



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TESIS:

**“Análisis de los mensajes publicados en Facebook de la Municipalidad de
San Juan de Lurigancho”.**

AUTOR:

Janeth Tania, Villanueva Rojas

ASESORES:

Jorge Rodríguez Aranda (METODOLÓGICO)

Jorge Pacheco Gutiérrez (TEMÁTICO)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**“Análisis, producción y evaluación de discursos generados para empresas de comunicación,
instituciones públicas o privadas y organismos no gubernamentales”**

LIMA – PERÚ

2012

El presente está dedicado en primer lugar a Dios por ser el motor principal en mi vida, en segundo lugar a mis padres por su amor sin medida.

INDICE

	Pág.
Introducción	4
CAPÍTULO I. Problema de investigación	5
1.1. Realidad problemática (Planteamiento del problema)	5
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Justificación	6
1.4. Antecedentes	8
1.5. Objetivos	11
CAPÍTULO II. Marco referencial	12
2.1. Marco teórico.	12
2.2 Marco Conceptual	13
2.2.1. Relaciones Públicas	13
2.2.2. Planeamiento Estratégico	16
2.2.3. El cambio de lo convencional a lo digital	18
2.2.4. Herramientas de comunicación electrónica	22
2.2.5. Gobierno Electrónico	27
2.2.6. Facebook	28
CAPÍTULO III. Marco Metodológico	32
CAPÍTULO IV. Resultados	34
CAPÍTULO V. Discusión, Conclusiones y Sugerencias	50
5.1 Discusión	50
5.2 Conclusiones	52
5.3 Sugerencias	54
CAPÍTULO VI. Referencias bibliográficas	55

RESUMEN

En una era regida por el internet y por la necesidad imperante de comunicar e interactuar, de la forma más inmediata posible se crea o se da inicio a las nuevas tecnologías de la comunicación y con estas a las redes sociales, que no solo ha llevado a las personas naturales a interactuar y a utilizarlas sino que a su vez, por su mismo mecanismo e importancia de informar, las entidades públicas se han visto en la necesidad de hacer uso de las mismas para conseguir una cercanía con las personas a las que se debe su labor, pues este el caso del cual en esta investigación se tratara, un análisis a los mensajes publicados en el Facebook de la Municipalidad de San Juan Lurigancho, para saber y dar a conocer si la información vertida en esta red social es recibida de la manera prevista, si ha mostrado una mejor imagen un mejor trabajo o si por el contrario es necesario una reforma en sus estrategias de comunicación, para llegar con mayor efectividad y así recibir mejores críticas. En consecuencia se presentara en primer lugar la importancia de las nuevas tecnologías y el uso que una entidad pública hace de ellas, para luego presentar el análisis realizado y a las conclusiones que se llegó.

ABSTRAC

In an age been ruled by the Internet and by the commanding need to report and interact, of the as immediate as possible form it is created or is given beginning to the new technologies of the communication and with these to the social networks, which not only it has led the natural persons to interacting and to using them but in turn, for the same mechanism and importance of reporting, the public entities have been seen in the need to use the same ones to obtain a nearness with the persons to whom his labor owes, so this case about which in this investigation it was treating itself, an analysis to the messages published in the Facebook of the Municipality of San Juan Lurigancho, To be able and to announce if the information spilt in this social network is received in a foreseen way, if a better image has showed one better I work or if on the contrary a reform is necessary in his strategies of communication, to come with major efficiency and this way to receive better critiques. In consequence one was presenting first the importance of the new technologies and the use that a public entity does of them, then to present the realized analysis and to the conclusions that it came near.