



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
COMUNICACIÓN SOCIAL**

Transformación digital en instituciones públicas: programa de
comunicación para la generación de valor público
en la experiencia del ciudadano.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

AUTORA:

Celi Arevalo, Karla Janina (orcid.org/0000-0001-7597-3972)

ASESOR:

Dr. Apolaya Sotelo, Jose Pascual (orcid.org/0000-0002-8484-8476)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategias y políticas de comunicación social

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi hijo, Renato, y a mis padres, Betsy y Ernesto, por ser siempre la motivación y el apoyo en la senda de emociones de mi vida personal, profesional y académica.

Agradecimiento

 Mi gratitud a mis profesores que me orientaron para el desarrollo de mi tema.

 Al Dr. José Apolaya por su mentoría en esta aventura de investigación.

A los profesionales que brindaron información para tener el contexto del estudio.

A mis colegas, con quienes formamos un equipo y nos apoyamos académicamente durante nuestros estudios doctorales.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Fundamento teórico.....	7
2.2.1. Gobierno electrónico y la transformación digital	7
2.2.2. Transformación digital	10
2.2.3. Relacionamiento digital en las instituciones públicas.....	13
2.2.4. Gestión de las comunicaciones	15
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.1.1. Tipo de investigación	18
3.1.2. Diseño de investigación	18
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	18
3.3. Escenario de estudio	20
3.4. Participantes	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.6. Procedimiento	23
3.7. Rigor científico	24
3.8. Método de análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES.....	64
VII. PROPUESTA	65
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS	

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Participantes del estudio

Anexo 3: Gestión de referencias bibliográficas

Anexo 5: Matriz de construcción del instrumento de recolección de datos

Anexo 6: Guía de entrevista para expertos temáticos en transformación digital

Anexo 7: Guía de entrevista para responsables de la comunicación con el ciudadano

Anexo 8: Guía de entrevista para especialistas temáticos experiencia del usuario y comunicación digital

Anexo 9: Guía de entrevista para usuarios de servicios digitales

Anexo 10: Procesamiento de datos en el programa Atlas.ti

Anexo 11: Nube de conceptos para la codificación y categorización

Anexo 12: Consentimiento informado

Índice de tablas

Tabla II.2. Categorías apriorísticas y emergentes del fenómeno de estudio	19
Tabla VII.3.Despliegue estratégico del programa de comunicación.....	68

Índice de gráficos y figuras

Figura III.1. Ficha de registro de información.....	23
Figura IV.1. Red semántica sobre la experiencia de transformación digital en instituciones públicas	29
Figura IV.2. Categorías emergentes asociadas con la transformación digital.....	30
Figura IV.3. Correspondencia de subcategorías asociadas a la experiencia de transformación digital.....	34
Figura IV.4. Red semántica sobre la gestión de la comunicación en el proceso de transformación digital.....	38
Figura IV.5. Categorías emergentes asociadas a la gestión de la comunicación con la gestión de vínculos	40
Figura IV.6. Red semántica sobre la percepción de los atributos de valor de la experiencia digital de los ciudadanos	45
Figura IV.7. Correspondencia de subcategorías asociadas a la experiencia del usuario.....	48
Figura IV.8. Experiencia del usuario en los momentos de verdad	54
Figura IV.9. Aspectos de comunicación que se corresponden en el contexto de la transformación digital.....	55
Figura IV.10. Correspondencia entre la gestión de vínculos con la experiencia del usuario.....	56
Figura IV.11. Correspondencia entre la comunicación institucional y la estrategia y cultura digital.....	57
Figura IV.12. Correspondencia entre el fortalecimiento de la cultura organizacional y la estrategia y cultura digital.....	58
Figura IV.13. Aspectos de comunicación que se corresponden en con las categorías de experiencia del usuario	59
Figura IV.14. Alineamiento de los objetivos comunicacionales.....	65
Figura IV.15. Modelo conceptual del programa de comunicación para generar valor público en la experiencia digital de los ciudadanos.....	67

Resumen

El estudio plantea la estructuración de un programa de comunicación para la generación de valor público en la experiencia del ciudadano con las plataformas digitales, en el contexto de la transformación digital de las instituciones públicas de servicios básicos. Se indagó sobre la experiencia del proceso de transformación digital de estas instituciones, la gestión de su comunicación en ese escenario, la percepción de los atributos de valor en la experiencia de atención digital de los ciudadanos. Con un diseño hermenéutico-interpretativo, se entrevistó a expertos en transformación digital, a especialistas en experiencia del usuario y comunicación digital, a involucrados en este proceso y a usuarios de las plataformas digitales, considerando el criterio de saturación. La información se procesó en el programa Atlas.ti, cuyos resultados ilustran aspectos sobre la madurez digital de las instituciones que afectan la correspondencia de la experiencia del proceso de transformación digital en la gestión integrada de la comunicación y, por ende, impacta en la percepción de valor público, dado los puntos de dolor que experimenta el usuario cuando interactúa con las plataformas digitales. Con una visión holística e integrada del fenómeno de estudio se propone a la comunicación como un eje articulador en todo el proceso.

Palabras clave: transformación digital, experiencia del usuario, gobierno electrónico, comunicación digital, valor público.

Abstract

The study proposes the structuring of a communication program for the generation of public value in the citizen's experience with digital platforms, in the context of the digital transformation of public institutions of basic services. The experience of the digital transformation process of these institutions, the management of their communication in this scenario, the perception of the value attributes in the digital attention experience of the citizens were inquired about. With a hermeneutical-interpretive design, experts in digital transformation, specialists in user experience and digital communication, those involved in this process and users of digital platforms were interviewed, considering the saturation criterion. The information was processed in the Atlas.ti program, whose results illustrate aspects of the digital maturity of the institutions that affect the correspondence of the experience of the digital transformation process in the integrated management of communication and, therefore, impacts the perception of public value, given the pain points that the user experiences when interacting with digital platforms. With a holistic and integrated vision of the study phenomenon, communication is proposed as an articulating axis throughout the process.

Keywords: digital transformation, user experience, electronic government, digital communication, public value.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, APOLAYA SOTELO JOSE PASCUAL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS: PROGRAMA DE COMUNICACIÓN PARA LA GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO EN LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO.", cuyo autor es CELI AREVALO KARLA JANINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 21 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
APOLAYA SOTELO JOSE PASCUAL DNI: 10712595 ORCID 0000-0002-8484-8476	Firmado digitalmente por: JAPOLAYAS el 30-07- 2022 13:17:38

Código documento Trilce: TRI - 0358048