



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE  
GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO**

**CARRERA DE PERIODISMO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN PERIODISMO**

**TEMA:**

**“LA COMUNICACIÓN DIGITAL COMO MEDIO DE DESARROLLO  
COMUNITARIO EN LA URBANIZACIÓN MUCHO LOTE I, DESDE  
LAS MANZANAS 2649 A LA 2660, DE LA ETAPA 6, EN  
GUAYAQUIL”**

**TUTORA:**

**Mgs. LCDA. HORTENSIA CARRANZA ROJAS**

**AUTORA:**

**ADRIANA ELIZABETH PACHECO MACÍAS**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2015 – 2016**

# **CERTIFICACIÓN DE LA AUTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Guayaquil, 4 de mayo 2015

Certifico que el Proyecto de Investigación titulado **LA COMUNICACIÓN DIGITAL COMO MEDIO DE DESARROLLO COMUNITARIO EN LA URBANIZACIÓN MUCHO LOTE I, DESDE LAS MANZANAS 2649 A LA 2660, DE LA ETAPA 6, EN GUAYAQUIL**, ha sido elaborado por **ADRIANA ELIZABETH PACHECO MACÍAS**, bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendidos ante el Tribunal.

Tribunal.

Examinador que se designe al efecto.

Mgs. Lcda. Hortensia Carranza Rojas

**TUTOR**

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Investigación: **LA COMUNICACIÓN DIGITAL COMO MEDIO DE DESARROLLO COMUNITARIO EN LA URBANIZACIÓN MUCHO LOTE I, DESDE LAS MANZANAS 2649 A LA 2660, DE LA ETAPA 6, EN GUAYAQUIL**, le corresponde exclusivamente a Adriana Elizabeth Pacheco Macías, estudiante de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho de la Carrera de Periodismo.

# DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, en cada decisión que tomo, y en cada lucha ganada para la realización y cumplimiento de mis metas profesionales y personales.

A mi mamá por el apoyo, esfuerzo y paciencia que ha tenido conmigo en todo este andar para mi crecimiento educativo.

Y en general, a todos quienes aportaron de alguna u otra forma para concretar esta meta que hoy ya es una realidad.

**Adriana Elizabeth Pacheco Macías**

# AGRADECIMIENTO

Gracias de todo corazón a Dios, porque me ayudó a derribar cada barrera que encontré durante el camino. Puse mi confianza en Jesús y me fortalecí en la fe, con la certeza de concluir este proyecto de investigación.

La bendición de Dios sin duda estuvo en mí y sé que estará en los nuevos retos que me pongo en el camino de la vida.

Gracias a mi familia en especial a mi mamá por su apoyo y por creer en mí.

Y gracias a todos los que de alguna manera aportaron con palabras de ánimo y de entusiasmo para que no decayera y continuara hacia esta meta, hecha hoy realidad.

Adriana Pacheco Macías

**“Protégeme, Dios mío, pues eres mi refugio. Yo siempre he dicho que tú eres mi Señor.**

**El Señor es la parte que me ha tocado en herencia: mi vida está en tus manos”.**

**Salmo 15**

## **ABSTRACT**

The present work of qualification aims to analyze the connection between digital communication and the community that inhabits the apples 2649 to 2660, stage 6, Mucho Lote I Urbanization, in Guayaquil.

In the frame of reference will investigate concepts and fundamental characteristics for the formation of a virtual community, in a sector that has no history in this digital communication process. However, permanent receives information through social networks and some sites or informational web portals. All this as a result of globalization.

The rapprochement between the digital communication with the community and vice versa, goes beyond a click on a web portal. Technology has not only a focus of consumption but use aimed at improving the social conditions of a community. It is say, mode of education, a different structure for the development of the business, and above all to offer a health care.

Based on the above, the internet and technology is an instrument of development and recreation.

A computer education that channels the use of the internet, social networks and virtual or digital tools should therefore be promoted.

In **Chapter I**, the issue is examined from a perspective, that is to say, how social groups take advantage of the new technologies, it is precisely through the institutional virtual platforms. Despite the fact that public bodies they present a series of resources so that citizenship can connect and access to the services offered.

In **Chapter II**, presents the scientific theoretical foundation of research; consisting of the theoretical framework and the areas: Communicational, Social-Digital, Conceptual, Psychological, Sociological, Geographical y Legal. The latter conforms to the legal framework of the Ecuador, especially in Communication Law. Without leaving aside, the State of art, field collecting data, experiences and results of similar inquiries.

In **Chapter III**, it is concerning the investigative methodology, process aimed to analyze the data and instruments used in the investigation. According to the descriptive deductive method, you could obtain an introspective view of the study and to take it to a scientific level to present findings base on direct observation, surveys and interviews.

In **Chapter IV**, the proposal is described of conclusions drawn in the investigative process. The objective is to strengthen the approach of society on electronic platforms for the improvement of their social environment by means of digital communication.

According to this end proposed community magazine “Ciudadano Infórmate” he will understand interviews, stories, suggestions, complaints, and notes positive and motivating among others. The stakeholders will be the inhabitants of Mucho Lote I.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad analizar la conexión existente entre la comunicación digital y la comunidad, que habita en las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, de la Urbanización Mucho Lote I, en Guayaquil.

En el marco de referencia se indagan conceptos y características fundamentales para la formación de una comunidad virtual, en un sector que no tiene antecedentes en este proceso comunicacional digital. No obstante, recibe información permanente a través de las redes sociales y de algunos sitios o portales web informativos. Todo esto como efecto de la globalización.

El acercamiento entre la comunicación digital con la comunidad y viceversa, va más allá de hacer un clic en un portal web. La tecnología no tiene solo un enfoque de consumo sino de un uso dirigido a mejorar las condiciones sociales de una comunidad. Es decir, modo de educación, una estructura diferente para el desarrollo de los negocios, y sobre todo ofertar una atención médica menos dolorosa, además de entretener e informar.

En base a lo expuesto, el internet y la tecnología es un instrumento de desarrollo y recreación.

Por lo tanto, se debe promover una educación informática que canalice el uso de internet, de las redes sociales y herramientas virtuales o digitales.

En el **Capítulo I**, se detalla el problema desde una perspectiva socio-digital, es decir, la manera como los grupos sociales aprovechan las ventajas de las nuevas tecnologías, precisamente a través de las plataformas virtuales institucionales. A pesar que los organismos públicos presentan una serie de recursos para que la ciudadanía pueda conectarse y acceder a los servicios ofertados.

En el **Capítulo II**, se presenta la fundamentación científica teórica de la investigación; constituida por el Marco Teórico referencial y los ámbitos: Comunicacional, Social-Digital, Conceptual, Psicológico, Sociológico, Geográfico y Legal. Este último se ajusta al marco jurídico del Ecuador, especialmente, en la Ley de Comunicación vigente. Sin dejar de lado, el estado de arte, ámbito que recoge datos, experiencias y resultados de indagaciones similares.

En el **Capítulo III**, se trata lo concerniente a la metodología investigativa, proceso encaminado a analizar los datos e instrumentos utilizados en la indagación. De acuerdo al método descriptivo-deductivo, se pudo obtener una visión introspectiva del estudio y llevarla a un nivel científico para presentar resultados de acuerdo con la observación directa, encuestas y entrevistas.

En el **Capítulo IV**, se describe la propuesta de cimentada en las conclusiones obtenidas en el proceso investigativo. El objetivo es fortalecer el acercamiento de la sociedad en las plataformas electrónicas para el mejoramiento de su entorno social mediante la comunicación digital.

De acuerdo a esta finalidad se propone la revista comunitaria digital “Ciudadano Infórmate” que comprenderá entrevistas, reportajes, sugerencias, notas positivas y motivadoras, entre otras. Los actores sociales serán los moradores de Mucho Lote I.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación digital en los últimos cinco años ha logrado alcanzar un gran protagonismo dentro de la propia comunicación y la sociedad. De esta forma se ha dado paso a nuevos espacios de encuentro y uso social, en los que la interacción entre los individuos traspasa fronteras temporales y de distancia.

Por la razón expuesta, en la actualidad ya se habla de “cibersociedad”, dentro de la cual se genera una “cibercultura”, ya que además de la virtualización de las relaciones entre las personas, se estima que al final de la primera década de este siglo, más del 90% de las comunicaciones se harán a través de internet.

Por ello, en países desarrollados dedican importantes inversiones a la expansión de la tecnología y a la formación de su población. Así también el Gobierno Nacional en reiteradas ocasiones ha manifestado que continúan trabajando para incrementar políticas públicas que posibiliten la universalización del acceso a las tecnologías. El propósito es que la era digital sea aprovechada por la sociedad como un recurso canalizador de necesidades y soluciones. Pero se requiere ofrecer un programa de capacitación social constante.

Al respecto, hay que tener en consideración las expresiones de Langdon Winner, que hablan de: “Si la experiencia de la sociedad moderna nos muestra algo, esto es, que las tecnologías no son simples medios para las actividades humanas, sino también poderosas fuerzas que actúan para dar nueva forma a dicha actividad y su significado”, indudablemente que Winner, teórico político especializado en las

problemáticas sociales y políticas, estaba consciente de los efectos del cambio tecnológico moderno.

Este proyecto de investigación permite analizar cómo la comunicación digital en plena era tecnológica puede contribuir en el desarrollo de la comunidad, y cómo está debe reconocer y dar el uso adecuado. El propósito es encontrar en este recurso un soporte para el mejoramiento de la calidad de vida. El estudio se fundamenta en la revisión de cuatro plataformas digitales de instituciones públicas: Municipio de Guayaquil, Policía Nacional del Ecuador, Empresa Eléctrica de Guayaquil, Ministerio de Educación. Para efectivizar la investigación se delineó cuatro capítulos, que permiten conocer a fondo la problemática en este campo.

En el **Capítulo I**, se procederá a diagnosticar y definir el problema identificado. Este será procesado a través de un análisis sobre la descripción de la situación actual. Luego se explicará por qué se eligió este tipo de problemática y sustentar el interés del mismo.

En el **Capítulo II**, se desarrollará el Estado de Arte, que surgirá con el análisis de la comunicación digital desde varias aristas hasta llegar a la conceptualización de términos tecnológicos, para pasar por lo establecido en la Ley de Comunicación, en referencia a información difundida en internet. De igual manera, los componentes que se refieren a las hipótesis, variables e indicadores.

En el **Capítulo III**, comprenderá la descripción de la metodología y los instrumentos de levantamiento de información que fueron aplicados. El tipo de estudio se diseñó en base al método científico. Es decir, se dio a nivel de ejecución, aplicación de campo, acción y descripción.

Los medios técnicos para la recolección de datos fueron de índole primario: la observación, la entrevista, la encuesta y la investigación. Estos instrumentos permiten la recopilación de los criterios de los moradores de las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, de la Urbanización Mucho Lote I. Finalmente se estructura las recomendaciones y conclusiones.

El **Capítulo IV**, contiene el desarrollo de la propuesta que consiste en promover el manejo de Facebook como recurso tecnológico informativo inmerso en el proceso de las satisfacciones sociales. Estas circunscritas a resolver problemas de la vida cotidiana entorno a los servicios básicos.

# ÍNDICE

## CAPÍTULO I

<b>1. EL PROBLEMA</b>	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Delimitación del problema de investigación	5
1.4. Justificación	6
1.5. Objetivos de la investigación	8
1.6. Intencionalidad de la investigación	9

## CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	10
2.1. Estado de Arte	10
2.2. Fundamentación Comunicacional	23
2.1.1 La comunidad y comunicación: una relación indisoluble	23
2.2.2 Una mirada coyuntural al tratamiento de las nuevas formas de comunicación	25
2.2.3 La comunicación interpersonal vs la comunicación de masas: ¿Una distinción superada?	26
2.2.4 La comunicación y sus nuevas concepciones del espacio, tiempo y la vida cotidiana	27
2.2.5 Las nuevas colectividades: las comunidades virtuales y las redes sociales	28
2.3. Fundamentación Social – Digital	30
2.3.1 La llegada del Internet al Ecuador	30
2.3.2 El uso de Internet y la teoría de la comunicación	32
2.3.3 La era digital: Nuevos medios, nuevos usuarios y nuevas plataformas electrónicas de conexión	33
2.3.4 ¿Por qué son importantes las plataformas virtuales o electrónicas?	34
2.3.5 La sociedad de la información y su necesidad por la nueva manera de comunicación	35
2.3.6 La sociedad y su derecho al acceso a la tecnología	36
2.3.7 Cuadro de los principales servicios que ofrecen las plataformas institucionales públicas a la ciudadanía	39
2.4. Fundamentación Psicológica	41
2.4.1 Teoría Funcionalismo	41
2.4.2 Teoría Constructivismo Social	41
2.4.3 Teoría Cognitivismo	42

2.5.	Fundamentación Sociológica	42
2.5.1	Teoría de la Opción Racional, de Adam Smith	42
2.5.2	Teoría del Poder o Conflicto, de Carlos Marx	43
2.5.3	Teoría de El Funcionalismo, de Émile Durkheim	43
2.5.4	Teoría de Interaccionismo, de George Herbert Mead	44
2.6.	Fundamentación Legal	45
2.6.1	Constitución de la República del Ecuador	45
2.6.2	Ley Orgánica de Comunicación	52
2.6.3	Código Civil	53
2.6.4	Código Orgánico Integral Penal	56
2.6.4.1	Cuadro de similitudes en el marco legal	61
2.6.5	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	63
2.7.	Marco Conceptual	64
2.8.	Ubicación Geográfica	70
2.9.	Hipótesis	71
2.10.	Variables	71
2.10.1	Operacionalización de las variables	72
2.10.2	Indicadores	72

### **CAPÍTULO III**

<b>3. METODOLOGÍA</b>	73
3.1. Nivel de estudio	73
3.1.1 Población y Muestra	75
3.2. Diseño de estudio	76
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos	76
3.3.1 Métodos científicos	76
3.3.2 Técnicas (Primarias)	78
3.3.3 Validación de instrumentos	88
3.4. Procesamiento de datos	89
3.4.1 Análisis e interpretación de resultados	89
3.5. Conclusiones y recomendaciones	119

### **CAPÍTULO IV**

<b>4. PROPUESTA</b>	121
4.1. Título	121
4.2. Objetivos	121
4.2.1 General	121
4.2.2 Específicos	121
4.3. Justificación	122
4.4. Descripción de la propuesta	123
4.4.1 Idea	125
4.4.2 Sinopsis	132
4.4.3 Ficha Técnica	133

4.4.4	Guión Literario	135
4.5.	Impactos	145
4.5.1	Comunicacional	146
4.5.2	Psicosocial	146
4.6.	Recursos	147
4.6.1	Recursos Financieros	147
4.6.2	Recursos Humanos	147
	4.6.2.1 Costos Operativos	151
	4.6.2.2 Tarifario de Publicidad	151
4.7.	Validación de la Propuesta	151

Bibliografía

Referencias electrónicas

Anexos

# **CAPÍTULO I**

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A inicios del siglo XXI surge una nueva forma de comunicar, con características que responden a la inmediatez, la omnipresencia, el acceso global a la información denominada: Comunicación Digital.

Este tipo de comunicación se vale de servicios de plataformas de internet y nuevas herramientas comunicativas para informar de manera inmediata, con actualizaciones durante las 24 horas, los 7 días a la semana. Es decir, de manera permanente.

De la mano con todo esto, surge el hecho de que en Ecuador, 3 de cada 10 ciudadanos utilizan internet a diario. Esta precisión la hizo el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), al respecto se señaló que la utilización en el país se incrementó en 3,3 puntos con un 29% de ecuatorianos que utilizaron Internet, en el 2010, frente al 25,7%, del 2008.

La recopilación de datos a través de la encuesta realizada por el INEC reflejó que en el sector urbano el uso de Internet subió de 34% a 37,7%, mientras que en el

sector rural pasó del 9% al 12%. Es decir, según el promedio de uso, al menos 2,9 de cada 10 ecuatorianos encuestados utilizaron el internet mínimo una vez al día.

Asimismo, de los encuestados que utilizan internet, el 35,5% lo hace desde su hogar, siendo la opción que más ha crecido, pues en el 2008 solo el 21,6% de los ecuatorianos se conectaban en su hogar. Mientras que el acceso mediante de sitios públicos disminuyó 7,7 puntos, al caer de 38,9%, en 2008, a 31,2%, en 2010.

De acuerdo a una nueva encuesta hecha por el Ministerio de Telecomunicaciones, en el 2013, 66 de cada 100 personas usaron la Internet en el Ecuador, datos realmente alentadores, lo que significa que la tecnología cada día se posesiona más en la sociedad.

Finalmente, para los ecuatorianos, la razón más importante para utilizar el Internet es la educación y el aprendizaje con un 40% de los encuestados. Mientras el 27,2% lo hace para obtener información y el 22,4% lo hace para comunicarse.

Con todo esto, queda más que claro que la comunicación de forma digital es fundamental y porque no decir, primordial en la vida diaria, convirtiéndose no solo en un recurso de distracción sino además en un medio para completar actividades.

El acercamiento entre esta forma de comunicar y el ciudadano se puede considerar más que obvio, debido a la necesidad y a la facilidad que presta. Sin

embargo, al parecer esto no es suficiente, ya que este recurso, pese a la aceptación con la que goza en la comunidad, no es completado o utilizado de la manera más idónea o propicia, pues muchas veces no se orienta hacia el desarrollo de la sociedad.

Por citar un ejemplo: en un diálogo mantenido con residentes del programa habitacional Mucho Lote I, de la etapa 6, ellos comentaron sentirse olvidados por las autoridades, fundamentándose en la desatención a sus necesidades. Se pueden mencionar entre estas: inadecuado servicio de alumbrado público, terrenos baldíos con acumulación de basura, limitado resguardo policial, algunas calles en estado deplorable, así también la no señalización vial, situación que genera el irrespeto a las leyes de tránsito.

Estos problemas existentes se han denunciado a los organismos competentes, a la CATEG por el alumbrado público, pero esta entidad informa que la solución le corresponde al Municipio.

Estas quejas, por especificar algunas, son constantes y evidentes en el sector, cuyos moradores aducen que en muchos casos no realizan las denuncias frecuentemente por no contar con dinero para movilizarse. Sin embargo, contradictoriamente, si cuentan con un recurso desde su domicilio para hacerlo y lo desconocen, la denominada plataforma virtual.

Con esto nace una duda ¿Cuál es ese recurso que me llevaría a una posible solución sin salir de casa y utilizando mis propios recursos?, pues es contradictorio que un habitante diga que no tiene para movilizarse más si tiene internet en casa.

Es lo que sucede y tal vez sea una situación que se presente en muchos lugares, el desconocimiento sobre un buen uso del servicio de comunicación digital que no requiere gastos en movilización, además optimiza el tiempo.

El acercamiento y la visible relación existente entre la sociedad y el internet es positiva e interesante. Sin embargo, esta misma sociedad debe aprender que la nueva forma de comunicación que se abre en un contexto globalizado, favorece el desarrollo de la sociedad del conocimiento y el avance tecnológico, que ofrece una diversidad de enlace a través del Facebook, Twitter o YouTube.

Los problemas que dificultan al desarrollo y buen vivir de una sociedad son:

- a.** El desconocimiento de la presencia de plataformas virtuales de los servicios públicos que ofrece el Estado a los ciudadanos como educación, salud, telefonía, seguridad, alumbrado público, agua potable...etc.
- b.** La inexistencia de una propaganda comunicativa que informe y oriente el buen uso de las plataformas virtuales.

En una encuesta realizada para el desarrollo de este proyecto a los moradores que conforman el estudio, se constató que pese a contar con el servicio de internet desconocían que varias instituciones públicas cuentan con sitios web, otros a pesar de conocerlas no sabían cómo gestionar trámites o denuncias.

De ahí, que la situación problemática requiere una solución inmediata, por ejemplo enseñarle a la sociedad el uso de las plataformas virtuales a través de los medios de comunicación tradicionales más usados y de mayor cobertura, como la radio y la televisión.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo establecer el interés en los moradores de las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, de la Urbanización Mucho Lote I, en Guayaquil, para que aprovechen los servicios y beneficios de las plataformas virtuales de las instituciones públicas a través de la comunicación digital?

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

La delimitación se circunscribe al área poblacional de la Urbanización Mucho Lote I, desde las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, situada en la parroquia Tarqui, perteneciente al cantón Guayaquil, provincia del Guayas. El estudio abarcó

un período comprendido desde el 1° de agosto hasta el 30 de septiembre del año 2014.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Con la llegada del Internet, sus múltiples servicios y las nuevas formas de comunicación, se ha acortado distancias entre los habitantes del planeta tierra, la humanidad se ha beneficiado de los avances tecnológicos.

En referencia a lo expuesto, la era digital juega un papel muy importante, donde las distintas sociedades, desde la más vulnerable y de escasos recursos económicos hasta la de un alto nivel de desarrollo, cuentan con acceso al internet y por ende a las distintas plataformas digitales.

Con un nuevo escenario marcado por las tecnologías, se puede afirmar que han surgido otras formas de comunicación, las cuales están más que posicionadas en la sociedad, lo que exige a la ciudadanía un mayor aprovechamiento para fortalecer las relaciones entre colectividad, Estado y el mundo.

Lo expuesto justifica la inserción de la comunidad en la comunicación digital y viceversa, cuyo puente es la tecnología. A pesar de ser un proceso lento y de lucha constante para el buen uso de las distintas plataformas virtuales; y, de un aparente

acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación. No obstante, la comunidad local, nacional y universal requiere informarse más y aprender lo mejor de las ofertas tecnológicas para crecer como ser humano en cuanto a dominio del conocimiento, información y utilización adecuada que garantice su bienestar.

Las múltiples facilidades a las que se puede acceder mediante el internet, no solo está subir y etiquetar fotos en un Facebook o retuitear una información, y por qué no decir, el establecer una conversación en tiempo real vía skype, sino el mantenerse constantemente informado. Desde el domicilio conocer las actividades y nuevos proyectos que ofertan las instituciones públicas, cuya misión es generar bienestar de sus usuarios, es decir los habitantes.

Para alcanzar esta meta, se debe incentivar a la sociedad a recurrir a los portales web institucionales para informarse, al tiempo que se requiere que dichas entidades den la apertura y libertad de información, derecho que tiene la comunidad de acuerdo al artículo 29, de la Ley de Comunicación.

Ante esto, también es importante que la sociedad conozca, que promociona o ejecuta el Gobierno Nacional como por ejemplo, planes de capacitación de bajo costo o en algunos casos gratuitos, además del manejo de la web y sus diversos servicios.

La intencionalidad de este proyecto es promover la relación ciudadanía-comunicación digital, es decir, posicionar este recurso comunicacional inmediato en

el sector poblacional Mucho Lote I, mediante el conocimiento y uso adecuado de los portales web de las instituciones públicas.

Otro componente importante que orienta el presente trabajo investigativo es el análisis de las plataformas digitales para constatar si el proceso resulta fácil o complejo para su uso inmediato inclusive determinar si el lenguaje informático es comprensible para satisfacer las necesidades del grupo social.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo general de la investigación**

Involucrar a los habitantes del sector Mucho Lote I, etapa 6, desde la manzana 2649 hasta la 2660, con las nuevas tendencias que demanda el internet a través de las plataformas virtuales que manejan las instituciones públicas.

### **1.5.2 Objetivos específicos de la investigación**

- Revisar con cuanta información cuenta y si esta es suficiente para satisfacer las necesidades prioritarias de la sociedad, y que están visibles en los portales web de las instituciones públicas en estudio.
- Valorar hasta qué punto la sociedad conoce sobre las plataformas digitales institucionales y como estas pueden generar un desarrollo comunitario.

- Establecer el rol que cumple actualmente la comunicación digital en la sociedad, y si esta última tiene un claro entendimiento de la misma.
- Diseñar una propuesta que responda a los resultados de la investigación.

## **1.6 INTENCIONALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El siguiente proyecto de investigación busca a través de los resultados la creación de planes de capacitación para que la colectividad de Mucho Lote I en general conozca cómo este recurso tecnológico, denominado internet, facilita la creación de plataformas digitales. El propósito de ofrecer a la ciudadanía acceso a servicios múltiples e incluso dar soluciones de manera más inmediata a problemas cotidianos, sin generar un mayor costo económico.

Entender que así como la era digital gana mayor participación en la sociedad a través de la comunicación, también esta misma colectividad puede aprovecharse de esta avalancha tecnológica para satisfacer sus necesidades cotidianas y lograr un buen vivir.

Se trata entonces de que ambos protagonistas (colectividad – medios de comunicación digital) caminen hacia un mismo rumbo, las bondades de la globalización. Una forma de empezar, es solucionar problemas cotidianos como la denuncia de un corte de agua mediante un clic.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ESTADO DEL ARTE

El hecho que la comunicación digital o dicho en otros términos: el acceso a información mediante el uso del internet, ya no es actualmente ninguna novedad. Lo que sí es razón de análisis es el cómo a pesar de tener paso a esta herramienta de múltiple complejidad, que ya es parte elemental en la vida diaria, no se la use como un elemento que lleve a un desarrollo comunitario mediante un buen uso.

Como punto de partida se consideró como fundamental la realización de varias consultas bibliográficas sobre temas referentes a la comunicación y los distintos enfoques que le suelen dar.

Para tal efecto, lo primero que se hizo fue consultar y revisar proyectos de tesis de años anteriores que tratan temas similares o lo más cercano posible al trabajo a ejecutar, como es **“La comunicación digital como medio de desarrollo comunitario en la Urbanización Mucho Lote I, desde las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, en Guayaquil,** encontrándose así, tres planteamientos con ideas básicas y de profundo análisis.

Basándose en el tema planteado, se buscó primero entender; qué es esto de la comunicación digital, qué papel fundamental tiene el internet en la sociedad, y qué es lo que la sociedad demanda de la tecnología.

El tema de la comunicación digital en la sociedad es un planteamiento que también ha sido abordado en la Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social, pues existen vestigios de investigaciones sobre el papel fundamental que la tecnología está teniendo en la sociedad. A continuación una sinopsis:

En el año 2012, se investigó el tema: **Análisis de la necesidad de un medio de comunicación digital que informe diariamente la agenda cultural completa de Guayaquil con la propuesta de creación de este espacio.**

El proyecto propone:

Crear un blog que funcione como boletín diario de información, ya que estos son muy ágiles y además muy consultados por el público joven y profesional, además representa menor cantidad de gastos administrativos, de impresión e incluso menos tiempo para publicar los contenidos. (MONTAÑO GÓNZALEZ, 2012, pág. 1)

La inmediatez y la facilidad para mantenerse informado se han convertido en un requerimiento elemental en la actualidad, y mientras más ágil sea y genere menos gastos, mayor será la aceptación por quienes demandan información.

Destaca además este proyecto que: “La idea de la creación de un medio de comunicación digital nace de la necesidad existencial en el público guayaquileño de obtener información sobre cuándo y dónde se realizarán eventos de índole cultural” (MONTAÑO GÓNZALEZ M. y., 2012, pág. 1). El conocer sobre los distintos eventos y actividades culturales que se desarrollan es un tema que demanda la sociedad, el cual no ha sabido ser canalizado y ejecutado con la premura del caso.

Ambos autores resaltan que: “el sondeo realizado en los espacios virtuales de comunicación, es decir en las redes sociales y sitios web, reveló que no existe un medio de comunicación digital que publique diariamente la agenda cultural” (MONTAÑO GÓNZALEZ M. y., 2012, pág. 3). Es variada la información que a diario se puede conocer mediante las plataformas digitales de los medios de comunicación, mas esta no suele ser completa o al menos contener todo lo que la ciudadanía quiere saber.

La información que la sociedad demanda cada día evoluciona a pasos agigantados, de tal manera que los “contrastes existentes entre la necesidad en el público guayaquileño de obtener información y los contenidos de los medios de comunicación es abismal, puesto que los contenidos extremadamente violentos y la programación vacía dejan notar la poca información que existe” (MONTAÑO GÓNZALEZ M. y., 2012, pág. 4). Lo que significa que, cada vez es menos valiosa la

información que se expone a la sociedad, al tiempo que ésta es cada vez más exigente en la calidad de lo que busca para satisfacer sus necesidades.

Los egresados de la FACSO señalaron que las causas es que: los medios de comunicación están llenos de información morbosa y violenta y han dejado de percibir que a través de sus espacios se puede educar al público y brindarles información que los desintoxique de la zozobra que los rodea.

La técnica de investigación que utilizaron para reafirmar su proyecto fue la encuesta. Las interrogantes más destacadas del cuestionario fueron:

- a) ¿Por qué medio se entera de noticias o eventos? De los 392 encuestados 78% respondieron Internet, y el 2% Televisión.
- b) ¿Le gustaría que existiera un medio de comunicación digital que informe diariamente sobre la agenda cultural de Guayaquil? SÍ, respondieron 78% y el 22% NO.

Los investigadores recomendaron volcar los esfuerzos por la captación de audiencias en los sitios web, puesto que es un excelente referente de información rápida.

Así como, establecer los parámetros necesarios para obtener conexiones con redes sociales y que de esa manera a quien interese obtenga día a día la información clasificada, que necesite según sus aficiones.

Los egresados de la misma Facultad de Comunicación Social (FACSO), Procel Espinoza Mónica y Moreira Torres William, investigaron acerca de la: **Determinación de las necesidades barriales de los habitantes de la ciudadela Martha Roldós con la propuesta de la creación de una revista mensual comunitaria.**

El proyecto de investigación tiene como objetivo: “El analizar el problema encontrado por parte de los investigadores, es decir la inexistencia de información para conocer más sobre las necesidades de los habitantes en la ciudadela Martha de Roldós” (PROCEL ESPINOZA, 2012, pág. 2). Desconocimiento sobre la manera de cómo trabajar en conjunto entre la comunidad y las autoridades o entidades a cargo, es un tema que aún está pendiente y presenta grandes falencias pese a los esfuerzos ya emprendidos en algunos sectores sociales.

Los autores en una de las aseveraciones sobre la inexistencia de información en temas que competen específicamente a la sociedad, dejan claro cómo son varios los factores que no permiten el cambio.

Los factores que influyen el hecho de que no exista información para reforzar sobre lo que necesita la comunidad se debe a sus representaciones sociales, la falta de conocimiento, la desesperanza en obtener beneficios intrínsecos de la sociedad, el factor cultural y las expectativas negativas dadas en el transcurso de los años. (PROCEL ESPINOZA, 2012, pág. 2)

En una colectividad son varias las situaciones que requieren de la intervención de diferentes entes para ejecutar planes de mejoramiento, sin embargo hay factores que van más allá de dar con la solución y que casi siempre suelen estar en la manera de pensar y de interrelacionarse la sociedad con quienes pueden atender sus solicitudes.

Por otro lado, añaden que todos estos factores afectan a los habitantes de la ciudadela Martha de Roldós porque falta de un lugar o medio en donde comunicar sus penurias

Ambos egresados de la FACSO, utilizaron las encuestas como principal técnica de investigación. Las interrogantes más destacadas del cuestionario son:

**a)** ¿Cree usted que los eventos y obras realizadas en la ciudadela son comunicadas en su totalidad a los habitantes? De los 372 encuestados 74% respondieron NO, y el 26% SÍ.

- b)** ¿Cómo se entera usted de las novedades que hay en su sector? Un 52% respondieron que por comentarios de vecinos, 25% por los medios de comunicación, y 23% otros.
- c)** ¿Considera usted que los llamados que hacen los habitantes a las autoridades en cuanto a problemas que surgen en la ciudadela son atendidos? El 37% respondieron rara vez, 24% nunca, 14% siempre, 13% casi siempre, y el 12% casi nunca.
- d)** ¿Le gustaría que haya un medio de comunicación impreso en la que se informen temas de su comunidad? SÍ, un 89% y un 11% NO.

Los nuevos periodistas concluyen que el nivel de comunicación que existe entre los moradores de la ciudadela es considerablemente muy bajo, con un 74% que respondieron que desconocen las actividades que se realizan dentro del sector, y sólo un 26% dijo que sí conocía muy bien lo que se realiza en la ciudadela. (MONTAÑO GÓNZALEZ M. y., 2012). El desconocimiento de lo que pasa en un entorno en muchos de los casos es el principal problema a la hora de mantener una sana y beneficiosa comunicación.

Los dos proyectos antes mencionados dejan en evidencia la participación de la comunicación digital en la sociedad, y su abanico de posibles facilidades que conlleva el hecho que este recurso tecnológico se haya introducido en el desarrollo de la colectividad.

Otro proyecto que analiza desde la perspectiva más tecnológica es **“Incidencias de las redes sociales como medio informativo para la sociedad guayaquileña”**, del año 2012, de la Facultad de Periodismo, de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, que trata la investigación desde la óptica de la problemática, que tras el surgimiento de los avances tecnológicos como son los sitios web y las redes sociales; Facebook, Twitter, Skype, entre otras, genera a los medios de comunicación tradicionales.

Siendo así, lo primero fue diferenciar sobre como dan la información los medios de comunicación y las redes sociales; lo cual mostró que mientras el primero informa de manera coherente a través de investigaciones, entrevistas y estadísticas, ya que caso contrario la Superintendencia de Telecomunicaciones lo multa o puede cerrar el medio; en la segunda opción no hay una investigación profunda, dan la noticia sin hacer la respectiva indagación.

La Superintendencia de Telecomunicación mantiene una estadística elaborada a partir de datos proporcionados por los proveedores de internet, en el Ecuador de 856.989 cuentas de acceso a la red y un total de 3.333.459 usuarios, distribuidos en 159 proveedores de internet a nivel nacional.

De este total, 354.577 cuentas corresponden a operadoras móviles, es decir acceso a internet desde teléfonos celulares, podemos definir que el 23.3% de los ecuatorianos son usuarios de internet.

Ecuador ocupa la séptima posición en Sudamérica cuanto a número de usuarios en Facebook (3.611.020 ecuatorianos), de ese total 33.17% de los usuarios están en Guayaquil, el 31.65% en Quito. Y el resto se distribuye en otras ciudades del país.

Mientras, que en Twitter no hay una cifra exacta, pero se calcula que más de 450.000 cuentas creadas en Ecuador y más de 200.000 usuarios estarían accediendo al sitio diariamente.<sup>1</sup>

A este se suma, el tema **“Análisis del impacto del periodismo comunitario en las urbanizaciones del sector noreste, de la vía a la Costa”**, del año 2012, donde el análisis se dio con un escenario que muestra que en la actualidad los medios de comunicación masivos, se centralizan de publicar objetos o noticias de carácter comercial. Esto significa que otros intereses socioculturales o problemas comunitarios queden en segundo plano, por ejemplo la convivencia ciudadana, sus conflictos, intereses y necesidades.

---

<sup>1</sup> **Tesis Incidencias de las redes sociales como medio informativo para la sociedad guayaquileña: Mariela Anabel Castro Mocha y Fernando Triviño Macías.**

De ahí, nace la propuesta de crear un periódico on line, basándose que los habitantes del sector cuentan con la situación económica para acceder a este servicio tecnológico diariamente.

Para finalizar, en sus recomendaciones se consideró que las comunidades pequeñas en ocasiones no son tomadas en cuenta por los medios tradicionales, sin demostrar que éstas también generan hechos importantes y noticias de interés común que necesitan un espacio de calidad, donde se requiere que ofrezcan información relacionada a su comunidad.

Las distintas aristas que tiene el hecho de la comunicación digital proponen una participación directa en la sociedad, lo que ha provocado un análisis incluso en grandes talleres y foros con reconocidos especialistas en temas tecnológicos y comunicacional.<sup>2</sup>

Por otro lado, en un estudio más especializado realizado en el periodo entre 2009 y 2010, publicado en el Observatorio de Medios de **CIESPAL** con el nombre **“Web 2.0 y Medios de Comunicación en Ecuador”**, se analizó algunos portales de Internet de radios, periódico y televisión del país.

---

<sup>2</sup> Tesis **Análisis del impacto del periodismo comunitario en las urbanizaciones del sector noroeste, de la Vía a la Costa: Silvia Hernández Andrade y Betzabe Vernaza Briones.**

En esta publicación además se plantea cuál la adaptación de estos medios a las nuevas tecnologías, el uso de redes sociales y la respuesta de los usuarios a sus propuestas web, con lo cual se buscó establecer cómo los medios de comunicación de Ecuador se integran a esta nueva tendencia mundial.

### **Medios de Comunicación y Web 2.0**

Si bien es una realidad, el hecho que con la tecnología el mundo avanza de manera acelerada, también es cierto que cada día se plantean nuevas teorías que para la tarde ya encuentran su ocaso.

Para entender cómo los medios ecuatorianos se adaptan a las tendencias 2.0 se seleccionó lo siguiente:

<b>IMPRESOS</b>	<b>SITIO WEB</b>
El Universo	<a href="http://www.eluniverso.com/">http://www.eluniverso.com/</a>
El Comercio	<a href="http://www.elcomercio.com">http://www.elcomercio.com</a>
La Hora	<a href="http://www.lahora.com.ec">http://www.lahora.com.ec</a>
El Extra	<a href="http://www.diario-extra.com">http://www.diario-extra.com</a>

RADIO	SITIO WEB
CRE Satelital	<a href="http://www.cre.com.ec">http://www.cre.com.ec</a>
Radio Sucre	<a href="http://radiosucra.com.ec">http://radiosucra.com.ec</a>
Multimedios 106	<a href="http://www.multimedios106.com">http://www.multimedios106.com</a>
Sonorama	<a href="http://www.sonorama.com.ec.com">http://www.sonorama.com.ec.com</a>
Ecuador Inmediato	<a href="http://www.ecuadorinmediato.com">http://www.ecuadorinmediato.com</a>
TELEVISIÓN	SITIO WEB
Ecuavisa	<a href="http://www.ecuavisa.com">http://www.ecuavisa.com</a>
TC Televisión	<a href="http://www.tctelevision.com">http://www.tctelevision.com</a>
Teleamazonas	<a href="http://www.teleamazonas.com">http://www.teleamazonas.com</a>
RTS	<a href="http://www.rts.com.ec">http://www.rts.com.ec</a>
RTU	<a href="http://www.rtu.com.ec">http://www.rtu.com.ec</a>

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

En el caso de los portales web de los periódicos el resultado que más destacó fue que mientras **El Comercio** es uno de los que más innova y se acerca al cumplimiento de los parámetros de la Web 2.0; **El Universo** posee extensas galerías fotográficas, siendo este un aspecto que destaca.

En hipertextualidad, ninguno de los portales web de los diarios en estudio cumple con hipervínculos dentro de las notas, únicamente integran notas relacionadas como parte de la contextualización de la información.

En las radios el análisis evidenció el cumplimiento a medias de los parámetros de adaptabilidad Web, y si bien todas transmiten en tiempo real (Multimedia), no hay una verdadera preocupación por el cumplimiento de otros aspectos como la hipertextualidad, personalización y redes.

Por citar a una, **CRE Satelital** si bien era uno de los mejores portales de radio, se ha quedado con un diseño tradicional y poco adaptado a lo que exige el usuario multimedia, integra Twitter pero lo hace en sus páginas internas.

Por último, en Televisión la mayoría de canales de TV no pasan de tener su página web institucional con pocos espacios informativos, la tendencia de estos medios es más promocional para sus contenidos, series, telenovelas, etc.

En **Ecuavisa** lo que más destacan son las noticias nacionales y deportes, ya que este integra los videos de sus emisiones informativas regulares en clips cortos que se pueden visualizar en su misma página.

Como fase final, se llegó a algunas conclusiones como: que del análisis de las versiones digitales de cada medio se puede decir que a pesar de los esfuerzos, son pocos los que cumplen con los estándares propuestos y ello se muestra, además, en su presencia y sindicación de contenidos en la Red.

Entre todos los medios de comunicación del Ecuador que se estudió, se puede concluir que el más visitado en Internet es **el Universo**, seguido del medio digital **Ecuadorinmediato**, el televisivo **Ecuavisa** pelea de cerca con este último.

Existe un cambiante y revolucionario mundo digital que no debe verse de ninguna manera como una amenaza a la cual combatir, por el contrario, aceptarse como una oportunidad nueva para trabajar y fortalecer su presencia como mediadores entre la información y la sociedad.<sup>3</sup>

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN COMUNICACIONAL**

### **2.2.1 La comunidad y la comunicación: una relación indisoluble**

Basándose en el sentido etimológico del término “comunidad”, ésta proviene de la voz latina communis, la cual deriva en cum (con, conjuntamente) y munus

---

<sup>3</sup> Documento publicado en el Observatorio de Medios de CIESPAL “Web 2.0 y Medios de Comunicación en Ecuador. Por: José Rivera Costales.

(carga, deuda). Con ello, se infiere que la comunidad remite a una relación caracterizada por obligaciones mutuas.

Otro sentido del término *communis* está ligado a comunión, al acto de compartir y estar en conjunto. Este sentido aproxima el término comunidad al de comunicación.

Hace más de medio siglo, George Hillery (1955), luego de amplio análisis de 94 definiciones del término, llegó a la conclusión que estas definiciones únicamente compartían un asunto: “todas tenían que ver con las personas”.

Según el análisis, otros aspectos que se repetía: la interacción y la vida en común, términos sin duda relacionados con la comunicación.

De ahí que toda comunidad requiera del establecimiento de una red de vínculos e interacciones, de la gestación y mantenimiento de un sentido de pertenencia y de la realización de acciones colectivas.

### **2.2.2 Una mirada coyuntural al tratamiento de las nuevas formas de comunicación**

En las últimas décadas, el surgimiento de nuevos dispositivos tecnológicos ha traído consigo formas nuevas de concebir a la comunicación participativa, y con ello parece que el concepto de “masa” está ya superado.

De ahí, que se hable cada vez más frecuentemente de la comunicación pos-masiva. Es decir, de nuevas formas de comunicación que superan y van más allá de lo masivo, aunque no lo excluyen.

Los seres humanos establecen relaciones con los demás por medio de interacciones que pueden calificarse como status sociales. La comunicación es, por tanto, un proceso fundamental y determinante de toda relación social, es el mecanismo que regula y que, al fin y al cabo, hace posible la interacción entre las personas, con esto, la existencia de las redes de relaciones sociales que conforman la sociedad.

Esto equivale a decir que toda interacción se fundamenta en una relación de comunicación, aunque es un hecho que en la actualidad los procesos de comunicación se están modificando, también lo es la llamada comunicación masiva que sigue muy anclada a la realidad social actual.

### **2.2.3 La comunicación interpersonal vs la comunicación de masas: ¿Una distinción superada?**

La gracia existente entre la comunicación interpersonal y la comunicación de masas en la actualidad está en entredicho, debido a la comunicación participativa por computadora. Mientras, en la comunicación interpersonal se habla de aquella que requiere de la proximidad física entre los interlocutores, la interdependencia de ambas partes entendida como una secuencia próxima en el tiempo de acción-reacción, el grado de empatía existente y la interacción. Es decir, se trata de un tipo de comunicación con poca intervención de mecanismos de intermediación.

Por su parte, el concepto de comunicación de masas surge en los inicios de la investigación en comunicación, y se entiende que está se caracteriza por un tener un cierto grado de pasividad de uno de los interlocutores, la existencia de un elevado grado de intermediación comunicativa y el escaso margen de reacción del sujeto receptor.

Actualmente y en atención a la evolución de las TICs, el concepto de comunicación de masas deja de ser útil, y más bien dentro de un nuevo paradigma digital, aparece una comunicación caracterizada por la linealidad.

Con la llegada de la tecnología y el internet no existe una brecha clara entre emisor y receptor, como sucede con los medios de comunicación convencionales (radio, prensa, televisión).

La revolución digital y las nuevas formas de interactividad suponen un claro desafío a esta concepción antigua y completamente superada.

#### **2.2.4 La comunicación y sus nuevas concepciones del espacio, tiempo y la vida cotidiana**

La mayoría de la información expuesta en torno a las comunidades virtuales pone énfasis en las modificaciones generadas en las concepciones del espacio y el tiempo que derivan de las nuevas formas de comunicación.

Se ha vuelto común leer en libros, revistas u otros filtros afirmaciones que apuntan hacia la desaparición de las barreras geográficas, la disolución de los espacios y los lugares fijos, la emergencia de nuevas formas de vinculación hiperespacial y el aumento de la comunicación simultánea.

Es un hecho que en las situaciones de comunicación digital no se le otorgue tanta importancia al contexto físico, elemento fundamental en la comunicación cara a cara.

La idea de una conexión, relacionado al de interacción, modifica incluso la concepción de la persona, hasta considerarla un ente portátil, debido a que no necesariamente se tiene que estar fijos en un lugar para comunicarnos con otros, el contexto físico se vuelve menos importante.

Ahora las conexiones son entre personas y no entre lugares, así la tecnología proporciona un cambio: conectar a los individuos estén donde estén. Los seres humanos se vuelven portátiles, pueden ser localizadas para interacción a través de la tecnología en cualquier lugar.

### **2.2.5 Las nuevas colectividades: las comunidades virtuales y las redes sociales**

Los sujetos, a lo largo de la historia, han construido diversas formas de relacionarse y de crear grupos y colectividades, más la novedad, ahora, es que estas posibilidades se están ampliando, es decir las redes sociales.

Es así, como la comunicación online amplía el alcance de las redes, permite mantener y fortalecer más relaciones, de ahí que el término “redes sociales”, hoy en día es empleado casi exclusivamente para referirse a las interacciones digitales, siendo este el vehículo principal de los procesos de socialización.

Las redes sociales en los entornos digitales permiten la relación personal entre sus miembros y construyen formas de organización distintas a las tradicionales, o al menos, a las ancladas a un espacio físico determinado.

Entonces, el reto ahora es pensar en esta nueva forma de ser y estar, que deriva del uso cada vez más frecuente de la tecnología digital en la vida cotidiana.

Lo anterior permite afirmar que internet se está convirtiendo en un nuevo espacio para las relaciones sociales, para la comunicación y la interacción entre las personas. De esta forma se crean verdaderas comunidades o redes sociales, que se han convertido en espacios de socialización.

Los cambios en los escenarios comunicativos están propiciando nuevas formas de comunicación, pero de ninguna manera desaparece la esencia comunicativa del ser humano, que sigue relacionándose cara a cara con sus semejantes.

El acceso a las nuevas formas de interacción y comunicación propiciadas por los entornos digitales amplía, por lo tanto, los ámbitos de sentido en los que el sujeto se mueve en el escenario de la vida cotidiana.

Todo lo anterior se deja en evidencia que las tecnologías de información y comunicación modifican procesualmente el escenario de la comunicación y, por

tanto, propician el surgimiento de nuevas formas de comunicación en los entornos cotidianos.

Nuevas formas que, como ya se ha reiterado, no implican la desaparición de los escenarios tradicionales de la comunicación, sino su ampliación, diversificación y, en cierto sentido, re-definición, pues ambas formas se conectan, se complementan y se modifican mutuamente.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN SOCIAL – DIGITAL**

### **2.3.1 La llegada del Internet al Ecuador**

En 1991, la primera institución en proveer acceso al Internet fue Ecuánex, un nodo de Internet establecido por la Corporación Interinstitucional de Comunicación Electrónica, Intercom. Esta red formaba parte de la red mundial del Institute for Global.

Ecuánex, empezó a manejar los primeros dominios y las primeras redes de Internet; permitiendo el uso a instituciones que formaban parte de Ecuánex como: el Centro Andino de Acción Popular, FLACSO, Acción Ecológica, la Universidad Andina Simón Bolívar, entre otras.

En octubre de 1992, la Corporación Ecuatoriana de Información, una entidad sin fines de lucro auspiciada por el Banco del Pacífico, la ESPOL, la Universidad Católica de Guayaquil, entre otras, crea el segundo nodo, llamado Ecuonet.

A pesar de la escasa apertura del Internet en el país en los años 90, en 1995 el diario Hoy, fue el primer periódico del país en publicar un boletín informativo en formato digital. En ese entonces contenía el resumen de los acontecimientos del conflicto fronterizo con Perú. Dos años después se creó una página web donde se pudo visualizar en formato digital la primera plana del diario Hoy, junto con la revista la “Epopéya del Cenepa”.

La masificación del internet en nuestro país se inicia con el uso de exploradores gráficos como: Netscape, Internet Explorer y Opera; el uso del correo electrónico, herramientas tecnológicas que empiezan a competir fuertemente con el fax. La aparición de numerosos proveedores de Internet, constituyen la base de la nueva era de comunicación; sin embargo, para los ecuatorianos a inicios de los 90, el manejo de computadoras era casi nulo, lo que no les permitía acceder fácilmente a la red.

Su uso al principio, fue exclusivo para empresas y universidades, y se podría decir que los primeros beneficiados de la llegada del internet a Ecuador fueron los emigrantes. Ellos al encontrarse en países como Estados Unidos, podían conectarse y enterarse de lo que pasaba en su país al acceder a la red.

A inicios del año 2000 el tema de Internet empieza a llamar mucho más la atención, ya la mayoría de universidades cuentan con acceso para navegar y las escuelas y los colegios lo incorporan paulatinamente. También empieza la proliferación de los llamados “cibercafés” que hasta la actualidad gozan con gran acogida, pues no todos los hogares ecuatorianos tienen acceso a la red. Se considera que hasta el 2010, el Internet se consolida en Ecuador y las TICs se convierten en herramientas comunes para los negocios y el hogar.

### **2.3.2 El uso de Internet y la teoría de la comunicación**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han permitido el desarrollo de sistemas de comunicación mediante computadoras, cuyo exponente paradigmático es el internet, que ha sido definida como “la red de redes”.

No obstante, el suceso se ha hecho evidente: la diferencia existente en el acceso que tienen los sectores de mayores y menores recursos y la poca presencia en la red mundial de contenido proveniente de los sectores marginados (grupos) de la población nacional.

Tratar de precisar las causas que inciden en la falta de equidad en el acceso y participación de los usuarios, lleva a plantear la búsqueda de respuestas desde una perspectiva que ha estado ausente del análisis de las redes telemáticas: la comunicativa.

### **2.3.3 La era digital: Nuevos medios, nuevos usuarios y nuevas plataformas electrónicas de conexión**

A lo largo de la historia, las revoluciones tecnológicas e industriales han desempeñado un papel crucial e influyente en el desarrollo de la sociedad y de sus individuos. En el siglo XIX, la Revolución Industrial marcó el devenir del hombre entendido como entidad social y cultural.

El surgimiento de la era digital y, con ella, las nuevas tecnologías, ha generado un crecimiento tecnológico sin precedentes, que motiva a la inversión en la Segunda Revolución Industrial. Esta era tecnológica no sólo ha favorecido una mejora en la calidad de los servicios, sino un aumento espectacular en la diversidad de los mismos.

Así, la implementación de estas nuevas tecnologías se manifiesta sobre lo que se ha llamado sociedad industrial, que da origen a la sociedad de la información o del conocimiento.

Las técnicas implantadas por esta nueva etapa digital constituyen un conjunto de tecnologías cuyas aplicaciones abren un amplio abanico de posibilidades a la comunicación humana.

Hoy en día, el uso de las computadoras es muy esencial en cualquier campo sea este laboral, profesional, o de la vida cotidiana. Esto hizo posible predominar a la comunicación digital.

El amplio desarrollo experimentado por los sistemas de comunicaciones ha originado consecuencias sociales significativas, dando lugar en la actualidad a una mayor disponibilidad de información de todo tipo, situación que se ha favorecido por los avances de la electrónica digital.

#### **2.3.4 ¿Por qué son importantes las plataformas virtuales o electrónicas?**

Los cambios experimentados en la segunda mitad del siglo XX, especialmente después de la “tercera revolución industrial” en los años setenta, ubica nuestro momento histórico como uno de los más dinámicos y revolucionarios.

La aparición de las nuevas tecnologías de la información (NTICs) nos han brindado expansión, desarrollo, nuevas posibilidades, así como recursos que se encuentran en constante renovación. En ese sentido, la investigación y el intercambio formativo han transformado con el acceso a las bibliografías de datos, de tipo cualitativo y cuantitativo.

El acceso a la información obliga a los intelectuales y académicos a tener variaciones en sus hábitos, que se hacen evidentes en la manera como la producen, la almacenan, la recrean, la comparten, la publican, etc. Parte de estas transformaciones, surgen las plataformas virtuales, que apoyan la gestión del conocimiento en diferentes áreas del saber.

### **2.3.5 La sociedad de la información y su necesidad por la nueva manera de comunicación**

Al igual como se reconoce abiertamente la imposibilidad de vivir aislados y de que es ineludible la integración a los procesos globalizadores, también se debe admitir que hoy, más que nunca, la información y el conocimiento que se tenga será el eje del desarrollo. Hay que tener en cuenta que la globalización interconecta en la misma corriente.

En la actualidad, dado el gran volumen de información que se produce y maneja en todo el mundo, se requieren tecnologías y medios que permitan usarla de inmediato, uso que la mayor parte de las veces se hace de manera inconsciente y casi como acto reflejo, sin desentrañar el fenómeno ni analizar sus implicaciones.

La magia de tener acceso a distintos portales o sitios web desde un teléfono inteligente, la tablet, las computadoras al Internet depende de las necesidades que cada persona tenga como sociedad. De ahí el compromiso de los medios de

comunicación, instituciones públicas, u otros entes, en crear técnicas que inviten a que este tipo de consumismo se dé la mejor manera y de la forma más útil.

El derecho a la información y el derecho de acceso a la informática están en estrecho vínculo con la existencia de la infodiversidad. Si se promueven las diversas manifestaciones del pensamiento y se potencia este registro informativo con la computación y las comunicaciones, provocará una circulación masiva de esta información, con lo que se colaborará en la construcción de una sólida infraestructura para la sociedad de hoy y del mañana.

### **2.3.6 La sociedad y su derecho al acceso a la tecnología**

El acceso a una conexión de banda ancha permite ejercer un derecho fundamental consagrado en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano bajo el precepto de libertad de información.

El derecho a la información constituye un pilar del Estado de derecho y del sistema democrático, su cumplimiento ha estado ligado a la expresión dentro de los espacios destinados para el efecto en los medios tradicionales.

Este derecho no es exclusivo de periodistas, comunicadores o empresarios de la comunicación, sino de toda persona sin importar su condición.

En el Ecuador se consagró el Derecho a la Comunicación en la Constitución de la República (2008), acto que se considera innovador y trascendental en el contexto internacional, ya que posibilita un ejercicio pleno de la democracia.

Permite, además, involucrar de forma activa a los ciudadanos en la toma de decisiones, en base a una debida información a través de los medios de comunicación y otras alternativas, que son posibles gracias a las nuevas tecnologías de información y comunicación.

El ejercicio de este derecho faculta a los ciudadanos a expresar sus puntos de vista, desde su diversidad y pluralismo. La información que recibe de los medios tradicionales, digitales o alternativos será de gran aportación en la construcción de su ciudadanía.

En muchos países, el consumo de medios digitales crece vertiginosamente. Cada vez más personas leen periódicos, ven televisión y escuchan radio en Internet. Esto permite un consumo selectivo, personalizado y un horario diferido de los contenidos de su interés.

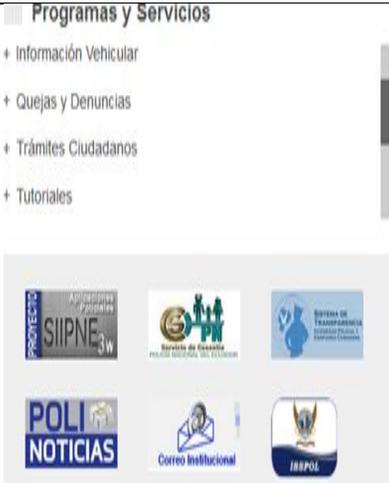
El usuario de las nuevas tecnologías que tiene acceso a una conexión de banda ancha no solo se limita a monitorear a los medios tradicionales, sino que tiene interés

por otro tipo de proveedores de contenidos como los blogs, foros, wikis, revistas digitales, que satisfacen sus necesidades investigativas e informativas.

A continuación se expone un cuadro expositivo de las plataformas virtuales de las instituciones públicas:

**2.3.7 Cuadro de los principales servicios que ofrecen las plataformas institucionales públicas a la ciudadanía**

Instituciones Públicas	Sitio/Portal Web	Servicios – Programas	Servicios en línea inmediato	Tiempo de respuesta
<p><b>Municipio de Guayaquil</b></p>	<p><a href="http://www.guayaquil.gov.ec">www.guayaquil.gov.ec</a></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consulta de impuestos prediales</li> <li>- Servicio en línea</li> <li>-Formulario de quejas y solicitudes</li> <li>-Guía de trámites</li> </ul>	<p>-De 1 a 15 días o más tiempo dependiendo del requerimiento</p>
<p><b>Empresa Eléctrica de Guayaquil</b></p>	<p><a href="http://www.electricaguayaquil.gob.ec">www.electricaguayaquil.gob.ec</a></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Chat en Línea</li> <li>-Balcón de Servicios</li> <li>-Consulta de planillas</li> <li>-Actualización de datos</li> <li>-Call Center</li> <li>-Preguntas frecuentes</li> </ul>	<p>-De 2 a 10 días o más dependiendo del requerimiento</p>

<p><b>Policía Nacional del Ecuador</b></p>	<p><a href="http://www.policiaecuador.gob.ec">www.policiaecuador.gob.ec</a></p>	 <p>Programas y Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Información Vehicular</li> <li>+ Quejas y Denuncias</li> <li>+ Trámites Ciudadanos</li> <li>+ Tutoriales</li> </ul> <p>Logos: SIIPNE, Sistema de Trámites Ciudadanos, POLI NOTICIAS, Correo Institucional, IMPOL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Quejas y denuncias</li> <li>-Educación virtual</li> <li>-Trámites ciudadanos</li> <li>-Video tutorial</li> <li>-Guía telefónica</li> <li>-Consulta de compañías de seguridad privada</li> <li>-Vehículos Robados</li> <li>-Infracción de tránsito</li> </ul>	<p>-Inmediata en muchos casos, o dependiendo del requerimiento más tiempo</p>
<p><b>Ministerio de Educación</b></p>	<p><a href="http://www.educacion.gob.ec">www.educacion.gob.ec</a></p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de Instituciones Educativas</li> <li>Desarrollo Profesional</li> <li>Atención Ciudadana</li> <li>Infraestructura Escolar</li> <li>Estadística Educativa – Geoportal</li> <li>Titulación</li> <li>Educar Ecuador</li> <li>Educa</li> <li>UNAE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Toma de pruebas Psicométricas Zonales</li> <li>-Convocatoria a concursos de mérito y oposición</li> <li>-Rango de pensiones</li> <li>-Valores de matrículas y pensiones</li> <li>-Denuncia sobre cobros excesivos</li> </ul>	<p>-De 3, 15, 30 días o más tiempo dependiendo del trámite solicitado</p>

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

## **2.4 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA**

Las teorías que sustentan el proyecto se basan en el Funcionalismo, Constructivismo Social y Cognitivismo.

### **2.4.1 Teoría Funcionalismo**

Es una teoría que se “caracteriza por el utilitarismo otorgado a las acciones que deben sostener el orden establecido en las sociedades” (LISCHETTI, 1995, pág. 1). En relación al proyecto, la teoría del Funcionalismo es aplicable porque se trata de hacer más partícipe a la colectividad de la Urbanización Mucho Lote I en las manzanas 2649 y la 2660, en el contexto social globalizante cuya herramienta principal es la comunicación digital. En atención a que los habitantes poseen los aparatos tecnológicos propios del siglo XXI, sin embargo, se requiere una orientación y capacitación para un mejor uso, que tienda a satisfacer las necesidades ciudadanas.

### **2.4.2 Teoría Constructivismo Social**

La teoría del Constructivismo Social trata sobre “los nuevos conocimientos que se forman a partir de los propios esquemas de la persona producto de su realidad, y su comparación con los esquemas de los demás individuos que lo rodean” (PAYER, 2002, pág. 2). En relación al proyecto, la teoría del Constructivismo Social aporta de manera muy específica dado que el trabajo de investigación es precisamente sobre el

desarrollo comunitario, para lo cual se analiza el desenvolvimiento para dar con soluciones a las problemáticas pero entre ellos mismos.

### **2.4.3 Teoría Cognitivismo**

En el caso de la teoría Cognitiva se “enfatan la adquisición del conocimiento y estructuras mentales internas y, como tales, están más cerca del extremo racionalista del continuum epistemológico (Bower y Hilgard, 1981)” (ERTNER, 1993, pág. 9). En relación al proyecto, la teoría Cognitiva aporta con el estudio de los llamados esquemas o modismos mentales. Es decir, maneras de pensar que muchas veces ya no van a la par con lo que demanda la actualidad, como es el uso de la tecnología en la solución y desarrollo de una comunidad.

## **2.5 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLOGICA**

### **2.5.1 Teoría de la Opción Racional, de Adam Smith**

La teoría Racional como su nombre mismo lo dice trata sobre el lado legítimo del entendimiento de las personas al momento relacionarse en conjunto.

Son las bases de una teoría en la cual los individuos obran en su beneficio, pero que en ocasiones lo harán en beneficio de los demás, de forma altruista para satisfacer quizás, en otra perspectiva de tipo emocional; su propio egoísmo. (UNAM , 2006, pág. 28)

En lo concerniente al proyecto, la teoría de la Opción Racional aporta para el análisis del comportamiento social de las personas al momento de relacionarse y llevar a cabo una situación que requiera de la colaboración de ambas partes.

### **2.5.2 Teoría del Poder o Conflicto, de Carlos Marx**

Es una teoría que trata “la formulación del conflicto social es un paradigma teórico basado en el entendimiento de la sociedad, elemento generador del cambio social” (GILBERT CEBALLOS, 1997, pág. 30). En referencia al proyecto, la teoría del Poder o Conflicto aporta desde la perspectiva social. Es decir analizar la raíz de los problema que se suscitan en este caso en el lugar de estudio las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, de la Urbanización Mucho Lote I, en referencia a la manera cómo interactúan entre ellos y cómo llegan a un acuerdo para alcanzar el buen vivir.

### **2.5.3 Teoría de El Funcionalismo, de Émile Durkheim**

La teoría de El Funcionalismo le da una apertura al estudio de la socialización de los individuos basándose en los valores y pautas culturales de la sociedad.

Este paradigma social estudia la función de cualquier elemento que hace posible la operación de la sociedad como un todo. El Funcionalismo se basa en el análisis de instituciones tales como la familia, la escuela, la iglesia, es

decir, en los agentes encargados de socializar a los individuos. (GILBERT CEBALLOS, 1997, pág. 209)

En relación al proyecto, esta teoría de El Funcionalismo contribuye en el estudio de los prototipos de la sociedad desde los distintos esquemas que la conforman y que buscan una relación entre ellos.

#### **2.5.4 Teoría de Interaccionismo, de George Herbert Mead**

La teoría de Interaccionismo de George Herbert Mead basa su tesis en la interpretación de la interacción entre los tres grandes grupos sociales: las personas, la comunicación y la sociedad.

Basa en tres piezas fundamentales para dar explicación a la psicología social: las personas (el estudio de la experiencia individual), la comunicación (el conjunto de símbolos mediadores entre el sujeto y la sociedad) y la sociedad. De esta manera, la postura de Mead ataca directamente en el corazón de los determinismos psicológico y sociológico al reconocer que la interacción simbólica que tiene lugar entre los polos individual y social es una evidencia de la interdependencia de estos dos grandes componentes de la psicología social. (Edu, 2007, pág. 2)

En relación al proyecto, la teoría de Interaccionismo aporta en el tratamiento de los más grandes grupos sociales como son: las personas, la comunicación y la sociedad,

donde juega un papel importante la manera como cada una de las partes se identifica entre sí.

## **2.6 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.6.1 Constitución de la República del Ecuador**

Para sustentar la base legal se ha considerado como esencial, algunos artículos que constan en la Constitución de la República del Ecuador, vigente desde el año 2008, y que dan soporte al trabajo de investigación.

Así se establece en el artículo 16, numeral 1 que debe existir “Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos” y a su vez debe enmarcarse desde una perspectiva de “acceso universal a las tecnologías de información y comunicación” (ASAMBLEA CONSTITUYENTE, 2008, pág. 25) como lo contempla el numeral dos, del mencionado artículo.

A continuación se detallan otros artículos que justifican la investigación de este proyecto y el cumplimiento a la Ley.

En el **TÍTULO II** denominado Derechos en lo que concierne al **CAPÍTULO PRIMERO**, Principio de aplicación de los derechos se sostiene que:

**Art 11.-** El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

**1.-** Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.

**2.-** Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

**6.-** Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía (ASAMBLEA CONSTITUYENTE, 2008, pág. 21).

En el **CAPÍTULO SEGUNDO** denominado Derechos del Buen Vivir en lo que concierne a la **SECCIÓN TERCERA**, Comunicación e información se sostiene que:

**Art 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

**1.-** Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

**2.-** El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

**3.-** La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión pública, privada y comunitaria, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

**4.-** El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

**Art. 17.-** El estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

**2.-** Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación, así como, el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

**Art 18.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho:

1.- Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2.- Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información (ASAMBLEA CONSTITUYENTE, 2008, págs. 25, 26).

En el **CAPÍTULO TERCERO** denominado Garantías Jurisdiccionales en lo que concierne a la **SECCIÓN CUARTA**, Acción de acceso a la información pública se sostiene que:

**Art. 91.-** La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácticamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna.

Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquier otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley (ASAMBLEA CONSTITUYENTE, 2008, pág. 65).

En el **TÍTULO VII** denominado Régimen del Buen Vivir, en el **CAPÍTULO PRIMERO**, Inclusión y Equidad, **SECCIÓN SÉPTIMA**, Comunicación Social se sostiene que:

**Art 384.-** El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana.

El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; a los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a el (ASAMBLEA CONSTITUYENTE, 2008, pág. 173)

En el **TÍTULO VII** denominado Régimen del Buen Vivir, de la **SECCIÓN OCTAVA** en lo que concierne a Ciencia, Tecnología, Innovación y saberes ancestrales se sostiene que:

**Art 385.-** El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

**1.-** Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.

**3.-** Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del Buen Vivir.

**Art 387.- Será responsabilidad del Estado:**

**2.-** Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumak kawsay.

**3.-** Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.

**Art 388.-** El Estado destinará los recursos necesarios para la investigación científica, el desarrollo tecnológico, la innovación, la formación científica, la recuperación y desarrollo de saberes ancestrales y la difusión del conocimiento. Un porcentaje de estos recursos se destinará a financiar proyectos mediante fondos concursables. Las organizaciones que reciban fondos públicos estarán sujetas a la rendición de cuentas y al control estatal respectivo.

En los ejes relevantes de la Constitución de la República se resaltan la Comunicación, Tecnología y Ciudadanía, tal como se muestra en el siguiente cuadro (ASAMBLEA CONSTITUYENTE, 2008, págs. 173, 174).

# Esquema Legal



**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

### **2.6.2 Ley Orgánica de Comunicación**

Otro sustento legal del proyecto es la Ley Orgánica de Comunicación por sus artículos que respaldan a la comunicación digital y el acceso a la misma por parte de la ciudadanía, entre otros temas de similar relevancia.

Los siguientes artículos enunciados detallan sobre la libertad y derecho para acceder a la información.

En el **TÍTULO I** denominado Disposiciones preliminares y definiciones que sostiene que:

**Art 3.- Contenido comunicacionales.-** Para los efectos de esta ley, se entenderá por contenido todo tipo de información u opinión que se produzca, reciba, difunda e intercambie a través de los medios de comunicación social.

**Art 4.- Contenidos personales en Internet.-** Esta ley no regula la información u opinión que de modo personal se emita a través de internet. Esta disposición no excluye las acciones penales o civiles a las que haya lugar por las infracciones a otras leyes que se cometan a través del internet (ASAMBLEA NACIONAL , 2013, pág. 3).

En el **CAPÍTULO II** denominado Derechos a la Comunicación en la **SECCIÓN I**, Derechos a la libertad se sostiene que:

**Art 17.- Derecho a la libertad de expresión y opinión.-** Todas las personas tienen derecho a expresarse y opinar libremente de cualquier forma y por cualquier medio, y serán responsables por sus expresiones de acuerdo a la ley.

**Art 29.- Libertad de Información.-** Todas las personas tienen derecho a recibir, buscar, producir y difundir información por cualquier medio o canal y a seleccionar libremente los medios o canales por los que acceden a información y contenidos de cualquier tipo.

Esta libertad solo puede limitarse fundamentalmente mediante el establecimiento previo y explícito de causas contempladas en la ley, la Constitución o un instrumento internacional de derechos humanos, y solo en la medida que esto será indispensable para el ejercicio de otros derechos fundamentales o el mantenimiento del orden constituido (ASAMBLEA NACIONAL , 2013, págs. 5, 7).

### **2.6.3 Código Civil**

Para respaldar el soporte del trabajo de investigación en temas que conciernen al Código Civil, se revisará a continuación los siguientes artículos regidos a la Ley.

En el **TÍTULO PRELIMINAR** denominado Efecto de la ley se sostiene que:

**Art. 13.-** La ley obliga a todos los habitantes de la República, con inclusión de los extranjeros; y su ignorancia no excusa a persona alguna.

**Art. 14.-** Los ecuatorianos, aunque residan o se hallen domiciliados en lugar extraño, están sujetos a las leyes de su patria:

**1º.-** En todo lo relativo al estado de las personas y a la capacidad que tienen para ejecutar ciertos actos, con tal que estos deban verificarse en el Ecuador; y,

**2º.-** En los derechos y obligaciones que nacen de las relaciones de familia, pero solo respecto de su cónyuge y parientes ecuatorianos (ASAMBLEA NACIONAL, 2005, pág. 2).

En lo que refiere a la **Definición de varias palabras de uso frecuente en las leyes** se sostiene que:

**Art. 32.-** Se llama presunción la consecuencia que se deduce de ciertos antecedentes o circunstancias conocidas.

Si estos antecedentes o circunstancias que dan motivo o la presunción son determinados por la ley, la presunción se llama legal.

Se permitirá probar la no existencia del hecho que legalmente se presume, aunque sean ciertos los antecedentes o circunstancias de que lo infiere la ley; a menos que la ley misma rechace expresamente esta prueba, supuestos los antecedentes o circunstancias.

Si una cosa, según la expresión de la ley, se presume de derecho, se entiende que es inadmisibles la prueba contraria, supuestos los antecedentes o circunstancias (ASAMBLEA NACIONAL, 2005, pág. 3).

En el **TÍTULO XIV** denominado De las pruebas del estado civil se sostiene que:

**Art. 331.-** El estado civil es la calidad de un individuo, en cuanto le habilita o inhabilita para ejercer ciertos derechos o contraer ciertas obligaciones civiles (ASAMBLEA NACIONAL, 2005, pág. 20).

En el **TÍTULO XXIX** denominado De las personas jurídicas se sostiene que:

**Art. 583.-** Se llama persona jurídica una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

Las personas jurídicas son de dos especies: corporaciones y fundaciones de beneficencia pública.

Hay personas jurídicas que participen de uno u otro carácter (ASAMBLEA NACIONAL, 2005, pág. 31).

En el **LIBRO II** denominado De los Bienes y de su dominio, posesión, uso, goce y limitaciones, del **TÍTULO I**, De las varias clases de bienes se sostiene que:

**Art. 602.-** Los bienes consisten en cosas corporales o incorporeales.

Corporales son las que tienen un ser real y pueden ser percibidas por los sentidos, como una casa, un libro.

Incorporeales las que consisten en meros derechos, como los créditos, y las servidumbres activas.

#### **Las casas y heredades se llaman predios o fundos**

**Art. 606.-** Las plantas son inmuebles, mientras adhieren al suelo por sus raíces, a menos que estén en macetas o cajones, que puedan transportarse de un lugar a otro.

**Art. 608.-** Los productos de los inmuebles, y las cosas accesorias a ellos, como las hierbas de un campo, la madera y fruto de los árboles, los animales de un vivar, se reputan muebles, aún antes de su separación, para el efecto de constituir un derecho sobre dichos productos o cosas en favor de otra persona que el dueño.

Lo mismo se aplica a la tierra o arena de un suelo, a los metales de una mina, y a las piedras de una cantera (ASAMBLEA NACIONAL, 2005, pág. 32).

#### **2.6.4 Código Orgánico Integral Penal**

Para sustentar los temas que estén ligados a sucesos penales se dispuso el tratamiento de algunos artículos que constan en el Código Orgánico Integral Penal, vigente desde el año 2013, y que dan soporte al trabajo de investigación.

En el **CAPÍTULO TERCERO** denominado Delitos contra los Derechos del Buen Vivir, **SECCIÓN TERCERA**, Delitos contra la seguridad de los activos de los activos de los sistemas de información y comunicación se sostiene que:

**Art. 234.- Revelación ilegal de base de datos:** La persona que revele información registrada en un banco de datos cuyo secreto esté obligado a preservar por disposición de una ley, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años

Si esta conducta se comete por parte de una persona en ejercicio de un servicio o función pública, empleados bancarios internos o contratistas, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.

**Art. 235.- Daño informático:** La persona que acceda, interfiera, interrumpa, modifique, altere, suprima, intercepte o desvíe ilícitamente sistemas informáticos o telemáticos, imagen, dato, mensaje o emisiones electromagnéticas, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años y multa de veinte a treinta salarios básicos unificados del trabajador en general.

**Art. 236.- Obtención de información:** La persona que copie, clone, modifique, desarrolle, trafique, comercialice, ejecute, programe o imite una página electrónica, sistemas informáticos, anuncios electrónicos, enlaces o ventanas emergentes, con la finalidad de obtener la información ahí registrada o disponible, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años.

En la misma sanción incurrirá la persona que modifique el sistema de re-solución de nombres de dominio, certificados de seguridad, o creare de certificados de seguridad, de tal manera que haga entrar al usuario a una dirección o sitio de internet diferente a la que quiere acceder, ya sea a su banco o a otro sitio personal o de confianza.

Incorre en este delito, también, la persona que a través de cualquier medio copie, clone o comercialice información contenida en las bandas magnéticas o en general información contenida o soportada en las tarje-tas de crédito, débito, pago o similares.

#### **Art. 237.- Modificación de programas**

La persona que altere, manipule o modifique el funcionamiento de un programa o sistema informático o telemático, o un mensaje de datos para procurarse la transferencia o apropiación no consentida de un activo patrimonial de otra persona en perjuicio de ésta o de un tercero, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años y multa de veinte a treinta salarios básicos unificados del trabajador en general.

Con igual pena serán sancionadas cuando obtengan mediante engaños, información, datos o claves personales o secretas para acceder a sistemas informáticos o telemáticos.

**Art 238.- Inutilización de programas:** La persona que, inutilice, suprima o dañe, destruya, impida u obstaculice el funcionamiento o el acceso normal, de forma

temporal o definitiva a los programas, datos, bases de datos, redes, enlaces de comunicaciones, información o cualquier mensaje de datos contenidos en un sistema de información o telemático, red electrónica o sus componentes lógicos, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.

Con igual pena serán sancionadas las personas que:

1. Produzcan, trafiquen, adquieran, envíen, introduzcan, vendan o distribuyan de cualquier manera, software malicioso o programas destinados a causar los efectos señalados en el primer inciso de este artículo; o,
2. Destruyan o alteren sin la autorización de su titular, la infraestructura o instalaciones físicas necesarias para la transmisión, recepción o procesamiento de información en general.

La pena será de cinco a siete años de privación de la libertad si la infracción se comete sobre bienes informáticos destinados a la prestación de un servicio público o vinculado con la defensa nacional.

**Art 239.- Delitos contra la información pública clasificada legalmente:** La servidora o servidor público que, utilizando cualquier medio electrónico, informático o ingeniería social, obtenga información clasificada de conformidad con la ley, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.

A la persona que destruyere o inutilizare este tipo de información, se le aplicará la pena privativa de libertad de cinco a siete años.

Cuando se trate de información reservada cuya revelación pudiera comprometer gravemente la seguridad del Estado, la o el servidor público encargados de la

custodia o utilización legítima de la información que sin la autorización correspondiente revelare dicha información será sancionado con pena privativa de libertad de siete a diez años y la inhabilitación para ejercer un cargo o función pública por un tiempo igual al de la condena, siempre que no se configure otra infracción de mayor gravedad (ASAMBLEA NACIONAL , 2013, págs. 86, 87, 88).

### 2.6.4.1 Cuadro de similitudes en el Marco Legal

CONSTITUCIÓN	LEY DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO CIVIL	CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL
S E M E J A N Z A S	<p>La Constitución de la República en su Art. 11 determina que el ejercicio de los derechos se regirá por los principios de <b>“Poder ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.”</b>, <b>“Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades...”</b>; este derecho se reafirma en su contenido, en la Ley de Comunicación en su Art. 17 al especificar sobre el derecho a la libertad de expresión y opinión que <b>“Todas las personas tienen derecho a expresarse y opinar libremente de cualquier forma y por cualquier medio, y serán responsables por sus expresiones de acuerdo a la ley.”</b> ; mientras que en el Código Civil en su Art. 13 señala que <b>“La ley obliga a todos los habitantes de la República, con inclusión de los extranjeros; y su ignorancia no excusa a persona alguna...”</b> ; asimismo en el Código Orgánico Integral Penal agrega que en el caso de la revelación ilegal de base de datos <b>“La persona que revele información registrada en un banco de datos cuyo secreto esté obligado a preservar por disposición de una ley, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años”</b>.</p> <p>En el artículo 18 de la Constitución del Ecuador se establece que todas las personas en forma individual o colectiva, tienen derecho a: <b>“Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información”</b>.</p> <p>Esto se reafirma en la Ley de Comunicación en su Art. 22 sobre el derecho a recibir información de relevancia pública veraz que detalla: <b>“Todas las personas tienen derecho a que la información de relevancia pública que reciben a través de los medios de comunicación sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada...”</b> En este contexto, el Código Civil en su Art. 14 en los efectos de la ley precisa en el numeral 1º. que: <b>“En todo lo relativo al estado de las personas y a la capacidad que tienen para ejecutar ciertos actos, con tal que estos deban verificarse en el Ecuador.”</b> ; mientras el Código Orgánico Integral Penal complementa el reglamento en su Art. 239 establece que: <b>“Delitos contra la información pública clasificada legalmente: La servidora o servidor público</b></p>		

que, utilizando cualquier medio electrónico, informático o ingeniería social, obtenga información clasificada de conformidad con la ley, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.” , “A la persona que destruyere o inutilizare este tipo de información, se le aplicará la pena privativa de libertad de cinco a siete años.”

S

E

M

E

J

A

N

Z

El artículo 91 de la Constitución del Ecuador en lo referente a la acción de acceso a la información pública que tendrá por objeto: **“Garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácticamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna.”**, **“Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquier otra clasificación de la información.”**, este derecho se ratifica en la Ley de Comunicación en el Art. 29 sobre la Libertad de Información que describe: **“Todas las personas tienen derecho a recibir, buscar, producir y difundir información por cualquier medio o canal y a seleccionar libremente los medios o canales por los que acceden a información y contenidos de cualquier tipo.”**.

A

S

En ese sentido el Código Civil en el Art. 583 resalta que en el caso de la persona jurídica o persona ficticia **“Es capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.”**, mientras que el Código Orgánico Integral Penal en su Art. 238 refiere a **“La persona que, inutilice, suprima o dañe, destruya, impida u obstaculice el funcionamiento o el acceso normal, de forma temporal o definitiva a los programas, datos, bases de datos, redes, enlaces de comunicaciones, información o cualquier mensaje de datos contenidos en un sistema de información o telemático, red electrónica o sus componentes lógicos, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años”**.

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

### **2.6.5 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**

Para el soporte del trabajo de investigación en puntos que concierne a los deberes y derechos del consumidor, se dispuso el tratamiento de algunos artículos que constan en el Código Orgánica de Defensa del Consumidor.

En el **CAPÍTULO II** denominado Derechos y obligaciones de los consumidores se sustenta que:

#### **Art 4.- Derechos del consumidor:**

4) Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado. Así como, sus precios, características, calidad, condiciones de contratación. Y además aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieran prestar (ASAMBLEA NACIONAL , 2000, pág. 6).

En el **CAPÍTULO V** denominado Responsabilidades y obligaciones del proveedor se sostiene que:

**Art 17.-** Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o

servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable (ASAMBLEA NACIONAL , 2000, pág. 10).

## **2.7 MARCO CONCEPTUAL**

En este proyecto de investigación su problemática será tratada desde la teoría de la comunicación digital, esto es por el acercamiento que se generará entre la sociedad y el medio de comunicación mediante la tecnología, haciendo así énfasis en el derecho a la libertad de expresar y denunciar situaciones que no permiten el desarrollo del buen vivir.

### **La Comunicación**

La comunicación se considera “un proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro” (FLORES, 2008, pág. 1). Por lo tanto una comunicación activa involucra una interacción entre emisor y receptor a través de constantes mensajes circunscriptos en un contexto.

### **La Comunicación Digital**

La Comunicación Digital es un “espacio de participación que dejó de ser privado para pasar a ser público, cuya iniciativa es fomentar desde distintas aristas tecnológicas la posibilidad a la intervención del usuario” (HERRERO-DIZ, 2014, pág. 1). Es decir, si la comunicación es un recurso al que todos tienen derecho a

acceder, ahora con el valor agregado de la tecnología no habrá lugar donde la comunicación pueda llegar.

### **El Internet**

Internet en la actualidad es considerada “una red de redes, es decir, un conjunto de redes interconectadas a escala mundial con la particularidad de que cada una de ellas es independiente y autónoma”. (RODRÍGUEZ ÁVILA, 2007, pág. 2) El Internet cada vez gana más espacio y abarca lugares inimaginables que antes era difícil llegar, donde la comunicación dejó de tener barreras con la llegada de la tecnología.

### **Página Web**

La Página Web es considerada “un documento electrónico que forma parte de la WWW (World Wide Web) generalmente construido en el lenguaje HTML o en XHTML”. (MADRID, 2011, pág. 1) En el campo tecnológico el uso de una página web es tan elemental e importante para el desarrollo de una actividad.

### **Plataformas Digitales**

Las plataformas Digitales son “sitios de Internet que sirven para almacenar distintos tipos de información tanto personal como a nivel de negocios. A su vez son redes sociales que facilitan el contacto con amigos, familiares y otros”. (LAMARCA LAPUENTE, 2013, pág. 4) Las plataformas digitales como recurso tecnológico cobra una importancia elemental al momento de comunicarse o mantenerse informado sobre cualquier tema o acontecimiento.

## **WWW**

Se llama WWW o la Web a “todo el conjunto de información interrelacionada que se haya disponible en Internet, ésta se conforma por una serie de servidores a nivel mundial organizados por dominios (nombres lógicos asociados a instituciones o empresas, otorgados por empresas registradoras oficiales)”. (MADRID, 2011, pág. 1) El inmenso mundo de información hallada en el Internet tiene como ordenador para su exploración debe pasar por la localización a través del WWW.

## **Navegador**

El Navegador tiene como principal función “poder conectarnos a un servidor web, y obtener la información y los servicios que estos prestan, necesitamos tener instalado en nuestro equipo un programa cliente capaz de comunicarse con ellos. Estos programas son los navegadores”. (RODRÍGUEZ ÁVILA, 2007, pág. 9) El acceso a los distintos sitios o portales web en Internet debe necesariamente pasar por distintos pasos que requieren de la instalación de elementos como el navegador, siendo este importante para llegar a una conexión efectiva.

## **On Line**

Se llama On Line es una “palabra inglesa que significa en línea”. El concepto se utiliza en el ámbito de la informática para nombrar a algo que está conectado o a alguien que está haciendo uso de una red”. (LAMARCA LAPUENTE, 2013, pág. 5) Una de las maneras o formas de saber si se está haciendo uso del Internet es estando

on line, lo que significa que se puede navegar y acceder a los sitios web con total normalidad.

**INEC:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

## **HTML**

El HTML es considerado “un lenguaje de programación sencillo, basado en un lenguaje de marcas o etiquetas generalizado. El HTML utiliza tags o etiquetas para estructurar texto en: encabezado, párrafos, listas, enlaces de hipertexto, etc”. (MADRID, 2011, pág. 2) En términos tecnológicos las iniciales HTML tiene un significado importante ya que es la marca que sirve dar paso a la búsqueda de información.

## **Hipervínculos**

Un Hipervínculo “es un elemento de las páginas web, que puede ser un texto o un gráfico, y al pulsar sobre él se establece una relación con otra parte de la misma página o con otra página distinta”. (RODRÍGUEZ ÁVILA, 2007, pág. 16) Al igual que el on line, buscadores y el chat, los hipervínculos ocupan una funcional primordial para el desenvolvimiento y navegación en el Internet.

## **Buscadores**

Los buscadores en el campo de la tecnología “son páginas web que se dedican a recoger y almacenar datos de otras páginas, basándose en los criterios de búsqueda de los usuarios”. (RODRÍGUEZ ÁVILA, 2007, pág. 19) Los buscadores nos da la

opción de poder hallar una amplia variedad de información que tenga relación a un tema específico que se esté necesitando conocer.

### **El Chat**

Como su propio nombre indica, “el Chat (voz inglesa que significa “charla” o “plática”) supone un intercambio comunicativo entre varios interlocutores a través de Internet”. (SANMARTÍN SÁEZ, 2007, pág. 11) La comunicación con la llegada de la tecnología ha cobrado varios sinónimos por decirlo de alguna manera, ya que la interacción entre varias personas en el lenguaje de Internet cobra el nombre de Chat.

### **El Enlace o Link**

Se consideran enlaces, links o vínculos “a los elementos más característicos de un hipertexto ya que a ellos se debe la posibilidad de conectar la información. Es una relación entre dos anclas guardadas en la misma o diferente base de datos”. (LAMARCA LAPUENTE, 2013, pág. 1) Los enlaces nos da la opción de poder acceder a una información que tenga relación a la que se esté revisando en una página mediante el enlace hacia otra.

### **La Comunidad**

La Comunidad es considerada “el área de interacción social. La comunidad puede incluir centenas de familias y vecinos. Esto quiere decir que aunque que la familia y los vecinos sean grupos primarios, la comunidad puede incluir personas que se conocen, que tengan poco en común”. (AGUILA, 1969, pág. 1) Toda entorno en

el que permanezcan cercanas personas sean o no conocidas se le da el calificativo de comunidad, siendo este el elemento fundamental en una sociedad.

### **La Cibercultura**

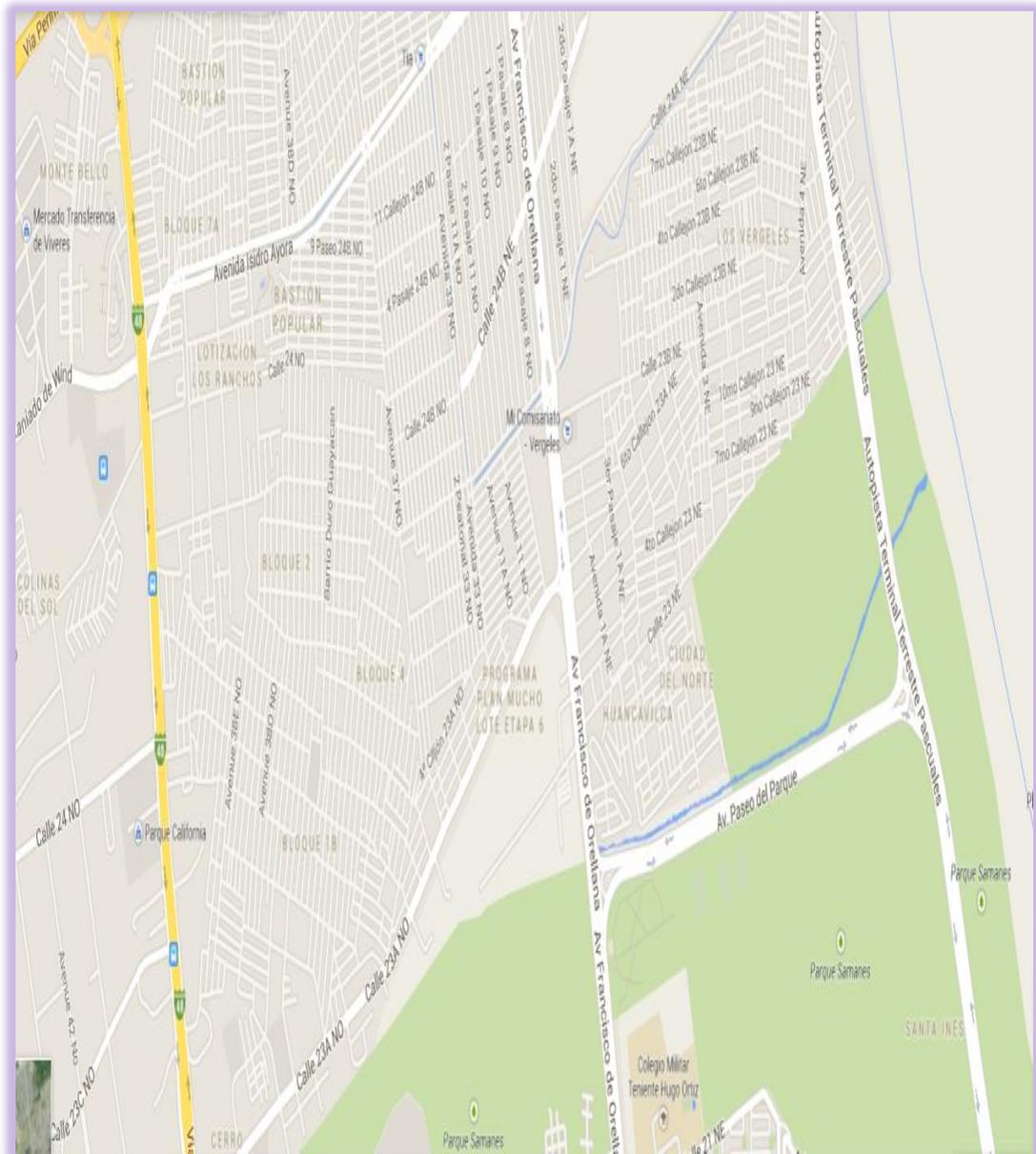
La Cibercultura se considera a la “categoría que permite identificar el grado de apropiación de las TIC’s en una sociedad determinada, por medio de las adaptaciones de las representaciones hegemónicas que giran sobre las tecnologías y las necesidades locales”. (RAMOS MANCILLA, 2009, pág. 122) La cibercultura surge con la llegada de la tecnología y su relación con la sociedad, por ende el nacimiento de nuevas culturas y formas de comunicación.

### **La Cibersociedad**

La Cibersociedad se deriva “del prefijo ciber. Es un espacio en el que fluyen las comunicaciones electrónicas; un espacio social estructurado a partir de la información virtual; un espacio invisible envolvente”. (MARTINEZ ARELLANO, 2005, pág. 87) La relación sociedad, comunicación y tecnología ha marcado nuevas estigmas sociales en donde cada uno es prioritario para el desarrollo e interacción con el entorno.

## 2.8 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Con el presente mapa se buscará hacer referencia específica del punto exacto de estudio, es decir de las manzanas 2649 a la 2660, que conforman la etapa 6, de la Urbanización Mucho Lote I, al norte de Guayaquil.



**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

## 2.9 HIPÓTESIS

Con la creación de un proyecto que mejore el acercamiento digital y que aborde las necesidades y requerimientos tanto de la ciudadanía hacía las instituciones públicas, y viceversa, a través de las plataformas digitales, se llegará o logrará el desarrollo comunitario aprovechando el acceso al internet.

## 2.10 VARIABLES

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>
Mejorar el acercamiento directo entre las instituciones públicas y la ciudadanía, mediante las plataformas digitales	Fortalecimiento en el desarrollo comunitario aprovechando los recursos que facilita el internet.

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

### 2.10.1 Operacionalización de las variables

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Mejorar el acercamiento directo entre las instituciones públicas y la ciudadanía, mediante las plataformas digitales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuadro comparativo</li><li>• Análisis de información</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Observación directa</li><li>• Entrevistas</li></ul>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Fortalecimiento en el desarrollo comunitario aprovechando los recursos que facilita el internet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tablas estadísticas</li><li>• Criterio de expertos</li><li>• Elaboración de propuesta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta</li></ul>

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

### 2.10.2 Indicadores

Los indicadores, señales o indicios del proyecto de investigación que sustentan las variables son:

- Cuadro Comparativo
- Análisis de información
- Tabla estadística
- Criterio de expertos
- Elaboración de propuesta

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 NIVEL DE ESTUDIO

Este proyecto está enmarcado en el análisis de 4 plataformas digitales de instituciones públicas, que a continuación se presenta en el siguiente esquema:

	<p><b>POLÍCIA NACIONAL DEL ECUADOR</b></p>	<p><a href="http://www.policiaecuador.gob.ec">www.policiaecuador.gob.ec</a></p>
	<p><b>MUNICIPIO DE GUAYAQUIL</b></p>	<p><a href="http://www.guayaquil.gov.ec">www.guayaquil.gov.ec</a></p>
	<p><b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN</b></p>	<p><a href="http://www.educacion.gob.ec">www.educacion.gob.ec</a></p>
	<p><b>EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL</b></p>	<p><a href="http://www.electricaguayaquil.gob.ec">www.electricaguayaquil.gob.ec</a></p>

Elaborado por: Adriana Pacheco Macías

El proyecto de titulación **“LA COMUNICACIÓN DIGITAL COMO MEDIO DE DESARROLLO COMUNITARIO EN LA URBANIZACIÓN MUCHO LOTE 1, DESDE LAS MANZANAS 2649 A LA 2660, DE LA ETAPA 6, EN GUAYAQUIL”**, se enmarca en el campo de investigación descriptiva que enfoca un problema extraído de la realidad como es el desconocimiento de este recurso digital que brindan las instituciones públicas y que buscan facilitar el diario vivir de la ciudadanía y, que no es utilizado como debe ser pese a contar con conocimientos básicos y la tecnología.

La intencionalidad es profundizar si la ciudadanía conoce sobre este recurso que ofrecen ciertos portales de instituciones públicas, al tiempo si este cuenta con la información que los usuarios demandan para satisfacer sus necesidades.

Los resultados de la encuesta han permitido la descripción exacta de la situación de la ciudadanía frente a la tecnología y cómo está aporta en su diario vivir.

Esta investigación, hace uso de las técnicas investigativas: observación directa, encuesta y entrevista, que demuestra que si hay un mal uso o al menos el aprovechamiento pertinente de la tecnología.

### 3.1.1 Población y Muestra

Tomando el total de la población de 1.878 habitantes del sector Mucho Lote I, etapa 6, desde las manzanas 2649 a la 2660 y con la debida aplicación de la fórmula, se llegó a un resultado muestral de 313 personas a encuestar, a continuación detalle de fórmula aplicada:

$$n = \frac{N}{(e)(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1878}{(0.05)(1878 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1878}{(0,0025)(1877) + 1}$$

$$n = \frac{1878}{5.6925}$$

$$n = 313$$

**n = Muestra**

**N = Población**

**e = Error Muestral**

## **3.2 DISEÑO DE ESTUDIO**

El diseño del proyecto de investigación se enmarcó en el paradigma cualicuantitativo, que corresponde a la investigación aplicada porque recolectó información del sector involucrado en la problemática de estudio, las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, de la Urbanización Mucho Lote I, al norte de Guayaquil.

Con el diseño cualicuantitativo aplicado durante el desarrollo del proceso investigativo se busca generar mayor información sobre el tema de estudio. Así se buscó crear un estado de conciencia, sobre la necesidad de crear un acercamiento más efectivo y directo aprovechando los recursos tecnológicos con un único fin que es el desarrollo de la comunidad.

## **3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.3.1 Métodos científicos**

Este proyecto de investigación surgió derivado de un análisis sobre qué tan cercana está la sociedad a las instituciones públicas, teniendo como principal elemento los portales web y el acceso al internet.

El método de investigación se circunscribió en el campo científico, y además se planteó una hipótesis que a lo largo de la investigación fue confirmándose a través de una participación directa entre la ciudadanía y las instituciones públicas

seleccionadas (Ministerio de Educación, Municipio de Guayaquil, Policía Nacional del Ecuador y la Empresa Eléctrica de Guayaquil) que ofrecen acceso a internet mediante las plataformas digitales.

En el proceso de investigación se verificó la hipótesis planteada del por qué la ciudadanía a pesar de contar con los conocimientos básicos para el manejo del internet y redes sociales, no utilizan el mismo recurso y tiempo para visitar las 4 plataformas digitales institucionales. Para el estudio se seleccionó el Ministerio de Educación, Municipio de Guayaquil, Policía Nacional del Ecuador y la Empresa Eléctrica de Guayaquil, porque sus servicios van ligados muy de cerca que la demanda de soluciones que a diario solicita la ciudadanía, tal como lo demostró el cuadro comparativo (ver Capítulo II, numeral 2.3.7).

De la hipótesis se extrajo dos variables, la primera de carácter independiente o de causa: **“Mejorar el acercamiento directo entre las instituciones públicas y la ciudadanía, mediante las plataformas digitales”**. Ésta se centró para el proceso de verificación en los siguientes indicadores: cuadros comparativos, y análisis de información.

Los instrumentos empleados fueron: la observación directa y las entrevistas. Mientras que la variable dependiente: **“Fortalecimiento en el desarrollo comunitario aprovechando los recursos que facilita el internet”**, planteó como

indicadores la tabla estadística, la recopilación de criterio de expertos y la elaboración de la propuesta.

### **3.3.2 Técnicas (Primarias)**

Se utilizó fuentes de información primaria para la recopilación de datos como la entrevista a profesionales en el periodismo y la comunicación digital de portales o sitios web de reconocida aceptación por la ciudadanía. Los entrevistados aportaron información valiosa de vivencias y experiencias personales que muestran la realidad de lo que ofrece un sitio web a sus usuarios y lo que más estos solicitan.

El cuestionario de la entrevista contribuyó a la verificación de la hipótesis.

El análisis de las entrevistas mostró un panorama mucho más claro y real de la problemática que abarca este proyecto. Se conoció el desinterés y la ausencia de conocimiento sobre cómo tener la solución a situaciones cotidianas con solo hacer un clic y sin tener que salir incluso de su domicilio.

<b>OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>CUESTIONARIO DE ENTREVISTA MUNICIPIO DE GUAYAQUIL</b>
<p><b><u>OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>Determinar la participación que tiene la comunicación digital en el desarrollo de la sociedad, a través de las plataformas institucionales, y si estas responden a las necesidades que la comunidad requiere.</p>	<p>Con la creación de un proyecto que mejore el acercamiento digital y que aborde las necesidades y requerimientos tanto de la ciudadanía hacia las instituciones públicas, y viceversa, a través de las plataformas digitales, que lleven a un desarrollo comunitario aprovechando el acceso al internet.</p>	
<p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Revisar con cuanta información cuenta y si esta es suficiente para satisfacer las necesidades prioritarias de la sociedad, que están visibles en los portales web de las instituciones en estudio.</p>		<p>5.- ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas con las que cuenta el portal?</p> <p>7.- ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en el portal?</p>
<p>Valorar hasta qué punto la sociedad conoce sobre las plataformas digitales institucionales y como estas pueden generar un desarrollo comunitario.</p>		<p>6.- ¿Cómo promocionan el sitio web?</p>

<p>Establecer el rol que cumple actualmente la comunicación digital en la sociedad, y si esta última tiene un claro entendimiento de la misma.</p>		<p>2.- ¿Cuál es la finalidad para la que fue creada?</p> <p>3.- De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web del Municipio ¿Considera Ud., que este es de fácil entendimiento y dominio para quienes la visitan?</p>
<p>Diseñar una propuesta que responda a los resultados de la investigación.</p>		<p>4.- ¿Qué tan importante es para el Municipio de Guayaquil tener este acercamiento digital con la ciudadanía?</p> <p>9.- El portal web cuenta con las opciones “Servicio en Línea” y “Contacto” ¿Cuál ha sido la respuesta por parte de la ciudadanía?</p>

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

<p><b>OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>HIPÓTESIS</b></p>	<p><b>CUESTIONARIO DE ENTREVISTA POLICÍA NACIONAL ECUADOR</b></p>
<p><b><u>OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>Determinar la participación que tiene la comunicación digital en el desarrollo de la sociedad, a través de las plataformas institucionales, y si estas responden a las necesidades que la comunidad requiere.</p>	<p>Con la creación de un proyecto que mejore el acercamiento digital y que aborde las necesidades y requerimientos tanto de la ciudadanía hacia las instituciones públicas, y viceversa, a través de las plataformas digitales, que lleven a un desarrollo comunitario aprovechando el acceso al internet.</p>	

<p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Revisar con cuanta información cuenta y si esta es suficiente para satisfacer las necesidades prioritarias de la sociedad, que están visibles en los portales web de las instituciones en estudio.</p>		<p>5.- ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas diarias con las que cuenta el portal?</p> <p>7.- ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en el portal?</p>
<p>Valorar hasta qué punto la sociedad conoce sobre las plataformas digitales institucionales y como estas pueden generar un desarrollo comunitario.</p>		<p>6.- ¿Cómo promocionan el sitio web de la Policía Nacional?</p>
<p>Establecer el rol que cumple actualmente la comunicación digital en la sociedad, y si esta última tiene un claro entendimiento de la misma.</p>		<p>2.- ¿Cuál es la finalidad para la que fue creada?</p> <p>3.- De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web de la institución policial ¿Considera Ud., que este es de fácil entendimiento y dominio para quienes la visitan?</p>
<p>Diseñar una propuesta que responda a los resultados de la investigación.</p>		<p>4.- ¿Qué tan importante es para la Policía tener este acercamiento digital con la ciudadanía?</p> <p>9.- ¿Considera Ud., que el sitio web está obteniendo la respuesta y aceptación que esperaban por parte de la ciudadanía?</p>

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

<b>OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>CUESTIONARIO DE ENTREVISTA EMPRESA ELÉCTRICA DE GUAYAQUIL</b>
<p><b><u>OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>Determinar la participación que tiene la comunicación digital en el desarrollo de la sociedad, a través de las plataformas institucionales, y si estas responden a las necesidades que la comunidad requiere.</p>	<p>Con la creación de un proyecto que mejore el acercamiento digital y que aborde las necesidades y requerimientos tanto de la ciudadanía hacia las instituciones públicas, y viceversa, a través de las plataformas digitales, que lleven a un desarrollo comunitario aprovechando el acceso al internet.</p>	
<p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Revisar con cuanta información cuenta y si esta es suficiente para satisfacer las necesidades prioritarias de la sociedad, que están visibles en los portales web de las instituciones en estudio.</p>		<p>7.- La plataforma digital de la Empresa Eléctrica cuenta con el servicio “Chat en Línea”, “Contactos”, ¿Cuál es la respuesta que han tenido hasta el momento?</p>
<p>Valorar hasta qué punto la sociedad conoce sobre las plataformas digitales institucionales y como estas pueden generar un desarrollo comunitario.</p>		<p>5.- ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas con las que cuenta el portal?</p>
<p>Establecer el rol que cumple actualmente la comunicación digital en la sociedad, y si esta última tiene un claro entendimiento de</p>		<p>3.- De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web de la Empresa Eléctrica ¿Considera Ud., que este es de</p>

la misma.		fácil entendimiento y dominio para quienes la visitan?
Diseñar una propuesta que responda a los resultados de la investigación.		9.- ¿Cree Ud., que el sitio web ha logrado satisfacer las exigencias de la ciudadanía?

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

<b>OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A MINISTERIO DE EDUCACIÓN</b>
<p><b><u>OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>Determinar la participación que tiene la comunicación digital en el desarrollo de la sociedad, a través de las plataformas institucionales, y si estas responden a las necesidades que la comunidad requiere.</p>	<p>Con la creación de un proyecto que mejore el acercamiento digital y que aborde las necesidades y requerimientos tanto de la ciudadanía hacia las instituciones públicas, y viceversa, a través de las plataformas digitales, que lleven a un desarrollo comunitario aprovechando el acceso al internet.</p>	
<p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Revisar con cuanta información cuenta y si esta es suficiente para satisfacer las necesidades prioritarias de la sociedad, que están visibles en los portales web de las instituciones en estudio.</p>		<p>5.- ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas con las que cuenta el portal?</p> <p>7.- ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en el portal?</p>

Valorar hasta qué punto la sociedad conoce sobre las plataformas digitales institucionales y como estas pueden generar un desarrollo comunitario.		6.- ¿Cómo promocionan el sitio web?
Establecer el rol que cumple actualmente la comunicación digital en la sociedad, y si esta última tiene un claro entendimiento de la misma.		2.- ¿Cuál es la finalidad para la que fue creada?  3.- De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web del Ministerio de Educación ¿Considera Ud., que este es de fácil entendimiento y dominio para quienes lo visitan?
Diseñar una propuesta que responda a los resultados de la investigación.		4.- ¿Qué tan importante es para el Ministerio de Educación tener este acercamiento digital con la ciudadanía?  9.- ¿Considera Ud., que el sitio web está obteniendo la respuesta y aceptación que esperaban por parte de la ciudadanía?

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

<b>OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA</b>
<b><u>OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN</u></b> Determinar la participación que tiene la comunicación digital en el desarrollo de la sociedad, a través de las plataformas	Con la creación de un proyecto que mejore el acercamiento digital y que aborde las necesidades y requerimientos tanto de la ciudadanía hacia las instituciones públicas, y viceversa, a	

institucionales, y si estas responden a las necesidades que la comunidad requiere.	través de las plataformas digitales, que lleven a un desarrollo comunitario aprovechando el acceso al internet.	
<b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b>  Revisar con cuanta información cuenta y si esta es suficiente para satisfacer las necesidades prioritarias de la sociedad, que están visibles en los portales web de las instituciones en estudio.		7.- ¿Con qué frecuencia es actualizada la información en el portal?
Valorar hasta qué punto la sociedad conoce sobre las plataformas digitales institucionales y como estas pueden generar un desarrollo comunitario.		5.- ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas con las que cuenta el portal?
Establecer el rol que cumple actualmente la comunicación digital en la sociedad, y si esta última tiene un claro entendimiento de la misma.		3.- De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web del Ministerio de Salud ¿Considera Ud., que este es de fácil entendimiento y dominio para quienes lo visitan?
Diseñar una propuesta que responda a los resultados de la investigación.		9.- ¿Considera Ud., que el sitio web está obteniendo la respuesta y aceptación que esperaban por parte de la ciudadanía?

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

<b>OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A PROFESIONALES DIGITALES</b>
<p><b><u>OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>  Determinar la participación que tiene la comunicación digital en el desarrollo de la sociedad, a través de las plataformas institucionales, y si estas responden a las necesidades que la comunidad requiere.</p>	<p>Con la creación de un proyecto que mejore el acercamiento digital y que aborde las necesidades y requerimientos tanto de la ciudadanía hacia las instituciones públicas, y viceversa, a través de las plataformas digitales, que lleven a un desarrollo comunitario aprovechando el acceso al internet.</p>	
<p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b>  Revisar con cuanta información cuenta y si esta es suficiente para satisfacer las necesidades prioritarias de la sociedad, que están visibles en los portales web de las instituciones en estudio.</p>		<p>6.- ¿Cuáles considera son los temas o la información que la ciudadanía más demanda de las plataformas digitales de comunicación?  7.- ¿Cuál cree Ud., que es el rol que está cumpliendo la comunicación digital a través de las plataformas en el desarrollo de la ciudadanía?</p>
<p>Valorar hasta qué punto la sociedad conoce sobre las plataformas digitales institucionales y como estas pueden generar un desarrollo comunitario.</p>		<p>2.- ¿Cree Ud., que esta aplicación digital está aportando positivamente en el desarrollo de la ciudadanía?</p>
<p>Establecer el rol que cumple actualmente la comunicación digital en la sociedad, y si</p>		<p>1.- ¿Considera Ud., importante la aplicación de las plataformas tecnológicas en la</p>

esta última tiene un claro entendimiento de la misma.		comunicación digital?
Diseñar una propuesta que responda a los resultados de la investigación.		5.- ¿Qué le hace falta a estas plataformas digitales para un mejor aprovechamiento?

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

Otra fuente fue la **observación directa** que permitió determinar el porcentaje de viviendas que cuentan con el servicio de internet dentro del perímetro de estudio. Al igual que el número de personas que tienen conocimientos básicos de este recurso tecnológico, comprobándose así que las facilidades para el uso de este medio es existente.

Finalmente, la tercera técnica aplicada constituyó la **encuesta** considerada como un estudio que facilita la recaudación de datos por medio de un cuestionario prediseñado.

Los datos obtenidos de la muestra de 313 viviendas y por ende el mismo número de familias, sirvieron para precisar información estadística, cuyo análisis orientó el diseño de la propuesta.

### **3.3.3 Validación de instrumentos**

Los instrumentos de investigación: encuesta y entrevistas fueron validadas por el Licenciado José Chica Pincay, ex docente de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y ahora catedrático en la Facultad de Comunicación Social (FACSO) de la Universidad de Guayaquil.

Las preguntas del cuestionario tanto de la encuesta como la entrevista fueron elaboradas en relación a los objetivos del proceso investigativo y a la hipótesis.

Las observaciones del validador se aplicaron antes de concretar las respectivas entrevistas y la encuesta.

### **3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para el procesamiento de las encuestas se utilizó el programa informático Microsoft Excel. Se elaboró una hoja de cálculo en la cual se realizó el ingreso de los datos recopilados de las encuestas realizadas en las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, de la Urbanización Mucho Lote I, al norte de Guayaquil. Mientras que las entrevistas fueron grabadas en su totalidad para posteriormente realizar una redacción con dicha información, de donde se tomó lo más relevante. Asimismo, durante el transcurso de la investigación se receptó mediante la observación, el comportamiento del grupo a estudiar y el consumo que hacen al internet mediante la comunicación digital.

#### **3.4.1 Análisis e interpretación de resultados.**

La encuesta que se realizó a 313 hogares, habitados por dos y hasta más de seis integrantes, de las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, de la Urbanización Mucho Lote I, con edades de entre 8 y más de 35 años. La finalidad: constatar la costumbre de los ciudadanos en torno al uso para su propio beneficio de la tecnología.

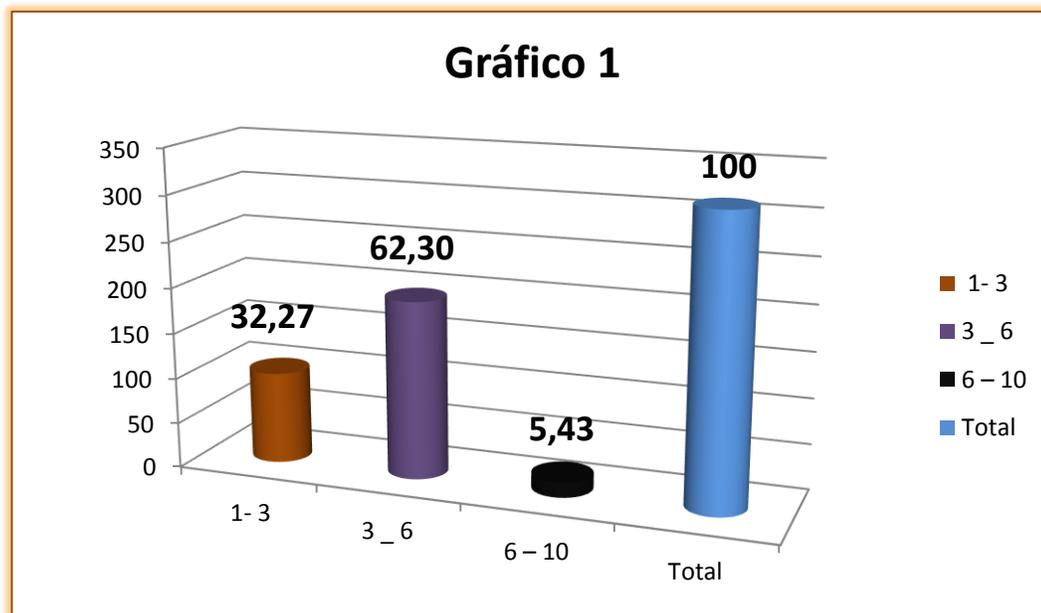
Las catorce preguntas que constituían el cuestionario, permitieron indagar sobre la utilización y conocimiento de los cuatro portales web seleccionados.

Los resultados permitieron hacer una radiografía de la situación de este sector. Se constató un gran desconocimiento sobre los sitios web de las instituciones públicas y el cómo mediante estos recursos se pueden hacer trámites de una manera rápida y sencilla.

Lo destacado de esta actividad, fue que un gran porcentaje de la población se muestra favorable a involucrarse en el tema, para mejorar su calidad de vida.

### 1.- ¿Cuántas personas conforman el hogar?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 - 3	101	32,27
3 - 6	195	62,30
6 - 10	17	5,43
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



Elaborado por: Adriana Pacheco Macías

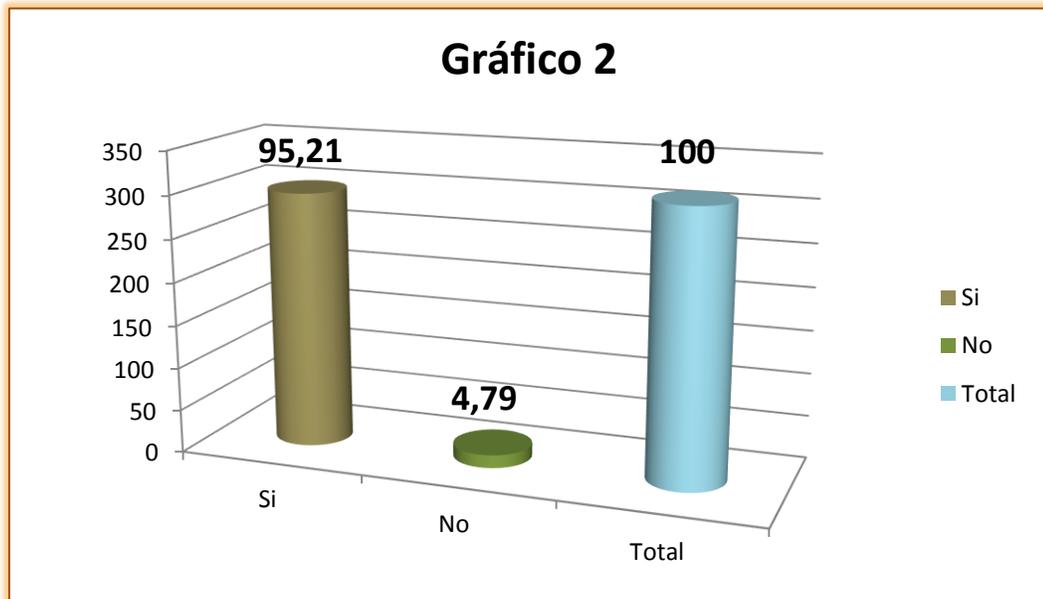
### ANÁLISIS

El número de habitantes por cada vivienda entre las manzanas 2649 a la 2660, va de 3 a 6 integrantes, con un (62%), mientras en menor cantidad de 1 a 3, con un (32%), seguido por una mínima cantidad de 6 a 10, con un (5%).

Desde esta perspectiva se evidencia que el número de integrantes por familias de cada hogar es promedio, es decir conformada por padres e hijos.

## 2.- ¿Usted cuenta al momento con servicio de internet en casa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	298	95,21
No	15	4,79
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



Elaborado por: Adriana Pacheco Macías

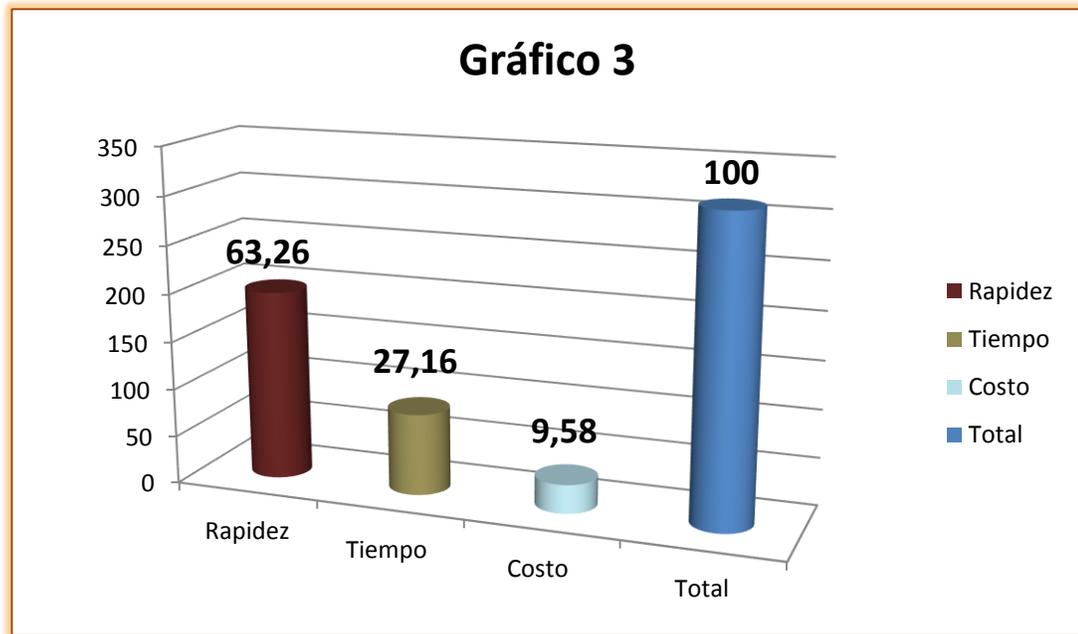
### ANÁLISIS

El acceso al servicio de internet se puede considerar que es de total alcance de los 313 encuestados, ya que un (95%) indicó que cuenta con este recurso tecnológico, mientras tan solo un (5%) no tiene internet en casa.

Desde esta perspectiva se confirma que el acceso al servicio de internet en los domicilios en estudio es existente.

### 3.- ¿Por qué prefiere o preferiría usar el servicio de internet?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Rapidez	198	63,26
Tiempo	85	27,16
Costo	30	9,58
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



Elaborado por: Adriana Pacheco Macías

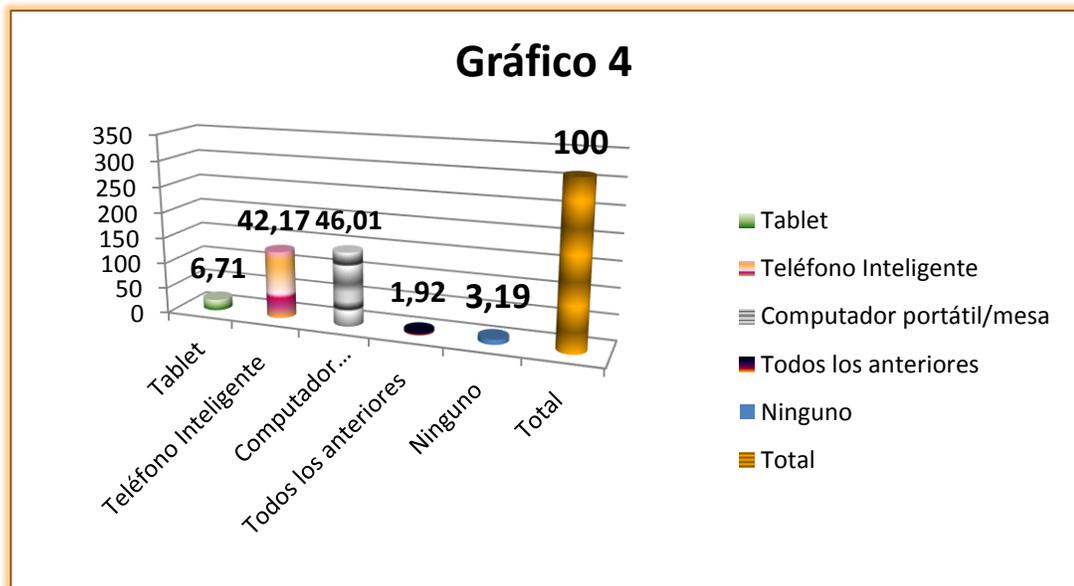
### ANÁLISIS

Las razones por las cuales los encuestadores prefieren o preferirían usar el servicio de internet, va desde la rapidez, con un (63%), hasta por el costo, con un (10%).

Desde esta perspectiva se confirma que la rapidez al momento de acceder a una información es prioritaria para los moradores de las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, de Mucho Lote I.

**4.- ¿Con cuál o cuáles de los siguientes equipos tecnológicos cuenta al momento?**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Tablet	21	6,71
Teléfono Inteligente	132	42,17
Computador portátil/mesa	144	46,01
Todos los anteriores	6	1,92
Ninguno	10	3,19
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

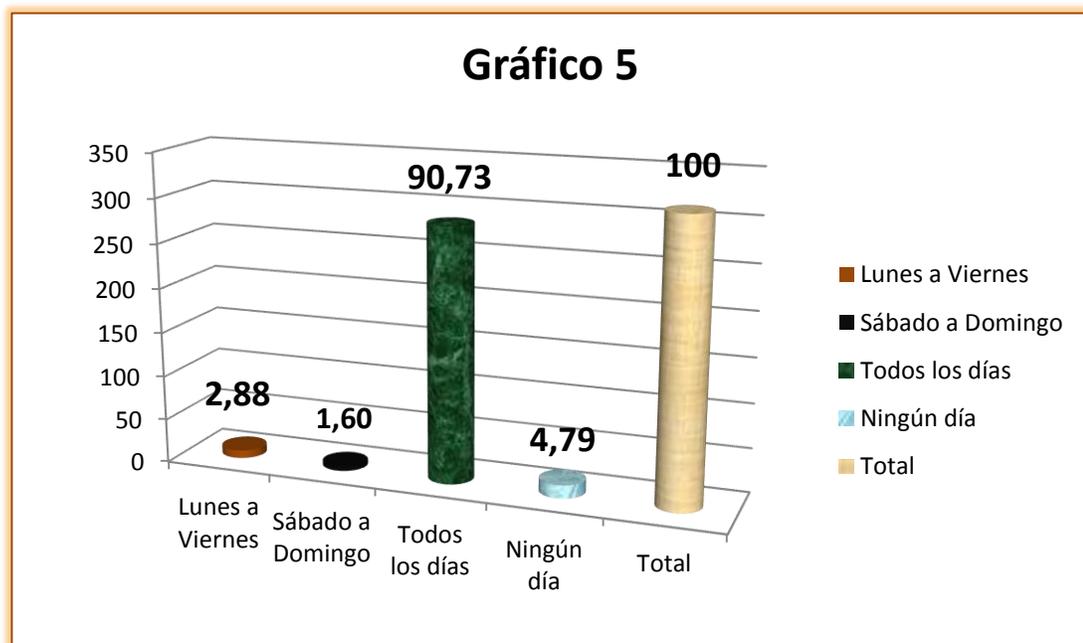
**ANÁLISIS**

El uso de los distintos equipos tecnológicos es considerado por los encuestados como elemental, ya que un **(46%)** cuenta con computador portátil/mesa, mientras que un **(42%)** tienen teléfono inteligente, además que el **(7%)** cuenta con Tablet.

Desde esta perspectiva se ratifica que los moradores de las manzanas 2649 a la 2660, tienen a su alcance variedad de equipos tecnológicos que les facilita el acceso al internet.

5.- ¿Cuáles son los días que con más frecuencia acceden al internet?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Lunes a Viernes	9	2,88
Sábado a Domingo	5	1,60
Todos los días	284	90,73
Ningún día	15	4,79
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



Elaborado por: Adriana Pacheco Macías

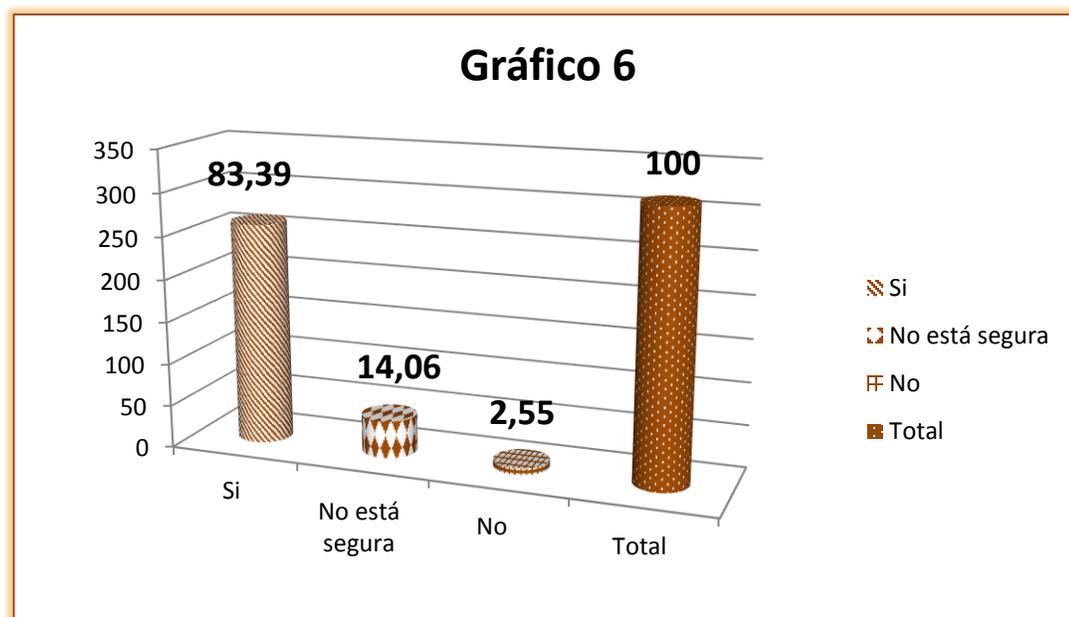
**ANÁLISIS**

El grupo focal encuestado también puso en manifiesto su dependencia al internet y sus distintas aristas, siendo así que un (91%) se conecta todos los días, un (3%) de lunes a viernes, mientras un (2%) el sábado y domingo.

Desde esta perspectiva se reafirma que el acceso o navegación en internet es alto y que el interés por este recurso tecnológico se mantiene.

**6.- ¿Considera usted que cuenta con los conocimientos básicos o elementales para acceder al internet y sus diversas facilidades de interacción?**

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	261	83,39
No está segura	44	14,06
No	8	2,55
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

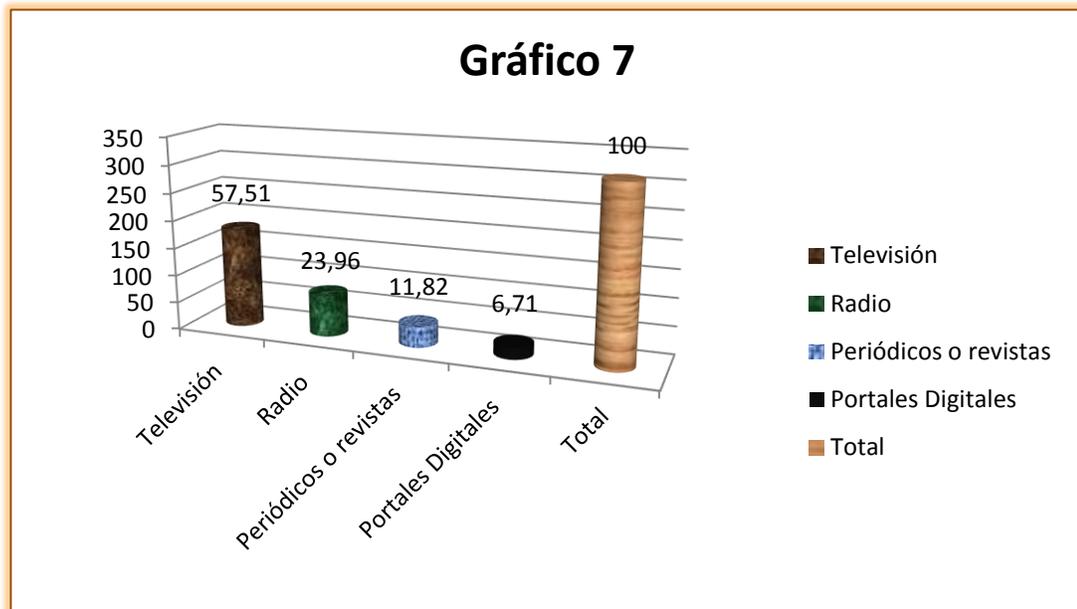
## ANÁLISIS

Un número alto de encuestados como es el **(83%)** aseguraron que cuentan con los conocimientos básicos o elementales para acceder a los múltiples servicios de internet, mientras un **(14%)** no está segura de su desempeño informático, y un **(3%)** no cuenta con nada de instrucción sobre temas tecnológicos.

Desde esta perspectiva se confirma el alto interés del grupo en estudio, en mantenerse a la par con los avances tecnológicos que ofrece el internet.

7.- ¿Cuál de los siguientes medios de difusión de información es de su preferencia?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Televisión	180	57,51
Radio	75	23,96
Periódicos o revistas	37	11,82
Portales Digitales	21	6,71
<b>Total</b>	313	100,00



Elaborado por: Adriana Pacheco Macías

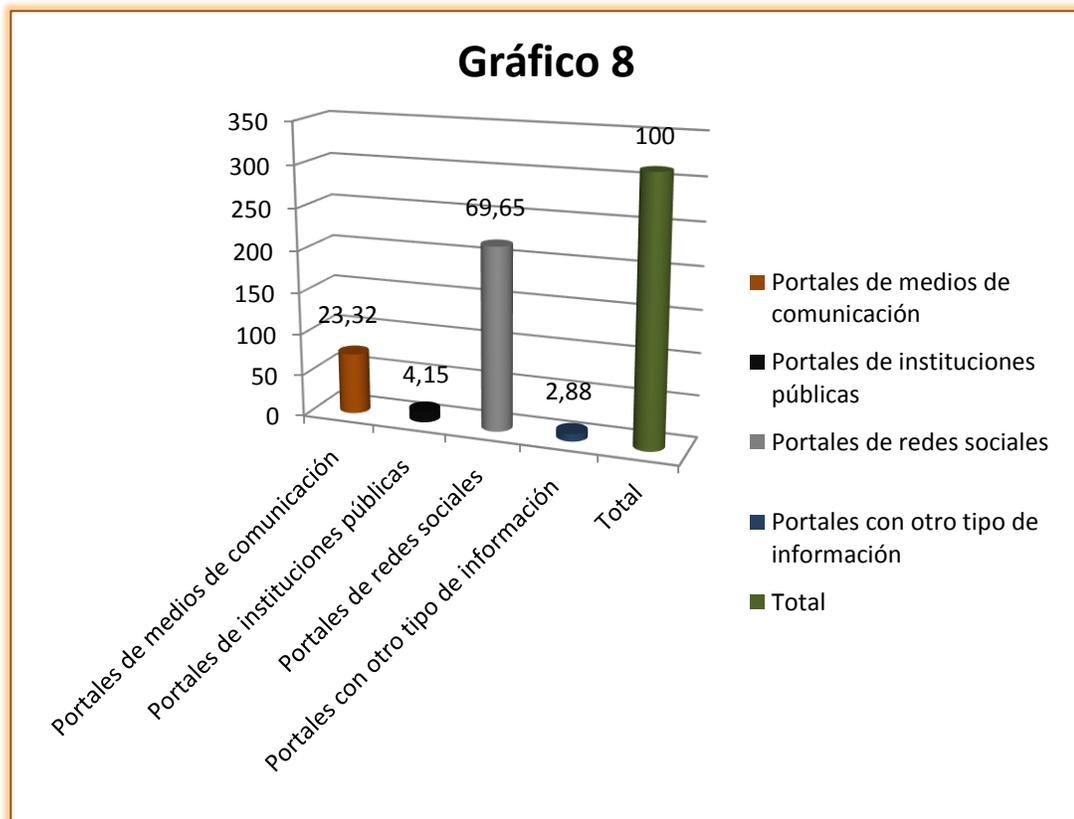
## ANÁLISIS

Con una respuesta del **(58%)** la televisión se convirtió en el medio de difusión de información de mayor preferencia por los encuestados, no tanto así con un **(24%)** la radio, mientras un **(12%)** lo hace por medio de periódicos o revistas.

Desde esta perspectiva se evidencia que pese a contar con los recursos tecnológicos, conocimientos básicos y el servicio de internet, el interés por informarse mediante portales digitales es escaso con un **(7%)**.

**8.- ¿Cuál de estas opciones de sitios en internet son los que más frecuenta?**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Portales de medios de comunicación	73	23,32
Portales de instituciones públicas	13	4,15
Portales de redes sociales	218	69,65
Portales con otro tipo de información	9	2,88
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

**ANÁLISIS**

A la hora de frecuentar un sitio para acceder a una información los encuestados, con un **(70%)** prefieren los portales de redes sociales, con menos acogida los portales de medios de comunicación, con un **(23%)**, mientras con **(4%)** están los portales de instituciones públicas.

De esta perspectiva se reafirma el desconocimiento o interés de los habitantes en conocer los servicios que ofrece las instituciones públicas mediante sus portales.

### 9.- ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre comunicación digital?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	69	22,04
Poco	197	62,94
Nada	47	15,02
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



Elaborado por: Adriana Pacheco Macías

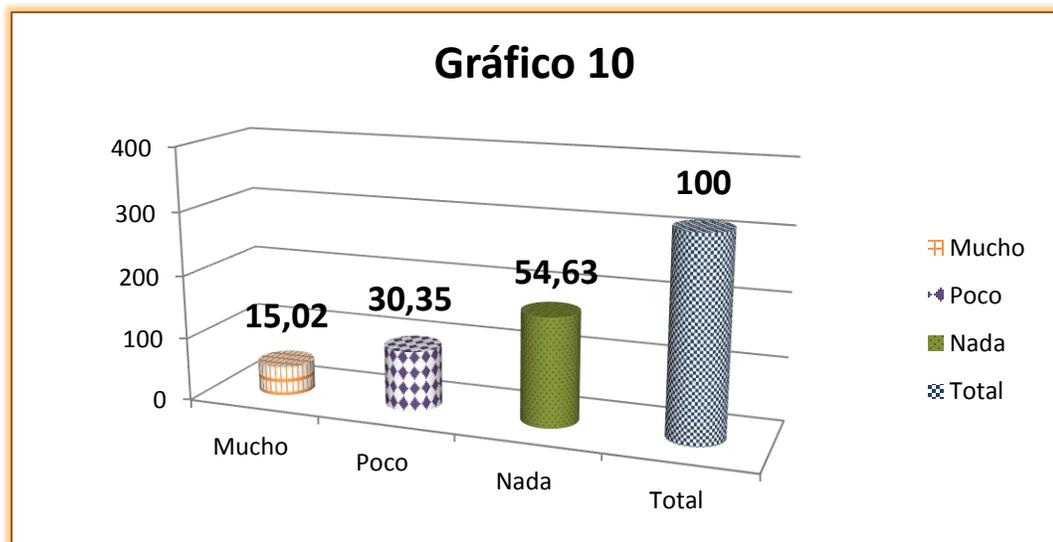
### ANÁLISIS

El nivel de comunicación digital en los encuestados reflejo poco conocimiento (63%), no obstante el (22%) tienen mucha noción, y solo un (15%) no sabe nada de temas digitales.

Desde esta perspectiva se corrobora que el conocimiento sobre comunicación digital de a poco va dándose a conocer.

**10.- Además de las redes sociales y portales web de noticias ¿Conoce sobre las páginas o plataformas digitales del Ministerio de Educación, Policía Nacional del Ecuador, Municipio de Guayaquil y Empresa Eléctrica de Guayaquil?**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	47	15,02
Poco	95	30,35
Nada	171	54,63
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

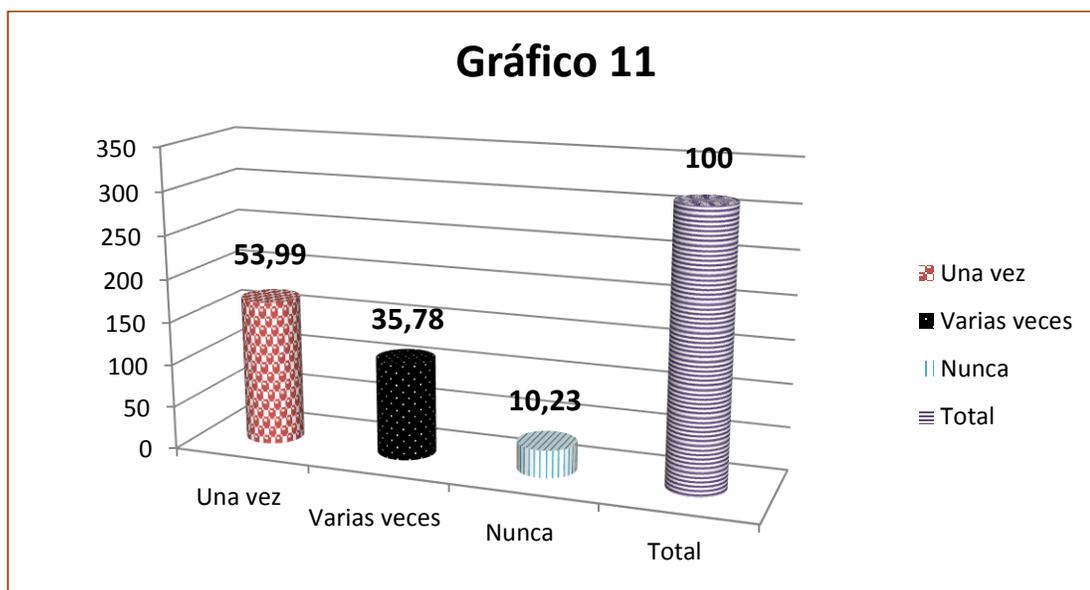
### ANÁLISIS

El **(55%)** de los encuestados manifiesto desconocer las páginas o plataformas digitales del Ministerio de Educación, Policía Nacional del Ecuador, Municipio de Guayaquil y Empresa Eléctrica de Guayaquil, mientras que un **(30%)** conoce poco, y tan solo un **(15%)** cuenta con mucho conocimiento.

Desde esta perspectiva se corrobora que la incursión de los moradores en el conocimiento sobre las plataformas digitales, en este caso de instituciones públicas, es nula

**11.- ¿Ha tenido necesidad de hacer alguna consulta a través del sitio web de alguna institución pública?**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Una vez	169	53,99
Varias veces	112	35,78
Nunca	32	10,23
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

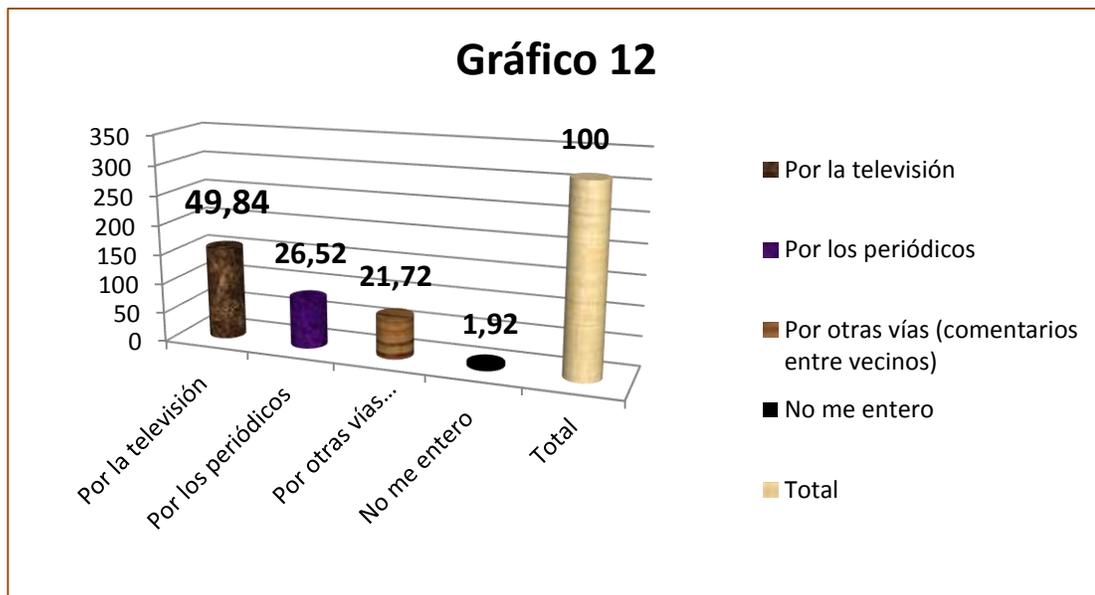
**ANÁLISIS**

Un **(54%)** de los encuestados ha tenido la necesidad de hacer en algún momento una consulta mediante un sitio web de alguna institución pública, un **(36%)** necesitó en varias veces hacer una consulta, mientras el **(10%)** nunca lo ha hecho.

Desde esta perspectiva queda en evidencia la necesidad de que el recurso tecnológico como son las plataformas digitales, vayan en conjunto con el diario vivir de la sociedad para la satisfacción de necesidades.

**12.- ¿Cómo se informa sobre novedades como cortes de agua, cortes eléctricos, pagos de impuestos prediales, entre otros temas de interés de la ciudadanía?**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Por la televisión	156	49,84
Por los periódicos	83	26,52
Por otras vías (comentarios entre vecinos)	68	21,72
No me entero	6	1,92
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



Elaborado por: Adriana Pacheco Macías

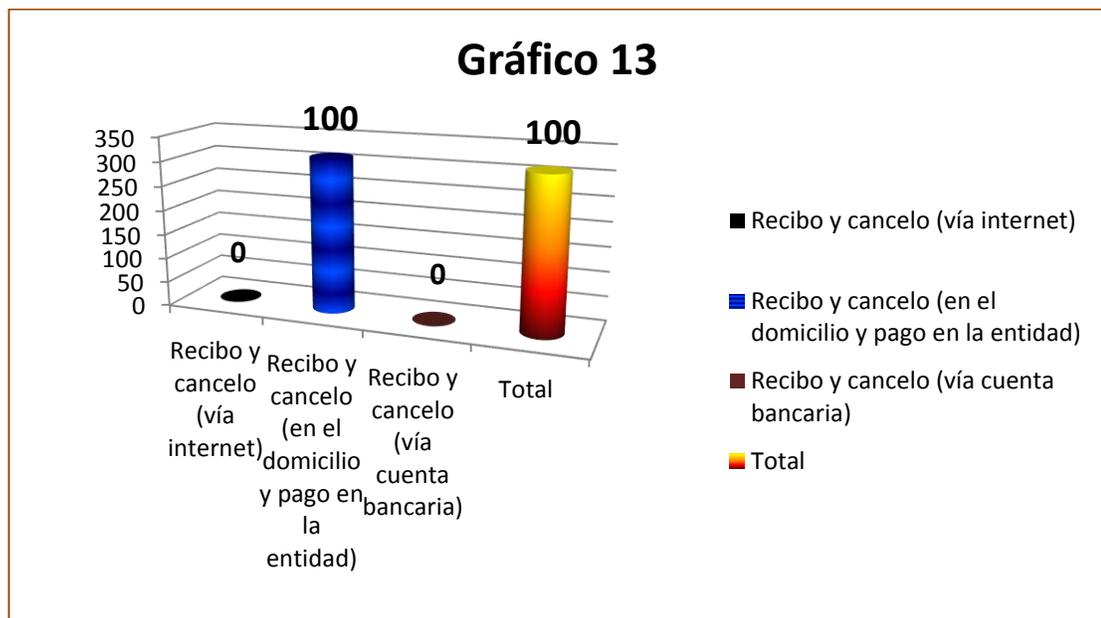
**ANÁLISIS**

La televisión con un (50%) se convierte en el principal recurso que utilizan los moradores en estudio, para informarse sobre temas que competen su diario vivir, mientras un (27%) lo hacen por periódicos, un (22%) por otras vías como es los (comentarios de vecinos).

Desde esta perspectiva quedó en evidencia que pese a contar con conocimientos y recursos tecnológicos, recurso tradicional como la televisión es primordial al momento de informarse.

**13.- ¿De qué manera recibe sus planillas de servicios básicos y cómo realiza la cancelación de éstas?**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Recibo y cancelo (vía internet)	0	0
Recibo y cancelo (en el domicilio y pago en la entidad)	313	100,00
Recibo y cancelo (vía cuenta bancaria)	0	0
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

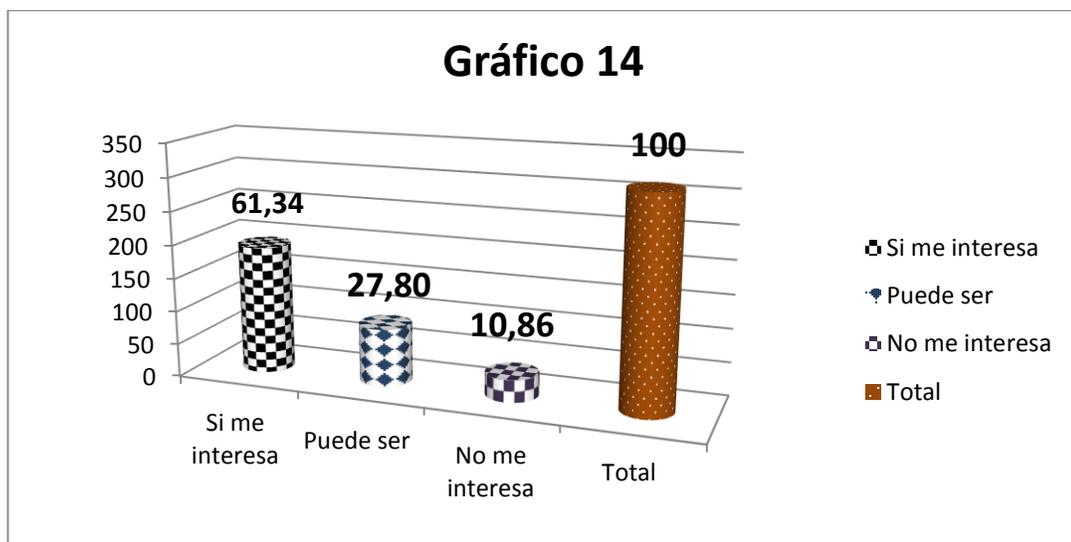
**ANÁLISIS**

En su totalidad los encuestados (**100%**) optan por recibir sus planillas de servicios básicos al igual que realiza la cancelación de la misma, directamente desde el domicilio a la entidad correspondiente.

Desde esta perspectiva se evidencia que la incursión de la ciudadanía en realizar trámites vía internet es nula, y la preferencia a la costumbre de trasladarse directamente hasta el sitio para la cancelación.

**14.- ¿De ejecutarse un proyecto que acerque o mejore el contacto entre las plataformas o portales web de ciertas instituciones públicas seleccionadas y los moradores que aporte en el desarrollo de la comunidad, estaría dispuesto a participar?**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si me interesa	192	61,34
Puede ser	87	27,80
No me interesa	34	10,86
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00</b>



**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

## **ANÁLISIS**

Con un **(61%)** los encuestados manifestaron su interés de ser partícipe en la ejecución de un proyecto que lleve a un acercamiento efectivo con las instituciones públicas mediante las plataformas digitales, mientras un **(28%)** no mostró interés.

Desde esta perspectiva se corrobora el interés de los habitantes que conforman el área de estudio, de ser partícipe de una iniciativa novedosa que acoja sus necesidades mediante un recurso en auge como es el internet.

P  
R  
E  
G  
U  
N  
T  
A  
S

Director del área de Dirección Nacional de  
Comunicación Estratégica  
Oswaldo Cortez  
POLICÍA NACIONAL



**1.- ¿Cuánto tiempo tiene de creado el portal web?**

La Policía Nacional en el mes de febrero o marzo de 2011, comenzó a configurar la creación de una Dirección Nacional de Comunicación Estratégica y posteriormente pasar a la creación del sitio web de la Policía Nacional.

P  
R  
E  
G  
U  
N  
T  
A  
S

Licenciada en Periodismo con especialidad en  
Periodismo Digital  
Natalia Plaza  
MUNICIPIO DE GUAYAQUIL



**1.- ¿Cuánto tiempo tiene de creado el portal web?**

La página web del Municipio de Guayaquil se creó en octubre de 2003, no tengo muchos datos porque en ese tiempo no laboraba aquí, pero sé que inicialmente solo publicaban información de las actividades que se realizaban. A partir del 2006, se agregaron otras secciones abordando aún más temas que conciernen a la ciudadanía.

<p><b>2.- ¿Cuál es la finalidad para la que fue creada?</b></p>	<p>La finalidad la de dar a conocer la función que cumple la Policía Nacional del Ecuador. El poder dar a conocer los servicios que la institución presta como son: Antinarcóticos, Migración, DINAPEN, lo que representa cada uno de los comandos.</p> <p>La página tiene dos finalidades como es la de trabajar en conjunto con la ciudadanía y con los miembros de la Policía.</p> <p>Si alguien entra a la página web de la Policía Nacional verá diferentes ítems donde puede ingresar y conocer sobre el GIR, GOE, su historia y todo lo que quiera saber.</p>	<p><b>2.- ¿Cuál es la finalidad para la que fue creada?</b></p>	<p>La finalidad obviamente fue y es la de ayudar a los ciudadanos. En la página del Municipio se puso todo lo concerniente a las ordenanzas, los reglamentos, todo lo que es el día a día que el ciudadano necesita para hacer sus trámites como si vinieran al Municipio. Siempre fue con la idea de que el ciudadano venga menos al Municipio, pero eso no lo hemos podido cumplir a cabalidad aún.</p>
<p><b>3.- De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web ¿Considera Ud., que este es de fácil entendimiento y dominio para quienes la visitan?</b></p>	<p>Claro que sí, pues precisamente cuando algo se renueva en la Policía Nacional nosotros pensamos en nuestra clientela que es el público interno y externo.</p> <p>Buscamos llegar a ellos con un lenguaje que sea sencillo, entendible, para lograr los propósitos que tiene la Policía. No se puede utilizar un lenguaje ambivalente ni muy técnico, porque no tendría la aceptación o al menos no entenderían lo que se quiere decir dentro de algún propósito que tenga la Policía.</p>	<p><b>3.- De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web ¿Considera Ud., que este es de fácil entendimiento y dominio para quienes la visitan?</b></p>	<p>Pues sí, creemos que si es de fácil entendimiento pero esta respuesta está dada desde nuestra óptica.</p> <p>Por ello nosotros acabamos de contratar una empresa especializada en temas digitales y portales la cual hizo un “focus group” para saber sobre la aceptación y comprensión de la ciudadanía.</p> <p>Se consultó sobre qué quiere el ciudadano, qué necesita que coloquemos en la página, cuál es el lenguaje que más se adapta a ellos.</p>

<p><b>4.- ¿Qué tan importante es para la entidad tener este acercamiento digital con la ciudadanía?</b></p>	<p>Toda institución pública y privada tiene que buscar aquello, yo no veo una institución por más pequeña que sea que no tenga la utilización de los sistemas digitales que hay actualmente. Es precisamente, por eso que se creó la Dirección Nacional de Comunicación Estratégica, para aprovechar todos los sistemas digitales que existen y para poder llegar al público. Es fundamental, porque eso inclusive, nos permite en tiempo real organizar un operativo de rescate.</p>	<p><b>4.- ¿Qué tan importante es para la entidad tener este acercamiento digital con la ciudadanía?</b></p>	<p>Yo diría es lo más importante o entre las cosas más importantes, porque el Municipio lo que quiere es tener cada vez más una cercanía directa con el ciudadano. Una de las metas principales es que los ciudadanos realicen los trámites en sus casas y no vengan al Municipio, porque el hecho de venir hasta acá para el ciudadano representa un gasto. A eso se le suma el tiempo aquí de espera para sus trámites, que también es una pérdida de tiempo, porque al llegar nosotros le decimos que podía haber hecho ese trámite en línea.</p>
<p><b>5.- ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas diarias con las que cuenta el portal?</b></p>	<p>La verdad sí, pero no podría decir por sondeo sino por encuesta. La ciudadanía quiere saber sobre la labor que cumple el GIR, el GOE, el Aeropolicial, así como, lo que hace la Policía Comunitaria, entonces hay gente que se interesa en ingresar para conocer a la Policía. El número de visitas como tal no lo sabemos, pero sabemos que es alta.</p>	<p><b>5.- ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas con las que cuenta el portal?</b></p>	<p>Si hemos realizado sondeos. Es más, basándonos en los estudios realizados vamos a reestructurar y sacar una nueva página que vendrá con los ajustes y cambios que reflejo el sondeo. Una página que este en todo, en el portal tenemos un Google analítico que nos monitorea las visitas y tenemos conocimiento que un promedio de 3.500 recibe diariamente el portal web.</p>
<p><b>6.- ¿Cómo promocionan el</b></p>	<p>Hay diferentes mecanismos, primeramente la Policía Nacional tiene una radio con</p>	<p><b>6.- ¿Cómo promocionan el portal web?</b></p>	<p>Nosotros promocionamos principalmente el sitio web a través de las redes sociales.</p>

portal web?	frecuencia tanto AM como FM con cobertura casi a nivel nacional, entonces ahí se hacen spots de propagandas y la gente los escucha y accede a los servicios de acuerdo a lo que se realiza.		Cuando nuestro renovado sitio web salga se lo promocionará también en las redes sociales, y a parte se subirá videos tutoriales en la cuenta de YouTube, en televisión se hará pautas, lo promocionaremos por todas partes. El que no la conoce que la conozca y así se entere de los servicios que están en línea.
7.- ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en el portal?	La información se actualiza cada momento, incluso en este momento de la entrevista se está actualizando, cada 10 o 15 minutos se va refrescando dependiendo de la noticia que se genere a nivel nacional y también de acuerdo a lo que le compete a la Policía Nacional.	7.- ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en el portal?	La información es actualizada todos los días cada 10 o 15 minutos. Mucha de la información es actualizada conforme va llegando, cada ciertas secciones de la página son actualizadas constantemente porque a veces hay que mejorar o aumentar la información ya publicada, también modificarla o eliminarla. A parte que nosotros trabajamos con muchas fundaciones, y con una misma cantidad de empresas que le dan apoyo al Municipio por lo que surgen distintas novedades. Hay un equipo de personas que trabajan todos los días cambiando las noticias o subiendo los documentos nuevos, recorridos, declaraciones y todo lo que haga el Alcalde. La página está conformada por cuatro personas y otra más adicional que nos sirve como ayuda externa.

<p><b>8.- En el caso de los reclamos, denuncias, quejas o sugerencias que receptan por el portal web ¿Cuánto tiempo se toman en canalizar y dar solución al problema?</b></p>	<p>Es inmediata, anteriormente en una denuncia de desaparecido se esperaba hasta 48 horas a espera de que aparezca la persona. En el momento que la Policía Nacional conoce sobre una denuncia en el portal web lo abre y generan rápidamente el operativo para encontrar o dar solución al problema.</p>	<p><b>8.- En el caso de las denuncias, quejas o sugerencias que receptan por el portal web ¿Cuánto tiempo se toman en canalizar y dar solución al problema?</b></p>	<p>En la página del Municipio hay una parte donde se receptan las denuncias, cuando el usuario o ciudadano escribe en esa sección todo eso se canaliza a la Dirección de Justicia y Vigilancia que es la encargada. Esta dirección lo que hace es ver de esas denuncias cuales le corresponde directamente y cuales corresponde a otras direcciones. El tiempo depende del trámite, hay espacios de tiempo que van desde 3, 5 o 20 días, todo depende de los pasos a seguir.</p>
<p><b>9.- ¿Considera Ud., que el portal web está obteniendo la respuesta y aceptación que esperaban por parte de la ciudadanía?</b></p>	<p>Claro que sí, por ejemplo las denuncias hechas al 1800-DROGAS o 1800-DELITOS que receptan de inmediato se activa un programa, es decir hay la respuesta de la ciudadanía al momento de hacer las denuncias. En todas las denuncias vía web la identidad es manejada con absoluta reserva para la seguridad del denunciante.</p>	<p><b>9.- ¿Considera Ud., que el portal web está obteniendo la respuesta y aceptación que esperaban por parte de la ciudadanía?</b></p>	<p>Ha sido de mucha aceptación ya que la ciudadanía si hace las denuncias, manifiesta sus quejas y eso es importante para nosotros. Se vienen cosas nuevas para el portal, se vienen más trámites en línea. Nosotros lo que hacemos es cumplir lo que el Alcalde quisiera que se haga, y él lo que quiere es que la gente no venga al Municipio porque eso les cuesta, queremos que la gente haga mejor sus trámites desde su casa más cómodos. Además, acá trabajamos de 8 a 5pm, mientras que on line los servicios son las 24 horas del día.</p>

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

P  
R  
E  
G  
U  
N  
T  
A  
S

Director del Departamento Digital y  
Comunicación Guayaquil  
Santiago Buenaventura

MINISTERIO DE EDUCACIÓN



**1.- ¿Cuánto tiempo tiene de creado el portal web?**

El Ministerio de Educación tiene dos sitios web como es: [www.educación.gob.ec](http://www.educación.gob.ec)., que es manejado en Quito, y el [www.educaciónzona8.gob.ec](http://www.educaciónzona8.gob.ec)., que se maneja aquí en Guayaquil. Ambos sitios web llevan más de cinco años. La diferencia es que los servicios de la zona 8 están aquí justamente.

P  
R  
E  
G  
U  
N  
T  
A  
S

Director del Departamento de Sistemas y  
Comunicación  
Fernando Cevallos Flores

EMPRESA ELÉCTRICA DE  
GUAYAQUIL



**1.- ¿Cuánto tiempo tiene de creado el portal web?**

El sitio web tiene aproximadamente entre 3 a 4 años, tiene poco tiempo relativamente y, en diciembre pasado (2013) fue modernizado.

<p><b>2.- ¿Cuál es la finalidad para la que fue creada?</b></p>	<p>A parte de que lógicamente es la de difundir información, pues también el respaldo de diferentes aplicaciones, archivos, etc., más que todo van enfocados a la información y también a la parte que es aplicaciones, así como, en el trabajo en conjunto con la ciudadanía.</p>	<p><b>2.- ¿Cuál es la finalidad para la que fue creada?</b></p>	<p>Fue precisamente para tener un acercamiento de un medio moderno, como sería el entorno del internet hacia la comunidad. Es la carta de presentación de la empresa. La expectativa que teníamos inicialmente sobre el portal ha mejorado ya que las primeras versiones del sitio era únicamente informativa, pero ahora implementamos otros tipos de servicios.</p>
<p><b>3.- De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web ¿Considera Ud., que este es de fácil entendimiento y dominio para quienes lo visitan?</b></p>	<p>Sí, no creo que haya ningún problema, igual nunca está de más cuando nos preguntan cómo se puede acceder a cierto lugar del sitio web, nosotros en ese caso desde las ventanillas les indicamos a los usuarios como acceder a la información del portal del Ministerio, dónde hallar lo que requieren.</p>	<p><b>3.- De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web ¿Considera Ud., que este es de fácil entendimiento y dominio para quienes la visitan?</b></p>	<p>Sí, de hecho en esta nueva versión se ha tratado de diseñar el portal de una manera que sea más fácil, más amigable, mucho más accesible para el usuario. Con un lenguaje más claro, más entendible para un usuario normal que tal vez no sea experto en navegar por las redes.</p>
<p><b>4.- ¿Qué tan importante es para la entidad tener este acercamiento digital con la ciudadanía?</b></p>	<p>Tal como usted lo mencionó, el objetivo es que el ciudadano no se traslade físicamente hasta nuestras oficinas de atención, sino que pueda realizar todas las transacciones por así decirlo, desde la página web.</p>	<p><b>4.- ¿Qué tan importante es para la entidad tener este acercamiento digital con la ciudadanía?</b></p>	<p>Es muy importante, de hecho como le dije, la idea con la renovación del portal fue mejorarlo para que sea más amigable, más entendible y a su vez implementar más servicios que nos acerquen a la ciudadanía. La idea es incrementar los usuarios digitales, que hagan sus trámites en línea y no tengan que venir por cualquier cosa hasta acá.</p>

<b>5.- ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas con las que cuenta el portal?</b>	Aquí en el área de sistemas no, pero de acuerdo al departamento de comunicación de educación sabemos que un promedio de 100 visitas diarias reciben.	<b>5.- ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas con las que cuenta el portal?</b>	En realidad así como una encuesta no se ha hecho, tampoco tenemos conocimiento del número de visitas pero ahora con el recurso Balcón de Servicios que implementamos hace poco, de acuerdo a las denuncias y sugerencias que nos hacen podemos tener una base de las solicitudes que tenemos.
<b>6.- ¿Cómo promocionan el portal web?</b>	Le damos publicidad a través de los banners que colocamos sobre alguna información en específico y que está publicada en el portal web. En las diferentes propagandas televisiva cuando se informa sobre algún tema referente a educación.	<b>6.- ¿Cómo promocionan el portal web?</b>	Justamente con este asunto del Balcón de Servicio, que es lo último que se ha implementado, se hizo publicidades en diarios, canales de televisión, vallas publicitarias, volantes, se incrementó la exposición del portal web.
<b>7.- ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en el portal?</b>	Por lo general se actualiza cada semana, porque todas las semanas suele haber nuevos procesos y por ende se refresca la información.	<b>7.- ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en el portal?</b>	Sabemos que tiene mucho movimiento diario, que hay mucha gente que recurre por lo cual si tiene gran acogida. La actualización se hace cada vez que surge una información que consideramos es de interés para la ciudadanía.
<b>8.- En el caso de los reclamos, denuncias,</b>	Bueno en canalizarlas eso es diario, se revisa a diario por ejemplo el correo	<b>8.- En el caso de los reclamos, denuncias,</b>	Este tema lo maneja el área Comercial, pero nuevamente tengo entendido por la última

<p><b>quejas o sugerencias que receptan por el portal web ¿Cuánto tiempo se toman en canalizar y dar solución al problema?</b></p>	<p>electrónico a donde va a llegar la solución lógicamente depende del asunto. Lo mínimo de tiempo de solución puede ser el mismo día, pero otros casos pueden extenderse máximo una semana para trámites mucho más complicados.</p>	<p><b>quejas o sugerencias que receptan por el portal web ¿Cuánto tiempo se toman en canalizar y dar solución al problema?</b></p>	<p>reunión que tuvimos, las denuncias o solicitudes que nos llegan sea por el portal directamente o por las redes sociales como Facebook, Twitter y en el mismo Chat en Línea, los requerimiento son atendidos de la manera inmediata. En el caso de tiempo de respuesta a una solicitud sé que es de 15 días en adelante, todo depende de la situación y de lo que se encuentren.</p>
<p><b>9.- ¿Considera Ud., que el portal web está obteniendo la respuesta y aceptación que esperaban por parte de la ciudadanía?</b></p>	<p>Personalmente sé que si se maneja bastante información ahí, las personas en este caso que lo utilizan son los docentes, estudiantes, y público en general. Todos están involucrados con la información que se publica. Tanto los docentes como estudiantes están bien involucrados con el portal y esperamos la misma respuesta del resto de la ciudadanía</p>	<p><b>9.- ¿Considera Ud., que el portal web está obteniendo la respuesta y aceptación que esperaban por parte de la ciudadanía?</b></p>	<p>Sí, al menos de lo que en este momento tenemos si, obviamente la idea es ir creciendo, ir poniendo más servicios en la página. Al momento los usuarios pueden encontrar en la página web servicios como retiro de medidor, solicitud de un medidor nuevo, cambio del sello, convenios de pagos, servicios específicos para tercera edad y discapacitados, proyectos eléctricos, y bueno ahora el Balcón de Servicio donde el usuario encuentra otros nuevos servicios que en este momento se han implementado.</p>

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

P  
R  
E  
G  
U  
N  
T  
A  
S

**Carlos Bourne**  
**Editor Digital de Diario Expreso –**  
**Extra**



**Licenciado en Periodismo Digital y Master en Comunicación y Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona**

**1.- ¿Considera Ud., importante la aplicación de las plataformas tecnológicas en la comunicación digital?**

Claro que sí, incluso considero que son elementales para el desarrollo de las actividades diarias. El mundo digital llegó y para quedarse desde hace mucho, de ahí la importancia de que las plataformas tecnológicas vayan de la mano con el desenvolvimiento de esta nueva forma de

P  
R  
E  
G  
U  
N  
T  
A  
S

**Jorge Boza Ramírez**  
**Editor Digital de Revista Vistazo**



**Licenciado en Periodismo de la ULVR. Experiencia en medios digitales y prensa escrita**

**1.- ¿Considera Ud., importante la aplicación de las plataformas tecnológicas en la comunicación digital?**

Sí, las considero importantes porque hoy en día la tecnología abarca todas las esferas habidas y por haber, y la comunicación no está exenta de ella. En lo personal considero que todo esto debe estar reflejado en todos los portales web que se visualiza no solo en las instituciones públicas o privadas, sino también en lo que

	comunicación.		tiene que ver con noticias, entretenimiento, deportes, en fin, la tecnología abarca hoy en día todos los campos que tengan que ver con el tema.
<b>2.- ¿Cree Ud., que esta aplicación digital está aportando positivamente en el desarrollo de la ciudadanía?</b>	<p>Sí considero que este aportando y positivamente, más creo que el tema va más allá de si aporta o no. Soy un convencido de que el tema parte por la parte cultural, ya que todavía hay generaciones que no están acostumbrados a usar herramientas digitales para hacer algún trámite.</p> <p>Por otro lado, creo que las entidades subestiman mucho las plataformas digitales y no tienen una tecnología que pueda soportar la demanda que esto requiere.</p> <p>Hay portales como el Ministerio de Salud, SRI, entre otros, que muchas veces colapsan por la alta demanda de usuarios.</p>	<b>2.- ¿Cree Ud., que esta aplicación digital está aportando positivamente en el desarrollo de la ciudadanía?</b>	<p>Hoy en día se están desarrollando nuevas aplicaciones que facilitan la vida de las personas, esa es una de las ventajas que tienen precisamente la aparición de nuevas plataformas digitales, el que se pueda con una simple aplicación consultar un estado de cuenta en un determinado banco o un localizador para ubicarte las direcciones.</p> <p>La tecnología ha ayudado bastante a que las personas se puedan desenvolver de una forma más fácil, ágil, rápida y oportuna optimizando tiempo en todos sus quehaceres diarios, pues permite una mejor organización para que las personas realicen múltiples labores en determinado día o en una determinada hora.</p>
<b>3.- Las denuncias, reclamos, sugerencias y consultas en línea ¿Cree Ud., que ayudan a optimizar el tiempo?</b>	<p>En este punto, me parece que debido a la inmediatez que demanda la ciudadanía el hacer una denuncia desde su domicilio y recibir una respuesta estando en el mismo lugar es muy positivo.</p>	<b>3.- Las denuncias, reclamos, sugerencias y consultas en línea ¿Cree Ud., que ayudan a optimizar el tiempo?</b>	<p>Sí, precisamente como te decía anteriormente, una de las ventajas que tiene la aplicación de nuevas tecnologías hacia las personas es el de optimizar el tiempo y, es que en un mundo tan globalizado el optimizar los recursos es una necesidad imperiosa y el tener que aprender a reducir</p>

			recursos porque el tiempo es oro. De eso se trata, de aprovechar los recursos, de aprovechar las nuevas tecnologías.
<b>4.- ¿Cuál ha sido su experiencia al acceder a un servicio de esta modalidad?</b>	Bueno la experiencia que tuve con un portal de servicios de impuestos no fue tan satisfactoria como esperaba. Los pasos para concretar la diligencia que necesitaba hacer eran extensos y confusos, pero he realizado trámites en línea en otras instituciones donde el lenguaje y los pasos fueron tan sencillos que me ahorre muchísimo tiempo.	<b>4.- ¿Cuál ha sido su experiencia al acceder a un servicio de esta modalidad?</b>	Como usuario te puedo decir que me ha servido bastante en cuanto a los portales con entidades bancarias, tengo cuentas con las cuales me ahorro bastante el ir a un banco, el hacer una fila, porque puedo hacer mis transacciones mediante estos canales, es una nueva alternativa que se está ahora implementando y lo considero muy óptimo. Y volvemos a hablar de la optimización de recursos porque en verdad te ayuda bastante, te facilita la vida, te evitas las largas colas, te evitas de pronto manejar dinero, porque ya estas desde la comodidad de tu hogar u oficina haciendo las transacciones que tengas que realizar.
<b>5.- ¿Qué le hace falta a estas plataformas digitales para un mejor aprovechamiento?</b>	Creo que se debería partir por el lenguaje que se maneja, en varios casos no es claro para el común de los usuarios, tal vez para una persona acostumbrada a manejar sistemas tecnológicos si pero no para una generación que no nació con el Internet. Otro tema sería los pasos que hay que cumplir al momento de ejecutar un trámite que suele ser extenso y confuso,	<b>5.- ¿Qué le hace falta a estas plataformas digitales para un mejor aprovechamiento?</b>	Quizás lo que haga falta es que sea un poco más fácil de entender para la ciudadanía, para las personas que por lo general no tienen mayor conocimiento de tecnología, claro está no hablo de las nuevas generaciones porque los niños desde que van a las escuela están aprendiendo computación, pero que pasa con las personas que nos anteceden, las personas de la tercera

	algo que puede llevar al usuario a abandonar lo que está haciendo.		edad por ejemplo, ellos no están al tanto de la tecnología y son considerados analfabetos cibernéticos Por citar un ejemplo: he visto a muchas personas que van a realizar pagos de servicios básicos en entidades bancarias porque no saben o desconocen que esto ya se lo puede realizar desde la plataforma virtual.
<b>6.- ¿Cuáles considera son los temas o la información que la ciudadanía más demanda de las plataformas digitales de comunicación?</b>	Los temas siempre dependen de la necesidad de cada grupo social o sector, pero lo que como usuario creo que más demanda es lo concerniente a temas bancarios, educativos, servicios básicos. De ahí me parece elemental que el acercamiento entre las instituciones mediante las plataformas digitales y la ciudadanía sean cada vez más cercana, de esta forma ambas partes podrán conocer lo que demanda la otra y como satisfacer dicha necesidad.	<b>6.- ¿Cuáles considera son los temas o la información que la ciudadanía más demanda de las plataformas digitales de comunicación?</b>	Bueno todo lo que tenga que ver con pago de servicios, transacciones bancarias, compras, es lo que más demanda a nivel nacional. En lo que tiene que ver con servicios se puede incluir las denuncias, las sugerencias más que todo, las denuncias porque la gente siempre está inconforme con algún servicio que recibe o por algún problema que le aqueja en su sector, en su casa, y eso hace que la persona se vea obligada a presentar su queja y lo hacen a través de estos portales.
<b>7.- ¿Cuál cree Ud., que es el rol que está cumpliendo la comunicación digital a través de las plataformas en el</b>	Los portales o plataformas están diseñados de manera que satisfaga la necesidad y el servicio que se busca ofrecer. En el caso de las instituciones públicas considero que sería el de acercar más al	<b>7.- ¿Cuál cree Ud., que es el rol que está cumpliendo la comunicación digital a través de las plataformas en el</b>	Cada plataforma está diseñada de acuerdo a la finalidad que tiene el dueño del portal entíndase, si es una empresa pública de servicio su rol es el de ofrecer servicio, si es una empresa de información, pues será de publicar información.

<p><b>desarrollo de la ciudadanía?</b></p>	<p>ciudadano sin tener la necesidad de acudir hasta las entidades. Pero cualquiera que sea el servicio que se ofrezca, la comunicación digital está cumpliendo un rol sumamente importante mediante las plataformas y el desarrollo está latente y solo requiere de adaptación y pequeños cambios.</p>	<p><b>desarrollo de la ciudadanía?</b></p>	<p>Creo que el rol que están cumpliendo todas estas plataformas es muy importante tomando en cuenta todo lo que se necesita, pues para que la gente pueda organizar de una mejor manera su vida aprovechar todos estos recursos en su beneficio y optimizar su tiempo.</p>
--	--	--	--

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

### 3.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

- De las cuatro plataformas institucionales que se analizaron, solo una realiza control del número de visitas ciudadanas que tiene el portal, así como dos presentaron interés en conocer si el sitio tiene la información que el usuario solicita y si el lenguaje que se maneja es adecuado.
- La ciudadanía en estudio respondió con un **54,63%** su total desconocimiento sobre las páginas o plataformas digitales institucionales. Las mismas que mediante filtros de información buscan conocer las necesidades ciudadanas para los posteriores cambios.
- La comunicación digital cumple actualmente un rol muy importante en la sociedad, ya que el **95,21%** de habitantes que forman parte del perímetro de estudio cuentan con el servicio de Internet. Dicha información se respalda con el **83,39%** que indicó que cuenta con los conocimientos básicos o elementales para acceder al internet.
- El interés por ambas partes en mejorar el acercamiento que los lleve a un desarrollo comunitario se hizo evidente, ya que el **61,34%** de los moradores consultados dijo estar de acuerdo en que se cree algún mecanismo por parte de las instituciones públicas en la visita de sus sitios web.

## RECOMENDACIONES

- Que se ejecute un plan de retroalimentación entre las instituciones públicas y la ciudadanía sobre el tipo de lenguaje y el fácil entendimiento del portal.
- Que las instituciones públicas implementen estrategias de difusión y conocimiento de sus plataformas digitales a los ciudadanos.
- Incentivar a la ciudadanía para que éste visite, consulte y utilice estas plataformas como medio de información para sus necesidades.
- Que el tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas realizadas en los sitios web de instituciones públicas se reduzcan paulatinamente, así como que se minimicen los pasos o procesos a ejecutar al momento de realizar un trámite on line.

## **CAPÍTULO IV**

### **4.- PROPUESTA**

#### **4.1 TÍTULO**

Creación de una revista comunitaria digital con el nombre de “**Ciudadano Infórmate**”.

#### **4.2 OBJETIVOS**

##### **4.2.1 GENERAL**

Fortalecer el acercamiento de la sociedad con las plataformas electrónicas de las instituciones públicas para el mejoramiento de su entorno social mediante la comunicación digital.

##### **4.2.2 ESPECÍFICOS**

- Socializar los diversos recursos que refiere a servicios e información de las plataformas digitales institucionales, y que están a disposición de la ciudadanía en los sitios web.
- Promover a través de la difusión explicativa de información el uso y manejo de estos recursos, así como la recepción de denuncias o quejas sobre temas que le competen.
- Concienciar a la ciudadanía sobre lo trascendental que puede ser para sus diversas actividades diarias el correcto uso de estos portales.

- Que cada tema a tratar sea de total interés y beneficio de la ciudadanía, por lo cual se vean libres de plantear lo que quieren leer.

### **4.3 JUSTIFICACIÓN**

Con la creación de una revista comunitaria digital se pretende reforzar aún más el acercamiento de la sociedad con ciertas entidades que tienen relación directa con sus necesidades diarias, pero mediante la comunicación digital.

Sin dejar de lado la constante retroalimentación y actualización de lo que cada día demanda la sociedad, se buscará introducir poco a poco esta nueva manera de información como parte de la vida diaria de la colectividad.

Para la comunidad de Mucho Lote I, las situaciones cotidianas como: el pago de planillas, denuncias por cortes sin previo aviso, alteración en los valores facturados, medidas de seguridad en un sector, falencias en el alcantarillado, por citar unos ejemplos, son temas de vital importancia y requieren soluciones inmediatas para evitar contratiempos. Por lo tanto, la colectividad necesita comprender las innovaciones de la tecnología, con el fin de aprovechar la información y servicios que ostentan las plataformas digitales.

En atención a lo descrito, la propuesta se justifica porque un escenario de 95,21% de los encuestados aseguró contar con el servicio de internet en casa,

mientras el 63,26% dijo que por rapidez prefiere usar este recurso, y su acceso de todos los días a la misma con un 90,73%, no obstante, desconocen el buen uso, especialmente de los sitios web que han creado las instituciones públicas ecuatorianas.

#### **4.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta promueve en un grupo de la colectividad el manejo adecuado y beneficioso del recurso tecnológico Facebook, al incluirlo como un medio de intercambio de información, búsqueda de satisfacción de necesidad y promotor del desarrollo social.

Todo esto nace como un modelo novedoso de fácil alcance y que llega actualmente a los distintos estratos sociales, al estar inmersos en el mundo cibernético. En este contexto social ecuatoriano, poco se conoce de los trámites que se pueden llevar a cabo desde el propio domicilio sin tener que trasladarse a otro sitio, y más aún con solo dar un clic.

El cambio de mentalidad respecto al buen uso de las redes sociales, en este caso el Facebook, implica no solo reconocer que sirve para clicar “me gusta” o publicar un selfie, sino para aprovecharlo como herramienta constante de comunicación y solución de problemas.

La revista comunitaria digital en Facebook será plasmada en un escenario de gran aceptación por la ciudadanía de Mucho Lote I.

Los temas propiciarán información específica para la solución de problemáticas diarias y que impiden el buen vivir ciudadano, ya sea por desconocimiento o por desinterés. Por estas razones surge la revista comunitaria digital “Ciudadano Infórmate”, la cual será creada mediante un Fan Page o Página “me gusta” que facilitará la rápida incorporación de seguidores.

Otro componente que presentará la estructura de la revista será la retroalimentación sobre dudas, sugerencias y comentarios y orientación sobre los trámites a seguir en las instituciones públicas desde las páginas web.

La revista será manejada y dirigida inicialmente por la autora de la propuesta, además contará con la colaboración ciudadana del sector, la misma que generará la información.

Por ser una revista con contenido netamente práctico, descriptivo y social, al igual que buscar el beneficio comunitario, se la enmarca en el entorno de periodismo ciudadano.

Con esta iniciativa se pretende una mayor interacción con la comunidad en espera de beneficiar a este sector social, que busca un trato prioritario a su

problemática. La revista mediante las secciones: “Tema del Mes”, “Contado por el Morador”, “Tema de Portada”, “Preguntas Ciudadanas”, “Obras Positivas”, y “En mi Entorno”, dará opciones para un mejor servicio colectivo.

#### **4.4.1 Idea**

La revista comunitaria digital “Ciudadano Infórmate”, es una propuesta de interacción que se estructurará a través de entrevistas, reportajes, recepción de sugerencias, notas positivas y motivadoras. Los actores sociales serán los moradores de Mucho Lote I.

La idea busca generar un cambio en el desenvolvimiento digital de la comunidad seleccionada, es decir, un plus adicional al uso de la tecnología.

# Portada de la Revista Comunitaria Digital “CIUDADANO INFÓRMATE”

The image shows a screenshot of a Facebook page for 'Ciudadano Infórmate Revista'. The page header includes 'Página', 'Actividad', and 'Configuración'. Below the header, there are three navigation tabs: 'Biografía', 'Información', and 'Fotos'. The main content area features a large photo of two women, one wearing a white cap and the other holding a document. A smaller thumbnail image of the magazine cover is visible on the left. The page shows 7 likes and a list of users who liked it, including Gerson Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi, and 3 others. The bottom of the page has a 'Publicar' button and a 'Promocionar publicación' option.

Página Actividad Configuración Crear público

Las fotos o los logos son más eficaces Da un toque de personalidad a tu página Ayuda a que los demás te encuentren fácilmente

Ciudadano Infórmate Revista

Crear llamada a la acción Te gusta Mensaje

Biografía Información Fotos Me gusta Más

PERSONAS > Estado Foto/video 31 Evento, hito +

7 Me gusta

A Gersonn Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi y 3 personas más les gusta esto.

Promocionar publicación Publicar

## Planificación Mensual de la Revista Comunitaria Digital

### “CIUDADANO INFÓRMATE”

#### JUNIO 2015

- 1.- **FOTO DE PORTADA:** (Será cambiada cada mes)
- 2.- **FOTO DE PERFIL:** (Será modificada cada mes de acuerdo al tema más destacado)
- 3.- **EDITORIAL:** (Se tratará sobre temas que acontecen en el día a día y que es de interés ciudadano)
- 4.- **CONTÁCTESE CON CIUDADANO INFÓRMATE**
- 5.- **TEMAS DEL MES:** “Terrenos abandonados y sus incidencias negativas en el sector, ya que se convierte en focos de infecciones, consumo de droga y planificación de asaltos”
- 6.- **CONTADO POR EL MORADOR:** “Carlos Viera, mi negocio me ayuda a vivir y pagar la educación de mis hijos”
- 7.- **TEMA DE PORTADA – SOLUCIÓN DIGITAL DESDE CASA:**  
Municipio de Guayaquil
- 8.- **PREGUNTAS CIUDADANAS** (Se tratará sobre los temas que los moradores soliciten tratar)
- 9.- **OBRAS POSITIVAS** (Se informará sobre acciones positivas que los propios moradores hacen para el mejoramiento de su sector)
- 10.- **EN MI ENTORNO:** “Parque Los Samanes”

#### JULIO 2015

- 1.- **FOTO DE PORTADA:** (Será cambiada cada y dependerá del tema)
- 2.- **FOTO DE PERFIL:** (Será modificada cada mes de acuerdo al tema más destacado)
- 3.- **EDITORIAL:** (Se tratará sobre temas que acontecen en el día a día y que es de interés ciudadano)
- 4.- **CONTÁCTESE CON CIUDADANO INFÓRMATE**

- 5.- TEMAS DEL MES:** “Iluminarias en mal estado”
- 6.- CONTADO POR EL MORADOR:** “Martha Cortez, mis dulces de Manabí son los mejores”.
- 7.- TEMA DE PORTADA – SOLUCIÓN DIGITAL DESDE CASA:** Empresa Eléctrica de Guayaquil
- 8.- PREGUNTAS CIUDADANAS:** (Se tratará sobre los temas que los moradores soliciten tratar)
- 9.- OBRAS POSITIVAS:** (Se informará sobre acciones positivas que los propios moradores hacen para el mejoramiento de su sector)
- 10.- EN MI ENTORNO:** “Gasolinera Móvil”

**AGOSTO 2015**

- 1.- FOTO DE PORTADA:** (Será cambiada cada mes)
- 2.- FOTO DE PERFIL:** (Será modificada cada mes de acuerdo al tema más destacado)
- 3.- EDITORIAL:** (Se tratará sobre temas que acontecen en el día a día y que es de interés ciudadano)
- 4.- CONTÁCTESE CON CIUDADANO INFÓRMATE**
- 5.- TEMA DEL MES:** “Calles en mal estado”
- 6.- CONTADO POR EL MORADOR:** “Mónica Zambrano, con la venta de gas mantengo mi hogar”
- 7.- TEMA DE PORTADA – SOLUCIÓN DIGITAL DESDE CASA:** Policía Nacional
- 8.- PREGUNTAS CIUDADANAS** (Se tratará sobre los temas que los moradores soliciten tratar)
- 9.- OBRAS POSITIVAS** (Se informará sobre acciones positivas que los propios moradores hacen para el mejoramiento de su sector)
- 10.- EN MI ENTORNO:** Almacén Tía

**SEPTIEMBRE 2015**

- 1.- FOTO DE PORTADA** (Será cambiada cada mes)

- 2.- **FOTO DE PERFIL** (Será modificada cada mes de acuerdo al tema más destacado)
- 3.- **EDITORIAL** (Se tratará sobre temas que acontecen en el día a día y que es de interés ciudadano)
- 4.- **CONTÁCTESE CON CIUDADANO INFÓRMATE**
- 5.- **TEMA DEL MES:** “Pandillas asechan mi sector”
- 6.- **CONTADO POR EL MORADOR:** “Claudia Mosquera, los panes que vendo son hechos con amor y esfuerzo”
- 7.- **TEMA DE PORTADA – SOLUCIÓN DIGITAL DESDE CASA:**  
Ministerio de Educación
- 8.- **PREGUNTAS CIUDADANAS** (Se tratará sobre los temas que los moradores soliciten tratar)
- 9.- **OBRAS POSITIVAS** (Se informará sobre acciones positivas que los propios moradores hacen para el mejoramiento de su sector)
- 10.- **EN MI ENTORNO:** Mi Comisariato

### OCTUBRE 2015

- 1.- **FOTO DE PORTADA** (Será cambiada cada mes)
- 2.- **FOTO DE PERFIL** (Será modificada cada mes de acuerdo al tema más destacado)
- 3.- **EDITORIAL** (Se tratará sobre temas que acontecen en el día a día y que es de interés ciudadano)
- 4.- **CONTÁCTESE CON CIUDADANO INFÓRMATE**
- 5.- **TEMA DEL MES:** “Tricimotos: Solución o Problema”
- 6.- **CONTADO POR EL MORADOR:** “Diego López, mi rosticería se ajusta al bolsillo de mis clientes”
- 7.- **TEMA DE PORTADA – SOLUCIÓN DIGITAL DESDE CASA:**  
Interagua
- 8.- **PREGUNTAS CIUDADANAS** (Se tratará sobre los temas que los moradores soliciten tratar)

**9.- OBRAS POSITIVAS** (Se informará sobre acciones positivas que los propios moradores hacen para el mejoramiento de su sector)

**10.- EN MI ENTORNO:** Créditos Económicos

### **NOVIEMBRE 2015**

**1.- FOTO DE PORTADA** (Será cambiada cada mes)

**2.- FOTO DE PERFIL** (Será modificada cada mes de acuerdo al tema más destacado)

**3.- EDITORIAL** (Se tratará sobre temas que acontecen en el día a día y que es de interés ciudadano)

**4.- CONTÁCTESE CON CIUDADANO INFÓRMATE**

**5.- TEMA DEL MES:** “Falta de señalización en calles principales”

**6.- CONTADO POR EL MORADOR:** Luis Ceballos Castro, vendo desayunos desde las 6 de la mañana”

**7.- TEMA DE PORTADA – SOLUCIÓN DIGITAL DESDE CASA:** Puerto Limpio

**8.- PREGUNTAS CIUDADANAS** (Se tratará sobre los temas que los moradores soliciten tratar)

**9.- OBRAS POSITIVAS** (Se informará sobre acciones positivas que los propios moradores hacen para el mejoramiento de su sector)

**10.- EN MI ENTORNO:** Colegio Teniente Hugo Ortiz

### **DICIEMBRE 2015**

**1.- FOTO DE PORTADA** (Será cambiada cada mes)

**2.- FOTO DE PERFIL** (Será modificada cada mes de acuerdo al tema más destacado)

**3.- EDITORIAL** (Se tratará sobre temas que acontecen en el día a día y que es de interés ciudadano)

**4.- CONTÁCTESE CON CIUDADANO INFÓRMATE**

**5.- TEMA DEL MES:** “Vigilancia Policial”

**6.- CONTADO POR EL MORADOR:** María Guasín, me levanto a las 4 de la

mañana para poder vender legumbres frescos

**7.- TEMA DE PORTADA – SOLUCIÓN DIGITAL DESDE CASA:** Servicio de Rentas Internas (SRI)

**8.- PREGUNTAS CIUDADANAS** (Se tratará sobre los temas que los moradores soliciten tratar)

**9.- OBRAS POSITIVAS** (Se informará sobre acciones positivas que los propios moradores hacen para el mejoramiento de su sector)

**10.- EN MI ENTORNO:** Policía Comunitaria

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

#### 4.4.2 SINOPSIS

En el siguiente cuadro se detalla un resumen de los procedimientos para contenido de la revista comunitaria digital “Ciudadano Infórmate”.

<b>RESUMEN DE LA REVISTA</b>
1. La revista contará con una Directora Creativa encargada de la imagen y análisis de los temas a tratar, al tiempo que se incluirán tres moradores como colaboradores principales.
2. En su primera emisión se publicará un Editorial como bienvenida a sus lectores digitales. El tema a tratar es sobre la misión y visión de la revista hacia la ciudadanía.
3. Se procederá a realizar al menos dos reuniones en el mes para analizar los temas a tratar y su posterior desarrollo.
4. Con la distribución de los equipos de trabajo y la labor por cumplir se procederá a la ejecución.
5. El material será revisado 10 días antes de su publicación para así dar paso a los filtros de argumentación, sintaxis y ortografía.
6. Toda información deberá contar con su respaldo fotográfico y testimonial de los involucrados.
7. Adicionalmente, durante los días que no se realicen publicaciones por parte de la revista, los moradores digitales que formen parte del grupo podrán escribir al muro sus denuncias, sugerencias o comentarios, al igual que responder las preguntas planteadas para las encuestas.
8. Es decir, la página podrá estar constantemente alimentada con información proporcionada por todas las partes involucradas.

#### 4.4.3 Ficha Técnica

A continuación, se detalla en el siguiente cuadro el perfil de la revista digital “Ciudadano Infórmate”.

<b>PERFIL DE LA REVISTA</b>	
<b>A.- Género</b>	<b>Informativo</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Planteamiento de manera creativa y en lenguaje claro de realidad social.</li><li>➤ Hechos contados por el ciudadano para el ciudadano</li><li>➤ Análisis situaciones cotidianas del diario vivir en una sociedad, pero de una manera innovadora e incluyéndola en soluciones que sean digitales y desde casa.</li><li>❖ Alcantarillado</li><li>❖ Recolección de basura</li><li>❖ Parques abandonados</li><li>❖ Zanja e insalubridad</li><li>❖ Robo y asaltos</li><li>❖ Falta de luminarias</li><li>❖ Cancelación y trámites on line</li><li>❖ Falta de seguridad</li><li>❖ Desordenes en la vía pública</li><li>❖ Destacar obras positivas</li></ul>
<b>B.- Formato</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Educativo (Formativo)</li><li>➤ Social – Cultural</li></ul>

<b>C.- Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que el ciudadano se sienta identificado al ser el mismo quien cuente lo que pasa y encuentre la solución del mismo.</li> <li>➤ Aprender a aprovechar recursos con los que cuentan como equipos tecnológicos e Internet, para satisfacer sus necesidades elementales del diario vivir.</li> <li>➤ Demostrarse asimismo que con unión y sabiendo dar un plus adicional a elementos con los que cuentan, las soluciones a sus inconvenientes están en sus propias manos.</li> </ul>
<b>D.- Público – Meta</b>	Hombre y Mujeres mayores de 18 años. Menores desde los 15 años con criterio sobre la realidad ciudadana en la que vive.
<b>E.- Publicaciones</b>	Cada mes y en virtud de la relevancia del acontecimiento será a los 15 días. Mientras los ciudadanos podrán aportar con información a su consideración.
<b>F.- Redes Sociales</b>	Facebook y correo electrónico. A futuro un sitio web.
<b>G.- Interacción</b>	Creadora de la revista, ciudadanía e instituciones públicas.

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

#### 4.4.4 GUIÓN LITERARIO

El siguiente cuadro detalla la secuencia que tendrá el contenido de la revista comunitaria digital “Ciudadano Infórmate”, con el respectivo guión literario.

<b>Secuencia del contenido de la revista - Parrilla</b>	
<b>Guión de la revista</b>	“Ciudadano Infórmate”
<b>Medio de difusión</b>	Facebook y Correo Electrónico
<b>Dirección web</b>	<a href="http://www_facebook.com/ciudadanoinformate.com">www_facebook.com/ciudadanoinformate.com</a> <a href="mailto:ciudadanoinformate@hotmail.com">ciudadanoinformate@hotmail.com</a>
<b>Revista</b>	Comunitaria Digital
<b>Número</b>	1
<b>Fecha</b>	Martes 30 de junio de 2015
<b>Publicaciones</b>	Mensual
<b>Coordinación</b>	Adriana Pacheco Macías
<b>Directora Creativa</b>	Adriana Pacheco Macías

**Elaborado por:** Adriana Pacheco Macías

## Portada de la revista "CIUDADANO INFÓRMATE"

The image shows a screenshot of a Facebook page for 'Ciudadano Infórmate Revista'. The page header includes 'Página', 'Actividad', and 'Configuración' tabs, with a 'Crear público' button on the right. Below the header are three tips: 'Las fotos o los logos son más eficaces', 'Da un toque de personalidad a tu página', and 'Ayuda a que los demás te encuentren fácilmente'. The main content area features a large photo of two women in white shirts and caps, one holding a document. A smaller thumbnail image on the left shows the magazine cover with the title 'Ciudadano Infórmate Revista'. Below the main photo are buttons for 'Crear llamada a la acción', 'Te gusta', and 'Mensaje'. The page navigation bar includes 'Biografía', 'Información', 'Fotos', 'Me gusta', and 'Más'. The 'PERSONAS' section shows '7 Me gusta' and a list of users: 'A Gersonn Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi y 3 personas más les gusta esto.' The bottom of the page has a post creation area with options for 'Estado', 'Foto/video', and 'Evento, hito +', a text prompt '¿Qué estuviste haciendo?', and a 'Publicar' button.

## Redes sociales para contactos con la revista "CIUDADANO INFÓRMATE"

This screenshot shows a Facebook post from the page 'Ciudadano Infórmate'. On the left, there is a list of users: Marcelo Suarez and Miguel Ángel, each with an 'Invitar' button. Below them is a link to 'Ver todos los amigos' and an 'INFORMACIÓN' section with a right-pointing arrow. The main post content includes the page name 'Ciudadano Infórmate', the date '24 de febrero a la(s) 16:11', and contact information: 'Para contactarnos puede ingresar a: Facebook: [www.facebook.com/ciudadanoinformate.com](http://www.facebook.com/ciudadanoinformate.com), Twitter: @CiudadanoInfo, E-mail: [ciudadanoinformate@hotmail.com](mailto:ciudadanoinformate@hotmail.com), Teléfonos: (04) 2843215'. At the bottom of the post, it says '6 personas alcanzadas' and 'Promocionar publicación'. Below the post, there are options for 'Me gusta', 'Comentar', and 'Compartir'.

## TEMA DEL MES

This screenshot shows a Facebook post from 'Ciudadano Infórmate' with the title 'TEMA DEL MES'. The post is dated '24 de febrero a la(s) 16:28' and has '7 Me gusta'. The text of the post reads: 'Tema del Mes: "Terrenos abandonados, foco de infecciones, consumo de droga y asaltos"'. It continues: 'En el siguiente reportaje se deja en evidencia la realidad con la que viven los moradores de Mucho Lote I, de la etapa 6, cuyos habitantes denuncian el total abandono de terrenos sin construcción. Estos lugares se han vuelto en punto de botaderos de basura improvisado y hasta de consumo de droga. Lea más aquí: <http://terrenosabandonados.focodeinfección.com>'. Below the text is a photograph of an abandoned, overgrown area with a yellow wall and some buildings in the background. On the left side of the screenshot, there is a '7 Me gusta' counter, a list of users who liked it (Gersonn Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi, and 3 others), a '100 Me gusta' goal with a 'Promocionar página' button, and an 'Invita a tus amigos' section with 'Invitar' buttons for Marcelo Suarez and Miguel Ángel.

## CONTADO POR EL MORADOR

PERSONAS >

7 Me gusta

A Gersonn Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi y 3 personas más les gusta esto.



Alcanza tu próximo objetivo

**100 Me gusta**

Promocionar página

Invita a tus amigos a que indiquen que les gusta Ciu...

 Marcelo Suarez

 Miguel Ángel

Ver todos los amigos

INFORMACIÓN >

 24 de febrero a la(s) 16:33 · 🌐

Contado por el Morador

"Carlos Viera, mi negocio me ayuda a vivir y a pagar la educación de mis hijos"

Conozca la historia de Carlos Viera, un morador de la manzana 2651, de la etapa 6, quien con su tienda ubicada en una de las avenidas alternas de la urbanización Mucho Lote 1, ha logrado pagar los estudios de sus cinco hijos.

Dos de sus hijos ya cursan la universidad y son alumnos destacados.



# SOLUCIÓN DIGITAL DESDE CASA

PERSONAS >

7 Me gusta

A Gersonn Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi y 3 personas más les gusta esto.



Alcanza tu próximo objetivo



100 Me gusta

Promocionar página

Invita a tus amigos a que indiquen que les gusta Ciu...

 Marcelo Suarez

 Miguel Ángel

Ver todos los amigos

INFORMACIÓN >



**Ciudadano Infórmate**  
24 de febrero a la(s) 16:43 · 🌐

Tema de Portada

Solución Digital Desde Casa

"Municipio de Guayaquil"

Este es el primero de los tantos reportajes que haremos a las instituciones públicas, pero analizando los temas ya conocidos sino desde una óptica digital.

Se dará a conocer los beneficios y las ventajas que ofrecen estas plataformas institucionales a la ciudadanía mediante su sitio web <http://www.guayaquil.gob.ec/noticiasgye>



Noticias | M. I. Municipalidad de Guayaquil

# PREGUNTAS CIUDADANAS

7 Me gusta

A Gersonn Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi y 3 personas más les gusta esto.



Alcanza tu próximo objetivo

**100 Me gusta**

Promocionar página

Invita a tus amigos a que indiquen que les gusta Ciu...

 Marcelo Suarez

 Miguel Ángel

 **Ciudadano Infórmate** 24 de febrero a la(s) 16:50 · 🌐

### Preguntas Ciudadanas

Aquí se publicará todas las preguntas sea por consultas, quejas o denuncias que los moradores nos hagan y serán dadas a conocer por este medio semanalmente.

Asimismo, se publicará la pregunta de la semana que se hará sobre un tema concerniente a las novedades surgidas en el sector y que tiene que ver con las instituciones públicas.

Las preguntas por lo consiguientes serán transferidas a las entidades competentes para su pronto tratamiento.

Para ello se deberán contactar por cualquiera de nuestras redes sociales Facebook, Twitter y correo electrónico.

7 personas alcanzadas

Ya no me gusta · Comentar · Compartir ·  4 

## OBRAS POSITIVAS

7 Me gusta

A Gersonn Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi y 3 personas más les gusta esto.



Alcanza tu próximo objetivo

**100 Me gusta**

Promocionar página

Invita a tus amigos a que indiquen que les gusta Ciu...

 Marcelo Suarez

 Miguel Ángel

Ver todos los amigos

INFORMACIÓN >

Revisa Ciudad de la Familia

### Obras Positivas

Se tocará temas positivos sobre avances de obras de gran infraestructura que se ejecuta, al igual que labor comunitaria que realizan los propios moradores por el bienestar de todos.

Los moradores más destacados en su trabajo para tener un mejor sector serán publicados con su respectiva historia y fotos.



## EN MI ENTORNO

PERSONAS >

7 Me gusta

A Gersonn Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi y 3 personas más les gusta esto.



Alcanza tu próximo objetivo

**100 Me gusta**

Promocionar página

Invita a tus amigos a que indiquen que les gusta Ciu...

 Marcelo Suarez

 Miguel Ángel

Ver todos los amigos

 **Ciudadano Infórmate** 24 de febrero a la(s) 17:08 · 🌐

En Mi Entorno

Para esta sección se entregarán reportes sobre proyectos ejecutados sea por el Gobierno local o seccional de trabajos que benefician a los moradores de sus inmediaciones.

En este caso arrancaremos con la majestuosa obra visionada por el Gobierno Nacional como es el "Parque Los Samanes", el mismo que cuenta con gran aceptación por sus amplias áreas de esparcimiento y distracción tanto para adultos como para niños.

Ubicada en la avenida Francisco de Orellana, norte de Guayaquil, cuenta con más de 1.000 visitantes cada fin de semana y feriado.

<http://www.parquesyespacios.gob.ec/nuestr.../parque-samanes-2/>



PERSONAS >

7 Me gusta

A Gersonn Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi y 3 personas más les gusta esto.



Alcanza tu próximo objetivo

**100 Me gusta**

Promocionar página

Invita a tus amigos a que indiquen que les gusta Ciu...

 Marcelo Suarez

 Miguel Ángel

Ver todos los amigos

INFORMACIÓN >

 **Ciudadano Infórmate** agregó 3 fotos nuevas. 24 de febrero a la(s) 17:28 · 🌐

¿La basura en su cuadra es sacada a la hora indicada?, ¿Los moradores son cuidadosos al momento se sacarla?, estas y otras preguntas podrán ser respondidas la próxima semana en el reporte sobre la "Recolección de basura una tarea inconclusa".




7 Me gusta

A Gersonn Gamboa Ecuador, Elizabeth Quimi y 3 personas más les gusta esto.



Alcanza tu próximo objetivo

**100 Me gusta**

8 personas alcanzadas

Ya no me gusta · Comentar · Compartir ·  2 

 **Ciudadano Infórmate** 24 de febrero a la(s) 17:31 · 🌐

Si tiene alguna denuncia por hacer o tiene fotos que quiere hacer pública sobre un proceder inadecuado por parte de algún morador o institución, puede hacerlo en cualquiera de las redes sociales de la revista comunitaria digital "Ciudadano Infórmate"



Alcanza tu próximo objetivo

**100 Me gusta**

Promocionar página

Invita a tus amigos a que indiquen que les gusta Ciu...



**Marcelo Suarez**

Invitar



**Miguel Ángel**

Invitar

Ver todos los amigos

---

**INFORMACIÓN** >

Revista Ciudadano Infórmate  
Comunidad Digital



**Ciudadano Infórmate**

24 de febrero a la(s) 17:34 · 🌐

Ya visitó el sitio web del "Municipio de Guayaquil", puede hacerlo ingresando a <http://www.guayaquil.gob.ec/> podrá conocer los distintos trámites que puede realizar on line desde su casa.

En una próxima entrega la entrevista a la funcionaria encargada del portal web donde nos cuenta sobre los avances y su interés de estar cada vez más cerca de la ciudadanía digital.

PARA LA PROVISIO  
DE UNA RUE  
CIUDA

**M. I. Municipalidad de Guayaquil |**

"Ser el Gobierno Local más eficiente en el país en brindar obras y servicios, para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la colectividad, a través de la gestión administrativa apropiada de los recursos, el uso de tecnología de

GUAYAQUIL.GOB.EC

8 personas alcanzadas

Promocionar publicación

Ya no me gusta · Comentar · Compartir · 👍 2



## **4.5 IMPACTOS**

### **4.5.1 Comunicacional**

Desde la llegada del Internet y por ende la aparición de los distintos equipos tecnológicos, la comunicación se volvió completamente cercano y accesible para casi toda la sociedad, más aún con implementación de redes wi fi proporcionadas por la M. I. Municipalidad.

Es por esto que la propuesta planteada es la creación de una revista comunitaria digital en Facebook, debido a la gran aceptación que cuenta entre la sociedad.

Debido al alcance que tiene este recurso como es la comunicación digital, se tiene la certeza de que la estrategia que plantea la revista alcanzará sus objetivos pues se fundamentó en las evidencias, que dejó el proceso investigativo en torno a la predisposición del área en estudio en el acceso a las principales redes sociales. La propuesta pretende precisamente aprovechar esa aceptación para darle un plus adicional que beneficie al diario vivir.

#### **4.5.2 Psicosocial**

En la actualidad las distintas maneras de mantenerse comunicado ya no tiene límites, desde hace mucho tiempo desaparecieron las barreras geográficas, los espacios y los lugares fijos para la comunicación.

De ahí el papel importante que tienen las distintas formas de difusión de información en la vida psicosocial de todas las personas.

La creación de revistas digitales se ha convertido en una manera muy práctica de llegar a la colectividad y que se aprovecha el poderío de la tecnología como recurso para una eficaz comunicación digital, que poco a poco crea una renovada mentalidad.

La propuesta responde al requerimiento de dar solución a una problemática real, existente en un determinado grupo social y alcanzar resultados que conlleven a un cambio psicosocial.

## **4.5 RECURSOS**

### **4.6.1 RECURSOS FINANCIEROS**

La revista comunitaria digital “Ciudadano Infórmate” al ser creada en una cuenta de Facebook de Fan Page o Página de “me gusta”, e insertarse en una red social no tendría costo, inicialmente arrancará con los implementos que cuenta la promotora de la propuesta.

Los recursos recibidos a través de la venta de publicidad se utilizarán para cubrir los costos de movilización de equipos técnicos y humanos, compra de equipo, utensilios de oficina y pago a los colaboradores, entre otros.

Las empresas auspiciantes serán previamente estudiadas, ya que la publicidad que sea expuesta en el sitio web debe desarrollar una labor que esté muy ligada al bienestar comunitario.

### **4.6.2 RECURSOS HUMANOS**

La revista comunitaria digital “Ciudadano Infórmate” contará con la colaboración de un experto en creación de este tipo de página, una directora creativa y la participación de tres moradores del sector.

El experto en crear sitios web y la directora creativa cumplirán al mismo tiempo funciones de reporteros y redactores de las noticias que se difundan, así como el rol de promotores de venta de publicidad.

### **PERFIL DEL CREADOR (a) DE LA PÁGINA WEB (Fotógrafo y agente de venta)**

La persona encargada de la función de crear el sitio web también cumplirá actividades como fotógrafo y agente de venta, es decir, en esta última designación tendría que conseguir publicidad e identificar las necesidades de los clientes, cumplir con los acuerdos pactados y aumentar o mantener la cartera de clientes.

#### **El o la creadora del sitio web deberá cumplir los siguientes requisitos:**

- ❖ Título de periodista, comunicador social o especializado en periodismo digital.
- ❖ Un año de experiencia en portales o sitios web (mínimo).
- ❖ Experiencia en medios en el ámbito social o noticioso.
- ❖ Edad de 23 a 40 años.
- ❖ Dominio de la lengua española.
- ❖ Conocimiento de temas de actualidad y de comunidad.
- ❖ Conocimientos básicos del idioma inglés.
- ❖ Sentido de interpretación desarrollada.
- ❖ Dominio de los utilitarios como Word, Excel, Power Point.
- ❖ Conocimiento de cultura general.

- ❖ Buena ortografía, sintaxis, formulación de oraciones.
- ❖ Facilidad de expresión.

### **PERFIL DE LA DIRECTORA CREATIVA (Reportera y redactora)**

La directora creativa de la revista, quien a la vez cumplirá las funciones de reportera y redactora, será ejecutora del proyecto ideado, la responsable del equipo de trabajo, la encargada de planificar procesos, elaborar estrategias y tomar decisiones.

#### **La directora creativa de la revista debe tener el siguiente perfil:**

- ❖ Título de periodista o comunicador social.
- ❖ Tres años de experiencia en portales o sitios web.
- ❖ Dos años de experiencia en redacción de noticias en internet.
- ❖ Rango de edad de 20 a 40 años.
- ❖ Dominio de la lengua española.
- ❖ Conocimiento de temas de actualidad.
- ❖ Conocimientos básicos del idioma inglés (Alternativo).
- ❖ Facilidad de palabra y desenvolvimiento con las personas.
- ❖ Sentido de interpretación desarrollada.
- ❖ Buena ortografía, sintaxis, y formulación de oraciones.
- ❖ Conocimiento de cultura general.
- ❖ Facilidad de expresión.

## **COLABORADORES (Moradores)**

- ❖ Nivel de estudio (mínimo bachiller).
- ❖ Rango de edad 28 a 50 años.
- ❖ Interés en la realidad social.
- ❖ Conocimiento de temas de actualidad.
- ❖ Conocimiento de cultura general.
- ❖ Sentido de colaboración y trabajo en grupo.
- ❖ Conocimiento de redes sociales y sus funciones básicas.
- ❖ Facilidad de expresión.
- ❖ Entendimiento básico de fotografía.

### **Las funciones que ejercerá son las siguientes:**

- ❖ Tener conocimiento de todas las actividades y novedades que se lleve a cabo en el sector.
- ❖ Capacidad para interactuar y trabajar en grupo con los ciudadanos que habitan en el área.
- ❖ Tener sentido de compromiso y responsabilidad para desempeñar las tareas asignadas, así como al momento de receptar las problemáticas de la comunidad.

#### **4.6.2.1 COSTOS OPERATIVOS**

Para iniciar la elaboración de la revista comunitaria digital en lo que concierne a las entrevistas, reportes, notas, consultas se requiere de tres laptops, dos grabadoras digitales de voz profesionales, un disco externo, tres pen drive, dos cámaras fotográficas, tres libretines de apuntes, materiales que ya están conseguidos.

En relación a los gastos operativos de los colaboradores serán financiados con la publicidad que se obtendrá en el transcurso de los programas.

#### **4.6.2.2 Tarifario de Publicidad**

El costo de la publicidad de la revista digital varía de acuerdo al tiempo de continuidad del contrato que se realice, con las diferentes instituciones empresas que serán contactadas.

### **4.7 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Las personas que validaron la propuesta fueron profesionales con experiencia en la comunicación digital y comunitaria:

- ❖ Lcdo. Juan De la Cruz, Coordinador de Radio Laica HD y Catedrático de la Carrera de Periodismo, de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho, de la Universidad Laica Vicente Rocafructe.
- ❖ Lcdo. Luis A. León Brito, Docente Investigador de la Carrera de Periodismo, de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho.

Los criterios emitidos los informes que adjunto en los anexos, que validaron el objetivo y la factibilidad de la propuesta que tiene como base el estudio investigativo realizado previamente.

## BIBLIOGRAFÍA

1. AGUILA, M. y. (1969). La comunidad y la estructura - Proyecto 206 del Programa de Cooperación Técnica. Bogotá : Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas OEA .
2. ASAMBLEA CONSTITUYENTE. (2008). Constitución del Ecuador. Montecristi: Tribunal Supremo Electoral.
3. ASAMBLEA NACIONAL . (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Quito : Congreso Nacional .
4. ASAMBLEA NACIONAL . (2013). Código Orgánico Integral Penal . Quito : Comisión Especializada Permanente de Justicia y Estructura .
5. ASAMBLEA NACIONAL . (2013). Ley Orgánica de Comunicación . Quito : Pleno Asamblea Nacional .
6. ASAMBLEA NACIONAL. (2005). Código Civil . Quito : Pleno Asamblea Nacional .
7. Edu, V. F. (2007). Unidad II Interaccionalismo Simbólico y Psicología Social. Obtenido de <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/repositorioarchivos/2010/02/UNIDAD20II.330.pdf>
8. ERTRNER, P. A. (1993). Galileo Educación . Obtenido de <http://www.galileo.edu/faced/files/2011/05/1.-ConductismoCognositivismo-y-Constructivismo.pdf>
9. FLORES, J. (2008). Universidad de Castilla- La Mancha UCLM. Obtenido de <http://www.info-ab.uclm.es/personal/juliaflores/emis/prueba-dvd/08-lostalleres/ad/comunica.pdf>

10. GILBERT CEBALLOS, J. (1997). En Introducción a la Sociología . Santiago de Chile : LOM Ediciones .
11. GÒNZALEZ, P. y. (2012). Análisis de la necesidad de un medio de comunicación digital que informe diariamente la agenda cultural completa de Guayaquil con la propuesta de creación de este espacio. Guayaquil.
12. HERRERO-DIZ, P. y.-P. (2014). Universidad Loyola Andalucía . Obtenido de <http://plataformadeinfancia.org/wp-content/uploads/2014/04/InvestigaciCBn-Univ-Loyola-La-comunicaciCBn-digital-en-el-aprendizaje-entre-iguales1.pdf>.
13. LAMARCA LAPUENTE, M. J. (2013). Hipertexto: El nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen. Obtenido de <http://www.hipertexto.info/documentos/enlaces.htm>
14. LISCHETTI, M. (1995). Instituto Universitario de Puebla. Obtenido de [http://www.iupuebla.com/Licenciatura/Educacion\\_media/online/MI-A-psicologia-b.pdf](http://www.iupuebla.com/Licenciatura/Educacion_media/online/MI-A-psicologia-b.pdf).
15. MADRID, C. D. (2011). Emprendelo.es. Obtenido de [http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/GuiaEmprendedor/tema7/F49\\_7.9\\_WEB.pdf](http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/GuiaEmprendedor/tema7/F49_7.9_WEB.pdf)
16. MARTINEZ ARELLANO, F. y. (2005). Problemas y métodos de investigación en bibliotecología e información. Una perspectiva interdisciplinaria. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
17. MONTAÑO GÓNZALEZ, M. y. (2012). Análisis de la necesidad de un medio de comunicación digital que informe diariamente la agenda cultural completa de Guayaquil con la propuesta de creación de este espacio. Guayaquil .

18. PAYER, M. (2002). Proglocode Unam. Obtenido de <http://www.proglocode.unam.mx/system/files/TEORIADELCONSTRUCTIVISMOSOCIALDELEVYVYGOTSKYENCOMPARACIONCONLATEORIAJEA NPIAGET.pdf>
19. PROCEL ESPINOZA, M. y. (2012). Determinación de las necesidades barriales de los habitantes de la ciudadela Martha de Róldos con la propuesta de la creación de una revista mensual comunitaria. Guayaquil.
20. RAMOS MANCILLA, O. (2009). Un clic diferente. Mujeres rurales, tecnologías y cibercultura en Allende, Cuyoaco, Puebla . México: Instituto Nacional de las Mujeres
21. RIVERA COSTALES, J. (2012). “Web 2.0 y medios de comunicación en Ecuador”. Obtenido de [http://www.academia.edu/Web\\_2.0\\_y\\_medios\\_de\\_comunicacion\\_en\\_Ecuador](http://www.academia.edu/Web_2.0_y_medios_de_comunicacion_en_Ecuador)
22. RODRÍGUEZ ÁVILA, A. (2007). Iniciación a la Red Internet. Conceptos, Funcionamiento, Servicios y Aplicaciones de Internet 1era Edición . España : Ideaspropias Editorial .
23. SANMARTÍN SÁEZ, J. (2007). El Chat. La conversación tecnológica . Madrid : Arco Libros.
24. UNAM . (2006). Libro Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Obtenido de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/.pdf>

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

1. [http://www.inec.gob.ec/inex.php?option=com\\_content&view=article&id=423A3](http://www.inec.gob.ec/inex.php?option=com_content&view=article&id=423A3)
2. [http://www.elcomercio.com.ec/tecnologia/Internet-Ecuador-tecnologia-información\\_0.920908066.html](http://www.elcomercio.com.ec/tecnologia/Internet-Ecuador-tecnologia-información_0.920908066.html)
3. <http://www.imnegocios.com/main/index.php/noticias/53-la-llegada-del-internet-al-ecuador>
4. <http://www.desarrolloweb.com/articulos/que-es-html.html>
5. <http://www.reddeaprendizaje.com/inicio/item/47-plataforma-informatica>
6. <http://www.comunicacionymedios.com/comunicacion/teorias/textos/internet.html>

# **ANEXOS**

## **1.- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN APLICADAS**

### **1.1 ENCUESTAS**

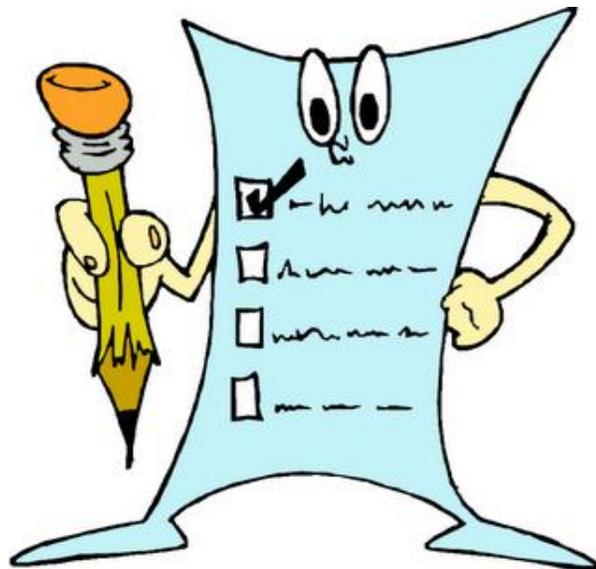
### **1.2 ENTREVISTAS**

## **2.- OFICIOS E INFORMES DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

## **3.- EVIDENCIAS (FOTOS)**

# 1.- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN APLICADAS

## 1.1 ENCUESTAS





**Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO**

**CARRERA DE PERIODISMO**

**AGOSTO 2014**

**Proyecto de Investigación:** “LA COMUNICACIÓN DIGITAL COMO MEDIO DE DESARROLLO COMUNITARIO EN LA URBANIZACIÓN MUCHO LOTE I, DESDE LAS MANZANAS 2649 a la 2660, DE LA ETAPA 6, EN GUAYAQUIL”.

**Encuestador:** Adriana Pacheco Macías

**Objetivos:** Obtener información de los moradores del sector en estudio sobre su relación con la comunicación digital mediante las plataformas electrónicas de las instituciones públicas ya seleccionadas.

#### **ENCUESTA**

**Marque con una X la respuesta que Ud., considere correcta.**

**1.- ¿Cuántas personas conforman el hogar?**

- a) 1 a 3
- b) 3 a 6
- c) 6 a 10

**2.- ¿Usted cuenta al momento con servicio de internet en casa?**

- a) Si
- b) No

**3.- ¿Por qué prefiere o preferiría usar el servicio de internet?**

- a) Rapidez
- b) Tiempo
- c) Costo

**4.- ¿Con cuál o cuáles de los siguientes equipos tecnológicos cuenta al momento?**

- a) Tablet
- b) Teléfono Inteligente
- c) Computador portátil / mesa
- d) Todos los anteriores
- e) Ninguno

**5.- ¿Cuáles son los días que con más frecuencia acceden al internet?**

- a) Lunes a Viernes
- b) Sábado y Domingo
- c) Todos los días
- d) Ningún día

**6.- ¿Considera usted que cuentan con los conocimientos básicos o elementales para acceder al internet y sus diversas facilidades de interacción?**

- a) Si
- b) No está segura
- c) No

**7.- ¿Cuál de los siguientes medios de difusión de información es de su mayor preferencia?**

- a) Televisión
- b) Radio
- c) Periódico o revistas
- d) Portales digitales

**8.- ¿Cuál de estas opciones de sitios en internet son los que más frecuenta?**

- a) Portales de medios de comunicación
- b) Portales de instituciones públicas
- c) Portales de redes sociales
- d) Portales con otro tipo de información

**9.- ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre comunicación digital?**

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

**10.- Además de las redes sociales o portales web de noticias ¿Conoce sobre las páginas o plataformas digitales del Ministerio de Educación, Policía Nacional del Ecuador, Municipio de Guayaquil, y Empresa Eléctrica de Guayaquil?**

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

**11.- ¿Ha tenido necesidad de hacer alguna consulta a través del sitio web de alguna institución pública?**

- a) Una vez
- b) Varias veces
- c) Nunca

**12.- ¿Cómo se informa sobre novedades como cortes de agua, cortes eléctricos, pagos de impuestos prediales, entre otros temas de interés de la ciudadanía?**

- a) Por la televisión
- b) Por los periódicos
- c) Por otras vías (comentarios entre vecinos)
- d) No me entero

**13.- ¿De qué manera recibe sus planillas de servicios básicos y cómo realiza la cancelación de éstas?**

- a) Recibo y cancelo (vía internet)
- b) Recibo y cancelo (en el domicilio y pago en la entidad)
- c) Recibo y cancelo (vía cuenta bancaria)
- d) Ninguna de las anteriores

**14.- ¿De ejecutarse un proyecto que acerque o mejore el contacto entre ciertas instituciones públicas seleccionadas, a través de sus plataformas digitales, y los moradores que aporte en el desarrollo de la comunidad, estaría dispuesto a participar?**

- a) Si me interesa
- b) Puede ser
- c) No me interesa

**Gracias por su colaboración. : )**

## 1.2 ENTREVISTAS





**Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO**

**CARRERA DE PERIODISMO**

**OCTUBRE 2014**

**Proyecto de Investigación:** “LA COMUNICACIÓN DIGITAL COMO MEDIO DE DESARROLLO COMUNITARIO EN LA URBANIZACIÓN MUCHO LOTE I, DESDE LAS MANZANAS 2649 a la 2660, DE LA ETAPA 6, EN GUAYAQUIL”.

**Entrevistadora:** Adriana Pacheco Macías

**Entrevista a:** Policía Nacional del Ecuador y Municipio de Guayaquil

**Objetivos:** Compilar información que permita analizar la manera cómo la comunicación digital se involucra con la sociedad.

### **ENTREVISTA**

- 1) ¿Cuánto tiempo tiene de creado el portal web?
- 2) ¿Cuál es la finalidad para la que fue creada?
- 3) De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web ¿Considera Ud., que este es de fácil entendimiento y dominio para quienes la visitan?
- 4) ¿Qué tan importante es para la entidad tener este acercamiento digital con la ciudadanía?
- 5) ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas diarias con las que cuenta el portal?
- 6) ¿Cómo promocionan el portal web?
- 7) ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en el portal?
- 8) En el caso de los reclamos, denuncias, quejas o sugerencias que receptan por el portal web ¿Cuánto tiempo se toman en canalizar y dar solución al problema?
- 9) ¿Considera Ud., que el portal web está obteniendo la respuesta y aceptación que esperaban por parte de la ciudadanía?



**Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO  
CARRERA DE PERIODISMO  
OCTUBRE 2014**

**Proyecto de Investigación:** “LA COMUNICACIÓN DIGITAL COMO MEDIO DE DESARROLLO COMUNITARIO EN LA URBANIZACIÓN MUCHO LOTE I, DESDE LAS MANZANAS 2649 a la 2660, DE LA ETAPA 6, EN GUAYAQUIL”.

**Entrevistadora:** Adriana Pacheco Macías

**Entrevista a:** Ministerio de Educación y Empresa Eléctrica de Guayaquil

**Objetivos:** Compilar información que permita analizar la manera cómo la comunicación digital se involucra con la sociedad.

### **ENTREVISTA**

- 1) ¿Cuánto tiempo tiene de creado el portal web?
- 2) ¿Cuál es la finalidad para la que fue creada?
- 3) De acuerdo a la manera como está estructurado el portal web de la entidad ¿Considera Ud., que este es de fácil entendimiento y dominio para quienes lo visitan?
- 4) ¿Qué tan importante es para la entidad tener este acercamiento digital con la ciudadanía?
- 5) ¿Han realizado en algún momento encuestas o sondeos que les indique el número de visitas con las que cuenta el portal?
- 6) ¿Cómo promocionan el portal web?
- 7) ¿Con qué frecuencia se actualiza la información en el portal?
- 8) En el caso de los reclamos, denuncias, quejas o sugerencias que receptan por el portal web ¿Cuánto tiempo se toman en canalizar y dar solución al problema?
- 9) ¿Considera Ud., que el portal web está obteniendo la respuesta y aceptación que esperaban por parte de la ciudadanía?



**Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO**  
**CARRERA DE PERIODISMO**  
**OCTUBRE 2014**

**Proyecto de Investigación:** “LA COMUNICACIÓN DIGITAL COMO MEDIO DE DESARROLLO COMUNITARIO EN LA URBANIZACIÓN MUCHO LOTE I, DESDE LAS MANZANAS 2649 a la 2660, DE LA ETAPA 6, EN GUAYAQUIL”.

**Entrevistadora:** Adriana Pacheco Macías

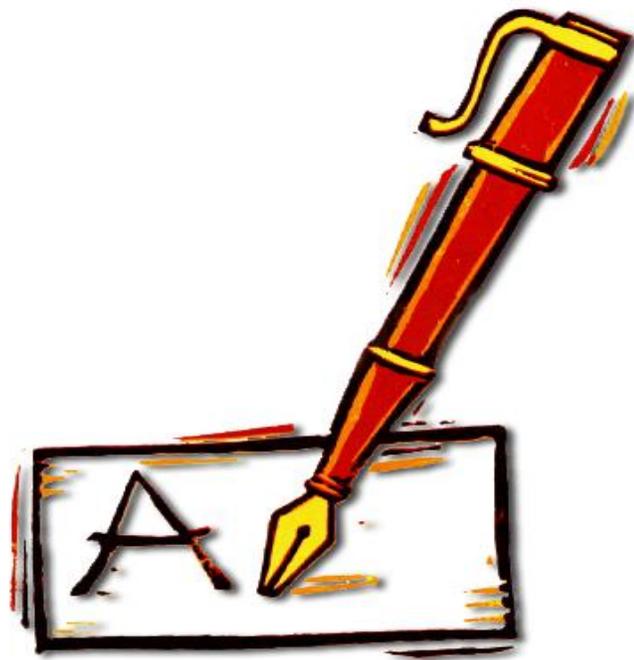
**Entrevista a:** Carlos Bourne y Jorge Boza, Editores Digitales

**Objetivos:** Compilar información que permita analizar la manera cómo la comunicación digital se involucra con la sociedad.

### **ENTREVISTA**

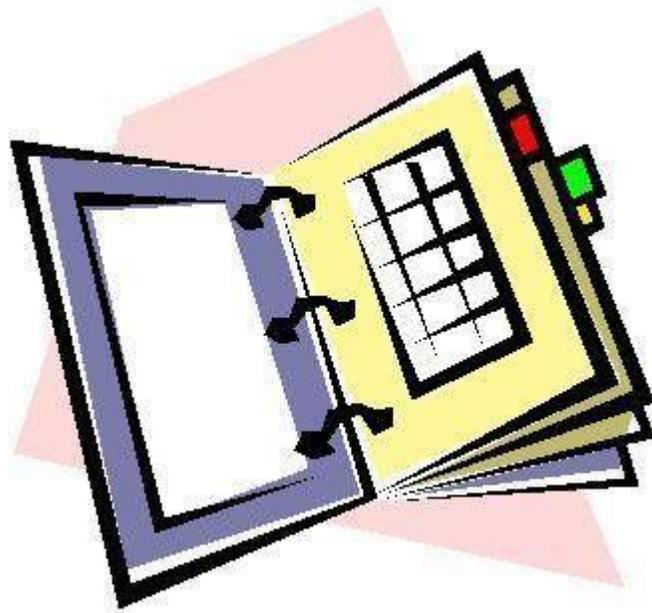
- 1) ¿Considera Ud., importante la aplicación de las plataformas tecnológicas en la comunicación digital?
- 2) ¿Cree Ud., que esta aplicación digital está aportando positivamente en el desarrollo de la ciudadanía?
- 3) Las denuncias, reclamos, sugerencias y consultas en línea ¿Cree Ud., que ayudan a optimizar el tiempo?
- 4) ¿Cuál ha sido su experiencia al acceder a un servicio de esta modalidad?
- 5) ¿Qué le hace falta a estas plataformas digitales para un mejor aprovechamiento?
- 6) ¿Cuáles considera son los temas o la información que la ciudadanía más demanda de las plataformas digitales de comunicación?
- 7) ¿Cuál cree Ud., que es el rol que está cumpliendo la comunicación digital a través de las plataformas en el desarrollo de la ciudadanía?

## **2.- OFICIOS E INFORMES DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**



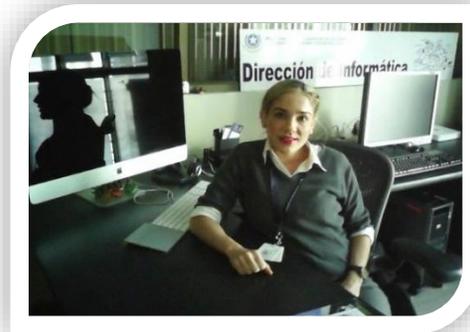
# **3.- EVIDENCIAS**

## **(FOTOS)**





**Lic. Natalia Plaza junto a la investigadora Adriana Pacheco, después de la entrevista.**



**Lic. Natalia Plaza encargada del portal web del Municipio de Guayaquil, durante el diálogo sobre el proyecto Comunicación digital como medio de desarrollo comunitario.**



**Lic. en Periodismo, Carlos Bourne, junto a la investigadora Adriana Pacheco después de la entrevista**



**Lic. Carlos Bourne, Editor de la página web de diario Expreso y Extra, durante el diálogo con la investigadora sobre el proyecto Comunicación digital como medio de desarrollo comunitario.**



**El director del departamento de Dirección Nacional de Comunicación Estratégica de la Policía Nacional, Oswaldo Cortez, junto a la investigadora Adriana Pacheco después de la entrevista.**



**El director del departamento de Dirección Nacional de Comunicación Estratégica de la Policía Nacional, Oswaldo Cortez, durante el diálogo con la investigadora sobre el proyecto Comunicación digital como medio de desarrollo comunitario.**



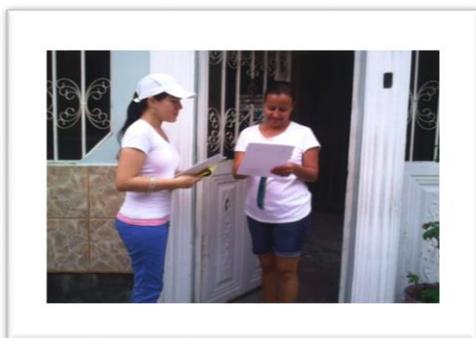
**El director del Departamento de Sistemas de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, Fernando Cevallos Flores, durante el diálogo con la investigadora sobre el proyecto Comunicación digital como medio de desarrollo comunitario.**



**El director del Departamento de Sistema y Comunicación del Ministerio de Educación en Guayaquil, Santiago Buenaventura, durante el diálogo con la investigadora sobre el proyecto Comunicación digital como medio de desarrollo comunitario.**



**Moradores de las manzanas 2649 a la 2660, de la etapa 6, de la Urbanización Mucho Lote I, durante la encuesta realizada por la investigadora Adriana Pacheco sobre la Comunicación digital como medio de desarrollo comunitario.**



## Evidencias del material de trabajo para la realización de la revista comunitaria digital “Ciudadano Infórmate”

