

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**“Impacto de la opinión pública en redes sociales y su relación en la reputación institucional del gobierno provincial del Guayas”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información

**Autor:**

Delgado Soto, José Fernando

**Docente Guía:**

Supo Gavancho, Karín Yanet

**TACNA – PERÚ  
2023**

● **22% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor(es)”

## DEDICATORIA

*Dedico este esfuerzo a Dios, a mi madre, a mi esposa y a mi hija, quienes son mi razón de existir.*

## **AGRADECIMIIENTOS**

*A Dios por la fortaleza para este proceso que parecía nunca acabar.*

*A Ximena, a Fer y a Majo por extenderme una mano cuando más lo necesitaba.*

*A Olivia por recargar mis fuerzas con una sonrisa, SIEMPRE.*

## INDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>CAPITULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....</b>	<b>16</b>
1.1 TÍTULO DEL TEMA .....	16
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.3.1 PROBLEMA GENERAL .....	19
1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	19
1.4 HIPÓTESIS.....	19
1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	19
1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	20
1.5 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
1.6 METODOLOGÍA .....	21
1.6.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	21
1.6.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	21
1.6.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO .....	21
1.6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	22
<b>CAPITULO II MARCO TEORICO.....</b>	<b>23</b>
2.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	23
2.1.1 IMPACTO DE LA SOCIEDAD.....	23
2.1.2 OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	23
2.1.3 REDES SOCIALES.....	23
2.1.4 GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS .....	24
2.1.5 COMUNICACIÓN.....	24
2.1.6 FIDELIZACIÓN.....	25

2.1.7 GUAYAS .....	25
2.1.8 CONTENIDO EN REDES SOCIALES .....	26
2.2 IMPORTANCIA DE LAS VARIABLES .....	26
2.2.1 IMPACTO DE LA SOCIEDAD.....	26
2.2.2 OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	28
2.2.3 REDES SOCIALES.....	30
2.2.4 GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS .....	32
2.2.5 COMUNICACIÓN.....	34
2.2.6 FIDELIZACIÓN.....	34
2.2.7 GUAYAS.....	36
2.2.8 CONTENIDO EN REDES SOCIALES.....	38
2.3 MODELOS DE LA VARIABLES .....	39
2.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	39
2.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	39
2.4 ANÁLISIS COMPARATIVO.....	39
2.5 ANÁLISIS CRÍTICO .....	42
<b>CAPITULO III MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>45</b>
3.1 TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	45
3.1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	45
3.1.2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.....	46
3.1.2.1 MISIÓN .....	46
3.1.2.2 VISIÓN.....	46
3.1.2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	47
3.1.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	48
3.1.4 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS .....	49
3.1.5 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL .....	53
<b>CAPITULO IV RESULTADOS.....</b>	<b>59</b>
<b>4.1 MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>59</b>
4.1.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	60
4.1.2 POBLACIÓN.....	60
4.1.3 MUESTRA .....	62
4.1.4 INSTRUMENTO.....	63
<b>4.2 RESULTADOS DE ENCUESTAS CON ACCESO A REDES SOCIALES.....</b>	<b>64</b>

<b>4.3 RESULTADOS DE ENCUESTAS CON ACCESO A REDES SOCIALES.....</b>	<b>103</b>
<b>4.4 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS .....</b>	<b>130</b>
4.4.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LA IGUALDAD DE VARIANZAS ENTRE LAS DOS MUESTRAS. ....	131
4.4.1.1 Prueba de Fligner-Killeen.....	131
4.4.1.2 Prueba T de dos colas con varianzas diferentes.....	132
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>134</b>
<b>5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>134</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>145</b>



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama.....	48
Figura 2 Mapa de ubicación .....	53
Figura 3 Gobierno Provincial del Guayas.....	54
Figura 4 Resultado Poblacional Censo 2010 .....	61
Figura 5 Género .....	65
Figura 6 Edad .....	67
Figura 7 Nivel Educativo .....	70
Figura 8 Acceso a Internet.....	72
Figura 9 Conocimiento de Redes sociales .....	74
Figura 10 Plataformas digitales utilizadas.....	77
Figura 11 Frecuencia de uso de Redes Sociales .....	79
Figura 12 ¿Ha escuchado hablar sobre el Gobierno provincial del Guayas? .....	81
Figura 13 ¿Sigue en redes sociales al Gobierno Provincial del Guayas? .....	83
Figura 14 ¿A través de que red social sigue a la Institución? .....	85
Figura 15 Propósito del uso de Redes sociales .....	88
Figura 16 Frecuencia de visita de redes sociales de Gobierno Provincial .....	91
Figura 17 Temas de interés.....	94
Figura 18 Opinión ciudadana en Redes Sociales.....	97
Figura 19 <i>Factores que afectan la relación entre opinión y redes sociales</i> .....	100
Figura 20 - Género.....	103
Figura 21 Edad .....	106
Figura 22 Nivel Educativo .....	108
Figura 23 Acceso a internet.....	110
Figura 24 Conocimiento de redes sociales.....	112
Figura 25 Plataformas digitales utilizadas.....	114
Figura 26 Frecuencia de uso de Redes sociales.....	117
Figura 27 Frecuencia de visita de Redes de Gobierno Zonal .....	120
Figura 28 Propósito de uso de redes sociales .....	123
Figura 29 Temas de mayor interés .....	126
Figura 30 Manifestación de opinión en redes sociales .....	128
Figura 31 Análisis descriptivo de los datos .....	130

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género.....	64
Tabla 2 Edad.....	66
Tabla 3 Nivel Educativo.....	69
Tabla 4 Acceso a Internet.....	72
Tabla 5 Conocimiento de redes sociales.....	74
Tabla 6 Plataformas Digitales Utilizadas.....	76
Tabla 7 Frecuencia de uso de redes sociales.....	78
Tabla 8 ¿Ha escuchado hablar sobre el Gobierno Provincial del Guayas?.....	81
Tabla 9 - ¿Sigue en redes sociales al Gobierno Provincial del Guayas?.....	83
Tabla 10¿A través de qué red social sigue a la Institución?.....	85
Tabla 11Temas de interés.....	93
Tabla 12 Género.....	103
Tabla 13 Edad.....	105
Tabla 14 Nivel Educativo.....	108
Tabla 15 Acceso a internet.....	110
Tabla 16 Conoce Redes sociales.....	112
Tabla 17 Plataformas utilizadas.....	114
Tabla 18 Frecuencia de uso.....	117
Tabla 19 Frecuencia de visita de R/S del Gobierno Provincial.....	120
Tabla 20 Propósito de uso.....	123
Tabla 21 Temas de mayor interés.....	126
Tabla 22 Manifestación de opinión en Redes sociales.....	128
Tabla 23 Prueba de Fligner-Killen.....	131
Tabla 24 Prueba T.....	132

## RESUMEN

El crecimiento exponencial del uso global de redes sociales ha convertido a estas plataformas en medios de comunicación masivos altamente rápidos y eficaces para difundir mensajes al público. La inmediatez de estos mensajes permite que los usuarios expresen sus opiniones de forma igualmente rápida en el día a día. Las redes sociales han superado a los medios de comunicación tradicionales, siendo accesibles a través de dispositivos como celulares, tablets y computadoras con conexión a internet.

En la actualidad, las redes sociales no solo conectan personas, sino que también se han convertido en un medio de promoción para negocios y pueden afectar positiva o negativamente la reputación de una persona o una institución pública. Según datos del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, el 91% de la población ecuatoriana utiliza redes sociales, lo que significa que la opinión pública está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para los ecuatorianos, las redes sociales son una forma importante de informarse y compartir contenido de interés con la sociedad, y también sirven como un mecanismo para acceder a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

En el contexto de la Administración Pública, las redes sociales ofrecen una excelente plataforma para mejorar y potenciar los canales de comunicación multidireccional. Los Gobiernos Provinciales y Municipios pueden utilizar estas

plataformas para brindar respuestas inmediatas a la población sobre temas emergentes y solucionar problemas según corresponda.

A pesar de la importancia de las redes sociales en la gestión de una Institución Pública, no existen estudios que midan el impacto que tienen en la reputación del Gobierno Provincial del Guayas, por lo que es relevante abordar este tema para comprender si dicho impacto es positivo o negativo.

En conclusión, la buena gestión de redes sociales es crucial para mejorar los resultados y la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas, considerando que la percepción pública juega un papel fundamental en el desarrollo de la gestión

## **ABSTRACT**

The exponential growth in the global use of social media has turned these platforms into highly fast and effective ways of mass communication to broadcast messages to the public. The immediacy of these messages allows users to express their opinions as quick on a day-to-day basis as the original broadcast. Social networks have surpassed traditional media, being accessible through devices such as cell phones, tablets and almost everything with an internet connection.

Currently, social media not only connect people, but have also become a way of promoting businesses and can positively or negatively impact the reputation of a person, a private or a public institution. According to data from the Ministry of Telecommunications and the Information Society, 91% of the Ecuadorian population uses social networks, which means that public opinion is available 24 hours a day, 7 days a week.

For Ecuadorians, social media are an important way to learn and share media of interest with society, and also serve as a mechanism to access Information and Communication Technologies (ICT).

In the Public Administration context, social media offers an excellent platform to improve and enhance multidirectional communication channels. State Governments and counties can use these platforms to provide immediate responses to the population on emerging issues and solve communication problems as they wish.

Despite the importance of social media in the management of a Public Institution, there are no studies that measure the impact they have on the reputation of State Government of Guayas, so it is relevant to address this issue to understand if this impact is positive or negative.

In conclusion, the good management of social media is vital to improve the results and the institutional reputation of the State Government of Guayas, considering that public perception plays a fundamental role in the development of its management.

## INTRODUCCIÓN

El constante crecimiento del uso de redes sociales globalmente, las convierten en un medio de comunicación masivo de alta rapidez y eficacia al momento de hacer llegar un mensaje al público. Estos mensajes por su inmediatez, están sujetos a la opinión igual de rápida de los usuarios en el día a día.

Esto convierte a las redes sociales hoy en día en un medio incluso con mayor alcance que los medios tradicionales, los cuales están siendo cada vez más desplazados por los celulares, tablets, computadoras y todo dispositivo que pueda estar al alcance de la mano con conexión a internet.

Las redes sociales ya no son un medio de conexión entre personas, son un medio de promoción para negocios, un medio que muchas veces puede destruir o ensalzar la gestión de una persona, la buena o mala atención de un negocio o en el caso que se estará analizando, la gestión positiva o negativa de una Institución Pública.

Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información (Telecomunicaciones, 2023), indica que el 91% de la población ecuatoriana utiliza redes sociales, esto quiere decir que la opinión pública está a disposición las veinticuatro horas del día, siete días de la semana. Sin embargo, las redes sociales más conocidas y utilizadas son: Instagram, Twitter, Facebook.

Además, para los ecuatorianos, el uso de redes sociales es una forma para informarse e informar a la sociedad sobre el contenido de interés del usuario. No obstante, su uso es determinado un mecanismo para acceder a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Es importante indicar que las redes sociales representan una excelente plataforma para la mejora e innovación de los canales de comunicación multidireccional en la Administración Pública.

Los Gobiernos Provinciales y Municipios pueden hacer uso de estos canales de comunicación para proporcionar respuestas inmediatas a la población sobre asuntos emergentes y dar solución a dichos temas de acuerdo al caso.

Al no existir al momento estudios que midan el impacto que tienen las redes sociales en relación a la reputación del Gobierno Provincial del Guayas, es importante abordar el tema, teniendo en cuenta que el resultado puede ser positivo o negativo.

Adicionalmente, es importante identificar y reconocer la relevancia que tiene la buena gestión de redes sociales, para la mejora en los resultados y sobre todo, la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas, teniendo presente que la misma es uno de los activos intangibles más importantes como institución y la percepción pública es primordial en el desarrollo de la gestión del líder de turno.



# **CAPITULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

## **1.1 TÍTULO DEL TEMA**

IMPACTO DE LA OPINIÓN PÚBLICA EN REDES SOCIALES Y SU RELACIÓN EN LA REPUTACIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según (INEC, Ecuador en cifras, 2022) un análisis realizado desde el 2013 hasta el 2020 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, indica que el 92.1% de la población a partir de los 5 años de edad, hacen uso frecuente del internet al menos una vez al día y, el 6.7% una vez a la semana; y el 1% restante hace uso al menos una vez al mes. Sin embargo, el uso del internet, conlleva la navegación en redes sociales, cuyo objetivo es que el usuario sea informado de determinados temas según su interés.

Las plataformas como Instagram, Facebook, Twitter, entre otras, son medios de comunicación que poco a poco van desplazando a los medios tradicionales y van haciéndose espacio en la sociedad. A partir del auge del Covid-19, tuvieron mucha importancia, porque mantuvieron unida y comunicada a millones de personas alrededor del mundo. La sociedad se mantuvo actualizada con noticias del día a día, y al mismo tiempo, hacían pública su opinión acerca de la situación en la que se encontraba el

mundo. Sin embargo, se logró ayudar a muchas personas con medicina, alimentación y demás, por medio de las publicaciones de los ciudadanos a nivel local. Esto demuestra el impacto positivo y/o negativo de las redes sociales en el mundo.

A través de las redes sociales, las empresas e instituciones públicas pueden mantener un lazo de comunicación constante entre sus representantes y el público en general. Esto permite formar relaciones positivas, donde la espera a una respuesta es menor, otro punto positivo para una sociedad que vive rápidamente y desea todo con inmediatez.

Las organizaciones más importantes internacionalmente utilizan plataformas de internet para conectar con grupos de interés y desarrollan contenidos dirigidos a dichos grupos, lo que significa que debe existir planificación, organización y seguimiento.

No obstante, estas mismas plataformas que crean lazos positivos, también pueden comprometer negativamente la reputación de las empresas e instituciones. Este tipo de situaciones se dan a diario, lo podemos ver constantemente en redes como escándalos mediáticos. Fotografías, videos de mal manejo de crisis, quejas y demás situaciones negativas que puedan darse, están a un click de distancia de viralizarse y poner a la empresa o Institución y sus errores al descubierto para el escrutinio público.

Un ejemplo muy conocido a nivel mundial es el caso que ocurrió con Coca-Cola en Rusia. Las campañas de marketing de la marca son muy reconocidas por transmitir

el significado de la familia y la felicidad, pero en este caso, a finales del 2015, la marca posteó una imagen en sus redes sociales en la que colocaba un mapa de Crimea.

En el mapa, Crimea no es parte de Rusia, sino que es una península por la que Rusia tiene un conflicto con Ucrania. Esto fue tan grave para los ciudadanos que la marca fue boicoteada. Es por esto, la importancia de realizar estrategias, cuya reacción sea positiva y no negativa. (Creativa, 2020)

Por otro lado, los resultados de este análisis o trabajo de investigación, podrán servir como una base fundamental para la optimización de la gestión de las redes sociales del Gobierno Provincial del Guayas, con el fin de que su imagen como Institución Pública se mantenga de manera positiva ante la población de la Provincia del Guayas y fidelizar a dicho público. Que, mediante la generación de contenidos, información de la gestión de la Prefectura y contenido de interés, se puedan dar a conocer las actividades que realiza la Institución y dar solución a las necesidades de los ciudadanos. Y así, generar un vínculo directo con la población estudiada.

Este estudio se centra en la Provincia del Guayas, ubicada en la costa ecuatoriana. De acuerdo a el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) en el 2022, la provincia cuenta con 3.6 millones de habitantes, teniendo en cuenta el porcentaje de crecimiento, se calcula que actualmente la población de la provincia es aproximadamente de 4.4 millones.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el impacto de la opinión pública en redes sociales y su relación con la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas?

### **1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuáles es el impacto de las principales opiniones y percepciones expresadas por la opinión pública en redes sociales sobre el Gobierno Provincial del Guayas?
- ¿Cuál es el impacto de las opiniones y comentarios de la opinión pública en redes sociales en la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas?
- ¿Cuál es el impacto de los factores clave que afectan la relación entre la opinión pública en redes sociales y la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas?

## **1.4 HIPÓTESIS**

### **1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL**

La opinión pública en redes sociales tiene un impacto significativo en la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas.

### **1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- La cantidad y el tono de los comentarios positivos o negativos sobre el Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales tiene un impacto sobre su reputación institucional.
- La interacción y el compromiso del Gobierno Provincial del Guayas con los usuarios en las redes sociales tienen un impacto en la construcción de una imagen positiva y en el fortalecimiento de su reputación institucional.
- La opinión pública en redes sociales tiene un impacto en la reputación institucional si se viralizan malas prácticas por parte del Gobierno Provincial.

## **1.5 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar el impacto de la opinión pública en redes sociales y su relación con la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el impacto del volumen y el tono de los comentarios en las redes sociales relacionados con el Gobierno Provincial del Guayas para determinar la percepción de la opinión pública sobre su reputación institucional.

- Determinar el impacto de las estrategias de interacción y participación del Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales para la construcción de una imagen positiva y fortalecer su reputación institucional.
- Determinar el impacto de los factores clave que afectan la relación entre la opinión pública en redes sociales y la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas.

## **1.6 METODOLOGÍA**

### **1.6.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Se establece que el nivel de investigación será comparativo, ya que se intenta reconocer el nivel de relación que tiene el uso de redes sociales y la reputación Institucional del Gobierno Provincial del Guayas.

### **1.6.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se ha determinado como no experimental y transversal, debido a que no se manipularán las variables del estudio y se aplicará el instrumento de investigación una sola vez durante toda la investigación.

### **1.6.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO**

Para medir el nivel de uso de las redes sociales en el Gobierno Provincial del Guayas se empleará el modelo planteado por Thomas Aichner y Frank Jacob (2015) sobre la medición del nivel de uso corporativo de social media.

Para la medición de la Reputación Corporativa se utilizará el cuestionario planteado por Marquina y colaboradores (2013) para la medición de la reputación corporativa.

#### **1.6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Se analizará el uso de redes sociales del Gobierno Provincial del Guayas, con el fin de determinar la percepción e impacto de la comunicación, se tomará una muestra representativa del cantón Guayaquil, al ser el cantón más poblado con 2.6 millones de habitantes. De la población mencionada, se tomará en cuenta a aquellos entre los 18-65 años (1.6 millones).

#### **ALCANCE Y LIMITACIONES**

La investigación a realizarse propone analizar desde el punto de vista de la teoría, el impacto que tiene el uso de las redes sociales en la percepción pública sobre la gestión de una Institución Pública, mediante la observación y análisis de sus canales digitales y así determinar la reputación institucional de la misma utilizando modelos que se han utilizado previamente y se han validado en otras investigaciones de este tipo.

Es importante mencionar y establecer que esta investigación se realizará específicamente en el espacio geográfico de Guayaquil y el monitoreo de las redes sociales se realizará durante los meses de octubre a diciembre de 2022.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

### **2.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Palabras clave: Impacto de la sociedad, opinión de los ciudadanos, redes sociales, Gobierno Provincial del Guayas, comunicación, fidelización, Guayas, contenido en redes sociales.

#### **2.1.1 IMPACTO DE LA SOCIEDAD**

Se refiere a las consecuencias planeadas o no planeadas de determinados efectos vinculados con la sociedad. (Real Academia Española, 2023)

#### **2.1.2 OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS**

Se requiere su uso para la denominación de un pensamiento o juicio que posee un individuo de acuerdo a una determinada situación. El individuo debate y defiende su punto de vista de un tema en discusión. Los ciudadanos de la ciudad de Guayaquil, tienen el derecho de compartir y no compartir con la sociedad su opinión acerca de un determinado tema. (Cao, 2018)

#### **2.1.3 REDES SOCIALES**

Son plataformas o aplicaciones digitales que permiten compartir diferentes tipos de contenido, a través de internet, que sea de interés para los individuos, logrando así, mantener comunicación entre ellos sin necesidad de compartir un espacio físico, haciendo uso de la tecnología. (Española, 2022)



Las redes sociales se las debe usar de forma positiva, ya que ofrece grandes beneficios a la sociedad. A través de ellas y por medio de un dispositivo, obtenemos información, consumimos contenido de nuestro interés, nos conectamos con nuestro círculo de contactos, entre otros. Sin embargo, han sido consideradas como herramienta necesaria para desarrollar nuestras actividades diarias.

Las redes sociales más utilizadas por los ecuatorianos, actualmente son: Facebook, Instagram, Twitter, Tiktok, Youtube, entre otras. (Comercio, 2020) Las redes anteriormente mencionadas, son las más utilizadas por marcas e instituciones para poder promocionar sus productos y/o servicios.

#### **2.1.4 GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS**

Es la Institución política y administrativa que vela por el bienestar de todos los guayasenses. La institución mencionada anteriormente, está conformada por el Prefecto provincial, Vice prefecto y también, el Consejo Provincial, el mismo que a su vez, está conformado por los delegados de los veinticinco cantones que posee la provincia del Guayas. (Guayas P. d., Prefectura del Guayas, 2022)

#### **2.1.5 COMUNICACIÓN**

Se refiere a un proceso de transmisión y recepción de información. Todos los seres vivos tienen la capacidad de comunicarse en su lenguaje. Sin embargo, para poder realizarlo, se requiere de algunos elementos. Tales como: emisor, receptor y el canal. La comunicación juega un rol muy importante en la gestión de una institución, ya que es la

herramienta clave para intercambiar ideas, opiniones y pensamientos. (Osteicoechea, 2022)

### **2.1.6 FIDELIZACIÓN**

La fidelización es una estrategia de mercadeo que muchas instituciones establecen, debido a que el principal interés es lograr que los clientes o población escogida, elija bajo su propia voluntad, el bien o servicio que dicha institución ofrece. (Yirda, 2021)

### **2.1.7 GUAYAS**

La provincia del Guayas es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador, ubicada en la costa sur del país. Es la segunda provincia más poblada de Ecuador y su capital es la ciudad de Guayaquil, que es considerada la capital económica del país. El Guayas es una de las provincias más importantes en términos de producción agrícola, especialmente en el cultivo de banano, cacao y café, así como en la pesca y la industria manufacturera. Además, es hogar de una rica historia y cultura, con numerosos sitios históricos y atracciones turísticas para visitar. La provincia del Guayas es un importante centro de comercio y desarrollo económico en Ecuador y en la región andina. Sin embargo, ya que es una de las ciudades más importantes del país, ha sido escogida para realizar el presente estudio. (Karsch, 2020)

### **2.1.8 CONTENIDO EN REDES SOCIALES**

Se refiere al material que una marca de un bien o servicio genera o crea para que su comunidad esté al día con sus últimas actualizaciones o actividades realizadas. La sociedad o comunidad escoge el tipo de contenido de su interés en las diferentes plataformas digitales. Tales como, Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, entre otras. (Vásquez, 2015)

## **2.2 IMPORTANCIA DE LAS VARIABLES**

### **2.2.1 IMPACTO DE LA SOCIEDAD**

El impacto de la sociedad a nivel local o nacional es de vital importancia, ya que se conoce los gustos y preferencias de los ciudadanos. Sin embargo, la sociedad comparte en sus redes sociales contenido positivo o negativo con respecto a un determinado tema. No obstante, el contenido compartido, afecta indirectamente a dicha situación de manera positiva o negativa, influyendo en la población restante. (Dedalo Comunicacion, 2023)

La sociedad es el conjunto de individuos que conviven en una determinada área geográfica y que comparten una serie de valores, normas, costumbres y tradiciones que les permiten interactuar de manera armoniosa y cooperativa. El impacto de la sociedad en la vida de las personas es de vital importancia, ya que determina en gran medida su bienestar y su calidad de vida. (Westreicher, 2020)

En primer lugar, la sociedad influye en la educación de las personas. La educación es un proceso social que se lleva a cabo en el seno de la sociedad y que tiene como objetivo formar individuos capaces de integrarse de manera efectiva en ella. La educación no solo transmite conocimientos y habilidades, sino que también inculca valores, actitudes y comportamientos que son necesarios para el desarrollo personal y social de cada individuo.

En segundo lugar, la sociedad tiene un impacto directo en la salud de las personas. Los hábitos y estilos de vida de las personas están influenciados por las normas y valores sociales. Por ejemplo, la alimentación, el ejercicio físico, el consumo de tabaco y alcohol, entre otros, son comportamientos que están condicionados por las normas y valores sociales. Por tanto, la sociedad tiene la responsabilidad de promover hábitos y estilos de vida saludables que permitan a las personas vivir más y mejor.

En tercer lugar, la sociedad influye en la economía de las personas. La economía es una actividad social que se desarrolla en el seno de la sociedad y que tiene como objetivo producir y distribuir los bienes y servicios que las personas necesitan para vivir. La sociedad tiene la responsabilidad de crear un entorno económico favorable que permita a las personas desarrollarse económicamente y mejorar su calidad de vida.

Por último, la sociedad tiene un impacto en la cultura de las personas. La cultura es un conjunto de valores, creencias, costumbres y tradiciones que definen la identidad de una sociedad. La cultura influye en la forma en que las personas se relacionan entre

sí, en la manera en que perciben el mundo y en la forma en que se expresan. La sociedad tiene la responsabilidad de preservar y promover su cultura, garantizando así la continuidad de su identidad y de su legado cultural.

En conclusión, el impacto de la sociedad en la vida de las personas es crucial. La sociedad influye en la educación, la salud, la economía y la cultura de las personas, determinando en gran medida su bienestar y su calidad de vida. Por tanto, es necesario que la sociedad asuma su responsabilidad de crear un entorno social favorable que permita a las personas desarrollarse plenamente y alcanzar su máximo potencial.

### **2.2.2 OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS**

La opinión de los ciudadanos es de vital importancia, ya que, de cierto modo, las opiniones o criterios de los mismos, logran llegar al gobierno. Por esta razón, las redes sociales o plataformas de internet, han permitido el crecimiento de la participación ciudadana en determinados temas a tratar.

Es de gran importancia en una sociedad democrática, ya que es la voz de los ciudadanos y refleja sus pensamientos, ideas, necesidades y preocupaciones. La opinión ciudadana se puede expresar de diversas maneras, como a través de encuestas, manifestaciones, reuniones, medios de comunicación y redes sociales.

Por otro lado, los ciudadanos son los que eligen a sus representantes y, por lo tanto, tienen el poder de influir en las decisiones políticas que se toman. Los políticos y gobernantes tienen la responsabilidad de escuchar las opiniones de los ciudadanos y

tenerlas en cuenta al momento de tomar decisiones que afecten a la sociedad en su conjunto.

Otra razón por la cual la opinión ciudadana es importante es porque permite a los ciudadanos expresarse y participar en la vida política de su país. Cuando los ciudadanos sienten que sus opiniones son valoradas y que pueden hacer una diferencia, se sienten más comprometidos con su sociedad y más dispuestos a involucrarse en actividades políticas y sociales.

Además, se logra identificar problemas y preocupaciones en la sociedad. Cuando los ciudadanos expresan sus opiniones sobre temas específicos, como la educación, la salud, la seguridad, la justicia, el medio ambiente y la economía, se pueden identificar las áreas en las que se deben realizar mejoras y tomar medidas para solucionar los problemas.

Por último, promueve el diálogo y el debate en la sociedad. Cuando los ciudadanos expresan sus opiniones, se generan debates y discusiones que pueden llevar a soluciones más efectivas y a una mayor comprensión de los problemas que afectan a la sociedad.

En conclusión, la opinión ciudadana es fundamental en una sociedad democrática y debe ser valorada y respetada por los gobernantes y la sociedad en su conjunto. Al

escuchar y tener en cuenta las opiniones de los ciudadanos, se puede fortalecer la democracia y mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.

### **2.2.3 REDES SOCIALES**

Las redes sociales se han convertido en una gran parte de nuestra vida cotidiana y laboral. Por otro lado, a partir de la pandemia del COVID 19, muchas empresas y emprendimientos, tuvieron que aprender hacer uso de las redes sociales, debido a la paralización del comercio presencial. Sin embargo, desde esta fecha, ha incrementado el uso de las redes sociales.

Actualmente, la sociedad tiene acceso a la comunicación de manera directa con diversas marcas de emprendimientos e instituciones. Además, los usuarios se pueden generar o producir, distribuir, y consumir contenido. Lo más importante de su uso, es que todo el contenido que consuman o produzcan, será compartido y actualizado en tiempo real. (Webespacio, 2022)

En la actualidad, las redes sociales se han convertido en una herramienta indispensable en nuestras vidas. Estas plataformas digitales nos permiten conectarnos con amigos, familiares y conocidos, compartir información, noticias y opiniones, y también nos brindan la oportunidad de descubrir nuevas personas y culturas.

La importancia de las redes sociales radica en su capacidad para facilitar la comunicación y el intercambio de información. Hoy en día, las redes sociales nos permiten mantenernos en contacto con personas que se encuentran en cualquier parte

del mundo, lo que antes era imposible o muy difícil. Además, estas plataformas nos permiten tener acceso a información en tiempo real, lo que resulta muy útil para estar al tanto de noticias importantes y tendencias.

Las redes sociales también tienen un impacto significativo en el mundo empresarial y en la publicidad. A través de estas plataformas, las empresas pueden llegar a un público mucho más amplio y diverso, y pueden promocionar sus productos y servicios de manera más efectiva y asequible que con los medios tradicionales.

Por otro lado, las redes sociales también son importantes para la creación de comunidades y el activismo social. Muchas personas han encontrado en estas plataformas un espacio para conectarse con personas que comparten sus intereses y preocupaciones, lo que les permite crear movimientos y campañas sociales con un impacto significativo en la sociedad.

Sin embargo, también es importante tener en cuenta los riesgos asociados con el uso de las redes sociales. Estos incluyen la exposición a información falsa, el acoso en línea, el ciberbullying, el robo de identidad y la falta de privacidad. Es esencial utilizar las redes sociales de manera responsable y consciente para evitar estos riesgos.

Las redes sociales son una herramienta fundamental en nuestra sociedad actual. Su importancia radica en su capacidad para conectar a personas de todo el mundo, facilitar el intercambio de información y promover la creación de comunidades y el



activismo social. No obstante, es fundamental utilizarlas de manera responsable y consciente para evitar los riesgos asociados.

#### **2.2.4 GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS**

El Gobierno Provincial del Guayas es una Institución política y administrativa que desarrolla actividades relacionadas con la diversificación productiva, obras públicas, renovación y construcción vial, promoción del turismo, salud, educación, innovación y tecnología, entre otros. (Guayas P. d., Prefectura del Guayas, 2022)

Esta Institución tiene como prioridad el crecimiento de la provincia del Guayas. Ya que es una de las más importantes del país. La institución mencionada junto con su equipo de trabajo, serán los encargados de estudiar y analizar qué es lo que los ciudadanos necesitan para poder tener una mejor calidad de vida.

La provincia del Guayas es una de las más importantes de Ecuador, tanto desde el punto de vista económico como político. El gobierno de esta provincia tiene una gran importancia, ya que es el encargado de administrar los recursos y servicios públicos necesarios para garantizar el bienestar de sus habitantes.

Una de las principales responsabilidades del gobierno de la provincia del Guayas es la gestión de la educación, la salud y la seguridad. A través de políticas públicas bien planificadas y ejecutadas, el gobierno provincial trabaja para garantizar el acceso a la

educación de calidad, la atención médica adecuada y la seguridad ciudadana en toda la provincia.

Además, el Gobierno Provincial del Guayas también es responsable de promover el desarrollo económico de la región. La provincia cuenta con importantes puertos y una amplia gama de recursos naturales, lo que la convierte en un centro de actividad económica a nivel nacional e internacional. El gobierno provincial trabaja para fomentar el crecimiento económico a través de políticas que apoyan la inversión, el comercio y la creación de empleo.

Otra función crucial del Gobierno provincial del Guayas es la protección y conservación del medio ambiente. La provincia cuenta con una gran cantidad de recursos naturales, incluyendo una extensa área de bosques tropicales y una importante riqueza marina. El gobierno provincial trabaja para garantizar que estos recursos sean explotados de manera sostenible, de modo que se puedan preservar para las generaciones futuras.

En resumen, el gobierno de la provincia del Guayas es vital para garantizar el bienestar y el desarrollo de la región. A través de sus políticas y programas, el gobierno provincial trabaja para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y promover el crecimiento económico y sostenible. La importancia de este gobierno radica en su capacidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y garantizar el progreso continuo de la región.

### **2.2.5 COMUNICACIÓN**

Los humanos somos seres sociales, necesitamos estar en contacto y/o convivir con otras personas, para así formar una comunidad. El hecho de estar en contacto con otras personas, la comunicación se vuelve una necesidad de alto grado. Para esto, se hace uso del lenguaje. (Lifeder, 2022)

Sin embargo, como se mencionó anteriormente, para lograr una comunicación efectiva, se requiere de varios elementos para obtener una comunicación exitosa. Los elementos son: Un emisor, un receptor y un canal.

El emisor es la persona que emite o transmite un mensaje o una idea de un determinado tema, con el objetivo de que el receptor, que es la persona que recibe o recepta la idea o mensaje, pueda comprender lo que el emisor quiere comunicarle a través del canal, que es el medio por el cual se envía el mensaje, puede ser por medio de un mensaje de texto, papel escrito, voz, dispositivo electrónico, etc. El uso de estos elementos logrará que la comunicación se logra correctamente.

### **2.2.6 FIDELIZACIÓN**

La fidelización de clientes o usuarios es tan vital para la empresa o institución, ya que su principal intención es crear una relación única y distinta a las demás. Es por esto, que se necesita cuidar al usuario, mantenerlo actualizado con información acerca de los servicios. Puesto que, no conocemos si el cliente está al tanto de los servicios que la institución ofrece. (Ysabel, 2018)

Mantener una relación con el usuario, nos permitirá obtener una mejor relación y, a su vez, un mejor nivel de permanencia con la marca o institución. Además, los beneficios de mantener una fidelización de los usuarios es lograr un mejor nivel de satisfacción con nuestros servicios y también, una mayor resistencia con la competencia. (Ysabel, 2018)

La fidelización de clientes es un aspecto fundamental para cualquier empresa o negocio que quiera mantenerse a flote en un mercado cada vez más competitivo. La fidelización se refiere al proceso de mantener a los clientes actuales satisfechos y comprometidos con la marca, para que sigan comprando y eligiendo sus productos o servicios y, en el mejor de los casos, los recomienden a otras personas.

La importancia de la fidelización de clientes radica en varios factores. En primer lugar, es mucho más rentable mantener a los clientes actuales que tratar de conseguir nuevos clientes. Según varios estudios, adquirir un nuevo cliente puede ser hasta cinco veces más caro que retener a uno existente. Además, los clientes leales suelen gastar más dinero en los productos o servicios de la empresa, ya que confían en la calidad y el valor que ofrecen.

En segundo lugar, los clientes fieles suelen ser los mejores embajadores de la marca. Cuando un cliente está satisfecho con un producto o servicio, es probable que lo recomiende a amigos, familiares o incluso en redes sociales, lo que puede atraer nuevos clientes y aumentar el reconocimiento de la marca. Por otro lado, un cliente insatisfecho

puede dañar la reputación de la empresa, lo que puede ser muy costoso en términos de pérdida de ingresos y recursos.

La fidelización de clientes también ayuda a construir relaciones a largo plazo con los clientes o usuarios. Cuando una empresa o institución se preocupa por mantener a sus clientes felices y satisfechos, crea un vínculo de confianza que puede durar muchos años. Esto puede ayudar a la empresa a mantenerse relevante en un mercado o en una determinada comunidad en constante evolución, ya que los clientes fieles están más dispuestos a perdonar errores, brindar apoyo, seguir a la marca o institución y, a ser más pacientes con los cambios en la empresa.

En resumen, la fidelización de clientes es un aspecto crítico para el éxito a largo plazo de cualquier empresa o negocio. Mantener a los clientes actuales satisfechos y comprometidos puede ahorrar costos, aumentar los ingresos, mejorar la reputación de la marca y construir relaciones a largo plazo. Por lo tanto, es importante que las empresas inviertan en estrategias de fidelización de clientes para garantizar su éxito futuro.

### **2.2.7 GUAYAS**

El cantón escogido para el presente trabajo fue Guayaquil. La ciudad de Guayaquil o también conocida como la Perla del Pacífico es la capital de la provincia del Guayas. Es la segunda ciudad con mayor número de ciudadanos. También, es denominada la capital económica de Ecuador. Está ubicada en la costa del Pacífico, en la

desembocadura del río Guayas. Esta ciudad es de gran importancia para el desarrollo de diversas áreas, como, por ejemplo:

**Economía:** Dentro de la provincia del Guayas, el cantón Guayaquil es el principal puerto marítimo del país y uno de los más importantes de la región. Es el punto de entrada y salida de las exportaciones e importaciones del país, convirtiéndola en una ciudad clave para la economía ecuatoriana. Además, Guayaquil es el centro de la industria manufacturera y financiera del país.

**Turismo:** La ciudad de Guayaquil es un destino turístico muy popular, gracias a su clima cálido, su arquitectura colonial y moderna, y su oferta gastronómica. Además, la ciudad cuenta con varios sitios turísticos como el Malecón 2000, el Barrio Las Peñas, el Parque de las Iguanas, entre otros.

**Cultura:** En la provincia del Guayas, Guayaquil es la ciudad más destacada, debido a que posee cultura y tradiciones únicas. Es por esto que cuenta con varios museos, como el Museo Antropológico y de Arte Contemporáneo, el Museo Nahim Isaías y el Museo Municipal. Adicionalmente, la ciudad es conocida por sus festividades como el Carnaval de Guayaquil y las Fiestas Julias, que atraen a turistas nacionales y extranjeros.

**Infraestructura:** Guayaquil cuenta con una excelente infraestructura que facilita el transporte y el comercio. Cuenta con un aeropuerto internacional, varias carreteras

importantes y una red de transporte público eficiente. Además, la ciudad está en constante expansión y crecimiento, con nuevos proyectos de construcción y desarrollo en áreas como el turismo, la educación y la tecnología.

Guayaquil es una ciudad importante para la economía, el turismo, la cultura y la infraestructura de Ecuador. Su posición geográfica, su clima cálido, su patrimonio histórico y su oferta turística la convierten en un destino atractivo para los visitantes, mientras que su infraestructura y su economía fuerte la hacen una ciudad clave para el comercio y el desarrollo del país. (Boeder, 2018)

### **2.2.8 CONTENIDO EN REDES SOCIALES.**

Las redes sociales son una herramienta importante para promocionar y compartir contenido. El contenido de las redes sociales es la clave para construir una audiencia, generar tráfico y obtener mejores resultados. El contenido de las redes sociales es la clave para captar la atención de la audiencia. El contenido compartido debe ser relevante para la audiencia, debe ser informativo, interesante y divertido. Esto ayudará a que la audiencia pueda establecer una conexión con la marca. Además, ayuda a mejorar el ranking de la red social en los motores de búsqueda. Cuantas más veces se comparta un determinado contenido, más probabilidades hay de que se haga viral, por esta razón, es importante analizar el porqué del contenido, ya que esto influye de manera positiva o negativa en la comunidad. (Factory, 2015)

## **2.3 MODELOS DE LA VARIABLES**

### **2.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

VI: Impacto de las redes sociales en la reputación del Gobierno Provincial del Guayas.

### **2.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

VD: El uso de redes sociales como medio informativo

## **2.4 ANÁLISIS COMPARATIVO**

El uso de las redes sociales ha tenido un impacto significativo en la forma en que la gente se comunica e interactúa en la sociedad actual. Por otro lado, las opiniones de los ciudadanos también tienen un impacto importante en las decisiones que toman los gobiernos y las organizaciones.

Las diversas plataformas de redes sociales les han permitido a las personas conectarse e interactuar con otros individuos en todo el mundo. Por esta razón, El Gobierno Provincial del Guayas ha proporcionado sus redes sociales a la comunidad para que expresen sus opiniones y compartan información con una audiencia más amplia. En algunos casos, las redes sociales han sido fundamentales en la organización y movilización de protestas y manifestaciones sociales.



Por otro lado, las opiniones de los ciudadanos han sido importantes en la toma de decisiones de gobiernos y organizaciones. La retroalimentación de la población es esencial para la implementación de políticas y programas que satisfagan las necesidades de la sociedad. Además, las opiniones de los ciudadanos también son importantes para evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen a la población.

Sin embargo, también hay desafíos asociados con el uso de las redes sociales y las opiniones de los ciudadanos. Las redes sociales pueden ser utilizadas para difundir información falsa y desinformación, lo que puede generar confusión y desconfianza en la población. Además, el impacto de las opiniones de los ciudadanos puede ser limitado si no se toman en cuenta en la toma de decisiones.

Por otro lado, los factores clave que afectan la relación entre la opinión pública en redes sociales y la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas son los siguientes:

- **Transparencia y rendición de cuentas:** La transparencia en la gestión pública es fundamental para generar confianza y credibilidad. Cuando el Gobierno Provincial es transparente en sus acciones y decisiones, proporcionando información clara y accesible, se fortalece la reputación institucional y se genera una percepción positiva en la opinión pública en redes sociales.

- **Comunicación efectiva:** La forma en que el Gobierno Provincial se comunica con la opinión pública en redes sociales es esencial para construir una relación sólida. Una comunicación clara, coherente y auténtica, que transmita mensajes relevantes y responda a las inquietudes de los ciudadanos, contribuye a la construcción de una reputación positiva.

- **Capacidad de respuesta y atención al ciudadano:** La capacidad del Gobierno Provincial para escuchar y responder de manera oportuna a las preocupaciones, quejas y comentarios de la opinión pública en redes sociales es crucial. Una respuesta rápida y efectiva muestra un compromiso con las necesidades de los ciudadanos y demuestra una actitud receptiva, lo cual puede tener un impacto positivo en la reputación institucional.

- **Calidad de los servicios públicos:** La percepción de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el Gobierno Provincial también influye en la reputación institucional. Si los servicios son eficientes, accesibles y satisfacen las necesidades de la ciudadanía, se genera una imagen positiva en las redes sociales, lo que contribuye a una reputación institucional sólida.

- **Gestión de crisis y manejo de controversias:** La manera en que el Gobierno Provincial aborda las crisis y maneja las controversias en las redes sociales tiene un impacto directo en la reputación institucional. Una gestión adecuada de situaciones difíciles, con transparencia, responsabilidad y acciones

correctivas, puede ayudar a mitigar el impacto negativo en la opinión pública y preservar la reputación institucional.

- Participación ciudadana: Fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones y en la implementación de políticas y proyectos puede fortalecer la relación entre el Gobierno Provincial y la opinión pública en redes sociales. Cuando los ciudadanos sienten que sus voces son escuchadas y valoradas, se genera un sentimiento de pertenencia y confianza en la institución.

Estos factores clave deben ser considerados por el Gobierno Provincial del Guayas para establecer estrategias efectivas de gestión de la reputación y fortalecer la relación con la opinión pública en las redes sociales. Al enfocarse en estos aspectos, se puede promover una imagen positiva y construir una reputación institucional sólida basada en la confianza y la satisfacción de los ciudadanos.

En conclusión, tanto el uso de las redes sociales como las opiniones de los ciudadanos tienen un impacto importante en la sociedad actual. Si bien hay desafíos asociados con ambos, es importante seguir explorando cómo estos factores pueden ser aprovechados para promover el bienestar de la sociedad.

## **2.5 ANÁLISIS CRÍTICO**

Las redes sociales han transformado la forma en que las personas se comunican y se relacionan en todo el mundo, incluyendo la región del Guayas en Ecuador. Si bien

hay muchos beneficios asociados con el uso de las redes sociales, también hay una serie de desventajas que deben ser consideradas críticamente.

Por un lado, las redes sociales pueden ser una herramienta poderosa para difundir información y promover el cambio social. Por ejemplo, las protestas, marchas, etc. Se organizan en gran parte a través de las redes sociales. En este sentido, las redes sociales pueden empoderar a los ciudadanos y aumentar su participación en la sociedad.

Sin embargo, también existe un lado oscuro de las redes sociales. En muchos casos, se ha demostrado que las redes sociales pueden promover la polarización y la división en la sociedad. Las personas tienden a conectarse con aquellos que comparten sus puntos de vista, lo que puede aumentar la brecha entre diferentes grupos en la sociedad.

En el caso de la provincia del Guayas, las redes sociales también pueden ser utilizadas para difundir información falsa o engañosa. Esto puede tener consecuencias graves, como se vio en el contexto de la pandemia de COVID-19, donde se propagaron una gran cantidad de teorías conspirativas y falsedades relacionadas con la enfermedad.

En general, las redes sociales pueden ser una herramienta valiosa para los ciudadanos del Guayas y de cualquier otra parte del mundo. Sin embargo, es importante ser críticos y reflexivos sobre su uso y los impactos que tienen en la sociedad. Es necesario fomentar la alfabetización digital y la educación cívica para que las personas

puedan utilizar las redes sociales de manera responsable y productiva antes de realizar algún comentario acerca de un determinado tema.

## **CAPITULO III MARCO REFERENCIAL**

### **3.1 TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

Para el presente trabajo, el enfoque estará direccionado en el Gobierno Provincial del Guayas. Esta institución está ubicada en una de las provincias más importantes del Ecuador. El Guayas es un conjunto de diversidad humana, social, histórica y étnica. En otras palabras, debemos entenderlo como un proyecto histórico y social, moldeado por comunidades emprendedoras con antiguas tradiciones de comercio marítimo, agrícola y de exportación. Por esta razón, el arduo trabajo de las zonas urbanas y rurales representan una gran parte de la historia del Gobierno provincial. (Guayas P. d., Prefectura del Guayas, 2022)

Con el pasar de los años, se ha podido observar el crecimiento de la provincia. Por ende, el Gobierno provincial del Guayas, deberá enfrentar varios desafíos para poder fortalecer sus raíces y cultura. Uno de los principales propósitos es mantener al Guayas unido, con el fin de que todos los cantones sigan colaborando con su trabajo para que todos los guayasenses proyecten progreso, unidad, bienestar e identidad.

Sin embargo, el Gobierno provincial del Guayas está conformado por un equipo altamente calificado, cuyo objetivo es ver día a día a un Guayas unido, mejorado y evolucionado. Para esto, el equipo está capacitado para innovar, desarrollar y aplicar

nuevas tendencias que permitan tener un contacto con la sociedad guayasense. Actualmente, dadas las circunstancias que como país vivimos en el año 2020, una pandemia. La misma que permitió que evolucionemos obligadamente como ciudad y como provincia. Gracias a esta crisis vivida, se logró innovar y mejorar los recursos tecnológicos, que hoy en día son necesarios para una institución o empresa.

### **3.1.2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL**

#### **3.1.2.1 MISIÓN**

Orientar y dirigir las políticas públicas del Gobierno de Guayaquil, apoyando programas y proyectos a nivel provincial a través de una gestión pública eficiente, eficaz, y transparente para fortalecer la gobernabilidad, la seguridad interior y promover una mejor calidad de vida. (Guayas G. d., Gobierno del Ecuador, 2023)

#### **3.1.2.2 VISIÓN**

Constituirse como una entidad destacada que, mediante la adecuada administración, defina los derechos de los ciudadanos, aplicando la política pública mediante el correcto manejo de las normativas del país. Además, se trata de una labor en beneficio de la comunidad, por ende, es una labor en conjunto con diversas instituciones. (Guayas G. d., Gobierno del Ecuador, 2023)

### 3.1.2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

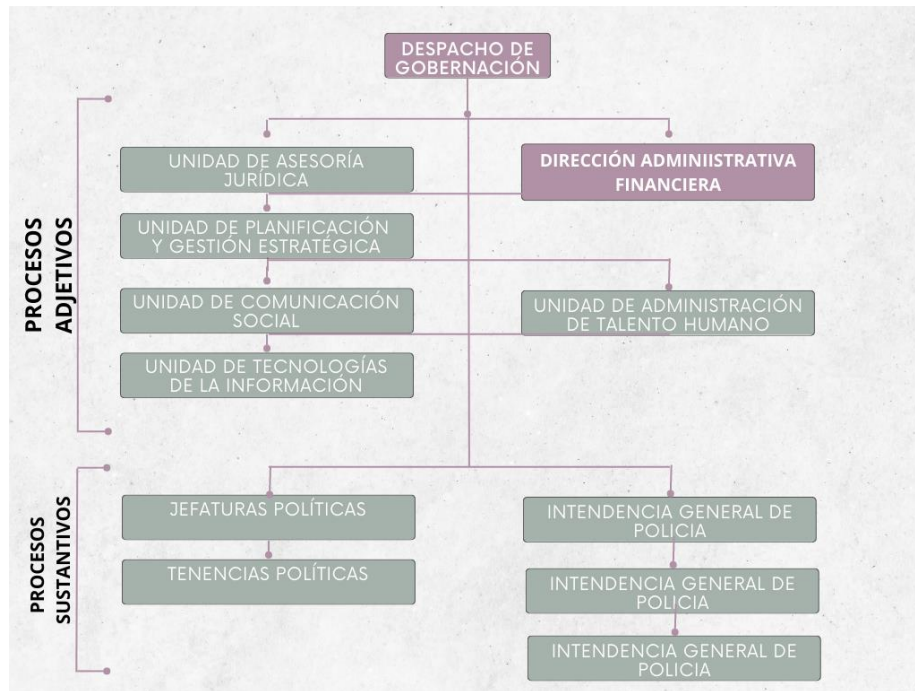
Objetivos de La Gobernación del Guayas:

- Direccionar y dirigir y aplicar adecuadamente la política pública sobre el gobierno y seguridad interna de la provincia del Guayas.
- Supervisar el desempeño de los departamentos administrativos que dependan directamente de la Gobernación del Guayas.
- Diseñar un mecanismo e implementación para proceder a ejecutar las políticas nacionales y locales otorgadas por el Gobierno Nacional.
- Realizar el correcto seguimiento y evaluación de la implementación de las políticas.
- Proceder a la evaluación de la implementación de los proyectos de seguridad de la ciudadanía. (Guayas G. d., Gobierno del Ecuador, 2023)



### 3.1.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL

Figura 1 Organigrama



Fuente: (Guayas G. d., Gobierno del Ecuador, 2023)

### 3.1.4 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

El Gobierno Provincial del Guayas posee varios programas y servicios para ofrecer y brindar una mejor calidad de vida a los ciudadanos de la provincia del Guayas.

- Gestión Social

Es un departamento cuyo principal propósito es brindar diversos servicios de ayuda social. Los servicios van a ser diversos, ya que dependerán de lo que la ciudadanía requiera o necesite. Por lo tanto, el departamento mencionado anteriormente, priorizará los casos a gestionar de acuerdo al nivel de gravedad. Sin embargo, todos los casos o situaciones a presentarse, serán atendidas por el equipo de Gestión Social, respaldado por el Gobierno Provincial del Guayas.

Por otro lado, se realizan proyectos a corto, mediano y largo plazo. Los mismos que se llevarán a cabo bajo un determinado presupuesto entregado por el mismo Gobierno. Estos proyectos serán analizados y ejecutados por el equipo correspondiente para realizarlo en el menor tiempo posible. Sin embargo, para todos los proyectos se establecen una determinada fecha de inicio y fin. (Guayas G. d., 2023)

La gestión social en la provincia del Guayas es una tarea fundamental para el desarrollo sostenible de la región. El Guayas es la provincia más poblada del Ecuador, y su capital, Guayaquil, es la ciudad más grande del país. Esto hace que la gestión social

en el Guayas sea una tarea compleja, pero esencial para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

La gestión social en el Guayas abarca una amplia gama de áreas, como la educación, la salud, la vivienda, la seguridad ciudadana, el empleo y la cultura. Para lograr una gestión social efectiva, es necesario contar con políticas públicas bien definidas y un enfoque participativo que involucre a la sociedad civil en la toma de decisiones.

Una de las iniciativas más importantes en la gestión social del Guayas es el Programa de Desarrollo Social y Humano. Este programa busca mejorar las condiciones de vida de las personas más vulnerables de la provincia, a través de acciones en áreas como la educación, la salud, la vivienda, el agua potable y el saneamiento básico.

Otra iniciativa importante es el Plan de Seguridad Ciudadana. Este plan busca mejorar la seguridad en la provincia del Guayas a través de acciones como la instalación de cámaras de vigilancia en áreas críticas, la capacitación de la policía y la creación de un sistema de alerta temprana para prevenir la delincuencia.

La gestión social del Guayas también tiene un enfoque en la cultura y el turismo. La provincia cuenta con una gran riqueza cultural, y se está trabajando para promover el turismo y la preservación de los sitios históricos y naturales.

En conclusión, la gestión social en el Guayas es una tarea fundamental para mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Se necesitan políticas públicas bien definidas y un enfoque participativo que involucre a la sociedad civil en la toma de decisiones. El programa de Desarrollo Social y Humano, el Plan de Seguridad Ciudadana y la promoción del turismo y la cultura son iniciativas clave en la gestión social del Guayas.

### Seguridad Ciudadana

La Seguridad ciudadana es uno de los principales factores que a la Gobernación del Guayas le interesa fomentar e incrementar las medidas de prevención. Este factor es uno de los más requeridos por la ciudadanía guayasense, ya que actualmente se encuentra en estado crítico. Sin embargo, la seguridad siempre ha sido una prioridad para el Gobierno Provincial del Guayas.

La seguridad ciudadana es un tema crucial para el bienestar y la tranquilidad de los habitantes del Guayas, una de las provincias más pobladas de Ecuador. En los últimos años, la provincia ha implementado diversas iniciativas y estrategias para mejorar la seguridad ciudadana y reducir la delincuencia en sus ciudades.

Una de las medidas más destacadas ha sido la implementación de un sistema de videovigilancia en las calles de las principales ciudades del Guayas, como Guayaquil, Durán y Samborondón. Este sistema ha permitido la identificación de delincuentes y la

prevención de delitos, y ha contribuido a la reducción de la tasa de criminalidad en la provincia.

Otra iniciativa importante ha sido la creación de la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) en varios barrios del Guayas. Estas unidades están compuestas por policías especializados en la atención y prevención del delito a nivel comunitario, lo que ha permitido una mayor cercanía y confianza entre la policía y los ciudadanos.

Además, se han establecido programas de capacitación y formación para la policía del Guayas, con el fin de mejorar sus habilidades y conocimientos en materia de seguridad ciudadana. Estos programas incluyen cursos de actualización en técnicas de investigación, manejo de situaciones de emergencia y atención a víctimas.

Otro aspecto importante ha sido la creación de un sistema de alerta temprana para la prevención de delitos. A través de este sistema, la policía recibe información en tiempo real sobre situaciones de riesgo o delitos en progreso, lo que les permite actuar de manera rápida y efectiva para evitar su perpetración.

A pesar de estos esfuerzos, la seguridad ciudadana en el Guayas sigue siendo un desafío constante, especialmente en las áreas más vulnerables y marginales. Por ello, es fundamental que el gobierno y la sociedad civil continúen trabajando en conjunto para fortalecer la seguridad ciudadana en la provincia y garantizar la tranquilidad y el bienestar de todos sus habitantes.

### 3.1.5 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

El Gobierno Provincial del Guayas es una entidad gubernamental encargada de llevar a cabo políticas y programas que beneficien a la población del Guayas. Como cualquier organización, el Gobierno Provincial del Guayas enfrenta una serie de desafíos y obstáculos en su gestión diaria. Es por ello que un diagnóstico organizacional se hace necesario para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (conocido como análisis FODA) que presenta la entidad, y así poder diseñar un plan de mejora que permita alcanzar sus objetivos de manera más eficiente.

#### Ubicación. –

Figura 2 Mapa de ubicación



Fuente: (Maps, 2023)

*Figura 3 Gobierno Provincial del Guayas*



*Fuente: (Universo, 2019)*

## **REDES SOCIALES**

### **Facebook (Prefectura del Guayas) (Facebook, 2023)**

La red social de Facebook del Gobierno Provincial del Guayas es una plataforma clave para mantener a la población actualizada sobre las últimas noticias y acontecimientos en la provincia. Con más de 122 mil seguidores, la cuenta de Facebook es una herramienta efectiva para compartir información sobre políticas gubernamentales, eventos comunitarios y programas de desarrollo en la región. Además, la cuenta de Facebook del gobierno provincial promueve la participación ciudadana y la transparencia al permitir que los ciudadanos hagan preguntas, expresen sus opiniones y den sugerencias. Los ciudadanos también pueden acceder a los recursos en línea, como formularios de solicitud y programas de ayuda, directamente desde la página de Facebook del gobierno provincial. Al postear diariamente, el gobierno provincial mantiene a la audiencia comprometida e informada sobre los avances y logros en la provincia. En general, la presencia del Gobierno Provincial del Guayas en Facebook es una muestra del compromiso del gobierno provincial de mantenerse en contacto cercano con los ciudadanos y de brindarles información precisa y oportuna.



### **Instagram (@prefecturadelguayas)** (Instagram, 2023)

La red social de Instagram del Gobierno Provincial del Guayas es una plataforma vital para mostrar la belleza natural y cultural de la provincia. Con más de 55 mil seguidores, la cuenta de Instagram es una fuente importante de información sobre los atractivos turísticos, eventos y actividades en la región. El gobierno provincial utiliza la plataforma para compartir imágenes impresionantes de la costa, las playas, la arquitectura histórica y la vida cotidiana de los ciudadanos. Además, la cuenta promueve programas y proyectos del gobierno, como iniciativas de desarrollo económico, programas de educación y políticas de salud. Al postear diariamente, el gobierno provincial mantiene a la audiencia interesada e informada sobre los avances y logros en la provincia. En resumen, la presencia del Gobierno Provincial del Guayas en Instagram es una excelente manera de fomentar el turismo y mostrar el orgullo y la belleza de la región.

## **Twitter (@PrefGuayas) (Twitter, 2023)**

La red social de Twitter del Gobierno Provincial del Guayas es una herramienta importante para mantener a la población informada sobre las últimas noticias y actualizaciones en la provincia. Con 8845 seguidores, la cuenta de Twitter es un medio efectivo para comunicar las políticas y programas gubernamentales, eventos comunitarios y proyectos en desarrollo en la región. Además, a través de Twitter, los ciudadanos pueden interactuar con el gobierno, presentar sugerencias y hacer preguntas sobre asuntos que les conciernen. La cuenta también comparte información sobre la situación actual en la provincia, especialmente en temas de salud, seguridad y clima. En general, la presencia del Gobierno Provincial del Guayas en Twitter es una muestra de su compromiso con la transparencia y la comunicación efectiva con los ciudadanos.

## **ANÁLISIS FODA**

### **Fortalezas. -**

Se puede identificar como fortaleza del Gobierno Provincial del Guayas su capacidad de liderazgo y gestión. Cuenta con un equipo altamente capacitado y comprometido con la misión de la entidad, lo que ha permitido llevar a cabo proyectos importantes en beneficio de la población del Guayas.

### **Oportunidades. -**

En cuanto a las oportunidades, el Gobierno Provincial del Guayas cuenta con una gran cantidad de recursos y un territorio con un potencial de desarrollo importante. Además, se encuentra en un momento en el que las demandas de la población son cada

vez más exigentes, lo que puede representar una oportunidad para la entidad de mejorar y adaptarse a las necesidades de la población.

#### **Debilidades. -**

No obstante, también se pueden identificar algunas debilidades en la gestión del Gobierno Provincial del Guayas. Una de ellas es la falta de transparencia en la toma de decisiones y la gestión de recursos. Esto puede generar desconfianza por parte de la ciudadanía y reducir la efectividad de los programas y proyectos implementados.

#### **Amenazas. -**

Por otro lado, también existen amenazas que pueden afectar el desempeño del Gobierno Provincial del Guayas. Una de ellas es la competencia con otras entidades gubernamentales y privadas que también buscan atender las necesidades de la población del Guayas. Otra amenaza importante es la inestabilidad política y social que puede generar incertidumbre y afectar el desarrollo de programas y proyectos.

En conclusión, un diagnóstico organizacional del Gobierno Provincial del Guayas es fundamental para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la entidad. Esto permitirá diseñar un plan de mejora que permita optimizar la gestión y garantizar el éxito de los programas y proyectos implementados.

## **CAPITULO IV RESULTADOS**

### **4.1 MARCO METODOLÓGICO**

El presente trabajo se lo realizó en la ciudad de Guayaquil, en donde se encuestaron a 384 personas, las mismas que dieron a conocer su opinión acerca de las redes sociales y también, se logró conocer si manifiestan su opinión en redes sociales a favor o en contra del Gobierno Provincial del Guayas, para así poder analizar el impacto de las redes sociales y su relación en la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas.

Por otro lado, una de las preguntas de la encuesta permitió conocer cuáles eran las plataformas digitales más utilizadas (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, Otras). Al mismo tiempo, se logró saber con cuanta frecuencia los usuarios encuestados hacían uso de las plataformas seleccionadas, algunos de ellos las utilizan todos los días; otros, 1 a 3 veces por semana.

Esta investigación se la realizó a personas de la zona Centro, Sur, Urdesa, Kennedy, Ceibos, Samborondón, Alborada, entre otros. En donde fue hacía uso de un código QR para acceder a un formulario de Google forms con varias preguntas, con el fin de conocer e identificar la frecuencia de uso de las redes sociales como principal herramienta de consumo de contenido de entretenimiento, político, cultural, financiero, etc.

Sin embargo, la metodología aplicada en el presente trabajo de investigación es cuantitativo descriptivo, ya que logra especificar propiedades, características y preferencias de usuarios o comunidades a las que se les ha aplicado una investigación o análisis.

#### **4.1.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación del presente trabajo es cuantitativo. Este tipo de investigación se lo lleva a cabo en los casos en los que se desea obtener datos y/o conclusiones estadísticas para lograr obtener o recopilar información capaz de ser procesada.

La investigación cuantitativa está basada en datos estadísticos aplicados en un determinado grupo. Se caracteriza por reflejar resultados numéricos, y los mismos permiten tener una mejor perspectiva del trabajo. Además, este tipo de investigación busca la relación de causa y efecto entre diversas variables. Sin embargo, al ser cuantitativo el presente trabajo de investigación, se analiza una determinada cantidad de datos para formular una teoría a partir de los mismos.

#### **4.1.2 POBLACIÓN**

Para el análisis estadístico, se escogerá a un determinado grupo de ciudadanos de Guayas, La población elegida para la presente investigación va de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos que indica que la población total de Guayas es de 4.3

millones de habitantes de los cuales el 46% tiene acceso a internet. Los mismos valores que serán detallados en la siguiente tabla.

*Figura 4 Resultado Poblacional Censo 2010*

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Alfredo Baquerizo Moreno	13.013	0,7%	12.166	0,7%	25.179
Balao	10.998	0,6%	9.525	0,5%	20.523
Balzar	28.001	1,5%	25.936	1,4%	53.937
Colimes	12.423	0,7%	11.000	0,6%	23.423
Coronel Marcelino Maridueña	6.265	0,3%	5.768	0,3%	12.033
Daule	60.195	3,3%	60.131	3,3%	120.326
El Empalme	38.024	2,1%	36.427	2,0%	74.451
El Triunfo	22.824	1,3%	21.954	1,2%	44.778
Eloy Alfaro (Durán)	116.401	6,4%	119.368	6,5%	235.769
General Antonio Elizalde	5.369	0,3%	5.273	0,3%	10.642
Guayaquil	1.158.221	63,8%	1.192.694	65,2%	2.350.915
Isidro Ayora	5.585	0,3%	5.285	0,3%	10.870
Lomas de Sargentillo	9.466	0,5%	8.947	0,5%	18.413
Milagro	83.241	4,6%	83.393	4,6%	166.634
Naranjal	36.625	2,0%	32.387	1,8%	69.012
Naranjito	19.063	1,0%	18.123	1,0%	37.186
Nobol	9.856	0,5%	9.744	0,5%	19.600
Palestina	8.354	0,5%	7.711	0,4%	16.065
Pedro Carbo	22.608	1,2%	20.828	1,1%	43.436
Playas	21.242	1,2%	20.693	1,1%	41.935
Samborondón	33.502	1,8%	34.088	1,9%	67.590
Santa Lucía	20.276	1,1%	18.647	1,0%	38.923
Simón Bolívar	13.270	0,7%	12.213	0,7%	25.483
Salitre	29.828	1,6%	27.574	1,5%	57.402
Yaguachi	31.264	1,7%	29.694	1,6%	60.958
<b>Total</b>	<b>1.815.914</b>	<b>100%</b>	<b>3.829.569</b>	<b>100%</b>	<b>4.315.483</b>

Fuente: (INEC, INEC, 2010)

### 4.1.3 MUESTRA

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) menciona que, en el Censo realizado en el 2010, la ciudad de Guayaquil es la más poblada del Ecuador, ya que cuenta con 2'350.915 habitantes.

Sin embargo, para definir el tamaño de la muestra de la presente investigación, se deberá realizar un cálculo, tomando en cuenta la población, probabilidad de éxito y fracaso, el error permitido y, por último, el coeficiente constante de confianza.

La fórmula está compuesta de la siguiente manera: "n" es la muestra que se desea calcular; "P" es la probabilidad de éxito, "Q" la probabilidad de fracaso, "N" es la población, "e" o "E" es el error permitido y "Z" es el coeficiente constante de confianza. Se usará la misma fórmula para calcular la muestra tanto para quienes tienen redes sociales como para los que no tienen.

#### CALCULO DE LA MUESTRA PARA QUIENES TIENEN REDES SOCIALES

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

<b>Z=</b>	1,96	
<b>P=</b>	0,5	
<b>Q=</b>	0,5	
<b>E=</b>	5%	<b>n = 384</b>
<b>N=</b>	1.978.000	

## CÁLCULO DE LA MUESTRA PARA QUIENES NO TIENEN REDES SOCIALES

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

<b>Z=</b>	1,96	
<b>P=</b>	0,5	
<b>Q=</b>	0,5	
<b>E=</b>	5%	<b>n = 384</b>
<b>N=</b>	2.322.000	

Se puede observar que el número de personas que serán estudiadas y encuestadas es 384.

### 4.1.4 INSTRUMENTO

El instrumento principal para la investigación es la encuesta. Cuya finalidad es recopilar información de la muestra de la población a estudiar. Sin embargo, al aplicar una encuesta, se debe realizar una serie de determinadas preguntas que vayan acorde a los objetivos del presente trabajo de investigación. Los resultados, se utilizarán para poder analizar los resultados de las preguntas y así, llegar a una conclusión final con respecto al impacto de las redes sociales. La encuesta permite conocer las características de la población, por ejemplo, una pregunta está direccionada al servicio de internet permanente. La misma que indica si los usuarios poseen o no, internet de manera fija en sus hogares, y cuál es su frecuencia de uso de las diferentes plataformas



digitales que actualmente se utilizan. De la misma forma, en la encuesta se realizaron diversas preguntas con diversos enfoques para así, obtener los resultados que permitan cumplir con los objetivos del trabajo de investigación. Se realizaron dos encuestas; la primera dirigida a las personas que tienen acceso a redes sociales; y la segunda, hacia las personas que no tienen acceso.

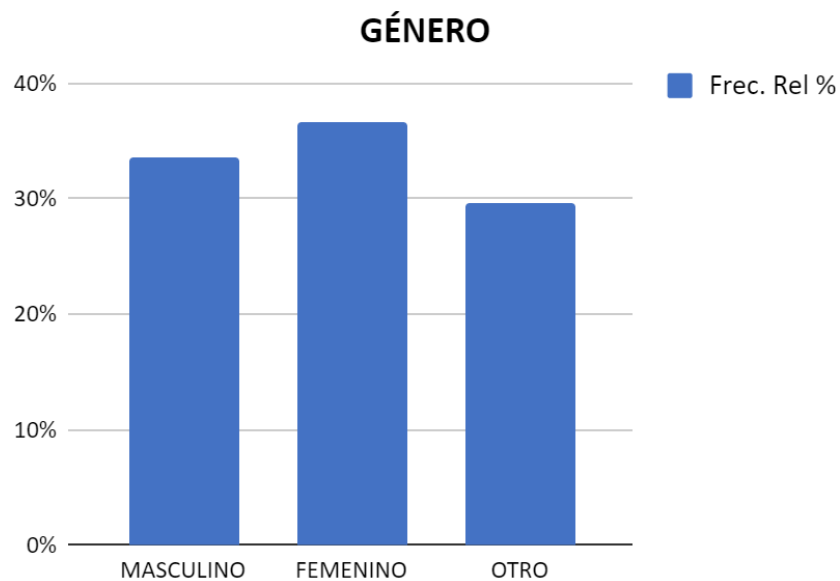
## 4.2 RESULTADOS DE ENCUESTAS CON ACCESO A REDES SOCIALES

Tabla 1 Género

<b>GENERO</b>				
<b>n</b>	384			
<b>GENERO</b>	<b>Frec. A</b>	<b>Frec. AC</b>	<b>Frec. Rel %</b>	<b>Frec. Rel %</b>
MASCULINO	129	129	0,335938	34%
FEMENINO	141	270	0,367188	37%
OTRO	114	384	0,296875	30%
TOTAL	384		1	<b>100%</b>

*Fuente: Autor*

Figura 5 Género



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 1**

La encuesta realizada en la ciudad de Guayaquil, en Ecuador, reveló una interesante distribución de género entre los encuestados. El género femenino fue el que obtuvo el mayor porcentaje de representación, con un 37% de los encuestados. En contraste, el género masculino representó el 33% de la población encuestada, y un 30% se identificó como perteneciente a otro género. Esta distribución es significativa, ya que tradicionalmente se ha tendido a estudiar a la población desde una perspectiva de género binaria, donde se considera únicamente dos opciones: masculino y femenino. El hecho de que un tercio de la población encuestada se identificara como otro género sugiere la necesidad de incluir a las minorías de género en estudios demográficos y de opinión. Además, el elevado porcentaje de mujeres encuestadas destaca la importancia de

considerar sus necesidades y perspectivas en la toma de decisiones políticas y sociales. En definitiva, los resultados de esta encuesta muestran la necesidad de incluir la diversidad de género en los estudios demográficos y de opinión para lograr una comprensión más completa de la población en su conjunto.

*Tabla 2 Edad*

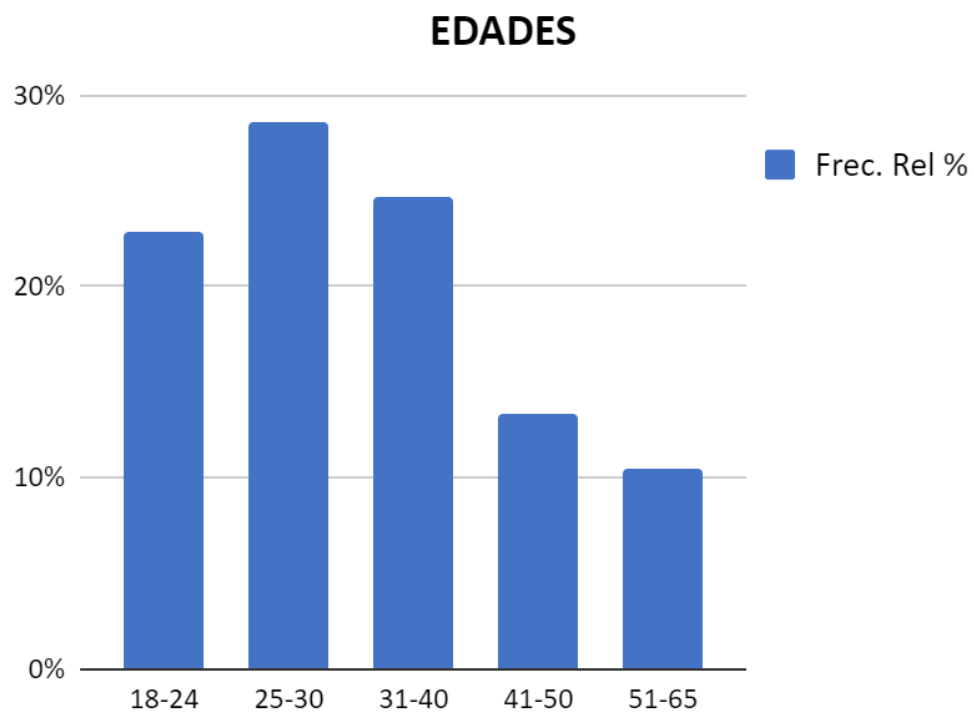
**EDAD**

<b>n</b>	384
----------	-----

<b>Edades</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
18-24	88	88	0,229167	23%
25-30	110	198	0,286458	29%
31-40	95	293	0,247396	25%
41-50	51	344	0,132813	13%
51-65	40	384	0,104167	10%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autor*

Figura 6 Edad



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 2**

Con respecto a la pregunta 2, se obtuvieron resultados interesantes en cuanto a la edad de los encuestados. Se determinó que la edad de la mayoría de los encuestados se encontraba en el rango de edad de 25 a 30 años. Esto representa el 29%. Mientras que el 25% pertenece a personas de un rango de edad de 31 a 40 años. Además, el 23% representa los encuestados con un rango de edad de 18 a 24 años.

Los porcentajes de menor valor corresponden al 13% de las personas de 41 a 50 años. Y finalmente, el 10% de la población encuestada poseen un rango de edad de 51 a 65 años.

En conclusión, los resultados de la encuesta muestran una población en Guayaquil relativamente joven, con una concentración importante de personas entre los 18 a 40 años de edad.

Tabla 3 Nivel Educativo

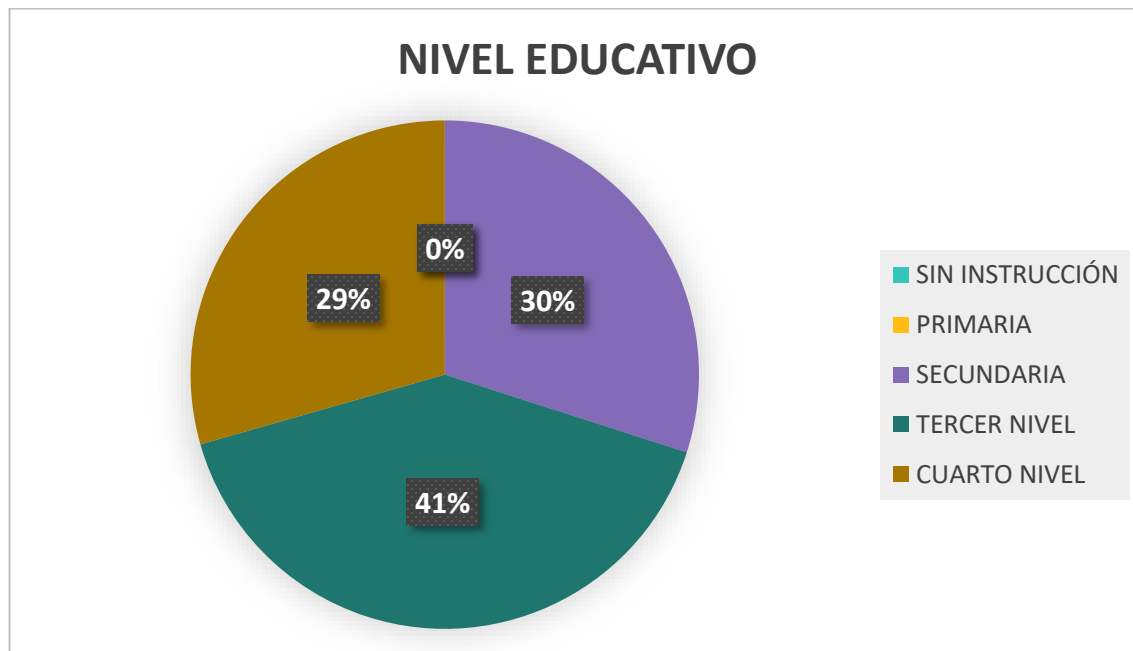
**NIVEL EDUCATIVO**

<b>n</b>	384
----------	-----

<b>N. EDUCT.</b>	<b>Frec.</b>		<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
	<b>Ab</b>	<b>Ac</b>		
SIN INSTRUCCIÓN	0	0	0	0%
PRIMARIA	0	0	0	0%
SECUNDARIA	115	115	0,299479	30%
TERCER NIVEL	156	271	0,40625	41%
CUARTO NIVEL	113	384	0,294271	29%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 7 Nivel Educativo



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 3**

Con respecto a la pregunta 3, los resultados reflejan que la mayoría de la población encuestada están cursando y han culminado la educación superior. Lo que indica un acceso razonable de alto grado a la educación.

Sin embargo, existe una proporción significativa de personas que su nivel educativo ha llegado solo hasta la secundaria. Esto podría indicar la necesidad de una mayor inversión en educación y programas educativos en la región.

Los resultados se los detalla de la siguiente manera: el 41% de la población encuestada posee el tercer nivel de educación. Mientras que, el 30% pertenece a las personas que han cursado la secundaria. Y el 29% corresponde a las personas que han obtenido un cuarto nivel educativo. Sin embargo, para la población sin instrucción educativa y, al mismo tiempo para las personas que sólo han cursado la primaria, representa el 0%. Esto indica que el nivel de alfabetización, ha incrementado en estos últimos años.

En conclusión, los resultados de la encuesta indican que, aunque existe una base sólida de educación en la población, aún hay trabajo por hacer en términos de acceso a la educación superior.



Tabla 4 Acceso a Internet

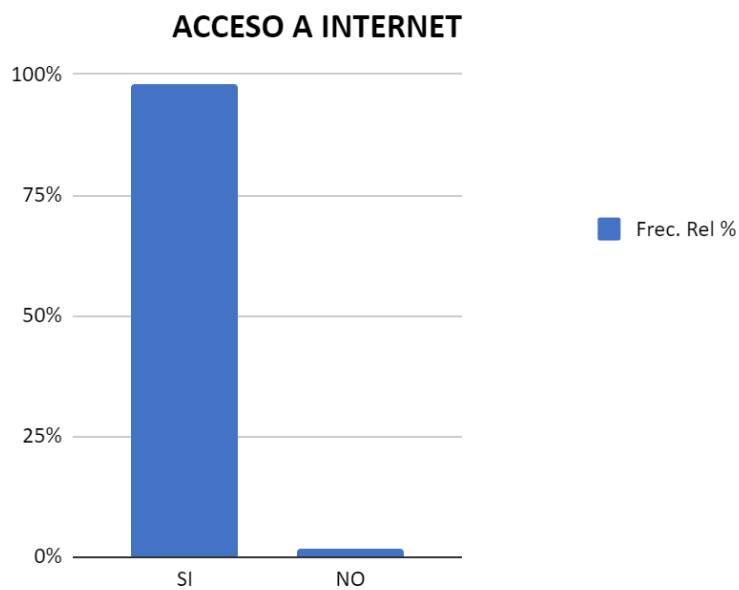
**ACCESO A INTERNET**

<b>n</b>	384
----------	-----

<b>ACCESO A INT.</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
SI	377	377	0,981771	98%
NO	7	384	0,018229	2%
TOTAL	384		1	100%

Fuente: Autor

Figura 8 Acceso a Internet



Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación de pregunta 4**

El acceso a Internet es una necesidad básica en la actualidad, ya que nos permite estar conectados con el mundo y acceder a información de todo tipo. Sin embargo, en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, aún existen ciertas limitaciones en cuanto al acceso a esta herramienta tecnológica.

A pesar de que en los últimos años se ha avanzado en el despliegue de redes de fibra óptica y en la instalación de puntos de acceso a Internet en lugares públicos, aún existen zonas de la ciudad que carecen de conexión estable y de calidad. Esto se debe, en parte, a que la infraestructura necesaria para ofrecer un acceso de calidad es costosa y requiere de una inversión importante por parte de los proveedores de servicios de Internet.

Por esta razón, la presente pregunta refleja los resultados del acceso a internet de la población encuestada, cuyos resultados son los siguientes: el 98% de la población, tiene acceso a internet, mientras que el 2% posee limitaciones en cuanto al acceso al mismo.

Tabla 5 Conocimiento de redes sociales

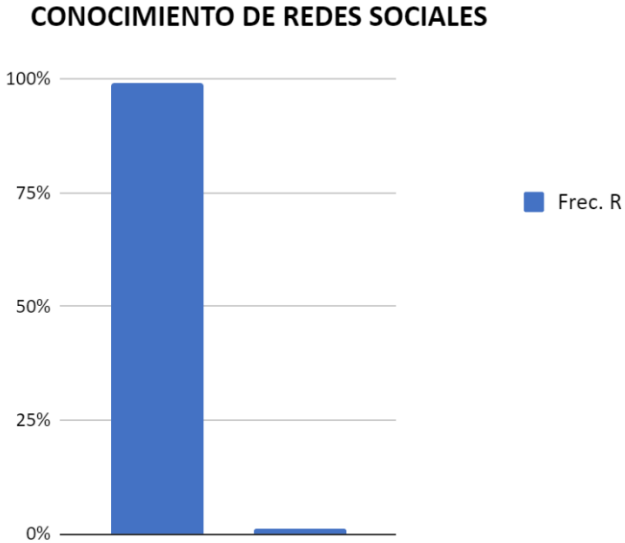
**CONOCE - REDES SOCIALES**

n	384
---	-----

CONOCE - R/S	Frec.	Frec.	Frec. Rel	Frec.
	Ab	Ac	Rel %	Rel %
SI	380	380	0,989583	99%
NO	4	384	0,010417	1%
TOTAL	384		1	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 9 Conocimiento de Redes sociales



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 5**

Con respecto a la pregunta 5, se desea analizar si la población encuestada tiene conocimiento sobre las redes sociales. El 99% de las personas que participaron en las encuestas, indicaron que, si poseen conocimiento sobre las redes sociales, significa que la gran mayoría de los encuestados hace uso de estas herramientas. Sin embargo, es importante considerar que el 1% de la población que respondió que no tiene conocimiento sobre las redes sociales representa a un pequeño grupo de personas que no están familiarizadas con estas plataformas.

Es posible que estas personas pertenezcan a una generación mayor que no está tan acostumbrada a las redes sociales, o que vivan en zonas apartadas donde el acceso a la tecnología es limitado. También puede ser que estas personas simplemente no estén interesadas en utilizar las redes sociales por diversas razones, como preocupaciones de privacidad o falta de interés en la tecnología.

En cualquier caso, es importante tener en cuenta que el conocimiento sobre las redes sociales es cada vez más importante en la sociedad actual, ya que estas plataformas se utilizan para una variedad de propósitos, como la comunicación, el marketing, entretenimiento, noticias, entre otros. Por lo tanto, es posible que estas personas que no tienen conocimiento sobre las redes sociales se estén perdiendo de oportunidades importantes en el mundo digital.

Tabla 6 Plataformas Digitales Utilizadas

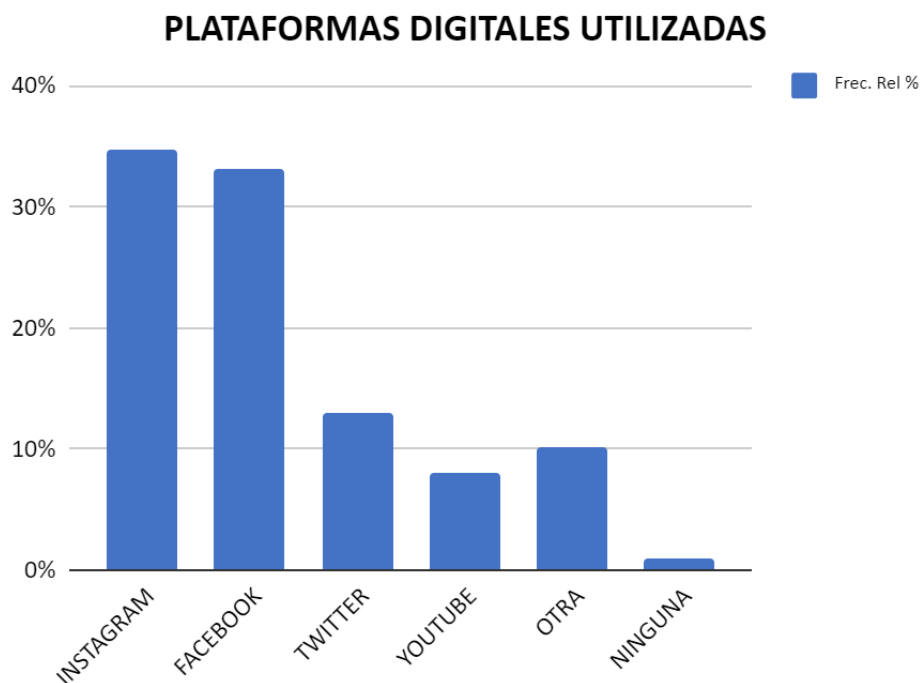
**PLATAFORMAS DIGITALES UTILIZADAS**

<b>n</b>	384
----------	-----

<b>PLATAFORMAS</b>	<b>Frec.</b> <b>Ab</b>	<b>Frec.</b> <b>Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec.</b> <b>Rel %</b>
INSTAGRAM	133	133	0,346354	35%
FACEBOOK	127	260	0,330729	33%
TWITTER	50	310	0,130208	13%
YOUTUBE	31	341	0,080729	8%
OTRA	39	380	0,101563	10%
NINGUNA	4	384	0,010417	1%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autor*

Figura 10 Plataformas digitales utilizadas



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 6**

Según la encuesta realizada, las plataformas o redes sociales más utilizadas por la comunidad encuestada son Instagram y Facebook, seguidas de YouTube y Twitter. También se registró un porcentaje de usuarios que indicaron utilizar otras plataformas o redes sociales que no fueron especificadas en la encuesta. Es importante tener en cuenta que estos resultados pueden variar dependiendo de la población encuestada y del alcance de la encuesta.

Con respecto a los porcentajes que la encuesta reflejó, son los siguientes:

La plataforma digital más utilizada es Instagram, cuyo porcentaje es el 35%. Mientras que el 33% pertenece para Facebook. Por otro lado, el 13% representa el uso de Twitter. El 8% de la población encuestada utiliza YouTube. Finalmente, se registró que el 1% de los usuarios, utilizan otras plataformas, las cuales no fueron mencionadas en la encuesta.

*Tabla 7 Frecuencia de uso de redes sociales*

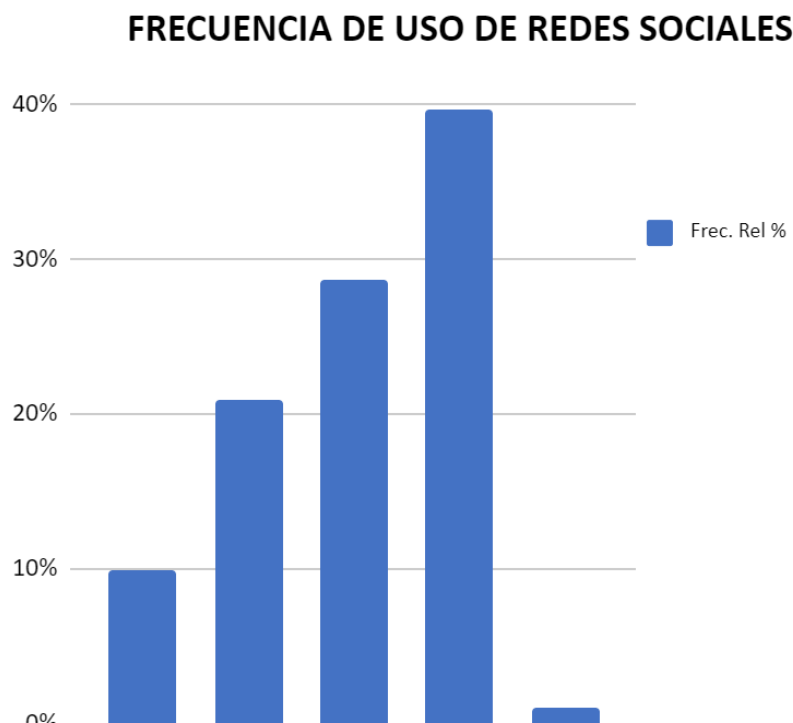
### FRECUENCIA DE USO DE REDES SOCIALES

<b>n</b>	384
----------	-----

<b>FREC. USO R/S</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
CASI NUNCA	38	38	0,098958	10%
1 - 2 VECES POR SEMANA	80	118	0,208333	21%
3-5 VECES POR SEMANA	110	228	0,286458	29%
SIEMPRE	152	380	0,395833	40%
NUNCA	4	384	0,010417	1%
TOTAL	384		1	<b>100%</b>

*Fuente: Autor*

Figura 11 Frecuencia de uso de Redes Sociales



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 7**

Es de gran importancia conocer la frecuencia de uso de las redes sociales por parte de los usuarios encuestados. De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a la comunidad, se observa que la mayoría de los encuestados utilizan las redes sociales con una frecuencia diaria. Es decir, estos usuarios utilizan plataformas como Instagram, Facebook, YouTube, Twitter y otras redes sociales caso todos los días, todo el día. Los usuarios que las utilizan siempre, representan al 39% de la población encuestada.



Por otro lado, una pequeña proporción de los encuestados indicó utilizar las redes sociales con una frecuencia de 1 a 2 veces por semana. Es decir, estos usuarios acceden a las redes sociales con menos frecuencia que los usuarios diarios. Y esto representa el 21% de la población.

Otro segmento de los encuestados informó utilizar las redes sociales entre 3 a 5 veces por semana, lo que indica una frecuencia de uso intermedia. Estos usuarios tienen una presencia activa en las redes sociales, aunque no a diario. Cuyo porcentaje representa el 29%.

Una minoría de los encuestados indicó que utilizan las redes sociales casi nunca. Esto sugiere que, para algunas personas, las redes sociales no son una parte integral de su vida cotidiana o no son una prioridad en sus actividades diarias. Su porcentaje es el 10%

Y finalmente el 1% de los usuarios respondieron que nunca utilizan las redes sociales. Esto corresponde a las personas que respondieron que no utilizan redes sociales. En resumen, la mayoría de la comunidad encuestada utiliza las redes sociales a diario, lo que destaca la importancia que tienen estas plataformas en la vida de muchas personas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la frecuencia de uso de las redes sociales puede variar entre diferentes grupos demográficos y de edad, y que también puede estar influenciada por factores como la ubicación geográfica, el acceso a la tecnología, entre otros.

Tabla 8 ¿Ha escuchado hablar sobre el Gobierno Provincial del Guayas?

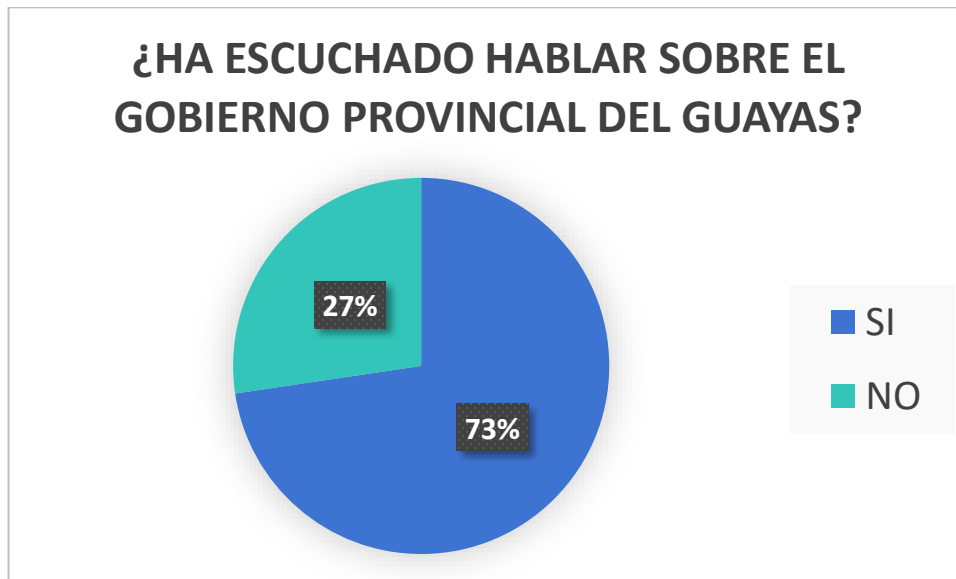
**HA ESCUCHADO HABLAR SOBRE EL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS**

<b>N</b>	384
----------	-----

HA ESCUCHADO SOBRE	Frec. Ab	Frec. Ac	Frec. Rel	Frec. Rel %
SI	279	279	0,726563	73%
NO	105	384	0,273438	27%
TOTAL	384		1	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 12 ¿Ha escuchado hablar sobre el Gobierno provincial del Guayas?



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 8**

Una de las preguntas clave del presente trabajo es conocer si las personas han escuchado hablar acerca del Gobierno Provincial del Guayas. Ya que esto permite realizar una medición de la aceptación de la institución en la sociedad investigada.

Según los resultados, el 73% de la población encuestada indicó que sí habían escuchado hablar del gobierno provincial, mientras que 27% mencionó que no tenían conocimiento de la institución. Esta información es valiosa para evaluar el nivel de conocimiento público sobre el Gobierno Provincial del Guayas y para determinar si se necesita una mayor difusión y promoción de las actividades y programas gubernamentales. Además, la pregunta también proporciona una base de referencia para futuras encuestas y estudios similares en la provincia. En resumen, la pregunta de encuesta es una herramienta útil para recopilar información sobre el conocimiento y la percepción pública sobre el gobierno provincial y su trabajo.

Tabla 9 - ¿Sigue en redes sociales al Gobierno Provincial del Guayas?

**SIGUE EN REDES SOCIALES AL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS**

n	384
---	-----

LO SIGUE EN REDES	Frec.	Frec. Ac	Frec. Rel	Frec. Rel %
SI	271	271	0,705729	71%
NO	113	384	0,294271	29%
TOTAL	384		1	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 13 ¿Sigue en redes sociales al Gobierno Provincial del Guayas?



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 9**

La pregunta de encuesta sobre si los usuarios siguen al Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales es útil para evaluar la presencia y el impacto del gobierno provincial en las plataformas de redes sociales. Según los resultados, el 71% de las personas encuestadas respondió afirmativamente, lo que indica una cantidad significativa de seguidores del gobierno provincial en las redes sociales. Esta alta tasa de seguimiento sugiere que la estrategia de redes sociales del gobierno provincial es efectiva para llegar a la población y comunicar sus iniciativas y programas.

Además, el hecho de que el 29% de las personas encuestadas no sigan al gobierno provincial en las redes sociales sugiere que todavía hay espacio para mejorar la presencia del gobierno en estas plataformas. En general, la pregunta de encuesta proporciona una idea importante del nivel de presencia del Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales y de la efectividad de sus estrategias de comunicación.

Tabla 10 ¿A través de qué red social sigue a la Institución?

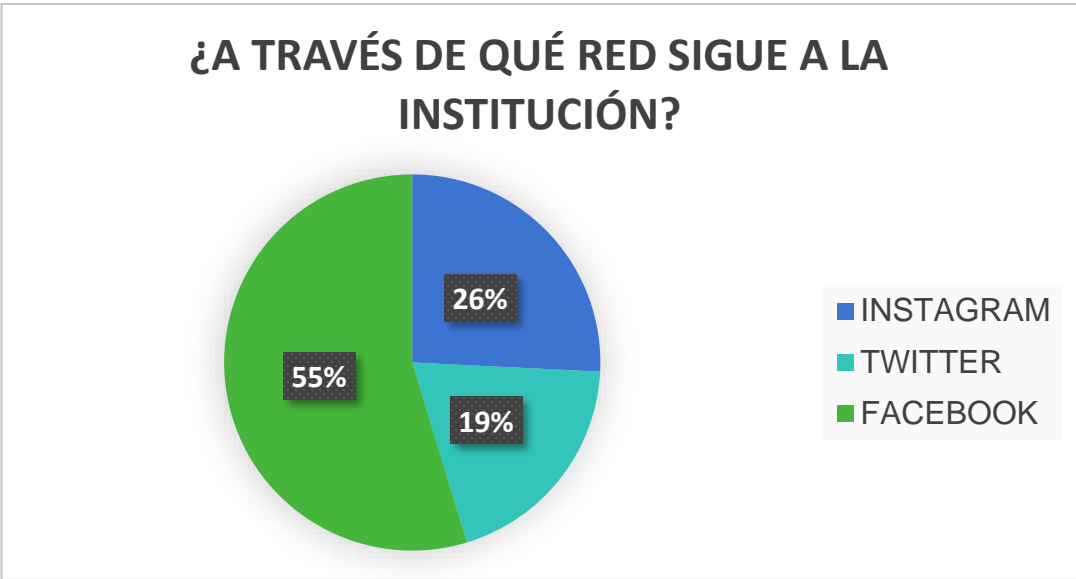
**A TRAVÉS DE QUÉ RED SIGUE A LA INSTITUCIÓN**

n	384
---	-----

LO SIGUE EN REDES	Frec.		Frec. Rel	Frec. Rel %
	Ab	Ac		
INSTAGRAM	99	99	0,257813	26%
TWITTER	75	174	0,195313	20%
FACEBOOK	210	384	0,546875	55%
TOTAL	384		1	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 14 ¿A través de que red social sigue a la Institución?



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 10**

La pregunta de encuesta sobre en qué red social los usuarios siguen al Gobierno Provincial del Guayas es útil para determinar qué plataformas de redes sociales son más efectivas para la comunicación gubernamental y la participación ciudadana. Según los resultados, el 55% de los encuestados sigue al gobierno provincial a través de Facebook, mientras que el 26% lo hace a través de Instagram y el 20% a través de Twitter. Esto indica que Facebook es la plataforma de redes sociales más utilizada por el gobierno provincial para llegar a la población, seguida de cerca por Instagram y Twitter.

Estos resultados pueden ser útiles para el gobierno provincial para enfocar sus esfuerzos en la plataforma de redes sociales que es más efectiva para llegar a la población. Además, esta información puede ayudar al gobierno provincial a ajustar su estrategia de redes sociales para mejorar su presencia en las plataformas menos utilizadas. En resumen, la pregunta de encuesta proporciona información valiosa sobre las preferencias de los usuarios en cuanto a la plataforma de redes sociales para seguir al Gobierno Provincial del Guayas, lo que puede ayudar a mejorar la comunicación y participación ciudadana.

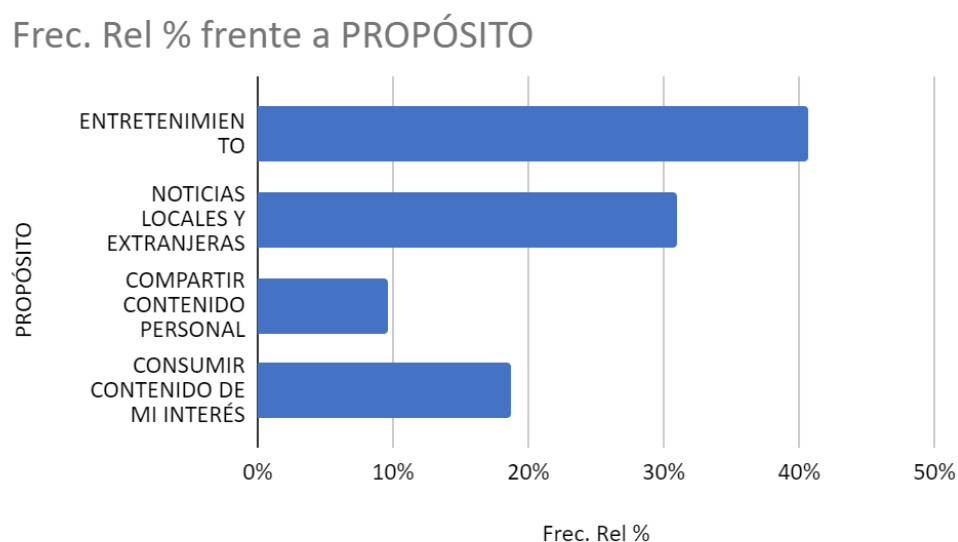
Tabla 11 Propósito del uso de Redes sociales

<b>PROPÓSITO DEL USO DE REDES SOCIALES</b>				
<b>n</b>	384			
<b>PROPÓSITO</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel</b>
ENTRETENIMIENTO	156	156	0,40625	41%
NOTICIAS LOCALES Y EXTRANJERAS	119	275	0,309896	31%
COMPARTIR CONTENIDO PERSONAL	37	312	0,096354	10%
CONSUMIR CONTENIDO DE MI INTERÉS	72	384	0,1875	19%
TOTAL	384		1	<b>100%</b>

Fuente: Autor



Figura 15 Propósito del uso de Redes sociales



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 11**

En la actualidad, el uso de las redes sociales se ha vuelto cada vez más común en la vida cotidiana de las personas. Los ciudadanos han encontrado en ellas una herramienta muy útil para satisfacer sus intereses, entre los cuales destacan el entretenimiento, las noticias locales y extranjeras, compartir contenido personal y consumir contenido de su interés.

El entretenimiento es el principal interés y representa el 40% de la población encuestada. A través de estas plataformas, se pueden encontrar una gran variedad de contenidos divertidos, como memes, videos graciosos, juegos y desafíos virales, entre otros. Las redes sociales también ofrecen la posibilidad de seguir a artistas y

celebridades, lo que permite a los usuarios estar al día con las últimas tendencias en la música, el cine, la televisión y otros medios de entretenimiento.

Otro interés común de los ciudadanos en las redes sociales es mantenerse informados sobre las noticias locales y extranjeras, representa el 31% de la población encuestada. Las redes sociales son una fuente importante de información, ya que muchos medios de comunicación publican noticias y actualizaciones en sus perfiles en estas plataformas. Además, los usuarios también pueden compartir noticias y artículos de interés con sus seguidores y amigos.

La posibilidad de compartir contenido personal es otra razón por la cual los ciudadanos utilizan las redes sociales, representa el 10% de la población encuestada. A través de estas plataformas, se pueden compartir fotos, videos, pensamientos y opiniones con amigos y seguidores. Esto permite a las personas conectarse con otros que tienen intereses similares y crear una comunidad en línea.

Por último, los ciudadanos también utilizan las redes sociales para consumir contenido de su interés, y representa el 19% de la población encuestada. Las plataformas ofrecen la posibilidad de seguir a páginas y perfiles relacionados con temas específicos, lo que permite a los usuarios estar al día con las últimas tendencias y novedades en sus áreas de interés. Además, muchas redes sociales utilizan algoritmos para mostrar contenido relevante para cada usuario, lo que facilita la búsqueda de contenido interesante. En conclusión, los ciudadanos utilizan las redes sociales por una

variedad de motivos, entre los cuales destacan el entretenimiento, las noticias locales y extranjeras, compartir contenido personal y consumir contenido de su interés. Las redes sociales se han convertido en una herramienta muy útil para satisfacer estos intereses y se espera que su uso continúe en aumento en el futuro.

*Tabla 12 Frecuencia de visita de Redes Sociales de Gobierno Provincial del Guayas*

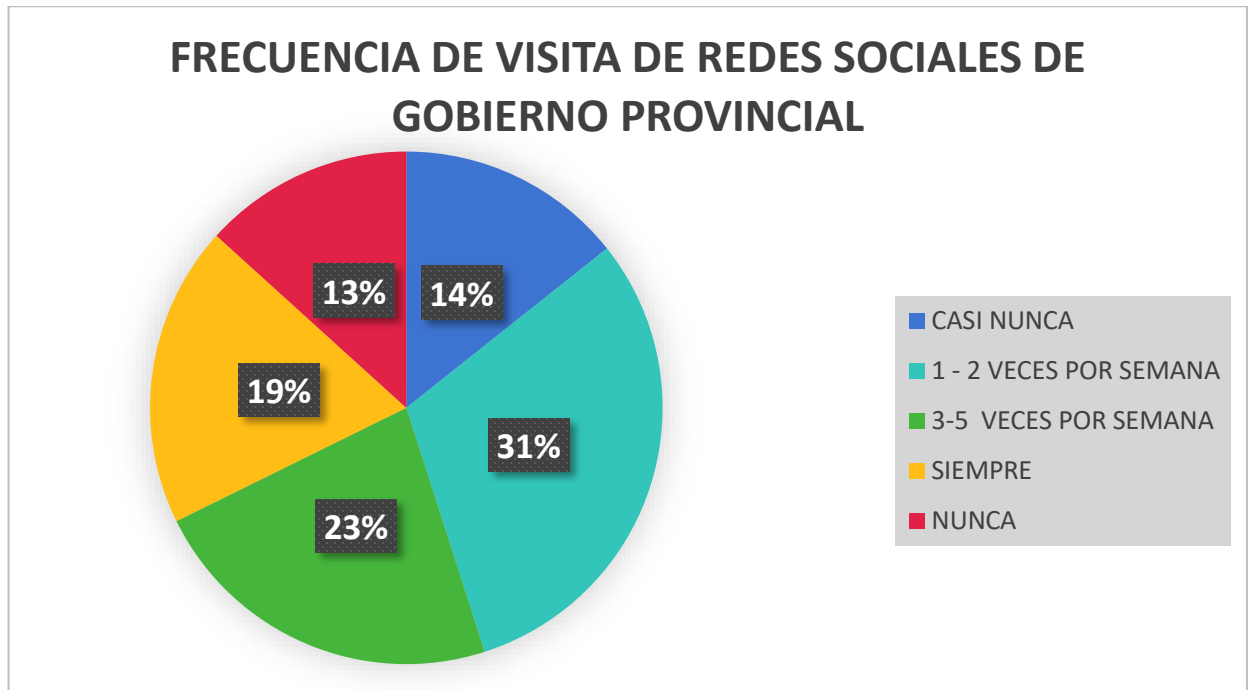
### FRECUENCIA DE VISITA DE REDES SOCIALES DE GOBIERNO PROVINCIAL

<b>n</b>	384
----------	-----

<b>FREC. GOB. PROV.</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
CASI NUNCA	55	55	0,143229	14%
1 - 2 VECES POR SEMANA	118	173	0,307292	31%
3-5 VECES POR SEMANA	87	260	0,226563	23%
SIEMPRE	73	333	0,190104	19%
NUNCA	51	384	0,132813	13%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autor*

Figura 16 Frecuencia de visita de redes sociales de Gobierno Provincial



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 12**

Según la pregunta 8 realizada en la encuesta, la frecuencia de visita de las redes sociales del Gobierno Provincial del Guayas varía considerablemente. Los encuestados afirmaron visitar las redes sociales casi nunca, nunca, siempre, de 1 a 2 veces y 3 a 5 veces por semana.

El 31% de los encuestados dijeron visitar las redes sociales del Gobierno Provincial del Guayas de 1 a 2 veces por semana. Mientras que el 23% afirmó visitarlas de 3 a 5 días a la semana. Además, el 19% de los usuarios encuestados respondieron que siempre visitan sus redes; el 14 %, respondió que casi nunca visita sus redes; y finalmente, el 13%, respondió que nunca visita sus redes sociales.

Es importante tener en cuenta que la frecuencia de visita de las redes sociales puede variar según la edad, el género y otros factores demográficos de la comunidad encuestada. Además, la naturaleza de la información que se comparte en las redes sociales también puede influir en la frecuencia de visita. Por tal motivo, es importante que el Gobierno Provincial del Guayas siga actualizando regularmente sus redes sociales con información relevante y útil para los ciudadanos, para mantener a su audiencia comprometida y bien informada.

Tabla 113 Temas de interés

**TEMAS DE MAYOR INTERÉS**

<b>n</b>	384
----------	-----

<b>PROPÓSITO</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
SOCIALES	147	147	0,382813	38%
POLÍTICOS	95	242	0,247396	25%
CULTURALES	86	328	0,223958	22%
FINANZAS	38	366	0,098958	10%
OTRO	18	384	0,046875	5%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Autor*

Figura 17 Temas de interés



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 13**

Las redes sociales se han convertido en una herramienta necesaria en la vida de las personas. Los ciudadanos utilizan estas plataformas para conectarse con amigos y familiares, compartir opiniones y pensamientos, así como para mantenerse informados sobre diferentes temas, entre los cuales destacan los intereses sociales, políticos, culturales, financieros y otros.

Los intereses sociales, representan el 38% de la población encuestada, ya que ofrecen a los usuarios la posibilidad de conectar con otros individuos que tienen intereses similares. Las personas pueden unirse a grupos o comunidades en línea que se centran en temas sociales, como la igualdad de género, el medio ambiente, la inclusión social, la diversidad y otros temas similares. Además, las redes sociales también se utilizan para organizar eventos sociales y actividades en línea, lo que permite a los usuarios conectarse con otros individuos que comparten sus intereses.

Tal como menciona En cuanto a los intereses políticos, representan el 25% de la población encuestada. Sin embargo, las redes sociales se han convertido en una plataforma importante para la discusión y el debate de cuestiones políticas. Los usuarios pueden seguir a políticos y partidos políticos, así como a organizaciones y grupos que se centran en temas políticos específicos. Las redes sociales también se utilizan para organizar protestas, manifestaciones y otras formas de activismo político.

En cuanto a los intereses culturales, representan el 22% de la población encuestada. No obstante, las redes sociales ofrecen a los usuarios la posibilidad de explorar y descubrir diferentes culturas y tradiciones. Los usuarios pueden seguir a artistas, músicos, escritores y otros individuos que se centran en la cultura y las artes. Además, las redes sociales también se utilizan para promover festivales, exposiciones y otros eventos culturales.



Los intereses financieros representan el 10% de la población encuestada, las redes sociales se han convertido en una herramienta importante para la educación financiera y el seguimiento de los mercados. Los usuarios pueden seguir a expertos financieros, analistas y otros individuos que se centran en temas financieros. Además, se utilizan para discutir y compartir información sobre inversiones, ahorros y otros temas financieros.

Por último, el 5% restante de la población encuestada, pertenece a los individuos que utilizan las redes sociales para otros intereses, como la moda, el deporte, la tecnología y otros temas similares. Los usuarios pueden seguir a influencers y otras personas influyentes en estos temas mantenerse actualizados.

En conclusión, las redes sociales ofrecen a los ciudadanos la posibilidad de satisfacer una variedad de intereses, desde los sociales y políticos hasta los culturales, financieros y otros. Las redes sociales son una gran herramienta muy útil para mantenerse informado, conectarse con otros individuos y explorar diferentes temas de interés. Se espera que el uso de las redes sociales continúe en aumento en el futuro, lo que permitirá a los ciudadanos satisfacer sus intereses de una manera más efectiva y eficiente.

Tabla 14 Opinión ciudadana en Redes Sociales

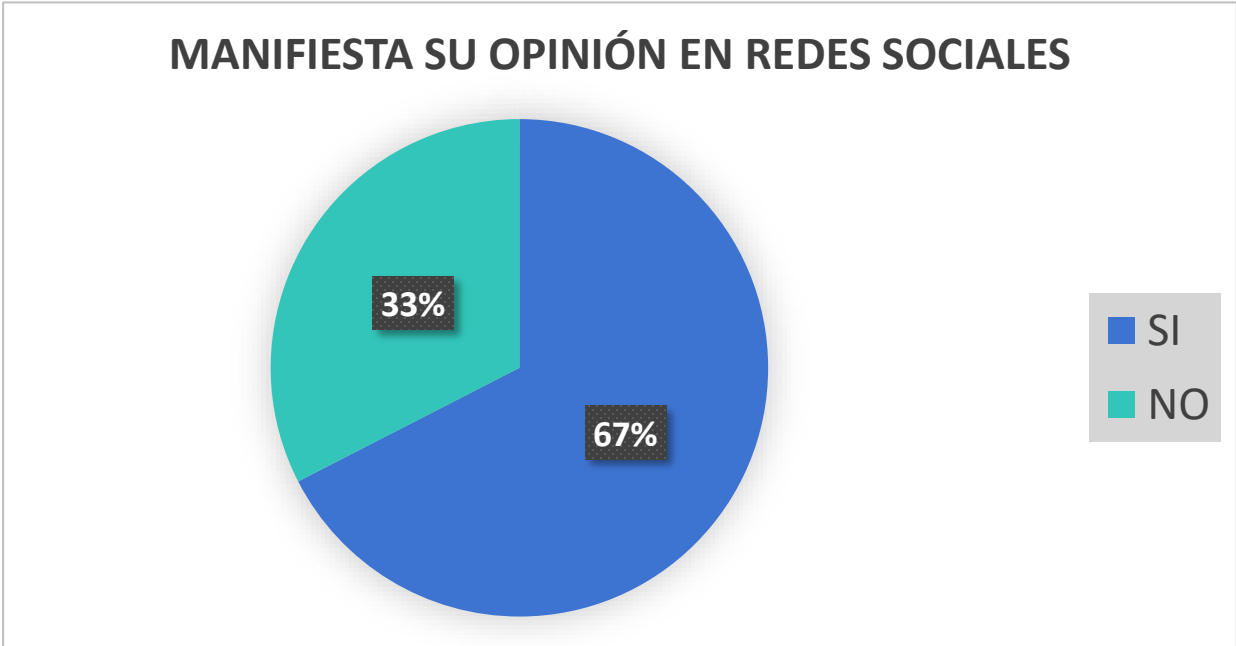
**MANIFESTACIÓN DE OPINIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE R/S**

n	384
---	-----

OPINION	Frec.		Frec. Rel	Frec. Rel %
	Ab	Ac		
SI	259	259	0,674479	67%
NO	125	384	0,325521	33%
TOTAL	384		1	100%

Fuente: Autor

Figura 18 Opinión ciudadana en Redes Sociales



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 14**

El Gobierno Provincial del Guayas es una de las instituciones más importantes de la región, encargada de gestionar diferentes aspectos del territorio, como la planificación urbana, la educación, el transporte, entre otros. La opinión de los ciudadanos sobre el trabajo de este gobierno es muy importante, y las redes sociales se han convertido en un canal para expresarla.

En las redes sociales, los ciudadanos pueden manifestar su opinión ciudadana a favor o en contra del Gobierno Provincial del Guayas. Algunos ciudadanos utilizan estas plataformas para elogiar el trabajo del gobierno, destacando los proyectos y programas que han sido implementados y los resultados obtenidos. Otros ciudadanos utilizan las redes sociales para expresar su descontento con el trabajo del gobierno, señalando los problemas y deficiencias que han observado en su gestión.

Una de las principales ventajas de utilizar las redes sociales para manifestar la opinión ciudadana es que se trata de un medio de comunicación muy accesible y democrático. Cualquier persona puede crear una cuenta en una red social y compartir su opinión con miles de personas en cuestión de segundos. Además, las redes sociales permiten a los ciudadanos interactuar entre sí y crear comunidades en línea, lo que puede fortalecer su capacidad de influir en las decisiones del gobierno.

Sin embargo, también existen algunas desventajas en el uso de las redes sociales para manifestar la opinión ciudadana. En primer lugar, no todas las personas tienen acceso a Internet o a una cuenta en una red social, lo que limita su capacidad de expresarse. Además, las redes sociales pueden estar sujetas a la manipulación y el control, lo que puede distorsionar la opinión pública.

Con respecto al presente gráfico, los usuarios o ciudadanos respondieron de la siguiente manera la encuesta. El 67% de la población encuestada respondió que Sí utiliza las redes sociales para manifestar su opinión a favor o en contra del Gobierno Provincial del Guayas y, el 33% restante indicó que no manifiesta su opinión a través de redes sociales.

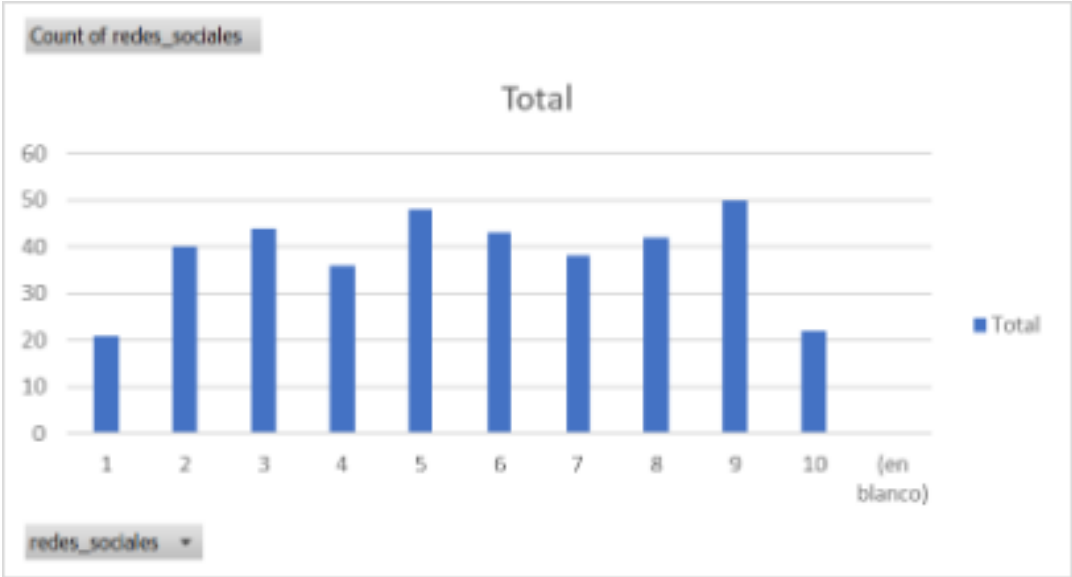
En conclusión, las redes sociales son un medio importante para que los ciudadanos manifiesten su opinión ciudadana a favor o en contra del Gobierno Provincial del Guayas. Aunque existen ventajas y desventajas en su uso, las redes sociales ofrecen una plataforma accesible y democrática para la discusión y el debate público, lo que puede contribuir a mejorar la calidad de la gestión gubernamental.

Tabla 15 Escala del 1 al 10 - Reputación.

En una escala del 1 al 10, donde 1 es la peor reputación posible y 10 es la mejor reputación imaginable, ¿cómo calificarías la reputación de esta entidad?"				
n	384			
FACTORES	Frec. Ab	Frec. Ac	Frec. Rel	Frec. Rel %
1	21	21	5.47%	5%
2	40	61	10.42%	16%
3	44	105	11.46%	27%
4	36	141	9.38%	37%
5	48	189	12.50%	49%
6	43	232	11.20%	60%
7	38	270	9.90%	70%
8	42	312	10.94%	81%
9	50	362	13.02%	94%
10	22	384	5.73%	100%

Fuente: Autor

Figura 19 Factores que afectan la relación entre opinión y redes sociales



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 15**

En base a los resultados del gráfico, se puede concluir que la transparencia es el factor más mencionado por las personas en relación a la opinión pública y las redes sociales, representando el 36% de las respuestas. Esto sugiere que las personas valoran en gran medida la claridad y la apertura por parte de las entidades y organizaciones en el ámbito de las redes sociales.

En segundo lugar, se encuentra la comunicación, seleccionada por el 21% de los encuestados. Esto indica que las personas consideran fundamental que exista una comunicación efectiva y fluida entre las entidades y el público a través de las redes sociales. El factor de organización fue elegido por el 15% de las personas. Esto implica que existe una apreciación por parte de la opinión pública de la importancia de una estructura y orden en el manejo de las redes sociales.

Por último, el cumplimiento fue mencionado por el 27% de los participantes. Esto indica que las personas valoran la capacidad de las entidades de cumplir con las expectativas y promesas establecidas en el ámbito de las redes sociales. En resumen, la transparencia, la comunicación, la organización y el cumplimiento son factores importantes que afectan la relación entre la opinión pública y las redes sociales. Estos hallazgos destacan la importancia de la honestidad, la interacción efectiva, la estructura

y el cumplimiento de las entidades en su interacción con el público en el entorno de las redes sociales.

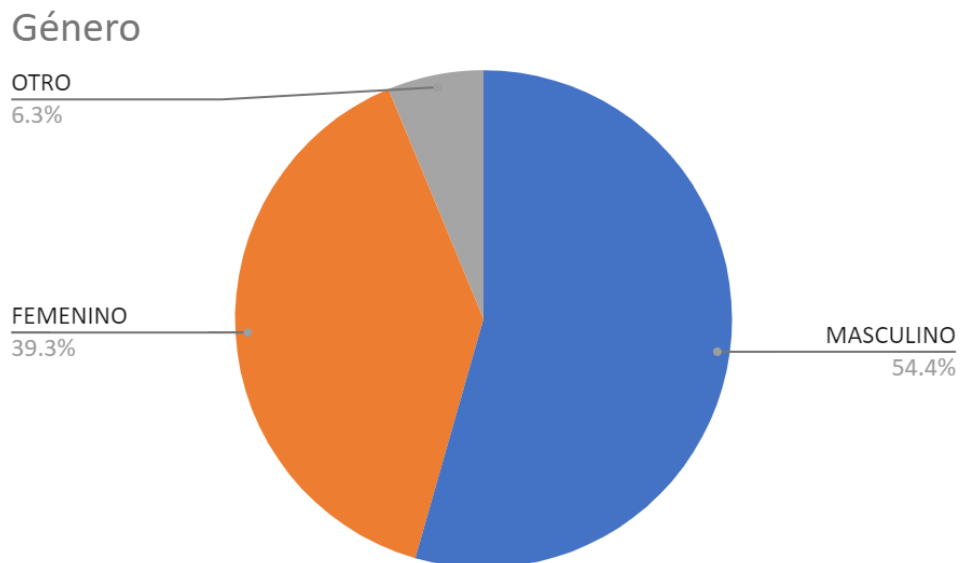
### 4.3 RESULTADOS DE ENCUESTAS CON ACCESO A REDES SOCIALES

Tabla 12 Género

PREGUNTA 1				
GENERO				
n	384			
GENERO	Frec. Ab	Frec. Ac	Frec. Rel	Frec. Rel %
MASCULINO	209	209	0.5442708333	54%
FEMENINO	151	360	0.3932291667	39%
OTRO	24		0.0625	6%
TOTAL	384	569	1	100%

Fuente: Autor

Figura 20 - Género



Fuente: Autor



## **Análisis e interpretación de pregunta 1**

El análisis descriptivo de la pregunta sobre el género en la encuesta para analizar el impacto de las redes sociales y su reputación en el Gobierno Provincial del Guayas es el siguiente:

En la muestra total de 384 participantes, se observan tres categorías de género: masculino, femenino y otro.

Masculino: Hay 209 personas en la encuesta que se identifican como masculino, lo que representa el 54% de la muestra.

Femenino: Por otro lado, 151 personas se identifican como femenino, lo que corresponde al 39% de la muestra.

Otro: Existen 24 respuestas que se clasifican en la categoría "otro", lo que representa el 6% de la muestra.

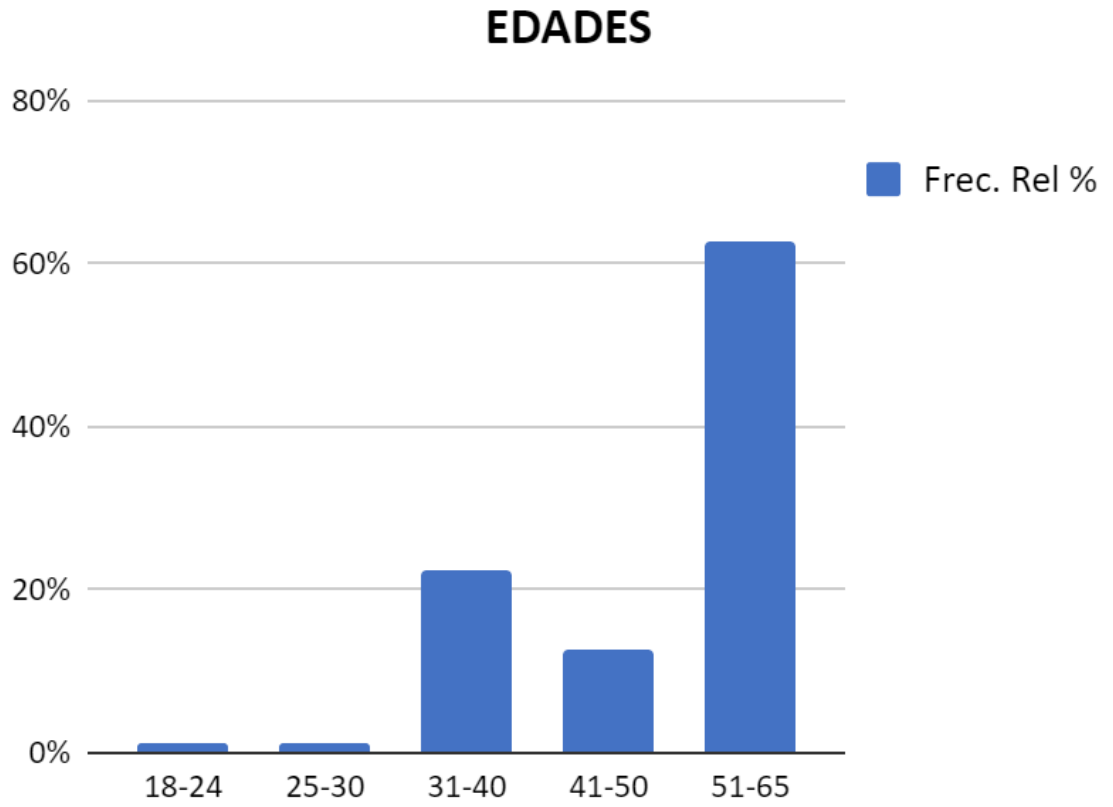
Estos resultados muestran una predominancia de participantes masculinos en la encuesta, con una diferencia significativa respecto a las respuestas femeninas y las categorizadas como "otro".

Tabla 13 Edad

<b>PREGUNTA 2</b>				
<b>EDAD</b>				
<b>n</b>	384			
<b>Edades</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
18-24	4	4	0.01041666667	1%
25-30	5	9	0.01302083333	1%
31-40	86	95	0.2239583333	22%
41-50	48	143	0.125	13%
51-65	241	384	0.6276041667	63%
<b>TOTAL</b>	384		1	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 21 Edad



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 2**

El análisis descriptivo de la pregunta sobre las edades en la encuesta para analizar el impacto de las redes sociales y su reputación en el Gobierno Provincial del Guayas es el siguiente:

En la muestra total de 384 participantes, se observan cinco rangos de edad:

18-24 años: Hay 4 personas en la encuesta que se encuentran en este rango de edad, lo que representa el 1% de la muestra.

25-30 años: 5 personas tienen edades entre 25 y 30 años, lo que corresponde también al 1% de la muestra.

31-40 años: Existen 86 respuestas en el rango de edad entre 31 y 40 años, representando el 22% de la muestra.

41-50 años: 48 personas se encuentran en el rango de edad entre 41 y 50 años, lo que equivale al 13% de la muestra.

51-65 años: La mayoría de los participantes, 241 personas, tienen edades entre 51 y 65 años, representando el 63% de la muestra.

Estos resultados indican que la mayor parte de los encuestados se encuentra en el rango de edad de 51 a 65 años, lo que sugiere que este grupo de edad tiene una representación significativamente mayor en la encuesta en comparación con los demás grupos.

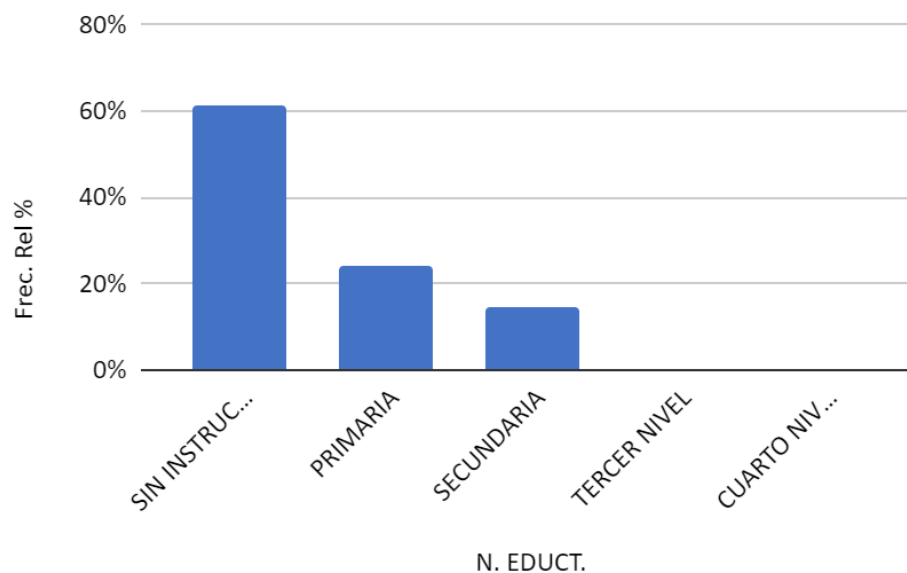
Tabla 14 Nivel Educativo

<b>PREGUNTA 3</b>				
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>				
<b>n</b>	384			
<b>N. EDUCT.</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
SIN INSTRUCCIÓN	236	236	0.6145833333	61%
PRIMARIA	92	328	0.2395833333	24%
SECUNDARIA	56	384	0.1458333333	15%
TERCER NIVEL	0	384	0	0%
CUARTO NIVEL	0	384	0	0%
TOTAL	384		1	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 22 Nivel Educativo

Frec. Rel % frente a N. EDUCT.



Fuente: Autor

### **Análisis e interpretación de pregunta 3**

El análisis descriptivo de la pregunta sobre el nivel educativo en la encuesta para analizar el impacto de las redes sociales y su reputación en el Gobierno Provincial del Guayas es el siguiente:

En la muestra total de 384 participantes, se observan cinco niveles educativos distintos:

Sin Instrucción: Hay 236 personas en la encuesta que declaran no tener instrucción formal, lo que representa el 61% de la muestra.

Primaria: 92 personas indican que tienen educación primaria, lo que corresponde al 24% de la muestra.

Secundaria: Existen 56 respuestas que corresponden a personas con educación secundaria, representando el 15% de la muestra.

Tercer Nivel: No se registraron respuestas para este nivel educativo en la encuesta, por lo que su porcentaje es 0%.

Cuarto Nivel: Al igual que el tercer nivel, no hay registros de respuestas para esta categoría, siendo también el porcentaje 0%.

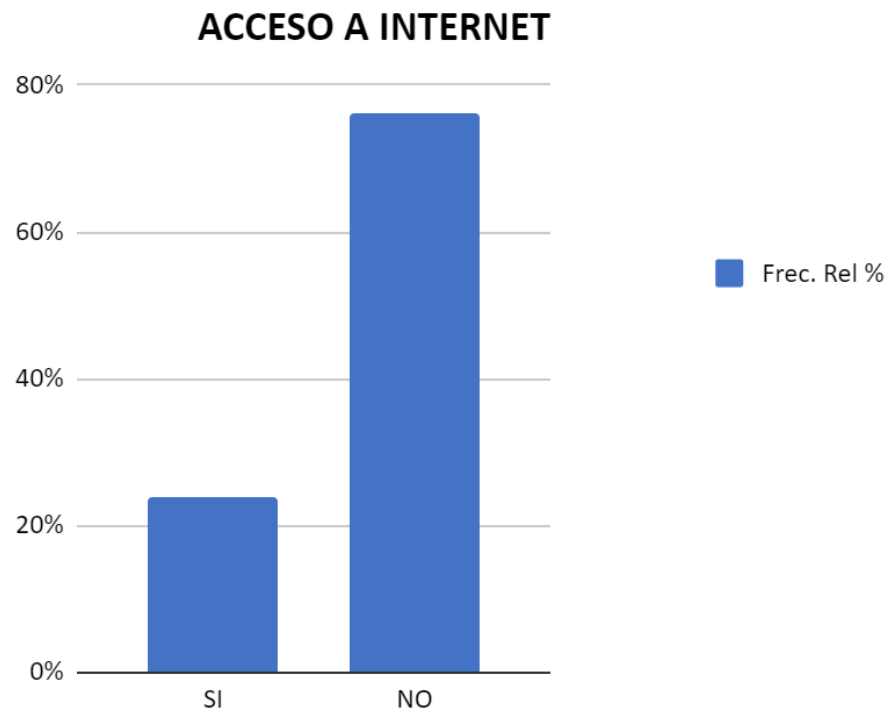
Estos resultados muestran que la gran mayoría de los participantes tienen un nivel educativo bajo, ya que el 61% de ellos declaran no tener instrucción formal, y otro 24% tiene educación primaria. Solo un pequeño porcentaje de la muestra, el 15%, indica haber completado la educación secundaria.

Tabla 15 Acceso a internet

<b>PREGUNTA 4</b>				
<b>ACCESO A INTERNET</b>				
<b>n</b>	384			
<b>ACCESO A INT.</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
SI	92	92	0.2395833333	24%
NO	292	384	0.7604166667	76%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 23 Acceso a internet



Fuente: Autor

#### **Análisis e interpretación de pregunta 4**

El análisis descriptivo de la pregunta sobre el acceso a internet en la encuesta para analizar el impacto de las redes sociales y su reputación en el Gobierno Provincial del Guayas es el siguiente:

En la muestra total de 384 participantes, se observan dos categorías de acceso a internet:

Sí: Hay 92 personas en la encuesta que declaran tener acceso a internet, lo que representa el 24% de la muestra.

No: Por otro lado, 292 personas indican que no tienen acceso a internet, lo que corresponde al 76% de la muestra.

Estos resultados revelan que una gran mayoría de los encuestados, el 76%, no tiene acceso a internet. Esto puede ser un factor importante a considerar al analizar el impacto de las redes sociales y su reputación en el Gobierno Provincial del Guayas, ya que la falta de acceso a internet podría influir en la percepción y el uso de estas plataformas. Es relevante destacar que el acceso a internet es un factor crucial para utilizar redes sociales y tener un mayor alcance en la difusión de información y mensajes en línea. La falta de acceso a internet puede limitar la participación y la exposición de los encuestados a las redes sociales, lo que podría afectar su percepción y conocimiento de la reputación del Gobierno Provincial del Guayas en el entorno digital.

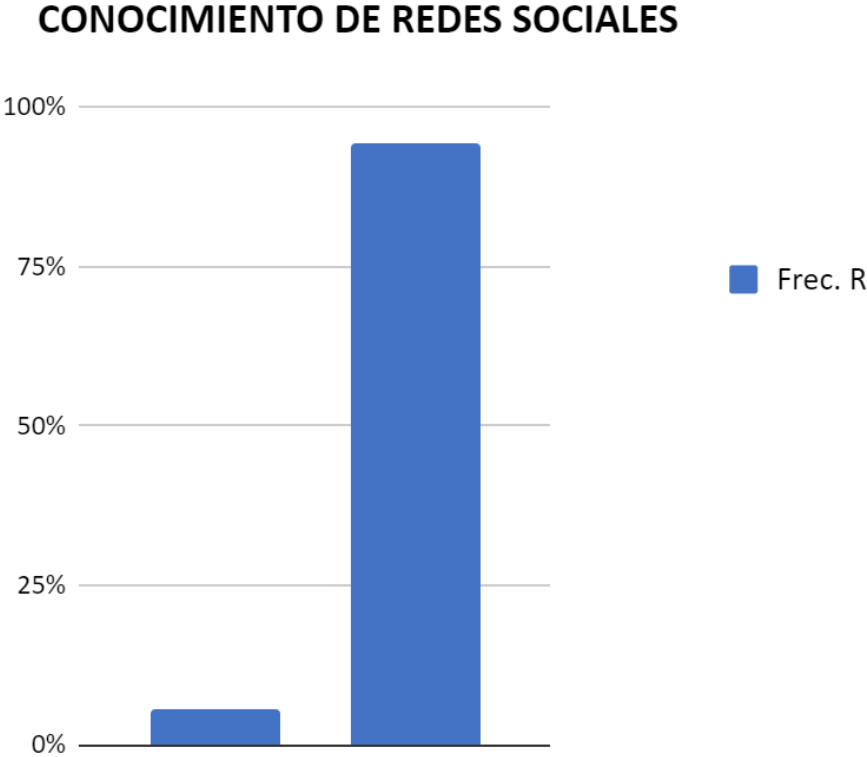


Tabla 16 Conoce Redes sociales

<b>PREGUNTA 5</b>				
<b>CONOCE - REDES SOCIALES</b>				
<b>n</b>	384			
<b>CONOCE - R/S</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
SI	22	22	0.05729166667	6%
NO	362	384	0.94270833333	94%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 24 Conocimiento de redes sociales



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 5**

El análisis descriptivo de la pregunta sobre el conocimiento de redes sociales en la encuesta para analizar el impacto de las redes sociales y su reputación en el Gobierno Provincial del Guayas es el siguiente:

En la muestra total de 384 participantes, se observan dos categorías de conocimiento de redes sociales:

Sí: Hay 22 personas en la encuesta que declaran tener conocimiento sobre redes sociales, lo que representa el 6% de la muestra.

No: Por otro lado, 362 personas indican que no tienen conocimiento sobre redes sociales, lo que corresponde al 94% de la muestra.

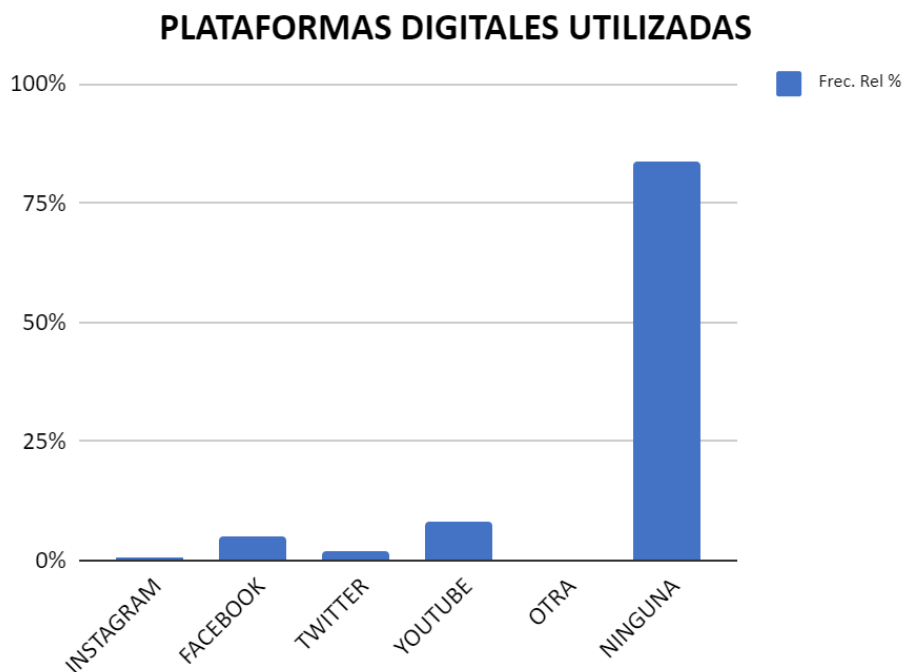
Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los encuestados, el 94%, no tiene conocimiento sobre redes sociales. Esto puede tener implicaciones importantes para el análisis del impacto de las redes sociales y su reputación en el Gobierno Provincial del Guayas, ya que un bajo nivel de conocimiento podría influir en la percepción y el uso de estas plataformas. Es relevante considerar que el conocimiento sobre redes sociales puede afectar la forma en que los encuestados interactúan con estas plataformas y cómo perciben el impacto que tienen en la reputación del gobierno provincial. Aquellos con conocimiento sobre redes sociales pueden estar más informados y tener una visión más amplia de cómo se utilizan estas herramientas para comunicar mensajes y gestionar la reputación de una institución pública.

Tabla 17 Plataformas utilizadas

<b>PREGUNTA 6</b>				
<b>PLATAFORMAS DIGITALES UTILIZADAS</b>				
<b>n</b>	384			
<b>PLATAFORMAS</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
INSTAGRAM	3	3	0.0078125	1%
FACEBOOK	20	23	0.052083333333	5%
TWITTER	8	31	0.020833333333	2%
YOUTUBE	31	62	0.08072916667	8%
OTRA	0	62	0	0%
NINGUNA	322	384	0.8385416667	84%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 25 Plataformas digitales utilizadas



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 6**

El análisis descriptivo de la pregunta sobre las plataformas utilizadas en la encuesta para analizar el impacto de las redes sociales y su reputación en el Gobierno Provincial del Guayas es el siguiente:

En la muestra total de 384 participantes, se observan varias plataformas de redes sociales y una opción adicional:

Instagram: Hay 3 personas en la encuesta que utilizan Instagram, lo que representa el 1% de la muestra.

Facebook: 20 personas declaran utilizar Facebook, correspondiendo al 5% de la muestra.

Twitter: Existen 8 respuestas que indican el uso de Twitter, representando el 2% de la muestra.

YouTube: 31 personas utilizan YouTube, lo que equivale al 8% de la muestra.

Otra: No se registran respuestas para esta opción, por lo que su porcentaje es 0%.

Ninguna: La mayoría de los participantes, 322 personas, indican no utilizar ninguna plataforma de redes sociales, lo que representa el 84% de la muestra.

Finalmente, la mayoría de los encuestados no utiliza redes sociales, ya que el 84% de ellos declaran no utilizar ninguna plataforma específica. Entre las plataformas mencionadas, YouTube es la que tiene un mayor uso con un 8%, seguida por Facebook

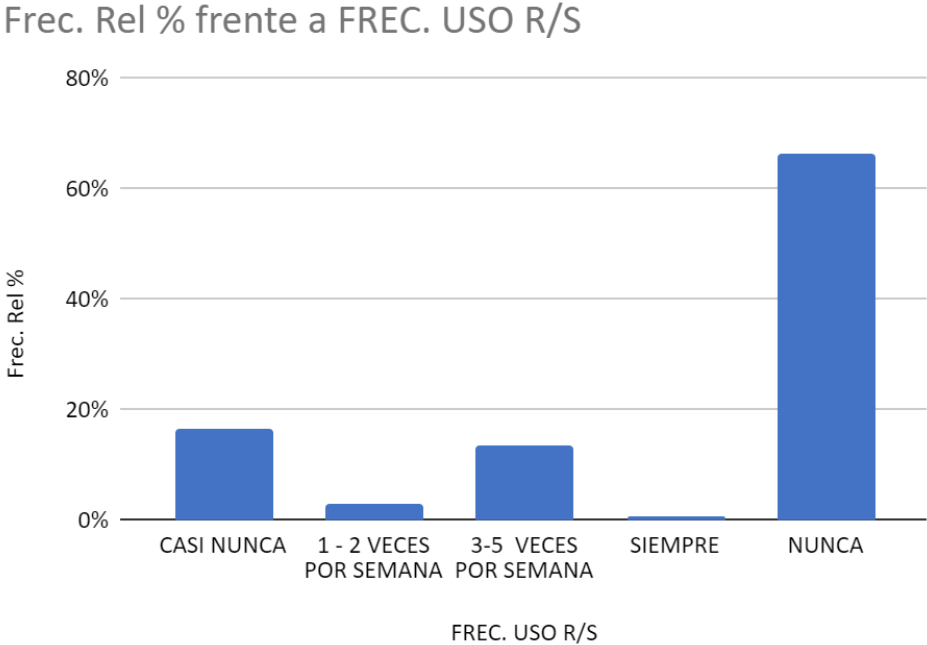
con el 5%, Twitter con el 2%, e Instagram con el 1%. Es relevante tener en cuenta que la falta de respuestas en la opción "Otra" puede deberse a un posible sesgo en la muestra o simplemente a que ningún encuestado utiliza una plataforma adicional que no se mencionó en la pregunta.

Tabla 18 Frecuencia de uso

PREGUNTA 7				
FRECUENCIA DE USO DE REDES SOCIALES				
n	384			
FREC. USO R/S	Frec. Ab	Frec. Ac	Frec. Rel	Frec. Rel %
CASI NUNCA	63	63	0.1640625	16%
1 - 2 VECES POR SEMANA	12	75	0.03125	3%
3-5 VECES POR SEMANA	52	127	0.1354166667	14%
SIEMPRE	2	129	0.005208333333	1%
NUNCA	255	384	0.6640625	66%
TOTAL	384		1	100%

Fuente: Autor

Figura 26 Frecuencia de uso de Redes sociales



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 7**

El análisis descriptivo de la pregunta sobre la frecuencia de uso de redes sociales en la encuesta para analizar el impacto de las redes sociales y su reputación en el Gobierno Provincial del Guayas es el siguiente:

En la muestra total de 384 participantes, se observan cinco categorías de frecuencia de uso de redes sociales:

Casi nunca: Hay 63 personas en la encuesta que declaran utilizar redes sociales casi nunca, lo que representa el 16% de la muestra.

1 - 2 veces por semana: 12 personas indican utilizar redes sociales de 1 a 2 veces por semana, correspondiendo al 3% de la muestra.

3 - 5 veces por semana: Existen 52 respuestas que indican utilizar redes sociales de 3 a 5 veces por semana, representando el 14% de la muestra.

Siempre: Solo 2 personas declaran utilizar redes sociales siempre, lo que equivale al 1% de la muestra.

Nunca: La mayoría de los participantes, 255 personas, indican que nunca utilizan redes sociales, lo que representa el 66% de la muestra.

Estos resultados muestran que la mayoría de los encuestados (66%) declaran que nunca utilizan redes sociales. Por otro lado, hay una minoría que usa redes sociales

ocasionalmente, siendo la frecuencia de 3 a 5 veces por semana la más común entre los usuarios (14%).

Es importante tener en cuenta que el bajo porcentaje de personas que utilizan redes sociales siempre (1%) podría deberse a que este grupo de encuestados está más activo y participa en redes sociales con mayor frecuencia.

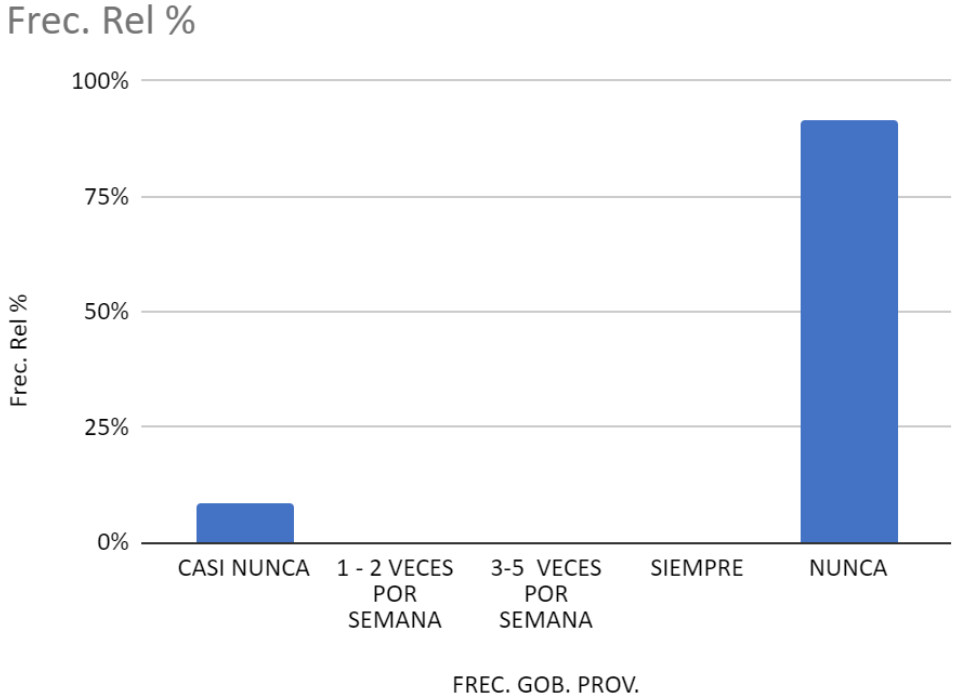


Tabla 19 Frecuencia de visita de R/S del Gobierno Provincial

<b>PREGUNTA 8</b>				
<b>FRECUENCIA DE VISITA DE REDES SOCIALES DE GOBIERNO PROVINCIAL</b>				
<b>n</b>	384			
<b>FREC. GOB. PROV.</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
CASI NUNCA	33	33	0.0859375	9%
1 - 2 VECES POR SEMANA	0	33	0	0%
3-5 VECES POR SEMANA	0	33	0	0%
SIEMPRE	0	33	0	0%
NUNCA	351	384	0.9140625	91%
TOTAL	384		1	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 27 Frecuencia de visita de Redes de Gobierno Zonal



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 8**

El análisis descriptivo de la pregunta sobre la frecuencia de seguimiento del Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales en la encuesta para analizar el impacto de estas plataformas y su reputación es el siguiente:

En la muestra total de 384 participantes, se observan cinco categorías de frecuencia de seguimiento del Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales:

Casi nunca: Hay 33 personas en la encuesta que declaran seguir al Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales casi nunca, lo que representa el 9% de la muestra.

1 - 2 veces por semana: No se registran respuestas para esta opción, por lo que su porcentaje es 0%.

3 - 5 veces por semana: No se registran respuestas para esta opción, por lo que su porcentaje también es 0%.

Siempre: Tampoco hay respuestas para esta opción, lo que equivale a un porcentaje de 0%.

Nunca: La gran mayoría de los participantes, 351 personas, indican que nunca siguen al Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales, lo que representa el 91% de la muestra.

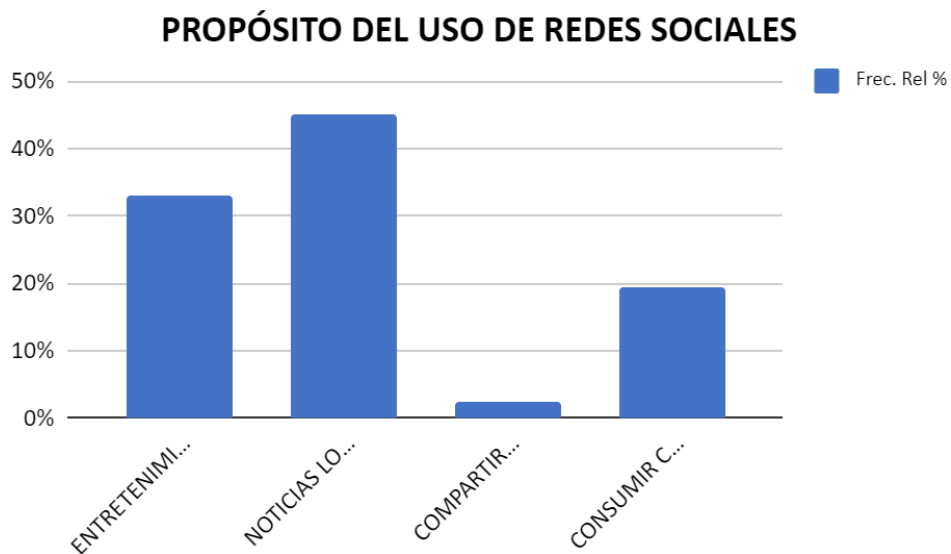
Estos resultados muestran que la gran mayoría de los encuestados (91%) no sigue al Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales. Solo un pequeño porcentaje (9%) declara seguirlo casi nunca.

Tabla 20 Propósito de uso

PREGUNTA 9				
PROPÓSITO DEL USO DE REDES SOCIALES				
<b>n</b>	384			
PROPÓSITO	Frec. Ab	Frec. Ac	Frec. Rel	Frec. Rel %
ENTRETENIMIENTO	127	127	0.3307291667	33%
NOTICIAS LOCALES Y EXTRANJERAS	173	300	0.4505208333	45%
COMPARTIR CONTENIDO PERSONAL	9	309	0.0234375	2%
CONSUMIR CONTENIDO DE MI INTERÉS	75	384	0.1953125	20%
TOTAL	384		1	100%

Fuente: Autor

Figura 28 Propósito de uso de redes sociales



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 9**

El análisis descriptivo de la pregunta sobre el propósito del uso de las redes sociales en la encuesta para analizar el impacto de estas plataformas y su reputación en el Gobierno Provincial del Guayas es el siguiente:

En la muestra total de 384 participantes, se observan cuatro categorías principales sobre el propósito del uso de las redes sociales:

Entretenimiento: Hay 127 personas en la encuesta que utilizan las redes sociales con el propósito de entretenimiento, lo que representa el 33% de la muestra.

Noticias locales y extranjeras: 173 personas declaran usar redes sociales para mantenerse informados sobre noticias locales y extranjeras, correspondiendo al 45% de la muestra.

Compartir contenido personal: Existen 9 respuestas que indican utilizar redes sociales para compartir contenido personal, representando el 2% de la muestra.

Consumir contenido de mi interés: 75 personas utilizan las redes sociales para consumir contenido de su interés, lo que equivale al 20% de la muestra.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados (45%) utiliza las redes sociales para mantenerse informados sobre noticias locales y extranjeras, seguido por aquellos que las utilizan para entretenimiento (33%). Por otro lado, solo un pequeño

porcentaje de la muestra utiliza las redes sociales para compartir contenido personal (2%) o para consumir contenido específico de su interés (20%).

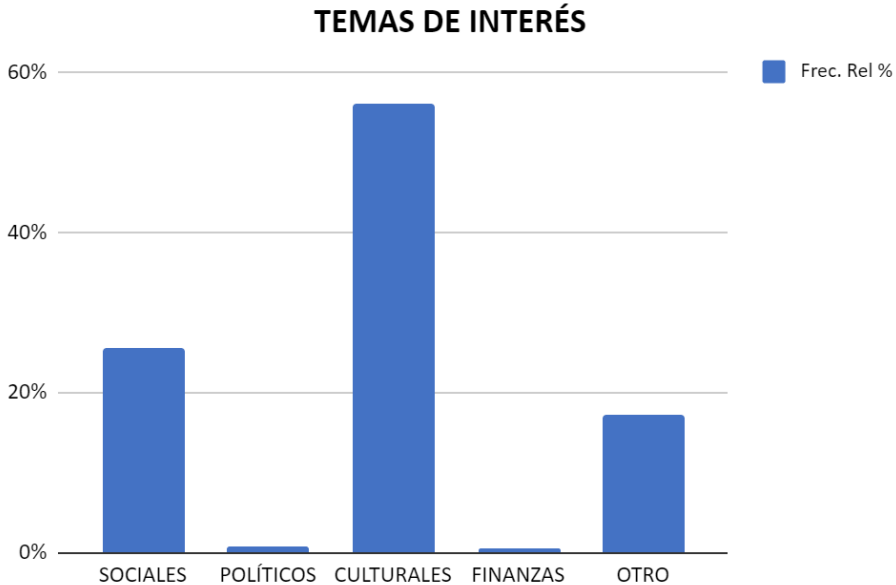
Es importante tener en cuenta que el propósito del uso de las redes sociales puede afectar la forma en que los encuestados interactúan con estas plataformas y cómo perciben el impacto que tienen en la reputación del Gobierno Provincial del Guayas. Aquellos que utilizan las redes sociales principalmente para noticias locales y extranjeras pueden estar más expuestos a la información y mensajes relacionados con el gobierno provincial, lo que podría influir en su percepción y conocimiento de su reputación.

Tabla 21 Temas de mayor interés

<b>PREGUNTA 10</b>				
<b>TEMAS DE MAYOR INTERÉS</b>				
<b>n</b>	384			
<b>PROPÓSITO</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
SOCIALES	98	98	0.2552083333	26%
POLÍTICOS	3	101	0.0078125	1%
CULTURALES	215	316	0.5598958333	56%
FINANZAS	2	318	0.005208333333	1%
OTRO	66	384	0.171875	17%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 29 Temas de mayor interés



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 10**

Para realizar un análisis descriptivo de la pregunta de la encuesta sobre el propósito de las redes sociales y su relación con el Gobierno Provincial del Guayas, podemos calcular diversas medidas estadísticas y lograr una mejor comprensión.

Propósito de las redes sociales:

Políticos: 3 respuestas (1%)

Culturales: 215 respuestas (56%)

Finanzas: 2 respuestas (1%)

Otro: 66 respuestas (17%)

Sin embargo, el propósito o uso cultural es el más relevante entre los encuestados, con el 56% de las respuestas. Le sigue el propósito "otro" con un 17%, mientras que los propósitos políticos y financieros tienen un impacto menor, con solo el 1% cada uno.

Este análisis indica que las redes sociales se utilizan principalmente para fines culturales, lo que puede reflejar el interés de los usuarios en compartir y consumir contenido relacionado con la cultura en la región de Guayas. Sin embargo, también existe una cantidad significativa de respuestas en la categoría "otro", lo que indica que las redes sociales pueden desempeñar roles diversos y variados en el contexto del Gobierno Provincial del Guayas.

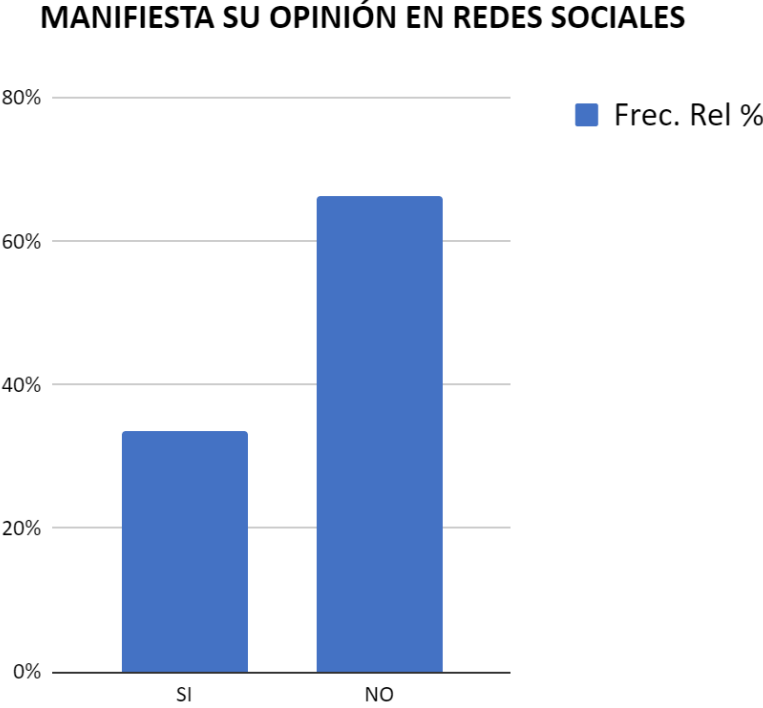


Tabla 22 Manifestación de opinión en Redes sociales

<b>PREGUNTA 11</b>				
<b>MANIFESTACIÓN DE OPINIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE R/S</b>				
<b>n</b>	384			
<b>OPINION</b>	<b>Frec. Ab</b>	<b>Frec. Ac</b>	<b>Frec. Rel</b>	<b>Frec. Rel %</b>
SI	129	129	0.3359375	34%
NO	255	384	0.6640625	66%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>		<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autor

Figura 30 Manifestación de opinión en redes sociales



Fuente: Autor

## **Análisis e interpretación de pregunta 11**

El análisis descriptivo de la pregunta sobre la manifestación de la opinión de los usuarios en redes sociales. Se logró la siguiente conclusión con los datos estadísticos proporcionados.

Manifestación de la opinión de los usuarios en redes sociales:

Respuestas afirmativas (SI): 129 respuestas (34%)

Respuestas negativas (NO): 255 respuestas (66%)

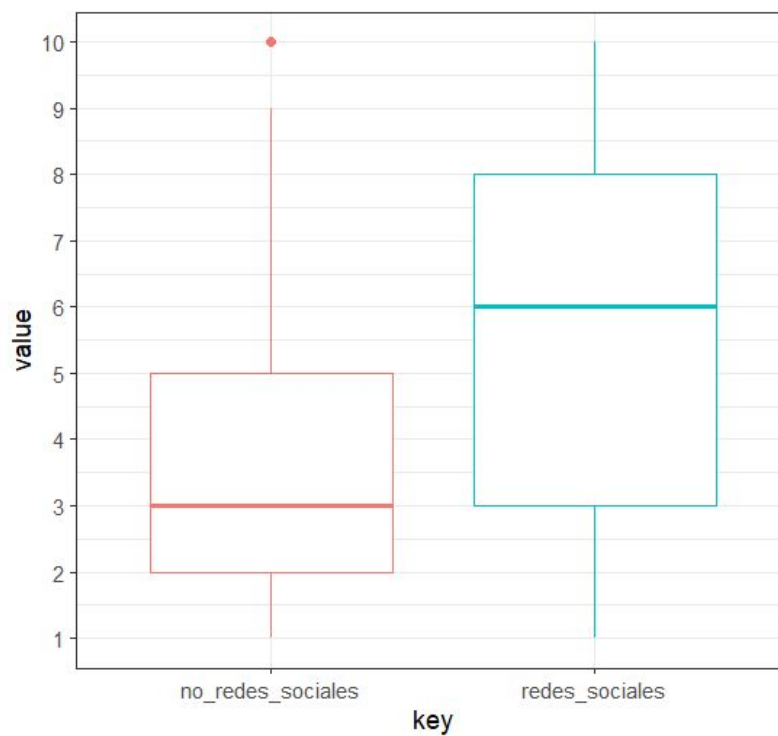
El análisis muestra que un 34% de los usuarios encuestados manifiestan su opinión sobre el Gobierno Provincial del Guayas en redes sociales, mientras que el 66% no lo hace.

Esto indica que existe una presencia significativa de opinión pública en redes sociales sobre el gobierno provincial. La opinión puede ser tanto positiva como negativa, lo que sugiere que la reputación del Gobierno Provincial del Guayas está influenciada por la percepción de los usuarios en estas plataformas.

#### 4.4 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS

Se verifican medianas muy distantes en grafico de “caja y bigote” entre las personas que tienen y las que no tienen redes sociales, por lo que es necesario realizar una prueba de hipótesis para conocer si las varianzas son distintas.

Figura 31 Análisis descriptivo de los datos



Fuente: Autor

#### 4.4.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS.

##### 4.4.1.1 Prueba de Fligner-Killeen

La Prueba de Fligner-Killeen es una técnica valiosa en el análisis de datos no paramétricos, permitiendo la comparación de grupos con diferentes niveles de variabilidad sin requerir supuestos de distribución específicos.

*Tabla 23 Prueba de Fligner-Killen*

CHI CUADRADO	GRADOS DE LIBERTAD	P
7,7295	1	0,005

*Fuente: Autor*

Considerando que tenemos el 95% de confianza, es decir el alfa es igual a 0.05, con ello se concluye que valor P al ser 0.005 se rechaza hipótesis de igualdad entre las varianzas de las dos muestras.

#### 4.4.1.2 Prueba T de dos colas con varianzas diferentes

La prueba T de dos colas (Prueba t) es la que puede probar las diferencias en ambas direcciones. Por ejemplo, una prueba t de 2 colas para 2 muestras puede determinar si la diferencia entre el grupo 1 y el grupo 2 es estadísticamente significativa ya sea en la dirección positiva o negativa.

Tabla 24 Prueba T

PROMEDIO DE CALIFICACION DE LA REPUTACION DE ENCUESTADOS CON ACCESO A REDES SOCIALES	PROMEDIO DE CALIFICACION DE LA REPUTACION DE ENCUESTADOS SIN ACCESO A REDES SOCIALES	VALOR T	GRADOS DE LIBERTAD	VALOR P
5,58	3,77	9,689	766,09	$2.2 \times 10^{-16}$

Fuente: Autor

#### Justificación para la Prueba T de dos colas en la calificación de reputación del Gobierno Provincial de Guayas

La presente justificación tiene como objetivo respaldar el uso de la Prueba T de dos colas para comparar las calificaciones promedio del Gobierno Provincial de Guayas entre dos grupos de personas con distintas características: aquellos que poseen redes sociales (Muestra 1) y aquellos que no las poseen (Muestra 2). Los datos obtenidos en ambas muestras revelan que el grupo de personas que posee redes sociales otorgó una calificación promedio de 5.58, mientras que el grupo que no las posee otorgó una calificación promedio de 3.77.

Para determinar si esta diferencia en las calificaciones promedio es estadísticamente significativa, se llevó a cabo una prueba de hipótesis utilizando la Prueba T de dos colas. La hipótesis nula ( $H_0$ ) establece que no hay diferencia significativa entre las calificaciones promedio de ambos grupos, mientras que la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) sugiere que sí existe una diferencia significativa.

El valor p obtenido en la prueba de hipótesis fue de  $2.2 \times 10^{-16}$  con un nivel de significancia del 95%, lo que indica que la probabilidad de obtener una diferencia

tan grande o mayor entre las calificaciones promedio de ambos grupos, suponiendo que no hay diferencia real, es prácticamente nula. Es decir, la evidencia estadística sugiere que las calificaciones promedio entre los grupos son distintas y que esta diferencia no es atribuible al azar.

Esta prueba de hipótesis y su resultado son de gran importancia, ya que permiten validar la relevancia estadística de la diferencia en las calificaciones promedio entre los grupos que poseen redes sociales y los que no las poseen. La información obtenida a través de esta prueba proporciona una base sólida para respaldar la existencia de una diferencia significativa en la percepción del Gobierno Provincial de Guayas entre ambos grupos.

Asimismo, este análisis es relevante para la toma de decisiones políticas y sociales, ya que sugiere que la presencia o ausencia de redes sociales puede influir en la percepción ciudadana sobre el gobierno provincial. Esta conclusión podría ser utilizada por las autoridades pertinentes para implementar estrategias de comunicación y participación que aborden las inquietudes y opiniones de ambos grupos, con el fin de mejorar la percepción y la relación con la población en general.

En resumen, la Prueba T de dos colas resulta ser una herramienta estadística adecuada para analizar y comparar las calificaciones promedio del Gobierno Provincial de Guayas entre los grupos que poseen y no poseen redes sociales. Su aplicación rigurosa y el valor p obtenido respaldan la existencia de una diferencia significativa en la percepción hacia el gobierno provincial entre ambos grupos, lo que proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y orientadas hacia el mejoramiento de la relación entre la institución gubernamental y la población.

## **CAPITULO V**

### **5.1 CONCLUSIONES**

En este estudio, se logró analizar el volumen y el tono de los comentarios en las redes sociales relacionados con el Gobierno Provincial del Guayas, se puede concluir que existe una estrecha relación entre estos comentarios y la percepción de la opinión pública sobre su reputación institucional.

En primer lugar, el volumen de los comentarios puede proporcionar una idea de la visibilidad y la atención que el Gobierno Provincial del Guayas recibe en las redes sociales. Un alto volumen de comentarios indica un nivel significativo de interacción y participación por parte de los usuarios, lo que sugiere un interés activo en los asuntos relacionados con la institución. Esto puede ser un indicador positivo de una reputación institucional sólida, ya que implica que el Gobierno Provincial del Guayas está generando interés y provocando una respuesta en la opinión pública.

En segundo lugar, el tono de los comentarios es un factor clave para determinar la percepción de la opinión pública sobre la reputación institucional. Si los comentarios son predominantemente positivos, el Gobierno Provincial del Guayas puede ser percibido favorablemente, lo que contribuye a fortalecer su imagen y reputación. Por otro lado, si los comentarios son mayoritariamente negativos, esto puede indicar un nivel de descontento o críticas hacia la institución, lo que puede afectar negativamente su reputación.

Es importante destacar que el análisis de los comentarios en las redes sociales proporciona una visión general de la percepción de la opinión pública, pero no representa la totalidad de las opiniones. Sin embargo, puede ser un indicador útil para comprender cómo la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas es percibida por los usuarios de las redes sociales.

En resumen, al analizar el volumen y el tono de los comentarios en las redes sociales relacionados con el Gobierno Provincial del Guayas, es posible determinar la percepción de la opinión pública sobre su reputación institucional. Estos comentarios pueden brindar información valiosa para identificar aspectos positivos y áreas de mejora, permitiendo al gobierno provincial tomar medidas para fortalecer su imagen y mantener una reputación institucional positiva.

Luego de evaluar las estrategias de interacción y participación del Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales, se puede concluir que estas estrategias tienen un impacto significativo en la construcción de una imagen positiva y en el fortalecimiento de su reputación institucional.

En primer lugar, la interacción activa con los usuarios en las redes sociales permite al Gobierno Provincial del Guayas establecer una conexión directa con el público. La respuesta oportuna a las consultas, comentarios y críticas demuestra un compromiso con la transparencia y la apertura, lo cual genera confianza y fortalece la imagen de la institución. Asimismo, la participación en conversaciones relevantes y la colaboración



con los usuarios en la resolución de problemas demuestran un compromiso real con la comunidad y contribuyen a la construcción de una reputación positiva.

En segundo lugar, la calidad de la interacción es fundamental para el impacto en la reputación institucional. El tono amigable, respetuoso y profesional en las respuestas, así como la capacidad de brindar información clara y precisa, son elementos clave para generar una imagen positiva en las redes sociales. Una comunicación efectiva y empática con los usuarios demuestra la preocupación por sus necesidades y expectativas, lo cual contribuye a la construcción de una reputación sólida y confiable.

Además, la participación proactiva en la difusión de información relevante y la promoción de iniciativas y logros institucionales refuerzan la imagen positiva del Gobierno Provincial del Guayas. La transmisión de mensajes consistentes y alineados con los valores y objetivos de la institución ayuda a consolidar una identidad institucional positiva y a ganar reconocimiento y apoyo en las redes sociales.

En resumen, la evaluación de las estrategias de interacción y participación del Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales revela que estas estrategias tienen un impacto significativo en la construcción de una imagen positiva y en el fortalecimiento de su reputación institucional. La interacción activa, la calidad de la comunicación y la participación proactiva son elementos esenciales para generar confianza, establecer una conexión significativa con el público y consolidar una reputación institucional sólida en el entorno digital.

Se logró también identificar los factores clave que influyen en la relación entre la opinión pública en redes sociales y la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas. Estos hallazgos proporcionan una comprensión profunda de los elementos que moldean la percepción pública y la imagen de la institución en el entorno digital.

Se identificó que la transparencia en la gestión pública es un factor crucial que afecta la relación entre la opinión pública en redes sociales y la reputación institucional. La capacidad del Gobierno Provincial para brindar información clara y accesible, así como para fomentar la participación ciudadana, contribuye a generar confianza y fortalecer la imagen positiva ante la opinión pública en las redes sociales.

La eficacia en la comunicación también se destacó como un factor determinante. La capacidad del Gobierno Provincial para comunicar sus acciones, políticas y logros de manera clara, coherente y en tiempo real es fundamental para influir en la opinión pública en redes sociales y gestionar su reputación institucional.

Además, se encontró que la capacidad de respuesta del Gobierno Provincial a las preocupaciones y críticas planteadas en las redes sociales es un factor crítico. La atención oportuna y la disposición a abordar los problemas planteados demuestran una actitud receptiva y un compromiso genuino con las necesidades de la ciudadanía, lo cual tiene un impacto positivo en la relación entre la opinión pública en redes sociales y la reputación institucional.

En resumen, este estudio destaca la necesidad de que el Gobierno Provincial del Guayas se adapte a la era digital y utilice de manera efectiva las redes sociales como un medio para fortalecer la relación con la opinión pública y proteger su reputación institucional. La comprensión de los factores clave que afectan esta relación proporciona una base sólida para la implementación de estrategias de comunicación y gestión de la reputación más efectivas y enfocadas en las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Basado en los resultados obtenidos del análisis del volumen y el tono de los comentarios en las redes sociales relacionados con el Gobierno Provincial del Guayas, se recomienda al gobierno provincial tomar las siguientes acciones para fortalecer su reputación institucional:

**Monitorear de manera constante las redes sociales:** Es importante establecer un sistema de monitoreo activo de las redes sociales para tener una visión actualizada de los comentarios y opiniones de la opinión pública. Esto permitirá identificar rápidamente cualquier tendencia negativa o problemática y tomar medidas adecuadas de manera oportuna.

**Mejorar la comunicación y la interacción en redes sociales:** Es fundamental establecer una comunicación bidireccional efectiva con los usuarios de las redes sociales. Responder de manera oportuna y profesional a los comentarios, preguntas y críticas demuestra un compromiso con la transparencia y la satisfacción del público. Además, fomentar la participación activa en conversaciones relevantes y la colaboración con los usuarios ayudará a construir una relación más sólida y positiva con la opinión pública.

**Implementar estrategias de manejo de crisis:** Ante situaciones de crisis o comentarios negativos en las redes sociales, es esencial contar con un plan de acción

claro y eficiente. Esto implica responder de manera rápida y adecuada, brindando información veraz y soluciones efectivas. Una gestión adecuada de las crisis puede ayudar a mitigar el impacto negativo en la reputación institucional y demostrar una capacidad de respuesta y resolución de problemas.

Generar contenido relevante y positivo: La creación de contenido atractivo, informativo y positivo en las redes sociales puede ayudar a contrarrestar comentarios negativos y fortalecer la imagen y la reputación institucional. Compartir noticias, logros y proyectos exitosos del Gobierno Provincial del Guayas brindará una perspectiva más completa de las acciones de la institución y generará confianza y apoyo por parte de la opinión pública.

En general, al implementar estas recomendaciones, el Gobierno Provincial del Guayas podrá mejorar su relación con la opinión pública en las redes sociales y fortalecer su reputación institucional. Es importante recordar que la interacción y la participación activa en las redes sociales son procesos continuos y dinámicos que requieren atención constante para mantener una imagen positiva y generar confianza en el público.

Basándonos en los resultados obtenidos al evaluar las estrategias de interacción y participación del Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales, se realizan las siguientes recomendaciones para seguir fortaleciendo su imagen positiva y reputación institucional:

**Mantener la interacción activa y oportuna:** Es fundamental que el Gobierno Provincial del Guayas continúe interactuando de manera activa y oportuna con los usuarios en las redes sociales. Responder a las consultas, comentarios y críticas de manera rápida y efectiva demuestra un compromiso constante con la transparencia y la satisfacción del público. Esta interacción activa permitirá fortalecer la relación con la comunidad y construir una imagen positiva a largo plazo.

**Mejorar la calidad de la comunicación:** Es importante asegurarse de que las respuestas y mensajes compartidos en las redes sociales sean claros, precisos y respetuosos. Mantener un tono amigable y profesional en todas las interacciones ayudará a generar confianza y credibilidad entre los usuarios. Además, es fundamental brindar información relevante y útil que responda a las necesidades e inquietudes de la comunidad, demostrando un compromiso genuino con su bienestar.

**Promover la participación activa de la comunidad:** Incentivar la participación activa de los seguidores y usuarios en las redes sociales puede contribuir a fortalecer la imagen positiva del Gobierno Provincial del Guayas. Esto se puede lograr a través de la creación de encuestas, debates o la invitación a compartir ideas y opiniones sobre temas

relevantes. Fomentar la colaboración y el diálogo constructivo ayudará a generar un sentido de pertenencia e involucramiento por parte de la comunidad.

Resaltar los logros y acciones institucionales: Continuar difundiendo de manera proactiva los logros, proyectos y acciones positivas del Gobierno Provincial del Guayas en las redes sociales es crucial para reforzar su imagen y reputación institucional. Compartir noticias relevantes, historias de éxito y beneficios concretos que la institución ha proporcionado a la comunidad ayudará a generar confianza y apoyo por parte de la opinión pública.

Evaluar y adaptar las estrategias: Es importante monitorear y evaluar constantemente el impacto de las estrategias de interacción y participación en las redes sociales. Esto permitirá identificar qué enfoques y acciones son más efectivos y qué ajustes se pueden realizar para maximizar los resultados. Estar dispuestos a adaptarse y mejorar continuamente en función de los comentarios y las necesidades de la comunidad será fundamental para mantener una reputación institucional sólida.

Siguiendo estas recomendaciones, el Gobierno Provincial del Guayas podrá continuar construyendo una imagen positiva y fortalecer su reputación institucional en las redes sociales. La interacción activa, la calidad de la comunicación y la participación proactiva serán pilares clave para consolidar una relación sólida y confiable con la comunidad y demostrar un compromiso real con su bienestar.

Considerando los hallazgos obtenidos en este estudio sobre los factores clave que influyen en la relación entre la opinión pública en redes sociales y la reputación institucional del Gobierno Provincial del Guayas, se sugiere lo siguiente:

**Fortalecer la transparencia en la gestión pública:** El Gobierno Provincial debe asegurarse de proporcionar información clara, accesible y oportuna sobre sus acciones, políticas y decisiones. Esto implica establecer canales de comunicación efectivos, publicar informes y datos relevantes, y fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones. La transparencia contribuirá a generar confianza y mejorar la percepción de la institución en las redes sociales.

**Mejorar la comunicación institucional:** Es fundamental desarrollar una estrategia de comunicación sólida que se adapte a las características de las redes sociales. Esto implica utilizar un lenguaje claro y conciso, adaptado al público objetivo, y mantener una presencia activa y constante en las plataformas digitales. Además, se deben utilizar diversos formatos de contenido, como imágenes, videos o infografías, para captar la atención y transmitir los mensajes de manera efectiva.

**Establecer un sistema de atención al cliente en redes sociales:** El Gobierno Provincial debe estar preparado para atender de manera rápida y eficiente las inquietudes, preguntas y críticas planteadas por la opinión pública en las redes sociales. Esto implica asignar personal capacitado para gestionar las interacciones en línea, responder de manera profesional y empática, y resolver problemas de manera adecuada.



Monitorear y analizar constantemente las redes sociales: El Gobierno Provincial debe establecer un sistema de monitoreo y análisis de las conversaciones en las redes sociales, con el objetivo de identificar tendencias, opiniones y preocupaciones emergentes. Esto permitirá detectar oportunidades de mejora, ajustar las estrategias de comunicación y tomar decisiones informadas para gestionar la reputación institucional de manera efectiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- Boeder, M. (2018). *Ecuadorexplorer*. Obtenido de <https://www.ecuadorexplorer.com/es/html/la-ciudad-de-guayaquil.html>
- Cao, C. (2018). Obtenido de La Definición : <https://ladefinicion.com/opinion-personal/>
- Comercio, E. (2020). *Diario El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/redes-sociales-preferidas-ecuador-tecnologia.html>
- Creativa, E. (2020). *Esfera Creativa*. Obtenido de <https://esferacreativa.com/escandalos-en-las-redes-sociales/>
- Dedalo Comunicacion*. (2023). Obtenido de <https://www.dedalocomunicacion.com/el-impacto-de-las-redes-sociales-en-nuestra-vida-cara-y-reves/>
- Española, R. A. (2022). Obtenido de Diccionario panhispánico del español jurídico: <https://dpej.rae.es/lema/red-social>
- Facebook. (2023). *Facebook*. Obtenido de <https://www.facebook.com/PrefecturaDelGuayas>
- Factory, P. (2015). *Prospect Factory*. Obtenido de <https://www.prospectfactory.com.mx/blog/la-importancia-del-contenido-en-la-redes-sociales/>
- Guayas, G. d. (2023). Obtenido de Gobierno del Ecuador: <https://www.goberguayas.gob.ec/objetivos-estrategicos/>
- Guayas, G. d. (2023). *Gobierno del Ecuador*. Obtenido de <https://www.goberguayas.gob.ec/vision/>
- Guayas, G. d. (2023). *Gobierno del Ecuador*. Obtenido de <https://goberguayas.gob.ec/mision/>
- Guayas, G. d. (2023). *Gobierno del Ecuador*. Obtenido de <https://www.goberguayas.gob.ec/organigrama/>
- Guayas, G. d. (2023). *Gobierno del Ecuador*. Obtenido de <https://www.goberguayas.gob.ec/gestion-social/>
- Guayas, P. d. (2022). *Prefectura del Guayas*. Obtenido de <https://guayas.gob.ec/historia/>
- Guayas, P. d. (2022). *Prefectura del Guayas*. Obtenido de <https://guayas.gob.ec/>
- INEC. (2010). *INEC*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/guayas.pdf>
- INEC. (2022). *Ecuador en cifras*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2020/202012\\_Boletin\\_Multiproposito\\_Tics.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2020/202012_Boletin_Multiproposito_Tics.pdf)
- Instagram. (2023). *Instagram*. Obtenido de <https://www.instagram.com/prefecturadelguayas/>
- Karsch, T. (2020). Obtenido de <https://www.ecuadorexplorer.com/es/html/la-ciudad-de-guayaquil.html>
- Lifeder. (2022). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/por-que-importante-comunicacion/>
- Maps, G. (2023). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.es/maps/place/Gobierno+Provincial+del+Guayas/@-2.1935346,->

79.8827024,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x902d15afd4a4526d:0x7af254f07afb44c6!  
!8m2!3d-2.19354!4d-79.8801275!16s%2Fg%2F11fj6xkh1!hl=es

Mora, B. (2022). *Juan quijote*. guyaquil : JJ.

Osteicoechea, A. (2022). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>

*Real Academia Española*. (2023). Obtenido de Real Academia Española:  
<https://dle.rae.es/impactar>

Telecomunicaciones, M. d. (2023). *Gobierno del Ecuador*. Obtenido de  
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/91-de-ecuatorianos-utiliza-las-redes-sociales-en-su-telefono-inteligente/>

Twitter. (2023). *Twitter*. Obtenido de <https://twitter.com/PrefGuayas>

Universo, D. E. (2019). *Diario El Universo*. Obtenido de  
<https://www.eluniverso.com/guayaquil/2019/05/20/nota/7339238/carlos-luis-morales-ratifica-termino-contrato-dragado/>

Vásquez, R. (2015). Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/tipos-de-contenidos-en-redes-sociales-y-su-uso/>

*Webspacio*. (15 de septiembre de 2022). Obtenido de  
<https://www.webspacio.com/importancia-redes-sociales/>

Westreicher, G. (2020). *Economipedia*. Obtenido de  
<https://economipedia.com/definiciones/sociedad.html>

Yirda, A. (2021). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/fidelizacion/>

Ysabel. (2018). *Neetwork*. Obtenido de <https://neetwork.com/fidelizacion-de-clientes/>