



**Universidad Nacional del Litoral
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Administración Pública**

Tesis

**“LA PERCEPCIÓN DE LOS MEDIOS DE
COMUNICACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN
DEL IPEC”**

ALUMNA: CP Gutiérrez, María Isabel

COHORTE: 2022-2023

DIRECTOR: Dr. Gabriel Darío Frontons

CODIRECTOR: Dr. Juan Pablo Tedesca

SANTA FE, SEPTIEMBRE 2025

ÍNDICE

ÍNDICE	1
AGRADECIMIENTO	4
INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	8
HIPÓTESIS	8
Hipótesis general	8
Hipótesis específicas	8
METODOLOGÍA	9
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: EL ROL DEL ESTADO EN LA PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y LA PERCEPCIÓN MEDIÁTICA DE LOS DATOS DEL IPEC	13
I.1. Introducción	13
I.2. Rol del Estado	14
I.3. Democracia y Participación Ciudadana	21
I.4. Democracia Liberal y Representativa	25
I.5. Participación Ciudadana y Consolidación Democrática	27
I.6. Gobierno Abierto	31
I.7. Buena Gobernanza	36
I.8. Transparencia y Derecho de Acceso a la Información	43
I.9. Estadística	47
I.10. Estadística en el Mundo	59
I.11. Estadística en Argentina	60
I.12. Estadística en Santa Fe	62
I.13. Legislación Vigente	64
I.14. Estado del Arte	70

CAPÍTULO II: CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES, ÍNDICES E INSTRUMENTOS PARA ANALIZAR LA PERCEPCIÓN MEDIÁTICA DE LA INFORMACIÓN DEL IPEC EN 2024	83
II.1. Introducción	83
II.2. ¿Cómo medir la Percepción de los Medios de Comunicación?	84
II.3. Confección de Encuesta de Percepción Mediática sobre el IPEC	85
II.4. Confección de Indicadores e Índices de Percepción Mediática sobre el IPEC	87
II.5. Obtención de datos secundarios	93
II.6. Resultados de la encuesta vinculados con la información provista por el IPEC	94
II.6.1 Conocimiento por parte de los medios sobre las herramientas y vías de comunicación que brinda el IPEC.	95
II.6.2 Conocimiento y recepción de los contenidos informativos emitidos por el IPEC.	95
II.6.3 Evaluación de los servicios y canales de atención del IPEC.	96
II.6.4 Preferencia de los usuarios en la consulta de la información estadística del IPEC.	97
II.6.5 Capacitación para el acceso y manejo de los servicios informativos del IPEC	98
II.6.6 Frecuencia de uso de la información estadística.	99
II.6.7 Empleo de contenidos vinculados a la información estadística.	101
II.6.8 Empleo de contenidos vinculados a la información económica.	102
II.6.9 Empleo de contenidos vinculados a la información social.	103
II.6.10 Empleo de contenidos vinculados a la información demográfica.	104
II.6.11 Empleo de información estadística.	105
II.6.12 Aplicación de vías de contacto y atención al usuario.	106
II.6.13 Evaluación de satisfacción de vías de comunicación y atención destinada al usuario.	107
II.6.14 Estimación de la posibilidad de adopción y uso de la información estadística.	108
II.6.15 Factores que condicionan la continuidad en el uso de información estadística por parte de los usuarios.	109
II.6.16 Percepción de las estadísticas públicas suministradas por IPEC.	110
II.6.17 Discrepancias en la forma de interpretar la información difundida por el IPEC.	114

II.6.18 Obstáculos percibidos en la utilización de los canales de acceso a la información del IPEC.	116
II.6.19 Propuestas de cambios para mejorar los canales y vías de atención del IPEC.	119
II.7. Indicadores e Índices vinculados con la percepción que los medios de comunicación tienen respecto de la información difundida por el IPEC	122
II.8. Resultados del análisis de publicaciones digitales sobre información del IPEC en medios de comunicación	127
CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	137
III.1. Introducción	137
III.2. Conclusiones	137
III.3 Recomendaciones	146
ANEXOS	150
ANEXO I: Encuesta sobre la Percepción de los Medios de Comunicación sobre la información de IPEC durante 2024.	150
ANEXO II: Estimación de los índices vinculados con la percepción que los medios de comunicación tienen respecto de la información difundida por el IPEC durante 2024.	159
BIBLIOGRAFÍA	163
Fuentes Bibliográficas	163
Fuentes Normativas	173
Fuentes Páginas WEB	174

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a las personas que, con su apoyo y colaboración, hicieron posible la realización de este trabajo. En especial, quiero reconocer a los Doctores Gabriel Darío Frontons y Juan Pablo Tedesca, por su constante orientación, acompañamiento y dedicación durante todo el proceso, especialmente por el aliento y la motivación que me brindaron a lo largo de este año.

Extiendo también mi gratitud a Dios, por su presencia constante e infinita; a mis padres, cuyo ejemplo de vida ha sido siempre un pilar fundamental; a los integrantes de los diversos medios de comunicación, a mis compañeros de trabajo y a mi pareja por su colaboración generosa e incondicional; y de manera muy especial a mis hijos, por su amor, paciencia y entrega inquebrantable.

A todos ellos, muchas gracias.

INTRODUCCIÓN

Los estados democráticos modernos consideran el derecho de acceso a la información pública como una herramienta esencial para asegurar que la ciudadanía se mantenga informada sobre las acciones de gobierno y pueda participar o respaldar con mayor compromiso las decisiones e iniciativas promovidas por las autoridades. Esto contribuye a la construcción de una identidad colectiva en la que las personas se sienten parte activa de los procesos, resultados, productos, logros y fracasos de cada acción (Del Águila Tejerina, 1996).

En este sentido, el Consejo de Europa, mediante el texto sobre Acceso a Documentos Oficiales aprobado el 27 de noviembre de 2008, destaca que el derecho a acceder a documentos oficiales es una fuente de información para el público, facilita a la ciudadanía formarse una opinión sobre el estado de la sociedad y sus autoridades, y fomenta la integridad, eficiencia, eficacia y rendición de cuentas, fortaleciendo así la legitimidad de las instituciones (Right 2 INFO.org, 2015).

De acuerdo con Oszlak (2012), este derecho se enmarca en un nuevo paradigma social que busca consolidar una democracia plena, basada en los derechos de información, participación, asociación y expresión, lo que garantiza que las personas puedan involucrarse tanto individual como colectivamente en la gestión pública.

Por su parte, la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, adoptada en 2009 por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y ratificada en la XIX Cumbre Iberoamericana, establece como primer objetivo sentar las bases para una participación ciudadana que mejore la calidad de las democracias. Este documento reconoce el derecho de acceso a la información como pilar fundamental de la participación, afirmando que *el acceso a la información es esencial para el adecuado funcionamiento de la democracia, ya que garantiza otros derechos, especialmente el de participación ciudadana*. Además, subraya que este derecho debe estar jurídicamente protegido. Asimismo, la

Carta resalta la importancia de la transparencia como principio rector, instando a los Estados a adoptar medidas para garantizar que la información proporcionada sea relevante, accesible, veraz, comprensible y ampliamente divulgada.

Desde esta perspectiva, un gobierno abierto requiere necesariamente garantizar el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, lo cual promueve la transparencia. Por ello, los estados han avanzado en el diseño de normativas que faciliten este acceso, buscando consolidar la democracia mediante la transparencia en la gestión pública.

Sin embargo, la efectividad del acceso a la información no radica únicamente en la promulgación de leyes. Su éxito depende de múltiples factores, como la calidad de las normativas, la eficacia de los mecanismos de acceso, la simplicidad de los procedimientos, el compromiso de los funcionarios, la cantidad y calidad de la información disponible en portales gubernamentales, el estímulo a una ciudadanía activa, la existencia de organismos de control y la reducción de desigualdades educativas, culturales y económicas que permitan a toda la población ejercer plenamente este derecho.

En Santa Fe, el Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC) desempeña un papel esencial en la recolección, procesamiento y difusión de datos estadísticos que son fundamentales para respaldar decisiones en múltiples áreas. La accesibilidad, interpretación y uso eficiente de esta información por parte de las entidades locales y la sociedad en general han representado desafíos constantes. Dicho instituto es responsable de generar y divulgar las estadísticas oficiales como un bien público, provenientes de organismos de estadísticas a través de tablas e indicadores. El estudio de esta tesis se enfoca en la percepción y valoración de la información publicada por el Instituto desde la perspectiva de los medios de comunicación.

OBJETIVOS

En el marco de la Ley N.º 27.275, vigente en todo el territorio argentino y orientada a garantizar el derecho de acceso a la información pública, fomentar la participación ciudadana y fortalecer la transparencia en la gestión estatal, resulta pertinente llevar adelante esta investigación en el contexto de la ciudad de Santa Fe. La misma representa un aporte valioso para la construcción de estrategias que impulsen la transición hacia un modelo de gobierno más abierto, participativo y transparente.

La presente tesis se enfoca en la percepción y valoración de la información publicada por el Instituto desde la perspectiva de los medios de comunicación. Su objetivo es determinar cómo los medios de comunicación perciben los datos generados por el Instituto y cuáles son los factores que influyen en la mejora o el deterioro de esa percepción. Es importante comprender que esta percepción implica explorar las valoraciones y opiniones que los actores de los medios tienen acerca de la calidad, relevancia y utilidad de los datos estadísticos proporcionados por IPEC. Además, se busca entender cómo se conforma dicha percepción, considerando aspectos como la claridad en la presentación de los datos, la accesibilidad a la información, la pertinencia de los temas tratados, y el grado de confianza que los medios depositan en el Instituto como fuente confiable. Este análisis permite identificar los elementos clave que influyen en la interacción entre el IPEC y los medios de comunicación, con el fin de promover estrategias que fortalezcan la difusión y el uso adecuado de la información estadística.

Objetivo general

Evaluar la percepción de los medios de comunicación de la ciudad de Santa Fe sobre la información proporcionada por el Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC) durante 2024, identificando niveles de conocimiento, uso y satisfacción de los servicios de difusión estadística.

Objetivos específicos

Son objetivos específicos de este trabajo:

Examinar el grado de conocimiento que los medios de comunicación tienen sobre los diferentes canales de acceso y vías de atención ofrecidos por el IPEC.

Determinar los tipos de información y las consultas más frecuentes que los medios de comunicación solicitan a IPEC, analizando los usos comunes y las finalidades principales que estos medios asignan a los datos estadísticos suministrados por el Instituto.

Evaluar el nivel de satisfacción general de los medios respecto al servicio de difusión de datos estadísticos explorando la posibilidad de que sigan utilizando esta información en el futuro.

Analizar e identificar los factores determinantes que moldean la percepción de los medios de comunicación sobre la información proporcionada por IPEC.

HIPÓTESIS

Hipótesis general

La percepción de los medios de comunicación de la ciudad de Santa Fe sobre la información proporcionada por el IPEC durante 2024 está influenciada por el nivel de conocimiento, el uso que hacen de los servicios de difusión estadística y su grado de satisfacción con dichos servicios, siendo positiva cuando estos elementos se combinan favorablemente.

Hipótesis específicas

Conocimiento sobre los servicios del IPEC: Los medios de comunicación poseen importante conocimiento de los canales de acceso y vías de atención ofrecidos por el IPEC obteniendo una percepción más favorable de la información proporcionada.

Uso de la información estadística: Los tipos de información más solicitados por los medios están directamente relacionados con necesidades

específicas, y su utilidad influye positivamente en la apreciación del servicio del IPEC.

Satisfacción y fidelidad en el uso de los datos: Un nivel alto de satisfacción general con los servicios de difusión estadística incrementa la posibilidad de que los medios de comunicación sigan utilizando la información del IPEC en el futuro.

Factores determinantes de la percepción: La percepción de los medios sobre la información del IPEC es positiva encontrándose moldeada por factores como la calidad de los datos, la rapidez en la respuesta a consultas y la accesibilidad de los canales, influyendo significativamente en su valoración general.

METODOLOGÍA

Para establecer dicho diagnóstico, se lleva a cabo una estrategia metodológica que combina la aplicación de encuestas a distintos medios de comunicación, la elaboración de indicadores, índices y el análisis de datos secundarios provistos por estos mismos actores. Esta metodología permite obtener información detallada sobre la percepción que los medios poseen respecto a la información emitida y facilita una comprensión más integral de los factores que inciden en dicha percepción. Resulta esencial, en este sentido, definir una muestra pertinente y representativa, en términos cuantitativos y cualitativos. La selección de los casos considera la diversidad de formatos mediáticos (prensa escrita, medios digitales, radio y televisión), así como su alcance geográfico y perfil editorial. Solo a través de una muestra cuidadosamente seleccionada es posible acceder a información sólida que fundamente el estudio y permita arribar a conclusiones válidas y pertinentes para el campo de análisis.

Este estudio se basa en la selección de una muestra representativa de medios de comunicación en la ciudad de Santa Fe, asegurando la inclusión de medios de distintas características y alcances, clasificados de la siguiente manera:

Medios grandes: Aquellos con mayor audiencia y alcance regional.

Medios medianos: Organizaciones con un impacto moderado en términos de difusión.

Medios pequeños: Entidades locales o especializadas dirigidas a un público más reducido.

Asimismo, la muestra abarca diferentes formatos de medios, tales como:

Medios impresos: Periódicos y revistas locales.

Medios digitales: Portales web de noticias y redes sociales gestionadas profesionalmente.

Medios televisivos: Canales de televisión locales que difunden información relacionada con los datos del IPEC.

Medios radiales: Emisoras de radio que incluyen información estadística del instituto en su programación.

La selección de los medios se centra exclusivamente en aquellos radicados en la ciudad de Santa Fe, con el propósito de analizar cómo perciben y utilizan la información estadística proporcionada por IPEC en sus contenidos informativos.

El objetivo principal de esta selección es estudiar las percepciones de los medios sobre la utilidad, claridad y accesibilidad de los datos ofrecidos, así como evaluar su integración en el contenido que generan.

El tamaño de la muestra se define en función del total de medios activos en la ciudad, asegurando una distribución proporcional y representativa. Se procura, además, que dicha muestra refleje adecuadamente la diversidad de perspectivas y enfoques presentes entre los distintos tipos de medios de comunicación.

El diseño de la muestra resulta fundamental para asegurar la validez y confiabilidad de los hallazgos. Una muestra representativa permite extrapolar los resultados al conjunto de los medios de comunicación de Santa Fe, identificando patrones de percepción sobre los servicios del IPEC. Esto facilita la formulación de recomendaciones destinadas a mejorar la interacción entre los medios y el instituto.

Además, al incluir una variedad de formatos (impresos, digitales, televisivos y radiales), el estudio es capaz de captar las diferencias en la forma en que cada tipo de medio utiliza y valora la información estadística, proporcionando un análisis más integral y enriquecedor.

RESUMEN

La información recolectada se organiza en tres capítulos principales que permiten un análisis integral de la investigación.

En el **primer capítulo**, se establecen los conceptos fundamentales que sirven como base teórica para el desarrollo de la tesis. Inicialmente, se presenta un marco general que introduce nociones esenciales como el rol del estado, la democracia liberal y representativa, la participación ciudadana, la consolidación democrática, la transparencia y el acceso a la información. Posteriormente, se abordan los principios de gobierno abierto y buena gobernanza, profundizando el ámbito de la estadística, incluyendo el análisis del secreto estadístico, los antecedentes históricos de la estadística en contextos internacionales, nacionales y provinciales, junto con las normativas vigentes que las regulan. La teoría de la percepción establece el marco que permite articular los conceptos, al tiempo que introduce la problemática específica que orienta el desarrollo de esta tesis.

El **segundo capítulo** representa un desafío tanto metodológico como conceptual, al enfocarse en el diseño y desarrollo de una encuesta específica, la construcción de indicadores e índices y la recolección de datos a través de las páginas WEB evaluando la percepción de los medios de comunicación sobre los temas de interés. Se expone el trabajo de campo realizado, se presentan los datos recolectados y se realiza el análisis de los mismos. Este apartado contiene el registro detallado de las observaciones y hallazgos, junto con una interpretación que conecta estos resultados con el marco teórico y los objetivos de la investigación.

Finalmente, en el **tercer capítulo** se presentan las conclusiones generales derivadas del proceso de investigación, se sintetizan los

aprendizajes clave, y se presenta una serie de reflexiones finales y recomendaciones específicas y de líneas de acción futura dirigidas al fortalecimiento de la temática estudiada y a su aplicación en escenarios similares.

CAPÍTULO I: EL ROL DEL ESTADO EN LA PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y LA PERCEPCIÓN MEDIÁTICA DE LOS DATOS DEL IPEC

I.1. Introducción

En este capítulo se desarrollan los conceptos fundamentales que conforman los cimientos teóricos de la presente tesis, constituyendo el sustento desde el cual se organiza y orienta la investigación. Se inicia con la presentación de un marco general que introduce nociones clave vinculadas al rol del Estado en las sociedades contemporáneas, en especial dentro del modelo de democracia liberal y representativa. En este contexto, se abordan temas como la participación ciudadana en los asuntos públicos, la consolidación democrática como proceso dinámico y continuo, y la necesidad de garantizar mecanismos efectivos de transparencia y acceso a la información como pilares fundamentales de una democracia de calidad.

Además, se examinan los principios rectores del gobierno abierto y la buena gobernanza, entendidos como paradigmas que promueven una administración pública orientada a la rendición de cuentas, la colaboración interinstitucional y la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones. Estos principios no solo configuran un marco normativo y ético para el accionar del Estado, sino que también redefinen las relaciones entre instituciones públicas, medios de comunicación y sociedad civil.

A partir de este enfoque, el capítulo profundiza en el campo específico de la estadística oficial como herramienta estratégica para la planificación y evaluación del acceso a la información y la participación ciudadana. Se analiza el concepto de secreto estadístico como garantía de confidencialidad en el tratamiento de los datos, así como los antecedentes históricos y desarrollos normativos que han dado forma a su práctica tanto en el plano internacional como en los contextos nacionales y provinciales. Se hace especial hincapié en el entramado legislativo que regula la producción, difusión y acceso a la información estadística, considerando su evolución y su

adecuación a los principios de transparencia y acceso a la información pública.

Esta construcción teórica culmina con la incorporación del estado del arte vinculado a la percepción de la información estadística por parte de los medios de comunicación. Se introducen aquí las principales corrientes teóricas y enfoques metodológicos que han abordado esta problemática, lo que permite delimitar con precisión el objeto de estudio y justificar su relevancia en el actual escenario mediático e institucional. Así, el capítulo sienta las bases conceptuales de la investigación y traza un puente hacia la problemática específica que guía el desarrollo del trabajo, articulando antecedentes, fundamentos normativos y enfoques analíticos en una perspectiva coherente e integrada.

I.2. Rol del Estado

En las últimas décadas, los principios sobre los que se basaban los gobiernos para administrar las organizaciones públicas, sufren diferentes transformaciones en virtud de esfuerzos para modificar ciertos aspectos del funcionamiento del aparato del Estado. Tales reformas, que tienen como objeto al Estado y a la Administración Pública, se producen con la finalidad de conseguir mayor eficiencia, eficacia y efectividad en sus funciones (Oszlak, 1999).

Según Guerrero (2003), la antigua administración pública se centra en la política como principio causal, en la ética del bienestar social, en la orientación hacia lo público, en el esquema de organización burocrático del Estado, entre otros. Las instituciones formales de las sociedades modernas están experimentando cada vez más problemas para gestionar de manera eficaz la gran complejidad que se vislumbra en el ámbito social, administrativo, técnico, de los valores, los mercados, la forma de vida. La capacidad de gestión de estas instituciones se ve afectada por la falta de competencias técnicas y el incremento significativo de los problemas que se acumulan en la agenda del gobierno. Por esta razón, se hace indispensable

introducir cambios y reorganizar las funciones tradicionales del Estado. Esto implica una cierta disolución de los límites entre el ámbito público y privado, así como el surgimiento de una variedad de actores interconectados. (Morata, 2002).

El modelo de organización de los años previos a los ochenta tiene un sesgo céntrico, donde el Estado concentra gran cantidad de roles, interviniendo en la vida social, económica y política como empresario, contratante, regulador, administrador, otorgador de subsidios, etc. (Ramírez, 2009). Sin embargo, este esquema comienza a registrar señales de debilidad, entre las que se destacan el crecimiento exacerbado del gasto fiscal producto de una intervención desmedida del Estado, una burocracia cada vez más ineficiente, y un comportamiento clientelar de quienes manejaban el aparato gubernamental que impedía cualquier innovación y transparencia en el manejo de lo público (Araya y Cerpa, 2008).

Para Ramírez (2009), los cambios se generan en el marco de situaciones nacionales muy diversas entre sí, pero con particularidades compartidas como ser la fragmentación y desigualdad de sus sociedades; la naturaleza clientelar del sistema, el carácter patrimonial de las Administraciones Públicas; una legalidad extrema que conduce a una evasión permanente de las reglas a través de mecanismos de corrupción.

Frente a estos perdurables problemas comienzan a plantearse soluciones fundadas en la supresión del intervencionismo estatal y en la implementación en el sector público de las técnicas y mecanismos empleados por la empresa privada y el mercado. (OCDE, 2006). La eficiencia económica, la competencia, las relaciones de intercambio pasan a ser las determinantes (Guerrero, 2003), apoyándose las reformas para mejorar el desempeño del sector público en la experiencia exitosa conseguida por el sector privado durante las últimas décadas (López, 2003).

Estas son las llamadas *reformas de primera generación que se centran en la reducción del Estado y la privatización de activos*, aplicadas en la mayoría de los países latinoamericanos, y cuyas principales medidas

quedaron plasmadas en el denominado Consenso de Washington (Ramírez, 2009) Las mismas son disciplina fiscal y cambios en las prioridades del gasto, reformas tributarias, privatizaciones, desregulación, descentralización, liberalización comercial y financiera, etc. (Galetovic, 1998). El concepto y nombre del consenso de Washington fue presentado por primera vez en 1989 por John Williamson, economista del Instituto Peterson, formando un comité de expertos en economía internacional con sede en Washington. John Williamson usó el término para resumir una serie de temas comunes entre instituciones de asesoramiento político con sede en Washington, como el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial y el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.

El rol que desempeñan los Estados en las sociedades actuales experimenta transformaciones, lo que implica cambios en las funciones asignadas y en los instrumentos utilizados para cumplirlas. No obstante, las estructuras administrativas públicas tradicionales a menudo no se adaptan adecuadamente a estos procesos de cambio. En América Latina, la modernización y reforma de los sistemas administrativos públicos, además de ser una característica distintiva desde hace décadas, reconocen explícitamente la importancia de la gestión de recursos humanos. Muchos programas de reforma han incorporado o modificado un modelo de servicio civil de carrera, incluyendo nuevos elementos relacionados con los sistemas de gestión de recursos humanos y analizando componentes clave para impulsar la transformación (Matas y Salvador, 2003).

Según Ramírez (2009), el papel central del Estado comienza a debilitarse, asumiendo el costo financiero de los aumentos en los precios de los servicios públicos, de la reestructuración de las empresas estatales para su posterior privatización, y en general, de todo el proceso reformista. El protagonismo estatal es reemplazado por nuevas funciones desempeñadas por el mercado y las empresas multinacionales (Oszlak, 2011). La redefinición del rol del Estado y sus mecanismos institucionales actuales tiende a centrarse en el fortalecimiento de sus actividades orientadas

políticamente, en la regulación de la gestión delegada a otras instancias y actores sociales, y en el control del cumplimiento de metas y resultados. Con excepción de algunos casos puntuales, su actuación ya no se enfoca en la producción directa de bienes o servicios para la sociedad. Sin embargo, su función estratégica y orientadora sigue siendo esencial, especialmente en áreas clave como la promoción, el financiamiento, el desarrollo de infraestructura, la coordinación y la provisión de información, lo que puede incluir ciertos tipos de intervención directa. En este sentido, un informe del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo señala que el Estado debe actuar para asegurar que los nuevos ciclos de desarrollo y el aumento de la productividad sean sostenibles, evitando el círculo vicioso del crecimiento empobrecedor que caracterizó a América Latina en el pasado (CLAD, 1998).

Entre el Estado tradicional, incapaz de garantizar la cohesión social y un crecimiento sostenido, y el Estado pos burocrático, concebido como un ordenador, regulador, garante de mejores servicios y coordinador de programas y proyectos que involucren a toda la sociedad, surge la necesidad de emprender procesos de reforma y/o modernización, como los que se están implementando en varios países.

En medio de esta situación, las instituciones, la gobernabilidad y el orden social se ponen en riesgo (García Delgado, 1998), y a partir de aquí se comienzan a propiciar las *reformas de segunda generación*, con la finalidad de rediseñar el funcionamiento del Estado, fortalecer las instituciones y generar un aparato estatal más eficiente y transparente (Banco Mundial, 1997). La competencia que se genera entre el mercado y el aparato gubernamental culmina con un amplio repliegue del Modelo existente hasta ese momento, ya que los servicios públicos comienzan a quedar obsoletos, como así también las tecnologías y procedimientos utilizados, provocando un gran descontento de la ciudadanía (Guerrero, 2003).

Estas iniciativas encuentran correspondencia en las reformas conocidas como *New Public Management (NPM)*, las cuales están siendo aplicadas por

los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2005) desde fines de los 70' (Ramírez, 2009). Estados Unidos, uno de sus países promotores, impulsa estas ideas innovadoras bajo el lema de "Reinventing Government" (Osborne y Gaebler, 1994). La esencia de este modelo de gestión se centra en la satisfacción del cliente, en un gobierno orientado hacia el ciudadano, quien debe ser el actor principal para el Estado. En términos concretos, los principios generales de esta teoría de gestión se apoyan en un uso proactivo de la burocracia, en lugar de rechazarla, mediante estrategias como la descentralización, la desregulación y la delegación de servicios públicos. Tomando como base esas ideas y experiencias de los países desarrollados, las reformas de segunda generación en América Latina instan mejorar la gobernabilidad a través del fortalecimiento institucional y la optimización de la gestión estatal, de manera de postular ya no menos Estado, sino un mejor Estado, capaz de garantizar condiciones de orden social, estructuras más ágiles y transparentes, creatividad y responsabilidad de los agentes. (García Delgado, 1998).

Las iniciativas de la Nueva Gestión Pública buscan mejorar la eficiencia de la administración pública. Estas iniciativas incluyen flexibilizar el régimen de empleo, orientar las políticas de recursos humanos al rendimiento, potenciar la función directiva, reorganizar la función de recursos humanos, adoptar un nuevo modelo de relaciones laborales, tomar decisiones de manera descentralizada, enfocarse en los resultados y la prestación de servicios, medir el desempeño, establecer objetivos claros, aumentar la transparencia y la rendición de cuentas.

La NPM se basa en la aplicación de conocimientos y experiencias de otras disciplinas para mejorar la eficacia del servicio público. Plantea nuevos roles del Estado, que tal como lo concibe la OCDE (2005), dichos roles no se circunscriben solo a lograr Eficiencia, Eficacia y Economía en el accionar de la Administración Pública, sino también a conseguir facilitar el control político, permitir mayor transparencia, fomentar la capacidad de gestión, entre otras. Esta corporación enfatiza la necesidad de profundizar y perfeccionar la

relación del Estado con los ciudadanos, encontrando entre sus principales propuestas la administración abierta, la incorporación del uso de las tecnologías, la vinculación amigable con los usuarios, la modernización del sistema de control y rendición de cuentas, la búsqueda de un concepto gerencial en el ámbito de los recursos humanos, la modernización del empleo, etc. (Schröder, s/f). En lo que refiere a la Administración abierta, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) acentúa la necesidad de generar una Administración Pública más abierta, transparente y fácilmente accesible, para lo cual propuso como ejes fundamentales la implementación de Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la generación de proyectos de Gobierno Electrónico, la Auditoría Interna del Gobierno, entre otros.

Para Araya y Cerpa (2008), la nueva gestión pública que plantea el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) propone que la acción ejecutiva del gobierno sea llevada con transparencia en base a principios del control ciudadano, la superación de esquemas burocráticos, la profesionalización de la función pública, entre otros; teniendo en cuenta los principios de la democracia. Algunas de sus herramientas de acción consisten en la rendición de cuentas; acuerdos de desempeño como compromisos a proveer a la ciudadanía servicios de calidad, adaptados a sus necesidades específicas; participación del cliente, principalmente con la finalidad de relevar sus prioridades; transparencia y acceso a la información, para que el particular conozca cómo trabaja la administración; etc. (Hood, 1991). Es evidente que para que estas propuestas de la NPM puedan materializarse y tengan el impacto esperado, resulta imprescindible que se lleven adelante en el marco de una consolidación del régimen democrático.

En el mismo sentido, CLAD (1998) sostiene que, en el tercer mundo, a los fines de viabilizar los cambios estructurales, son necesarios mayores niveles de democracia en la Administración Pública y en la sociedad, como así también, crecimiento económico y disminución de la brecha social. En América Latina aún predominan los partidos políticos débiles, el clientelismo,

el corporativismo y el liderazgo personalista, y que, por lo tanto, las reformas del Estado deben ser realizadas en contextos democráticos perfeccionados, en los que se fortalezcan las formas de relacionamiento entre el Estado y la sociedad, aumentando el grado de responsabilización de parte del sistema y capacitando a los ciudadanos para controlar las actividades públicas.

Los desafíos identificados por los pioneros de la Nueva Gestión Pública (NGP), como Hood (1991) y la OCDE (2005), se abordan de manera distinta en los países de América Latina. Araya y Cerpa (2008), consideran que, en el contexto latinoamericano, la NGP no solo busca adaptarse a las nuevas realidades y retos de la Administración Pública. Su propósito es también enfrentar los grandes desafíos de los Estados de la región, tales como mejorar la calidad de la democracia y sus bases, fortalecer la gobernabilidad y la legitimidad, promover una distribución más equitativa de la riqueza y fomentar el desarrollo económico.

Actualmente, el mundo enfrenta un período de transformaciones sin precedentes; megatendencias que incluyen cambios demográficos, desplazamientos en el poder económico mundial, urbanización en gran escala, escasez de recursos naturales y cambio climático, solo por nombrar algunas. Pero por lejos, los cambios más dramáticos están ocurriendo en la tecnología, la digitalización y la ciencia, donde la disrupción se ha vuelto exponencial (Suárez y Abdallah, 2019, como se citó en Oszlak, 2020).

Los Estados desempeñan actualmente un rol fundamental en la provisión de servicios a la ciudadanía, enfrentando el desafío de equilibrar las oportunidades que brinda la disrupción tecnológica con los riesgos que conllevan los propios actores que impulsan estas transformaciones y su creciente poder concentrado. Ante este escenario inminente, resulta urgente fortalecer la capacidad del Estado para anticiparse y adaptarse a dichos cambios. Para ello, es clave examinar los mecanismos y estrategias que están implementando los países líderes en innovación tecnológica (Oszlak, 2023).

I.3. Democracia y Participación Ciudadana

La democracia tiene distintas apreciaciones o percepciones democráticas que abordan de manera diferente el papel del individuo y la colectividad en la vida política, económica y cultural. La forma de gobierno representativo que hoy se asimila al concepto de democracia, surgió enfrentada a la concepción clásica ateniense de ésta (Grondona, 2000).

La democracia ha sido uno de los conceptos más discutidos y analizados a lo largo de la historia del pensamiento político. Además, es un tema de interés para la ciudadanía en general, que frecuentemente la asocia con una forma ideal de gobierno. Aunque en el ámbito académico el término ha sido definido de diversas y controvertidas maneras, sus prácticas han ido extendiéndose y, durante mucho tiempo, se han relacionado con las instituciones de un modelo representativo vinculado al pensamiento moderno. Desde la Constitución de Filadelfia de 1787 hasta finales del siglo XX, la democracia se consolidó sobre lo que algunos denominaron una "democracia de mínimos", caracterizada por permitir a la ciudadanía elegir a sus representantes y delegar en ellos las decisiones. Este modelo, fundamentado en principios liberales, mostraba cierto recelo hacia la ciudadanía en su conjunto, pero reconocía la necesidad de incluirla, aunque de forma indirecta, en la toma de decisiones gubernamentales (Carvalho Teixeira M, et al. 2020)

Los antiguos griegos pensaban en la democracia como *democracia directa*, en la cual los ciudadanos ejercían sus derechos a través de la participación en la toma de decisiones sin intermediarios (Díaz, et al. 2008). Esto quiere decir que, en aquel entonces, era posible la interacción cara a cara de los ciudadanos y, por lo tanto, la titularidad y el ejercicio del poder permanecían unidos.

No obstante, si bien el principal objetivo de la democracia ateniense es que los asuntos del Estado sean sometidos al discernimiento del pueblo reunido en asamblea, el conjunto de ciudadanos que poseían el derecho a participar políticamente estaba conformado por un número restrictivo de habitantes. Esta condición, caracterizada por un grupo mayoritario de

habitantes excluidos de los derechos políticos y marginados de los asuntos del estado, asimila a la democracia ateniense a una especie de esclavitud (Casas, 2009).

Desde los procesos de democratización, la ciudadanía no solo es entendida como la condición de miembro activo dentro de un sistema democrático, sino que también se asocia al concepto de nacionalidad. Esto implica que el estado soberano la reconozca como un sujeto legítimo de sus poderes soberanos (O'Donnell, 2004). Es evidente que esta forma de autogobierno sólo era posible de aplicar en colectividades pequeñas, como fue el caso de las asambleas en la ciudad-estado de la Grecia antigua, o los cabildos abiertos de nuestra organización colonial. Sin embargo, conforme fueron apareciendo sociedades más complejas y más diferenciadas entre sí, la democracia directa se convirtió en una práctica imposible, dando lugar al surgimiento de nuevos mecanismos de representación que hacen necesaria la separación entre la titularidad y el ejercicio del poder (Sartori, 1987). Es así como dicha forma de democracia clásica surgida en Atenas, que concibe al ciudadano participando activa y directamente en los asuntos públicos, fue siendo reemplazada por la democracia representativa, en la que la figura del representante político sustituye al ciudadano. Es decir, de un modelo de democracia “directa y participativa” se ha pasado a otra “liberal o representativa”, en donde los representantes políticos son elegidos de manera periódica por el pueblo (Huntington, 1989). Resulta interesante analizar, tomando esta última concepción del modelo de democracia, como los diferentes académicos que se involucraron en la discusión de esta temática plantean significados diversos del término.

Para Jiménez Castro (1971), democracia significa “*dominio del pueblo*”, y hace suyas las palabras de Abraham Lincoln cuando define a la democracia como “*gobierno del pueblo, por el pueblo y para el pueblo*”. Sostiene que el pueblo es el centro y el origen de los poderes, aunque quienes detentan dichos poderes sean los representantes, por tanto, la voluntad estatal y el control del gobierno radican en el pueblo, en los gobernados.

La definición que prospera como una de las más aceptadas es la de Joseph Schumpeter. Según este autor *"el método democrático es el instrumento institucional para llegar a decisiones políticas, en virtud del cual cada individuo logra el poder de decidir mediante una competencia que tiene por objeto el voto popular"* (Schumpeter, 1968). En otras palabras, la noción de democracia para Schumpeter se reduce a un método electivo mediante el cual el pueblo elige un gobierno nombrando un líder. Esta idea pone énfasis en dos cuestiones. En primer lugar, en que la legitimidad del poder político de los representantes deriva del procedimiento eleccionario de los mismos, y, en segundo lugar, en que la participación ciudadana se limita a la emisión del voto para la elección de autoridades, las que deben garantizar condiciones sociales que permitan la consecución de los diversos proyectos particulares (Casas, 2009).

Por su parte, la definición de Dahl (1989) también es generalmente aceptada y proporciona un complemento al concepto de Schumpeter. La definición de este autor se acerca un poco más a la idea que nos interesa para este estudio, y que consiste en la asociación entre los términos de democracia y participación ciudadana. El gobierno democrático se caracteriza fundamentalmente por su continua aptitud para responder a las preferencias de sus ciudadanos, sin establecer diferencias políticas entre ellos. Pero para que sea posible, es necesario que todos los ciudadanos tengan igual oportunidad tanto para formular sus preferencias y manifestarlas públicamente ante el gobierno, como para recibir por parte del gobierno igualdad de trato. Estas condiciones de procedimiento mínimas que establece Dahl como imprescindibles para un sistema democrático, son acompañadas por ocho garantías: Libertad de asociación, Libertad de expresión, Libertad de voto, Elegibilidad para el servicio público, Derecho de los líderes políticos a competir en busca de apoyo, es decir, a luchar por los votos, Diversidad de las fuentes de información, Elecciones libres e imparciales, Instituciones que garanticen que la política del gobierno dependa de los votos y demás formas de expresar las preferencias.

Por su parte, O'Donnell considera que la existencia de un sistema legal que respalde y lleve a la práctica los derechos y libertades políticas es fundamental y que no puede pensarse en una definición de democracia que excluya esos elementos (O'Donnell, 2001, citado en Azpuru, D., 2007). La democracia debe ir más allá de las elecciones libres, ya que deben desarrollarse paralelamente las libertades políticas básicas que hagan que las elecciones sean significativas (PNUD, 2004).

De acuerdo con Bobbio, una de las cualidades fundamentales que permite diferenciar un régimen democrático de uno no democrático radica en la implementación de mecanismos de apertura y transparencia. En este sentido, no se puede dejar fuera de la definición de democracia, considerándola como la capacidad de ofrecer a los ciudadanos visibilidad y transparencia en el ejercicio del poder estatal (Bobbio, 1986, citado en Alcántara Sáez y García Montero, 2013).

Cadahia, et. al. (2024) sostienen que, para consolidar una democracia es imprescindible recuperar la centralidad de un proyecto social capaz de movilizar e inspirar colectivamente. Ese retorno implicaría revalorizar el encuentro presencial, actuar colectivamente para transformarlo, y recuperar el espacio público como ámbito de debate y construcción de futuros compartidos. Se trata de despertar nuevamente el deseo y la necesidad de convivir. Así, la defensa de la democracia parece exigir una reflexión profunda sobre una posdigitalidad capaz de superar la lógica individualista dominante, y de reimaginar un porvenir analógico donde puedan florecer nuevas formas de temporalidad democrática, orientadas a una vida humana plena y en sintonía con una vida buena de la naturaleza.

Algunos de los autores referidos hasta aquí entienden a la democracia sólo como una forma de gobierno, como un sistema político, haciendo referencia únicamente a la división del poder gubernamental y a la participación del pueblo en la acción gubernativa por medio del sufragio y del control que ejerce sobre lo actuado por el estado. Otros como Dahl y O'Donnell, comienzan a incorporar algunos conceptos que hacen entender a

la democracia también como un estilo de vida, como un conjunto de reglas de conducta para la convivencia social y política, y como un modo de vivir basado en el respeto a la dignidad humana, la libertad y los derechos de todos y cada uno de los miembros de la comunidad. En otras palabras, en una democracia, la sociedad debe buscar el bien común procurando el bienestar de todos los ciudadanos y garantizando las condiciones necesarias para el acceso a una mejor calidad de vida.

I.4. Democracia Liberal y Representativa

La democracia liberal es una forma de democracia representativa donde la capacidad de los representantes electos para la toma de decisiones políticas se encuentra sujeta al Estado de Derecho y normalmente moderada por una Constitución que regula la protección de los derechos y libertades individuales y colectivas, estableciendo restricciones tanto a los líderes como a la ejecución de la voluntad de una determinada mayoría.

Para García Delgado (1998), en el Estado Liberal los partidos son de los notables, la democracia es restringida, la representación elitista y existe un bajo grado de representación popular. Sin embargo, señala que, dado un gran proceso de crisis de representación, se comienza a generar un cambio del formato representativo constituyéndose el Estado en un Estado Social que se basa en tres ejes: democracia de lo público, la emergencia de una nueva ciudadanía y el surgimiento de nuevas formas de representación y participación social.

Las democracias liberales, además de incorporar los elementos básicos de una democracia electoral, presentan características adicionales. Entre ellas se encuentran: el control del Estado y sus decisiones por parte de representantes electos, lo que exige la rendición de cuentas públicas por parte de quienes ejercen el poder; límites al poder ejecutivo impuestos por otras instancias gubernamentales; resultados electorales inciertos que permiten una representación significativa de la oposición; ausencia de restricciones para que grupos minoritarios o en desventaja puedan expresar

sus intereses o practicar su idioma y cultura; acceso ciudadano a canales de expresión más allá de los partidos políticos; disponibilidad de fuentes alternativas de información y acceso a ellas; libertad para peticionar, opinar, debatir, expresarse, publicar, manifestarse y reunirse; igualdad política para todos los ciudadanos ante la ley; protección efectiva de las libertades mediante un poder judicial independiente e imparcial; y la existencia de un Estado de Derecho que resguarde a las personas contra detenciones arbitrarias, tortura, terror o injerencias en su vida personal (Diamond, 1999, citado en Azpuru, D., 2007).

Teniendo en cuenta estas ideas, la importancia de la representación no radica entonces en el hecho de que una persona sea electa de manera periódica, sino más bien en la evaluación por parte de la ciudadanía de cómo actúa el representante para gestionar y promover los intereses de los representados (Pitkin, 1985). Es por ello que, en este ámbito, entra en juego la rendición de cuentas de las decisiones públicas, independientemente de la evaluación que se haga a través del voto, y el Estado debe alentar a sus ciudadanos a interactuar cotidianamente con sus representantes, con la finalidad de verificar que éstos se encuentren trabajando por el bien común de todos. De lo expuesto surge entonces que la participación ciudadana es un nuevo eje de la democracia liberal que introduce un cambio al formato representativo (García Delgado, 1994), de manera que ya no es posible considerar un sistema democrático liberal y representativo sin la intervención de sus ciudadanos en los asuntos públicos.

Woldenberg (2007) expone que uno de los factores esenciales para la consolidación de un sistema democrático es el aprendizaje permanente de los valores de la participación ciudadana, debido a que la democracia en sí plantea que la política es una actividad eminentemente ciudadana y no una responsabilidad exclusiva y excluyente de una minoría que se asume como representante del pueblo. En este sentido, el autor sostiene que es necesario que el ciudadano se reconozca como el sujeto de la política y no como el objeto pasivo de los servidores públicos. Si la sociedad no se dispone a

informarse acerca de sus derechos y obligaciones ante el Estado y a ejercerlos activamente, es muy difícil que un país avance por la senda de la consolidación democrática.

Es por tanto que, para encarar esta realidad, el modelo de democracia moderna se está vinculando con una participación ciudadana paralela a la estrictamente electoral. Si bien el modelo liberal de democracia continúa ejerciendo su rol legitimador de los electos por los ciudadanos respecto a las decisiones que deben tomar inherentes al gobierno, en su concepción contemporánea se encuentra presente la idea de un poder popular, el cual se traduce en el derecho que tienen los ciudadanos de involucrarse directamente en los asuntos públicos (Casas, 2009).

I.5. Participación Ciudadana y Consolidación Democrática

Del Águila Tejerina (1996) sostiene que, a mayor implicación de los ciudadanos en el proceso democrático, más sólida es la democracia, mejor funciona el sistema, más legitimidad tiene y mayor es su capacidad para supervisar al gobierno y prevenir abusos. La participación fomenta ciudadanos más comprometidos y posiblemente mejores individuos, ya que los impulsa a expresar públicamente sus deseos y aspiraciones, promueve la empatía y la solidaridad, y los lleva a razonar de manera argumentativa frente a sus iguales, asumiendo de manera responsable las consecuencias de las decisiones tomadas, sean positivas o negativas. Estos beneficios de la participación se vinculan con la idea de que la democracia y sus prácticas son esenciales para fomentar la autonomía individual. La *perspectiva participativa de la democracia* incentiva la participación ciudadana como generadora de hábitos de interacción social y deliberación pública, el ejercicio del control de manera colectiva sobre decisiones y actividades importantes para la comunidad y la creación de fuertes lazos comunitarios que favorezcan a afianzar el bien común, la pluralidad y la tolerancia. Es importante subrayar que, para que esta participación ciudadana sea posible, es necesario contar con información accesible y confiable sobre los diferentes aspectos de la

actividad gubernamental, lo que constituye el mecanismo inicial que posibilita la rendición de cuentas.

Según García Delgado (1994), los intereses de lo social se expresan directamente en la esfera política, pero sostiene que una de las dimensiones más evidentes de la crisis estructural del Estado es la que afecta a la representación de la sociedad, donde el lazo basado en la obediencia de los ciudadanos y la confianza de éstos en sus representantes se pierde. Es posible que los ciudadanos no estén conformes con el funcionamiento de las instituciones democráticas. Por esta razón, es esencial que exista interés y participación ciudadana en la vida política, con el objetivo de lograr que los gobiernos actúen de manera más responsable y eficiente.

El control público estatal requiere paralelamente el acompañamiento del control social. Cuanto más cercano se encuentre el acto administrativo de la ciudadanía, el ejercicio de la función pública gozará de menos secreto, discrecionalidad y contará con mayor transparencia. Esta idea de la participación ciudadana como consolidación de la democracia surge entonces de la crítica formulada al concepto de la *representación social*, según la cual los ciudadanos participan porque los representantes no siempre cumplen su papel de intermediación entre el gobierno y los problemas sociales (García Delgado, 1998). Los ciudadanos deben corregir los defectos de esa representación política que supone la democracia influyendo en las decisiones de los representantes, para asegurar que esas decisiones realmente obedezcan a las demandas, las carencias y las expectativas de la sociedad. Es relevante destacar que la participación ciudadana no se entiende como un medio para coartar, obstaculizar, restringir o arrebatar el poder que la ciudadanía ha conferido a sus gobernantes mediante el voto. En cambio, se considera un mecanismo que empodera a los ciudadanos para involucrarse en los asuntos públicos y exigir responsabilidad a sus representantes. Para lograrlo, se han adoptado e implementado diversas formas de participación ciudadana, adaptadas a las diferentes circunstancias

que han enfrentado las sociedades modernas, lo que ha generado una variedad de resultados y efectos.

Para Dahl (1989), entre los ocho principios mínimos que deben observarse en un régimen democrático, seis ítems aluden a una gran variedad de formas de participación tales como la asociación de los ciudadanos para participar en asuntos de su interés, la libre expresión, la selección de servidores públicos, el empleo de diversas fuentes públicas de información y de garantías institucionales que aseguren que las políticas del gobierno dependen de los votos y de las demás formas ciudadanas de expresar las preferencias. En las democracias contemporáneas, existe una amplia gama de herramientas y formas de participación ciudadana que posibilitan expresar la opinión pública sobre las decisiones gubernamentales, evitar que los representantes electos se limiten a seguir solo lineamientos partidarios y consultar a la población antes de tomar decisiones políticas, siendo métodos que buscan mantener de forma continua los canales de comunicación entre el gobierno y la sociedad, más allá de los períodos electorales.

Algunos de los mecanismos más conocidos son el referéndum y el plebiscito como instrumentos que suponen una elección de decisiones y no de representantes, la iniciativa popular y el derecho de petición, como mecanismos para que los ciudadanos de manera organizada participen directamente en las tareas legislativas, y la audiencia pública, el derecho a la información, la consulta popular y la organización de cabildos abiertos (para los casos de gobiernos locales), como procedimientos o métodos para permitir la comunicación entre el gobierno y la sociedad (Del Águila Tejerina, 1996). Estos mecanismos se consideran herramientas formales diseñadas para promover y dirigir la participación de la ciudadanía en las acciones y decisiones gubernamentales.

Sin embargo, también existen otros canales informales que el estado pone a disposición para facilitar la comunicación e interacción con los ciudadanos. En una sociedad en constante transformación como la nuestra,

el avance de la Participación Ciudadana requiere una búsqueda continua de nuevas formas y vías de interacción entre los responsables políticos y los ciudadanos, con el objetivo de lograr mayores beneficios mediante la colaboración de todos.

Los Portales y Sitios Web oficiales son los prototipos más generalizados de los gobiernos electrónicos, pero existen también otros medios virtuales que pone a disposición el gobierno para que, a través de ellos, los ciudadanos pueden dar su opinión, debatir sobre temas de interés, emitir quejas y demandas, entre otras (Kaufman, 2004). Entre estos canales de comunicación e interacción se incluyen: el correo electrónico, que facilita el contacto entre ciudadanos y autoridades; foros web y foros de noticias, donde los ciudadanos pueden leer y participar en debates, compartiendo comentarios; chats en línea, que permiten intercambiar opiniones en tiempo real; encuestas en sitios web, que recogen la opinión ciudadana sobre la calidad de servicios o diversas políticas públicas; y el buzón de sugerencias o contacto, en el cual los ciudadanos pueden expresar quejas, sugerencias y opiniones, entre otro. La existencia de esta gran variedad de posibilidades que ofrece la participación ciudadana en las democracias actuales, no garantiza que la sociedad intervenga en los asuntos públicos, ni que todas las personas lo harán con la misma intensidad.

Según Osborne y Gaebler (1994), los ciudadanos no reclaman más elecciones, más encuestas de opinión y más reuniones a las que asistir; lo que realmente desean los ciudadanos es un control mayor sobre las cuestiones que afectan directamente a su vida. La democracia participativa se va haciendo real cuando los mismos ciudadanos dedican horas a dichas acciones. Por ello es pertinente recuperar en esta instancia la doctrina y los principios rectores de un nuevo modelo de gobierno denominado Gobierno Abierto, el cual se entiende como una especie de transición del modelo de democracia representativa a la democracia participativa (Girao, 2013).

Según Rodríguez Casallas et al. (2024), la participación ciudadana no solo constituye un derecho consagrado constitucionalmente, sino que

también representa un pilar fundamental para el fortalecimiento de la gobernanza democrática. La interacción entre ambos aspectos es compleja y multidimensional, lo que resalta la importancia de adoptar enfoques flexibles y contextualizados que favorezcan un desarrollo sostenible e integral.

I.6. Gobierno Abierto

El término Gobierno Abierto (GA) es referenciado por múltiples actores que directa o indirectamente se vinculan con las políticas públicas. Intelectuales, gobernantes y gerentes estatales consideran varios de sus postulados en el afán de reducir la opacidad en la gestión del sector público, aspirando a un aumento de la transparencia en la acción gubernamental y de una mayor participación ciudadana (Prieto Martín y Ramírez-Alujas, 2014). Sin embargo, estos supuestos no son nuevos en el ámbito público. En los últimos años los gobiernos están preocupados por aplicar muchas de estas premisas, quizás no tan estructuradas como ahora dentro de un mismo paradigma articulador de la cosa pública. Surgen así muchos esfuerzos que se materializan en la promulgación de leyes de procedimientos administrativos, normas de acceso a la información, privacidad y protección de datos, y en la creación de defensorías y entidades fiscalizadoras superiores (OCDE, 2009).

De este modo, el concepto de Gobierno Abierto logra integrar diversas iniciativas bajo un enfoque común. Esta perspectiva lo define como un elemento clave para coordinar los esfuerzos dirigidos a fortalecer las capacidades gubernamentales y modernizar las administraciones públicas, basándose en los principios de transparencia, participación y colaboración (Ramírez-Alujas, 2011). Además, se considera que el Gobierno Abierto no se limita a ser un avance tecnológico, sino que representa una auténtica filosofía sobre la manera de gobernar y el papel que desempeñan tanto el gobierno como los ciudadanos en la gestión pública y sus resultados (Oszlak, 2012).

En 2009, durante su toma de posesión como presidente de los Estados Unidos, cuando Barack Obama introdujo formalmente este concepto

mediante el Memorando sobre transparencia y gobierno abierto. En dicho documento, declara que su administración se compromete a establecer un nivel sin precedentes de apertura en el Gobierno. Trabajan juntos para restaurar la confianza pública y construir un sistema basado en la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración. El gobierno debe ser transparente, participativo y colaborativo (Obama, 2009). El presidente norteamericano, tuvo entonces una gran ascendencia con esta iniciativa sobre una gran cantidad de naciones, que rápidamente adhirieron a esta visión respecto a los gobiernos de la modernidad, a punto tal que en poco tiempo se creó la Alianza por el Gobierno Abierto (AGA) que hoy la integran más de sesenta países, y superan ampliamente a los ocho estados fundacionales de esta corriente de pensamiento multilateral. La misma busca incrementar sus niveles de transparencia y rendición de cuentas; expandir mecanismos efectivos de participación ciudadana y generar plataformas innovadoras para fomentar la colaboración cívica a fin de crear valor público en la planificación, el diseño, la implementación y la evaluación de políticas y servicios públicos (Ramírez Alujas y Dassen, 2014).

La coalición integrada por quince países latinoamericanos, se ha comprometido a afianzar la apertura gubernamental con acciones concretas, muchas de las cuales se prestan a confusión, al momento de interpretarlas, o en su misma implementación. Es casi imposible separar la colaboración de la participación o viceversa, ya que la participación es colaboración y la colaboración es participación (Prieto Martín y Ramírez-Alujas, 2014). No es absurdo pensar entonces que, frente a esta volatilidad conceptual y procedimental, la Open Government Standards considera como pilares del Gobierno Abierto a la Transparencia, la Rendición de Cuentas y a la Participación (Open Government Standards, 2012). Es esencial resaltar las razones por las cuales este paradigma ha sido revitalizado, a pesar de que desde hace años diversos académicos han destacado la participación y la transparencia como elementos fundamentales e imprescindibles para el fortalecimiento de las democracias actuales.

La novedad surge por la irrupción de Internet y de las nuevas tecnologías de información y de comunicaciones en la vida social de los ciudadanos, en la forma en que se relacionan con los gobiernos, permitiendo interaccionar a gobernantes y gobernados en planos perfectamente horizontales y sin que ningún otro agente intermedie en esa conversación (Calderón y Lorenzo, 2010). La red social brinda al ciudadano la posibilidad de empoderarse y conectarse con otros mediante mecanismos virtuales, que amplifican y respaldan sus demandas, con la esperanza de que alguien escuche estos poderosos canales de comunicación e información. Por lo tanto, para garantizar su gobernabilidad, el gobierno debe esforzarse por una mayor transparencia, poniendo énfasis en una rendición de cuentas sistemática y periódica, además de implementar políticas en las que la ciudadanía puede participar y colaborar. Una referencia destacada es la analogía entre el Open Government y las políticas de Open Source, ya que ambos comparten los mismos principios fundamentales: la tríada de transparencia, participación y colaboración previamente mencionada. El movimiento Open Source surgió en los años noventa como resultado de la revolución de las comunidades de informáticos, que promovieron la idea de software libre y de código abierto como respuesta a las políticas de tecnologías propietarias de grandes corporaciones internacionales, las cuales mantenían a sus clientes cautivos debido a la falta de transparencia en la implementación de aplicaciones y servicios, especialmente en el sector público.

El Gobierno Abierto surge como una respuesta a la falta de dinamismo en la agenda gubernamental y burocrática, que a menudo parece propietaria de la vida de los ciudadanos, sin mostrar preocupación por rendir cuentas a la sociedad. La falta de coordinación y gestión en las políticas públicas convierte al Gobierno Abierto en una posible solución, al promover iniciativas impulsadas desde las mismas comunidades locales. De esta forma, el gobierno se ve en la posición de recibir, aceptar y priorizar las acciones propuestas por los ciudadanos. Hay que reconocer que los procesos de globalización que vivimos en la actualidad, contribuyen a facilitar este

arquetipo, fundamentalmente por el impacto que han tenido las nuevas tecnologías y la aparición en este milenio de las redes sociales en sus diversas modalidades (Girao, 2013). Para que exista un Gobierno Abierto, es condición necesaria e imprescindible que se cumplan dos requisitos: por un lado, el acceso libre, abierto y gratuito a los datos y, por otro lado, que haya una libertad y los mecanismos necesarios para la participación y acción de otros actores no gubernamentales (Corojan. y Campos, 2011). Al abrir la información y permitir el acceso de todos los sectores interesados, se alcanza la transparencia deseada, se promueve la participación en los asuntos públicos y se incrementan los niveles de confianza en el gobierno. Por esta razón, hoy en día se destaca la necesidad de asignar responsabilidades a otros actores, más allá del gobierno, para que cada uno cumpla un rol específico en la gestión de los asuntos públicos.

CLAD (2016) considera al gobierno abierto como el conjunto de mecanismos y estrategias que contribuye a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, centrandose e incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo. El Gobierno abierto no es un fin en sí mismo, sino un medio para fortalecer la democracia, robustecer la institucionalidad pública y promover el mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas. Se procura que los pilares y principios, mecanismos y estrategias que se exponen en esta Carta sean promovidos y potencialmente aplicados más allá de las fronteras del gobierno y la administración pública, hacia otros niveles, sectores de la sociedad, y poderes del Estado.

En el marco de un esfuerzo por configurar en clave iberoamericana las bases de lo que llamamos Estado abierto, convencidos de que un trabajo integral, transversal y complementario con todos los poderes del Estado es parte esencial del esfuerzo por mejorar la calidad institucional de nuestros

sistemas democráticos, el buen gobierno y un elemento sustantivo de la visión holística sobre mejoramiento de la institucionalidad pública en el amplio sentido que ello supone. Sobre esta base, los pilares y principios del Gobierno abierto esbozados en esta Carta Iberoamericana deben servir de marco de referencia para orientar su alcance y posibilidades más allá del ámbito del Poder Ejecutivo, previa adaptación correspondiente, favoreciendo y potenciando su incorporación en el Poder Legislativo (Parlamento Abierto), en el Poder Judicial (Justicia Abierta), y en los distintos niveles de gobierno, como son el plano subnacional y local (Provincias y Municipios Abiertos), en vías a configurar una aproximación integral y holística de Estado abierto.

Según Criado et al. (2021), la gestión pública contemporánea ha atravesado diversos enfoques respecto al rol del sector público y su vínculo con la economía y la sociedad. Este proceso ha estado marcado por los grandes debates políticos de nuestra época. En las últimas décadas, gobiernos y administraciones públicas de numerosos países se han visto presionados para mejorar sus resultados, enfrentando al mismo tiempo crecientes restricciones fiscales y una pérdida de legitimidad institucional, especialmente en contextos caracterizados por baja confianza social o una elevada percepción de corrupción.

En este escenario, se ha demandado tanto una reducción del tamaño del Estado como una mayor participación de actores no gubernamentales, principalmente organizaciones de la sociedad civil, en la gestión de problemas colectivos, producto del escepticismo hacia la acción gubernamental y el desempeño del personal público. Si bien es cierto que las administraciones han dejado de tener el monopolio sobre la solución de los asuntos públicos, los eventos más recientes han dejado en evidencia la necesidad de un Estado con capacidad de respuesta ante desafíos complejos, los cuales otros actores no pueden afrontar por falta de autoridad, recursos u organización.

Una característica clave que distingue al sector público es su capacidad de conexión, la cual debe complementarse con apertura, colaboración

ciudadana e innovación orientada a la creación de valor público. Solo así es posible construir un Estado ágil y con instituciones robustas, capaz de enfrentar los desafíos actuales y futuros. A este panorama se suma una profunda transformación tecnológica que impulsa el Gobierno Abierto, ampliando las posibilidades del sector público para mejorar la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana, en sintonía con la llamada cuarta revolución industrial. Las tecnologías sociales del inicio del siglo XXI, junto a dispositivos conectados a Internet, facilitaron una mayor accesibilidad y presencia del Estado. Hoy, tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, la computación en la nube o el Internet de las cosas están redefiniendo el entorno en el que operan las administraciones públicas.

En este nuevo escenario, conceptos como gobernanza inteligente, Estado exponencial o burocracia algorítmica intentan describir una realidad donde los gobiernos deben aprender a utilizar grandes volúmenes de datos junto con tecnologías innovadoras, para redefinir su papel social. Sin embargo, más que replantear completamente la función del Estado, Criado propone fortalecer un papel esencial, potenciando su capacidad de resolución de problemas públicos con un enfoque centrado en la ciudadanía, en un contexto de creciente complejidad. La gran oportunidad para las administraciones públicas radica en aprovechar la abundancia de datos disponibles, en una era donde aprender y desaprender rápidamente se ha vuelto esencial.

I.7. Buena Gobernanza

A partir de la nueva concepción según la cual la responsabilidad de gestionar los asuntos públicos no recae únicamente en el gobierno, sino que abarca a diversos actores, cada uno con un papel específico según su origen legítimo, se puede definir el concepto de Gobernanza.

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) define la gobernanza como el ejercicio del poder económico, político y administrativo para gestionar los asuntos de un país en todos sus niveles. Incluye los

mecanismos, procesos e instituciones a través de los cuales los ciudadanos y los grupos organizan sus intereses, ejercen sus derechos legales, cumplen con sus deberes y resuelven sus conflictos (PNUD, 1997). En este sentido, la gobernanza es una noción que describe la interacción que se produce entre las administraciones públicas con el mercado y la denominada sociedad civil, que no obedece a una subordinación jerárquica, sino a una integración en red entre los tres sectores (público, privado y civil) (Prats, J., 2001).

De manera similar, Aguilar Villanueva (2007) concibe la gobernanza como un proceso que termina con una forma monopólica de gobierno por parte del Estado, estableciendo un modelo alternativo en el que actores fuera del ámbito gubernamental adquieren relevancia. Esto implica la aparición de nuevas formas de interacción entre diversos actores, que son fundamentales para la toma y ejecución de decisiones colectivas (Morata, 2002). En este nuevo contexto, las acciones tanto del gobierno como de los otros sectores que empiezan a participar en la gestión de los asuntos públicos, demandan ciertas reestructuraciones o reformulaciones.

Estas reformas permiten constituir un Estado más eficiente, dado que adopta una estructura de división del trabajo muy peculiar entre las organizaciones del propio Estado, las organizaciones públicas no estatales, las corporativas y las privadas (Bresser Pereira, 2006). Este autor sostiene que la gobernanza abarca dos aspectos esenciales: uno relacionado con la organización y otro con la gestión o rendición de cuentas. En lo que respecta al primer aspecto, argumenta que el Estado debe enfrentar el desafío de organizar los servicios que ofrece, recurriendo a la tercerización de la prestación de servicios sociales a organizaciones no estatales, tal como se hizo con la construcción y otros servicios auxiliares, para los cuales se contrataron empresas con fines de lucro. En cuanto a la gestión, se destaca que es más un asunto de procesos que de estructura, indicando que el problema radica en cómo se administra el sistema. Se debe buscar como objetivo principal establecer una administración flexible, con gerentes públicos más motivados, autónomos y responsables. En relación con la idea

de gobernanza que presenta Bresser Pereira, se trata de un proceso en el cual la red de organizaciones, cada vez más interdependientes, debe ser parte del proceso de toma de decisiones, sin perder de vista que el gobierno sigue siendo el actor central.

En los términos de Mayntz (2006), el concepto de gobernanza abarca todas las formas que asume la regulación colectiva de los asuntos sociales, pudiendo tratarse de un modelo jerárquico o bien presentarse como un término opuesto al de gobierno jerárquico cuando éste es un actor más que conforma e interactúa con las redes. En definitiva, es posible concluir que existen discusiones, o bien, diferentes posiciones en cuanto al significado del término gobernanza, donde parte del argumento académico sostiene que la gobernanza es más efectiva sin la participación activa del Estado. Surge la idea de gobernanza sin gobierno ante la creciente importancia de la actuación de las redes, asociaciones o mercados (Guy Peters, 2007).

Morata (2002) entiende a la gobernanza como una nueva forma de estrategia política destinada a garantizar la gobernabilidad de las sociedades y a mantener la legitimidad de las instituciones a cambio de la cesión de autoridad política a los actores económicos y sociales. Aunque el autor lleva a cabo un análisis de la gobernanza en la Unión Europea (UE), un caso peculiar debido a que no se trata de un gobierno en sentido estricto, sino de un complejo conjunto de redes multinivel, destaca varios aspectos muy relevantes del tema. Uno de ellos se refiere a las deficiencias que pueden observarse en la implementación de un sistema de gobernanza, las cuales se deben a la falta de recursos, a la ausencia de relaciones entre las organizaciones involucradas y, especialmente, a la carencia de información. El autor también sostiene que la estructura de redes que configura la gobernanza, con la participación de diversos actores en el proceso de toma de decisiones, provoca conflictos relacionados con la falta de transparencia, lo que a su vez genera problemas de gobernabilidad.

Un aspecto clave de la propuesta de Bresser Pereira (2006) es que la autonomía y la capacidad de los gerentes públicos para tomar decisiones de

manera más flexible conllevan un control posterior a través de mecanismos de responsabilización social. Estos mecanismos están marcados por presiones para lograr una mayor transparencia e incluyen investigaciones dentro del sector de redes involucrado.

Considerando tres de las cinco proposiciones sobre gobernanza que presenta Stoker (1998), que son la pérdida de nitidez de los límites y responsabilidades públicos y privados frente al planteamiento de políticas públicas, a la resolución de problemas sociales y económicos, o bien ante incumplimientos; las dependencias de poder que surgen en las relaciones interinstitucionales de los actores que intervienen y el surgimiento de redes autónomas de actores que se rigen a sí mismos; es probable que tienda a haber juegos, derrotas y distintas actitudes de oportunismos, problemas de rendiciones de cuentas y déficits de transparencia.

Frente a la posibilidad de situaciones de esta naturaleza y para garantizar una gobernanza abierta y accesible con la intervención de todos los actores interesados en participar en la toma de decisiones, tengan o no la capacidad para hacerlo, la Comisión Europea presentó en 2001 los principios de buena gobernanza que fueron plasmados en un escrito denominado el Libro Blanco. Este concepto de gobernanza abierta y accesible puede vincularse con una de las perspectivas que Longo (2009) plantea respecto a la gobernanza, denominada Gobernanza Democrática, la cual pone el acento en aquellos mecanismos que permiten o facilitan la aproximación de los ciudadanos a la acción pública. Los principios a que hace referencia el Libro Blanco de la UE y que deben ser de aplicación a todos los actores intervinientes, adoptando los mecanismos de garantía de respeto necesarios, son la Transparencia, la participación, la rendición de cuentas, la eficacia y la coherencia.

Un dispositivo respecto al principio de participación lo constituye el acompañamiento de información extensa y de calidad a los actores de la gobernanza, mejorando los mecanismos a través de la utilización extensiva de las tecnologías de información y la aprobación de programas específicos

para sectores, a fin de que cuenten con más y mejor información tanto en las fases previas como posteriores a la toma de decisiones. En esta línea la participación debe ser acompañada no solo de información sino también de transparencia (Morata, 2002)

Los escenarios previamente mencionados, derivados de la variedad de intereses de los sectores involucrados, requieren una gestión adecuada de las relaciones de colaboración entre los actores públicos y privados, así como la implementación de reformas institucionales que fortalezcan la protección de lo público ante el riesgo de ser influenciado por intereses privados (Longo, 2009). En el marco de una gobernanza efectiva, además de restaurar la capacidad de gestión de los gobiernos y fomentar la participación de los grupos ciudadanos en la deliberación de los asuntos públicos y el control sobre su dirección (Aguilar Villanueva, 2007), se incluye la necesidad de sistemas eficaces de evaluación y rendición de cuentas. El primer paso es aumentar la transparencia en el acceso a la información sobre las estructuras y el funcionamiento de los gobiernos y sus organizaciones, la cual debe estar sujeta al escrutinio público.

El Banco Mundial (2006) destaca que para la buena gobernanza es necesaria la renovación política, evitando gobiernos ineficientes y promoviendo estados que garanticen un ejercicio de la actividad pública libre de abusos, corrupción; el fortalecimiento de la rendición de cuentas; el fomento del debate público, la prensa libre y la participación ciudadana; y un libre ejercicio del estado de derecho entre las estructuras del estado y los acuerdos con ciertas instituciones.

Welse (2003) considera que los estados han comenzado a asumir un rol activo, desarrollando un enfoque más estratégico en el manejo de las actividades económicas que influyen en la competitividad internacional.

La Comisión Económica y Social de Asia Pacífico de las Naciones Unidas señala ocho parámetros esenciales para lograr una buena gobernanza, que incluyen: Participación, ya que la sociedad debe estar bien informada y organizada; Estado de derecho, para contar con un marco legal

justo al que la sociedad pueda adherirse; Transparencia, con información completamente libre y accesible para los afectados por las decisiones (esta debe ser clara, comprensible y proporcionada por medios adecuados); Responsabilidad; Consenso orientado, dado que existen diversos actores con distintos puntos de vista e intereses; Equidad e inclusividad, garantizando la participación de todos sus miembros; Efectividad y eficiencia; y Rendición de cuentas, que debe aplicarse no sólo a las instituciones públicas, sino también al sector privado y a las organizaciones de la sociedad civil. Para una buena gobernanza, debe existir un gobierno responsable. Esto requiere que los ciudadanos utilicen los canales de participación necesarios para garantizar dicha responsabilidad. Se trata de un proceso bidireccional entre el gobierno y la ciudadanía, donde tanto la representación política como la participación ciudadana implica responsabilidades para ambas partes.

Otra obligación derivada del concepto de gobernanza recae sobre la sociedad misma, ya que son los actores y organizaciones en red quienes deben desempeñar un papel activo en la supervisión, vigilancia y exigencia de cuentas a sus representantes sobre el ejercicio de la función pública. La verdadera ciudadanía debe surgir de un proceso de conciencia individual y colectiva, que define a las personas por su participación activa y no por ser simples receptoras pasivas de derechos otorgados por el Estado y la Constitución.

Ser un ciudadano democrático implica no solo gozar de una serie de derechos, sino también asumir obligaciones sociales que abarcan tanto la elección de los gobernantes como la responsabilidad de influir en sus decisiones. A partir de este concepto se derivan todos los demás criterios necesarios para identificar la verdadera participación ciudadana. No puede hablarse de buena gobernanza sin mencionar la participación de los ciudadanos, las agrupaciones sociales y la sociedad en su conjunto, tanto para resolver problemas específicos como para encontrar soluciones comunes o unir voluntades dispersas en una acción colectiva (Morata, 2002).

Nonell (2006) ofrece una perspectiva amplia sobre las obligaciones, subrayando la importancia de generar y proporcionar información tanto por parte del Estado como de los distintos actores de la red (sector público y privado), así como la necesidad de rendir cuentas. Esto da lugar a un factor clave para la participación: todos los actores involucrados, incluyendo el Estado, otros gobiernos nacionales o subnacionales, organizaciones no gubernamentales y la ciudadanía, deben tener acceso a información suficiente, oportuna, relevante y de calidad. En situaciones donde deben reconciliarse prioridades opuestas, pero igualmente válidas, a través de procesos que involucren a todos los actores en la toma de decisiones, la transparencia puede convertirse en una herramienta esencial para comprometer a estos actores, combatir la corrupción y mejorar la calidad de la gobernanza.

La Buena Gobernanza se entiende como la creación de políticas mediante mecanismos de consenso entre el gobierno y los actores del sector público, privado y la sociedad civil. Para lograrlo, no solo es decisivo que los actores asuman su responsabilidad de participar, sino también que se desarrollen los instrumentos necesarios para cumplir con las obligaciones de transparencia. Es fundamental garantizar, entre otras cosas, el derecho al acceso a la información. El derecho a una información confiable, comprensible y oportuna es la base y condición esencial para que la ciudadanía participe de manera efectiva y eficiente en la actividad del gobierno. Este enfoque se refleja en la Conferencia Internacional sobre el Derecho de Acceso a la Información, donde Oyhanarte (2008) afirma que el acceso a la información es una herramienta útil para el buen gobierno, pero también, la vigencia del derecho de acceso a la información es directamente proporcional a la cultura cívica de la ciudadanía y al nivel de desarrollo democrático de un país. Mejorar estos factores implica recorrer un camino largo y arduo de construcción diaria, que requiere persistencia, convicción, visión de futuro e impulso responsable de todos los sectores sociales.

Según Matas (2021), el nuevo paradigma de gobernanza ha actuado como un motor para la innovación en el ámbito público. La interconexión entre administraciones públicas, organizaciones privadas e instituciones de la sociedad civil, a través de la participación ciudadana y el involucramiento de diversos actores sociales, ha generado un entorno propicio para el desarrollo de la innovación pública. En la medida en que la Administración ha superado sus propias fronteras y ha abierto sus intereses más allá del ámbito estrictamente institucional, la innovación ha ido ganando terreno. Este proceso ha permitido la reinención y modernización de muchas políticas y servicios públicos, impulsados por dinámicas colaborativas entre sectores públicos, sociales y privados.

Chavez Becker (2024) plantea realizar un análisis crítico de la gobernanza participativa, desde una perspectiva principalmente teórica, pero con la intención de avanzar hacia su posible aplicación en investigaciones empíricas. En este marco, propone concebirla y debatir como una herramienta útil para el estudio y la comprensión de los sistemas políticos actuales, al tiempo que permite esbozar, de manera preliminar, posibles alternativas de reforma orientadas hacia un modelo más democrático y participativo.

I.8. Transparencia y Derecho de Acceso a la Información

La apertura de información y la transparencia son los escalones iniciales del gobierno abierto, el cual va madurando gradualmente hacia los estadios de participación y colaboración. La transparencia es desde hace mucho tiempo, un requisito general para las sociedades democráticas. Se entiende que una democracia eficiente se encuentra asociada necesariamente a la transparencia, a la participación y control activo de la ciudadanía de las actividades de gobierno (Prieto-Martín y Ramírez- Alujas, 2014).

Mattozzi y Merlo (2007) sostienen que la transparencia se presenta como un medio para exigir la rendición de cuentas a los funcionarios públicos y para la lucha contra la corrupción. Según estos autores, cuando las reuniones

de gobierno están abiertas a la prensa y al público, cuando los presupuestos y los estados financieros pueden ser revisados por cualquier persona, cuando las leyes, las normas y las decisiones son sometidas a discusión, se puede decir que se está en presencia de un gobierno transparente y hay menos posibilidades de que las autoridades abusen del sistema en su propio interés. Se puede afirmar que la transparencia es lo opuesto a la privacidad. Una actividad es transparente cuando toda la información está disponible de manera libre para la sociedad. En este sentido, la transparencia permite que los ciudadanos estén mejor informados y fomenta la interacción entre la ciudadanía y sus representantes políticos. Sin embargo, para que esto sea posible, debe fundamentarse en principios éticos y de gobernanza, donde los intereses y necesidades estén enfocados en el bienestar de los ciudadanos. La transparencia implica que las acciones, decisiones y recursos utilizados por los gobernantes estén debidamente documentados y accesibles de forma permanente, fácil y rápida, sin necesidad de ser solicitados. El concepto de transparencia abarca tres aspectos clave: el primero señala que el acceso a la información de las instituciones públicas debe ser continuo, rápido y gratuito; el segundo hace referencia a la apertura de los espacios donde se toman decisiones públicas a los ciudadanos, y el tercer aspecto se refiere a la obligación de permitir la participación de los ciudadanos en los órganos y programas del gobierno.

Merino (2006) sostiene que la política de transparencia se refiere a las decisiones y procesos adoptados por el Estado para materializar los principios democráticos de responsabilidad, publicidad e inclusión en la agenda gubernamental. Esta política debe ser clara y capaz de abordar los problemas derivados de las desigualdades informativas en la acción pública, así como garantizar que las decisiones gubernamentales se tomen con el mayor grado de transparencia posible. La transparencia debe ser vista como una política pública horizontal, que no solo se enfoca en proporcionar acceso a la información, sino que requiere una evaluación exhaustiva de cómo se seleccionan, diseñan, implementan, gestionan y evalúan las políticas

públicas. En este sentido, la política de transparencia va más allá del cumplimiento de las leyes de acceso a la información y demanda una transformación profunda en la gestión pública.

Bovens (2002, citado en Ackerman, J. M. y Sandoval, I. E., 2005) establece una distinción entre los conceptos de transparencia y derecho de acceso a la información. La transparencia se refiere a una cuestión de higiene pública, donde la apertura del gobierno tiene como objetivo mejorar el control democrático y asegurar la rendición de cuentas hacia la sociedad. El derecho de acceso a la información se considera una herramienta fundamental para el ejercicio de la ciudadanía. Los derechos de acceso a la información están principalmente vinculados al funcionamiento social de los ciudadanos, no solo en su relación con las autoridades públicas, sino también en sus interacciones mutuas y con las entidades privadas. Este derecho debe formar parte de los derechos civiles garantizados en las constituciones, al igual que otros derechos individuales. Aunque existen diferencias conceptuales entre ambos términos, la relación entre ellos es evidente. El acceso a la información pública es el derecho de cualquier persona a solicitar información a sus representantes, lo cual es fundamental para el desarrollo democrático. Las sociedades requieren conocer las acciones de sus gobiernos, el proceso de toma de decisiones, los criterios en los que se basan las políticas públicas y la información que se proporciona al público.

La transparencia implica la obligación de los gobernantes de divulgar la información fundamental relacionada con el desempeño de sus funciones. En este sentido, transparencia y acceso a la información son dos aspectos de un mismo fenómeno: un derecho y una obligación que se complementan para devolver a los ciudadanos aquello que legítimamente les pertenece: la información generada por el manejo de los recursos públicos. Es relevante considerar la clara distinción entre el derecho al acceso a la información y la transparencia, aunque también se debe reconocer la significativa relación y las implicaciones mutuas que existen entre ambos conceptos.

Según Gault (2008), la transparencia se vincula necesariamente con el ideal de una sociedad cuyos ciudadanos pueden participar informándose, y donde esa participación es significativa para las decisiones y los resultados de la política. En las teorías del Estado de Derecho, el Liberalismo y la Democracia, han surgido conceptos que respaldan la relación entre la transparencia y el derecho al acceso a la información pública, inicialmente a través del derecho de petición, basado en las asambleas públicas y en la importancia de la opinión pública. La transparencia y el acceso a la información son fundamentales para el buen funcionamiento de una democracia y un Estado de Derecho. Partiendo de la idea de que en una democracia el gobierno debe rendir cuentas a los ciudadanos, resulta decisivo que un recurso esencial como la información pública sea accesible de manera libre. Ambos conceptos ofrecen diversos beneficios que favorecen el adecuado funcionamiento democrático. Primero, actúan como herramientas de control eficaces que ayudan a prevenir la corrupción, aunque no deben reducirse a medidas anticorrupción. En segundo lugar, mejoran la eficacia de las políticas públicas, ya que el acceso de los ciudadanos a las decisiones y acciones gubernamentales permite identificar posibles fallos. En tercer lugar, el seguimiento del desempeño de los servidores públicos y el uso de los recursos públicos favorece una implementación más efectiva de las políticas, lo que aumenta la legitimidad y la confianza en el gobierno. La transparencia y el acceso a la información facilitan la rendición de cuentas, permitiendo que los ciudadanos exijan explicaciones y evalúen el cumplimiento de responsabilidades por parte de las autoridades.

Para que un régimen democrático funcione adecuadamente, es necesario implementar formas de participación ciudadana más allá del voto. La transparencia y el acceso a la información pública son derechos y obligaciones que desempeñan ese papel. Cuando se menciona la obligación, se hace referencia al deber de los agentes públicos de generar, organizar y mantener accesible toda la información relacionada con el cumplimiento de sus funciones y el gasto de los recursos. Por lo tanto, la transparencia implica

un rol activo de estos agentes para hacer pública la información. Los ciudadanos también deben tener una participación activa, ejerciendo su derecho a conocer la información. Es decir, el derecho de acceso otorga al ciudadano la facultad de solicitar aquella información que no se publica por obligación de transparencia. Si los ciudadanos no cumplen con este rol activo, al no solicitar, examinar y evaluar la información ni el desempeño de los agentes públicos, los beneficios de la transparencia se pierden, y con ello, la oportunidad de fortalecer la democracia y el papel del ciudadano.

En conclusión, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos, respaldado por las normas de acceso, se considera fundamental para la creación de una sociedad verdaderamente transparente y para el fortalecimiento de la democracia como un esfuerzo colectivo.

I.9. Estadística

Según la Real Academia Española, Estadística es el estudio de los datos cuantitativos de la población, de los recursos naturales e industriales, del tráfico o de cualquier otra manifestación de las sociedades humanas. Es la rama de la matemática que utiliza grandes conjuntos de datos numéricos para obtener inferencias basadas en el cálculo de probabilidades¹. Es la disciplina que estudia la variabilidad, así como el proceso aleatorio que la genera siguiendo las leyes de la probabilidad. Cuando este conocimiento se aplica a las ciencias fácticas, el proceso de investigación requiere la recolección, organización, análisis, interpretación y presentación de los datos. Su propósito esencial es proporcionar herramientas que faciliten la toma de decisiones fundamentadas en información, tanto en contextos inciertos como en aquellos que demandan una descripción o inferencia de patrones en poblaciones o fenómenos.

¹ Real Academia Española, (s/f), Diccionario de la lengua española. Recuperado de <https://dle.rae.es/estad%C3%ADstico>

La estadística transforma grandes volúmenes de datos en información práctica y relevante, lo que respalda la toma de decisiones en diversos sectores, como la ciencia, los negocios, la educación y el gobierno. La misma resulta concluyente para comprender la información, realizar predicciones y tomar decisiones informadas en múltiples áreas. La relevancia de los datos se refiere a su pertinencia para responder a una pregunta de investigación o alcanzar un objetivo analítico, aportando valor en la interpretación o en la toma de decisiones. Se asocia con la pertinencia, validez, utilidad y contexto de los datos.

Polola et al. (2022) señalan que la estadística admite múltiples definiciones, pero en la actualidad puede entenderse principalmente como la disciplina orientada a la recolección y análisis de datos con el fin de respaldar la toma de decisiones, convirtiendo los datos en información significativa. Su enfoque metodológico parte del diseño y la recolección de datos sobre un fenómeno determinado; posteriormente, a través de la estadística descriptiva, se sintetizan los aspectos más relevantes de esa información. Finalmente, la inferencia estadística permite generalizar los resultados obtenidos de una muestra hacia la población de origen y formular modelos que representen de manera más adecuada el comportamiento de los datos.

Holmes (1980) y su equipo, con el proyecto School Council Project muestran que es posible iniciar la enseñanza ya desde la escuela primaria. La estadística es una parte de la educación general deseable para los futuros ciudadanos adultos, quienes precisan adquirir la capacidad de lectura e interpretación de tablas y gráficos estadísticos que con frecuencia aparecen en los medios informativos. Es útil para la vida posterior, ya que en muchas profesiones se precisan unos conocimientos básicos del tema. Su estudio ayuda al desarrollo personal, fomentando un razonamiento crítico, basado en la valoración de la evidencia objetiva. El objetivo principal no es convertir a los futuros ciudadanos en estadísticos aficionados, puesto que la aplicación razonable y eficiente de la estadística para la resolución de problemas requiere un amplio conocimiento de esta materia y es competencia de los

estadísticos profesionales. Tampoco se trata de capacitarlos en el cálculo y la representación gráfica, puesto que los ordenadores hoy día resuelven este problema. Lo que se pretende es proporcionar una cultura estadística que se refleje a dos componentes interrelacionados, la capacidad para interpretar y evaluar críticamente la información estadística, los argumentos apoyados en datos o los fenómenos aleatorios que las personas pueden encontrar en diversos contextos, incluyendo los medios de comunicación, pero no limitándose a ellos y la capacidad para discutir o comunicar sus opiniones respecto a tales informaciones estadísticas cuando sea relevante (Gal. 2002).

Malvicini y Severino (1999), indican que ciertos conceptos estadísticos son altamente sofisticados y debe tener en cuenta las dificultades de los estudiantes en el aprendizaje, las nuevas tecnologías para la enseñanza, libros de texto y fundamentalmente la formación de profesores. Se precisa la ayuda de los investigadores en educación para identificar los diferentes niveles de comprensión que son factibles y útiles para los alumnos, así como las prácticas educativas adecuadas que pueden llevar a estos modos de comprensión.

Como toda actividad humana, la educación se sustenta en los avances científicos y tecnológicos. La investigación desempeña un papel fundamental en el fortalecimiento de la cultura estadística, tal como lo destaca Watson (1997). En los últimos años, la educación estadística ha registrado un notable desarrollo, aplicándose progresivamente en diversas áreas del conocimiento presentando un modelo que comprende tres componentes de sofisticación progresiva: el conocimiento básico de los conceptos estadísticos y probabilísticos, la comprensión de los razonamientos y argumentos estadísticos cuando se presentan dentro de un contexto más amplio de algún informe en los medios de comunicación o en el trabajo y una actitud crítica que se asume al cuestionar argumentos que estén basados en evidencia estadística no suficiente.

Cox (1997) considera que ha habido un aumento notable del uso de ideas estadísticas en diferentes disciplinas, que se observa en revistas

científicas y en la creciente implicación de los estadísticos en los equipos de trabajo interdisciplinario. Es indiscutible que el siglo XX ha sido el siglo de la estadística, que ha pasado a considerarse una de las ciencias metodológicas fundamentales y base del método científico experimental.

Abelson (1998) afirma que la estadística tiene como propósito principal estructurar un argumento útil fundamentado en evidencia cuantitativa, utilizando una retórica sólida y bien sustentada. Si bien reconoce el papel esencial de dicha retórica en las presentaciones estadísticas, advierte que esto no implica licencia para hacer afirmaciones arbitrarias o infundadas. Su postura rechaza tanto el relativismo extremo como las interpretaciones de construccionistas de la estadística, defendiendo en cambio que las afirmaciones deben estar claramente respaldadas por datos y fomentar un diálogo respetuoso sobre los resultados obtenidos. Su enfoque se centra en que la buena estadística consiste en construir argumentos que sean al mismo tiempo sólidos, interesantes y creíbles. Esto se logra formulando afirmaciones pertinentes y contando una narrativa que atraiga a una audiencia informada, mientras se interpretan con rigor y creatividad las evidencias derivadas de observaciones empíricas o mediciones. Los hallazgos de la investigación se vinculan estrechamente con argumentos específicos, apoyados por procedimientos de análisis y metodologías estadísticas disciplinadas.

A medida que las investigaciones avanzan y se enfrentan a críticas y contraargumentos, las generalizaciones iniciales pueden ser reafirmadas, refinadas o descartadas, permitiendo la aparición de nuevas perspectivas. Este proceso acumulativo enriquece el conocimiento y fomenta un escrutinio metodológico más riguroso, lo que obliga a los investigadores a actuar con mayor precisión y profundidad. Cada nueva generación de científicos se encuentra con una cultura científica más sofisticada, que eleva los estándares del debate y la práctica estadística. Construir argumentos estadísticos razonados no solo es inevitable, sino que constituye un elemento esencial para el progreso del conocimiento.

Según Batareno (2002) la estadística juega un papel primordial en el desarrollo de la sociedad moderna, al proporcionar herramientas metodológicas generales para analizar la variabilidad, determinar relaciones entre variables, diseñar en forma óptima estudios y experimentos y mejorar las predicciones y toma de decisiones en situaciones de incertidumbre. Ello lleva a Argentina y otros países a iniciar la formación profesional de estadísticos desde hace varios años (Haedo, 2001). La enseñanza de la estadística se incorpora, en forma generalizada, a la escuela, institutos y carreras universitarias. Además de su carácter instrumental para otras disciplinas, se reconoce el valor del desarrollo del razonamiento estadístico en una sociedad caracterizada por la disponibilidad de información y la necesidad de toma de decisiones en ambiente de incertidumbre.

El término estadística para los estadísticos y educadores en los últimos años es considerada como parte de la herencia cultural necesaria para el ciudadano educado. Como señala Ottaviani (1998) a nivel internacional la UNESCO implementa políticas de desarrollo económico y cultural para todas las naciones, que incluyen no sólo la alfabetización básica, sino la numérica. Por ello los estadísticos sienten la necesidad de difusión de la estadística. no sólo como una técnica para tratar los datos cuantitativos, sino como una cultura en términos de capacidad de comprender la obstrucción lógica que hace posible el estudio cuantitativo de los fenómenos colectivos.

La investigación en educación estadística no solo posee un valor intrínseco, sino que también desempeña un papel fundamental en la difusión y mejora de la enseñanza de la disciplina. Ottaviani (2002) reflexiona sobre las reuniones que pueden generarse entre estadísticos y educadores al colaborar como miembros de una misma comunidad. Es esencial que los resultados de las investigaciones sean ampliamente divulgados, y que los investigadores construyan sus contribuciones a partir de conocimientos previos. En la actualidad, la investigación no se desarrolla de manera aislada; los avances en comunicación facilitan el trabajo remoto y promueven enfoques colaborativos e interdisciplinarios.

Gal (2002) construye un modelo en el que incluye elementos de conocimiento estadístico y matemático, habilidades básicas de lectura, conocimiento del contexto y capacidad crítica. Cultura estadística es algo más que capacidad de cálculo y conocimiento de definiciones. Es necesario educar en los componentes básicos conceptuales y procedimentales de la estadística. Esto incluye la comprensión de ideas básicas sobre gráficos, resúmenes estadísticos, diseño de experimentos, diferencia entre estudios observacionales y experimentales, encuestas, incertidumbre, probabilidad y riesgo. El razonamiento estadístico es un componente esencial del aprendizaje. Este tipo de razonamiento, incluye según Wild y Pfannkuch (1999) cinco componentes fundamentales: Reconocer la necesidad de los datos, Transnumeración, Percepción de la variación, Razonamiento con modelos estadísticos, Integración de la estadística y el contexto.

Los organismos oficiales de estadística han tomado conciencia de la necesidad de hacer llegar los estudios que realizan en forma comprensible a todos los ciudadanos y al mismo tiempo mejorar la imagen pública de la estadística. Además de poner el énfasis en la provisión de información, consejo para el gobierno, uso profesional y en investigación, las organizaciones estadísticas oficiales se interesan en proporcionar información a la sociedad, como un todo. Cox (1997) considera que la valoración pública de los principios generales en la interpretación de la evidencia genera falta en muchos aspectos de los artículos en la prensa, programas de radio y televisión. La información, a veces sensacionalista de los resultados de pequeños estudios, frecuentemente mal diseñados, es especialmente preocupante.

Los organismos responsables de la elaboración de las estadísticas (institutos, agencias oficiales y centros de investigación) necesitan la colaboración de todos en el proceso de recolección de datos. Es importante hacer consciente a los ciudadanos de los problemas que pueden surgir por la no respuesta, la no veracidad o la información faltante. Se debe también aumentar su confianza en la confidencialidad de la información y mostrarles

cómo su colaboración en el proceso de una encuesta podrá servir para tomar decisiones acertadas que reviertan en su propio beneficio y en el desarrollo global. Esta preocupación de hacer comprensible la estadística a todos los ciudadanos está llevando a estos organismos a implicarse de una forma activa y creciente en el desarrollo y difusión de recursos para estar al corriente.

El secreto estadístico se relaciona con un conjunto de normas y de principios de derecho público interno, que tiene por objeto la organización y el funcionamiento de la administración pública, así como la regulación de las relaciones interorgánicas, interadministrativas y las de las entidades administrativas con los administrados. Configuran un típico caso de normas de derecho público que implican una subordinación y establecen conductas obligatorias.²

INDEC (2014) establece que la realidad jurídica está estrechamente vinculada a los intentos de conocer el *estatus* y la variación cuantitativa y cualitativa de los recursos humanos y materiales en las primeras sociedades humanas. Según los registros más antiguos, fueron los jefes políticos quienes, mediante órdenes generales, impulsaron la realización de los primeros censos y mediciones que podrían considerarse *estadísticos*. Los trabajos que se ocupan de la historia de la estadística son numerosísimos y casi con certeza todos muestran que este vínculo existe.

Para explicar lo que puede entenderse por deber jurídico, el jurista peruano Freddy Escobar Rozas³, considera que el deber jurídico es una situación jurídica subjetiva de desventaja activa, en tanto que se traduce en la necesidad de efectuar un comportamiento normativamente impuesto. No es

² INDEC - Instituto Nacional de Estadística y Censos - República Argentina (2014). La confidencialidad de la información en la estadística pública - Aspectos jurídicos.

³ Escobar Rozas, F (s/f), Algunas cuestiones fundamentales sobre el deber jurídico. Recuperado de <https://www.studocu.com/es-mx/document/colegio-de-ciencias-y-humanidades-plantel-naucalpan/teoria-del-conocimiento/dialnet-algunas-cuestiones-fundamentales-sobre-el-deber-juridico-5002603/108947699>

un fin en sí mismo sino solamente un medio para proteger o realizar, tanto situaciones jurídicas subjetivas de ventaja, como situaciones no jurídicas consideradas deseables por el ordenamiento. Requiere de la presencia externa de una sanción, en tanto que una actitud de indiferencia del ordenamiento ante su violación colocaría al sujeto gravado con el mismo en una situación de libertad.

Ley 17.622 promulgada en 1968 prescribe y describe una situación jurídica en la que una cantidad determinada de sujetos aparecen conminados a observar una cierta conducta (guardar secreto), conminación que a su vez implica una restricción a su libertad. Esa restricción a la libertad tiene una finalidad que la trasciende, una situación jurídica subjetiva de ventaja (un derecho subjetivo) que justifica su existencia. El establecimiento de la restricción tiene también su correlato en la prescripción de una sanción que, como lo indica Escobar Rozas, muestra la relevancia que el ordenamiento jurídico le otorga al cumplimiento del deber jurídico referido. La conducta exigida por el deber jurídico que llamamos secreto estadístico aparece tipificada en el Artículo 10 de la Ley N°17.622 que expresa que las informaciones que se suministren a los organismos que integran el Sistema Estadístico Nacional, en cumplimiento de la presente ley, serán estrictamente secretas y sólo se utilizarán con fines estadísticos. Los datos deberán ser suministrados y publicados, exclusivamente, en compilaciones de conjunto, de modo que no pueda ser violado el secreto comercial o patrimonial, ni individualizarse las personas o entidades a quienes se refieran. Quedan exceptuados del secreto estadístico los siguientes datos de registro: nombre y apellido, o razón social, domicilio y rama de actividad. La Ley 6533 también hace referencia a la confidencialidad de los datos estadísticos.

Las normas contemplan, en un tono notoriamente impersonal, que las informaciones suministradas a los organismos del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y Sistema Estadístico Provincial (SEP) en cumplimiento de las respectivas leyes son estrictamente secretas. Según la perspectiva teórica, la norma debe establecer un deber jurídico y debe prever una

conducta que una cantidad determinada o determinable de personas deba realizar. Desde el enfoque propuesto, puede reformularse el texto literal de la norma afirmando que la principal conducta prescripta por la norma es la de *preservar en secreto* las informaciones que son suministradas a los organismos del SEN y del SEP.

Según Riofrío Martínez-Villalba (2008), secreto es la posesión de información oculta por parte de una persona o un conjunto de ellas, de manera custodiada. Según la Real Academia Española, la palabra *secreto* tiene varias acepciones distintas. De todas ellas, para este fin, interesan especialmente dos: la primera que señala genéricamente que secreto es cosa que cuidadosamente se tiene reservada y oculta, y la segunda que lo entiende como el conocimiento que exclusivamente alguien posee de la virtud o propiedades de una cosa o de un procedimiento útil en medicina o en otra ciencia, arte u oficio. Así, la palabra secreto en el idioma español es, por un lado, una información de especiales características, y por otro, es una situación mental que implica el conocimiento de dicha información. Entonces secreto se considera un conocimiento, una posesión exclusiva de información y pasa a ser el objeto material del conocimiento, aquello que se posee.

El secreto estadístico no se ocupa de cualquier tipo de información, sino en general, de información relevante en el contexto de la disciplina Estadística. Por ello, es necesario contar con un marco conceptual que nos permita reconocer cuándo estamos ante la información protegida por el ordenamiento jurídico. Se observa que tanto los preceptos de la Ley N° 17.622 en su artículo 1° como sus normas complementarias son legislación especial cuyo ámbito específico de aplicación se circunscribe a las actividades estadísticas oficiales y la realización de los censos que se efectúen en el territorio de la Nación. Así, puesto que el ámbito de regulación de estas normas es la actividad estadística oficial, cabe interpretar que la información que debe resguardarse es aquella que es provista a las personas cuya particular competencia sea la de recabar esos datos. El dato debe guardar un vínculo con el programa estadístico que motiva su prospección.

No *cualquier* dato provisto es candidato a la protección dispensada por el secreto. Se trata de la información obtenida en ejercicio de la función estadística que inspiró el dictado de dicha Ley. Existe un cúmulo de datos obrantes en dependencias del SEN que no están alcanzados por la legislación sobre secreto estadístico.

La protección de los datos personales que consten en bases de datos será la acordada por la Ley N° 25.326 y tiene el espíritu de una ley general, cuyo ámbito de aplicación está determinado para una cantidad indefinida de casos. Por su parte, las Leyes 17.622 y N° 6533 son normas especiales, con un ámbito de aplicación que se circunscribe a la actividad estadística oficial. La publicación o suministro de datos estadísticos por parte de los miembros del SEN y del SEP sólo puede hacerse bajo compilaciones de conjunto. La actividad estadística busca información sobre conjuntos, no se requiere la identificación de unidades. El asegurar que no revelarán datos de ninguna unidad (personas o empresas), resulta un elemento concluyente para lograr la confianza necesaria para que esas unidades colaboren con la labor estadística.

El deber de proveer el dato no debe confundirse con el secreto. El deber de dar una respuesta veraz y adecuada a los encuestadores y censistas en su tarea científica responde a la utilidad o interés público que reviste la producción de estadísticas oficiales. El secreto se funda en la necesidad de garantizar la indemnidad de los derechos de los censados y encuestados, y de modo indirecto en la necesidad de los estadísticos de persuadir a los informantes para que éstos provean datos veraces.

La finalidad del establecimiento del secreto tiene que ver con la protección de los derechos de los informantes. Como lo han expresado Beccaría y Cervetto (1991), se persigue garantizar el secreto en beneficio de la obtención de datos de la mayor precisión posible, bajo el supuesto de que así las personas accederán a brindar la información solicitada de modo veraz.

Dentro de la estadística es importante tener en cuenta la población, refiriéndose al conjunto completo de elementos, individuos u objetos que comparten al menos una característica en común y que son el foco de interés de un estudio. Es el universo sobre el cual se busca recopilar información para responder preguntas de investigación o alcanzar conclusiones relevantes. La población puede ser finita cuando el número de elementos es limitado y puede ser contado, como el total de medios de comunicación en una ciudad específica o infinita cuando el número de elementos es ilimitado o demasiado grande para ser contado, como los datos generados por un sistema en tiempo real.

Por otro lado, la muestra es un subconjunto de la población que se selecciona cuidadosamente para ser analizado, con el propósito de obtener conclusiones que puedan ser generalizadas al total de la población. Trabajar con una muestra resulta más eficiente en términos de tiempo y recursos que analizar la totalidad de la población, especialmente cuando esta es numerosa. Para que los resultados sean válidos, la muestra debe ser representativa, lo que significa que debe reflejar adecuadamente las características esenciales de la población. Esto se logra mediante métodos de selección adecuados, como el muestreo aleatorio simple, estratificado o sistemático.

CEPAL (2017) destaca la necesidad de estadísticas puntuales, independientes y de alta calidad para el desarrollo y aplicación de políticas públicas, en especial en el marco de la Agenda 2030. Subraya el enfoque innovador de la Conferencia, que promueve la integración de comunidades de estadísticas para crear una visión regional que combine datos censales, demográficos y territoriales. La Conferencia insiste en la necesidad de contar con herramientas estadísticas y metodologías que evalúen el impacto de políticas basadas en evidencia y refuerza la importancia de que tanto el Estado como la sociedad compartan la responsabilidad de fortalecer las estadísticas oficiales en la región. Reitera su apoyo a la Conferencia como un mecanismo de coordinación para mejorar las estadísticas, proponiendo un

Marco Regional de Indicadores para el seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe, adaptado a las características sociodemográficas, económicas y ambientales de la región. Subraya la necesidad de mantener altos estándares de calidad en las estadísticas y de enfrentar los desafíos tecnológicos que afectan a los sistemas estadísticos en América Latina y el Caribe. La Conferencia Estadística de las Américas, como órgano de la CEPAL, tiene el mandato de fomentar el desarrollo y la comparabilidad de las estadísticas nacionales, promoviendo la cooperación entre oficinas nacionales y organismos internacionales.

Asimismo, afirma que las estadísticas subnacionales, en coherencia con los lineamientos definidos en 2017, siguen siendo esenciales para asegurar el cumplimiento del principio de no dejar a nadie atrás, conforme a lo establecido por la Agenda 2030 (CEPAL, 2024).

También CEPAL (2023) considera que las encuestas son una herramienta clave para la toma de decisiones en políticas públicas y el monitoreo de indicadores sociales, económicos, educativos y de salud, entre otros. Es fundamental utilizar métodos adecuados y considerar el diseño de muestreo en estas operaciones estadísticas para obtener resultados representativos. Proporciona una guía detallada para la planificación y análisis de encuestas en América Latina, desde la definición de la población objetivo y la selección de la muestra hasta métodos de análisis de datos que incluyen estimación de parámetros, intervalos de confianza y pruebas de hipótesis. También aborda aspectos sobre la calidad de los datos y posibles sesgos en situaciones de crisis, como la pandemia de COVID-19. Este recurso es una herramienta valiosa para estadísticos e investigadores, ya que facilita la comprensión de conceptos teóricos y su aplicación práctica en la región.

I.10. Estadística en el Mundo

Según Atar (2015), la estadística tiene raíces profundas en las primeras civilizaciones, donde se emplean censos y registros sistemáticos para gestionar la población y los recursos. Culturas antiguas como la romana, egipcia y china realizan estas prácticas para atender necesidades administrativas y económicas. Alrededor del 3500 a.C., Heródoto registra datos sobre población y riqueza en Egipto, relacionados con la construcción de las pirámides. En Babilonia, hacia el 3000 a.C., se recopilan datos agrícolas y comerciales, mientras que, en China, alrededor del 2000 a.C., se llevan registros numéricos vinculados al bienestar material.

En el 1000 a.C., el rey David de Israel ordena un censo para conocer el número de habitantes, y hacia el 540 a.C., los griegos realizan censos periódicos para fines sociales, tributarios y militares. Los romanos, por su parte, introducen los *Lustrum Conditum*, censos realizados cada cinco años que incluyen datos sobre edad, fortuna y estructura familiar, esenciales para la administración de recursos y la organización militar. En América, los incas se destacan por el uso de los quipus, un sistema de cuerdas con nudos para registrar información demográfica, económica y administrativa.

Durante la Edad Media, la Iglesia Católica comienza a documentar nacimientos, matrimonios y defunciones, marcando un avance en los registros sistemáticos. Sin embargo, la estadística como disciplina formal emerge en el siglo XVI, impulsada por las monarquías absolutas, que requerían datos para la administración territorial. En esta etapa, autores como Jean Bodin subrayan la importancia de los censos para el control del comercio y la población.

El siglo XVII representa un hito en la evolución de la estadística con la aparición de la aritmética política, que se enfoca en el estudio de la población, la economía y las finanzas. Pioneros como William Petty y John Graunt analizan fenómenos como la mortalidad utilizando datos cuantitativos.

Simultáneamente, Pierre de Fermat y Blaise Pascal desarrollan el cálculo de probabilidades, un avance que sentó las bases para la estadística moderna.

En el siglo XVIII, figuras como Adolphe Quetelet consolidan la estadística al aplicarla al estudio de la sociedad. El siglo XIX trajo innovaciones en los métodos estadísticos de la mano de Karl Pearson y Ronald Fisher, mientras Florence Nightingale utilizó herramientas estadísticas para mejorar las condiciones sanitarias durante la Guerra de Crimea (1853-1856). Este conflicto involucra al Imperio Ruso, el Imperio Otomano, Francia, el Reino Unido y el Reino de Cerdeña.

Con la llegada del siglo XX, la estadística integra múltiples disciplinas gracias al avance de la tecnología, que facilita el análisis de grandes conjuntos de datos. Las computadoras y los programas estadísticos revolucionan la capacidad de procesar información compleja. En el siglo XXI, la era del Big Data y la inteligencia artificial han posicionado a la estadística como una herramienta esencial para analizar grandes volúmenes de información y apoyar la toma de decisiones en tecnología, innovación y otros campos.

El término estadística aparece por primera vez en 1589. Gini hacia 1935, lo atribuye al italiano Guilini. Posteriormente, autores como Helenus Plitanus, Phil A. Oldenburger y Schmeitzel usan términos relacionados, aunque fue Godofredo Achenwall, en 1749, quien lo popularizó como parte de la estadística moderna. A pesar de su nombre reciente, la práctica estadística tiene raíces mucho más antiguas, rastreables en sociedades primitivas que utilizan marcas para contabilizar productos agrícolas y de caza. En el ámbito árabe, la estadística florece junto con otras disciplinas culturales, mientras que en Europa los líderes políticos promueven leyes y medidas que contribuyen al desarrollo de la estadística como la conocemos actualmente.

I.11. Estadística en Argentina

En Argentina, la evolución de la estadística está estrechamente ligada a los estudios matemáticos, con los cuales mantiene una relación cercana

hasta consolidarse como una disciplina independiente. Su desarrollo se divide en tres etapas principales. La primera comprende desde finales del siglo XVI hasta 1869, año en que se realizó el primer censo nacional. La segunda etapa abarca desde ese momento hasta la creación del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) en 1968. La tercera etapa corresponde a la trayectoria del INDEC desde su fundación hasta la actualidad.

Tras la Revolución de 1810, surgen instituciones orientadas a la enseñanza de matemáticas, especialmente para la formación militar. Aunque en 1852 se establece una cátedra de Estadística mediante el decreto de Caseros, ésta no perdura hasta casi un siglo después que se formaliza como carrera universitaria. La Universidad de Buenos Aires, fundada en 1821, incluye estudios matemáticos en sus programas, pero la estadística comienza a desarrollarse como disciplina autónoma hacia finales del siglo XIX, en parte gracias a profesores extranjeros como Camilo Meyer, quien incorpora teorías estadísticas en sus clases. Durante esa época se publican importantes obras de matemáticas puras y aplicadas. En 1872 se fundó la Sociedad Científica Argentina, promoviendo las ciencias exactas. En las primeras décadas del siglo XX, los institutos de investigación universitarios impulsan los estudios matemáticos bajo figuras destacadas como Julio Rey Pastor y Beppo Levy, lo que permite que la estadística gane relevancia como disciplina científica. Carlos Dieulefait, pionero en la región, fundó el Instituto de Estadística en la Universidad Nacional del Litoral en Rosario en 1930, marcando un hito en el desarrollo de la enseñanza estadística.

En 1948, la carrera de Estadística se consolida en la Universidad Nacional del Litoral como un programa independiente de las carreras de economía y matemáticas, respondiendo a la creciente demanda de expertos en métodos estadísticos aplicables a diversas áreas. Con el tiempo, la estadística se integra en universidades públicas y privadas, adaptándose a los avances tecnológicos y a las necesidades de distintos campos. Sin

embargo, su reconocimiento como disciplina autónoma aún enfrenta desafíos.

Institucionalmente, la historia incluye hitos como la creación de la Oficina Nacional de Estadística en 1864 dependiente del Ministerio del Interior, que editó siete volúmenes del Registro Estadístico de la República Argentina y fue responsable de la ejecución del primer Censo Nacional, en 1869 y el establecimiento del INDEC en 1968, que tiene la misión de coordinar la actividad estadística nacional bajo estándares internacionales.

I.12. Estadística en Santa Fe

El primer registro estadístico de la provincia de Santa Fe se remonta al Censo Nacional de Población de 1858, que abarca solo algunas provincias e incluye cuadros del departamento de Rosario y un resumen de los cuatro departamentos existentes en ese momento⁴. El 10 de octubre de 1881, bajo el mandato del Dr. Simón Iriondo, se crea la Mesa Estadística, dependiente de la Inspección General de Colonias, para iniciar la actividad estadística provincial a partir del 1 de enero de 1882, con la publicación de resultados semestrales. El 11 de septiembre de 1882 se estableció la Oficina General de Estadística, compuesta por un presidente, un secretario, dos receptores de estadísticas y un escribiente. En 1887, se lleva a cabo el primer Censo General de la provincia bajo la dirección del Ing. Larguía, quien luego fue reemplazado por el Dr. Gabriel Carrasco. Bajo la Ley Provincial N.º 1159 se crea la Dirección General de Estadística, responsable de diversas áreas, y la Oficina de Biblioteca Pública, financiada con multas por la falta de cooperación en los operativos estadísticos. Además, se estipula la publicación de un anuario provincial. En 1906, la Ley N.º 1348 modifica la Ley N.º 1159, añadiendo una oficina auxiliar para las estadísticas agropecuarias. En 1931 comienzan a publicarse informes sobre las observaciones demográficas, sociales y económicas de la provincia, incorporando

⁴ IPEC, (s/f) Historia y misión. Recuperado de <https://www.estadisticasantafe.gob.ar/historia-y-mision-ipeec>

recomendaciones de la primera Conferencia Nacional de Estadística de 1925. Hacia 1936, el gobernador Dr. Iriondo enfatiza la necesidad de centralizar y dirigir la actividad estadística de la provincia.

En 1947, se creó la Dirección General de Investigación Estadística y Censos, cuyo propósito es centralizar la supervisión estadística de la provincia. En 1950, la dirección cambió de nombre varias veces hasta consolidarse como la Dirección General de Estadística y Censos en 1958. Finalmente, en 1969, la Ley N.º 6533 transforma la dirección en el Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC), que unifica las actividades estadísticas oficiales de la provincia. En 1974, se establece una delegación en Rosario, y en la década de 1980 comienza la informatización del instituto. Durante los años 90, el procesamiento de la información pasa de ser centralizado a distributivo. En la actualidad, el Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC) cumple un rol esencial al atender las necesidades de información estadística tanto del sector público como del privado. Como entidad líder del Sistema Estadístico Provincial, su propósito es no sólo la producción, sino también la difusión de datos estadísticos de calidad y relevancia, orientados a facilitar la toma de decisiones informadas en una sociedad que valora la transparencia y la democracia. En los últimos años, IPEC consolida una sólida trayectoria, ganando reconocimiento y confianza tanto en la ciudadanía como en los medios de comunicación, que perciben al instituto como una fuente confiable y precisa para informar sobre temas clave en la provincia. Esta creciente visibilidad y percepción positiva refuerzan su papel como un pilar fundamental en el ecosistema de información de Santa Fe, contribuyendo activamente al desarrollo de políticas públicas y al fortalecimiento de la relación entre el gobierno y la sociedad civil.

I.13. Legislación Vigente

En la actualidad, Santa Fe cuenta con varias leyes nacionales y provinciales que permiten acceder a la información y disponer de las misma para mantenerse informados.

La Ley N°17.622, promulgada en 1968, establece el marco legal para la realización de actividades estadísticas oficiales y censos en Argentina. Crea el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), encargado de dirigir, coordinar y normar el Sistema Estadístico Nacional (SEN). Sus objetivos consisten en unificar la dirección de las actividades estadísticas oficiales, articular y coordinar servicios estadísticos nacionales, provinciales y municipales, centralizar la normativa y descentralizar la ejecución.

El Sistema Estadístico Nacional se encuentra compuesto por INDEC, Servicios estadísticos centrales (ministerios, fuerzas armadas, organismos descentralizados) y Servicios periféricos (gobiernos provinciales y municipales, empresas públicas). Las reparticiones centrales y periféricas deben cumplir con normas técnicas establecidas por el INDEC. Dicha ley garantiza el secreto estadístico, salvo datos básicos como nombre, domicilio y actividad económica. Personas y entidades están obligadas a proporcionar datos requeridos para fines estadísticos. Las infracciones (falsificación de datos o negativa a suministrarlos) conllevan multas y, en casos graves, sanciones penales. Los organismos deben reportar al INDEC sus tareas, personal y recursos. La misma moderniza el servicio estadístico en Argentina, fortaleciendo la capacidad de recopilar, analizar y difundir datos confiables para la toma de decisiones en políticas públicas y planificación económica.

La Ley N.º 6533, promulgada en 1969, junto con sus modificatorias (Ley N.º 8051 y Ley N.º 9073), define el marco normativo para las actividades estadísticas oficiales en la Provincia de Santa Fe. Establece la creación del Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC) como el ente responsable de dirigir y coordinar las estadísticas oficiales en la provincia, en armonía con

el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) y considerando las particularidades locales.

El Sistema Estadístico Provincial (SEP) se encuentra compuesto por Organismos centrales, incluyendo las áreas estadísticas de los ministerios, organismos descentralizados y empresas provinciales y Organismos periféricos, comprendiendo las dependencias estadísticas de gobiernos municipales y comunales, así como de empresas municipales. El principio rector del SEP se basa en la centralización normativa y la descentralización ejecutiva. Sus funciones son Planificación y coordinación del Plan Anual de Estadística (PAE) y asignar tareas a los organismos del SEP; Normatividad, definiendo las metodologías, normas y procedimientos para las actividades estadísticas; Capacitación, fomentando la formación técnica del personal mediante cursos y becas; Recolección y publicación de estadísticas provinciales; Colaboración y representación, actuando como representante del INDEC en la provincia, participando en reuniones estadísticas nacionales e interprovinciales; Supervisión y sanción, monitoreando el cumplimiento de las normas y aplicando sanciones por incumplimientos. Todas las personas físicas y jurídicas deben proporcionar la información requerida por los organismos del SEP. La ley garantiza la confidencialidad de los datos, que serán utilizados exclusivamente con fines estadísticos sin identificar a los informantes.

La Ley N°8051 (1977) refuerza la autoridad del IPEC, promoviendo una mayor coordinación entre los organismos del SEP y **la Ley N°9073 (1982)**: Amplía las facultades del IPEC para exigir información y asegura la aplicación de sanciones ante incumplimientos. El director general de IPEC supervisa las actividades del SEP, propone planes y presupuestos anuales, coordina recursos y define metodologías. Los organismos que forman parte del SEP están obligados a seguir las directrices de IPEC y presentar informes periódicos sobre sus actividades.

La Ley 25.326, promulgada en 2000, regula el tratamiento de datos personales con el objetivo de proteger el derecho al honor, la privacidad y el

acceso a la información personal. Garantiza la protección integral de los datos personales almacenados en archivos públicos y privados, salvaguardando los derechos individuales conforme al artículo 43 de la Constitución Nacional. Establece conceptos fundamentales como Datos personales; Datos sensibles relacionados con origen étnico, creencias religiosas, opiniones políticas, salud, vida sexual, entre otros; Tratamiento de datos como recolección, almacenamiento, modificación y cesión de datos; Disociación de datos, proceso que impide la identificación de una persona a partir de la información. Los Principios generales sobre protección de datos son Licitud, comprende que los archivos de datos deben registrarse formalmente, cumplir con la ley y perseguir fines legítimos y Calidad de los datos, los cuales deben ser exactos, pertinentes y adecuados para su propósito. Está prohibida la obtención de datos mediante métodos fraudulentos. Los datos incorrectos o incompletos deben corregirse o eliminarse y su almacenamiento debe garantizar el acceso del titular. Los datos deben eliminarse cuando ya no sean necesarios. Los titulares tienen derecho a acceder, rectificar, actualizar o suprimir datos inexactos, y a garantizar que sus datos no se utilicen con fines incompatibles con los estipulados. Quienes gestionan archivos de datos deben asegurar el cumplimiento de la ley, proteger la información recolectada y evitar usos indebidos. Pueden iniciar acciones legales para defender sus datos personales frente a vulneraciones. Esta ley busca equilibrar la gestión de la información personal con la protección de los derechos fundamentales de las personas.

La Ley 27.275 promulgada en 2016, en el territorio argentino, conocida como la Ley de Derecho de Acceso a la Información Pública, garantiza el acceso a información pública, fomenta la transparencia en la gestión estatal y promueve la participación ciudadana. Los principios fundamentales son la Presunción de publicidad, toda información en poder del Estado es pública, salvo excepciones previstas por ley; Transparencia, el acceso solo puede restringirse por razones justificadas y proporcionales; Informalismo, Las

solicitudes no pueden ser rechazadas por defectos formales; Máximo acceso, La información debe ser completa, desagregada y disponible en diversos formatos; Apertura, los formatos electrónicos deben ser reutilizables y accesibles; No discriminación, cualquier persona puede solicitar información sin justificar motivos; Gratuidad, el acceso es gratuito, salvo costos de reproducción.; Máxima premura, la información debe entregarse con rapidez; Control y responsabilidad, el cumplimiento de la ley es supervisado, y su incumplimiento acarrea sanciones.

La ley abarca a los tres poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), empresas estatales, concesionarios de servicios públicos y entidades privadas que reciban fondos públicos. También incluye cooperadores estatales, fideicomisos, entidades financieras y otras organizaciones con participación estatal. Toda persona, sea física o jurídica, puede buscar, recibir, analizar, copiar y reutilizar información bajo custodia estatal sin necesidad de acreditar interés alguno. Se limita el acceso cuando la información comprometa la Seguridad nacional o relaciones internacionales; Secretos industriales, financieros o de competencia; Derechos de terceros o datos personales; Investigaciones judiciales o administrativas en curso. Existen también restricciones legales específicas, pero no aplican en casos de violaciones graves a los derechos humanos. Las solicitudes pueden realizarse por escrito o medios electrónicos, sin formalismos. La respuesta debe entregarse en formato digital abierto, salvo casos justificados.

De acuerdo con la Agencia de Acceso a la Información Pública (2023), el acceso a la información pública constituye una herramienta fundamental para conocer las acciones del gobierno y el uso de los recursos estatales. Este derecho no solo facilita la formulación de proyectos y el diseño de políticas públicas, sino que también habilita a la ciudadanía a exigir el cumplimiento de obligaciones y a ejercer un voto más consciente. En este sentido, se convierte en un mecanismo esencial para la transparencia, el control ciudadano y la rendición de cuentas por parte de los funcionarios públicos. Al

fortalecer la participación ciudadana en los asuntos públicos, contribuye directamente al robustecimiento de los sistemas democráticos.

La Ley 14256 de Gobernanza de Datos y Acceso a la Información Pública, promulgada en 2024, define la Innovación Pública como la creación de soluciones y procesos novedosos para optimizar la calidad y eficacia de las acciones estatales. Se impulsa un Estado Inteligente, capaz de recolectar y analizar grandes cantidades de información con el objetivo de mejorar las políticas públicas y la relación con la ciudadanía. Está dirigida al sector público provincial no financiero de la Provincia de Santa Fe, la ley establece una Unidad de Gestión en Innovación Pública y Tecnología, dependiente del Ministerio de Gobierno e Innovación Pública. Esta unidad se encarga de supervisar proyectos, promover la interoperabilidad y fomentar la participación ciudadana. Fomenta el uso de tecnologías innovadoras como la inteligencia artificial (IA), la robótica, el Internet de las Cosas bajo principios de neutralidad tecnológica, interoperabilidad, seguridad y privacidad de datos. Busca la digitalización del gobierno para mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana, promoviendo el uso de firmas digitales, la eliminación de procesos en papel y la implementación de un domicilio digital obligatorio para trámites con el Estado. Las plataformas digitales gubernamentales son gratuitas, accesibles e inclusivas para personas con discapacidades. Se impulsó la Ventanilla Única Digital y la simplificación de trámites y normativas.

Ciudadanía Digital establece derechos y responsabilidades que habilitan la interacción digital entre ciudadanos, organizaciones y el Estado, validación de identidad mediante documentos oficiales y autenticación biométrica, con almacenamiento seguro de los datos, acceso equitativo a servicios digitales, educación tecnológica, protección de datos personales y participación en espacios digitales, fomenta capacitación y creación de plataformas para la inclusión digital, especialmente para grupos con acceso limitado.

La Gobernanza de Datos abarca políticas orientadas a la gestión, protección y uso responsable de los datos estatales, incluidos los datos

personales. Establece que los datos deben ser de calidad, útiles, accesibles, protegidos y administrados de manera ética y segura. Para ello, promueve la integración de datos en los niveles provincial, nacional y municipal a través de convenios específicos. Garantiza la protección de los datos mediante medidas como la anonimización de información sensible y la privacidad. Asimismo, reconoce el derecho a buscar, acceder y reutilizar información pública, con excepciones como secretos industriales o datos sensibles. Establecen limitaciones para datos reservados o aquellos que puedan vulnerar derechos de terceros, mientras exige la publicación de información en formatos abiertos y accesibles, como presupuestos, contrataciones y procedimientos, organizados de forma clara para facilitar su comprensión y promover la participación ciudadana.

Este marco legal tiene como objetivo fortalecer la interacción digital entre el Estado y la ciudadanía, asegurando el acceso a la información, la transparencia y la protección de los datos, además de fomentar la participación activa e integrar tecnologías innovadoras para mejorar la gestión pública.

El Decreto 1172/2003 establece medidas para garantizar la transparencia, la participación ciudadana y el acceso a la información pública en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional de Argentina, con el objetivo de fortalecer la democracia y mejorar la calidad institucional. Las principales disposiciones son las Audiencias Públicas, espacios institucionales para que la ciudadanía exprese opiniones sobre decisiones gubernamentales, Publicidad de la Gestión de Intereses, registro de encuentros entre funcionarios públicos y representantes de intereses específicos, asegurando la transparencia de estas interacciones; Elaboración Participativa de Normas, procedimiento que permite a sectores interesados y a la ciudadanía colaborar en la elaboración de normas y proyectos legislativos; Acceso a la Información Pública, derecho de los ciudadanos a acceder a información gubernamental para combatir la corrupción y mejorar la calidad de vida; Reuniones Abiertas de Entes Reguladores, espacios para garantizar transparencia en decisiones

que afectan a los usuarios de servicios públicos y Acceso libre y gratuito al Boletín Oficial de la República Argentina vía Internet, con fidelidad al texto y tiempo de publicación en formato papel. El decreto refuerza el compromiso del Poder Ejecutivo con una gestión transparente, inclusiva y orientada a mejorar la relación entre el Estado y la sociedad civil.

El Decreto 692/2009 regula el acceso a la información pública en el ámbito de la Provincia de Santa Fe, establece un marco general para su implementación. El ámbito de aplicación es en Administración de la provincia de Santa Fe (centralizada y descentralizada), Empresas y sociedades con participación estatal mayoritaria, Fondos fiduciarios con bienes/fondos del Estado Provincial, Instituciones bajo administración provincial. Excluye a los Poderes Legislativo y Judicial. Beneficiarios de subsidios o concesiones deben aceptar someterse al régimen de acceso a la información pública. Los representantes provinciales deben garantizar y documentar este cumplimiento. El acceso a la información pública permite a cualquier persona solicitar, consultar y recibir información de los sujetos incluidos en el decreto. La información pública incluye documentos escritos, grabaciones, soportes digitales y cualquier otro formato producido u obtenido por los sujetos indicados. La finalidad es fomentar la participación ciudadana mediante información completa, adecuada y veraz. Toda persona, física o jurídica, solicita información sin necesidad de justificar interés o derecho. Establece principios de igualdad, publicidad, celeridad, informalidad y gratuidad del acceso. Toda información es pública salvo excepciones específicas. La información es organizada, clasificada y disponible para garantizar un acceso amplio y sencillo.

I.14. Estado del Arte

La percepción, según la Real Academia Española⁵, se define como la sensación interna que surge de una impresión material provocada por los

⁵ Real Academia Española, (s/f), Diccionario de la lengua española. Recuperado de <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>

sentidos. Este proceso involucra no solo la detección de estímulos, sino también su análisis y organización, permitiendo que los individuos construyan una experiencia coherente y significativa del mundo que los rodea. En este sentido, la percepción no se limita a la mera recepción de información sensorial, sino que implica una interpretación activa de esos estímulos.

La psicología distingue dos componentes fundamentales en este proceso: el medio externo, que hace referencia a los estímulos que afectan a los sentidos, y el medio interno, que se refiere a cómo cada individuo interpreta esos estímulos, influenciado por factores personales como la cultura, las emociones y las necesidades específicas. Por lo tanto, la percepción no puede considerarse una reproducción fiel y exacta de la realidad exterior, sino que está condicionada por nuestras experiencias previas, expectativas y el contexto en el que nos encontramos. Es un proceso cognitivo que tiene como objetivo atribuir significado a los estímulos dentro de un marco determinado.

Gibson (1979) conceptualiza la percepción como un proceso a través del cual los seres humanos interpretan los estímulos del entorno para adaptarse y reaccionar de manera adecuada. En su enfoque, destaca que la percepción no es un proceso pasivo, sino una acción activa que depende de la interacción constante entre el organismo y su medio ambiente. De manera similar, Eysenck y Keane (2010) defienden la idea de que la percepción es un proceso complejo que involucra la integración de información sensorial con el conocimiento previo y las expectativas del individuo. Según esta perspectiva cognitiva, lo que percibimos no es simplemente una respuesta a los estímulos externos, sino una construcción interna influenciada por factores como la memoria, la atención y las experiencias pasadas.

Fiske y Taylor (1991) aportan una perspectiva social, considerando que la forma en que los individuos interpretan las acciones y las intenciones de los demás está fuertemente mediada por sus marcos de referencia sociales. Según estos autores, la percepción no es objetiva ni universal, sino subjetiva y moldeada por las interacciones sociales y el contexto cultural.

Schneider y Mc Ginnies (1998) abordan la percepción en el contexto de los medios de comunicación, destacando cómo los individuos interpretan y comprenden los mensajes recibidos. En este ámbito, la percepción está influenciada por diversos factores, como las actitudes previas, la información emocional y las creencias personales.

Mc Quail (2010) subraya que la percepción de los medios no es un simple proceso de recepción pasiva, sino que implica una interpretación activa, en la que los públicos pueden dar sentido de manera diferente a los mismos contenidos mediáticos, dependiendo de sus propios marcos de referencia y contextos.

El concepto de percepción en los medios de comunicación se refiere a cómo los individuos interpretan y reaccionan ante la información que reciben a través de estos canales. Esta interpretación no es estática, sino que se ve influenciada por factores como el contexto social, los intereses personales y las expectativas previas. Integrando todas estas perspectivas, la percepción emerge como un concepto dinámico que es influenciado no solo por factores psicológicos internos, sino también por el entorno social y cultural en el que se encuentra el individuo. En este sentido, la percepción no es un proceso estático, sino una construcción continua y cambiante que depende tanto de las interacciones individuales como de los contextos sociales y culturales.

Diversos autores llevan a cabo investigaciones que exploran la percepción desde distintas perspectivas, incluyendo las dimensiones psicológicas, educativa, la calidad del servicio, el riesgo ocupacional y los medios de comunicación, entre otras. En su conjunto, dichos estudios ofrecen una visión amplia y profunda acerca de cómo la percepción de la información impacta y se expresa en diversos contextos sociales, culturales, educativos y económicos, sentando las bases para su análisis y futuras investigaciones.

Aigner et al. (2010) llevan a cabo un estudio sobre las percepciones de los medios de comunicación en la Universidad de Antioquia, en Colombia, enfocándose específicamente en el periódico universitario Alma Mater. El

análisis destaca que este medio goza de una considerable aceptación y reconocimiento por parte de la comunidad universitaria, consolidándose como una herramienta valiosa de comunicación institucional. Sin embargo, los autores identifican áreas clave para su mejora.

En términos de contenido, subrayan la necesidad de diversificar los temas abordados para garantizar un equilibrio adecuado entre la información institucional y los temas de interés general, lo que permite atraer a un público más amplio y heterogéneo. Además, proponen un aumento en la frecuencia de publicación del periódico, con el objetivo de mantener a la comunidad universitaria actualizada sobre eventos y noticias relevantes en tiempo oportuno. Uno de los aspectos más relevantes de la investigación es la recomendación de fortalecer la conexión entre la ciencia y la sociedad a través del periódico. Los autores argumentan que el medio podía actuar como un puente eficaz para traducir los avances científicos en un lenguaje accesible, promoviendo así un diálogo bidireccional entre investigadores y ciudadanos. Esto contribuye no solo a una mayor comprensión pública de la ciencia, sino también a generar un sentido de apropiación y participación en los temas universitarios.

El estudio sugiere que la interacción con los lectores debía ser prioritaria, mediante mecanismos como encuestas, espacios de opinión o la inclusión de secciones que reflejan las inquietudes de la comunidad. Estas acciones potencian la percepción del medio como una plataforma inclusiva y representativa de los diversos sectores de la universidad.

Ferreyra, et al. (2011) estudian sobre la percepción y participación ciudadana para una cultura científico-tecnológica en la Provincia de Córdoba, Argentina. El presente proyecto se fundamenta en las iniciativas implementadas en los últimos años en Argentina para promover la ciencia y la tecnología, reconociendo la necesidad de fortalecer los vínculos entre las escuelas, los espacios de generación de conocimiento y la sociedad. Esta conexión es fundamental para fomentar el desarrollo individual y colectivo, promoviendo la innovación y la competitividad productiva. En este sentido, la

percepción que tienen los ciudadanos de una comunidad sobre la ciencia y la tecnología resulta clave, ya que influye significativamente en el diseño, implementación y evaluación de políticas científicas, tecnológicas y educativas.

Su propósito principal es caracterizar la percepción social de la ciencia y la tecnología desde diversas perspectivas: educativa, empresarial, gubernamental, mediática y social. Se trata de un estudio descriptivo que combina la aplicación de una encuesta a 1.000 personas y la realización de siete grupos focales. Esta iniciativa forma parte de un proyecto más amplio orientado a diseñar un modelo de participación ciudadana que facilite la aplicación de los resultados de investigaciones científicas y tecnológicas para impulsar el desarrollo social y económico.

El estudio tiene un alcance comparativo, involucrando otras regiones como Jalisco (México), Región Sucre (Venezuela) y Managua (Nicaragua). Su objetivo es establecer indicadores regionales compartidos utilizando metodologías adaptadas a las particularidades sociales, políticas y económicas de cada contexto. Estos indicadores sirven de base para proponer lineamientos de política tanto a nivel local como global. Se han logrado avances significativos en el desarrollo del marco teórico, la elaboración de la encuesta y el establecimiento de acuerdos internacionales.

Juárez et al. (2013) presentan un análisis sobre la percepción social de la ciencia y la tecnología entre los habitantes de la región noreste de Argentina, destacando una sociedad con un nivel moderado de cultura científica y tecnológica. En su estudio, la pregunta sobre la imagen que se tiene de la ciencia permitió una valoración general, revelando que más de la mitad de los encuestados expresó opiniones positivas. No obstante, solo el 14% de la muestra consideró que la ciencia y la tecnología contribuyen a mejorar la calidad de vida humana. Ante este panorama, los autores proponen fomentar la cultura científica mediante la participación activa de los actores sociales, impulsada por los organismos públicos encargados del desarrollo científico y tecnológico. Los hallazgos del estudio ofrecen un marco valioso para la toma

de decisiones informadas en el ámbito social y ciudadano, además de servir como guía para el diseño y orientación de políticas científicas y tecnológicas.

González (2015) realiza una evaluación exhaustiva de la percepción del riesgo ocupacional entre trabajadores del sector de la construcción en Bogotá, utilizando el enfoque del paradigma psicométrico. Este enfoque permite analizar cómo los trabajadores perciben y evalúan los riesgos asociados a sus actividades laborales, tomando en cuenta factores cognitivos, emocionales y contextuales.

Los resultados del estudio revelan que la percepción del riesgo está más influenciada por la inmediatez de las consecuencias que por el temor inherente a las actividades peligrosas. En otras palabras, los trabajadores tienden a priorizar los riesgos que pueden manifestarse de forma inmediata sobre aquellos que tienen efectos a largo plazo o que son menos visibles. A pesar de reconocer la existencia de un riesgo elevado en actividades consideradas novedosas o desconocidas, los participantes mostraron una alta confianza en sus capacidades y habilidades para gestionar y mitigar estos peligros. El estudio también destaca cómo la experiencia laboral y la familiaridad con ciertas tareas desempeñan un papel decisivo en la percepción del riesgo. Los trabajadores con mayor experiencia subestiman ciertos peligros debido a su rutina, lo que podría implicar una falsa sensación de seguridad. Además, el contexto organizacional y las medidas de seguridad implementadas en las empresas influyen significativamente en la percepción individual y colectiva del riesgo.

González sugiere que, para mejorar la gestión del riesgo en el sector de la construcción, es fundamental desarrollar estrategias que combinen capacitación constante, promoción de una cultura de seguridad y reforzamiento de medidas preventivas que reduzcan la ocurrencia de accidentes. También propone integrar evaluaciones periódicas de percepción del riesgo como una herramienta para identificar cambios en las actitudes y comportamientos de los trabajadores, promoviendo así un entorno laboral más seguro y consciente.

Piñeda, M. y Scherman, P. (2016) realizan una investigación que aborda el desarrollo de los estudios experimentales sobre la percepción en la psicología argentina, desde la etapa de profesionalización de esta disciplina. Su análisis se centra en identificar y caracterizar tres grupos de investigación activos entre las décadas de 1960 y 1980. Examinan sus principales enfoques, referencias teóricas y conexiones internacionales, ofreciendo una perspectiva integral sobre el avance de la psicología experimental en ese período. A pesar de que el contexto de la psicología argentina está fuertemente influido por tradiciones humanistas y psicoanalíticas, estos grupos lograron destacarse por sus contribuciones en el campo de la psicofísica experimental. Los autores destacan que las diferencias en el desarrollo y consolidación de estos grupos de investigación se deben, en gran medida, a las políticas de promoción científica y al financiamiento estatal disponible en cada periodo. Estas políticas influyen tanto la sostenibilidad de los proyectos como el acceso a recursos tecnológicos y la posibilidad de establecer colaboraciones internacionales. Asimismo, subrayan que estos factores no solo afectaron el ritmo de avance de los estudios experimentales, sino también su impacto en la formación académica y en el establecimiento de una tradición científica sólida en la psicología argentina. El trabajo de Piñeda y Scherman es un aporte valioso para entender las dinámicas históricas que moldean el desarrollo de la psicología experimental en Argentina, resaltando la importancia de las políticas públicas y del contexto sociopolítico en el avance del conocimiento científico.

Cruz Ramírez et al. (2018) realizan un análisis detallado sobre la percepción del método Delphi⁶ en el ámbito de las investigaciones educativas, explorando cómo se posiciona este enfoque en relación con otros métodos de investigación. Su estudio revela que el método Delphi es percibido como más cuantitativo que las encuestas estructuradas, pero menos cuantitativo que otros métodos experimentales más estrictos. Este

⁶ El método Delphi es una técnica de consulta iterativa que utiliza la opinión de un grupo de expertos para llegar a un consenso sobre un tema específico. Se basa en la recopilación y análisis de perspectivas anónimas de los participantes, con el objetivo de prever futuros escenarios o evaluar situaciones complejas de forma sistemática.

hallazgo resalta el carácter híbrido del método, que combina características tanto de los enfoques cualitativos como cuantitativos, dependiendo de su diseño y aplicación. Los autores identificaron que esta percepción está influenciada por factores clave, entre ellos la formalización del proceso, el nivel de organización, el grado de abstracción involucrado y la relación establecida entre la teoría y los datos empíricos. Estos elementos determinan cómo los investigadores valoran la utilidad y rigor del método Delphi en comparación con otras metodologías disponibles.

El estudio también incluye un análisis crítico de las fortalezas y limitaciones del método Delphi en investigaciones educativas. Por un lado, destaca su capacidad para estructurar y sintetizar el conocimiento experto, facilitando la construcción de consensos en contextos complejos. Por otro lado, señala la necesidad de una mayor formalización en algunos aspectos del proceso, como la selección de panelistas, el diseño de las rondas y la interpretación de los resultados, para evitar sesgos y mejorar la confiabilidad.

Cruz Ramírez y su equipo recomiendan la importancia de profundizar en la integración entre métodos cualitativos y cuantitativos, explorando cómo estas aproximaciones se complementan en investigaciones al utilizar el método Delphi. Asimismo, sugieren la estandarización de medidas y procedimientos para aumentar la validez y comparabilidad de los resultados obtenidos mediante este método. Este trabajo representa un aporte significativo para los investigadores educativos, ya que no solo clarifica la percepción del método Delphi, sino que también ofrece pautas para su mejora y un uso más efectivo en el desarrollo de conocimiento en el campo educativo.

Masip et al. (2020a) llevan a cabo un análisis detallado sobre la relación entre ideología y percepción de los medios en España, y sus hallazgos arrojan importantes conclusiones sobre el panorama mediático actual. En su estudio, los autores destacan la existencia de una polarización significativa en el sistema mediático, que se refleja principalmente en las diferencias de confianza hacia los medios de comunicación según las inclinaciones

ideológicas de los ciudadanos. Este fenómeno de polarización no solo afecta la percepción general de los medios, sino que también influye significativamente en la manera en que los individuos interpretan las noticias, particularmente aquellas que se perciben como falsas o sesgadas.

La investigación de Masip subraya que la afinidad ideológica de los ciudadanos condiciona su disposición a confiar en ciertos medios, lo que refuerza la fragmentación del espacio mediático. En este contexto, los ciudadanos tienden a consumir contenidos que refuercen sus creencias preexistentes, un fenómeno conocido como sesgo de confirmación. Esta dinámica no solo limita la exposición a una variedad de perspectivas, sino que también contribuye a la consolidación de una percepción de los medios como polarizados y, en muchos casos, desinformados. Además, el estudio aborda cómo esta polarización afecta la manera en que las noticias falsas son percibidas. Los medios alineados ideológicamente tienden a amplificar ciertos relatos, mientras que desacreditan otros, lo que fortalece la desconfianza y fomenta la percepción de que las noticias falsas no son sólo una cuestión de manipulación, sino un reflejo de la fragmentación del periodismo. En última instancia, los resultados del análisis apuntan a la consolidación de un periodismo fragmentado y polarizado, en el cual la confianza en la información depende estrechamente de las preferencias ideológicas, lo que agrava aún más los desafíos de la desinformación y la creación de espacios de diálogo plural en la sociedad.

Balsells, et al. (2022, abril) llevaron adelante la 5ta Encuesta Nacional de Percepción Pública de la Ciencia. El desarrollo de encuestas nacionales sobre la percepción pública de la ciencia en Argentina comenzó en 2003 y se retomó en 2006, bajo la supervisión de la entonces Secretaría de Ciencia y Tecnología (Secyt). Con la creación del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (MINCyT), este proyecto fue incorporado al plan de trabajo de la Dirección Nacional de Información Científica (DNIC), cuya función principal es generar, organizar, analizar y difundir información estadística y cualitativa sobre el sistema científico-tecnológico del país. Bajo su dirección, se llevaron

a cabo las encuestas en 2012, 2015 y 2021. Dicha encuesta, realizada en 2021, da continuidad a esta serie histórica con el objetivo de contar con información actualizada, indispensable para la elaboración de políticas públicas basadas en evidencias. Este estudio tiene como propósito general analizar la percepción actual de la sociedad argentina y la evolución de la opinión pública respecto a las actitudes y valoraciones sobre la investigación científica, el desarrollo tecnológico y las actividades innovadoras en el país.

El estudio se enfoca en la población adulta urbana de 18 años o más, residente en localidades con al menos 10.000 habitantes. En julio de 2021, debido a las restricciones impuestas por la pandemia, la encuesta se realizó de manera telefónica. La investigación aborda cuatro grandes dimensiones: interés, información y participación social; desarrollo de la ciencia y tecnología en Argentina; actitudes hacia los riesgos y beneficios de la ciencia y la tecnología; e imagen de los científicos, la ciencia y la actividad científica como profesión.

Para diseñar las preguntas y variables más relevantes, se consideraron tres criterios principales: repetición en la serie histórica, relevancia institucional y teórica, y comparabilidad internacional. Además, se analizaron cuestionarios de encuestas similares realizadas en América Latina (Brasil, Chile, Panamá, Paraguay y Perú), así como en países como España y Estados Unidos, y en estudios internacionales como los del Pew Research Center y el World Values Survey. Esto permitió garantizar la comparabilidad y adecuación de las decisiones metodológicas a estándares internacionales.

Como parte del estudio, se llevó a cabo una encuesta independiente con una muestra representativa de la región del AMBA, utilizando un formato autoadministrado a través de redes sociales. Esta iniciativa tuvo como objetivo explorar nuevas modalidades de recolección de datos y analizar sus ventajas y desventajas. En este documento se incluyen cuatro preguntas relacionadas con el conocimiento y la valoración de las leyes de Financiamiento del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación y de Economía del Conocimiento.

El Centro Redes estuvo a cargo del relevamiento y análisis de la información, mientras que el equipo técnico de la DNIC participó en la definición metodológica y la formulación del cuestionario, adaptándolo tanto para la modalidad telefónica como en línea, y en la organización general del estudio.

Acosta, M. y Lanusse, M. (2023) llevaron a cabo un estudio centrado en las percepciones de la opinión pública argentina respecto al acuerdo con el FMI firmado en 2022. El objetivo principal del artículo es presentar evidencia empírica sobre la postura de la ciudadanía frente al convenio alcanzado entre el Gobierno y el organismo internacional en enero de ese año. Para ello, los autores emplearon una encuesta de opinión como herramienta de recolección de datos. El estudio se fundamenta en un marco teórico que integra la conceptualización del framing⁷ con aportes de los estudios sobre comunicación gubernamental. Entre los hallazgos más destacados se encuentran: un nivel significativo de desconocimiento sobre el acuerdo, una fuerte controversia en el debate social en torno al endeudamiento público, y una evaluación predominantemente negativa de la estrategia comunicativa adoptada por el gobierno.

Naupa Estanislao, C. (2023) lleva a cabo un estudio exhaustivo sobre la relación entre la percepción visual y la comprensión lectora en niños de educación inicial, un grupo etario crítico para el desarrollo de habilidades cognitivas fundamentales. La investigación identifica correlaciones significativas entre diversas habilidades visuales y el desempeño en tareas de lectura, aportando evidencia sólida sobre la interacción entre estos procesos. Entre las habilidades visuales analizadas, se destacan la coordinación visomotora, la percepción figura-fondo y la constancia perceptiva como factores clave que influyen en la mejora de la comprensión lectora. La coordinación visomotora, que implica la capacidad de integrar la percepción visual con movimientos motores precisos, se asocia con una

⁷ Framing o encuadre en comunicación y ciencias sociales, se refiere a la forma en que se presenta la información para influir en la percepción y comprensión del receptor. Sirve para moldear la interpretación de un mensaje, resaltando ciertos aspectos mientras se minimizan otros, y así influir en la opinión o decisión del público.

mayor fluidez al reconocer y procesar palabras en textos. Por su parte, la percepción figura-fondo, esencial para diferenciar elementos relevantes de un contexto visual más amplio, muestra un impacto positivo en la capacidad de los niños para identificar palabras clave y seguir la estructura narrativa. Finalmente, la constancia perceptiva, que permite reconocer objetos o formas, aunque cambien de tamaño, posición o contexto, se vincula con una mejor retención y comprensión del material leído.

El estudio subraya la importancia de fortalecer estas habilidades perceptivas durante la etapa inicial de la educación, ya que el desarrollo de competencias visuales parece estar intrínsecamente relacionado con el progreso en la alfabetización. Naupa Estanislao sugiere que las intervenciones educativas que incorporen actividades para mejorar la percepción visual podrían tener un efecto directo en el desempeño lector, facilitando un aprendizaje más efectivo y autónomo. Además, el autor destaca la necesidad de enfoques pedagógicos integrales que consideren la percepción visual como una dimensión esencial del desarrollo cognitivo en los primeros años. Diseña estrategias de enseñanza que combinan ejercicios visuales con actividades de lectura, promoviendo un aprendizaje multisensorial que beneficie tanto el desarrollo perceptivo como el lingüístico. Dicho trabajo aporta valiosas implicaciones para el diseño curricular en educación inicial, destacando la interacción entre las habilidades visuales y la comprensión lectora como un área clave para la promoción del aprendizaje temprano y el desarrollo cognitivo integral.

Siavichay et al. (2023) llevan a cabo un estudio detallado sobre la percepción de los clientes en relación con la calidad del servicio, identificando aspectos clave que influyen en su satisfacción. Los autores destacan brechas significativas en atributos como la rapidez en la atención y la relación entre el producto y su precio, lo que pone de manifiesto áreas de mejora esenciales. Entre las principales recomendaciones, subrayan la importancia de implementar programas de capacitación para el personal con el objetivo de fortalecer sus habilidades y competencias. Asimismo, resaltan la necesidad de optimizar estrategias empresariales orientadas a incrementar la

competitividad y adaptarse mejor a las demandas del mercado. El estudio también aborda limitaciones importantes relacionadas con variables contextuales, tales como los horarios de atención y factores externos como la accesibilidad y las condiciones económicas del entorno. Estas variables influyen de manera directa en la percepción de los clientes y, por ende, en la calidad percibida del servicio. Los autores sugieren una comprensión integral de estos factores y su incorporación en las estrategias de mejora, contribuyendo significativamente a la sostenibilidad y al éxito empresarial a largo plazo.

Ríos Hernández et al. (2024) realizaron un estudio enfocado en las percepciones de estudiantes latinoamericanos sobre el uso de la inteligencia artificial (IA) en la educación superior. Esta tecnología, que ha adquirido creciente relevancia en el ámbito académico, presenta importantes implicaciones para el proceso de enseñanza-aprendizaje. La investigación abarcó tres países de la región (Ecuador, Perú y México) y se basó en la aplicación de un instrumento cuantitativo diseñado específicamente para este propósito, aplicado a 423 estudiantes de pregrado de tres universidades. El estudio tuvo como objetivo principal explorar cómo perciben los estudiantes la incorporación de la IA en la educación superior. Los hallazgos destacan un amplio reconocimiento del potencial de esta tecnología para optimizar la calidad educativa y personalizar el aprendizaje. Asimismo, subrayan la necesidad de un enfoque inclusivo y equitativo en su implementación, asegurando un entorno accesible para todos. Los autores enfatizan la importancia de integrar la IA de forma ética y efectiva, promoviendo su uso como herramienta para enriquecer la educación y adaptarla a las necesidades individuales de los estudiantes. En conjunto, estos estudios proporcionan un panorama integral y profundo sobre cómo la percepción de la información influye y se manifiesta en diversos ámbitos sociales, educativos, culturales y económicos, estableciendo las bases para nuevos estudios e investigaciones.

CAPÍTULO II: CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES, ÍNDICES E INSTRUMENTOS PARA ANALIZAR LA PERCEPCIÓN MEDIÁTICA DE LA INFORMACIÓN DEL IPEC EN 2024

II.1. Introducción

En este capítulo se representa un desafío tanto desde una perspectiva metodológica como conceptual, ya que se orienta al diseño, desarrollo e implementación de un indicador destinado a evaluar la percepción que los medios de comunicación manifiestan respecto a temas de interés público, en este caso particular, aquellos vinculados con la información estadística producida por IPEC. El foco está puesto en la construcción de herramientas analíticas rigurosas que permitan medir, interpretar y contextualizar dicha percepción, integrando variables relevantes y adoptando metodologías apropiadas que garanticen la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

En este sentido, se plantea un abordaje sistemático para analizar el modo en que los medios acceden, utilizan y valoran la información, considerando dimensiones fundamentales como la claridad del contenido, su accesibilidad, confiabilidad, utilidad, actualización, relevancia temática, eficiencia comunicacional, adecuación al público objetivo y completitud de los datos difundidos. La evaluación de estos atributos no solo permite trazar un diagnóstico sobre la calidad percibida de la información, sino también identificar fortalezas y debilidades en los procesos de comunicación institucional.

Asimismo, se expone en detalle el trabajo de campo desarrollado, describiendo la estrategia de recolección de datos, las técnicas utilizadas (encuestas, indicadores y análisis de contenido) y los criterios de selección de la muestra. Se presenta la sistematización de los datos recopilados, acompañada por un análisis exhaustivo que integra resultados cuantitativos y cualitativos.

Finalmente, se ofrece un registro minucioso de las observaciones, hallazgos e interpretaciones surgidas durante la investigación, los cuales se

articulan con el marco teórico previamente establecido y con los objetivos generales y específicos del estudio. Esta integración permite avanzar hacia una comprensión más profunda del rol que cumplen los medios en la construcción del valor público de la información estadística y en la promoción de una ciudadanía informada y crítica.

II.2. ¿Cómo medir la Percepción de los Medios de Comunicación?

Para poder medir y establecer dicho diagnóstico, se elabora una encuesta que es enviada a periodistas, locutores y miembros de diversos medios de comunicación. Se establece una muestra para poder obtener la información necesaria y llevar adelante el estudio pertinente. La misma debe ser representativa, lo que significa que debe reflejar adecuadamente las características esenciales de la población.

La elección de los medios se limita a aquellos establecidos en la ciudad de Santa Fe, con el fin de examinar de qué manera interpretan y emplean la información estadística suministrada por el IPEC en sus producciones informativas. El propósito central de esta selección es analizar la percepción de los medios respecto a la utilidad, claridad y accesibilidad de los datos, además de evaluar cómo los incorporan en sus contenidos.

El tamaño de la muestra se determina en función del total de medios de comunicación activos en la ciudad, empleando la técnica de muestreo probabilístico simple siendo elegidos todos los miembros de la población relevada. Para garantizar la validez de los resultados, se establece un margen de error aceptable y un nivel de confianza del 95%, parámetros fundamentales en estudios estadísticos.

Asimismo, se pone especial énfasis en que la muestra refleje la diversidad de perspectivas presentes en los distintos tipos de medios, considerando factores como el alcance, la periodicidad, entre otros. Este procedimiento es clave para asegurar que los hallazgos obtenidos puedan

extrapolarse a la población total de medios de comunicación, proporcionando una visión equilibrada y fundamentada sobre el fenómeno analizado.

El diseño de la muestra resulta fundamental para asegurar la validez y confiabilidad de los hallazgos. Una muestra representativa permite extrapolar los resultados al conjunto de los medios de comunicación de Santa Fe, identificando patrones de percepción sobre los servicios de IPEC. Esto facilita la formulación de recomendaciones destinadas a mejorar la interacción entre los medios y el instituto.

Por otro lado, se elaboran indicadores e índices que permiten realizar un análisis profundo sobre la percepción que tienen los medios de comunicación sobre la información estadística brindada por el IPEC. Los mismos organizan y sintetizan distintas dimensiones, traduciéndose en valores que facilitan una comprensión integral del grado de satisfacción y valoración hacia el organismo, posibilitando detectar aspectos positivos y áreas a mejorar en la labor de difusión estadística, constituyendo una base empírica para definir futuras estrategias institucionales.

Complementariamente, se recopilan datos secundarios obtenidos en los sitios Web de los mismos, que brindan una visión más amplia sobre el nivel de conocimiento que los medios tienen acerca del IPEC. Este enfoque permite profundizar el análisis y obtener conclusiones sobre la percepción que estos medios poseen respecto al Instituto.

II.3. Confección de Encuesta de Percepción Mediática sobre el IPEC

En esta sección se presentan los principales rasgos de la encuesta estructurada que, según anexo I, abarca los diferentes aspectos mencionados en los objetivos específicos. Las preguntas son mayormente cerradas y utilizan escalas Likert, con un rango de 1 a 5, para evaluar variables como satisfacción, percepción de calidad y accesibilidad, entre otros.

Las escalas Likert son frecuentemente empleadas en encuestas para medir actitudes, percepciones o niveles de satisfacción. En una escala del 1

al 5, los encuestados seleccionan un valor que mejor refleje su opinión o nivel de acuerdo con una afirmación. Los valores típicos de esta escala se interpretan de la siguiente manera:

1. Muy insatisfecho o Totalmente en desacuerdo
2. Insatisfecho o En desacuerdo
3. Neutral o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Satisfecho o De acuerdo
5. Muy satisfecho o Totalmente de acuerdo

El objetivo es transformar las respuestas en datos cuantificables a fin de facilitar el análisis estadístico de las tendencias de opinión o satisfacción. Además, se incluyen preguntas abiertas para que los encuestados puedan expresar su opinión libremente.

Se realiza una prueba piloto del cuestionario para asegurarse de que las preguntas son claras y comprensibles. Posteriormente es enviada por correo electrónico o mediante plataformas en línea a los responsables de contenidos y periodistas de los medios de comunicación seleccionados para que respondan de manera veraz y adecuada, permitiendo obtener una visión integral sobre la percepción de los medios de comunicación respecto a la información estadística de IPEC y proporcionar insumos valiosos para mejorar el servicio de difusión de información del instituto, garantizando el secreto de la identidad del encuestado. Los temas abordados incluyen el nivel de conocimiento sobre los servicios y canales de atención que ofrece el IPEC; la percepción sobre la necesidad de capacitación para su uso; la frecuencia con la que se consulta la información; los temas más utilizados vinculados al organismo; la valoración sobre la eficiencia de sus servicios; los usos habituales que se le dan a los datos estadísticos provistos; y las vías de contacto con el IPEC utilizadas durante 2024.

Asimismo, se indaga sobre el grado de satisfacción respecto a la información estadística difundida, su utilidad potencial, la percepción general sobre las estadísticas del IPEC, las diferencias interpretativas entre medios de comunicación frente a los mismos datos, las dificultades que enfrentan los

medios al acceder a los canales institucionales y, finalmente, las sugerencias para mejorar los mecanismos de atención y acceso a la información.

II.4. Confección de Indicadores e Índices de Percepción Mediática sobre el IPEC

Dorin et al. (2018) plantean que los índices constituyen una herramienta fundamental para organizar y sintetizar la información estadística. Mediante fórmulas específicas, permiten expresar y analizar fenómenos macroeconómicos, sustentados en fundamentos microeconómicos, como el crecimiento económico de un país, la evolución de la inflación o la comparación entre distintos contextos. El empleo adecuado de estas fórmulas resulta esencial, ya que posibilita obtener resultados confiables y promover prácticas estandarizadas que garanticen la armonización de las mediciones.

En este marco, es importante mencionar que un **indicador** es una medida estadística que permite describir una característica, situación o fenómeno determinado. Puede expresarse en forma de número absoluto, porcentaje, tasa, razón o proporción, según el aspecto que se busque analizar. Su principal función es facilitar la medición, el seguimiento y la comparación de variables de interés. En esencia, constituye un dato representativo que sintetiza y comunica información relevante de manera clara y concisa.

Por otro lado, se distinguen dos tipos de índices. Un **Índice simple o elemental**, definido para un producto en un período determinado, lo que los convierte en representaciones individuales y un **Índice complejo**, que se construye a partir de índices elementales de precios o cantidades con el propósito de elaborar un índice agregado, es decir, capaz de reflejar la evolución general de los precios o cantidades. En este último caso surge el desafío metodológico de la **agregación**, ya que es necesario decidir tanto el tipo de promedio como el período de ponderación.

Un índice puede elaborarse de manera **ponderada** o **no ponderada**. En los **índices ponderados**, a cada elemento se le asigna un peso relativo en función de su importancia dentro del conjunto, basándose generalmente en volúmenes de consumo, ventas o participación en el gasto. Esto los convierte en indicadores más representativos, ya que reflejan la estructura real de consumo o producción.

En los **índices no ponderados**, todos los elementos tienen la misma relevancia, sin asignación de pesos diferenciales. Se utilizan cuando se busca obtener un promedio simple de diferentes precios o variables.

El cálculo de estos índices se apoya en el concepto de **promedio**, entendido como una medida general obtenida a partir de un cociente entre valores. Entre los promedios más utilizados se encuentran **La media**, que puede adoptar diferentes formas: aritmética, armónica o geométrica, **La mediana**, que representa el valor central de un conjunto ordenado y **La moda**, correspondiente al valor que se repite con mayor frecuencia. En la práctica estadística aplicada a índices, suelen descartarse la mediana y la moda por considerarse menos útiles, priorizando el uso de la media en sus distintas variantes:

Media aritmética simple: se calcula sumando todos los valores y dividiéndolos por el número de observaciones. Se emplea cuando todos los bienes tienen la misma importancia.

Media armónica simple: se obtiene dividiendo el número de observaciones por la suma de los recíprocos de los valores. Es especialmente útil en el análisis de razones o tasas, ya que otorga mayor peso a los valores pequeños.

Media geométrica simple: consiste en la raíz enésima del producto de los valores. Es de uso frecuente en índices de precios, pues refleja mejor las variaciones relativas y reduce la influencia de valores extremos.

La **fórmula del Índice de Promedio Simple** se utiliza para calcular un índice general a partir de varios índices individuales, asignándoles a todos el mismo peso. Matemáticamente se expresa así:

$$I_{PS} = \frac{\sum_{i=1}^n I_i}{n}$$

donde:

- I_{PS} = índice de promedio simple
- I_i = índice individual de cada variable (por ejemplo, precios o cantidades)
- n = número de índices considerados

Junto a los resultados de la encuesta, se confeccionan Indicadores de Conocimiento Mediáticos (ICM) y de Posibilidad de Uso de Información en el Futuro (IPUIF) e Índices de Conocimiento sobre los Servicios de Acceso y Canales de Atención (ICSACA), de Usos Comunes (IUC), de Satisfacción General (ISG) y de Percepción Mediática (IPM), aplicando la fórmula mencionada anteriormente adaptada a cada uno de ellos. En el caso particular de los índices, cada dimensión se divide por 18, que corresponde al número de encuestados, tomando en cuenta el total de respuestas ponderadas según la escala Likert. Los mismos permiten sistematizar y condensar múltiples dimensiones evaluadas en un valor que facilita la interpretación global del nivel de satisfacción y valoración que los medios otorgan al organismo, permitiendo identificar fortalezas y debilidades en la difusión estadística, y orientar estrategias institucionales futuras basadas en evidencia empírica.

El Indicador de Conocimiento Mediático (ICM) examina el grado de conocimiento que los medios de comunicación tienen sobre la información suministrada por IPEC. Este indicador permite evaluar el nivel de familiaridad, identificación y reconocimiento que los actores de dichos medios tienen sobre las fuentes oficiales de datos en la ciudad de Santa Fe. El mismo se calcula de la siguiente manera:

ICM= Total de los que conocen la información del IPEC / Total de encuestados*100

El ICM es un indicador diseñado para medir, en términos porcentuales, el grado de conocimiento que los medios de comunicación tienen respecto de la información estadística provista por el IPEC. Se presenta como una herramienta útil para diagnosticar el grado de visibilidad en el ámbito mediático, y plantea desafíos concretos en torno a la mejora de los canales de comunicación y la promoción de una ciudadanía informada a través de medios que utilizan y valoran la información estadística pública.

El Índice de Conocimiento sobre los Servicios de Acceso y Canales de Atención (ICSACA) evalúa los servicios y canales de atención proporcionados por el IPEC. Este índice es una herramienta estratégica para el mejoramiento continuo de los servicios del Instituto. Identificar y fortalecer los aspectos más débiles permite optimizar la calidad de atención, aumentando la confianza y la satisfacción de los usuarios. El resultado final se expresa en una escala de 1 a 5 permitiendo clasificar la percepción como:

- Muy baja
- Baja
- Media
- Alta
- Muy alta

Se obtiene de la siguiente manera:

$$\text{ICSACA} = (\sum \text{Rapidez de respuesta}/18 + \sum \text{Claridad de la información}/18 + \sum \text{Amabilidad del personal}/18 + \sum \text{Disponibilidad de canales}/18) /4$$

El Índice de Usos Comunes (IUC) mide el grado en que los medios de comunicación utilizan la información estadística del IPEC con diferentes propósitos. Este índice permite comprender cuán integrada está la estadística oficial en la práctica periodística y con qué finalidad se la emplea. El resultado

final se expresa en una escala de 1 a 5 permitiendo clasificar la percepción como:

- Muy baja
- Baja
- Media
- Alta
- Muy alta

El mismo se calcula de la siguiente manera:

$$\text{IUC} = (\sum \text{Redacción de noticias y reportajes}/18 + \sum \text{Elaboración de gráficos y visualizaciones}/18 + \sum \text{Interpretación de fenómenos sociales}/18 + \sum \text{Apoyo en debates y entrevistas}/18 + \sum \text{Predicción de escenarios futuros}/18) /5$$

El Índice de Satisfacción General (ISG) evalúa de forma sintética el nivel de satisfacción de los medios de comunicación respecto a tres dimensiones clave del servicio brindado por el IPEC. Refleja aspectos fundamentales del acceso, la calidad y la disponibilidad de la información oficial. Cumple una función diagnóstica, ya que posibilita identificar fortalezas y debilidades en la relación institucional con los medios de comunicación, así como orientar estrategias de mejora continua en los canales de comunicación, la atención brindada y la difusión de datos estadísticos públicos.

El resultado final se expresa en una escala de 1 a 5 permitiendo clasificar la percepción como:

- Muy baja
- Baja
- Media
- Alta
- Muy alta

ISG surge del siguiente cálculo:

$ISG = (\sum \text{Vías de atención ofrecidas por IPEC}/18 + \sum \text{Servicio de difusión de información estadística}/18 + \sum \text{Sitio web de IPEC}/18) / 3$

El Indicador de Posibilidad de Uso de Información en el Futuro (IPUIF) está diseñado para reflejar la probabilidad de que los medios de comunicación continúen utilizando información estadística en el futuro provista por el IPEC. El resultado final se expresa en una escala de 1 a 5, permitiendo clasificar la percepción como:

- Muy baja
- Baja
- Media
- Alta
- Muy alta

El mismo se calcula de la siguiente manera:

IPUIF= Posibilidad de Uso de la información en el Futuro

El Índice de Percepción Mediática (IPM) mide el nivel de percepción que tienen los medios de comunicación de la información difundida por el IPEC durante el año 2024. El resultado final se expresa en una escala de 1 a 5, permitiendo clasificar la percepción como:

- Muy baja
- Baja
- Media
- Alta
- Muy alta

Se obtiene a partir de la siguiente expresión:

$IPM = (\sum \text{Claridad}/18 + \sum \text{Accesibilidad}/18 + \sum \text{Confiabilidad}/18 + \sum \text{Utilidad}/18 + \sum \text{Actualización}/18 + \sum \text{Relevancia}/18 + \sum \text{Eficiencia}/18 + \sum \text{Adecuación}/18 + \sum \text{Compleitud}/18) / 9$

II.5. Obtención de datos secundarios

En esta etapa del estudio, se recopilan y examinan informes, artículos, reportajes y registros digitales publicados por diversos medios de comunicación en sus plataformas digitales. El objetivo principal es analizar cómo presentan, interpretan y difunden la información estadística proporcionada por el IPEC.

Para garantizar un análisis representativo y abarcador, se consideran medios de distintos formatos, incluyendo prensa digital, radio, televisión y redes sociales. Se priorizan aquellos que han hecho referencia a datos del IPEC en sus publicaciones, asegurando así la pertinencia de la información recopilada. Las fuentes analizadas incluyen sitios web de medios de comunicación locales y regionales, notas periodísticas, reportajes y artículos de análisis, publicaciones en redes sociales oficiales de medios y periodistas, programas radiales y televisivos disponibles en plataformas digitales

A partir de la información recopilada, se aplica un análisis de contenido cualitativo y cuantitativo para identificar patrones en la cobertura mediática del IPEC. Este proceso permite detectar aspectos clave como:

- Frecuencia con la que los medios mencionan información del IPEC.
- Tipo de enfoque que se le da a los datos estadísticos (informativo, analítico, crítico, etc.).
- Nivel de precisión y fidelidad con el que se presentan las cifras.
- Posibles distorsiones, interpretaciones erróneas o sesgos en la difusión de los datos.
- Formatos utilizados para comunicar la información (gráficos, textos explicativos, entrevistas, etc.).

Este análisis facilita la identificación de tendencias en la cobertura mediática y proporciona información sobre cómo los medios integran y transmiten los datos estadísticos en sus narrativas informativas. Los hallazgos obtenidos a partir del análisis de contenido se contrastan con los resultados de las encuestas realizadas a periodistas y comunicadores, permitiendo establecer correspondencia entre la percepción expresada por

los profesionales de los medios y la evidencia empírica extraída de sus producciones informativas.

Al comparar dichos enfoques, se identifican coincidencias y discrepancias en:

- La valoración de la accesibilidad y claridad de la información del IPEC.
- La forma en que los periodistas perciben la utilidad de los datos estadísticos y cómo realmente los emplean.
- Posibles diferencias en la interpretación de los datos según el tipo de medio y el formato de publicación.

Finalmente, con base en la evidencia obtenida, se formulan conclusiones globales que sintetizan la percepción de los medios sobre la información del IPEC. Estas conclusiones proporcionan una visión clara y fundamentada sobre la manera en que los medios reciben, interpretan y difunden los datos estadísticos, permitiendo identificar áreas de mejora y posibles estrategias para optimizar la comunicación entre el IPEC y los medios de comunicación. Este enfoque no solo permite evaluar el impacto de la información estadística en el ámbito periodístico, sino que también contribuye al desarrollo de recomendaciones prácticas para fortalecer el vínculo entre el instituto y los profesionales de los medios, promoviendo una difusión más precisa y efectiva de los datos estadísticos.

II.6. Resultados de la encuesta vinculados con la información provista por el IPEC

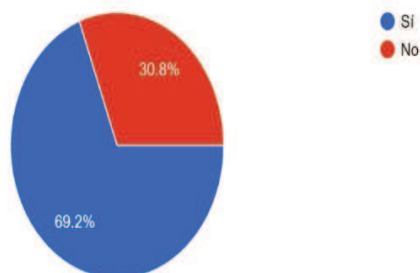
Se envía la encuesta por correo electrónico o mediante plataformas en línea a los responsables de contenidos y periodistas de los medios de comunicación seleccionados. Se distribuyó el enlace de la encuesta a 40 profesionales de la comunicación, incluyendo periodistas, locutores y colaboradores de diversos medios radiales, televisivos, gráficos y digitales de la ciudad de Santa Fe. Del análisis de las respuestas se obtuvo la siguiente información:

II.6.1 Conocimiento por parte de los medios sobre las herramientas y vías de comunicación que brinda el IPEC.

De ese total, 26 personas respondieron el cuestionario lo que representa un 65,0% de participación. Entre quienes completaron la encuesta, 18 afirmaron conocer los datos proporcionados por el IPEC, representando un 69,2%, mientras que los 8 restantes indicaron no estar familiarizados con dicha información, lo que equivale a un 30,8%.

Gráfico N° 1: Conocimiento de servicios y vías de atención de IPEC

¿Conoce los servicios y vías de atención que IPEC pone a su disposición?
26 respuestas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

II.6.2 Conocimiento y recepción de los contenidos informativos emitidos por el IPEC.

De las ocho personas que no están familiarizadas con la información del IPEC, siete expresaron interés en conocer y recibir datos provenientes del Instituto (87,5%), mientras que una manifestó no tener interés en acceder a dicha información (12,5%).

Gráfico N° 2: Conocimiento y recepción de información del IPEC



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

II.6.3 Evaluación de los servicios y canales de atención del IPEC.

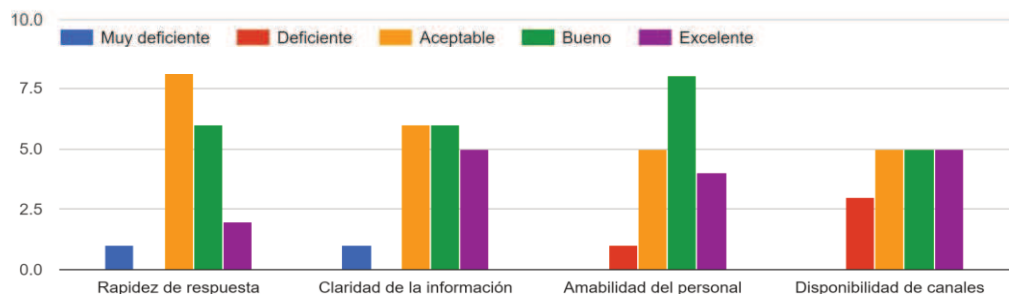
Los servicios y canales de atención ofrecidos por el IPEC fueron valorados como aceptables en lo que respecta a la rapidez de respuesta, evidenciando que si bien se cumplen los tiempos mínimos esperados, aún existe margen para optimizar los plazos de atención y resolución de consultas. No obstante, los encuestados manifestaron un nivel de satisfacción considerable en aspectos clave como la claridad y precisión de la información brindada, la cordialidad y disposición del personal, y la diversidad de canales disponibles para establecer contacto con el organismo.

Estos elementos fueron destacados como fortalezas que favorecen una experiencia positiva en la interacción con el IPEC y que contribuyen a generar confianza en el acceso a la información estadística. Se adjunta escala de referencia de dicho gráfico:

- 1 – Muy deficiente
- 2 – Deficiente
- 3 – Aceptable
- 4 – Bueno
- 5 – Excelente

Gráfico N° 3: Evaluación de servicios y canales de atención del IPEC

Evalúe en una escala de 1 a 5 (1: Muy deficiente a 5: Excelente) los servicios y canales de atención proporcionados por el IPEC



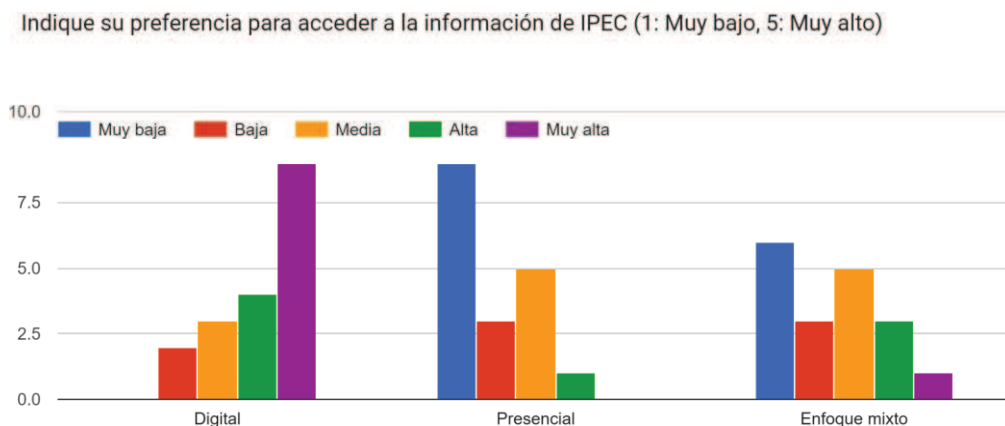
Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

II.6.4 Preferencia de los usuarios en la consulta de la información estadística del IPEC.

En relación con las preferencias para acceder a la información del IPEC, si bien un grupo reducido de encuestados valoró positivamente los formatos presencial o mixto, especialmente por la posibilidad de interacción directa y asesoramiento personalizado, una amplia mayoría expresó su preferencia por el acceso digital. Esta elección se fundamenta en la rapidez, disponibilidad permanente, comodidad y autonomía que ofrecen las plataformas virtuales, lo cual refleja una tendencia creciente hacia la digitalización en el consumo de información estadística. Se adjunta escala de referencia de dicho gráfico:

- 1 – Muy baja
- 2 – Baja
- 3 – Media
- 4 – Alta
- 5 – Muy alta

Gráfico N° 4: Preferencia en la consulta de la información estadística del IPEC.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

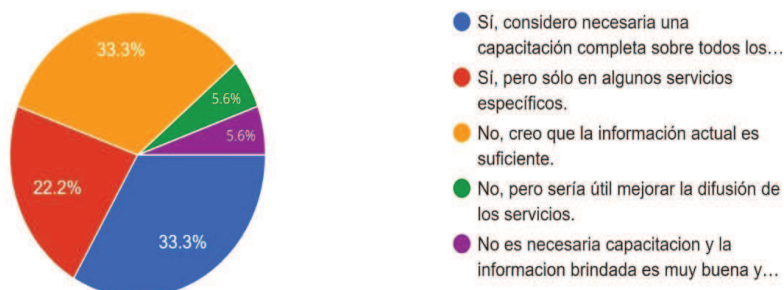
II.6.5 Capacitación para el acceso y manejo de los servicios informativos del IPEC

En relación con la necesidad de capacitación sobre el uso de los servicios del IPEC, las respuestas fueron variadas, aunque se destacan algunas tendencias. Un 33,3% de los encuestados considera necesaria una capacitación integral sobre todos los servicios ofrecidos. Otro 33,3% opina que la información actualmente disponible es suficiente. Por su parte, un 22,2% señala que la capacitación debería centrarse únicamente en algunos servicios específicos. Finalmente, un 5,6% sugiere que sería útil mejorar la difusión de los servicios, mientras que otro 5,6% considera que no es necesaria ninguna capacitación adicional, ya que la información proporcionada es clara y completa.

Gráfico N° 5: Capacitación del uso de los servicios del IPEC.

¿Considera necesaria capacitación sobre el uso de los servicios de IPEC?

18 respuestas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

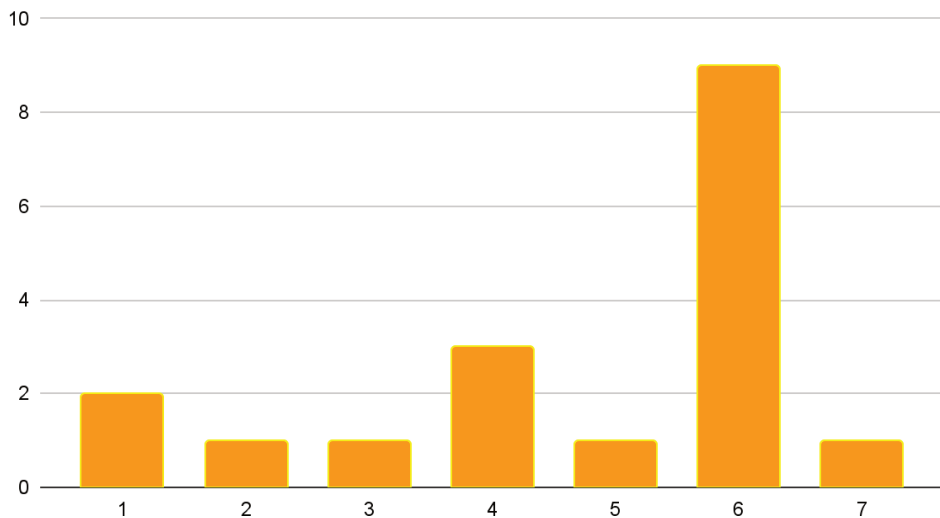
II.6.6 Frecuencia de uso de la información estadística.

Respecto a la frecuencia con la que se utiliza la información estadística de IPEC, las respuestas fueron variadas, incluyendo opciones como “cada vez que se publican nuevos datos”, “frecuentemente”, “siempre”, “eventualmente”, “pocas veces” o “semanalmente”. Sin embargo, la mayoría de los encuestados indicó que accede a esta información con una frecuencia mensual.

Gráfico N° 6: Frecuencia de uso de la información del IPEC.

1. Cada vez que se conocen los datos
2. Pocas veces
3. Eventualmente
4. Frecuentemente
5. Toda la semana
6. Mensualmente
7. Siempre

¿Con qué frecuencia utiliza usted información estadística de IPEC? 18 respuestas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

En cuanto a la dedicación de tiempo de búsqueda y acceso a la información del IPEC se obtuvo la siguiente información:

- Media hora.
- 90 minutos.
- Dos horas.
- Lo necesario, para analizar y darlo a conocer.
- Poco.
- No más de una hora.
- Busco un calendario de publicación de informes e ingreso a la web.
- En poco tiempo, es accesible.
- De quince a media hora.
- Minutos.
- El necesario.
- Poco tiempo.
- Media hora como máximo.

- Poco tiempo.
- No tengo un tiempo estimado, todo depende de la información que necesitemos difundir.
- 30 minutos.
- Una hora.
- Ns/Nc

En relación con el tiempo que los usuarios destinan a la búsqueda y acceso a la información de IPEC, las respuestas fueron diversas. Algunos señalaron que requieren “el tiempo necesario” o “poco tiempo”, mientras que la mayoría indicó que este proceso les demanda entre quince minutos y dos horas.

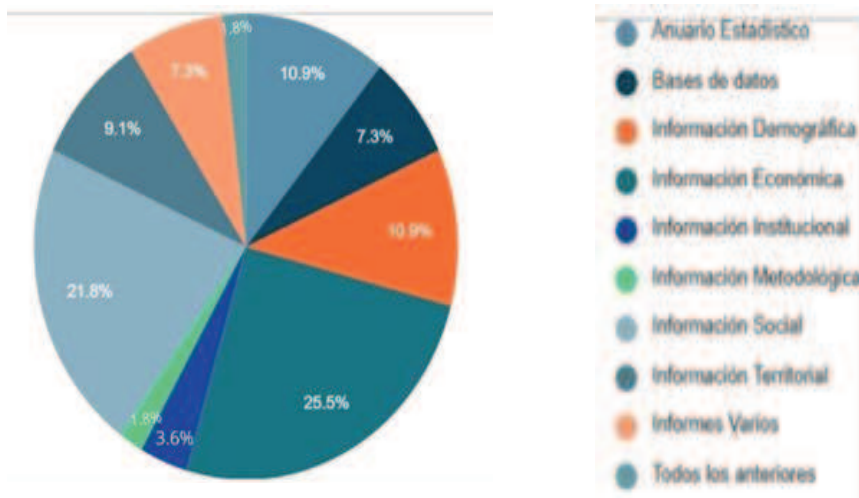
II.6.7 Empleo de contenidos vinculados a la información estadística.

Los temas más consultados por los encuestados corresponden principalmente a información económica (25,5%) y social (21,8%). En menor medida, se mencionó el uso de datos demográficos y del anuario estadístico (10,9%), así como información territorial (9,1%). También se registró el acceso a informes varios y bases de datos (7,3%), la consulta de información institucional (3,6%), Información metodológica y todos los informes anteriores (1,8%).

Gráfico N° 7: Contenidos vinculados a la información estadística.

¿En los últimos 12 meses, cuáles de los siguientes temas relativos a la información estadística de IPEC utilizó?

18 respuestas



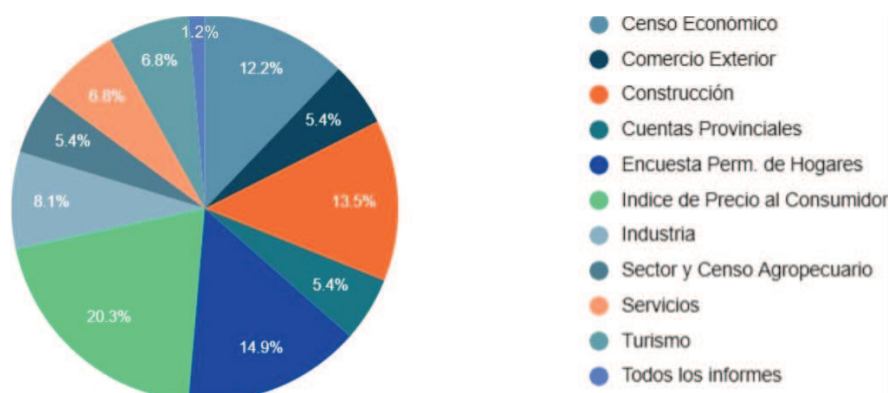
Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

II.6.8 Empleo de contenidos vinculados a la información económica.

Dentro de los temas vinculados a la información económica, el más consultado fue el Índice de Precios al Consumidor, con un 20,3% de las respuestas. Le siguieron la Encuesta Permanente de Hogares (14,9%), los datos relacionados con la construcción (13,5%) y el Censo Económico (12,2%). En menor medida, se accedió a industria (8,1%) e información sobre servicios y turismo (6,8%), así como a datos de comercio exterior, cuentas provinciales y el sector agropecuario (5,4%) y todos los informes (1,2%).

Gráfico N° 8: Contenidos vinculados a la información económica.

¿Cuáles de los siguientes temas relativos a la información económica de IPEC utilizó en los últimos 12 meses?
18 respuestas



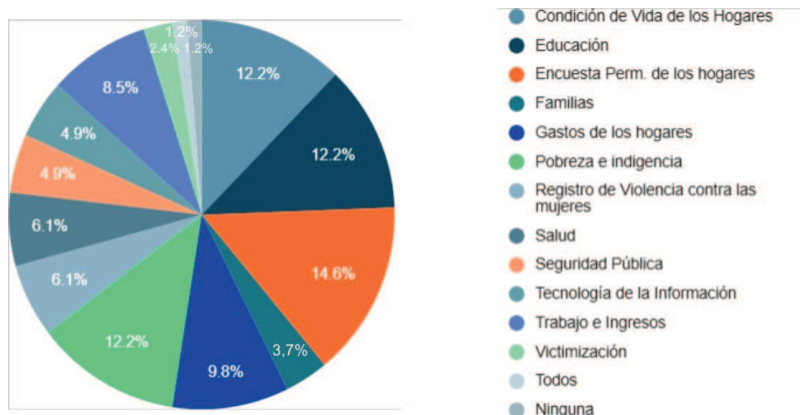
Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

I.6.9 Empleo de contenidos vinculados a la información social.

En relación con la información social, el 14,6% de las menciones correspondió a la Encuesta Permanente de Hogares. Le siguieron, con un 12,2%, los datos sobre condiciones de vida, educación y pobreza e indigencia (medidas a través de necesidades básicas insatisfechas). El 9,8% hizo referencia al gasto de los hogares, mientras que el 8,5% abordó temas vinculados al trabajo y los ingresos. Por su parte, el 6,1% incluyó información sobre violencia contra las mujeres y salud. En menor medida, se mencionaron la seguridad pública y las tecnologías de la información y la comunicación (4,9%), aspectos relacionados con la familia (3,7%), victimización (2,4%) y finalmente, las opciones "todas" y "ninguna", con un 1,2% cada una.

Gráfico N° 9: Contenidos vinculados a la información social.

¿Cuáles de los siguientes temas relativos a la información social del IPEC utilizó en los últimos 12 meses? 18 respuestas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

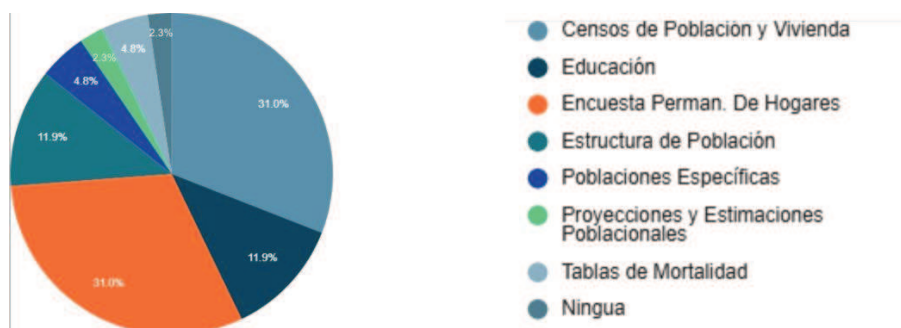
II.6.10 Empleo de contenidos vinculados a la información demográfica.

En lo que respecta a los temas vinculados a la información demográfica, el 31,00% recurrió al Censo de Población y Vivienda junto con la Encuesta Permanente de Hogares, el 11,9% utilizó datos sobre educación y estructura poblacional, el 4,8% se basó en información sobre población específica y tablas de mortalidad, mientras que el 2,3% corresponde a proyecciones y estimaciones poblacionales y ninguna de estas opciones.

Gráfico N° 10: Contenidos vinculados a la información demográfica.

¿Cuáles de los siguientes temas relativos a la información demográfica de IPEC utilizó en los últimos 12 meses?

18 respuestas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

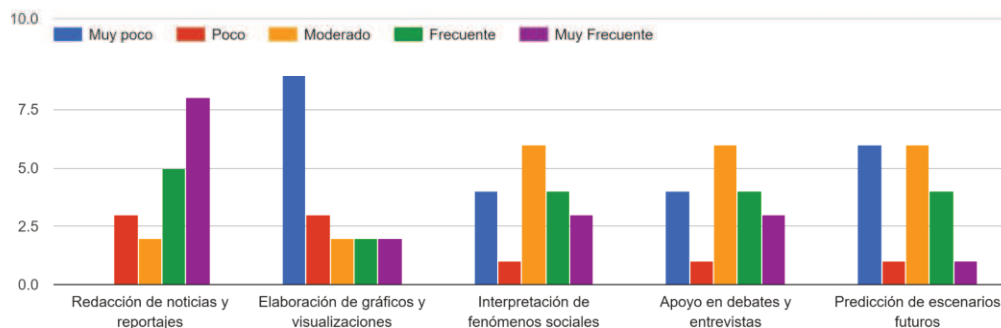
II.6.11 Empleo de información estadística.

Los medios de comunicación emplean principalmente la información del IPEC para redactar noticias y reportajes, y en menor proporción para crear gráficos, visualizaciones, interpretar fenómenos sociales, respaldar debates y entrevistas, y prever posibles escenarios futuros. Se adjunta escala de referencia de dicho gráfico:

- 1 – Muy poco
- 2 – Poco
- 3 – Moderado
- 4 – Frecuente
- 5 – Muy frecuente

Gráfico N° 11: Empleo de información estadística.

¿Qué usos suele darle a los datos estadísticos proporcionados por IPEC? (Puntúe su frecuencia de uso de 1: Poco a 5: Mucho)



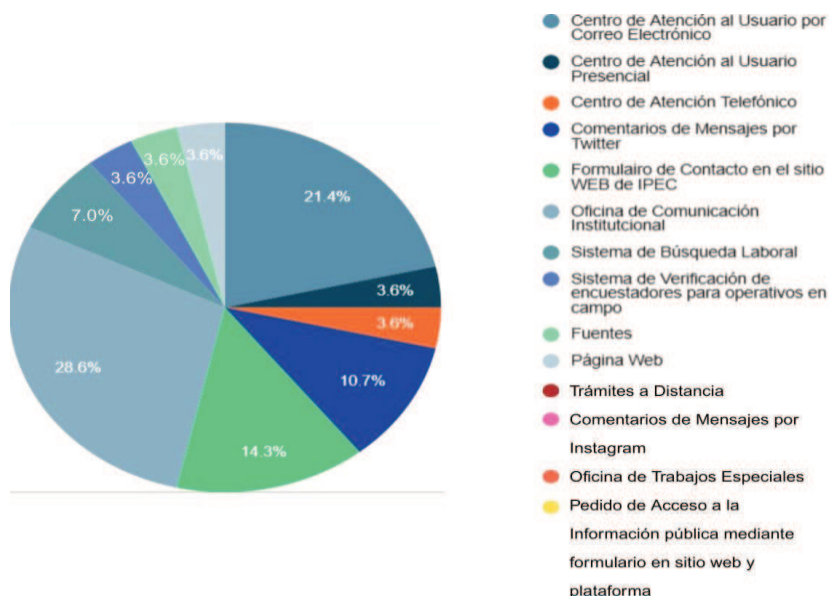
Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

II.6.12 Aplicación de vías de contacto y atención al usuario.

La vía de contacto y atención al usuario más utilizada por quienes interactúan con el IPEC es la oficina de comunicación institucional, con un 28,6%. Le siguen el centro de atención al usuario con un 21,4%, el formulario de contacto disponible en el sitio web del IPEC con un 14,3%, y los comentarios y mensajes a través de Twitter con un 10,7%. En menor medida se mencionan el sistema de búsqueda laboral (7,0%), la atención presencial y telefónica del centro de atención al usuario, el sistema de verificación de encuestadores en campo, la navegación por la página web y diversas fuentes, cada uno con un 3,6%.

Gráfico N° 12: Aplicación de vías de contacto y atención al usuario

¿Y cuáles de esas vías de contacto y atención al usuario de IPEC utilizó en los últimos 12 meses?
18 respuestas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

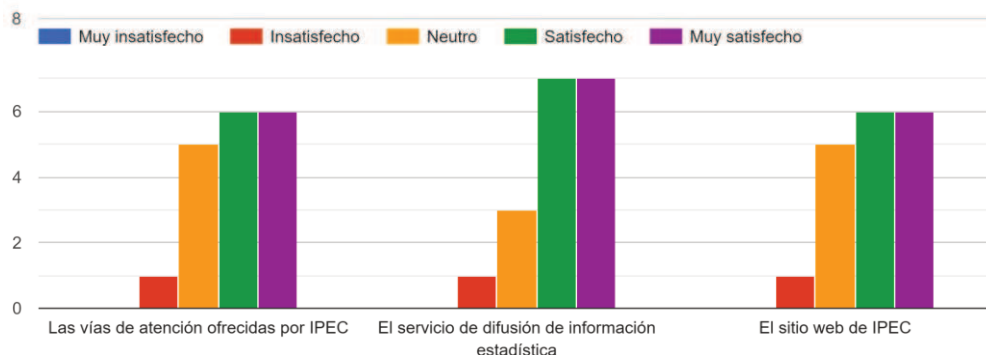
II.6.13 Evaluación de satisfacción de vías de comunicación y atención destinada al usuario.

Los medios de comunicación expresan, en general, un alto nivel de satisfacción con las vías de contacto disponibles, el servicio de difusión de información estadística y la funcionalidad del sitio web del IPEC. Se adjunta escala de referencia de dicho gráfico:

- 1 - Muy insatisfecho
- 2 - Insatisfecho
- 3 - Neutro
- 4 - Satisfecho
- 5 - Muy satisfecho

Gráfico N° 13: Satisfacción de vías de comunicación y atención destinada al usuario.

En una escala de 1: Muy Insatisfecho a 5: Muy Satisfecho, evalúe su nivel de satisfacción



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

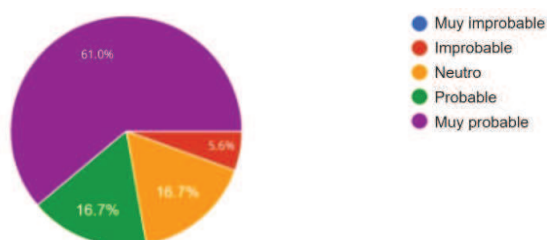
II.6.14 Estimación de la posibilidad de adopción y uso de la información estadística.

En relación con el uso futuro de la información estadística, se evidencia una marcada tendencia hacia su reutilización: el 61,0 % de los encuestados manifestó que es “muy probable” que vuelvan a utilizarla, mientras que un 16,7 % la considera “probable”, otro 16,7 % adoptó una postura “neutral” y solo un 5,6 % indicó que es “poco probable” que reutilice la información de IPEC. Se adjunta escala de referencia de dicho gráfico:

- 1 - Muy improbable
- 2 - Improbable
- 3 - Neutro
- 4 - Probable
- 5 - Muy probable

Gráfico N° 14: Posibilidad de adopción y uso de la información estadística.

¿Cuán probable es que en el futuro usted continúe utilizando la información estadística que difunde IPEC? (1: Muy improbable, 5: Muy probable)
18 respuestas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

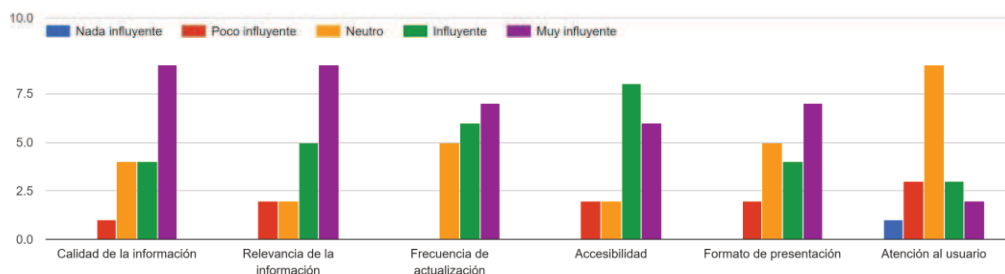
II.6.15 Factores que condicionan la continuidad en el uso de información estadística por parte de los usuarios.

Entre los principales factores que inciden en la decisión de seguir utilizando la información estadística del IPEC se destacan la calidad, la relevancia, la accesibilidad, la frecuencia de actualización y el formato de presentación de los datos. En cambio, la atención al usuario es percibida de manera neutra, no influyendo significativamente en la decisión de continuar con su uso. Se adjunta escala de referencia de dicho gráfico:

- 1 - Nada influyente
- 2 - Poco influyente
- 3 - Neutro
- 4 - Influyente
- 5 - Muy influyente

Gráfico N° 15: Factores que condicionan la continuidad en el uso de información estadística.

Indique cuáles factores influyen en su decisión de continuar utilizando la información estadística de IPEC (1: Nada influyente, 5: Muy influyente)



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

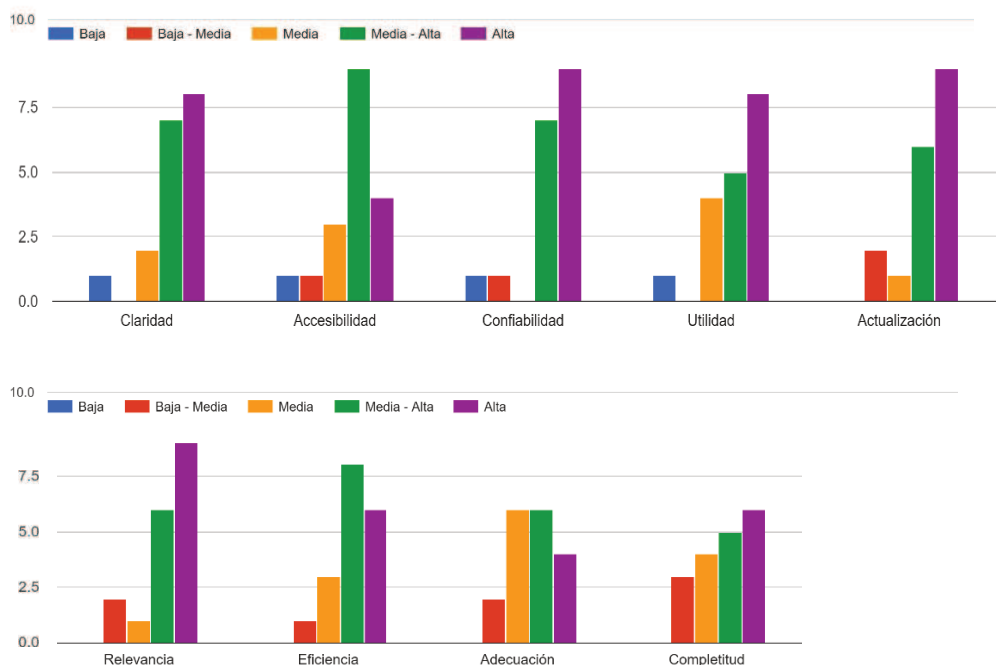
II.6.16 Percepción de las estadísticas públicas suministradas por IPEC.

La percepción sobre las estadísticas provistas por el IPEC es predominantemente positiva, valorándose como alta o muy alta en aspectos clave como la claridad, accesibilidad, confiabilidad, utilidad, actualidad, relevancia, eficiencia, adecuación y completitud de la información. Se adjunta escala de referencia de dicho gráfico:

- 1 - Baja
- 2 - Baja-media
- 3 - Media
- 4 - Media-alta
- 5 - Alta

Gráfico N° 16: Percepción de las estadísticas públicas.

En una escala de 1: Baja percepción a 5: Alta percepción, ¿cómo percibe las estadísticas públicas suministradas por IPEC?



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

Con respecto a los comentarios relacionados con la percepción sobre la información, los datos y las estadísticas proporcionadas por IPEC se obtuvieron los siguientes resultados:

- Aportes datos exhaustivos de inflación y variación de precios de productos específicos.
- Son claros y confiables.
- Los datos sirven para contar historias e interpretar la realidad, son elementales. Me gustaría recibir datos con más frecuencia.
- La información que nos provee el instituto es sumamente importante para entender y analizar la situación socioeconómica de nuestra ciudad.

- Son la fuente demográfica, social y económica indispensable en el país, por ser oficial.
- La información, datos y estadísticas proporcionados por IPEC son una herramienta valiosa y fundamental para los medios. Sin embargo, es importante garantizar la calidad, accesibilidad y transparencia de estos datos para asegurar su confiabilidad y utilidad.
- Muy relevante para mi labor periodística, sobre todo los datos de IPC.
- Muy específicos y bien elaborados.
- Muy completa. En el contexto de información.
- Es necesario conocerlos para contrastarlo con las estadísticas nacionales.
- La información brindada por el organismo permite acceder a una radiografía periódica muy completa de la situación socioeconómica de la provincia.
- El IPEC es funcional a cada gobierno de turno, es por ello que los datos son poco creíbles.
- En algunos temas como la inflación es un organismo eficiente y creíble.
- Son datos útiles para nuestra profesión.
- La información en general es muy buena, completa, de mucha utilidad para difundir, lo único que agregaría como ya comenté es una sección en la web con resúmenes por ejemplo cuando sale el índice de precios al consumidor un breve resumen con los principales indicadores donde pensando en pequeños medios puedan copiar directamente la información para difundir y lógico en un link o adjunto la información completa.
- Tengo una opinión favorable al respecto.
- Es información clara y precisa sobre la situación de la provincia en diferentes ámbitos. Se vuelve necesaria para abordar la realidad en los medios.

- Claridad y solvencia en el encuadre estadístico y rigurosidad en la entrega de datos.

A partir de las respuestas recopiladas, se puede concluir que el IPEC realiza aportes significativos al proporcionar datos detallados sobre la inflación y la variación de precios de productos específicos. En temáticas como la inflación, el organismo es percibido como eficiente y confiable. Al ser una fuente oficial, sus estadísticas demográficas, sociales y económicas se consideran fundamentales para la ciudad de Santa Fe.

La información suministrada permite interpretar la realidad y construir relatos periodísticos con sustento empírico, siendo una herramienta esencial para el trabajo en medios de comunicación. Muchos profesionales valoran especialmente los datos del Índice de Precios al Consumidor (IPC) por su precisión, claridad y nivel de detalle. No obstante, también se expresa el deseo de contar con una mayor frecuencia en la difusión de estos datos.

Asimismo, se reconoce que la información del IPEC es de gran relevancia para analizar la situación socioeconómica local y provincial, ofreciendo una visión periódica completa y útil para contrastar con estadísticas nacionales. Su claridad metodológica y rigurosidad técnica aportan solvencia al encuadre estadístico, lo que favorece su utilización periodística.

No obstante, se señala la necesidad de mejorar la accesibilidad, calidad y transparencia de los datos para garantizar su credibilidad y utilidad plena. Una sugerencia recurrente es incorporar en el sitio web institucional secciones con resúmenes que contengan los principales indicadores, facilitando así su difusión por parte de medios pequeños, con enlaces o documentos adjuntos que incluyan el informe completo.

Por lo expuesto, se expresa una opinión favorable hacia la labor del IPEC, destacando su aporte a la comprensión de la realidad provincial en diversos aspectos. Sin embargo, también se manifiestan ciertas reservas sobre su independencia, ya que un encuestado considera que el organismo podría responder a los intereses del gobierno de turno, lo cual afecta la percepción de credibilidad en parte de sus datos.

II.6.17 Discrepancias en la forma de interpretar la información difundida por el IPEC.

Al analizar las discrepancias en torno a la información proporcionada por el IPEC, se observa que el 33,3% de los medios considera que la interpretación de los datos es, en general, similar entre ellos. El 27,7% opina que cada medio aplica su propio enfoque al abordar dicha información. Un 16,7% de los medios señala que existen discrepancias, aunque no siempre significativas, mientras que otro 16,7% sostiene que las diferencias dependen del tipo de cobertura que se le da al tema. Finalmente, un 5,6% percibe discrepancias importantes en la manera en que se interpreta la información emitida por el IPEC.

Gráfico N° 17: Discrepancias en la forma de interpretar la información difundida por el IPEC.

¿Considera que existen discrepancias significativas entre cómo diferentes medios interpretan la misma información de IPEC?

18 respuestas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada..

Respecto a la discrepancia, los comentario de la respuesta seleccionada fueron los siguientes:

- Los datos aportados son objetivos, no dan margen a interpretaciones variadas.

- No veo que haya discrepancia en la interpretación de los datos utilizados.
- De acuerdo a la historia que se quiere contar.
- Siempre sostengo que cada medio tiene su propia mirada de ver y entender la información, y de cómo utilizarla.
- Hay datos más duros que son objetivos, pero en la comparativa sí se puede prestar a tener un enfoque distinto, siempre dependiendo el tema de que se trate.
- Creo que los medios de comunicación tienen diversos enfoques y van a utilizar la información recibida a partir de eso.
- Puede haber diferencia en qué tipo de datos le dan más importancia. Por ejemplo, si en la inflación del mes o la acumulada. O en aumento de la construcción o cuánto cuesta el metro cuadrado.
- Por la verosimilitud de los datos y su claridad.
- Los criterios de la información difieren en el pensamiento de interés de algunos temas que cada medio analiza como importante.
- No contesta.
- La información brindada son datos, la interpretación o lectura de la misma puede ser subjetiva o puede responder a una línea editorial. Igual datos son datos, no se puede modificar un número.
- Siempre se le da la interpretación que le conviene a cada medio. No hay un periodismo netamente independiente.
- En general los datos coinciden con la percepción que tiene la gente (ej. inflación).
- Cada interpretación es subjetiva.
- Al ser una información oficial y clara no pueden interpretar datos diferentes. Puede haber discrepancia o distintos enfoques en el comentario que cada medio le pueda dar de acuerdo a su línea, a su política, pero en general los datos brindados se interpretan de manera similar.

- En esta cuestión influye fuertemente la cercanía o lejanía ideológica del medio con el gobierno de turno.
- La respuesta es basándose en la utilización del mismo dato y la información que suministra la institución.
- Puede existir una tendencia o sesgo al analizar, pero no hay discrepancias sobre la metodología.

Considerando las respuestas suministradas por los encuestados, se observa que los datos proporcionados por el IPEC son esencialmente objetivos y tienden a coincidir con la percepción social general, especialmente en cuestiones como la inflación. Las discrepancias no surgen tanto en los datos en sí, sino en los comentarios, enfoques o énfasis que cada medio aplica al presentarlos. Algunos medios dan mayor relevancia a la inflación mensual, mientras que otros priorizan la inflación acumulada o se enfocan en indicadores como el aumento en la construcción o el costo del metro cuadrado.

II.6.18 Obstáculos percibidos en la utilización de los canales de acceso a la información del IPEC.

En relación con los obstáculos identificados, se presentan diversas dificultades con porcentajes diferenciados. Entre las principales, un 22,2% de los encuestados señaló la falta de canales alternativos; un 16,3% mencionó la falta de capacitación y orientación adecuada, mientras que un 11,1% indicó no haber experimentado obstáculos. Asimismo, otros factores señalados, cada uno con un 5,6%, incluyen barreras administrativas y burocráticas, demoras en los tiempos de respuesta, accesibilidad limitada, ausencia de información clara, restricciones en el acceso a determinados datos, la falta de personal especializado y en algunos casos no contestan ni responden.

Gráfico N° 18: Obstáculos de percepción de las estadísticas públicas suministradas por IPEC.

¿Qué obstáculos perciben los medios al utilizar los canales de acceso de IPEC?

18 respuestas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

Entre los comentarios expuestos relacionados con los obstáculos a la percepción de las estadísticas públicas, se reseñan los siguientes:

- En general utilizo la información del IPC y el acceso es rápido y completo.
- Considero que muchos desconocemos los canales de acceso al IPEC.
- Suelo molestar a la prensa, sería bueno recibirlo sin tener que pedirlos. Qué nos cuenten a qué podemos acceder.
- No considero que sea este un problema grave, pero a lo mejor mejorar la manera de acceder o de cómo llegan a los medios y o periodista, para que se torne más ágil y práctico.
- Estaría bueno tener a mano de la prensa gente especializada del IPEC para que explique algunos datos o amplíe la información.
- Si se ofrecen canales de atención más directos se logra una mayor satisfacción del ciudadano con los servicios de IPEC y sería un recurso más utilizado por encima de otros.

- Nunca tuve obstáculo, siempre cumplen con la publicación de los informes.
- No existen obstáculos.
- La necesidad periodística inmediata difiere de los datos cargados. Solo un detalle.
- No contesta.
- No tengo mucho para agregar.
- Mucha información manoseada, funcional a cada gobierno.
- Sería bueno una comunicación más rápida.
- No todos tienen la capacidad de interpretar la totalidad de los datos.
- Al menos nosotros no tenemos ningún obstáculo.
- En la comparación de fuentes alternativas se verifican discrepancias. La metodología no necesariamente se actualiza a tiempo.
- Podría haber más interlocutores para explicar los datos que se suministran.
- Eventualmente los informes pueden ser poco didácticos, para alguien que recién empieza a interpretar datos y estadísticas. Pero podría ser más una falencia en el proceso de formación.

En términos generales, se valora positivamente el acceso a la información del IPC, que suele ser rápido y completo. Sin embargo, persiste cierto desconocimiento respecto a los canales oficiales para acceder a los datos del IPEC, lo cual limita su aprovechamiento, especialmente entre periodistas que no están familiarizados con las vías de consulta disponibles.

Aunque esto no se percibe como un problema grave, se sugiere mejorar los mecanismos de distribución de la información hacia los medios de comunicación, de modo que el acceso resulte más ágil, práctico y eficiente. También se destaca la importancia de contar con personal especializado del IPEC que puedan explicar en profundidad ciertos indicadores o aclarar dudas, especialmente ante consultas técnicas.

La creación de canales de atención más directos y personalizados podría mejorar significativamente la experiencia de los usuarios y fomentar un mayor

uso de los recursos del IPEC por parte de la ciudadanía, superando incluso a otras fuentes alternativas.

Por otra parte, se señala que los tiempos del periodismo, que requiere inmediatez, no siempre coinciden con los ritmos de carga y publicación de los datos oficiales. Esto puede dificultar la cobertura informativa en algunos casos, especialmente cuando los datos no son presentados de forma clara o pedagógica.

Si bien algunos periodistas afirman no haber enfrentado obstáculos para acceder a los informes, otros mencionan que, al comparar con fuentes alternativas, pueden encontrarse discrepancias metodológicas o falta de actualización oportuna. Asimismo, se considera que la interpretación de los informes puede representar un desafío para quienes no cuentan con formación específica en estadística, lo que sugiere la necesidad de mejorar la didáctica en la presentación de los datos.

II.6.19 Propuestas de cambios para mejorar los canales y vías de atención del IPEC.

En cuanto a los posibles cambios, los medios de comunicación destacaron en un 27,8% la necesidad de una mayor difusión sobre la disponibilidad de datos y servicios, así como un 22,0% en una mejor accesibilidad digital. Un 16,7% señaló la importancia de actualizar la información en tiempo real y de diversificar los canales de comunicación. Por otro lado, un 5,6% mencionó la conveniencia de fomentar una interacción más directa con la comunidad, mejorar la organización de los gráficos o, directamente, que no se requiere ningún cambio.

Gráfico N° 19: Propuestas de cambios para mejorar los canales y vías de atención del IPEC.

¿Qué cambios sugiere para mejorar los canales y vías de atención de IPEC?

18 respuestas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

Respecto del comentario relacionado con los posibles cambios propuestos, se mencionan los siguientes:

- Los rubros del IPC no se ordenan de mayor a menor o viceversa, sino que están mezclados. De la lista de precios, se podría agregar un gráfico con los productos que más aumentaron o los que bajaron sus precios.
- En mi caso sé de lo que produce el IPEC por sus posteos en redes sociales, porque después no me llegan las estadísticas elaboradas a mi cuenta de correo electrónico.
- Cuántos más datos tengamos, más los podemos reflejar en nuestro trabajo cotidiano.
- En los tiempos que vivimos, estaría bueno poder ampliar los canales digitales, para que sea de rápido acceso a la información.
- Me gustaría recibir información por mail.
- Al ofrecer canales de atención más accesibles y directos, se reduce la complejidad y el tiempo de resolución de las consultas, que hoy es lo que más incomoda a los santafesinos.

- Creo que el servicio es correcto, por lo menos para lo que lo utilizo en mi tarea periodística.
- Cuanto más actualizado, mejor será la información.
- Poder tener al instante lo requerido.
- No contesta.
- Siempre se pueden buscar nuevas formas de interacción con los medios y con la población.
- Mostrar todo y ser transparentes ayudaría al real funcionamiento del organismo.
- En la era de las redes sería interesante una mayor comunicación y mejor direccionada.
- No está muy difundida la información que produce el organismo.
- Como ya comenté para el caso nuestro toda la información brindada es clara y simple, pero estamos en contacto permanente con distintos pequeños medios de toda la provincia y sería bueno que estos tengan acceso a una sección de noticias no la información redactada no tanto con gráficos, PDF lógicamente sobre los principales índices.
- Parece necesaria esta disponibilidad que a veces no es completa.
- Esto haría más fluida la información y más accesible para medios y la sociedad.
- No sabe, No contesta

Los diversos medios de comunicación consideran que los rubros que componen el Índice de Precios al Consumidor (IPC) no se presentan ordenados de mayor a menor variación, lo cual dificulta su interpretación. Es útil incorporar gráficos que muestran, por ejemplo, los productos que más aumentaron o aquellos cuyos precios disminuyeron. Cuanta más información se disponga, mayores serán las posibilidades de integrar en el trabajo cotidiano.

Resulta valioso ampliar y diversificar los canales digitales de acceso a la información, de modo que esta pueda consultarse de forma ágil y eficiente. Los medios solicitan recibir actualizaciones por correo electrónico, ya que

muchas veces el contenido difundido en redes sociales por el IPEC no se traduce en una entrega directa de datos elaborados a quienes los necesitan.

El ofrecimiento de vías de atención más directas y accesibles permiten reducir la complejidad y el tiempo de respuesta a las consultas, una de las principales inquietudes. En cuanto al servicio, se considera adecuado para su uso en tareas periodísticas, siempre que la información esté debidamente actualizada y disponible de manera inmediata.

Si bien los contenidos son presentados de forma clara y sencilla, es importante garantizar que los medios de menor alcance tengan acceso a una sección informativa específica. Se pueden incluir resúmenes con datos claves en formato accesible.

La disponibilidad y presentación de la información, en tiempo y forma, fortalece el vínculo entre el organismo, los medios y la sociedad, favoreciendo un acceso más fluido y equitativo a los datos.

II.7. Indicadores e Índices vinculados con la percepción que los medios de comunicación tienen respecto de la información difundida por el IPEC

Los indicadores e índices permiten desagregar y analizar dimensiones específicas de la valoración mediática, facilitando una comprensión más precisa y detallada que los actores periodísticos adjudican a los productos informativos del Instituto. Cada uno funciona como una herramienta clave para identificar áreas de debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora dentro de las estrategias de comunicación institucional del organismo. En el Anexo II se presenta la información correspondiente a la estimación de los índices vinculados con la percepción que los medios de comunicación tienen respecto de la información difundida por el IPEC, aplicando las fórmulas mencionadas en el punto II.4. del capítulo actual.

El Indicador de Conocimiento Mediático (ICM)

ICM= Total de los que conocen la información del IPEC / Total de encuestados*100

$$\text{ICM} = 18 / 26 * 100 = 69,23\%$$

Este resultado indica que aproximadamente 7 de cada 10 periodistas o referentes de medios consultados afirman conocer la información estadística que difunde IPEC (69,23%). Este porcentaje es significativo y revela una presencia consolidada de IPEC como fuente de datos dentro del ámbito mediático.

En síntesis, el ICM es una herramienta útil para diagnosticar el grado de visibilidad del IPEC en el ámbito mediático, y plantea desafíos concretos en torno a la mejora de los canales de comunicación y la promoción de una ciudadanía informada a través de medios que utilizan y valoran la información estadística pública.

El Índice de Conocimiento sobre los Servicios de Acceso y Canales de Atención (ICSACA)

$$\text{ICSACA} = (\sum \text{Rapidez de respuesta} / 18 + \sum \text{Claridad de la información} / 18 + \sum \text{Amabilidad del personal} / 18 + \sum \text{Disponibilidad de canales} / 18) / 4$$

$$\text{ICSACA} = (3,44 + 3,78 + 3,83 + 3,67) / 4 = 3,68$$

El valor promedio de 3,68 indica que los usuarios perciben satisfactoriamente los servicios y canales de atención del IPEC. A pesar de no alcanzar un valor cercano a 5, se evidencia que existen aspectos perfectibles. Las fortalezas identificadas son amabilidad del personal (3,83), lo que refleja una buena predisposición y trato cordial en la atención brindada. Claridad de la información (3,78) muestra un desempeño sólido siendo el contenido difundido comprensible por los usuarios.

En cuanto a los aspectos a mejorar son la rapidez de respuesta (3,44) es el ítem con menor puntuación, lo que indica demoras en la atención o en la entrega de información solicitada, afectando negativamente la experiencia del usuario y la percepción de eficiencia institucional y disponibilidad de canales (3,67), aunque con un puntaje aceptable, indica que podría ampliarse o diversificar la oferta de medios de contacto para garantizar mayor accesibilidad.

El Índice de Usos Comunes (IUC)

$IUC = (\sum \text{Redacción de noticias y reportajes}/18 + \sum \text{Elaboración de gráficos y visualizaciones}/18 + \sum \text{Interpretación de fenómenos sociales}/18 + \sum \text{Apoyo en debates y entrevistas}/18 + \sum \text{Predicción de escenarios futuros}/18) / 5$

$$IUC = (4,00+2,17+3,06+3,06+2,61) / 5 = 2,98$$

En este caso, el IUC es de 2,98 sobre 5, lo que sugiere un uso moderado de los datos estadísticos del IPEC en las prácticas comunicacionales.

El uso más destacado es la redacción de noticias (4,00). Esta es la dimensión con mayor puntaje, lo que evidencia que la principal finalidad de uso de los datos estadísticos es informativa y descriptiva en noticias o reportajes.

Los índices más débiles para análisis visual y prospectivo son la elaboración de gráficos (2,17) y la predicción de escenarios (2,61) siendo las funciones menos desarrolladas.

El uso para interpretar fenómenos sociales y apoyar debates y entrevistas tiene una valoración media (3,06), marcando una conciencia del valor analítico de los datos.

El Índice de Satisfacción General (ISG)

$ISG = (\sum \text{Vías de atención ofrecidas por IPEC}/18 + \sum \text{Servicio de difusión de información estadística} / 18 + \sum \text{Sitio web de IPEC}/18) / 3$

$$ISG = (3,94+4,11 + 3,94) / 3 = 4,00$$

El ISG se calcula como el promedio aritmético de las valoraciones que los medios otorgan a cada una de estas dimensiones, en una escala del 1 al 5, donde valores cercanos a 5 indican un mayor nivel de satisfacción. En este caso, el ISG obtenido es 4,00, lo cual indica un nivel de satisfacción alto y positivo, aunque con espacio para mejorar en aspectos puntuales. Las tres dimensiones evaluadas obtuvieron puntuaciones similares (3,94; 4,11; 3,94), lo que sugiere una coherencia en la calidad del servicio ofrecido por IPEC en distintos canales de interacción. Si bien ninguna dimensión presenta una valoración baja, tanto el sitio web como las vías de atención directa comparten la puntuación más baja del índice (3,94), indicando ciertos márgenes de mejora en la experiencia digital y la interacción personalizada.

El Indicador de Posibilidad de Uso de Información en el Futuro (IPUIF)

IPUIF= Posibilidad de Uso de la información en el Futuro

IPUIF= 4,33

Este valor deriva de un promedio sobre una escala de 1 a 5, donde 4,33 representa un nivel alto de intención o predisposición a seguir utilizando la información estadística en el futuro. Los medios consultados consideran muy probable continuar utilizando los datos estadísticos del IPEC. Indica que los usuarios perciben utilidad, confiabilidad y relevancia en la información que reciben. Existe una relación consolidada entre los medios y el uso de estadísticas oficiales.

El Índice de Percepción Mediática (IPM)

$$IPM = (\sum \text{Claridad}/18 + \sum \text{Accesibilidad}/18 + \sum \text{Confiabilidad}/18 + \sum \text{Utilidad}/18 + \sum \text{Actualización}/18 + \sum \text{Relevancia}/18 + \sum \text{Eficiencia}/18 + \sum \text{Adecuación}/18 + \sum \text{Compleitud}/18) / 9$$

$$IPM = (4,17+3,78+4,22+4,06+4,22+4,22+4,06+3,67+3,78) / 9 = 36.17/9 = 4,02$$

En este caso particular, una puntuación de 4,02 en una escala de 1 a 5 refleja una percepción significativamente elevada. Si bien no corresponde al nivel máximo posible, sí se considera una valoración positiva. La puntuación de 4,02 sugiere que los medios de comunicación valoran favorablemente la información estadística del IPEC, especialmente en dimensiones como la claridad, confiabilidad, utilidad, actualización, relevancia y eficiencia, todas por encima de 4.

Las valoraciones más bajas se registran en adecuación (3,67) y completitud y accesibilidad con un valor de 3,78, lo que indica que algunos actores perciben ciertas carencias en la cobertura total de los temas o en la adaptación de los datos a las necesidades del público y los medios. La relativa homogeneidad en las puntuaciones sugiere que no hay grandes disparidades entre las dimensiones, lo cual es un indicio de un esfuerzo sistemático del IPEC por mantener estándares aceptables en sus procesos de difusión estadística.

Cuadro N° 1: Indicadores e Índices relacionados con la Percepción de los Medios de Comunicación sobre la información del Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC) durante 2024.

INDICADORES E ÍNDICES	MEDICIÓN	RESULTADO
El Indicador de Conocimiento Mediático (ICM)	PORCENTAJE	69,23
El Índice de Conocimiento sobre los Servicios de Acceso y Canales de Atención (ICSACA)	PROMEDIO	3,68
El Índice de Usos Comunes (IUC)	PROMEDIO	2,98
El Índice de Satisfacción General (ISG)	PROMEDIO	4,00
El Indicador de Posibilidad de Uso de Información en el Futuro (IPUIF)	PROMEDIO	4,33
El Índice de Percepción Mediática (IPM)	PROMEDIO	4,02

II.8. Resultados del análisis de publicaciones digitales sobre información del IPEC en medios de comunicación

La recolección y análisis de los informes obtenidos de reportes y registros a través de las diversas páginas web permite complementar la información sobre los tipos de consultas que realizan los medios de IPEC para informar a la comunidad durante 2024. Las publicaciones analizadas son:

TELEFE

Construcción en Santa Fe: los costos se incrementaron un 4% (20/12/2024)
<https://santafe.mitelefe.com/informacion-general/construccion-en-santa-fe-los-costos-se-incrementaron-un-4/>

Fuerte suba del Impuesto Inmobiliario y Patentes en Santa Fe (04/07/2024)
<https://santafe.mitelefe.com/informacion-general/fuerte-suba-del-impuesto-inmobiliario-y-patentes-en-santa-fe/>

Paritarias: el Gobierno deposita el aumento correspondiente a julio (19/08/2024)

<https://santafe.mitelefe.com/informacion-general/paritarias-comienza-a-pagars-e-el-aumento-del-mes-de-julio/>

Una familia tipo necesitó \$1.024.435 para no ser pobre el mes pasado (14/01/2025)

<https://santafe.mitelefe.com/nacionales/una-familia-tipo-necesito-1024435-para-no-ser-pobre-el-mes-pasado/>

Paritaria docente: los gremios plantearon mejores salarios y el gobierno "eficiencia económica y pedagógica" (04/01/2024)

<https://santafe.mitelefe.com/noticias/paritaria-docente-los-gremios-plantearon-mejores-salarios-y-el-gobierno-eficiencia-economica-y-pedagogica/>

Los médicos de Santa Fe vuelven al paro (16/03/2024)

<https://santafe.mitelefe.com/noticias/los-medicos-de-santa-fe-vuelven-al-paro/>

VEO NOTICIAS

Construir una casa en la ciudad de Santa Fe y alrededores cuesta casi 50 millones de pesos (30/12/2024)

<https://veonoticias.com/construir-una-casa-en-la-ciudad-de-santa-fe-y-alrededores-cuesta-casi-50-millones-de-pesos/>

El índice de precios de diciembre en Santa Fe fue de 2,4% y el acumulado anual fue menor a la inflación nacional (17/01/2025)

<https://veonoticias.com/el-indice-de-precios-de-diciembre-en-santa-fe-fue-de-2-4-y-el-acumulado-anual-fue-menor-a-la-inflacion-nacion>

Vuelven a reunirse las paritarias central y docente, los gremios esperan recibir una propuesta de aumento salarial (31/07/2024)

<https://veonoticias.com/vuelven-a-reunirse-las-paritarias-central-y-docente-los-gremios-esperan-recibir-una-propuesta-de-aumento-salarial/>

AIRE DE SANTA FE

Construcción en Santa Fe: el costo subió menos que la inflación, pero se necesitan más de \$50 millones para una casa (20/01/2025)

<https://www.airedesantafe.com.ar/economia/construccion-santa-fe-el-costo-subio-menos-que-la-inflacion-pero-se-necesitan-mas-50-millones-una-casa-n606626>

Con un repunte del 25%, Santa Fe exportó más de US\$ 13.450 millones en 11 meses (17/01/2025)

<https://www.airedesantafe.com.ar/economia/construccion-santa-fe-los-costos-se-estabilizan-pero-cuantos-millones-hay-que-invertir-una-casa-n601651>
[iredesantafe.com.ar/economia/con-un-repunte-del-25-santa-fe-exporto-mas-us-13450-millones-11-meses-n605875](https://www.airedesantafe.com.ar/economia/con-un-repunte-del-25-santa-fe-exporto-mas-us-13450-millones-11-meses-n605875)

La inflación de diciembre llegó al 2,4% en Santa Fe y el 2024 cerró 100 puntos por debajo de 2023 (17/01/2025)

<https://www.airedesantafe.com.ar/economia/la-inflacion-diciembre-llego-al-24-santa-fe-y-el-2024-cerro-100-puntos-debajo-2023-n606365>

Paritarias 2024: el gobierno provincial convocó a los docentes para la próxima semana (17/02/2024)

<https://www.airedesantafe.com.ar/politica/paritarias-2024-el-gobierno-provincial-convoco-los-docentes-la-proxima-semana-n572322>

El IPEC busca empleados en Santa Fe: cuáles son los requisitos y cómo enviar CV (14/03/2024)

<https://www.airedesantafe.com.ar/santa-fe/el-ipecc-busca-empleados-santa-fe-cuales-son-los-requisitos-y-como-enviar-cv-n579090>

DIARIO EL LITORAL

Consumo solidario Santa Fe: en la crisis crearon un grupo de WhatsApp para compartirse ofertas (08/01/2024)

https://www.ellitoral.com/area-metropolitana/santa-fe-solidaridad-vecinos-inflacion-precios-ofertas-avisos-consumo_0_7O3d39IEfQ.html

Santa Fe muestra una inflación menor que la nacional (15/10/2024)

https://www.ellitoral.com/economia/analisis-inflacion-indice-precios-alconsumidor-santa-fe-crecio-3-2-septiembre_0_t6wZ8PNtUo.html

En diciembre una familia necesitó \$ 495.798 para no ser pobre (15/01/2024)

https://www.ellitoral.com/economia/canasta-basica-diciembre-familia-ingresos-pobre-indigencia_0_Jjyjs4Ag4V.html

Las exportaciones santafesinas ya superaron los U\$S 10 mil millones (12/11/2024)

https://www.ellitoral.com/economia/comercio-exterior-exportaciones-santa-fe-volumenes-productos-primarios-manufacturas_0_Rvpsd9G9al.html

El costo de la construcción aumentó 2 % en diciembre (20/01/2025)

https://www.ellitoral.com/economia/construccion-santafe-inflacion-obra-costometro-inversores-devaluacion-actividad-blanqueo-demanda-privada_0_PieQDtYAmA.html

Subieron las exportaciones santafesinas a pesar de la baja en precios internacionales (11/07/2024)

https://www.ellitoral.com/economia/exportaciones-provincia-santafe-campo-agroindustriales-india-vietnam-china_0_IVFPk2IbmX.html

Fuerte baja estadística en la faena de ganados (10/01/2025)

https://www.ellitoral.com/economia/fuerte-baja-estadistica-faena-ganados-datos-santa-fe-ahora-hoy-ganado-bovino_0_PJbZm2Jh6p.html

Por el complejo agroindustrial el volumen de las exportaciones santafesinas aumentó el 44,5 % (12/09/2024)

https://www.ellitoral.com/economia/fuerte-caida-precios-complejo-agroindustrial-volumen-exportaciones-santafesinas-aumento-44-5_0_XnUz5GgiDW.html

Casi la mitad de las compras en supermercados en noviembre fueron con tarjeta de crédito (22/01/2025)

https://www.ellitoral.com/economia/indec-encuesta-mensual-supermercados-precios-demanda-stocks-ventas-tipo-medio-pago-debito-credito_0_wxwimrpOd3.html

La industria cayó 1,7 % interanual durante noviembre del pasado año (09/01/2025)

https://www.ellitoral.com/economia/industria-cayo-1-7-interanual-noviembre-pasado-ano-indec-ahora-hoy-argentina_0_HHgIL4ek3c.html

El dato de la inflación marcará el pulso de la semana en la política nacional (12/01/2025)

https://www.ellitoral.com/economia/inflacion-indec-2023-2024-diciembre-datos-expectativas-indice-precios-consultoras-privadas-gobierno_0_rEsVfUxuWY.html

En el camino del orden macroeconómico (16/08/2024)

https://www.ellitoral.com/economia/inflacion-precios-mayoristas-economia-construccion-carne-vacuna-exportaciones-costos-construccion-demanda-agregada-tipo-cambio-balance-banco-central_0_IC9MfYWesl.html

La inflación en Santa Fe llegó al 114,6% en 2024 y fue menor que la nacional (7/01/2025)

https://www.ellitoral.com/economia/informe-ipecc-inflacion-provincia-santa-fe-menor-porcentaje-nacional-rubro-aumentos_0_khn57M9IXV.html

Recuperación no lineal, gradual y heterogénea en obras privadas (17/01/2024)

https://www.ellitoral.com/economia/recuperacion-lineal-gradual-heterogenea-obras-privadas_0_3OkpUL2ivi.html

Según el gobernador, en Santa Fe los salarios de los empleados públicos le ganaron a la inflación (28/12/2024)

https://www.ellitoral.com/politica/declaraciones-pullaro-salarios-inflacion-empleados-publicos-paritarias-enero_0_IEccd6ukdO.html

Olivares anticipa un cierre financiero con cuentas equilibradas en Santa Fe (28/12/2024)

https://www.ellitoral.com/politica/olivares-cuentas-publicas-superavit-economia-gobierno-santa-fe_0_GKQhuV1ygU.html

Santa Fe: superávit financiero en septiembre para engrosar los primeros nueve meses (05/11/2024)

https://www.ellitoral.com/politica/superavit-financiero-2024-deficit-economico-a-gosto-ingresos-corrientes-septiembre-gasto-total-administracion-provincial-ingresos-brutos-recaudacion-iva-ipc-santa-fe_0_z1nLGi0nnl.html

FM VIDA

Mayor nivel educativo y menor inserción laboral: una radiografía de las mujeres en Santa Fe (17/03/2024)

<https://www.fmvidasantafe.com.ar/santa-fe/213275-mayor-nivel-educativo-y-menor-insercion-laboral-una-radiografia-de-las-mujeres-en-santa-fe/>

En Santa Fe construirse la casa es 234,6% más caro que hace un año (26/06/2024)

<https://www.fmvidasantafe.com.ar/santa-fe/218167-en-santa-fe-construirse-la-casa-es-2346-mas-carro-que-hace-un-ano/>

Bajó un 19,5% el Índice de Servicios Públicos de Santa Fe (27/06/2024)

<https://www.fmvidasantafe.com.ar/santa-fe/218232-bajo-un-195-el-indice-de-servicios-publicos-de-santa-fe/>

Paritaria docente: cuáles son las exigencias que plantean los gremios ante el gobierno (10/07/2024)

<https://www.fmvidasantafe.com.ar/santa-fe/218913-paritaria-docente-cuales-son-las-exigencias-que-plantearan-los-gremios-ante-el-gobierno/>

La inflación de diciembre en Santa Fe fue del 2,4% (17/01/2024)

<https://www.fmvidasantafe.com.ar/santa-fe/228290-la-inflacion-de-diciembre-en-santa-fe-fue-del-24/>

LT10

En Santa Fe construirse la casa es 234,6% más caro que hace un año (25/06/2024)

<https://www.lt10.com.ar/noticia/438015--en-santa-fe-construirse-la-casa-es-2346-más-caro-que-hace-un-año>

Bajó un 19,5% el Índice de Servicios Públicos de Santa Fe (27/06/2024)

<https://www.lt10.com.ar/noticia/438156--bajo-un-195-el-índice-de-servicios-públicos-de-santa-fe>

La inflación de diciembre en Santa Fe fue del 2,4% (17/01/2025)

<https://www.lt10.com.ar/noticia/455112--la-inflacion-de-diciembre-en-santa-fe-fue-del-24->

¿Cómo se calcula el índice de inflación en Santa Fe? (17/01/2025)

<https://www.lt10.com.ar/noticia/455165--como-se-calcula-el-índice-de-inflacion-en-santa-fe>

LT 9

Inflación de enero 2024: la cifra (02/02/2024)

<https://www.lt9.com.ar/inflacion-de-enero-2024-la-cifra/>

DIARIO EL MIRADOR

Tras el anuncio de paro docente, el gobierno de Santa Fe postergó la paritaria para el martes 12 (05/03/2024)

https://www.miradorprovincial.com/index.php/id_um/369132-tras-el-anuncio-de-paro-docente-el-gobierno-de-santa-fe-postergo-la-paritaria-para-el-martes-12-conflicto.html

Beneficios para contribuyentes y sector productivo: pormenores de Ley Tributaria 2025 (05/11/2024)

https://www.miradorprovincial.com/index.php/id_um/373911-beneficios-para-contribuyentes-y-sector-productivo-pormenores-de-ley-tributaria-2025-la-presento-el-gobierno-provincial.html

Inflación en Santa Fe: llegó al 114,6% en 2024, menor que la nacional (17/01/2025)

https://www.miradorprovincial.com/index.php/id_um/375102-inflacion-en-santa-fe-llego-al-1146-en-2024-menor-que-la-nacional-en-diciembre-fue-del-24.html

RADIO EME

En ATE esperan la recomposición salarial para empezar la discusión paritaria 2024 (15/01/2024)

<https://www.radioeme.com/2024/01/en-ate-esperan-la-recomposicion-salarial-para-empezar-la-discusion-paritaria-2024/>

En Santa Fe, construir una casa cuesta un 234,6% más caro que hace un año (26/06/2024)

<https://www.radioeme.com/2024/06/en-santa-fe-construir-una-casa-cuesta-un-2346-mas-carro-que-hace-un-ano/>

La desocupación creció al 7,7% tras el impacto de la devaluación y recesión (25/06/2024)

<https://www.radioeme.com/2024/06/la-desocupacion-crecio-al-77-tras-el-impacto-de-la-devaluacion-y-recesion/>

La inflación en Santa Fe fue del 4,8% durante el mes de mayo (18/06/2024)

<https://www.radioeme.com/2024/06/la-inflacion-en-santa-fe-fue-del-48-durante-el-mes-de-mayo/>

Inflación en Santa Fe: se conocerá este viernes, previo al aumento salarial del 4,5% para estatales (16/08/2024)

<https://www.radioeme.com/2024/08/inflacion-en-santa-fe-se-conocera-este-viernes-previo-al-aumento-salarial-del-45-para-estatales/>

Con beneficios para contribuyentes al día y el sector productivo, Santa Fe presentó la Ley Tributaria 2025 (05/11/2024)

<https://www.radioeme.com/2024/11/con-beneficios-para-contribuyentes-al-dia-y-el-sector-productivo-santa-fe-presento-la-ley-tributaria-2025/>

La inflación de octubre en Santa Fe alcanzó 2,6% (14/11/2024)

<https://www.radioeme.com/2024/11/la-inflacion-de-octubre-en-santa-fe-alcanzo-26/>

RADIO REC

Provincia ofreció 12 % de recomposición salarial para los últimos tres meses del año (10/10/2024)

<https://www.recsantafe.com/economia/provincia-ofrecio-12-de-recomposicion-salarial-para-los-ultimos-tres-meses-del-ano/>

RADIO SOL 91.5

AMRA le solicitó al Gobierno que active la cláusula gatillo con un 84,15% de aumento salarial (19/01/2024)

<https://www.sol915.com.ar/amra-solicito-que-se-active-la-clausula-gatillo-con-un-8415-de-aumento-salarial/>

La inflación en Santa Fe en 2024 fue del 114.6% y estuvo por debajo de la media nacional: los sectores que más aumentaron (17/01/2025)

<https://www.sol915.com.ar/la-inflacion-en-santa-fe-en-2024-fue-del-114-6-y-estuvo-por-debajo-de-la-media-nacional-cuales-fueron-los-sectores-que-mas-aumentaron/>

Los lácteos, al frente de la lista de alimentos que más subieron sus precios en el primer trimestre (19/04/2024)

<https://www.sol915.com.ar/los-lacteos-al-frente-de-la-lista-de-alimentos-que-mas-subieron-sus-precios-en-el-primer-trimestre/>

Paritaria docente: el gobierno provincial propuso un aumento del 9% y un 7,5% por única vez (13/03/2024)

<https://www.sol915.com.ar/paritaria-docente-el-gobierno-propuso-un-aumento-del-9-y-un-75-por-unica-vez/>

Por el incumplimiento paritario, AMRA confirmó un paro para este jueves 7 y viernes 8 de marzo (04/03/2024)

<https://www.sol915.com.ar/por-el-incumplimiento-paritario-amra-confirmando-un-paro-para-este-jueves-7-y-viernes-8-de-marzo/>

DIARIO UNO

El costo de la construcción en Santa Fe aumentó un 81,8% en 2024: cómo subieron los materiales y mano de obra (20/01/2025)

<https://www.unosantafe.com.ar/santa-fe/el-costo-la-construccion-santa-fe-aumento-un-818-2024-como-subieron-los-materiales-y-mano-obra-n10175209.htm>

La inflación en Santa Fe en 2024 estuvo por debajo de la media nacional: los sectores que más aumentaron (17/01/2025)

<https://www.unosantafe.com.ar/santa-fe/la-inflacion-santa-fe-2024-estuvo-debajo-la-media-nacional-los-sectores-que-mas-aumentaron-n10174767.html>

Las exportaciones de Santa Fe crecen a paso firme en 2024: los principales destinos (11/07/2024)

<https://www.unosantafe.com.ar/santa-fe/las-exportaciones-santa-fe-crecen-paso-firme-2024-los-principales-destinos-n10142837.html>

CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

III.1. Introducción

En esta instancia final se presentan las conclusiones generales, obtenidas a partir del análisis de los resultados obtenidos. Asimismo, se incluye una serie de recomendaciones orientadas a mejorar y fortalecer los aspectos identificados como relevantes a lo largo del estudio, facilitando una comprensión global y articulada de la problemática abordada.

III.2. Conclusiones

En el proceso de investigación, se manifiesta que el Estado enfrenta el desafío de mantener su rol central en la provisión de servicios relacionados con la información en un contexto acelerado, debiendo fortalecer sus capacidades institucionales, anticiparse a los cambios y asegurar que la innovación responda al interés público.

La participación ciudadana es clave para una buena gobernanza, basada en la colaboración del Estado y la comunidad. Esto requiere herramientas que garanticen transparencia, equidad, colaboración y acceso a información de calidad, pilares fundamentales de una democracia efectiva.

Los organismos oficiales de estadística tienen el doble desafío de generar información de calidad y hacerla accesible a toda la ciudadanía. En este sentido, no solo deben producir datos rigurosos, sino también presentarlos de forma clara y comprensible, contribuyendo a una ciudadanía mejor informada y a una imagen pública positiva de la estadística como herramienta de transformación social.

Se analiza el grado de conocimiento que poseen los medios de comunicación acerca de los canales de acceso y las vías de atención que dispone el IPEC durante 2024. Del total de convocados, 26 periodistas respondieron el cuestionario, alcanzando una tasa de participación del 65,0%. De este grupo, 18 afirmaron estar familiarizados con la información que difunde el Instituto (69,2%), mientras que los 8 restantes señalaron no conocerla (30,8%). Sin embargo, entre quienes manifestaron desconocimiento, solo uno indicó no tener interés en acceder a los canales disponibles, lo que refleja una valoración positiva y una buena predisposición de la mayoría de los medios hacia el reconocimiento y la utilización de las herramientas de acceso y atención que ofrece el IPEC.

Se evidencia variedad en la frecuencia con que consultan y difunden los datos estadísticos emitidos por el IPEC. Esta variabilidad se manifiesta en diversas expresiones, lo que refleja distintos grados de apropiación, interés editorial y dependencia temática respecto a la información estadística oficial y revela un interés sostenido por parte de los medios de comunicación en el seguimiento de la producción estadística del organismo.

Se observa el comportamiento agregado de estas publicaciones y se percibe una tendencia dominante hacia la difusión mensual de los datos del IPEC. Esta regularidad se vincula estrechamente con el cronograma de publicaciones del organismo, lo cual sugiere que los medios ajusten sus rutinas de cobertura y planificación editorial en función del calendario institucional. Esta sincronización indica un reconocimiento tácito de la legitimidad y relevancia de los informes estadísticos como insumos centrales para la construcción de la agenda periodística.

En relación con el tiempo que los usuarios destinan a la búsqueda y acceso a la información estadística del IPEC, también se observan respuestas diversas, aunque la mayoría indica que suele demandar entre quince minutos y dos horas. Este dato pone de manifiesto que, si bien el acceso no resulta excesivamente complejo, existe una inversión de tiempo significativa que podría optimizarse mediante mejoras en la organización, accesibilidad y navegabilidad del sitio web institucional.

En cuanto a los usos que los medios de comunicación hacen de esta información, se observa un predominio del enfoque informativo tradicional, centrado en la redacción de noticias, reportajes y notas de actualidad. Los datos del IPEC son utilizados principalmente como sustento para narraciones periodísticas que buscan reflejar la coyuntura económica, social y demográfica. Asimismo, aunque con una frecuencia más limitada, algunos medios incorporan estos datos en análisis interpretativos más complejos, ya sea para contextualizar entrevistas, profundizar debates sobre problemáticas sociales o proyectar posibles escenarios futuros a partir de tendencias cuantitativas. En menor medida se recurre a recursos visuales como gráficos y visualizaciones interactivas, que permiten una representación más accesible de la información estadística

El tratamiento informativo adoptado por los medios de comunicación respecto a los datos estadísticos provistos por el IPEC oscila entre una presentación objetiva y descriptiva, centrada en la transmisión fiel de cifras y tendencias y una aproximación más analítica e interpretativa, que busca contextualizar los datos dentro de un marco explicativo más amplio, en función del propósito editorial y del perfil del medio. A pesar de esta diversidad en las estrategias de comunicación, se observa la preocupación compartida por garantizar altos niveles de precisión y rigurosidad en la reproducción de la información estadística. Esta actitud contribuye significativamente a preservar la confiabilidad de los datos oficiales en el espacio público, fortaleciendo la credibilidad tanto del IPEC como de los propios medios de comunicación.

Los servicios y canales de atención brindados por el IPEC se evalúan de manera mayoritariamente neutra en lo que respecta a la rapidez de respuesta. No obstante, se observan valoraciones positivas en aspectos clave como la claridad de la información proporcionada, la cordialidad y disposición del personal, así como la diversidad de canales disponibles para el acceso y la atención. Estos elementos reflejan una apreciación favorable respecto a la calidad humana y comunicacional del servicio, aunque con oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta.

En cuanto a las preferencias para acceder a la información generada por el IPEC, se evidencia una tendencia marcada hacia la digitalización. Si bien algunos encuestados expresan su conformidad con los formatos presencial o mixto, una mayoría significativa manifiesta su predilección por modalidades de acceso digital, destacando la comodidad, inmediatez y disponibilidad permanente que ofrece este tipo de soporte. Esta preferencia se enmarca en un contexto general de transformación tecnológica que afecta también a los organismos públicos y a la manera en que se vinculan con la ciudadanía y los medios de comunicación.

Con respecto a la necesidad de capacitación sobre el uso de los servicios ofrecidos por el IPEC, las respuestas evidencian una variedad de perspectivas, aunque es posible identificar ciertas tendencias. Algunos encuestados consideran fundamental implementar una capacitación integral que abarque todos los servicios disponibles, lo que revela una demanda por una mayor comprensión y aprovechamiento de la oferta institucional. Otros opinan que la información actualmente difundida resulta suficiente para un uso adecuado, lo que indica que los recursos existentes son accesibles y comprensibles para una parte significativa del sector periodístico. También hay quienes sugieren enfocar la capacitación únicamente en determinados servicios específicos. Por último, un grupo minoritario considera que no es necesario tomar medidas adicionales, ya que perciben la información como clara y completa.

Los medios de comunicación utilizan principalmente la oficina de comunicación institucional como canal de contacto, valorada por su accesibilidad y eficiencia en la gestión de consultas. Le siguen el centro de atención al usuario y el formulario de contacto del sitio web, lo que evidencia una preferencia por medios tradicionales y digitales que permitan una comunicación ágil. También recurren, aunque en menor medida, a redes sociales como Twitter y otros canales como la atención presencial, telefónica, y sistemas específicos del organismo. En conjunto, se observa una tendencia hacia opciones que garanticen respuestas rápidas y accesibles, destacando la necesidad de fortalecer estos canales para mejorar la comunicación y el acceso a la información pública.

Uno de los ejes temáticos más destacados durante el período analizado es la evolución del Índice de Inflación, calculado a partir del Índice de Precios al Consumidor (IPC) elaborado por el Instituto Provincial de Estadística y Censos. A lo largo del 2024, la inflación acumulada en la provincia de Santa Fe alcanzó el 114,6%, cifra que resultó inferior al promedio registrado a nivel nacional. Esta diferencia es objeto de cobertura frecuente, ya que permite a los medios locales abordar no solo la situación económica provincial, sino también establecer comparaciones y matices con el contexto nacional.

Otro de los ejes informativos recurrentes en la cobertura mediática se encuentra relacionado con las negociaciones paritarias y los sucesivos ajustes salariales otorgados a empleados públicos, docentes y trabajadores del sector salud. Estas temáticas cobran especial relevancia en la agenda de los medios, no solo por su impacto directo en amplios sectores de la población, sino también por su estrecha vinculación con la dinámica inflacionaria reflejada en el Índice de Precios al Consumidor (IPC). En este sentido, los aumentos salariales se los analiza en relación con el deterioro del poder adquisitivo y la necesidad de compensar la pérdida real de ingresos frente al aumento sostenido de los precios. La cobertura periodística también destaca los conflictos gremiales, las tensiones en la negociación con el estado

empleador y el debate público en torno a la eficacia de las medidas adoptadas para mitigar los efectos de la inflación en el salario real.

Algunos medios de comunicación dedican espacio a analizar la actualización de los montos impositivos establecidos en la Ley Tributaria de la Provincia de Santa Fe, subrayando especialmente la estrecha vinculación entre dichos incrementos, la evolución de los índices inflacionarios establecidos por el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y la Remuneración Imponible Promedio de los Trabajadores Estables (RIPTE) difundidos periódicamente. Este mecanismo de actualización, basado en indicadores oficiales, tiene un impacto directo en la carga fiscal soportada por los contribuyentes santafesinos, incidiendo particularmente en la planificación económica de distintos sectores productivos y comerciales a nivel local.

Diversos medios de comunicación también brindan cobertura y desarrollan análisis en torno a los informes elaborados por el Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC), particularmente aquellos relacionados con el comportamiento de las exportaciones provinciales. Estos espacios periodísticos difunden los datos estadísticos relacionados e interpretan su impacto económico, destacando tendencias, variaciones interanuales y sectores productivos más relevantes, lo cual contribuye a una mayor visibilidad pública de la información oficial.

Los medios analizan el Índice de Servicios Públicos (ISP), considerando una serie de indicadores económicos y sociales de significativa relevancia. Estos reportes permiten abordar temáticas claves asociadas al desempeño del aparato productivo provincial, el comportamiento del consumo de servicios esenciales (electricidad, gas, agua, peajes, transporte de pasajeros y de carga). La difusión de estos datos ofrece insumos valiosos para interpretar la coyuntura económica local y posibilita a los medios construir narrativas informativas que contemplan tanto factores estructurales como fenómenos transitorios.

Algunos medios muestran un abordaje diferencial al incorporar en sus coberturas temáticas que, en líneas generales, son escasamente tratadas por el resto de los medios. Entre los contenidos destacados se encuentran aquellos vinculados a la actividad de faena de ganado bovino, un sector estratégico para la economía regional debido a su peso en la cadena agroalimentaria y en las exportaciones provinciales, pero que suele quedar relegado en la agenda informativa.

También difunden en algunos medios informes especiales elaborados en el marco del Día Internacional de la Mujer, los cuales, a partir de estadísticas provistas por el IPEC, tienen como objetivo visibilizar las diferencias acordes al género en ámbitos clave como el mercado laboral, el acceso a la educación, la distribución del ingreso y la participación en actividades económicas. Estos contenidos permiten a los medios incorporar una mirada crítica y con perspectiva de género sobre realidades estructurales, apoyándose en datos oficiales que respaldan la necesidad de diseñar políticas públicas más inclusivas y equitativas.

En otra línea de cobertura menos frecuente, se destaca la realización de una audiencia pública convocada por la Empresa Provincial de la Energía (EPE), en la cual se presenta una justificación técnica del aumento tarifario prevista para el servicio eléctrico. La exposición incluye referencias explícitas a indicadores publicados por el IPEC, particularmente vinculados a precios, consumo y evolución de costos, lo que evidencia un uso directo y funcional de la información estadística como herramienta de apoyo en el diseño, argumentación y comunicación de decisiones gubernamentales, en este caso dentro del ámbito de los servicios públicos esenciales.

Algunos medios dan cuenta de la incorporación de nuevo personal técnico y profesional al IPEC, con el objetivo de fortalecer capacidades institucionales en áreas críticas como la recolección de datos, el procesamiento de información y la elaboración de informes periódicos. Esta ampliación de recursos humanos presenta una estrategia orientada a mejorar la calidad, precisión y oportunidad de las estadísticas, especialmente en campos sensibles como el monitoreo de precios al consumidor, el consumo de bienes y servicios, y otras variables socioeconómicas de relevancia para la toma de decisiones públicas y privadas.

En su mayoría expresan un alto grado de satisfacción respecto a los canales de contacto disponibles, al servicio de difusión de la información estadística y a la funcionalidad del sitio web del IPEC. Estos aspectos parecen cumplir con las expectativas de los usuarios, quienes valoran positivamente la accesibilidad y la claridad de la información proporcionada.

En relación con la proyección de uso futuro de los datos estadísticos, evidencian una marcada inclinación hacia la reutilización de la información elaborada por el IPEC. Solo una minoría adoptó una postura de incertidumbre respecto a su uso posterior y escaso interés en recurrir nuevamente a esta fuente. Estos resultados revelan una tendencia positiva hacia el aprovechamiento continuo de la información estadística, lo que reafirma su valor para los medios de comunicación.

En cuanto a los factores que inciden en la decisión de seguir utilizando la información estadística del IPEC, los más destacados son la calidad de los datos, su relevancia, la facilidad de acceso, la frecuencia con la que se actualiza la información y el formato en el que se presenta. Estos elementos son clave para mantener un uso constante de los recursos del IPEC. La atención al usuario no parece tener un impacto significativo en la decisión de continuar utilizando estos servicios. Los aspectos técnicos y de contenido prevalecen sobre las interacciones personales o el soporte directo, lo que indica una preferencia por la optimización y la eficacia del servicio en lugar de la asistencia personalizada.

La percepción de los medios sobre las estadísticas del IPEC es mayoritariamente positiva, destacando atributos como claridad, accesibilidad, confiabilidad y utilidad. El organismo es visto como una fuente valiosa y confiable para el análisis de datos demográficos, sociales y económicos. Valoran la información del Instituto por su utilidad para interpretar la realidad regional y contrastar con estadísticas nacionales, resaltando su rigor técnico y claridad metodológica. Sin embargo, reclaman una publicación más frecuente de estos datos, con el objetivo de mejorar su actualidad, completitud y pertinencia.

Las discrepancias y obstáculos relacionados con la información difundida por el IPEC evidencian una multiplicidad de enfoques en su interpretación por parte de los medios de comunicación. Mientras algunos identifican cierta coherencia en el tratamiento de los datos, otros advierten que cada medio aplica criterios propios, lo que da lugar a lecturas diversas. Si bien la información producida por el IPEC es objetiva y cuantificable, su abordaje varía en función de las líneas editoriales, intereses informativos o posicionamientos ideológicos de cada medio. La interpretación no depende de los datos, sino de la forma en que estos son presentados. Además, varios medios reportan dificultades entre las que destacan la falta de canales alternativos de acceso, demoras en las respuestas institucionales, problemas de accesibilidad y la carencia de personal capacitado.

En relación con los posibles cambios propuestos, los medios de comunicación propusieron diversas mejoras para optimizar la difusión y el acceso a la información estadística del IPEC. Entre ellas, destacaron la necesidad de fortalecer la promoción de los datos, mejorar la accesibilidad digital y actualizar los contenidos con mayor frecuencia. También sugirieron diversificar los canales de comunicación e incorporar alertas o boletines por correo electrónico. Se subraya la importancia de facilitar la atención a consultas específicas y crear espacios adaptados a medios con menor capacidad técnica. En general, reconocen la utilidad del servicio, pero insisten

en la necesidad de mayor actualización, claridad y equidad en el acceso a la información.

En conclusión, los medios de comunicación de la ciudad de Santa Fe reconocen al Instituto Provincial de Estadística y Censos como una fuente legítima, confiable y relevante de información estadística oficial, valorando especialmente su rol en la generación y difusión de datos públicos, volviendo imprescindible consolidar una estrategia de fortalecimiento del vínculo entre ambos. En esta estrategia se debe contemplar mejoras mencionadas en el siguiente apartado sobre recomendaciones. Avanzar en esta dirección no solo potencia el uso periodístico de los datos oficiales, sino que también favorece su apropiación social, promoviendo una cultura ciudadana más informada y fortaleciendo las bases de una comunicación pública transparente, accesible e inclusiva, en consonancia con los principios de la gobernanza democrática.

III.3 Recomendaciones

A partir de los hallazgos obtenidos en esta investigación se brinda una serie de recomendaciones orientadas a mejorar la optimización, el acceso, el uso y la percepción de la información estadística provista por el Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC), desde una perspectiva comunicacional. Con estas sugerencias se busca fortalecer el vínculo entre el organismo y los medios de comunicación, promoviendo una cultura estadística basada en la accesibilidad, la transparencia y el servicio público.

Optimizar la atención al usuario y reducir tiempos de respuesta. Es prioritario reforzar los mecanismos de atención al público, garantizando respuestas rápidas y eficientes ante consultas o solicitudes específicas. Para ello, se recomienda revisar y agilizar los procesos internos, así como implementar canales de contacto más accesibles, directos y funcionales (chats institucionales, líneas telefónicas especializadas, entre otros), con seguimiento adecuado de cada requerimiento.

Ampliar de canales alternativos de comunicación y mejora en la navegabilidad digital. Es necesario diversificar y fortalecer los canales de comunicación institucional, priorizando la claridad y navegabilidad tanto del sitio web como de las redes sociales del IPEC. La creación de una base de datos segmentada de medios de comunicación locales, regionales y provinciales, es fundamental incluyendo portales digitales. Se sugiere potenciar el envío de información vía correo electrónico a todas las redacciones, garantizando así la llegada de los datos incluso a medios locales o de menor escala. Es importante enviar de manera periódica resúmenes de los informes más recientes, con enlaces al documento completo y a materiales de apoyo.

Garantizar la actualización sistemática, pertinente y oportuna de los datos estadísticos. A pesar de que IPEC emite información a la brevedad, una de las principales demandas de los medios es contar con datos actualizados, completos y adecuados. En este sentido, se propone acortar los tiempos entre la recolección y la publicación de información, estableciendo un cronograma de difusión regular que sea compatible con los tiempos de producción periodística. Esto contribuye a mejorar la planificación editorial y a fortalecer el rol del IPEC como fuente de consulta.

Elaborar recursos didácticos y herramientas digitales accesibles. A fin de mejorar la comprensión y el uso de los datos publicados, se sugiere desarrollar materiales didácticos como tutoriales breves, resúmenes ejecutivos, guías paso a paso y videos explicativos, disponibles en la web institucional. Este tipo de recursos facilita la apropiación de la información por parte de distintos públicos, especialmente periodistas de medios pequeños o con escasa formación técnica.

Brindar capacitación y orientación continua y especializada. Resulta fundamental invertir en la formación continua del personal del IPEC, especialmente en habilidades comunicacionales orientadas a la atención del usuario, priorizando la resolución eficaz de las demandas sin perder el trato cordial que caracteriza al organismo. Por otro lado, se propone ofrecer espacios de formación periódica para periodistas y trabajadores de medios, enfocados en la interpretación y el uso de datos estadísticos. Dichas instancias pueden estructurarse en forma de talleres temáticos por sector (economía, empleo, demografía, entre otros) y contar con material de apoyo específico.

Fortalecer el vínculo institucional con los medios. Es importante llevar a cabo un buen vínculo con los medios. Se sugiere la creación de espacios de intercambio institucional, como mesas de diálogo, reuniones virtuales periódicas, asesorías temáticas, chats institucionales, respuestas por redes sociales, entre otras. También se recomienda designar referentes técnicos por área temática, disponibles para responder consultas específicas, aclarar metodologías, aportar contexto a los datos difundidos.

Institucionalizar la medición del Indicador de Satisfacción General (ISG). Dicho indicador es importante ya que mide el grado de satisfacción de la información del IPEC utilizada por los medios de comunicación, por lo que se recomienda establecer de manera sistemática dicha medición de forma semestral o anual permitiendo monitorear de manera continua la evolución de la satisfacción de los actores mediáticos. Contar con este indicador posibilita no solo identificar tendencias, necesidades y puntos críticos en la relación entre las oficinas estadísticas y los medios, sino también diseñar e implementar mejoras basadas en evidencia permitiendo monitorear la evolución de la satisfacción de los medios, identificar tendencias y tomar decisiones basadas en evidencia.

Institucionalizar la medición del Indicador de Percepción Mediática (IPM). Dicho indicador constituye una herramienta sistemática para medir la percepción que los actores mediáticos tienen sobre la información estadística oficial. Se recomienda realizar esta medición con una periodicidad semestral o anual, a fin de monitorear de manera continua su evolución. Esta evaluación debe contemplar dimensiones clave como la claridad, confiabilidad, utilidad, accesibilidad y pertinencia de los datos difundidos. La aplicación sostenida del mismo permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer los canales de comunicación institucional y promover una relación más transparente y eficaz entre los organismos estadísticos y los medios de comunicación.

Las recomendaciones aquí presentadas tienen como finalidad fortalecer la percepción del IPEC como una fuente estadística confiable, accesible y técnicamente rigurosa, a la vez que promueven su uso eficaz y estratégico en las prácticas cotidianas del periodismo y la comunicación social. Se busca acortar las brechas existentes entre la producción técnica de datos por parte del Instituto y su apropiación significativa por los medios de comunicación, mediante la implementación de estrategias que faciliten su comprensión, contextualización y difusión de manera clara, precisa y oportuna.

Avanzar hacia una política integral de datos abiertos no se reduce únicamente a garantizar la disponibilidad de información en línea. Requiere la consolidación de un entorno comunicacional sustentado en principios de transparencia activa, colaboración institucional y diálogo constante entre los organismos generadores de información, los medios de comunicación y la ciudadanía en general, consolidando un modelo de gobernanza más participativo e informado, donde el acceso a datos públicos veraces, actualizados y socialmente útiles fortalecen la toma de decisiones tanto individuales como colectivas.

ANEXOS

ANEXO I: Encuesta sobre la Percepción de los Medios de Comunicación sobre la información de IPEC durante 2024.

Preguntas	Respuestas
1. ¿Conoce los servicios y vías de atención que IPEC pone a su disposición? En caso negativo, pasar a pregunta 2. En caso afirmativo pasar a pregunta 3.	Si No
2. ¿Desea conocer y recibir información suministrada por IPEC?	Si No
3. Evalúe en una escala de 1 a 5 (1: Muy deficiente a 5: Excelente) los servicios y canales de atención proporcionados por el IPEC relacionados con:	Rapidez de respuesta Claridad de la información Amabilidad del personal Disponibilidad de canales
4. Indique su preferencia para acceder a la información de IPEC (1: Muy bajo, 5: Muy alto):	Digital Presencial Enfoque mixto
5. ¿Considera necesaria capacitación sobre el uso de los servicios de IPEC?	Sí, considero necesaria una capacitación completa sobre todos los servicios. Sí, pero sólo en algunos servicios específicos.

	<p>No, creo que la información actual es suficiente.</p> <p>No, pero sería útil mejorar la difusión de los servicios.</p>
6. ¿Con qué frecuencia utiliza usted información estadística de IPEC?	
7. ¿Cuánto tiempo dedica a buscar y acceder a la información de IPEC?	
8. En los últimos 12 meses, ¿cuáles de los siguientes temas relativos a la información estadística de IPEC utilizó?	<p>Anuario estadístico</p> <p>Bases de datos</p> <p>Información Demográfica</p> <p>Información Económica</p> <p>Información Institucional</p> <p>Información Metodológica</p> <p>Información Social</p> <p>Información Territorial</p> <p>Informes Varios de diversos Operativos</p> <p>Otros</p>

<p>9. ¿Cuáles de los siguientes temas relativos a la información económica de IPEC utilizó en los últimos 12 meses?</p>	<p>Censo Económico Comercio exterior Construcción Cuentas Provinciales Encuesta Permanente de Hogares (EPH) Índice de Precios al Consumidor (IPC) Industria Sector Agropecuario - Censo Agropecuario Servicios Turismo Otros</p>
<p>10. ¿Cuáles de los siguientes temas relativos a la información social del IPEC utilizó en los últimos 12 meses?</p>	<p>Condiciones de vida de los hogares Educación Encuesta Permanente de Hogares (EPH) Familia Gastos de los hogares Pobreza e indigencia - Necesidades Básicas Insatisfechas Registro de violencia contra las mujeres Salud Seguridad pública Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</p>

	Trabajo e ingresos Victimización Otros
11. ¿Cuáles de los siguientes temas relativos a la información demográfica de IPEC utilizó en los últimos 12 meses?	Censos de Población y Vivienda Educación Encuesta Permanente de Hogares (EPH) Estructura de la población Poblaciones específicas Proyecciones y estimaciones poblacionales Tablas de Mortalidad Otros
12. ¿Qué usos suele darles a los datos estadísticos proporcionados por IPEC?	Redacción de noticias y reportajes Elaboración de gráficos y visualizaciones Interpretación de fenómenos sociales Apoyo en debates y entrevistas Predicción de escenarios futuros

<p>13. ¿Y cuáles de esas vías de contacto y atención al usuario de IPEC utilizó en los últimos 12 meses?</p>	<p>Centro de atención de usuarios por correo electrónico</p> <p>Centro de atención de usuarios presencial (sala de consultas)</p> <p>Centro de atención telefónica de usuarios</p> <p>Comentarios - mensajes por Instagram</p> <p>Comentarios - mensajes por Twitter</p> <p>Formulario de contacto en el Sitio web de IPEC</p> <p>Oficina de comunicación institucional</p> <p>Oficina de trabajos especiales, para procesamientos a medida</p> <p>Pedido de acceso a la información pública mediante formulario en sitio web y plataforma</p> <p>Sistema de búsqueda laboral</p>
--	---

	<p>Sistema de verificación de encuestadores para operativos en campo</p> <p>Trámites a Distancia</p> <p>Otros</p>
<p>14. En una escala de 1: Muy Insatisfecho a 5: Muy Satisfecho, evalúe su nivel de satisfacción</p>	<p>Las vías de atención ofrecidas por IPEC</p> <p>El servicio de difusión de información estadística</p> <p>El sitio web de IPEC</p>
<p>15. ¿Cuán probable es que en el futuro usted continúe utilizando la información estadística que difunde IPEC? (1: Muy improbable, 5: Muy probable)</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>
<p>16. Indique cuáles factores influyen en su decisión de continuar utilizando la información estadística de IPEC (1: Nada influyente, 5: Muy influyente):</p>	<p>Calidad de la información</p> <p>Relevancia de la información</p> <p>Frecuencia de actualización</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Formato de presentación</p> <p>Atención al usuario</p>

<p>17. En una escala de 1: Baja percepción a 5: Alta percepción, ¿cómo percibe las estadísticas públicas suministradas por IPEC?</p>	<p>Claridad Accesibilidad Confiabilidad Utilidad Actualización Relevancia Eficiencia Adecuación Compleitud</p>
<p>18. Elabore un breve comentario acerca de su percepción sobre la información, los datos y las estadísticas proporcionados por IPEC</p>	
<p>19. ¿Considera que existen discrepancias significativas entre cómo diferentes medios interpretan la misma información de IPEC?</p>	<p>Sí, hay discrepancias importantes Sí, aunque las discrepancias no siempre son grandes. No, los medios suelen interpretar los datos de manera similar No, cada medio tiene su propio enfoque. Depende de la cobertura del tema Otros</p>
<p>20. Explique brevemente la elección de la respuesta anterior</p>	

<p>21. ¿Qué obstáculos perciben los medios al utilizar los canales de acceso de IPEC?</p>	<p>Obstáculos Administrativos y Burocrático Tiempo de Respuesta Lento Accesibilidad Limitada Falta de Información Clara. Falta de Capacitación u Orientación Restricciones en la Información Falta de Canales Alternativos Falta de Personal Especializado Otros</p>
<p>22. Explique brevemente la elección de la respuesta anterior</p>	

<p>23. ¿Qué cambios sugiere para mejorar los canales y vías de atención de IPEC?</p>	<p>Mayor accesibilidad digital</p> <p>Actualización de la información en tiempo real</p> <p>Capacitación del personal de atención al público</p> <p>Diversificación de canales de comunicación</p> <p>Mayor difusión de la disponibilidad de datos y servicios</p> <p>Interacción más directa con la comunidad</p> <p>Mejora en la transparencia de los procesos</p> <p>Otros</p>
<p>24. Explique brevemente la elección de la respuesta anterior</p>	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO II: Estimación de los índices vinculados con la percepción que los medios de comunicación tienen respecto de la información difundida por el IPEC durante 2024.

Índice de Conocimiento sobre los Servicios de Acceso y Canales de Atención (ICSACA)			3,68
Rapidez de Respuesta	Claridad de Información	Amabilidad de Personal	Disponibilidad de Canales
1	1	2	2
3	3	3	2
3	3	3	2
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	3
3	4	4	3
3	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	4	5
4	5	5	5
4	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
3,44	3,78	3,83	3,67

Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

Indice de Usos Comunes (IUC)				2,98
Redacción de noticias y reportajes	Elaboración de gráficos y visualizaciones	Interpretación de fenómenos sociales	Apoyo en debates y entrevistas	Predicción de escenarios futuros
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
3	1	2	2	1
4	1	3	3	1
4	1	3	3	2
4	1	3	3	3
4	1	3	3	3
4	2	3	3	3
5	2	3	3	3
5	2	4	4	3
5	3	4	4	3
5	3	4	4	4
5	4	4	4	4
5	4	5	5	4
5	5	5	5	4
5	5	5	5	5
4,00	2,17	3,06	3,06	2,61

Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

Índice de Satisfacción General (ISG)		4,00
Vías de atención ofrecidas por IPEC	Servicio de difusión de información estadística	Sitio web de IPEC
2	2	2
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	4	3
3	4	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	5	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
3,94	4,11	3,94

Fuente: Elaboración propia sobre la base de información relevada durante la investigación realizada.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes Bibliográficas

Abelson R. (1998). La estadística razonada: reglas y principios. 1ª edición, Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona y Editorial Paidós, SAICF, Buenos Aires.

Ackerman, J. y Sandoval I. (2005, agosto). Leyes de Acceso a la Información en el Mundo. Cuadernos de Transparencia N° 7. Instituto Federal de Acceso a la Información Pública – IFAI. Méjico.

Acosta, M. y Lanusse, M. (2023). Percepciones de la opinión pública argentina sobre el acuerdo con el FMI (2022). RIHUMSO N°24, año 12, (15 de noviembre de 2023 al 14 de mayo de 2024) pp. 1 - 20. ISSN 2250 - 8139. Recuperado de <https://doi.org/10.54789/rihumso.23.12.24.1>

Agencia de Acceso a la Información Pública (2023). La importancia del acceso a la información pública y su impacto en los derechos humanos Recuperado de https://elauditor.info/actualidad/acceso-a-la-informacion-publica--su-importancia-e-impacto-en-los-derechos-humanos_a65148775a5ca73c629ec4522

Aguilar Villanueva, Luis F. (2007, octubre). El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza. Revista del CLAD Reforma y Democracia N° 39. Caracas.

Aigner, et al. (2010). Percepción sobre los medios de comunicación de la Universidad de Antioquia. La Sociología En Sus Escenarios, (21). Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/7067>

Alcántara Sáez, M. y García Montero, M. (2013). ¿Parlamentos abiertos? Análisis comparado de la probidad y transparencia parlamentaria en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) – Nota Técnica 531.

Araya E. y Cerpa A. (2008). La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena. Revista de Estados Politécnicos. Vol. VII, N° 11.

Atar, D. (2015, marzo). La Estadística en Argentina: Una mirada a su evolución histórica. Recuperado de https://dianaatar.wordpress.com/2015/03/16/estadistica_en_argentina/

Azpuru, et al. (2007). Construyendo la democracia en sociedades posconflicto. Un enfoque comparado entre Guatemala y El Salvador. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. F & G Editores.

Balsells, et al. (2022, abril). 5ta Encuesta Nacional de Percepción Pública de la Ciencia, coordinada por la Dirección Nacional de Información Científica (DNIC), dependiente de la Subsecretaría de Estudios y Prospectiva (MINCyT).

Banco Mundial (1997). Informe sobre Desarrollo mundial 1997. El Estado en un mundo en transformación. Washington: Banco Mundial.

Banco Mundial (2006, junio). Argentina. Análisis Institucional y de gobernanza. Documento del Banco Mundial.

Batanero, C. (2002). Estadística y didáctica de la matemática: Relaciones, problemas y aportaciones mutuas en Aportaciones de la didáctica de la matemática a diferentes perfiles profesionales. Universidad de Alicante.

C. Penalva, G. Torregrosa y J. Valis (Eds), pp. 95-120.

Beccaría, L. y Boeri De Cervetto L. (1991). Derecho a la privacidad y acceso a los datos, en: Política y población en la Argentina. Claves para el debate, Torrado, Susana (comp.), Ediciones La Flor, Buenos Aires.

Bresser Pereira, L. (2006). El modelo estructural de gobernanza pública.

Revista del CLAD Reforma y Democracia. N° 36. Caracas.

Cadahia, et al. (2024). Estado de situación de las democracias en América Latina y el Caribe: narco neoliberalismo autoritario o democracia con demos. CLACSO, 2024. 1a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Calderón, C. y Lorenzo, S. (2010). Open Government: Gobierno Abierto. Alcalá la Real, Algón Editores.

Carvalho Teixeira et al. (2020) ¿Una nueva democracia para el siglo XXI? 1a ed. CLACSO, 2020. Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Casas, E. (2009, enero - abril). Representación política y participación ciudadana en las democracias. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales* N° 205. Pp. 59-76.

CEPAL (2017, noviembre). Novena Reunión de la Conferencia Estadística de las Américas de la CEPAL. Aguascalientes Recuperado de <https://cea.cepal.org/9/es/noticias/paises-la-region-istan-reforzar-compromiso-sostenibilidad-fortalecimiento-sistemas>

CEPAL (2023, diciembre). Diseño y análisis estadístico de las encuestas de hogares de América Latina. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/68737-diseno-analisis-estadistico-encuestas-hogares-america-latina>

CEPAL (2024, octubre). Estadísticas subnacionales de América Latina y el Caribe disponibles en el portal estadístico de la CEPAL. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/notas/estadisticas-subnacionales-america-latina-caribe-disponibles-portal-estadistico-la-cepal>

Chávez Becker, C. (2024). La gobernanza participativa: teoría, crítica y perspectivas para la reforma política. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (88), pp. 59-87. Recuperado de <https://doi.org/10.69733/clad.ryd.n88.a331>

CLAD (1998). *Una Nueva Gestión Pública para América Latina*. Consejo Científico del CLAD. Venezuela.

CLAD (2009). *Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*.

CLAD (2016). *Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto*, adoptada en la XXV Cumbre Iberoamericana de jefas y jefes de Estado y de Gobierno, Cartagena de Indias, 28 y 29 de octubre de 2016.

Coroñan, A. y Campos, E. (2011). *Gobierno abierto: Alcance e implicaciones*, Fundación Ideas, Madrid.

Cox, et al. (1997). Probability and statistics in Elementary school: A research of teachers training. En *Proceedings of the Sixth International*

Conference on Teaching of Statistics. Ciudad del Cabo: IASE. CD ROM. B. Phillips (Ed.).

Criado et al. (2021) Gobierno abierto, innovación pública y colaboración ciudadana. 1º ed. – Instituto Nacional de Administración Pública.

Cruz Ramírez, et al. (2018). Estudio sobre la percepción cualitativa y/o cuantitativa del método Delphi en las investigaciones educativas. Luz, vol. 17, núm. 2, pp. 1-13, 2018. Cuba.

Dahl, R. (1989). La Poliarquía. Participación y oposición. Madrid. Editorial Tecnos. P. 15.

Del Águila Tejerina, R. (1996, mayo – agosto). La participación política como generadora de educación cívica y gobernabilidad. Revista Iberoamericana de Educación N° 12. Organización de Estados Iberoamericanos – OEI. Pp. 31 – 43.

Díaz, et al. (2008). Distintas concepciones de la Democracia. Universidad Nacional Bolivariana Misión Sucre.

Dorin et al. (2018) Los números índices y su relación con la economía, Metodologías de la CEPAL, N° 1 (LC/PUB.2018/12-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Escobar Rozas, F.(s/f), Algunas cuestiones fundamentales sobre el deber jurídico. Recuperado de <https://www.studocu.com/es-mx/document/colegio-de-ciencias-y-humanidades-plantel-naucalpan/teoria-del-conocimiento/dialnet-algunas-cuestiones-fundamentales-sobre-el-deber-juridico-5002603/108947699>

Eysenck, M. y Keane, M. (2010). Cognitive Psychology: A Student's Handbook.

Ferreira, et al. (2011). Percepción y participación ciudadana para una cultura científico-tecnológica en la Provincia de Córdoba, Argentina.

Fiske, S. y Taylor, S. (1991). Social Cognition (2nd ed.). Mcgraw-Hill Book Company.

Gal, I. (2002). Adult's statistical literacy. Meanings, components, responsibilities. En International Statistical Review, 70(1), pp. 1-25.

Galetovic, A. (1998). Desatando a Prometeo. Las Reformas Económicas en Chile 1973-1989. Revista Perspectivas, Vol. II N° 1.

García Delgado, D. (1994). Estado y Sociedad. La nueva relación a partir del cambio estructural. Buenos Aires. Ed. Norma.

García Delgado, D. (1998). Estado-nación y globalización. Fortalezas y debilidades en el umbral del tercer milenio. Buenos Aires. Ed. Ariel.

Gault, D. (2008, febrero). Transparencia desde un análisis organizativo: los límites del nuevo institucionalismo económico y las “fallas de transparencia”. Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 40. Caracas.

Gibson, J. (1979). The Ecological Approach to Visual Perception.

Girao, A. (2013). Gobierno abierto: Un paradigma participativo en la gestión pública actual. Documento presentado en el VII Congreso Latinoamericano de Ciencia Política de la Asociación Latinoamericana de Ciencia Política (ALACIP), Bogotá.

González Y. (2015). Evaluación de la percepción del riesgo ocupacional en trabajadores de una empresa del sector de la construcción en Bogotá.

Grondona, M. (2000, septiembre). Historia de la Democracia. Documento de Trabajo N° 175. Departamento de Ciencias Políticas. Universidad del CEMA.

Guerrero, O. (2003). Nueva Gerencia Pública. ¿Gobierno sin Política? Revista Venezolana de Gerencia, 23, Vol.8. (pp. 379-395).

Guy Peters, B. (2007, octubre). Globalización, gobernanza y Estado: algunas proposiciones acerca del proceso de gobernar. Revista del CLAD Reforma y Democracia. N° 39. Caracas.

Haedo, A. (2001). An overview of the teaching of statistics at schools and University in Argentina. En Proceedings of the 53rd Session of the International Statistical Institute, Bulletin of ISI. Seoul: International Statistical Institute. Book 2, pp. 165-167.

Hernández Sampieri, et al. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Holmes, P. (1980). Teaching Statistics 11 -16. Slough: Foulsham Educational.

Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons. Public Administration. Vol. 69. N°1. Pp. 3 – 19.

Huntington, S. (1989). El sobrio significado de la democracia. Revista de Estudios Públicos N° 33. Santiago.

INDEC (2014). La Confidencialidad de la Información en la Estadística Pública - Aspectos Jurídicos.

INDEC, (1983). La Actividad Estadística en la República Argentina, 1550-1983.

IPEC, (s/f) Historia y misión. Recuperado de <https://www.estadisticasantafe.gob.ar/historia-y-mision-ipec>

Jiménez Castro, W. (1971). Administración Pública para el desarrollo integral. Fondo de Cultura Económica. México. D.F.

Juárez, et al. (2013). Percepción social sobre la Ciencia y la Tecnología en las provincias del nordeste argentino. Organismo: Grupo de Investigación: Ciencia, Tecnología y Sociedad. Facultad de Odontología - Universidad Nacional del Nordeste. Corrientes, República Argentina.

Kaufman, E. (2004). Participación Ciudadana y Gestión Pública: Modelo asociativo Público – Privado de Gobierno Electrónico Local. Participación ciudadana y políticas sociales en el espacio local. Instituto de Investigaciones Sociales. UNAM. Méjico.

Longo, F. (2009) Los desafíos de la gobernanza en los sistemas públicos iberoamericanos. XIV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Salvador de Bahía. Brasil.

López, A. (2003). La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual. Documento N° 68. Serie I: Desarrollo Institucional y Reforma del Estado. Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP).

Malvicini, S. y Severino, L. (1999). La estadística en Argentina: Una realidad. Incumbencias en Actas de la Conferencia: Experiencias y Perspectivas en la Enseñanza de la Estadística. Florianópolis, Brasil. Recuperado de <http://www.inf.ufsc.br/cee>

Masip, et al. (2020a). Percepciones sobre medios de comunicación y desinformación: ideología y polarización en el sistema mediático español. *Profesional de la información*, v. 29, n. 5, e290527.

Matas C. (2021). Innovación pública en Iberoamérica: presente y tendencias de futuro. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). Caracas.

Matas C. y Salvador M., (2003). *Servicio Civil en América Latina: Reflexiones y Propuestas Tentativas*. Universidad Pompeu Fabra, Barcelona, España.

Mattozzi, A. y Merlo, A. (2007, mayo). The Transparency of Politics and the Quality of Politicians. *American Economic Review*, American Economic Association. Vol. 97(2). Pp. 311-315.

Mayntz, R. (2006, abril). *Governance en el Estado Moderno*.

McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*.

Merino, M. (2006). Muchas políticas y un solo derecho en Democracia, transparencia y Constitución. *Propuestas para un debate necesario*. Editado por Sergio López Ayllón. UNAM - Instituto Federal de Acceso a la Información Pública. México.

Morata, F. (2002). *Gobernanza multinivel en la Unión Europea*. Ponencia presentada en el VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado de la Administración Pública, Lisboa Portugal.

Naupa Estanislao, C. (2023). Percepción visual y comprensión lectora en estudiantes de educación inicial de la Institución Educativa "Túpac Amaru", La Victoria. Perú.

Nonell, R. (2006, marzo). *Transparencia y buen Gobierno*. Fundación Amics de la Universitat Politècnica de Catalunya. Editorial Icaria. Barcelona. Segunda Edición.

O'Donnell G. (2004). *Notas sobre la democracia en América Latina*. Publicado para el programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). *El debate conceptual sobre la democracia*. Pp. 11 – 82.

Obama, B. (2009). *Memorandum on Transparency and Open Government*. En *Federal Register*. Vol. 74 Nº 97, pp 23901-23902.

OCDE (2005). Public Sector Modernisation: The Way Forward. Policy Brief. Ministerio de Administraciones Públicas – INAP.

OCDE (2006). La Modernización del Estado. El camino a seguir. Colección Estudios y Documentos. Editado por el Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid.

OCDE (2009). Government at a Glance 2009. Paris. OECD Publishing.

Open Government Standards (2012). Open Government Standards/Principles.

Osborne, D. y Gaebler, T. (1994). La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público.

Oszlak O. (1999). Quemar las naves (o cómo lograr reformas estatales irreversibles). Aportes para el Estado y la Administración Gubernamental, Año 6. Nº 14.

Oszlak O. (2011). Falsos Dilemas: Micro-Macro, Teoría-Caso, Cuantitativo-Cualitativo. En Wainerman, C y Sautu, R (Compiladores). Reflexión acerca de los avatares de un proyecto de investigación.

Oszlak O. (2012). Gobierno Abierto, Promesas, Supuestos, Desafíos. Trabajo presentado en la VIII Conferencia Anual INPAE 2012: Gobierno Abierto: Por una gestión pública más transparente, participativa y colaborativa. San Juan de Puerto Rico.

Oszlak O. (2020). El Estado en la Era Exponencial. 1º Ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Instituto Nacional de la Administración Pública - INAP, 2020. Libro digital, PDF.

Oszlak, O. (2023). Cambio tecnológico y rol del Estado en la era exponencial. La universidad resiliente: Innovación, experiencias y horizontes. Editorial Universidad de La Plata.

Ottaviani, M. (1998). Developments and perspectives in statistical education. En Proceedings of the Joint IASS/IAOS Conference. Statistics for Economic and Social Development. Aguascalientes, México (CD ROM).

Ottaviani, M. (2002). 1982-2002. From the past to the future. En Proceedings of the Sixth International Conference on Teaching of Statistics. Ciudad del Cabo.

Oyhanarte, M. (2008, febrero). El acceso a la información es una herramienta para el buen gobierno...pero. Conferencia Internacional sobre el Derecho de Acceso a la Información. Carter Center.

Piñeda M. y Scherman P. (2016). Estudios experimentales de la percepción desde la profesionalización de la Psicología en Argentina. Estudios e investigaciones en psicología, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 295-316, 2016.

Pitkin, H. (1985). El concepto de representación. Centro de Estudios Constitucionales. Madrid.

PNUD (1997). Governance and Sustainable Human Development.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, Nueva York.

PNUD (2004). La democracia en América Latina: hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos. 2º Edición. Buenos Aires.

Polola, et al. (2022) Estadística Práctica: usos y aplicaciones en las Ciencias Económicas. 1º Edición. San Justo: Universidad Nacional de La Matanza. Libro digital, PDF.

Prats, J. (2001, octubre). Gobernabilidad democrática para el desarrollo humano. Marco Conceptual y Analítico. Revista Instituciones y Desarrollo N° 10 disponible en

Prieto-Martín, P y Ramírez-Alujas, Á (2014). Caracterizando la participación ciudadana en el marco del Gobierno Abierto. Revista del CLAD Reforma y Democracia N° 58.

Ramírez, M. (2009, enero-junio). Las reformas del Estado y la administración pública en América Latina y los intentos de aplicación del New Public Management. Estudios Políticos, 34, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquía, (pp. 115-141).

Ramírez-Alujas, Á. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública: tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Revista Enfoques. Vol. 9. N° 15. pp 99-125.

Ramírez-Alujas, Á. y Dassen, N. (2014). Vientos de cambio. El avance de las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe. Nota Técnica # IDB-TN-629 del Banco Interamericano de Desarrollo.

Real Academia Española, (s/f), Diccionario de la lengua española. Recuperado de <https://dle.rae.es/estad%C3%ADstico>

Real Academia Española, (s/f), Diccionario de la lengua española. Recuperado de <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>

Right2INFO.org (2015, enero). Access to Information Laws: Overview and Statutory Goals. Recuperado de <http://right2info.org>

Riofrío Martínez-Villalba, J. (2008). El derecho de los secretos, Editorial Themis, Bogotá.

Ríos Hernández, et al. (2024). Percepciones de estudiantes latinoamericanos sobre el uso de la inteligencia artificial en la educación superior. *Austral Comunicación*, 13(1), e 01302. Recuperado de <https://doi.org/10.26422/aucom.2024.1301.rio>

Rodríguez Casallas, et al. (2024 enero-abril) Participación Ciudadana, Gobernanza Democrática y Derecho al Desarrollo: Una revisión sistemática. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales* ISSN 1317-0570 / ISSN (e) 2343-5763 Vol. 26(1): 198-214. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela

Sartori, G. (1987). Elementos de teoría política. Capítulo 4 - Democracia. Editorial Alianza. Madrid.

Schneider, E. y Mc Ginnies, E. (1998). Perception and Cognition. Schröder (s/f). Nueva Gestión Pública. Aportes para el buen gobierno.

Fundación Friedrich Neumann. Oficina Regional América Latina.

Schumpeter, J. (1968). Capitalismo, Socialismo y Democracia. Publicación Madrid: Aguilar.

Siavichay, et al. (2023). Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio: un estudio empírico Customers Perception on Service Quality: An Empirical Study. *Maskana*. 2023, Vol. 14, No. 1, 09 – 21. Ecuador.

Stoker, G. (1998). Governance as theory: five propositions. *International Social Science Journal*. Nº 155. Pp. 17-28.

Watson, J. (1997). Assessing statistical literacy through the use of media

surveys. En *The assessment challenge in statistics education*. Amsterdam: IOS Press. I. Galy J. B. Garfield (Eds.), pp. 107-121.

Welse, L (2003) *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal* N° 4. Ediciones UNL. Secretaría de Extensión. Argentina.

Wild, C. y Pfannkuch, M. (1999). *Statistical thinking in empirical enquiry* (con discusión). En *International Statistical Review*, 67(3), 223-265.

Woldenberg, J. (2007). *El cambio democrático y la educación cívica en México*. Primera Edición Cal y Arena.

Fuentes Normativas

Decreto 1172/2003, actualizado en 2017. Aprueba los Reglamentos Generales de Audiencias Públicas para el Poder Ejecutivo Nacional, para la Publicidad de la Gestión de Intereses en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional.

Decreto 692/2009, de la Provincia de Santa Fe. Regula el mecanismo de acceso a la información pública.

Ley 14256 (2024) *Gobernanza de Datos y Acceso a la Información Pública*.

Ley 17.622 (1968) *Creación del Instituto Nacional de Estadística y Censos* y sus modificatorias Decreto 3110/1970 y Disposición 176 /1999.

Ley 25326 (2000) *Protección de Datos Personales (Habeas Data)*.

Ley 27275 (2016) *Acceso a la información pública*. Promueve la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública.

Ley 6533 (1969) y sus modificatorias la Ley 8051 (1977) y la Ley 9073 (1982) *Creación Instituto Provincial de Estadística y Censos*.

Fuentes Páginas WEB

<https://santafe.mitelefe.com/informacion-general/construccion-en-santa-fe-los-costos-se-incrementaron-un-4/>

<https://santafe.mitelefe.com/informacion-general/fuerte-suba-del-impuesto-inmobiliario-y-patentes-en-santa-fe/>

<https://santafe.mitelefe.com/informacion-general/paritarias-comienza-a-pa>

garse-el-aumento-del-mes-de-julio/

<https://www.ahhttps://santafe.mitelefe.com/nacionales/una-familia-tipo-nece-sito-1024435-para-no-ser-pobre-el-mes-pasado/>

<https://santafe.mitelefe.com/noticias/paritaria-docente-los-gremios-plantea-ron-mejores-salarios-y-el-gobierno-eficiencia-economica-y-pedagogica/>

<https://santafe.mitelefe.com/noticias/los-medicos-de-santa-fe-vuelven-al-p-aro/>

<https://veonoticias.com/construir-una-casa-en-la-ciudad-de-santa-fe-y-alre-dedores-cuesta-casi-50-millones-de-pesos/>

<https://veonoticias.com/el-indice-de-precios-de-diciembre-en-santa-fe-fue-de-24-y-el-acumulado-anual-fue-menor-a-la-inflacion-nacion>

<https://veonoticias.com/vuelven-a-reunirse-las-paritarias-central-y-docente-los-gremios-esperan-recibir-una-propuesta-de-aumento-salarial/>

<https://www.airedesantafe.com.ar/economia/construccion-santa-fe-el-cost-o-subio-menos-que-la-inflacion-pero-se-necesitan-mas-50-millones-una-casa-n606626>

<https://www.airedesantafe.com.ar/economia/construccion-santa-fe-los-cos-tos-se-estabilizan-pero-cuantos-millones-hay-que-invertir-una-casa-n601651>
[iredesantafe.com.ar/economia/con-un-repunte-del-25-santa-fe-exporto-mas-us-13450-millones-11-meses-n605875](https://www.airedesantafe.com.ar/economia/con-un-repunte-del-25-santa-fe-exporto-mas-us-13450-millones-11-meses-n605875)

<https://www.airedesantafe.com.ar/economia/la-inflacion-diciembre-llego-al-24-santa-fe-y-el-2024-cerro-100-puntos-debajo-2023-n606365>

<https://www.airedesantafe.com.ar/politica/paritarias-2024-el-gobierno-prov-icial-convoco-los-docentes-la-proxima-semana-n572322>

<https://www.airedesantafe.com.ar/santa-fe/el-ipec-busca-empleados-santa-fe-cuales-son-los-requisitos-y-como-enviar-cv-n579090>

https://www.ellitoral.com/area-metropolitana/santa-fe-solidaridad-vecinos-inflacion-precios-ofertas-avisos-consumo_0_7O3d39IEfQ.html

https://www.ellitoral.com/economia/analisis-inflacion-indice-precios-alconsumidor-santa-fe-crecio-3-2-septiembre_0_t6wZ8PNtUo.html

https://www.ellitoral.com/economia/canasta-basica-diciembre-familia-ingresos-pobre-indigencia_0_Jjyjs4Ag4V.html

https://www.ellitoral.com/economia/comercio-exterior-exportaciones-santa-fe-volumenes-productos-primarios-manufacturas_0_Rvpsd9G9al.html

https://www.ellitoral.com/economia/construccion-santafe-inflacion-obra-costometro-inversores-devaluacion-actividad-blanqueo-demanda-privada_0_PieQDtYAmA.html

https://www.ellitoral.com/economia/exportaciones-provincia-santafe-campo-agroindustriales-india-vietnam-china_0_IVFPk2IbmX.html

https://www.ellitoral.com/economia/fuerte-baja-estadistica-faena-ganados-datos-santa-fe-ahora-hoy-ganado-bovino_0_PJbZm2Jh6p.html

https://www.ellitoral.com/economia/fuerte-caida-precios-complejo-agroindustrial-volumen-exportaciones-santafesinas-aumento-44-5_0_XnUz5GgiDW.html

https://www.ellitoral.com/economia/indec-encuesta-mensual-supermercados-precios-demanda-stocks-ventas-tipo-medio-pago-debito-credito_0_wxwimrpOd3.html

https://www.ellitoral.com/economia/industria-cayo-1-7-interanual-noviembre-pasado-ano-indec-ahora-hoy-argentina_0_HHgiL4ek3c.html

https://www.ellitoral.com/economia/inflacion-indec-2023-2024-diciembre-datos-expectativas-indice-precios-consultoras-privadas-gobierno_0_rEsVfUxuWY.html

https://www.ellitoral.com/economia/inflacion-precios-mayoristas-economia-construccion-carne-vacuna-exportaciones-costos-construccion-demanda-agregada-tipo-cambio-balance-banco-central_0_IC9MfYWesl.html

https://www.ellitoral.com/economia/informe-ipec-inflacion-provincia-santa-fe-menor-porcentaje-nacional-rubro-aumentos_0_khn57M9IXV.html

https://www.ellitoral.com/economia/recuperacion-lineal-gradual-heterogenea-obras-privadas_0_3OkpUL2ivi.html

https://www.ellitoral.com/politica/declaraciones-pullaro-salarios-inflacion-empleados-publicos-paritarias-enero_0_IEccd6ukdO.html

https://www.ellitoral.com/politica/olivares-cuentas-publicas-superavit-economia-gobierno-santa-fe_0_GKQhuV1ygU.html

https://www.ellitoral.com/politica/superavit-financiero-2024-deficit-economico-agosto-ingresos-corrientes-septiembre-gasto-total-administracion-provincia-l-ingresos-brutos-recaudacion-iva-ipc-santa-fe_0_z1nLGi0nnl.html

<https://www.estadisticasantafe.gob.ar/> página oficial del Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC) de la provincia de Santa Fe

<https://www.fmvidasantafe.com.ar/santa-fe/213275-mayor-nivel-educativo-y-menor-insercion-laboral-una-radiografia-de-las-mujeres-en-santa-fe/>

<https://www.fmvidasantafe.com.ar/santa-fe/218167-en-santa-fe-construirse-la-casa-es-2346-mas-carro-que-hace-un-ano/>

<https://www.fmvidasantafe.com.ar/santa-fe/218232-bajo-un-195-el-indice-de-servicios-publicos-de-santa-fe/>

<https://www.fmvidasantafe.com.ar/santa-fe/218913-paritaria-docente-cuales-son-las-exigencias-que-plantearan-los-gremios-ante-el-gobierno/>

<https://www.fmvidasantafe.com.ar/santa-fe/228290-la-inflacion-de-diciembre-en-santa-fe-fue-del-24/>

<https://www.indec.gob.ar/> plataforma oficial donde este organismo difunde información estadística relevante del país

<https://www.lt10.com.ar/noticia/438015--en-santa-fe-construirse-la-casa-es-2346-mas-carro-que-hace-un-ano>

<https://www.lt10.com.ar/noticia/438156--bajo-un-195-el-indice-de-servicios-publicos-de-santa-fe>

<https://www.lt10.com.ar/noticia/455112--la-inflacion-de-diciembre-en-santa-fe-fue-del-24->

<https://www.lt10.com.ar/noticia/455165--como-se-calcula-el-indice-de-inflacion-en-santa-fe>

<https://www.lt9.com.ar/inflacion-de-enero-2024-la-cifra/>

https://www.miradorprovincial.com/index.php/id_um/369132-tras-el-anuncio-de-paro-docente-el-gobierno-de-santa-fe-postergo-la-paritaria-para-el-martes-12-conflicto.html

https://www.miradorprovincial.com/index.php/id_um/373911-beneficios-para-contribuyentes-y-sector-productivo-pormenores-de-ley-tributaria-2025-la-presento-el-gobierno-provincial.html

https://www.miradorprovincial.com/index.php/id_um/375102-inflacion-en-santa-fe-llego-al-1146-en-2024-menor-que-la-nacional-en-diciembre-fue-del-24.html

<https://www.radioeme.com/2024/01/en-ate-esperan-la-recomposicion-salarial-para-empezar-la-discusion-paritaria-2024/>

<https://www.radioeme.com/2024/06/en-santa-fe-construir-una-casa-cuesta-un-2346-mas-carro-que-hace-un-ano/>

<https://www.radioeme.com/2024/06/la-desocupacion-crecio-al-77-tras-el-impacto-de-la-devaluacion-y-recesion/>

<https://www.radioeme.com/2024/06/la-inflacion-en-santa-fe-fue-del-48-durante-el-mes-de-mayo/>

<https://www.radioeme.com/2024/08/inflacion-en-santa-fe-se-conocera-este-viernes-previo-al-aumento-salarial-del-45-para-estatales/>

<https://www.radioeme.com/2024/11/con-beneficios-para-contribuyentes-al-dia-y-el-sector-productivo-santa-fe-presento-la-ley-tributaria-2025/>

<https://www.radioeme.com/2024/11/la-inflacion-de-octubre-en-santa-fe-alcanzo-26/>

<https://www.recsantafe.com/economia/provincia-ofrecio-12-de-recomposicion-salarial-para-los-últimos-tres-meses-del-ano/>

<https://www.sol915.com.ar/amra-solicito-que-se-active-la-clausula-gatillo-con-un-8415-de-aumento-salarial/>

<https://www.sol915.com.ar/la-inflacion-en-santa-fe-en-2024-fue-del-114-6-y-estuvo-por-debajo-de-la-media-nacional-cuales-fueron-los-sectores-que-mas-aumentaron/>

<https://www.sol915.com.ar/los-lacteos-al-frente-de-la-lista-de-alimentos-que-mas-subieron-sus-precios-en-el-primer-trimestre/>

<https://www.sol915.com.ar/paritaria-docente-el-gobierno-propuso-un-aumento-del-9-y-un-75-por-unica-vez/>

<https://www.sol915.com.ar/por-el-incumplimiento-paritario-amra-confirmando-un-paro-para-este-jueves-7-y-viernes-8-de-marzo/>

<https://www.unosantafe.com.ar/santa-fe/el-coste-la-construccion-santa-fe-aumento-un-818-2024-como-subieron-los-materiales-y-mano-obra-n10175209.html>

<https://www.unosantafe.com.ar/santa-fe/la-inflacion-santa-fe-2024-estuvo-debajo-la-media-nacional-los-sectores-que-mas-aumentaron-n10174767.html>

<https://www.unosantafe.com.ar/santa-fe/las-exportaciones-santa-fe-crecen-paso-firme-2024-los-principales-destinos-n10142837.html>