



DOI: <https://doi.org/10.70577/cieninter.v4i3.61>

La difusión normativa como bien público institucional: Evaluación de la eficacia económica de los medios masivos y digitales en el cumplimiento de la ley

Regulatory dissemination as an institutional public good: Evaluation of the economic effectiveness of mass and digital media in law compliance

Franklin Orlando Mera Zavala¹

Docente de la Carrera de Derecho, Facultad de Ciencias Sociales, Humanísticas y de la Educación
Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador
franklin.mera@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0563-4101>

Ruth Nayhely Mera Cedeño²

Abogada en Libre Ejercicio. Jipijapa, Ecuador
nayhely524@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-5079-9580>

Jorge Franklin Mera Cedeño³

Abogado en Libre Ejercicio. Jipijapa, Ecuador
abogadosokec@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0006-9775-159X>

Franklin Alberto Mera Cedeño⁴

Abogado en Libre Ejercicio. Jipijapa, Ecuador
mera9f@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0003-0960-5233>

Cómo citar:

Mera Zavala, F. O., Mera Cedeño, R. N., Mera Cedeño, J. F., & Mera Cedeño, F. A. (2026). La difusión normativa como bien público institucional: Evaluación de la eficacia económica de los medios masivos y digitales en el cumplimiento de la ley. *Ciencia Interdisciplinaria Internacional*, 4(3), 290–303. <https://doi.org/10.70577/cieninter.v4i3.61>

Fecha de recepción: 2026-06-19

Fecha de aceptación: 2026-08-05

Fecha de publicación: 2026-08-18



RESUMEN

La difusión normativa enfrenta dificultades para demostrar qué medios informan con mayor eficiencia, cuánto cuesta alcanzar a la ciudadanía y en qué medida la comunicación institucional favorece el cumplimiento de la ley, especialmente en contextos con brechas digitales, baja accesibilidad y escasa medición de resultados. El objetivo del estudio fue el de evaluar la eficiencia económica de los medios masivos y digitales que utilizan las entidades públicas para difundir normas, en función de su impacto, coste, accesibilidad, comprensibilidad y relación con el cumplimiento. Se llevó a cabo una revisión sistemática cualitativa, descriptiva y analítica, según PRISMA 2020, así como búsquedas en Scopus, Web of Science, PubMed, Dialnet, SciELO y Redalyc, sobre publicaciones recientes de los cinco últimos años. De 186 registros identificados se incluyeron 15 estudios en la muestra final. Según los resultados se evidenciaron aumentos en acceso, interacción y eficiencia administrativa gracias a los medios digitales, aunque se persistieron las barreras tecnológicas, organizacionales y a la confianza. En Ecuador, el 81,3% de los portales ministeriales fue funcional, sin embargo, ninguno logró toda la evaluación. En Portoviejo, el 0,2% de la recaudación era digital, mientras que ahora representa el 12,3%. Además, en otro análisis el valor público explica el 77,9% de la intención de uso. Los medios masivos sirvieron para cubrir a la población rural y a la de conectividad limitada. Se concluye que la difusión normativa debe ser considerada como un bien público institucional, evaluada a partir de indicadores de tipo económico-social y ejecutada a partir de estrategias multicanal. En este sentido, pueden combinarse medios masivos y digitales, de lenguaje claro y accesible, con el acompañamiento de la seguridad tecnológica y mecanismos verificables de habilitación al cumplimiento.

Palabras clave: Comunicación, economía, e-gobierno, marco legal, política.

ABSTRACT

The dissemination of regulations faces challenges in demonstrating which media outlets are most effective, the cost of reaching citizens, and the extent to which institutional communication promotes compliance, especially in contexts with digital divides, low accessibility, and limited results measurement. This study aimed to evaluate the economic efficiency of mass and digital media used by public entities to disseminate regulations, based on their impact, cost, accessibility, comprehensibility, and relationship to compliance. A qualitative, descriptive, and analytical systematic review was conducted, following the PRISMA 2020 framework, along with searches in Scopus, Web of Science, PubMed, Dialnet, SciELO, and Redalyc for recent publications from the last five years. Of the 186 records identified, 15 studies were included in the final sample. The results showed increases in access, interaction, and administrative efficiency thanks to digital media, although technological, organizational, and trust barriers persisted. In Ecuador, 81.3% of ministerial websites were functional; however, none achieved full compliance with the evaluation. In Portoviejo, digital revenue collection previously accounted for 0.2%, while it now represents 12.3%. Furthermore, another analysis indicates that public value explains 77.9% of the intended use. Mass media served to reach the rural population and those with limited connectivity. It is concluded that regulatory dissemination should be considered an institutional public good, evaluated using socio-economic indicators and implemented through multi-channel strategies. In this regard, mass and digital media can be combined, using clear and accessible language, with the support of technological security and verifiable compliance mechanisms.

Keywords: Communication, economy, e-government, legal framework, policy.



INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, la eficacia de las normas no depende únicamente de su aprobación y publicación oficial, sino también de que sus destinatarios puedan conocerlas, comprenderlas y relacionarlas con sus actuaciones cotidianas (Idzy y Gomes, 2022). La transformación digital ha permitido una diversidad de canales comunicación entre las instituciones y la sociedad a partir de portales, redes sociales y servicios electrónicos y esto da como resultado que estos canales sólo sean efectivos si la información es de calidad, accesible y si hay capacidad institucional (Lorenz et al., 2023). La trayectoria internacional muestra que los medios digitales pueden aumentar el consumo de información y la participación, aunque también pueden alimentar la desconfianza, la polarización y la circulación de información engañosa.

En América Latina, la difusión de información pública se desarrolla dentro de un escenario caracterizado por desigualdades sociales, territoriales y tecnológicas que condicionan el alcance de los canales institucionales. Las diferencias de ingreso, educación, urbanización, infraestructura y acceso a electricidad influyen en la adopción y utilización de las tecnologías de información en los países de la región (Pick et al., 2021). A ello se suma que numerosos portales gubernamentales latinoamericanos todavía presentan limitaciones relacionadas con disponibilidad, interacción y usabilidad, lo que reduce su capacidad para comunicar decisiones y disposiciones públicas de manera efectiva (Coronado y Estrada, 2022). Por esta razón, la digitalización no elimina la necesidad de mantener estrategias multicanal.

En Ecuador, la incorporación de herramientas de gobierno electrónico ha fortalecido progresivamente la publicación de información y la prestación de servicios institucionales; no obstante, todavía existen diferencias entre la disponibilidad formal de los contenidos y su aprovechamiento ciudadano. La evaluación de los portales de los ministerios ecuatorianos determinó que ninguno alcanzaba el cumplimiento total de los indicadores relacionados con información pública, transparencia y participación, aunque la mayoría presentaba condiciones funcionales básicas (Peñafiel y Estrada,

2021). De manera complementaria, Encarnación et al. (2021) advirtieron que el gobierno electrónico requiere articulación jurídica, participación social y capacidades institucionales para consolidarse como instrumento efectivo de relación entre la administración pública y la ciudadanía.

En la provincia de Manabí, las dificultades adquieren características más específicas, debido a las diferencias de conectividad, capacidades institucionales y diseño de los portales de los gobiernos cantonales. Un diagnóstico en 19 de los 22 portales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados encontró falencias de percepción, operabilidad, comprensión y compatibilidad con tecnologías de asistencia (Echeverría y Pinargote, 2025). El gobierno digital manabita es incipiente debido a limitaciones tecnológicas, organizacionales y de cultura participativa (Delgado y Zambrano, 2026). De acuerdo con Zambrano y Rivadeneira (2023) a pesar de haber aumentado el uso y la recaudación a través de servicios digitales, aún persisten limitaciones con respecto al acceso a internet y la confianza en la tecnología en Portoviejo.

La difusión normativa es el proceso institucional mediante el cual se dan a conocer, se explican y se ponen a disposición de los sujetos obligados a cumplir, las normas jurídicas. Este proceso implica más que solo una publicación formal, sino que se requiere que el destinatario reciba la información a través de un lenguaje claro, accesible y adecuado a sus condiciones sociales. La desconexión entre la emisión de una norma y la recepción de la misma en las organizaciones puede ocurrir (Li y van Rooij, 2022). De otro lado, el uso de un lenguaje claro es esencial para transmitir información jurídica a públicos no especializados (Luttermann, 2021). Por tanto, una norma publicada no necesariamente constituye una norma efectivamente conocida.

La difusión normativa se concibe en este estudio como un bien público institucional porque su utilización por una persona no impide que otros ciudadanos accedan simultáneamente a la misma información y porque su disponibilidad genera beneficios colectivos vinculados con seguridad jurídica, previsibilidad y reducción de incertidumbre (Mensah et al., 2022). No obstante, se trata de un bien público imperfecto cuando existen barreras



tecnológicas, lingüísticas, territoriales o educativas que excluyen a determinados sectores. Desde el enfoque del valor público, la calidad informativa, la orientación al usuario, la eficiencia, la apertura y la capacidad de respuesta incrementan la valoración y adopción de los servicios gubernamentales (Manoharan et al., 2023). En consecuencia, la difusión debe evaluarse por el valor social que produce y no únicamente por la cantidad de publicaciones realizadas.

Los principales medios en los que se aunaban normas y decisiones públicas eran los medios masivos y los digitales. La televisión, la radio y la prensa otorgan el alcance simultáneo a grandes poblaciones, incluidas las que tienen conectividad más baja, pero permiten menos la segmentación, actualización e interacción. En contraposición a esto, el portal, las redes sociales y las aplicaciones permiten dar a conocer los mensajes, recibir respuestas y ajustes para los distintos públicos. Sin embargo, la calidad de la información difundida por las instituciones resulta determinante para fortalecer la confianza y generar una respuesta favorable de la ciudadanía (Mansoor, 2021). Además, en Portoviejo se han observado diferencias generacionales y demográficas en el acceso y recepción de contenidos digitales (Andraus y Gutiérrez, 2024).

Por su parte, la eficacia económica de la difusión normativa expresa la relación existente entre los recursos públicos destinados a comunicar una disposición y los resultados obtenidos mediante cada canal. El análisis deberá incluir costos de producción, contratación, mantenimiento y actualización; además de alcance, accesibilidad, comprensión, permanencia del mensaje y cambios de comportamiento. Para que un medio sea eficiente, no basta que tenga efectos visibles. Ni que, con su efecto, se reduzcan gastos. Mensah et al. (2022) verificaron que la eficiencia y calidad informativa favorecen la creación de valor público, y que según Zambrano y Rivadeneira (2023) la transformación digital genera resultados económicos positivos, aunque condicionados el acceso y confianza de los usuarios.

La conducta de los sujetos de derecho será la que establezca el derecho, así se está ante el cumplimiento de la ley. La simple publicación de una norma no provoca automáticamente el

comportamiento deseado. Esto es así debido a que intervienen el conocimiento de su contenido, la claridad que emite el mensaje, la legitimidad de la institución, la percepción de control y la facilidad para así actuar. Li y van Rooij (2022) observaron que el cumplimiento puede seguir procesos no lineales cuando las reglas se transmiten entre distintos niveles institucionales. Del mismo modo, Sung (2025) encontró que una comunicación jurídica clara y accesible puede mejorar la comprensión ciudadana y fortalecer la confianza en las instituciones de justicia.

La problemática central radica en que las instituciones públicas difunden normas mediante medios tradicionales y digitales sin disponer siempre de indicadores que permitan determinar cuál canal informa mejor, cuánto cuesta alcanzar a cada ciudadano y en qué medida la comunicación contribuye al cumplimiento (Echeverría y Pinargote, 2025). En Ecuador y en Manabí se ha investigado particularmente sobre gobierno electrónico, accesibilidad, participación, recaudación o difusión política, sin embargo, no se han conectado sistemáticamente costo, alcance, comprensión normativa y comportamiento legal. Además de esto, a los portales poco accesibles, suma una débil tecnología que asegura una escasa cultura participativa y desigualdades digitales, así como la escasa medición de resultados (Cuzme y Zambrano, 2023). Es difícil saber si la comunicación institucional transforma o no el conocimiento y la conducta, o si su alcance permanece en las publicaciones, visitas e interacciones.

A fin de dar respuesta a este vacío, la investigación busca evaluar la eficacia económica de los medios masivos y digitales empleados por las instituciones públicas para la difusión normativa. En este sentido, se busca precisar si los medios utilizados han tenido un alcance importante. Además, se estudian los costos, la accesibilidad y la posibilidad de comprensión de la norma, así como si hay relación entre este último y el cumplimiento. Esta revisión sirve para integrar aportes jurídicos, económicos, comunicacionales y tecnológicos. También, se reconocen las condiciones que favorecen o limitan la eficacia de cada medio. La finalidad es dotar de criterios académicos que ayuden a elegir las estrategias multicanal y optimizar el uso de los recursos institucionales, y fomentar el acceso



equitativo de los ecuatorianos a la información normativa.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue planteada como una revisión sistemática de literatura, el objetivo fue sintetizar evidencias sobre la difusión normativa por medios masivos y digitales, su eficacia y vínculo con el acatamiento de la norma. El proceso metodológico fue estructurado conforme a la declaración PRISMA 2020, pues este protocolo permite documentar de manera transparente la identificación, selección, evaluación e inclusión de los estudios. Se consideraron las recomendaciones de PRISMA-S para describir la estrategia de búsqueda, las fuentes consultadas y las ecuaciones utilizadas, fortaleciendo así la reproducibilidad del procedimiento documental.

La búsqueda bibliográfica se efectuó entre el 1 y el 20 de julio de 2026 en Scopus, Web of Science, PubMed, Dialnet, SciELO y Redalyc, incluyendo artículos publicados desde enero de 2021 hasta julio de 2026. Se emplearon descriptores en español e inglés vinculados a las categorías centrales del estudio: “difusión”, “comunicación jurídica”, “información jurídica pública”, “medios de comunicación de masas”, “medios digitales”, “redes sociales”, “aplicación de la ley”, “cumplimiento”, “eficiencia económica”, “cumplimiento legal” y “valor público”. Los términos se definieron a partir del lenguaje especializado del tema y se combinaron a través de los operadores booleanos AND y OR, a la vez que las búsquedas se realizaron en títulos, resúmenes y palabras clave.

La ecuación general utilizada fue: (“difusión normativa” OR “comunicación jurídica” OR “información jurídica pública” OR “comunicación regulatoria”) AND (“medios de comunicación” OR “medios digitales” OR “redes sociales” OR televisión OR radio OR prensa OR “sitio web gubernamental”) Y (“cumplimiento legal” OR “cumplimiento normativo” OR “observancia de la ley” OR “eficiencia económica” OR “rentabilidad” OR “valor público”). Para Dialnet, SciELO y Redalyc se aplicó su equivalencia en español: (“difusión normativa” OR

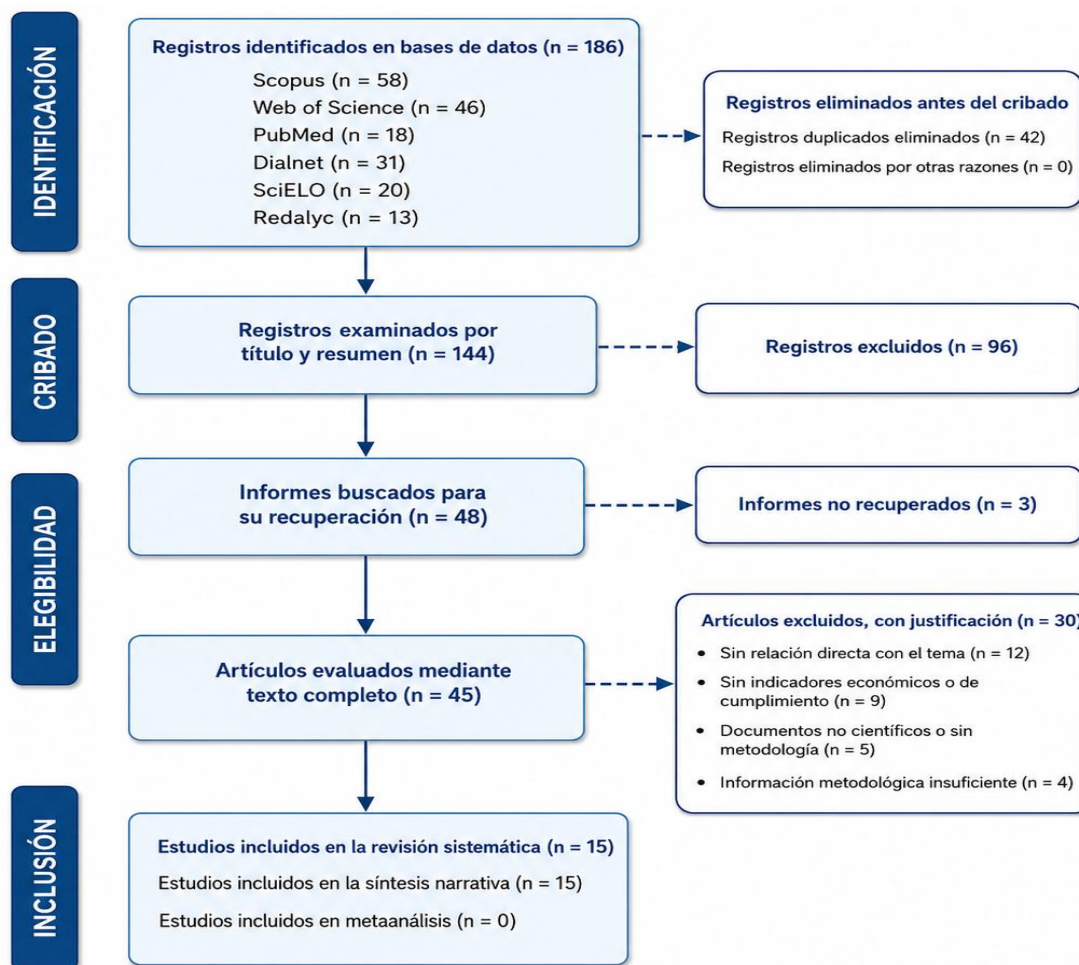
“comunicación jurídica” OR “información legal pública”) AND (“medios masivos” OR “medios digitales” OR “redes sociales” OR televisión OR radio OR prensa) AND (“cumplimiento legal” OR “eficacia económica” OR “eficiencia institucional” OR “valor público”). La sintaxis fue modificada de acuerdo a la naturaleza de cada una de las bases de datos, pero los mismos bloques conceptuales fueron respetados.

La población documental estuvo constituida por 186 registros recuperados en las seis bases científicas consultadas. Mientras que la muestra final quedó conformada por 15 artículos que cumplieran integralmente los criterios de elegibilidad. Se incluyeron investigaciones originales, estudios comparativos y revisiones académicas publicadas entre 2021 y 2026, en su versión completa, en español, inglés o portugués y que se relacionen directamente con difusión de normas, comunicación pública, medios institucionales, eficiencia económica o cumplimiento legal. Se descartaron de la revisión editoriales, ensayos sin metodología clara, tesis, libros, capítulos, noticias, documentos duplicados y estudios con enfoque exclusivo a la publicidad comercial, comunicación electoral o transformación digital que no conectaban con información normativa, conducta ciudadana o gestión pública.

El proceso de selección se llevó a cabo en cuatro etapas: identificación, cribado, evaluación de elegibilidad e inclusión. Se encontraron 186 registros al comienzo, de los cuales se eliminaron 42 duplicados a partir de la comparación de título- autores-año-DOI. Más tarde, se revisaron los títulos y resúmenes de 144 documentos y fueron excluidos 96 por no responder al objetivo de la investigación. Se intentó recuperar en su totalidad 48 artículos, de los cuales 3 no estaban disponibles, por lo que se evaluaron 45 en profundidad. En este periodo se encartaron 30 trabajos por no tener relación temática, por no tener indicadores económicos o jurídicos, por falta de rigor metodológico o por ser no científicos. Al final se trabajó con una muestra final de 15 artículos. Este proceso se representó mediante el diagrama PRISMA 2020, como se muestra en la Figura 1:

Figura 1

Diagrama de flujo PRISMA 2020



La información de los 15 artículos se organizó en tablas de doble entrada que incluyeron autor, enfoque metodológico, población estudiada y tipo de medio analizado, indicadores de eficacia económica y resultados principales. La selección y extracción fueron revisadas de forma independiente por los autores de este artículo, resolviendo las discrepancias mediante consenso. A continuación, se implementó una codificación temática que organizó los resultados en cuatro categorías: la difusión normativa como bien público, el desempeño de los medios masivos, el desempeño de los medios digitales y los efectos sobre el cumplimiento. Se llevó a cabo una síntesis narrativa y comparativa para reconocer las

convergencias y divergencias, vacíos investigativos y tendencias. Esto fue así debido a la diversidad de diseños, contextos e indicadores.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La comparación evidenció que solo algunos estudios midieron la eficacia económica mediante variables monetarias, como recaudación, ahorro de recursos o reducción de costos. En los trabajos restantes se consideraron indicadores indirectos de eficiencia, entre ellos alcance, accesibilidad, calidad informativa, adopción, participación, confianza institucional y cumplimiento.



Tabla 1

Resultados de la difusión normativa como bien público institucional

Autor	Enfoque metodológico	Población y tipo de medio	Indicadores de eficacia económica	Resultados principales
Idzi y Gomes (2022)	Revisión sistemática de literatura con metaanálisis, desarrollada mediante el protocolo PRISMA.	Estudios internacionales sobre gobernanza digital; portales gubernamentales, plataformas públicas y servicios digitales.	Disminución de la carga administrativa estatal, disponibilidad de servicios, facilidad de búsqueda, integración institucional y barreras tecnológicas.	Los portales gubernamentales constituyeron uno de los principales mecanismos de digitalización y reintegración de los servicios públicos. La falta de conocimientos y experiencia tecnológica apareció como una barrera relevante para diseñar políticas digitales eficaces.
Lorenz et al. (2023)	Revisión sistemática de evidencias causales y correlacionales	496 artículos de diferentes países; redes sociales, plataformas digitales y medios informativos en línea	Efectos sociales relacionados con el consumo de información y la participación política, y la confianza y la polarización.	Los medios digitales pueden haber favorecido el acceso a la información y la participación política, principalmente en democracias emergentes, aunque también se vinculan con menor confianza política, mayor polarización, así como el crecimiento del populismo en ciertos contextos.
Pick et al. (2021)	Análisis numérico, geoespacial y multivariado, con un modelo espacio social de uso	Se distribuyó a 36 países de América Latina y el Caribe; internet, telefonía móvil, banda ancha e infraestructura de tecnologías de información	La accesibilidad, infraestructura, urbanización, desarrollo humano, electricidad, eficiencia empresarial y apertura social	La incorporación de tecnologías estuvo condicionada por el desarrollo humano, los derechos políticos, las libertades civiles, la población urbana y el acceso a la electricidad. Esto demuestra que una difusión exclusivamente digital puede reproducir desigualdades territoriales.
Coronado y Estrada (2022)	Enfoque mixto: revisión documental cualitativa y observación cuantitativa mediante lista de comprobación.	Literatura sobre gobierno electrónico y portales web de ministerios latinoamericanos.	Disponibilidad de información, interacción, usabilidad, acceso ciudadano y capacidad de respuesta	Los portales ministeriales examinados no reunieron plenamente las condiciones mínimas de disponibilidad, interacción y usabilidad. Las deficiencias



		institucional.	limitaron la participación ciudadana y la capacidad institucional para responder en situaciones de crisis.
Peñañiel Estrada (2021)	y	Investigación descriptiva y evaluativa, mediante observación estructurada y construcción de indicadores.	Portales web de los 16 ministerios del Gobierno ecuatoriano.
		Cumplimiento de la LOTAIP, transparencia activa, funcionalidad, acceso a información y posibilidades de participación.	Ningún ministerio alcanzó el 100 % de los indicadores evaluados, aunque 13 de los 16 portales fueron considerados funcionales. La publicación digital favoreció el acceso, pero perduraron las brechas en transparencia y cumplimiento informativo.
Encarnación et al. (2021)		Investigación legal de naturaleza cualitativa documental analítico	Constitución, de normas de carácter administrativo, de instrumentos internacionales, de planes públicos y de disposiciones del gobierno electrónico ecuatoriano
		Acceso a la información, transparencia, eficiencia estatal, coordinación institucional y participación ciudadana	El estudio sistematizó las bases jurídicas e institucionales del gobierno electrónico en Ecuador y destacó su utilidad para mejorar la información pública. No obstante, su valor depende de una articulación efectiva entre normas, instituciones y participación social.
Echeverría y Pinargote (2025)	y	Investigación cuantitativa mediante evaluación automatizada conforme con las pautas WCAG 2.1.	19 de los 22 portales web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales de Manabí; herramientas TAW, WAVE y Lighthouse.
		Estos elementos deben ser accesibles, usables, perceptibles, operables, comprensibles, robustos compatibles y con tecnologías asistenciales.	La mayoría de los portales tenían fallas severas como falta de textos alternativos, contrastes inadecuados, mala estructura semántica y poca fiabilidad con lectores de pantallas. Dificultan el acceso social a la información institucional.
Delgado Zambrano (2026)	y	Método cuantitativo, diseño no experimental y descriptivo, encuesta estructurada.	Funcionarios públicos que se especializan en la participación de los ciudadanos, los GAD cantonales de Manabí; portales institucionales y plataformas.
		La frecuencia de uso, los niveles de participación, la vinculación digital, la transparencia, la eficiencia organizacional y la capacidad de interacción.	El gobierno digital se encontró en un estado inicial. Las herramientas que fueron puestas a disposición de la ciudadanía no tuvieron el uso esperado. Esto se dio por limitaciones tecnológicas, organizacionales y



Zambrano y Rivadeneira (2023)	Investigación combinada que consiste en un análisis censal de datos administrativos y un análisis cualitativo de las entrevistas.	Diecisiete procesos que agrupan 56 servicios digitales del GAD Portoviejo, registros de usuarios y recaudación del periodo 2014-2021.	Las variables a observar son porcentaje de recaudación digital, número de usuarios, relación entre uso y recaudación, cobertura, ahorro en tiempo y recursos, confianza y acceso.	culturales. A raíz de esto hubo un menor aporte al control social y a la participación ciudadana. La recaudación digital ha pasado del 0,2 % en 2014 al 12,3 % en 2021. También los usuarios que se han multiplicado de 207 a 30.100, y en cantidad que, supone una relación que implicó $r = 0,88$. Continuaron los problemas de conectividad, conocimiento y confianza. Portoviejo se ubicó entre los municipios ecuatorianos con mayor desarrollo de servicios web y fue identificado como el GAD manabita con transacciones en línea. Sin embargo, permanecieron incertidumbres sobre facturación, seguridad y capacitación de los contribuyentes.
Cuzme y Zambrano (2023)	El estudio será documental, descriptivo y comparativo.	Información sobre e-gobierno, facturación, pagos y obligaciones tributarias cantón Portoviejo.	Las transacciones electrónicas, el acceso a pagos, la información fiscal, la capacidad de recaudación, la modernización y la seguridad percibida	Se registraron diferencias significativas entre lo que se dice, se manda, se entiende y se practica. Sin embargo, efectivamente hubo conductas conformes así que no siempre el cumplimiento se refiere a un proceso jurídico lineal.
Li y van Rooij (2022)	Etnografía multinivel y multisituada, desarrollada desde un enfoque de primera línea regulatoria.	Reguladores, responsables de cumplimiento, encargados de seguridad y trabajadores de la industria de la construcción en China; comunicación institucional e interpersonal de reglas.	Implicaciones organizativas de la entrada en vigor de la norma; su gestión en términos de seguridad y conducta de cumplimiento.	
Luttermann (2021)	Se trata de un estudio sobre comunicación jurídica y comprensión texto.	Textos legales dirigidos a personas no expertas, ciudadanos con discapacidad y otros colectivos vulnerables; lenguaje claro y lenguaje fácil.	Facilitar el entendimiento, el acceso, evitar ambigüedad, uso independiente y reducir fallos de interpretación.	La organización es una cualidad esencial para que la información legal sea accesible. La autora propuso un modelo de comprensibilidad del lenguaje legal y advirtió que la simplificación debe preservar la precisión jurídica del mensaje.



Mensah et al. (2022)	Investigación cuantitativa, transversal y explicativa mediante modelamiento de ecuaciones estructurales.	517 ciudadanos chinos usuarios potenciales de sistemas y servicios de gobierno electrónico.	Calidad informativa, orientación al usuario, eficiencia, apertura, capacidad de respuesta, valor público e intención de adopción.	Las dimensiones analizadas explicaron el 62,1 % del valor público percibido, mientras que este valor explicó el 77,9 % de la intención de utilizar servicios electrónicos. La eficiencia se vinculó con menor carga administrativa y mejor aprovechamiento de recursos.
Mansoor (2021)	Estudio cuantitativo mediante encuesta y modelamiento de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales.	491 seguidores de Facebook, Instagram y Twitter de la agencia pública Associated Press of Pakistan.	Calidad de información, alcance comunicativo, transparencia, responsabilidad, capacidad de respuesta y confianza ciudadana.	La información de calidad difundida en redes sociales fortaleció la relación entre la respuesta gubernamental y la confianza. Los resultados mostraron que la comunicación institucional digital puede ampliar el alcance y favorecer actitudes positivas hacia el gobierno.
Sung (2025)	Enfoque mixto, basado en entrevistas en profundidad y análisis cuasiexperimental de diferencias en diferencias.	Integrantes del poder judicial y ciudadanos de Taiwán expuestos a comunicación judicial, especialmente usuarios frecuentes de medios digitales.	Claridad, accesibilidad, nivel de exposición, comprensión institucional, reputación y confianza judicial.	La comunicación judicial orientada al público, expresada mediante mensajes comprensibles y accesibles en medios digitales, incrementó la confianza entre las personas con mayor exposición. Los jueces utilizaron la comunicación para proteger la legitimidad institucional.

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la difusión normativa como bien público institucional y la eficacia económica de los medios masivos y digitales en el cumplimiento de la ley

Difusión normativa como bien público

La difusión normativa adquiere la condición de bien público institucional cuando la información jurídica se encuentra disponible para toda la población y genera beneficios colectivos, como mayor previsibilidad, transparencia y capacidad para ejercer derechos. Según un estudio de Idzi y Gomes (2022) los portales gubernamentales pueden ayudar a bajar cargas administrativas, a hacer más fácil la búsqueda

de información, así como a aumentar la disponibilidad de servicios, aunque esto depende de las instituciones y de sus capacidades tecnológicas. De acuerdo con Mensah et al. (2022) la calidad informativa, la eficiencia, la apertura y la orientación al usuario refuerzan el valor público percibido. Así las cosas, el coste del mercado de un canal no debería ser el único criterio para medir la eficacia económica de la difusión. También importa el valor social que produce.



En el Ecuador, se exige a las instituciones que, más allá de colocar documentos en sus plataformas, se debe garantizar en condiciones efectivas el acceso, consulta y participación. Según Encarnación et al. (2021) el gobierno electrónico tiene la posibilidad de mejorar la transparencia y la relación entre el Estado y la ciudadanía, siempre y cuando haya normas, coordinación institucional y mecanismos participativos. Sin embargo, Peñafiel y Estrada (2021) determinaron que ninguno de los portales de los dieciséis ministerios ecuatorianos cumplía la totalidad de los indicadores evaluados, aunque trece fueron considerados funcionales. Esto demuestra que la disponibilidad formal de información no asegura por sí misma su aprovechamiento colectivo.

Desempeño de los medios masivos

La revisión evidenció una limitada producción científica reciente que compare directamente los costos y resultados de la radio, la televisión y la prensa con los medios digitales en la difusión de disposiciones legales. A pesar de los avances, la adopción de tecnologías en América Latina y el Caribe sigue condicionada por la infraestructura, la urbanización, el capital humano, el acceso a la electricidad y la capacidad de gasto de la población (Pick et al., 2021). De acuerdo con Coronado y Estrada (2022) hay deficiencias de disponibilidad, interacción y usabilidad en portales del gobierno de Latinoamérica. Estos hallazgos permiten sostener que los medios masivos cumplen una función complementaria que permite el acceso a sectores que no cuentan con conectividad estable. Se trata, de todos modos, de un indicio que debe ser desmenuzado en estudios que midan su costo por ciudadano informado.

El desempeño de los medios masivos también debe valorarse por su capacidad para reducir las barreras de acceso que todavía limitan la difusión digital de información pública. Pick et al. (2021) evidenciaron que la conectividad y el uso de tecnologías en América Latina continúan condicionados por el nivel de urbanización, la infraestructura y las desigualdades socioeconómicas, por lo que la radio y la televisión conservan utilidad para alcanzar poblaciones rurales o con menor acceso a internet. De manera complementaria, Echeverría y Pinargote (2025) identificaron fallas de accesibilidad y comprensión en los portales institucionales de

Manabí. En este escenario, los medios masivos funcionan como canales de respaldo que amplían la cobertura y reducen el riesgo de exclusión informativa.

Desempeño de los medios digitales

Los medios digitales presentan ventajas relacionadas con inmediatez, segmentación, actualización, interacción y medición del alcance; sin embargo, sus efectos dependen de la calidad y credibilidad del contenido difundido. Las tecnologías de comunicación pueden favorecer el acceso a la información y la participación de la ciudadanía. Pero a la vez, se relacionan con la desconfianza, polarización y exposición selectiva en las redes sociales (Lorenz et al., 2023). A diferencia de eso, Mansoor (2021) señala que aquel tipo de información pública de calidad disponible a través de las redes sociales ayudaba a construir la confianza ciudadana en la medida que eran respuestas institucionales claras y oportunas. Esto es así porque el número de visualizaciones, reacciones o de seguidores no resulta una medida suficiente de eficacia, sino que el desempeño debe incorporar entendimiento, confianza, exactitud del mensaje y poder de orientar actos socialmente deseables.

El monitoreo digital en Manabí ha logrado importantes avances a nivel institucional, aunque esto ha estado acompañado de limitantes que reducen su alcance económico y social. Según Echeverría y Pinargote (2025) en diecinueve portales cantonales se detectaron problemas de percepción, operabilidad, comprensión y compatibilidad, lo que limita el acceso de personas con discapacidad y el resto de grupos vulnerables. Delgado y Zambrano (2026) indicaron que las herramientas digitales de los gobiernos cantonales se encontraban en estado de subuso por debilidades tecnológicas, organizacionales y participativas. A pesar de estas restricciones, Zambrano y Rivadeneira (2023) encontraron que la recaudación digital del municipio de Portoviejo pasó del 0,2% en 2014 al 12,3% en 2021, evidenciando beneficios económicos cuando los servicios alcanzan mayor adopción.

Efectos sobre el cumplimiento legal

La relación entre difusión y cumplimiento legal no es automática, debido a que la conducta ciudadana también responde a la claridad de las reglas, los controles existentes, la confianza institucional y la



facilidad para realizar los procedimientos exigidos. De acuerdo con Cuzme y Zambrano (2023) los servicios electrónicos facilitan el cumplimiento en los pagos tributarios. Esto debido a que permiten realizar consultas, pagos y trámites mediante canales electrónicos. Sin embargo, su efectividad disminuye cuando hay dudas en relación a la seguridad, la facturación o manejo de los servicios. Desde un aspecto organizacional, Li y van Rooij (2022) comprobaron que la transmisión de las normas puede ser interrumpida entre los niveles institucionales y los trabajadores, aun cuando se observe una conformidad formal en sus comportamientos. Esto muestra que acatar una norma no siempre implica tener conocimiento sobre la misma.

El entendimiento del mensaje jurídico se configura como un instrumento efectivo para que la difusión logre generar efectos duraderos sobre el cumplimiento legal. Según Luttermann (2021) la claridad tiene la capacidad de eliminar la desconexión comunicativa; por lo tanto, es importante que las personas que no están especializadas puedan acceder a la información legal. Sin embargo, la simplificación siempre debe preservar la exactitud jurídica. Sung (2025) en concordancia, demostró que una estrategia judicial basada en mensajes claros, accesibles y comunicados a través de redes sociales logra una mayor confianza entre ciudadanos con mayor acceso a dicha comunicación. A partir de lo anterior, se podría concluir que la difusión normativa es más eficaz cuando incluye un lenguaje comprensible, un medio que se pueda utilizar, una institución que sea creíble y un procedimiento que sea fácil de realizar. Esto es así, debido a que, si se insertan todas estas condiciones, la información que se publica se convierte en un conocimiento que se puede utilizar para orientar conductas legales.

CONCLUSIONES

La eficacia económica de la difusión normativa no puede determinarse únicamente al costo de publicación o el número de personas alcanzadas. El valor de esto debe incluir variables como accesibilidad, extensibilidad, calidad informativa, confianza institucional, alivio administrativo y capacidad para orientar conductas. La información jurídica se define como un bien público institucional que genera beneficios colectivos, verificados

empíricamente, y que se ofrece en condiciones equitativas para los diferentes sectores sociales.

Los medios digitales tienen ventajas operativas importantes por su inmediatez, actualización, segmentación de público y posibilidad de medición de interacciones, usuarios y resultados de carácter administrativo. No obstante, su eficacia se ve afectada cuando los portales presentan defectos de accesibilidad, baja usabilidad, escasa interoperabilidad o escasa confianza del ciudadano. En consecuencia, la transformación digital solo es capaz de generar beneficios económicos sostenibles dotándola con la infraestructura adecuada, la formación suficiente de las instituciones, la seguridad tecnológica y el diseño centrado en el usuario.

Los medios masivos continúan siendo necesarios dentro de las estrategias de difusión normativa, especialmente en territorios rurales, poblaciones con conectividad limitada y grupos con menores competencias digitales. La radio, la televisión y la prensa logran cubrir más y disminuye el riesgo de exclusión informativa, pero tienen menos posibilidades de interactividad y de medición individual. Como resultado, la alternativa más eficiente no se basa en la sustitución completa del uso de medios tradicionales, sino en establecer modelos multicanales en los que se distribuyan los recursos de acuerdo a las características territoriales y sociales de la población destinataria.

La difusión de la norma no trae consigo el cumplimiento de la misma, en tanto que la conducta legal dependerá de la claridad del mensaje, de la legitimación institucional, de la sencillez para hacer los trámites y de la percepción de seguridad y control. Una publicación correcta desde el punto de vista técnico puede resultar ineficaz si usa un lenguaje demasiado técnico o si no explica de una forma práctica cuáles son las obligaciones que le corresponden. Por eso, la comunicación normativa necesita incluir un lenguaje claro, contenidos accesibles y procedimientos sencillos que traduzcan la información jurídica en conocimiento y, por tanto, en el uso para la toma de decisiones ciudadanas.

La evidencia disponible sigue siendo insuficiente para una comparación concluyente coste-efectividad de los medios masivos y digitales debido a la heterogeneidad de los indicadores utilizados y a la



falta de evaluaciones económicas directas. Es recomendable que en futuras investigaciones se diseñen métricas estandarizadas como: costo por ciudadano informado, comprensión de la normativa, modificación de conductas, ahorro administrativo y nivel de cumplimiento. Se requieren investigaciones de tipo longitudinal y cuasiexperimentales en Ecuador y Manabí, que hagan posible la comparación de campañas multicanales y permitan determinar qué combinaciones de medios generan mejores resultados jurídicos, económicos y jurídicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andraus, C., & Gutiérrez, J. (2024). The Impact of Social Media on the Dissemination of Political Content in the City of Portoviejo. *Revista Rehuso*, IX(2), 1-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.33936/rehuso.v9i2.6431>
- Coronado, M., & Estrada, A. (2022). E-government Portals and Citizen Participation in Latin America: A Brief Analysis in Times of Crisis. *Revista Rehuso*, VI(1), 1-21. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.4690>
- Cuzme, C., & Zambrano, J. (2023). The Effectiveness of E-Government in Ensuring Tax Compliance in the City of Portoviejo, 2021. *Revista 593 CEIT*, VIII(3), 992-1005. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1842>
- Delgado, H., & Zambrano, M. (2026). Digital Government and Citizen Participation in the Decentralized Autonomous Governments of the Cantons of Manabí. *Revista Nullius*, VII(1), 18-29. <https://doi.org/10.33936/nullius.v7i1.7718>
- Echeverría, J., & Pinargote, V. (2025). Trends in the Accessibility and Usability of Interfaces on the Websites of Manabí's Decentralized Autonomous Governments. *Revista Informática y Sistemas*, IX(1), 1-19. <https://doi.org/10.33936/isrtic.v9i1.7448>
- Encarnación, S., Díaz, D., & Armijos, M. (2021). Reflections on E-Government and Citizen Participation in Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, VIII(1), 1-17. <https://doi.org/10.14409/redeoeda.v8i1.9562>
- Idzi, F., & Gomes, R. (2022). Digital governance: government strategies that impact public services. *Global Public Policy and Governance Journal*, II(1), 427-452. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00055-w>
- Li, N., & van Rooij, B. (2022). La ley se pierde, el cumplimiento se encuentra: una visión desde la primera línea sobre la naturaleza no lineal de las respuestas de las empresas y los empleados ante la ley. *Journal of Business Ethics*, CLXXVIII(1), 715-734. <https://doi.org/10.1007/s10551-021-04751-1>
- Lorenz, P., Stephan, L., & Hertwig, R. (2023). Una revisión sistemática de la evidencia causal y correlacional a nivel mundial sobre los medios digitales y la democracia. *Nature Human Behaviour Journal*, VII(1), 74-101. <https://doi.org/10.1038/s41562-022-01460-1>
- Luttermann, K. (2021). Be Clear! The Role of Clarity in Legal Communication. *Journal of Open Access to Law*, IX(1), 1-18. <https://ojs.law.cornell.edu/index.php/joal/article/view/111>
- Manoharan, A., Melitski, J., & Holzer, M. (2023). Gobernanza digital: una evaluación del rendimiento y las mejores prácticas. *Public Organization Review Journal*, XXIII(1), 265-283. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00584-8>
- Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly Journal*, XXXVIII(4), 15-63. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597>
- Mensah, I., Zeng, G., & Mwakapesa, D. (2022). Comprender los factores que determinan el valor público de la administración electrónica: validación de un modelo de adopción de la administración electrónica basado en el valor público. *Frontiers in Psychology Journal*, XIII(1), 1-22. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.962615>



- Peñafiel, J., & Estrada, A. (2021). Ecuador's Government Ministry Websites: A Key Element for Citizen Participation. *Revista Rehuso*, VI(1), 40-47. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.4660>
- Pick, J., Sarkar, A., & Parrish, E. (2021). The Latin American and Caribbean digital divide: a geospatial and multivariate analysis. *Information Technology for Development Journal*, XXVII(2), 1-25. <https://doi.org/10.1080/02681102.2020.1805398>
- Sung, Y.-h. (2025). Comunicación judicial eficaz y confianza en el poder judicial. *Journal of Law and Courts*, XIII(1), 350-374. <https://doi.org/10.1017/jlc.2025.1>
- Zambrano, G., & Rivadeneira, L. (2023). Economic Impact of the Digital Transformation of Citizen Services by the Decentralized Autonomous Municipal Government of Portoviejo. *Revista 593 CEIT*, VIII(3), 478-489. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1707>