



Universidad de Valparaíso
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Carrera Administración Pública

Estudio Comparado: Análisis del uso de twitter en los
gabinetes alcaldicios de las Municipalidades de
Valparaíso y Rancagua.

Tesis para optar al título de
Administrador Público y al Grado de
Licenciado en Administración Pública

Nombre Alumno

Camila Duarte Bravo.

Profesor Guía:

Eduardo Muñoz Inchausti.

Valparaíso Diciembre 2012



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Estudio Comparado: Análisis del uso de las twitter en los gabinetes
alcaldicios de las Municipalidades de Valparaíso y Rancagua.

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

R.12198

Alumno

Camila Duarte Bravo.

Profesor Guía

Eduardo Muñoz Inchausti.

Valparaíso, Diciembre 2012

INDICE

RESUMEN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
MARCO TEÓRICO	6
Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto).	7
Open Government.....	9
Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's).....	12
Las redes sociales.....	13
Comunicación Política	14
Twitter	15
METODOLOGÍA DEL TRABAJO	18
Tema de investigación.....	19
Planteamiento del Problema.....	19
Objetivos de la Investigación	20
Objetivo General	20
Objetivos específicos.....	20
Metodología.....	21
Variables e indicadores	22
Indicadores.....	23
Descripción de la muestra	24
Instrumentos Aplicados	24
Justificación de la Investigación.....	25
Diagnóstico de la Investigación	26
Entrevista	37
Análisis e interpretación de la Información.....	38
CONCLUSIONES	41
BIBLIOGRAFÍA.....	44
ANEXOS.....	46
Entrevistas.....	47
Comuna de Rancagua.....	47
Comuna de Valparaíso.....	50
Tablas.....	53

Estudio Comparado:
Análisis del uso de las redes sociales en los gabinetes alcaldicios de las
Municipalidades de Valparaíso y Rancagua.

RESUMEN

Este trabajo pretende a través de una investigación analizar el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Particularmente enfocado a la red social twitter, como herramienta pública de gestión en los municipios de Valparaíso y Rancagua.

Se presentará detalladamente el manejo de dicha herramienta por los dos municipios, realizando un análisis en profundidad y comparando los resultados arrojados, a través de una entrevista hecha a los responsables del manejo de la publicidad y prensa de las municipalidades. Así también se realizará un cuadro comparativo con graficas que nos reflejarán el verdadero manejo y con qué frecuencia es usada la plataforma Twitter y cómo responde a las diversas opiniones de los ciudadanos.

INTRODUCCIÓN

Las redes sociales de Internet se han convertido en una herramienta muy útil como medio de comunicación masiva. Son miles de personas que las utilizan diariamente y cada vez están más al alcance de la mano de otros miles.

En este ámbito la plataforma Twitter ha sido una de las que ha adquirido un mayor impacto, social y cultural. Es tal el efecto de esta red, que ya no tan sólo los ciudadanos poseen una cuenta, son muchos los gobiernos y hasta políticos que se han unido a este medio para llevar a cabo parte de su gestión gubernamental.

Para entender más el concepto de twitter, primero debemos saber ¿Qué es? O mejor aún que significa tener una cuenta de twitter en la web. Como concepto, Twitter es una palabra inglesa que se traduce como “trinar”, y como herramienta; es un tipo de aplicación que permite a los usuarios escribir frases o textos pequeños, que pueden leerse por cualquiera que posea acceso a su página. Sin embargo, el usuario dueño de la cuenta decide “seguir” a otros usuarios o bien, ser “seguido”.

Un claro ejemplo de cómo esta red ha adquirido gran importancia quedó demostrado en las pasadas elecciones presidenciales de Estado Unidos cuando el presidente Barack Obama anuncia su reelección a través de este medio. En pocos minutos esto se convirtió en la frase (tweet) más compartido, con un total de 335 mil veces, lo que pasó a ser el mayor retweet de la historia de este servicio.

Si bien es una aplicación fácil de utilizar, ya que crear una cuenta y comenzar a escribir mensajes es una labor que puede realizarse en pocos instantes. Lo interesante es poder descubrir todas las posibilidades que existen al crear una nueva página, lo que ha hecho que twitter se convierta en una herramienta muy utilizada, en lo que comunicación política respecta.

MARCO TEÓRICO

Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto).

La innovación en la administración pública es un proceso inevitable. Las antiguas prácticas de administración han quedado obsoletas y con esto, los gobiernos han tenido que ir desarrollando nuevos procesos y formas de gobernar que cuenten con las nuevas tecnologías presentes en estos tiempos.

Estas nuevas tecnologías son vistas por algunos autores como un “eslabón” para fortalecer la democracia, ya que a través de sus procesos y el aporte de nuevas herramientas, se podría establecer un vínculo entre el Estado y los ciudadanos, el cuál sirva para canalizar información como también las demandas ciudadanas.

Innovar en el sector público significa *"la creación e implementación de nuevos procesos, productos, servicios y métodos de entrega que dan lugar y se traducen en mejoras significativas en los resultados de eficiencia, eficacia y calidad"* (Mulgan y Albury. 2003).

Podríamos decir que este proceso consiste en aplicar nuevas herramientas tecnológicas. Con el motivo de lograr un objetivo o fin común que genere un cambio a nivel institucional y a la vez logre mayor nivel en la calidad de vida de las personas mejorando la eficiencia y eficacia del aparato público.

Algunos especialistas han planteado diversos motivos para potenciar el proceso de innovación en el servicio público. Dentro de éstos encontramos algunos descritos por Mulgan y Albury.

- Responder más eficazmente a los cambios de las necesidades públicas y las crecientes expectativas ciudadanas (sobretudo hoy en día, para superar el obsoleto enfoque fordista de "una talla única válida para todos" y la exigencia por un trato más personalizado y adaptado a las necesidades de los usuarios)
- Contener los costes y aumentar la eficiencia, especialmente en contextos de restricciones presupuestarias y políticas de austeridad fiscal

- Mejorar la prestación y los resultados de los servicios públicos, especialmente para atender las áreas donde las pasadas políticas públicas han hecho pocos progresos o, sencillamente, han fracasado en sus resultados esperados e impacto
- Aprovechar todo el potencial de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tics).

Sandford Borins, es un académico canadiense que ha realizado diversos estudios a partir de distintos programas de innovación en el sector público alrededor de todo el mundo. Como resultado de esta investigación, Borins publicó acerca de los pilares fundamentales y las características vistas en toda iniciativa de innovación. Éstas son:

Uso del enfoque de sistemas: Se refiere a la práctica de la comprensión, desarrollo y aplicación de la innovación en un contexto más amplio de interconexiones con otras organizaciones, actividades y preocupaciones. Ello incluye: (a) La realización de un análisis sistémico de cómo interactúa el problema a resolver con los demás temas y programas públicos; (b) Promover la coordinación entre organizaciones en el diseño y la aplicación de la innovación; y (c) Soluciones centradas en servicios integrados, con múltiples facetas que se ocupan de toda la persona (usuario), en lugar de optar por una compartimentación de sus necesidades, evitando duplicidades y otorgando prestaciones más integrales y adaptativas.

Uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs): El aprovechamiento efectivo de las nuevas tecnologías constituye un catalizador para los programas de innovación en la prestación de mejores servicios públicos y pueden impactar significativamente en la eficacia de dichas prestaciones y en las operaciones de la organización. Las nuevas tecnologías ofrecen nuevas oportunidades para transformar la manera en que las organizaciones públicas llevan a cabo sus actividades.

Mejora de procesos: Se refiere a las innovaciones diseñadas para hacer que los procesos del sector público sean más rápidos, más amigables y accesibles.

Participación del sector privado y/o sectores de voluntariado / sociedad civil:

El uso del sector privado/voluntariado/tercer sector para alcanzar fines públicos implica, entre otras cosas: (a) La apertura del sector público a la competencia del sector privado; (b) El desarrollo de asociaciones en las que la entrega se hace mediante el sector privado; y (c) La incorporación de voluntarios y organizaciones sociales al sector de servicios y a la participación activa de los usuarios.

El empoderamiento de las comunidades, los ciudadanos (usuarios) y los funcionarios públicos:

Las innovaciones exitosas son las que consultan con las comunidades y los ciudadanos en lo que respecta a la mejora de los servicios públicos y la formulación de políticas, al escuchar sus puntos de vista e invitarlos a jugar un papel en la ejecución e implementación de los programas. Por otra parte, el potenciar a los funcionarios públicos (como colaboradores), estimula una mayor tolerancia para asumir riesgos, anima para tomar la iniciativa para el cambio y permite el desarrollo en propiedad de los nuevos programas y acciones innovadoras.

Como consecuencia a estos procesos mencionados nace una nueva doctrina denominada Open Government (Gobierno Abierto). Esta corriente promueve la probidad, la transparencia, el derecho a la información pública para la ciudadanía, y potencia el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Materia en la cual Chile no se ha quedado atrás, entrando en vigencia el año 2009 la Ley N° 20.285 sobre transparencia y acceso a la información pública.

Todos estos actos ponen de manifiesto esta nueva corriente, la cual se encuentra dentro de una de las innovaciones sistemáticas que tratan de incluir más la participación ciudadana, viéndola como uno de los máximos actos de democracia.

Open Government

El uso de las tecnologías de la información ha dado el pase para llevar a cabo este fenómeno de Gobierno Abierto, el cual se ha tomado como una nueva forma de hacer política en varios países alrededor del mundo.

Para entender esta doctrina, comenzaremos definiendo el concepto de gobierno abierto: *“Un Gobierno Abierto es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente* (Calderón y Lorenzo. 2010).

Los mismos autores son los encargados de diferenciar este concepto de otros como lo son el “gobierno electrónico” o “e-administración”.

“Cuando hablamos de e-administración nos referimos a la aplicación de las Tics y sus herramientas a los procedimientos administrativos preexistentes, es decir, no estamos hablando de cambios en los valores o procedimientos, sino de pura tecnología. No repensamos la administración, solo tecnificamos procesos. El e-Government (e-Gov) no transforma la sociedad, simplemente –y no es poco – hace más fácil la vida a los ciudadanos. Por el contrario cuando hablamos de Open Government estamos hablando fundamentalmente de valores, hablamos de repensar administraciones y gobiernos, sus procedimientos y sus dogmas”.

La idea de gobierno abierto, va más allá de una administración a la “disposición” de la ciudadanía, sino que cuenta también con la idea de establecer “colaboraciones” con diversas organizaciones con el fin de llevar a cabo objetivos en conjunto, en red.

Una administración en conjunto tiene variadas características, las cuales se detallarán a continuación.

- Escuchan las conversaciones que ya se están produciendo en la red sobre lo público, contribuyendo en ellas cuando su aportación pueda enriquecer la iniciativa surgida desde la ciudadanía.
- Conversan con la ciudadanía, promoviendo su participación activa y teniendo en cuenta su opinión en la toma de decisiones.
- Conversan entre sí, colaborando en el diseño y en la ejecución de las políticas públicas, en el diseño y en la prestación de los servicios públicos, y compartiendo recursos y servicios comunes.

- Conversan con las organizaciones colaboradoras, con y sin fines de lucro, estableciendo alianzas de colaboración público-privada generadoras de valor social.
- Comparten la información y el conocimiento, con el único límite de la protección y privacidad de los datos, y promueven la cultura colaborativa de la ciudadanía y de las empresas.
- Utilizan y promueven la utilización de las herramientas de la Web 2.0 y del software libre, favoreciendo un rol activo de la ciudadanía en la generación de contenidos y contribuyendo al desarrollo de programas de uso gratuito para la comunidad.
- Promueven la generación del contexto adecuado en el que aflore la iniciativa social y se produzcan conversaciones entre la ciudadanía, las empresas, las organizaciones sin fines de lucro y los agentes sociales en general, para obtener respuestas satisfactorias a las necesidades y demandas de la sociedad.
- Anteponen el interés general de la ciudadanía a los particulares de los partidos políticos, los cuerpos funcionariales, los sindicatos, los *lobbies* empresariales y demás grupos de presión.
- Facilitan el crecimiento personal y profesional de todas las personas involucradas en su funcionamiento, entendiendo que la administración son "*personas al servicio de las personas*" y que la satisfacción individual contribuye a la de la comunidad.
- Experimentan, asumen riesgos e innovan, en un camino sin fin (*beta* permanente) hacia una sociedad mejor.
- Actúan con humildad dejando al margen las viejas actitudes administrativas impregnadas por una cierta prepotencia.
- Resuelven los problemas de aislamiento, fragmentación e "*insularidad*" a través de modelos de trabajo colaborativo fomentando altos niveles de confianza, reciprocidad y cooperación dentro y entre organizaciones.
- Apuestan por fórmulas "*win-win*" frente a la clásica pauta del "*yo produzco-tú soportas*".

Visto de este modo, el Open Government es la forma de relacionarse entre la Administración Pública y los ciudadanos. Que se caracteriza por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos, entablando una constante conversación con el fin de oír lo que dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de

los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente (Llinares. 2008).

Dentro de los canales de comunicación que debiesen existir en un Gobierno Abierto, como establece Llinares, podemos encontrar varios que son utilizados por los gobiernos centrales, pero también este fenómeno se está llevando a cabo en los distintos niveles de administración. Actualmente podemos ver, que diversos municipios han ido adoptado estas nuevas formas de comunicación que se han facilitado con el uso de las Tics y la web.

Llevando esta práctica a nivel nacional, podemos mencionar que Chile durante el año 2012, se ha adherido a la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership - OGP). Para pertenecer a esta alianza multilateral, el país ha tenido que tomar una serie de iniciativas, dentro de las cuales destacan variados proyectos sobre probidad en la administración pública, transparencia y acceso a la información.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's)

“Definimos las Tics como tecnologías y herramientas que las personas usan para compartir, distribuir y reunir información, y para comunicarse unas con otras, de una a una o en grupo, mediante el uso de computadoras y redes de computadoras interconectadas. Son medios que utilizan las telecomunicaciones y la tecnología informática al mismo tiempo”. (Definición de Tics por la APC, Asociación para el Progreso de las Comunicaciones)

La revolución electrónica iniciada en la década de los 70 constituye el punto de partida para el desarrollo creciente de la Era Digital. Los avances científicos en el campo de la electrónica tuvieron dos consecuencias inmediatas: la caída vertiginosa de los precios de las materias primas y la preponderancia de las Tecnologías de la Información (Information Technologies) que combinaban esencialmente la electrónica y el software.

Las TIC'S son necesarias en toda sociedad de la información, sus usos son variados, pero en lo que respecta a innovación y más específicamente a Open Government, es que gracias a estas herramientas la ciudadanía puede adquirir otras fuentes de información existente, consultar medios de comunicación electrónicos (radios, periódicos, televisión), realizar trámites a través de las diversas plataformas que establezcan entidades o el mismo

gobierno, utilizar el sistema de mensajería instantánea, descargar documentos, entre muchas otras facultades. Para los gobiernos un gran punto a favor de estas tecnologías se encuentra en que gracias a ellas se han podido reducir los antiguos procesos burocráticos y encontrar una nueva forma de participación ciudadana.

La web 2.0¹ ha traído consigo nuevos canales de comunicación lo cual ha permitido establecer una relación más cercana y directa entre gobiernos y las personas, sin intermediarios de por medio.

Dentro de estas tecnologías podemos encontrar portales de participación ciudadana y acceso a la información, y colaboración, en donde la ciudadanía juega un rol importantísimo. Estos portales pueden ser de parte de privados como una forma de fomentar esta iniciativa, o también pueden provenir de los mismos gobiernos.

Las redes sociales son otra parte de estas nuevas tecnologías empleadas, y son las que más auge ha tenido los últimos años. Una de sus principales ventajas es la gran cantidad de gente que utilizan estas redes, por lo que la entrega de la información llega a un universo más amplio.

Gran éxito que tengan los gobiernos en sus procesos de modernización, será el correcto uso que se les otorguen a estas tecnologías y la buena canalización de la información que entreguen estas herramientas, las cuales podrían reflejar gran participación ciudadana.

Las redes sociales.

Las redes sociales que se conforman desde las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), pueden definirse como una estructura social que, apoyada con los recursos de la web, permite las relaciones entre personas, grupos y organizaciones bajo uno o varios objetivos en común; establecimiento de contacto con personas conocidas y con nuevas personas, apoyo emocional, compañía social, ayuda material y de servicio.²

¹ Término utilizado para describir la segunda generación de la WWW, que está enfocada en la habilidad de la gente para colaborar y compartir información online. (<http://www.alegsa.com.ar/Dic/web%202.0.php>)

² Redes sociales en internet: reflexiones sobre las posibilidades para el aprendizaje cooperativo y colaborativo.

Otro concepto de redes sociales encontrado en la web las define como formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.³

La plataforma que dio cabida al nacimiento de estas redes, es la web 2.0, gracias al gran espacio que tiene en lo que respecta a participación, y en donde cada persona le va agregando un valor distinto, ya sea información o participación en estas redes. Actualmente podemos encontrar en la web gran variedad de redes sociales, con distinto fin cada una.

Estas nuevas herramientas tecnológicas, están abriendo paso a un cambio en la forma de comunicar de los gobiernos, que sin lugar a duda no es la misma de hace década atrás.

Comunicación Política

Comunicación política ha sido, es y será un concepto lleno de controversia, ambigüedades e imprecisiones que nace con los primeros intercambios que la organización de la ciudad exige a los hombres (relaciones horizontales, relaciones verticales y comunicación política). O, lo que es lo mismo: hablar de comunicación política es aludir a la comunicación que se establece entre los gobernantes y los gobernados. La esfera de lo privado o sociedad civil (los ciudadanos) frente a la esfera de lo público o sistema político.⁴

María J. Canel define a la Comunicación Política como "...el campo de estudio que comprenden la actividad de determinadas personas e instituciones (políticos, comunicadores, periodistas y ciudadanos) en la que se produce un intercambio de información, ideas y actitudes en torno a los asuntos públicos. Con otras palabras, la Comunicación Política es el intercambio de signos, señales o símbolos de cualquier clase, entre personas físicas o sociales, con el que se articulan la toma de decisiones políticas así como la aplicación de éstas en la comunidad" ⁵

³<http://enred-2.lacotelera.net/post/2009/03/16/que-son-redes-sociales>

⁴Vinuesa, María Lourdes (2007). *Comunicación Política y Nuevas Tecnologías: La Comunicación Política del Siglo XXI*.

⁵http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_pol%C3%ADtica

Este intercambio de información que señala la autora, se ha hecho aún más inminente con la creación de todas estas herramientas disponibles en la web, la relación entre gobierno y ciudadanos ha cambiado desde la creación de internet y sobre todo desde la llegada de la web 2.0 y con ello las tecnologías de la información y comunicación.

“La comunicación política adquiere, por tanto, una gran importancia que, en parte, debe a la llegada de los medios de comunicación masiva y a los sondeos. Ya que éstos han sido lo que han obligado a los políticos a introducir cambios en su relación con la prensa y a prestar una mayor atención a la opinión pública.”⁶

Estas tecnologías están conduciendo a un profundo cambio, son las personas que a través de estas redes sociales, exigen mayor democracia en las decisiones políticas. Las formas de comunicación se están dando por estos factores y las autoridades han tenido que adaptarse y poner a disposición de los ciudadanos estas nuevas tecnologías de la información y comunicación. Para esto es necesario un cambio cultural y un cambio de mentalidad en la forma de concebir la propia actividad política, el funcionamiento del gobierno y la forma de relacionarse con las personas.

Este tipo de comunicación no solo debe darse a nivel nacional, en el ámbito local es en donde se produce este fenómeno comunicacional en su máximo nivel, debido a la cercanía de los gobernantes locales con la ciudadanía, así el mensaje transmitido constará de hechos más cotidianos y tangibles para las personas. Y va más allá del anuncio de nuevas obras o proyectos, las personas van requiriendo cada vez más participación, ser escuchados en sus demandas, una comunicación recíproca y no unidireccional.

Twitter

Twitter es una aplicación web gratuita de microblogging que reúne las ventajas de los blogs, las redes sociales y la mensajería instantánea. Esta nueva forma de comunicación, permite a sus usuarios estar en contacto en tiempo real con personas de su interés a través de

⁶Vinuesa, María Lourdes (2007). *Comunicación Política y Nuevas Tecnologías: La Comunicación Política del Siglo XXI*.

mensajes breves de texto a los que se denominan *Updates* (actualizaciones) o *Tweets*, por medio de una sencilla pregunta: ¿Qué estás haciendo?⁷

Los usuarios son denominados *twitteros*, éstos pueden tener seguidores, como a la vez seguir diversas cuentas a la vez.

Twitter es considerado una red social, pero la verdad es que corresponde a la categoría de *microblogging*⁸, de todas formas, pertenece a una de las nuevas tecnologías de la información.

Sus usos básicos se centran en:

- **“Charla diaria”:** herramienta de microcomunicación con personas de un entorno más cercano o más lejano basadas en conversaciones síncronas (los dos están conectados y se van intercambiando mensajes) o asíncrona (uno de los dos puede no estar conectado y el que lo está deja el mensaje a la espera de una respuesta posterior).
- **Generar conversaciones:** partiendo de un hecho relevante para uno mismo se busca generar una conversación. Un acontecimiento meteorológico, la compra de un producto, la queja sobre un servicio o una duda son base suficiente para la generación de esta conversación.
- **Compartir información:** piedra angular de estas herramientas es compartir información que uno considera interesante. De esta forma la herramienta se convierte en una fuente primaria de obtención de información. Por ejemplo, identificando a usuarios “expertos” o conocedores de una temática concreta y siguiéndolos se obtendrá información relevante sobre un tema.

⁷<http://www.masadelante.com/faqs/twitter>

⁸El *microblogging*, también conocido como *nanoblogging*, es un servicio que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves (alrededor de 140 caracteres), generalmente sólo de texto. Las opciones para el envío de los mensajes varían desde sitios web, a través de SMS, mensajería instantánea o aplicaciones ad hoc. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Microblogging>)

- **Reportar Noticias:** la inmediatez de difusión, su carácter multiplataforma que permite usarlo desde cualquier dispositivo conectado y su carácter social lo convierten en fuentes de circulación de noticias.⁹

Sus diversos usos y la rapidez con la cual se van propagando las noticias han hecho que twitter se convierta en muy poco tiempo en una herramienta masiva de opinión pública, que ya no sólo abarca asuntos personales de los usuarios, y va más allá tratando temas cotidianos y de contingencia.

⁹<http://www.interactividad.org/2010/01/26/twitter-%C2%BFque-es-y-para-que-sirve/>

METODOLOGÍA DEL TRABAJO

Tema de investigación

Estudio Comparado: Análisis del uso de las redes sociales en los gabinetes alcaldicios de las Municipalidades de Valparaíso y Rancagua.

Planteamiento del Problema

En la actualidad encontramos que las tecnologías de la información y comunicación están jugando un rol importantísimo en lo que respecta a la comunicación política. Cada día son más los actores políticos que utilizan estos medios como una herramienta para lograr una mejor comunicación con los ciudadanos.

Twitter se ha transformado en una de las principales redes sociales alrededor de todo el mundo. Cada vez son más personas las que se integran a ella, para buscar algo más que información y tratar de lograr una comunicación más cercana entre gobernantes y gobernados, es por esto que son varios los gobiernos tanto centrales como locales los que han decidido utilizar esta red, como es el caso de los municipios que veremos de Valparaíso y Rancagua.

El municipio de Rancagua posee una cuenta oficial en twitter, en adelante solo cuenta, así como el Alcalde maneja otra directamente.

En lo que respecta a la municipalidad de Valparaíso, ésta solo mantiene una cuenta oficial del alcalde de la comuna.

Lo que se pretende lograr con este trabajo, es conocer el uso que las dos comunas le dan a esta red social, qué es lo que buscan conseguir al crear una cuenta. Si la utilizan solo como una herramienta de marketing o en realidad pretenden alcanzar mayor participación ciudadana adecuándose a los nuevos tiempos.

Cabe destacar que esta investigación se realizó analizando las cuentas de twitter durante 30 días, divididos en dos períodos de quince días cada uno, y tomando como punto medio el día 28 de octubre del presente año, día de elecciones municipales en nuestro país. Este acontecimiento coincidió con los días de investigación para llevar a cabo esta tesis y se aprovechó esta circunstancia para establecer un punto comparativo entre los días previos y los días posteriores a las elecciones en el uso de las cuentas.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Analizar y comparar el uso de twitter en los gabinetes alcaldicios de las municipalidades de Valparaíso y de Rancagua, y constatar diferencias o semejanzas en relación a la información que puede emanar de esta red social.

Objetivos específicos

- Cuantificar las páginas oficiales de twitter que tengan los Municipios, ya sean únicas del alcalde, como propias de las Municipalidades.
- Comparar la información que arrojen estas cuentas de twitter, diferenciando el uso que les dan a cada una de ellas.
- Analizar y describir la información que se pueda obtener a través de éstas cuentas de twitter.
- Identificar y categorizar los usos de esta Tic y su coherencia con la bibliografía especializada respecto de los usos potenciales de éstas herramientas de comunicación.

Metodología

El presente trabajo corresponde a una investigación exploratoria, ya que se trata de un tema poco estudiado y el cual cuenta con pocas fuentes de información.

Son escasas las comunas a nivel nacional que mantienen una cuenta de twitter, sobre todo si nos referimos a aquellas más pequeñas y rurales, estas comunas son las que menos probabilidades tienen de contar con profesionales dedicados a las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Ahora si hablamos a nivel internacional encontramos que en los últimos años los gobiernos se han ido adaptando y han ido creciendo en la materia, por lo cual ya son muchas las cuentas de diversas personalidades de la política y gobiernos quienes se han integrado a esta red y han creado cuentas con diversos objetivos.

Por otro lado también podemos considerar a este trabajo como descriptivo, ya que se hará un detallado análisis de las cuentas de twitter de las municipalidades, con el fin de describir todo los procesos para luego analizar e interpretar los datos obtenidos en términos claros y precisos.

Variables e indicadores

Las cuentas de twitter que se analizaron para este estudio fueron tres. Dos pertenecientes a los alcaldes de las comunas previamente señaladas y una correspondiente a la Municipalidad de Rancagua. No se pudo analizar la cuenta del Municipio de Valparaíso, ya que éste no cuenta con una, y aunque en su página web establecen que próximamente contarán con una página en esta red social, hasta el momento y hasta que se cerró esta investigación no existió tal cuenta.

Por otro lado la investigación también arrojó la información de que la cuenta @alcaldesoto, perteneciente a Eduardo Soto, alcalde de la comuna de Rancagua, es manejada directamente por él, en la cual posee 2.491 seguidores y 982 cuentas que sigue él directamente.

El segundo twitter corresponde a la página oficial de la Municipalidad de Rancagua, @munirancagua, la cual está a cargo del Departamento de comunicaciones, específicamente del funcionario Rodrigo Maldonado. Son 1.945 los seguidores, pero solamente tiene una cuenta a la cual @munirancagua sigue, que corresponde al twitter oficial del Alcalde Soto.

Por último, la tercera cuenta a analizar es la del alcalde Jorge Castro de la Municipalidad de Valparaíso, su twitter @JorgeCastroValp posee 3.406 seguidores y sigue a 512 cuentas más.

Indicadores

Luego de realizar el seguimiento a las tres cuentas de twitter por los 30 días, se creó una base de datos y se establecieron los siguientes indicadores para luego seleccionar los tweets y clasificarlos según éstos:

1. **Asuntos Municipales:** Corresponden a los tweets que transmiten información acerca de diversas actividades relacionadas con el municipio y que tienen como fin informarle a la ciudadanía acerca de éstas. Puede tratar sobre proyectos municipales, actividades que se realizan en la comuna, entre otros.
2. **Consultas ciudadanas:** Estos tweets son aquellos en que se mantiene una directa comunicación con la gente a través de esta red social. Pueden ser directamente preguntas, como también mensajes para manifestar ciertas inquietudes, o agradecimientos.
3. **Información Personal:** Son los tweets que no tienen relación con ninguna de las categorías previamente señaladas, y que tienen como función publicar acerca de asuntos personales de los titulares de las cuentas de twitter.
4. **Retweet:** Un retweet es volver a re enviar un tweet que otro usuario ha publicado, y que luego aparecerá en tu línea de tiempo de twitter. Se representa con las siglas RT. Incluye el texto que deseas reenviar y el usuario de la persona que publicó el mensaje.

Descripción de la muestra

Se tomó como muestra los tweets diarios de tres cuentas de twitter, que ya se mencionaron con anterioridad.

Estas cuentas fueron analizadas en dos períodos, de quince días cada uno, partiendo el primer período el día 14 de octubre hasta el 28 del mismo mes. El segundo período abarca del 29 de octubre hasta el 12 de noviembre.

Las comunas fueron elegidas por un tema de factibilidad, se comparó a dos comunas grandes que fueran capitales regionales, ya que las comunas más pequeñas son más débiles en cuanto a la utilización de tecnologías de información y comunicación respecta.

Instrumentos Aplicados

En la realización de esta investigación el primer paso fue reunir información proveniente de textos basados en la materia, aunque eran pocos los que abarcaban el tema en específico, cabe destacar que la mayoría del material se extrajo desde internet.

Aparte del seguimiento a las cuentas de twitter, se realizarán entrevistas a los encargados de comunicaciones de los municipios.

El encargado de responder la entrevista en la Municipalidad de Rancagua es el funcionario Rodrigo Maldonado jefe del departamento de comunicaciones, él es encargado de mantener la cuenta oficial en twitter @munirancagua.

La comuna de Valparaíso no cuenta con un departamento de comunicaciones, y lo más cercano a uno, es el departamento de prensa, el cual está a cargo de Ana Collao, la jefa de prensa, a quien se le pretende realizar la entrevista.

Justificación de la Investigación

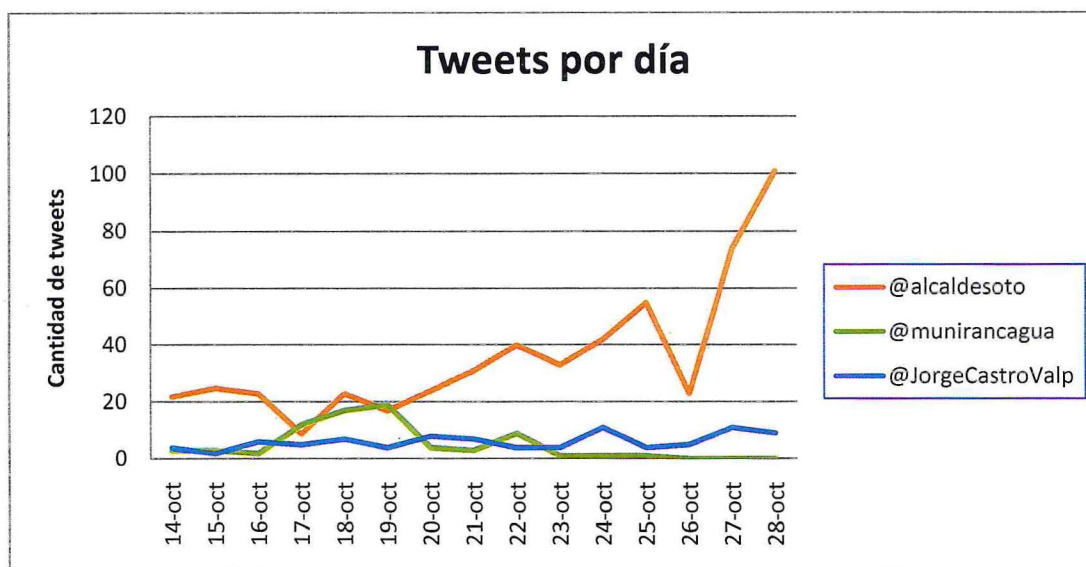
Esta investigación tiene como propósito conocer más acerca del uso que le dan a las redes sociales en ambos municipios, de Valparaíso y Rancagua. A través del seguimiento de twitter se pretende buscar con qué fin los alcaldes o las mismas municipalidades, ya sea el caso, utilizan esta herramienta.

Con ese motivo se crearon las distintas variables, para que a través de ellas, se pueda obtener información acerca si twitter es utilizado como medio de participación ciudadana, en el cual se mantenga una directa comunicación con los twitteros, y exista un tipo de feedback. Transparencia, es otro medio por el cual se pueden utilizar estas herramientas tecnológicas, ya que significaría una plataforma para constatar el trabajo en terreno, y el mostrar avance en materias municipales.

Por último, el marketing también podría constituir un motivo por el cual se crean cuentas en twitter, ya que puede ser un excelente medio para hacer publicidad gratis el cual abarca un universo amplio de usuarios

Diagnóstico de la Investigación

A continuación se procederá a realizar el diagnóstico de la investigación, mediante el análisis de la información que arrojó el seguimiento en las cuentas de twitter.



Fuente: Elaboración Propia

En primer lugar se encuentran los datos del primer periodo, que corresponde del 14 de octubre hasta el 28 de octubre.

En estos días se realizaron un total de 708 tweets entre las tres cuentas analizadas, las cuales 542 son pertenecientes al edil de Rancagua, 75 al municipio de la misma comuna y 91 tweets correspondientes a Jorge Castro, alcalde de Valparaíso.

@alcaldesoto, la cuenta oficial del alcalde Eduardo Soto comenzó el primer día de investigación con un número de 1.912 seguidores y 847 seguidos por él.

Como podemos ver en el gráfico la cantidad de tweets durante los 15 días fueron aumentando considerablemente, alcanzando su máximo nivel el 28 de octubre, día de las elecciones municipales, de todas formas, cabe destacar que durante duró la investigación

todos los días esta cuenta permaneció activa, y con una directa comunicación con los usuarios que realizaban consultas, o simplemente les dirigían algunas palabras.

"@micke_lomuscio: @alcaldesoto suerte en las elecciones, su gestión tiene a todos los rancaguinos contentos, saludos y buen día" Gracias."

Tweet extraído desde la cuenta @alcaldesoto el día 14 de octubre a las 09.48 am

En Radio Orocoipo junto a @issakortg @patriciomelero y nuestro Senador en contacto con nuestros vecinos de #Rancagua pic.twitter.com/mxbbroPq

Tweet extraído desde la cuenta @alcaldesoto el día 19 de octubre a las 19.41 pm

"@rramifer: @alcaldesoto a qué hora sabremos los resultados?????" Despues de las 19 00 hrs.

Tweet extraído desde la cuenta @alcaldesoto el día 28 de octubre a las 16.36 pm

Al terminar el período, el día 28 de octubre, la cuenta del alcalde Soto contaba con 2.159 seguidores y 886 seguidos.

Por otro lado la cuenta @JorgeCastroValp del alcalde de Valparaíso, Jorge Castro, comenzó con 3.003 seguidores en el inicio de la investigación, y contaba con 510 usuarios seguidos. Pero al terminar el primer período, los seguidores ascendieron a 3.179 y los seguidos se mantuvieron en 510 usuarios.

Esta cuenta tuvo mucho menos interacción que la anterior, el máximo de tweets diarios se registró el día 24 de octubre, con 11.

En el lanzamiento del Sudamericano de Remo, competencia que este año tiene categoría Remo Adaptado para discapacitados. pic.twitter.com/ITzD34KG

Tweet extraído desde la cuenta @JorgeCastroValp el día 18 de octubre a las 14.00 pm

Agradezco el apoyo de todos los porteños. Gracias por confiar una vez más en mí. ¡A trabajar cuatro años más por Valparaíso!

Tweet extraído desde la cuenta @JorgeCastroValp el día 28 de octubre a las 22.42 pm

Por último el twitter oficial de la Municipalidad de Rancagua, @munirancagua, tuvo su página actualizada hasta el día 24 de octubre, después de este día y hasta el 28, no registró mas tweets.

En lo que respecta a los seguidores, al comienzo de esta primera etapa de la investigación fueron 1.628 y 1 usuario seguido, que correspondió a la cuenta del alcalde Eduardo Soto. Luego al finalizar el día 15, el 28 de octubre, los usuarios seguidores de la cuenta del municipio aumentaron a 1.742 y los seguidos también aumentaron, esta vez a 2 usuarios.

Amigas y amigos, recuerden que hoy continúan la "Fiesta Campesina" en la medialuna de Chancón y la "Fiesta Criolla" en pobl. El Manzanal.

Tweet extraído desde la cuenta @munirancagua el día 14 de octubre a las 11.10 am

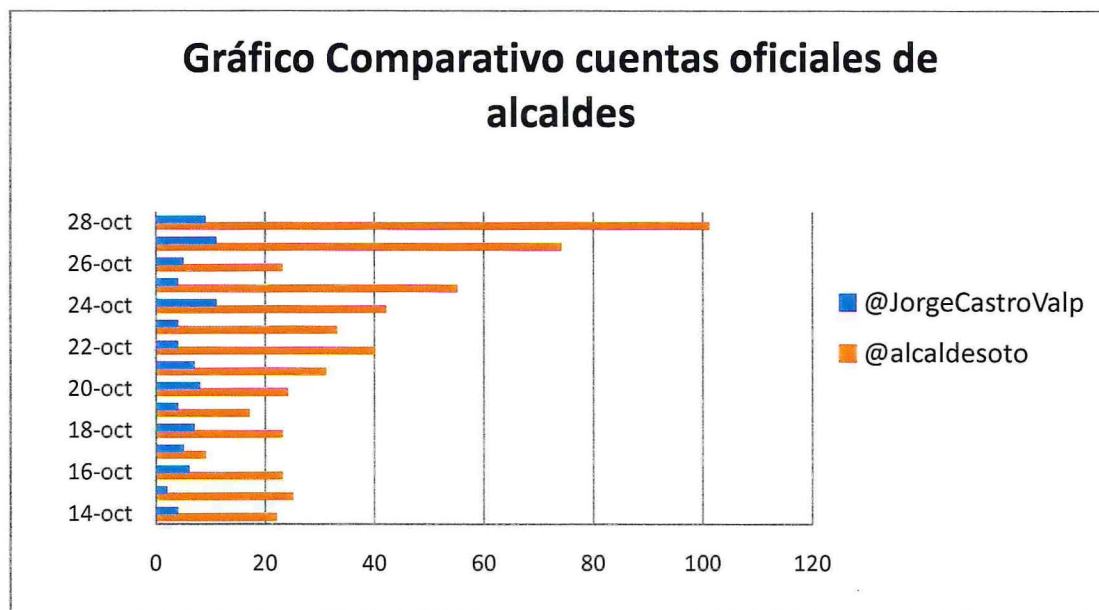
@MarielyMardones 800 72 00 44 podrás confirmar horas y solicitar orientación acerca de todos los temas relacionados con la salud primaria.

Tweet extraído desde la cuenta @munirancagua el día 19 de octubre a las 00.25 am

A esta hora alumnos de liceos de #rancagua participan del Seminario Sexualidad Responsable, organizado por... <http://fb.me/2hdiRareL>

Tweet extraído desde la cuenta @munirancagua el día 25 de octubre a las 10.30 am

Este gráfico tiene como objetivo comparar las dos cuentas oficiales de los alcaldes de las comunas.

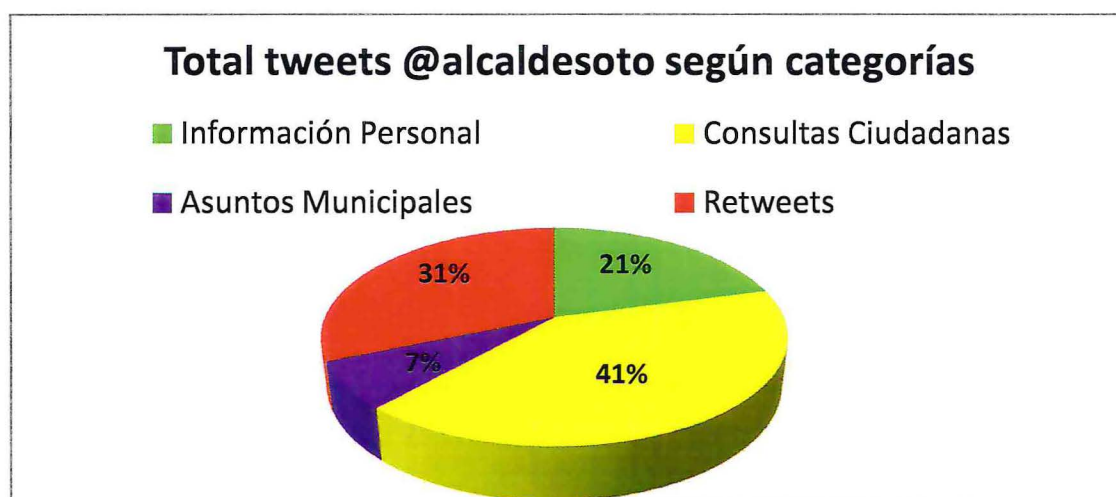


Fuente: Elaboración Propia

Existe una gran diferencia entre el uso que se dio durante los primeros quince días de investigación entre estas dos páginas de twitter. Como se puede observar la cuenta del alcalde Eduardo Soto superó ampliamente el uso de esta herramienta, y alcanzó los veinte tweets diarios la mayor parte del tiempo, a excepción de dos días.

Sin embargo la cuenta correspondiente al alcalde de Valparaíso, Jorge Castro, tiene muy poca actividad durante este período, y no existe ningún día en que supere a la cuenta del edil de Rancagua.

Los gráficos que vienen a continuación detallan por cuenta, cuál es el porcentaje de los tweets del primer período de investigación, divididos en las categorías previamente señaladas, de esta manera se podrá detectar de mejor forma, cuál es el uso que cada twittero le da a su cuenta.

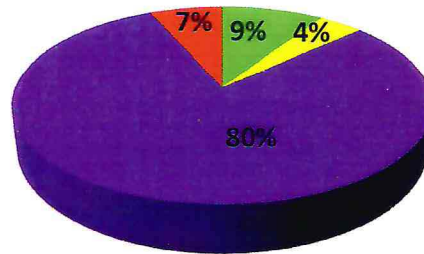


Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar, la cuenta de Eduardo Soto el alcalde de Rancagua tiene un 41% de tweets destinados a la realización de consultas ciudadanas, lo que en cifras vendría siendo un total de 221. Retweets es la categoría que posee la segunda mayoría con un 31%, que corresponde a un total de 170 tweets, le sigue información personal con 113 tweets que equivale a un 21% del total, y por último se encuentra la categoría de asuntos municipales con un 7% de tweets.

Tweets @munirancagua según categorías

■ Información Personal ■ Consultas Ciudadanas
■ Asuntos Municipales ■ Retweets

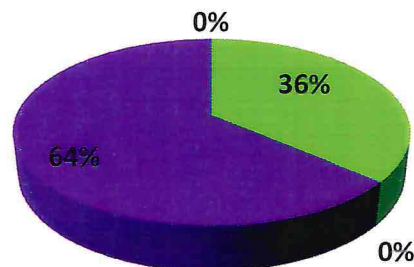


Fuente: Elaboración Propia

Este gráfico corresponde a la cuenta de la municipalidad de Rancagua, como se puede ver la mayor parte de los tweets que tiene esta página están dirigidos a asuntos municipales, con un 80% de éstos, o sea corresponde a 60 tweets de un total de 75 emitidos. Información personal sigue con un 9%, 7% corresponde a la categoría Retweets y sólo un 4% son destinados a las consultas ciudadanas.

Tweets @JorgeCastroValp según categorías

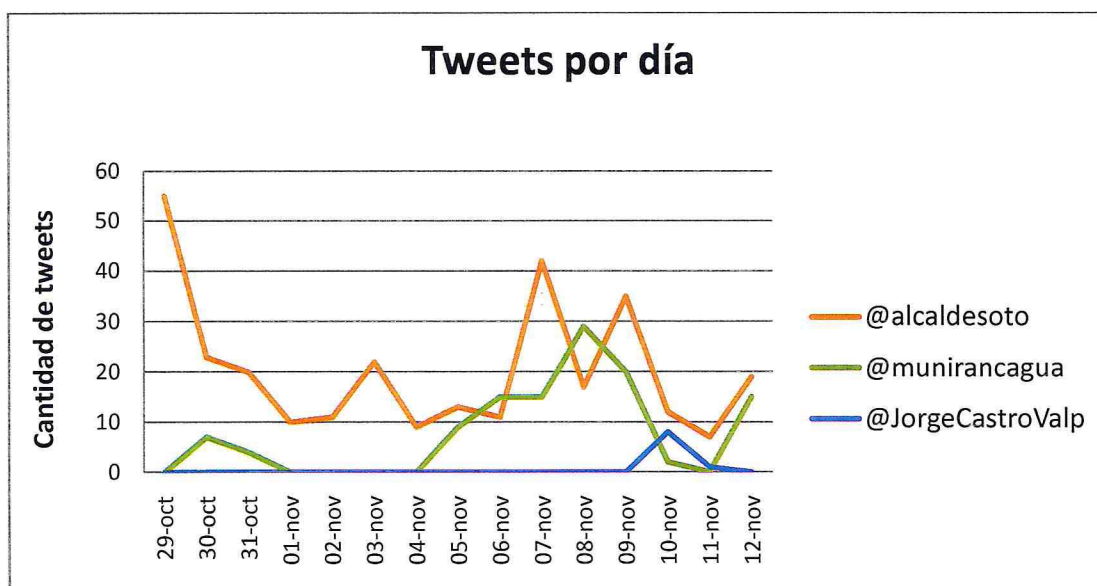
■ Información Personal ■ Consultas Ciudadanas
■ Asuntos Municipales ■ Retweets



Fuente: Elaboración Propia

El gráfico correspondiente al twitter del alcalde Jorge Castro, muestra que esta cuenta sólo se destinó para dos cosas, informar acerca de asuntos municipales que alcanza un 64% del total es decir, 58 tweets durante el periodo, para que luego con un 36%, la categoría de información personal sea la segunda y última puesto que para las otras categorías no existen tweets.

Siguiendo con el diagnóstico, se procederá a analizar los datos correspondientes al segundo período desde el 29 de octubre hasta el 12 de noviembre.



Fuente: Elaboración Propia

Durante estos quince días los tweets totales entre las tres cuentas sumaron 431, de los cuales 306 correspondieron a la cuenta del alcalde Eduardo Soto, luego lo siguieron 116 pertenecientes al municipio de Rancagua, y en último lugar quedó la cuenta de Jorge Castro, alcalde de Valparaíso que sólo alcanzó los 9 tweets en este período.

Eduardo Soto con su cuenta @alcaldesoto, comenzó este período con 2.185 seguidores y el número de 890 seguidos. Según el gráfico se puede establecer que este twitter tuvo una baja considerable en la cantidad de tweets diarios después del primer período, el máximo nivel alcanzando correspondió al primer día, el 29 de octubre.

Ya al día número quince los seguidores fueron 2.322 y los seguidos correspondieron a 915 usuarios.

"@ortiz76vidal:@alcaldesoto Felicitaciones! Un triunfo histórico para Rancagua que avala gestión! Felicidades para ud. y tu familia!"Gracias

Tweet extraído desde la cuenta @alcaldesoto el día 29 de octubre a las 01.12 am

En reunion con Gral. director de Carabineros y dirigentes sociales de#rancagua.

Tweet extraído desde la cuenta @alcaldesoto el día 05 de noviembre a las 09.24 am

La cuenta oficial del alcalde de Valparaíso @JorgeCastroValp, no registró ninguna actividad durante los primeros doce días correspondientes al segundo período, y sólo el día 10 y 11 de noviembre se registraron tweets.

Los seguidores de esta cuenta ascendieron al comenzar a 3.216 seguidores, pero los seguidos se mantuvieron en 510.

Seguimos en @RadioValparaíso en el programa @twittcafechile junto a el concejal varas Y el diputado Eluchanspic.twitter.com/RqqgDmWP

Tweet extraído desde la cuenta @JorgeCastroValp el día 10 de noviembre a las 10.08 am

Hoy Gran Maratón en #Valparaíso "en la premiación"pic.twitter.com/umZNe9d6

Tweet extraído desde la cuenta @JorgeCastroValp el día 11 de noviembre a las 17.15 pm

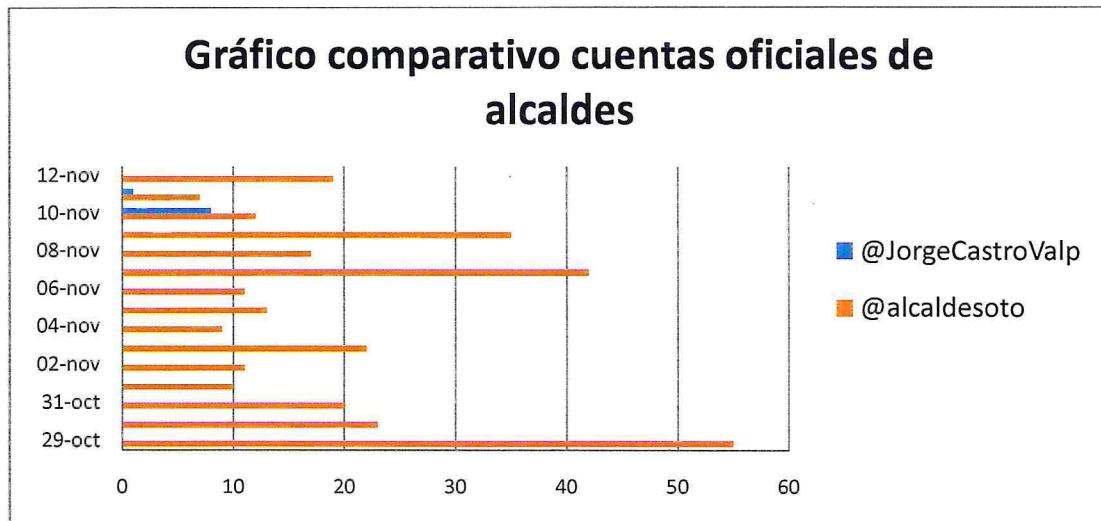
Por último @munirancagua tuvo un rendimiento variable, ya que existieron días que no se registraron tweets. Esta cuenta comenzó el segundo período con 1.745 seguidores y mantuvo los dos seguidores al igual que los días anteriores, pero al finalizar el día 12 de noviembre el número de seguidores aumentaron a 1.817, pero los seguidos disminuyeron a uno sólo, manteniéndose la cuenta del alcalde Rancagüino.

A esta hora @alcaldesoto en Cementerio 1 revisando instalaciones y anunciando inversión para reparación y... <http://fb.me/1gxzAAWVM>

Tweet extraído desde la cuenta @munirancagua el día 31 de octubre a las 12.35 pm

Corrida Municipalidad de Rancagua 2012 <http://youtu.be/lc6nyZE60V8> ¡#Rancagua es más deporte!

Tweet extraído desde la cuenta @munirancagua el día 08 de noviembre a las 17.49 pm



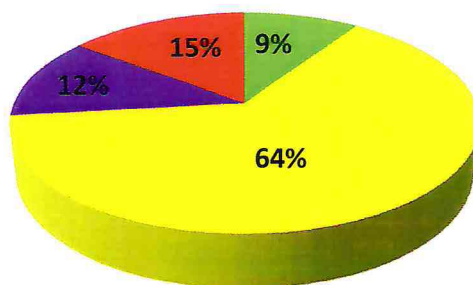
Fuente: Elaboración Propia

Este gráfico nos compara las dos cuentas oficiales de los alcaldes durante los días 29 de octubre y 12 de noviembre. Como se puede observar la diferencia no es mucha con relación al período anterior, ya que el alcalde Eduardo Soto sigue por sobre la cuenta del alcalde Castro, esta vez también es debido a la que el twitter del alcalde porteño no registró ninguna actividad durante el 29 de octubre hasta el día 10 de noviembre, donde volvió a retomar la cuenta pero sólo por dos días.

Cabe destacar también, que el edil Eduardo Soto registró una baja importante después del día 29 de octubre, los días que le siguieron no alcanzó el mismo nivel obtenido anteriormente y aunque después de varios días después volvió a subir en sus tweets, los días 28 y 29 de octubre fueron los máximos obtenidos en ambos períodos.

Total tweets @alcaldesoto según categorías

■ Información Personal ■ Consultas Ciudadanas
■ Asuntos Municipales ■ Retweets

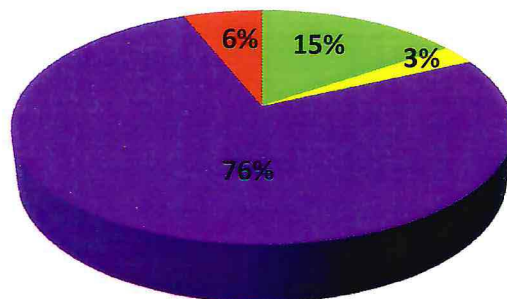


Fuente: Elaboración Propia

La cuenta @alcaldesoto registró esta vez un 64% en la categoría de consultas ciudadanas, lo que corresponde a 195 tweets emitidos, luego viene la categoría Retweets con un 15%, asuntos municipales ocupa el tercer lugar dentro de las categorías con 12% equivalente a 37 tweets, y por último información personal con un 9% de los tweets es la última categoría de esta cuenta.

Total tweets @munirancagua según categorías

■ Información Personal ■ Consultas Ciudadanas
■ Asuntos Municipales ■ Retweets



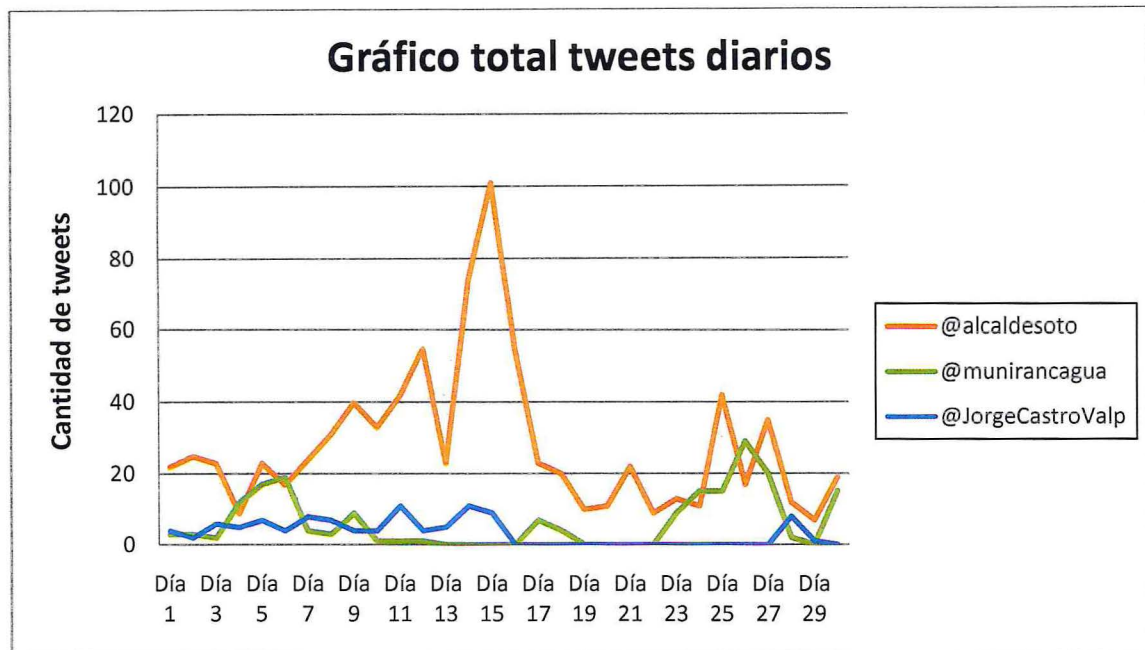
Fuente: Elaboración Propia

La cuenta oficial de la Municipalidad de Rancagua destinó la mayor parte de sus tweets a resolver asuntos municipales, correspondiente a un 76% de sus tweets, lo que en cifras vendría siendo un total de 88. 15% alcanzó la categoría de Información Personal con 18 tweets, le sigue Retweets con 6% del total y por último la categoría con menos tweets es consultas ciudadanas con un 3%.



Fuente: Elaboración Propia

Por último tenemos la cuenta del alcalde Jorge Castro, que nuevamente se divide en dos categorías, en donde prioriza los asuntos municipales con un 78%, correspondiente a sólo 7 tweets, los dos restantes (recordemos que en este período la cuenta @JorgeCastroValp sólo realizó 9 tweets) corresponden a la categoría de información personal.



Fuente: Elaboración Propia

Para finalizar, el último gráfico corresponde a los 30 días de análisis, desde el 14 de octubre hasta el 12 de noviembre.

Como se puede apreciar las cuentas oficiales de los alcaldes de las comunas comparadas alcanzaron su máximo nivel entre los días 14 y 16, correspondientes al 27, 28 y 29 de octubre, luego de esto ninguno alcanzó el mismo nivel de tweets, e incluso el alcalde Castro de Valparaíso no registró más actividades durante varios días consecutivos, al contrario, el alcalde Soto si muestra actividad todos los días pero como dijimos anteriormente con un menor nivel. En lo que respecta a la cuenta oficial del municipio de Rancagua, su frecuencia de uso es relativa ya que hay días q registra varios tweets diarios, como hay otros en que no.

Entrevista

El otro instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue la entrevista.

Ésta entrevista está dirigida a los encargados de las comunicaciones de cada Municipalidad. Se determinó que fueran estos funcionarios para así tener una visión amplia de la posición que tienen como municipios, con respecto a la existencia y uso de las redes sociales, específicamente twitter.

A continuación se presentará la pauta de la entrevista que se realizó a los funcionarios municipales.

- Conocer si el municipio posee una cuenta de twitter oficial, si no es así porque no la posee.
- En el caso que posea twitter, conocer quiénes son los encargados de canalizar la información recibida a través de este medio.
- Averiguar si es que le dan un grado de importancia a ésta herramienta (twitter) dentro de las comunicaciones del municipio con la ciudadanía.
- Saber si es considerada una buena herramienta de comunicación entre el municipio y la ciudadanía.
- Considera Ud. que esta herramienta de comunicación simplificaría algún proceso dentro del municipio Si es así, ¿Qué proceso se vería beneficiado?
- Cree Ud. que se vería favorecida la transparencia del municipio al utilizar twitter.
- Averiguar si existe algún tipo de capacitación al personal, o a la persona encargada de manejar esta red social. (O alguna especialización de ésta persona)
- Conocer el tipo de información que se da a conocer a través de esta red social.
- Averiguar si son respondidas las consultas que los ciudadanos realizan a través de este medio.
- A modo de conclusión, me gustaría conocer su opinión personal respecto a las redes sociales como medio de comunicación e información.

Análisis e interpretación de la Información

En esta etapa del trabajo se procederá a hacer un análisis detallado de los datos que se arrojaron durante el mes de investigación.

Para comenzar se irá haciendo un análisis por cada una de las cuentas oficiales de twitter y al último se dejará el análisis de la entrevista.

Para comenzar, se hará el análisis de la cuenta del alcalde Eduardo Soto Romero, de la comuna de Rancagua. Cabe destacar que la cuenta @alcaldesoto fue la única de las tres analizadas que presentó actividad durante todo el tiempo y la que tuvo mayor frecuencia en el uso de esta red social, los tweets fueron durante todos los días que duró la investigación.

Además esta cuenta fue la única que predominó por sobre las demás en los dos períodos, ya que durante los días 14 al 28 de octubre, emitió 542 tweets de un total de 708 (contabilizando las tres cuentas). Ya en la segunda etapa que comenzó el día 29 de octubre y finalizó el 12 de noviembre, la cantidad de tweets emitidos fue menor, este fue un suceso que se repitió en todas las páginas de twitter analizadas, pero de todas formas la cuenta del alcalde Soto superó a las demás, con 306 tweets alcanzados de un total de 431, nuevamente contabilizando las tres cuentas.

Un punto importantísimo a destacar es el alto porcentaje que tiene esta cuenta en la categoría consultas ciudadanas, en las dos etapas fue la categoría que concentró la mayor cantidad de tweets, lo que podría reflejar el interés del edil en las demandas de la población. Las demás categorías se dividen de manera más equitativa, y las que tienen menor porcentaje son las de información personal y asuntos municipales, éstas varían en los dos períodos, pero de todas formas se mantienen dentro de las últimas.

La segunda cuenta a analizar es la correspondiente a Jorge Castro Muñoz, alcalde de Valparaíso. Lo que más destaca de esta cuenta, es que en ambas etapas de la investigación sólo existieron tweets dentro de las categorías de asuntos municipales e información personal. Para la categoría consultas ciudadanas no hubo tweets en ninguno de los dos

períodos, esto significa que no existe una comunicación directa con las personas, y sólo se utilizaría esta cuenta para informar.

Otro punto destacable es la frecuencia con que el alcalde porteño utiliza twitter, ya que como se estableció anteriormente, al comenzar la segunda etapa la cuenta no registró ninguna actividad durante los primeros doce días, para luego volver a retomarla durante dos días y terminar el período otra vez sin tweets en su cuenta.

La tercera y última cuenta a analizar es la correspondiente la página oficial de la municipalidad de Rancagua en twitter, @munirancagua. Esta página tuvo una frecuencia muy relativa en sus tweets ya que hubo días en que se registró gran número de ellos, pero así como hubo otros, en que no se realizó ninguna actividad en la cuenta.

En ambas etapas de la investigación, la categoría asuntos municipales fue la que concentró la mayor cantidad de tweets, le siguen información personal, luego retweets y al final la categoría de consultas ciudadanas, este fenómeno se da en ambas etapas de la investigación y con porcentajes muy similares, lo que resulta curioso, es, que si lo comparamos con la cuenta oficial del alcalde de la comuna, éste tiene como prioridad las consultas ciudadanas en el uso de twitter, lo que podría interpretarse como una complementación en las cuentas, ya que una se encargaría de establecer una comunicación directa con las personas (la cuenta del edil @alcaldesoto) y por otro lado la cuenta oficial del municipio tendría como objetivo dar a conocer información propia de la comuna para el resto de la población.

Por último la información que arrojó la entrevista hecha a la municipalidad de Rancagua, deja de manifiesto el interés por el uso que se les está dando a las redes sociales. Este municipio no se ha quedado atrás y ya cuenta con profesionales expertos en el tema que es el mismo que dirige la cuenta.

Debemos destacar que luego de mucha insistencia y búsqueda a la funcionaria de la Municipalidad de Valparaíso, ésta respondió la entrevista a través de e-mail, ya que fue imposible encontrarla en su lugar de trabajo y el día en que se acordó una reunión ella no llegó.

Esta entrevista fue respondida a última hora lo que hizo que variaran los datos a último momento. Pero lo que podemos desprender de ella es el hecho de que como municipio ven a las redes sociales, específicamente twitter, como una herramienta solo de uso comunicacional. Le restan importancia en otros ámbitos pues no es utilizada por toda la población, ya que al ser Valparaíso una comuna muy pobre, es imposible que todos tengan alcance a ella, lo que más rescatan de esta herramienta tecnológica es la rapidez que aporta en la propagación de las noticias.

CONCLUSIONES

A modo de conclusiones podemos decir que con todos los datos que nos arrojó la investigación, twitter es usado principalmente como herramienta de marketing. Esto quedó demostrado por el nivel de frecuencia con que se utilizaron las cuentas antes de las elecciones. Las tres cuentas analizadas mostraron su máximo nivel días antes y durante este suceso.

Esto sólo nos indica el poder que tiene twitter en las comunicaciones en estos tiempos, esta herramienta tiene como punto a favor el hecho de ser gratuita, rápida e inmediata, además de su extraordinaria capacidad de generar comunicación, el número de personas con las que se puede entrar en contacto puede crecer de manera exponencialmente, y esto quedó demostrado al vislumbrar el aumento en los seguidores de cada cuenta.

Durante el primer período de investigación todas las cuentas subieron sus números de seguidores, @alcaldesoto subió de 1.912 a 2.159, es decir 247 usuarios en sólo 15 días. El mismo fenómeno se dio en las otras dos cuentas, @JorgeCastroValp registró un alza de 176 usuarios, y por último @munirancagua tuvo un alza de 114 usuarios.

Todas estas cifras son mayores en comparación a la segunda etapa de la investigación, que corresponde a los días posteriores a las elecciones.

Otro segundo aspecto a destacar es la interacción con las personas a través de twitter. Esto es muy importante ya que mucha gente utiliza esta herramienta y sigue a estas cuentas para establecer un contacto directo con los municipios o con los alcaldes, ya sea en el caso.

Y ése es uno de los pilares fundamentales en los que se basa la teoría de gobierno abierto, puesto que busca establecer un contacto directo con las personas, que éstas se sientan partícipe de las decisiones y así que se establezca un lazo de cercanía con ellos.

Esta investigación arrojó que en la práctica, esto no suele ocurrir siempre así, la única cuenta de twitter que estableció esta cercanía con las personas fue la que correspondía al alcalde Eduardo Soto, en las dos etapas de la investigación el porcentaje de tweets que concentraba la categoría consultas ciudadanas fue el mayor en comparación con las demás categorías, esto indica que el edil de la comuna de Rancagua tiene como prioridad atender las consultas de las personas a través de esta vía. Con respecto al alcalde de Valparaíso, podemos decir que éste deja bastante que desear en este ámbito, ya que no establece comunicación con los ciudadanos, su twitter lo utiliza solamente como plataforma de información, ya sean asuntos municipales o personales.

Por último la comuna de Rancagua a través de su twitter se encarga mayormente de transmitir información a la ciudadanía, las consultas ciudadanas tienen un bajo porcentaje, son pocas las que son respondidas a través de este medio.

La transparencia en la gestión pareciera ser un punto clave al momento de utilizar esta plataforma electrónica. Son muchos los que crean una cuenta en twitter con el motivo de darle transparencia al trabajo que están realizando, así nos dejó en claro el encargado de las comunicaciones de la Municipalidad de Rancagua, al decir que twitter les permite dar a conocer los avances que se realizan en la comuna y mantener informada a las personas. De todas formas es importante saber utilizar bien esta herramienta, para así sacarle el máximo de provecho. La cuenta oficial del municipio de Rancagua, como la del alcalde de Valparaíso tienen como objetivo este punto, dar a conocer información o trabajos realizados en la comuna, esto queda claro con el alto porcentaje que obtiene la categoría asuntos municipales durante los dos períodos de la investigación.

Por último, pero no menos importante, encontramos la importancia de contar con profesionales expertos en la materia a cargo del uso de estas redes sociales en los municipios.

La comuna de Rancagua ya cuenta con un profesional a cargo de llevar la página de twitter, y esto se da porque conocen el valor que están adquiriendo las redes sociales en el mundo de hoy.

Como se dijo anteriormente, a última hora pudimos obtener una entrevista realizada a la comuna de Valparaíso, en lo que queda establecido que la cuenta del alcalde la maneja él como también un encargado de imagen y tecnologías, Gonzalo Díaz, quién es nombrado también como el profesional a cargo de las redes sociales. De todas formas el interés por entrar al mundo de las nuevas tecnologías no es el mismo que manifiesta la comuna de Rancagua, ya que como pudimos notar en la investigación, no es una herramienta que utilizan diariamente pues no siempre se encuentra actualizada.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Ley N° 20.285. Ley sobre acceso a la información pública. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 20 de agosto de 2008.
- ✓ Ley 18.695. Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la ley 18.695. Santiago, 26 de julio de 2006.
- ✓ Documento Alianza para el Gobierno Abierto. Plan de Acción del Gobierno de Chile. Santiago, abril de 2012.
- ✓ Frick, María. La ciencia política electrónica. Introducción a un nuevo campo de investigación. *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, 2006, n° 15
- ✓ González Mendoza, Vanessa; Petersen, María Daniela. Alcance del twitter como herramienta política. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 2010, n° 6.
- ✓ Peña, Katusca; Pérez, María; Rondón, Elsiré. Redes sociales en Internet: reflexiones sobre sus posibilidades para el aprendizaje cooperativo y colaborativo. *Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*. 2010, n° 16, p.4
- ✓ Ramírez-Alujas, Álvaro. "Innovación en la Gestión Pública y *Open Government* (Gobierno Abierto): Una vieja nueva idea...". *Buen Gobierno*, 2010, n° 9, p.8-18.
- ✓ Rincón Mena Derlisiret; Romero Paredes María Gracia. Las Tecnologías de información y comunicación en el gobierno electrónico de la alcaldía de Maracaibo. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 2003, n° 19.

- ✓ Valadés García, Bertín. Conceptualizar el papel de las redes sociales en internet en movimientos sociales y acciones colectivas. Propuesta aplicada a lo digital. *Razón y Palabra*, 2011, n° 77.
- ✓ Vinuesa, María Lourdes. Comunicación Política y Nuevas Tecnologías: La Comunicación Política del Siglo XXI. *Razón y Palabra*, 2007, n° 55, p. 3-5

Sitios web

<http://www.alegsa.com.ar/Dic/web%202.0.php> [Consulta: miércoles, 03 de octubre de 2012]

<http://enred-2.lacoctelera.net/post/2009/03/16/que-son-redes-sociales> [Consulta: jueves, 27 de Septiembre de 2012]

http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_pol%C3%ADtica [Consulta: jueves, 27 de Septiembre de 2012]

<http://www.masadelante.com/faqs/twitter> [Consulta: domingo, 07 de octubre de 2012]

<http://es.wikipedia.org/wiki/Microblogging> [Consulta: domingo, 07 de octubre de 2012]

<http://www.interactividad.org/2010/01/26/twitter-%C2%BFque-es-y-para-que-sirve/> [Consulta: domingo, 07 de octubre de 2012]

ANEXOS

Entrevistas

Comuna de Rancagua

Transcripción de la entrevista realizada a Rodrigo Maldonado, jefe de comunicaciones de la Ilustre Municipalidad de Rancagua.

*Las preguntas solo son una pauta para dejar que el entrevistador las realice a su manera.

Pregunta N° 1 tiene como objetivo conocer acerca si el municipio posee una cuenta de twitter oficial, si no es así porque no.

R/ Sí, claro.

Pregunta N° 2, en el caso que posea twitter, conocer quiénes son los encargados de canalizar la información recibida a través de este medio.

R/ Los encargados de recibir esta información, es el departamento de comunicaciones de la municipalidad, ahí está la responsabilidad de manejar la cuenta de facebook y de twitter.

Pregunta N° 3 tiene como objetivo averiguar si es que le dan un grado de importancia a ésta herramienta (twitter) dentro de las comunicaciones del municipio con la ciudadanía.

R/ Es muy importante porque nos permite una comunicación instantánea con la comunidad, nos permite conocer la opinión en diferentes temas, como también nos plantean problemas que se presentan en la ciudad, por lo tanto estamos especialmente atentos a lo que vamos recibiendo.

Pregunta N° 4 tiene como objetivo saber si es considerada una buena herramienta de comunicación entre el municipio y la ciudadanía.

R/ Así es, una muy buena herramienta.

Pregunta N° 5 pretende saber si considera que esta herramienta de comunicación simplificaría algún proceso dentro del municipio Si es así, ¿Qué proceso se vería beneficiado?

R/ Yo creo, que puede ayudar, sin duda, puede ayudar a establecer un sistema de comunicación y agilizar varios procesos. Gran parte de los Tweets que recibe el alcalde en su cuenta, con respecto a algún semáforo o algún problema en la ciudad, los reenvía, vía este medio al municipio, así mismo con los que recibimos nosotros.

Pregunta N° 6 pretende saber si cree que se vería favorecida la transparencia del municipio al utilizar twitter.

R/ Si, ya que nos permite conocer la opinión de la comunidad con respecto de temas de interés, nos permite escuchar o conocer problemas que nos plantean, nos permite informar de lo que estamos haciendo, y por lo tanto habiendo una buena comunicación y conociendo la comunidad todo lo que el municipio está haciendo por diferentes vías, sin duda que contribuye a la transparencia.

Pregunta N° 7 tiene como objetivo averiguar si existe algún tipo de capacitación al personal, o a la persona encargada de manejar esta red social. (O alguna especialización de ésta persona)

R/ Hay un equipo que trabaja conjuntamente con el departamento de computación, donde hay un experto en el tema, principalmente de estrategia de redes sociales y él es el que hace un poco la dirección del trabajo que define los temas, se van analizando temas de todas las cosas que nos llegan, se va jugando con temas, se va haciendo un análisis, ya que esto va generando mucha información, por lo tanto nos permite con eso orientar también nuestro trabajo.

Pregunta N° 8 pretende conocer el tipo de información que se da a conocer a través de esta red social.

R/ De las actividades diarias se va twiteando permanentemente, informando a la comunidad de lo estamos haciendo, el municipio va informando tanto de actividades como también de información que es de interés para que sea conocida por la comunidad.

Pregunta N° 9 tiene como objetivo averiguar si son respondidas las consultas que los ciudadanos realizan a través de este medio.

R/ Sí, dentro de lo que se puede, la mayoría de las consultas son respondidas a los ciudadanos.

Pregunta N° 10, a modo de conclusión, me gustaría conocer su opinión personal respecto a las redes sociales como medio de comunicación e información.

R/Creo que las redes sociales forman una buena herramienta de comunicación y que su uso, sin duda, puede ser visto como un beneficio para generar confianza y cercanía con la comunidad, por lo tanto es bueno conocerlas y saber utilizarlas.

Comuna de Valparaíso

Transcripción de la entrevista realizada a Ana Collao, jefa del departamento de prensa de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.

*Las preguntas solo son una pauta para dejar que el entrevistador las realice a su manera.

Pregunta N° 1 tiene como objetivo conocer acerca si el municipio posee una cuenta de twitter oficial, si no es así porque no. En el caso del alcalde, conocer quién maneja su cuenta.

R/ Como repartición pública en general no, pero sí algunos servicios y sus jefaturas han optado por usarlo, dependiendo de la necesidad que se requiera. Es un proceso lento pero se ha incorporado.

@JorgeCastroValp El alcalde interviene directamente. Sin embargo, cuando está en reunión, sesiones y actos públicos como privados, que son una gran parte de su tiempo, su asesor del área de Imagen, Gonzalo Díaz, atiende los temas en consulta continua con el jefe comunal.

Pregunta N° 2, en el caso que posea twitter, conocer quiénes son los encargados de canalizar la información recibida a través de este medio.

R/ Gonzalo Díaz, encargado de ver este tema en el área de Imagen y Tecnologías. Celular: 91834024.

Pregunta N° 3 tiene como objetivo averiguar si es que le dan un grado de importancia a ésta herramienta (twitter) dentro de las comunicaciones del municipio con la ciudadanía.

R/ Si, como a todas las redes sociales, se le considera pues ellas llegan a todos los sectores donde hay porteños que requieren de nuestra información.

Pregunta N° 4 tiene como objetivo saber si es considerada una buena herramienta de comunicación entre el municipio y la ciudadanía.

R/ Por supuesto .Son más rápidos para llegar con lo inmediato. Eso sí, falta legislar pues muchos lo usan malamente denostando a quienes usan esta herramienta de buena forma.

Pregunta N° 5 pretende saber si considera que esta herramienta de comunicación simplificaría algún proceso dentro del municipio Si es así, ¿Qué proceso se vería beneficiado?

R/ Es básicamente en la inmediatez.

Pregunta N° 6 pretende saber si cree que se vería favorecida la transparencia del municipio al utilizar twitter.

R/ Mientras no se legisle, no considero pertinente que sea usado en todos los ámbitos.

Pregunta N° 7 tiene como objetivo averiguar si existe algún tipo de capacitación al personal, o a la persona encargada de manejar esta red social. (O alguna especialización de ésta persona)

R/ Con el funcionario Gonzalo Díaz se está trabajando. .

Pregunta N° 8 pretende conocer el tipo de información que se da a conocer a través de esta red social.

R/ Se informa sobre los servicios que se entrega a la comunidad el municipio

Pregunta N° 9 tiene como objetivo averiguar si son respondidas las consultas que los ciudadanos realizan a través de este medio.

R/ En la medida de lo posible, por cuanto la mayor parte de las consultas no se hacen por twitter, no todos en Valparaíso tienen un computador, hay mucha pobreza. La mayoría consulta en la plataforma municipal.

Pregunta N° 10, a modo de conclusión, me gustaría conocer su opinión personal respecto a las redes sociales como medio de comunicación e información.

R/ Son una gran herramienta, muchas veces mal usada y denostando al resto, pero también está la inmensa posibilidad de comunicarnos con las personas que no siempre están cerca y por ello esta vía es muy valiosa.

Tablas

Estas tablas corresponden al período del 14 al 28 de octubre

TWEETS POR DÍA	14-oct	15-oct	16-oct	17-oct	18-oct	19-oct	20-oct	21-oct	22-oct	23-oct	24-oct	25-oct	26-oct	27-oct	28-oct	TOTAL
@alcaldesoto	22	25	23	9	23	17	24	31	40	33	42	55	23	74	101	542
@munirancagua	3	3	2	12	17	19	4	3	9	1	1	1	0	0	0	75
@JorgeCastroValp	4	2	6	5	7	4	8	7	4	4	11	4	5	11	9	91
TOTAL	29	30	31	26	47	40	36	41	53	38	54	60	28	85	110	708

CATEGORÍAS																
INFORMACIÓN PERSONAL	14-oct	15-oct	16-oct	17-oct	18-oct	19-oct	20-oct	21-oct	22-oct	23-oct	24-oct	25-oct	26-oct	27-oct	28-oct	TOTAL
@alcaldesoto	6	14	7	5	8	4	4	5	9	12	13	8	6	6	6	113
@munirancagua	0	0	0	0	1	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	7
@JorgeCastroValp	0	0	1	3	4	2	0	6	1	1	2	0	2	2	9	33
TOTAL	6	14	8	8	13	10	5	11	11	13	15	8	8	8	15	153

CATEGORÍAS																
CONSULTAS CIUDANAS	14-oct	15- oct	16- oct	17- oct	18- oct	19- oct	20- oct	21- oct	22- oct	23- oct	24- oct	25- oct	26- oct	27- oct	28- oct	TOTAL
@alcaldesoto	9	2	10	0	6	6	5	17	13	6	10	17	14	41	65	221
@munirancagua	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
@JorgeCastroValp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	2	10	0	8	7	5	17	13	6	10	17	14	41	65	224

CATEGORIAS																
ASUNTOS MUNICIPALES	14-oct	15-oct	16-oct	17-oct	18-oct	19-oct	20-oct	21-oct	22-oct	23-oct	24-oct	25-oct	26-oct	27-oct	28-oct	TOTAL
@alcaldesoto	1	2	2	0	1	2	8	2	5	5	4	3	0	3	0	38
@munirancagua	3	3	2	12	13	11	3	2	8	1	1	1	0	0	0	60
@JorgeCastroValp	4	2	5	2	3	2	8	1	3	3	9	4	3	9	0	58
TOTAL	8	7	9	14	17	15	19	5	16	9	14	8	3	12	0	156

CATEGORÍAS																
RETWEETS	14-oct	15-oct	16-oct	17-oct	18-oct	19-oct	20-oct	21-oct	22-oct	23-oct	24-oct	25-oct	26-oct	27-oct	28-oct	TOTAL
@alcaldesoto	6	7	4	4	8	5	7	7	13	10	15	27	3	24	30	170
@munirancagua	0	0	0	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
@JorgeCastroValp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	7	4	4	9	8	7	8	13	10	15	27	3	24	30	175

CATEGORÍAS																
CONSULTAS CIUDANAS	14-oct	15- oct	16- oct	17- oct	18- oct	19- oct	20- oct	21- oct	22- oct	23- oct	24- oct	25- oct	26- oct	27- oct	28- oct	TOTAL
@alcaldesoto	9	2	10	0	6	6	5	17	13	6	10	17	14	41	65	221
@munirancagua	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
@JorgeCastroValp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	2	10	0	8	7	5	17	13	6	10	17	14	41	65	224

CATEGORÍAS																
ASUNTOS MUNICIPALES	14-oct	15- oct	16- oct	17- oct	18- oct	19- oct	20- oct	21- oct	22- oct	23- oct	24- oct	25- oct	26- oct	27- oct	28- oct	TOTAL
@alcaldesoto	1	2	2	0	1	2	8	2	5	5	4	3	0	3	0	38
@munirancagua	3	3	2	12	13	11	3	2	8	1	1	1	0	0	0	60
@JorgeCastroValp	4	2	5	2	3	2	8	1	3	3	9	4	3	9	0	58
TOTAL	8	7	9	14	17	15	19	5	16	9	14	8	3	12	0	156

CATEGORÍAS																
RETWEETS	14-oct	15-oct	16-oct	17-oct	18-oct	19-oct	20-oct	21-oct	22-oct	23-oct	24-oct	25-oct	26-oct	27-oct	28-oct	TOTAL
@alcaldesoto	6	7	4	4	8	5	7	7	13	10	15	27	3	24	30	170
@munirancagua	0	0	0	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
@JorgeCastroValp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	7	4	4	9	8	7	8	13	10	15	27	3	24	30	175

TOTAL DE TWEETS POR CATEGORÍA PERÍODO 15 OCT/28 OCT	Información Personal	Consultas Ciudadanas	Asuntos Municipales	Retweets	TOTAL
@alcaldesoto	113	221	38	170	542
@munirancagua	7	3	60	5	75
@JorgeCastroValp	33	0	58	0	91
TOTAL	153	224	156	175	708

Las tablas que vienen a continuación son las pertenecientes al segundo período de investigación, del día 29 de octubre hasta el 12 de noviembre.

TWEETS POR DÍA	29- oct	30- oct	31- oct	01- nov	02- nov	03- nov	04- nov	05- nov	06- nov	07- nov	08- nov	09- nov	10- nov	11- nov	12- nov	TOTAL
@alcaldesoto	55	23	20	10	11	22	9	13	11	42	17	35	12	7	19	306
@munirancagua	0	7	4	0	0	0	0	9	15	15	29	20	2	0	15	116
@JorgeCastroValp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1	0	9
TOTAL	55	30	24	10	11	22	9	22	26	57	46	55	22	8	34	431

CATEGORÍAS																
INFORMACIÓN PERSONAL	29-oct	30-oct	31-oct	01-nov	02-nov	03-nov	04-nov	05-nov	06-nov	07-nov	08-nov	09-nov	10-nov	11-nov	12-nov	TOTAL
@alcaldesoto	6	4	2	1	1	3	2	1	0	5	1	2	1	0	0	29
@munirancagua	0	5	1	0	0	0	0	1	0	3	2	2	0	0	4	18
@JorgeCastroValp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
TOTAL	6	9	3	1	1	3	2	2	0	8	3	4	3	0	4	49

CATEGORÍAS																
CONSULTAS CIUDADANAS	29-oct	30-oct	31-oct	01-nov	02-nov	03-nov	04-nov	05-nov	06-nov	07-nov	08-nov	09-nov	10-nov	11-nov	12-nov	TOTAL
@alcaldesoto	34	15	12	5	10	19	5	10	8	22	7	19	10	6	13	195
@munirancagua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
@JorgeCastroValp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	34	15	12	5	10	19	5	10	8	22	9	20	10	6	13	198

CATEGORÍAS																
ASUNTOS MUNICIPALES	29-oct	30-oct	31-oct	01-nov	02-nov	03-nov	04-nov	05-nov	06-nov	07-nov	08-nov	09-nov	10-nov	11-nov	12-nov	TOTAL
@alcaldesoto	0	1	5	2	0	0	0	2	3	4	6	9	1	0	4	37
@munirancagua	0	2	3	0	0	0	0	8	15	12	21	14	2	0	11	88
@JorgeCastroValp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	7
TOTAL	0	3	8	2	0	0	0	10	18	16	27	23	9	1	15	132

CATEGORÍAS																
RETWEETS	29- oct	30- oct	31- oct	01- nov	02- nov	03- nov	04- nov	05- nov	06- nov	07- nov	08- nov	09- nov	10- nov	11- nov	12- nov	TOTAL
@alcaldesoto	15	3	1	2	0	0	2	0	0	11	3	5	0	1	2	45
@munirancagua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	0	0	7
@JorgeCastroValp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	3	1	2	0	0	2	0	0	11	7	8	0	1	2	52

TOTAL DE TWEETS POR CATEGORÍA PERÍODO 15 OCT/28 OCT	Información Personal	Consultas Ciudadanas	Asuntos Municipales	Retweets	TOTAL
@alcaldesoto	29	195	37	45	306
@munirancagua	18	3	88	7	116
@JorgeCastroValp	2	0	7	0	9
TOTAL	49	198	132	52	431