



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo de gestión de medios digitales de comunicación para  
la participación ciudadana en una municipalidad, Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACÁDEMICO DE:**

**Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA:**

Guerra Zambrano, Yahandra Thesla ([orcid.org/ 0000-0002-6785-3791](https://orcid.org/0000-0002-6785-3791))

**ASESORES:**

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham ([orcid.org/0000-0002-2469-9237](https://orcid.org/0000-0002-2469-9237))

Dr. Vela Melendez, Lindon ([orcid.org/0000-0002-9644-7151](https://orcid.org/0000-0002-9644-7151))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHICLAYO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

Esta tesis lo dedico en primer lugar DIOS por guiarme siempre en el camino del bien, dándome sencillez, humildad y sabiduría.

A mis queridos padres, mi amada Gemela, mi hermana Yoshida y a mi adorado sobrino Marek a quien amo como si fuera mi propio hijo por su gran apoyo incondicional, gracias a ustedes estoy cumpliendo mi sueño anhelado por muchos años.

Yahandra Thesla Guerra zambrano

## AGRADECIMIENTO

Expreso mi profundo agradecimiento a mis asesores por su dedicación, soporte constante y desinteresado en el progreso de esta investigación.

A mi compañero Jorgue Ivan Cruzalegui Guadamos, por ser un compañero solidario y ayudarnos a comprender los temas de Gestión pública de manera didáctica.

A todos los docentes que me impartieron aprendizajes muy significativos durante toda mi formación académica.

A mis padres, familiares y amigos, por sus buenas sugerencias aportes y apoyo.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de formarme, además acogerme en sus aulas hasta culminar los estudios de posgrado.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |     |
|---|-----|
| CARÁTULA.....   | i   |
| DEDICATORIA.....  | ii  |
| AGRADECIMIENTO.....   | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....                                   | vi  |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                                       | v   |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                      | v   |
| RESUMEN.....  | vi  |
| ABSTRACT.....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                      | 4   |
| III. METODOLOGÍA.....                                       | 19  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....                    | 19  |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                    | 20  |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis..... | 21  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....   | 22  |
| 3.5. Procedimientos.....                                    | 23  |
| 3.6. Métodos de análisis de datos.....                      | 23  |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                   | 23  |
| IV. RESULTADOS.....   | 26  |
| V. DISCUSIÓN.....   | 51  |
| VI. CONCLUSIONES.....                                       | 59  |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                   | 60  |
| REFERENCIAS.....  | 71  |
| ANEXOS  |     |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| <b>Tabla 1</b>  | Conocimiento de las formas en que los ciudadanos pueden participar en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.....   | 26 |
| <b>Tabla 2</b>  | Satisfacción con la cantidad de información que recibe de la Municipalidad Provincial de Lambayeque sobre sus actividades y proyectos.....                                     | 27 |
| <b>Tabla 3</b>  | Medida que le gustaría que la Municipalidad Provincial de Lambayeque utilice más los medios digitales de comunicación para informar y promover la participación ciudadana..... | 28 |
| <b>Tabla 4</b>  | Principios rectores de la Ley 28056 que son participación, transparencia, equidad, igualdad, tolerancia, eficacia y eficiencia, competitividad y respeto a los acuerdos.....   | 28 |
| <b>Tabla 5</b>  | Participación ciudadana en la misión y visión citado en el informe final del presupuesto participativo.....  | 29 |
| <b>Tabla 6</b>  | La ejecución del presupuesto participativo procura beneficios a la población de este distrito.....   | 30 |
| <b>Tabla 7</b>  | Presenta el Plan de Desarrollo Concertado (PDC), con visión a los próximos años.....   | 31 |
| <b>Tabla 8</b>  | Evidencia el desarrollo del proceso del presupuesto participativo.....   | 32 |
| <b>Tabla 9</b>  | Frecuencia de participación en alguna actividad o proceso organizado por la Municipalidad Provincial de Lambayeque en los últimos 12 meses.....                                | 33 |
| <b>Tabla 10</b> | Tipo de actividades municipales le interesaría más participar.....   | 34 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                 |                         |    |
|-----------------|-------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> | Diseño de estudio ..... | 19 |
|-----------------|-------------------------|----|

## **RESUMEN**

El objetivo fue proponer un Modelo de gestión de medios digitales de comunicación para la participación ciudadana en una municipalidad, Lambayeque. La metodología comprendió el enfoque mixto de tipo básico, propositivo y diseño transversal; la población y muestra estuvo representada por 58 ciudadanos que visitaron el Facebook oficial de la Municipalidad. Se utilizaron la técnica de la encuesta y análisis documental, se administró un cuestionario y una guía de análisis documental validados por expertos con alfa de Cronbach de 0,76 el cuestionario. Los resultados indicaron que 27,6% tienen una participación ciudadana regular, acerca de la dimensión de información y comunicación, 67% no estuvieron familiarizados con los principios rectores el 100% desconoce sobre la misión y visión y el 67%, resalta la necesidad urgente de mejorar los canales de comunicación, sobre la dimensión de participación activa el 32,8% afirman tener participación activa y el 34,5% manifiesta participar en consultas públicas y en la dimensión de percepción del impacto el 34,5% considera poco efectivo el involucramiento ciudadano en decisiones. Se concluye proponer el Modelo de gestión de medios digitales de comunicación basado en la teoría de la digitalización, con el propósito de reducir la burocracia en la administración pública.

**Palabras clave:** Comunicación, gestión, medios digitales, participación ciudadana.

### **ABSTRACT**

The objective was to propose a digital media management model for citizen participation in municipality of Lambayeque. The methodology included a basic qualitative approach, propositional and cross-sectional design; the population and sample was represented by 58 citizens who visited the official Facebook of the Municipality. The survey technique and documentary analysis were used, a questionnaire and a documentary analysis guide validated by experts with Cronbach's alpha of 0.76 for the questionnaire were administered. The results indicated that 27.6% have regular citizen participation; regarding the information and communication dimension, 67% were not familiar with the guiding principles, 100% were not familiar with the mission and vision and 67% highlighted the urgent need to improve communication channels; regarding the active participation dimension, 32.8% said they had active participation and 34.5% said they participated in public consultations; and in the impact perception dimension, 34.5% considered citizen involvement in decisions to be ineffective. It is concluded to propose the digital media management model based on the theory of digitization, with the purpose of reducing bureaucracy in public administration.

**Keywords:** Communication, management, digital media, citizen participation.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIOS CASTILLO CHRISTIAN ABRAHAM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modelo de gestión de medios digitales de comunicación para la participación ciudadana en una municipalidad, Lambayeque", cuyo autor es GUERRA ZAMBRANO YAHANDRA THESLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 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.

CHICLAYO, 11 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor:  | Firma  |
|--|--|
| DIOS CASTILLO CHRISTIAN ABRAHAM<br><b>DNI:</b> 18139166<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-2469-9237 | Firmado electrónicamente<br>por: CDIOSC el 13-01-<br>2024 18:26:27 |

Código documento Trilce: TRI - 0731236