Las variables de análisis, como la ponderación de categorías y la preferencia por formatos digitales, se revelaron como elementos decisivos para evaluar la percepción pública. Estos factores

ofrecen perspectivas valiosas para diseñar estrategias de comunicación digital más efectivas y adaptadas a las necesidades de la comunidad.

El alcance de este estudio se extiende a la mejora de la comunicación municipal y la promoción de la participación ciudadana, contribuyendo así al fortalecimiento de la relación entre la administración y comunidad. No obstante, se reconoce la limitación en la identificación de excepciones sin un análisis de las razones detrás de las discrepancias.

Se sugiere una mayor atención a servicios municipales, diversificación de contenidos digitales, análisis detallado de excepciones y establecimiento de mecanismos de retroalimentación continua. Estas sugerencias apuntan a fortalecer la conexión entre la administración y la comunidad, optimizando la efectividad de las estrategias comunicativas. En resumen, este estudio no solo contribuye al conocimiento existente sino que también establece una base para investigaciones futuras en el campo de la comunicación municipal y la participación ciudadana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaide Muñoz, L., Rodríguez Bolívar, M. P., & Garde Sánchez, R. (2014). Estudio cuantitativo de la investigación en transparencia informativa, participación ciudadana y prestación de servicios públicos mediante la implementación del e-Gobierno. *Revista de Contabilidad*, 17, 130-142. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:161341190>
- Alderete, M. V. (2023). La interacción de los actores en los proyectos de ciudad inteligente de una ciudad intermedia de Argentina: Un análisis de red. *Cuaderno Urbano*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:258580996>
- Cruz Pérez, D. S., Ojalvo Mitrany, V., & Velasteguí López, E. (2019). Papel de la comunicación en el desarrollo local. Estrategias y modelos factibles para la participación y la articulación de actores sociales. | *Ciencia Digital*. *Ciencia Digital*, 3(22), 336-352. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i2.401>
- Curro Lau, M. G., & Rivera Salas, P. E. (2018). Comunicación gubernamental y la participación de los colectivos del estado de Puebla. *PODIUM*, 33, Article 33. <https://doi.org/10.31095/podium.2018.33.1>
- Estupiñán Villanueva, A., Molina Carmona, E., Flores Guevara, S., & Martínez Bermeo, J. R. (2016). La participación digital en la construcción de la e-democracia y ciudadanía digital. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), Article 13. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/239>
- Font, J., Blanco, I., Gomà, R., Jarque, M., & Introducción, I. (2000). *Mecanismos de Participación Ciudadana en la Toma de Decisiones Locales: Una Visión Panorámica*. <https://www.semanticscholar.org/paper/MECANISMOS-DE-PARTICIPACION-CIUDADANA-EN-LA-TOMA-DE-Font-Blanco/054d99a84fedf5ae294a7d4dafffd14dde61d23b>
- Navarro Sequeira, M. G., & Hernández Flores, H. G. (2021). Comunicación responsable en situaciones de comunicación pública. *In Mediaciones de la Comunicación*, 15, 71-94. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:241294131>
- Negrete Huelga, K. (2022). Comunicación en el gobierno: Lo gubernamental y lo público en la transformación de la relación con el ciudadano. *Sintaxis*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:247286374>
- Organization of American States, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, & Inter American Development Bank. (2017). Impact of Digital Security Incidents in Colombia 2017. *IDB Publications*. <https://doi.org/10.18235/0000843>

- Paricio-Esteban, M.-P., Puchalt-López, M., García-Alcober, M. P., & Nicasio-Varea, B. (2023). Political parties' influence on the transparency and participation of Spanish municipal websites: The case of Catalonia, the Community of Madrid, the Community of Valencia, and the Region of Murcia. *Profesional de la información / Information Professional*, 32(1), Article 1. <https://doi.org/10.3145/epi.2023.ene.20>
- Pierri, G., Jarquín, M. J., & De Michele, R. (2021). Transparencia y género: El impacto de las compras electrónicas en el acceso a licitaciones públicas de las PyME lideradas por mujeres. *IDB Publications*. <https://doi.org/10.18235/0003872>
- Reg. Oficial No. 303. (2010, octubre 19). *Código Orgánico de Organización Territorial-COCTAD*. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-10/CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COCTAD.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador, (2008).
- Rodríguez Trujillo, F. M. (2023). El impacto de las plataformas digitales en el ejercicio del derecho de huelga. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.987>
- Sampedro Blanco, V. F., Sánchez Duarte, J. M., & Poletti, M. (2013). Ciudadanía y tecnopolítica electoral. Ideales y límites burocráticos a la participación digital. *Co-herencia*, 10(18), Article 18. <https://doi.org/10.17230/co-herencia.10.18.4>
- Santiago, A., Nogales-Bocio, A. I., Calle, B. P., Lagos, C. P., Marta-Lazo, C., Higuera, C. E. V., Ibáñez, D. B., Montemayor, D. J. de la G., Rosa, A. de la, Quiñones, H. M., Quintana, J. G., Jiménez, J. J., Gabelas-Barroso, J. A., Colussi, J., Ulloa, L. C., Patiño, M. G. G., Esteban-Navarro, M.-Á., Mendoza, M. E. B., Morales, N. J. M., ... Mieles, V. D. P. (2020). *Ciudadanías digitales: Perspectivas desde los medios, el periodismo y la educomunicación*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:225418172>
- Tóala-Mendoza, R. D., & Vera-Montenegro, B. I. (2019). Mecanismos de la participación ciudadana en la gestión de los Gobiernos Autónomos descentralizados de los Cantones Bolívar, Tosagua y Pichincha de la Provincia de Manabí. *Polo del Conocimiento*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:164430159>
- Torres Maldonado, M. A., & Ortiz Portocarrero, A. (2019). Ciudadanía digital: Alcances, límites y rol de la educación. *Sílex*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.53870/silex.20199139>

CONFLICTOS DE INTERESES

Los autores no refieren conflictos de intereses.