



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Modelos de representación ciudadana para mejorar la
comunicación de gobierno en la Municipalidad Provincial de
Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Guevara Acosta, Diana Carolina (ORCID: 0000-0001-7192-4268)

ASESOR:

Dr. Cherre Antón, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0001-6565-5348)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente investigación la dedico a Dios, por permitirme terminar una maestría en lo que me gusta trabajar, la Gestión Pública. Dedico a mis padres, quienes supieron forjar valores, principios y enseñanzas que me sirve día a día.

Agradecimiento

Hago extensivo mi agradecimiento a los profesionales de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, por su apoyo para realizar esta investigación. También, mi agradecimiento a Ever mi compañero de maestría.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos selección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
VIII. PROPUESTA	31
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio.....	15
Tabla 2 Muestra de estudio	16
Tabla 3 Análisis de la variable comunicación de gobierno	20
Tabla 4 Dimensión soporte organizacional	22
Tabla 5 Dimensión diseño estratégico y desarrollo de mensajes.....	23
Tabla 6 Dimensión monitoreo y evaluación	24

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo proponer nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno en la Municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020, esta investigación es de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la población estuvo conformada por 33 funcionarios, se utilizó la encuesta y el cuestionario, el mismo que fue aplicado a la muestra de investigación seleccionada. De los resultados obtenidos tenemos que el diagnóstico de la comunicación es malo en un 37.2%, porque no se tiene una planificación definida por parte de área encargada; un 20% admite como regular porque no se aprecia una estrategia y el 41.4% admite que la comunicación del gobierno municipal si es buena. Se identificó en un 45% que las deficiencias están en el desarrollo de mensajes y se carece un plan de comunicación; el 42% admite que no se tiene un seguimiento y evaluación de las acciones que quiere comunicar el gobierno municipal. Se concluye que, con el diseño de nuevos modelos de representación ciudadana, se busca mediante la planificación, acompañamiento, seguimiento, evaluación y monitoreo fortalecer la participación ciudadana, mediante estrategias y mensajes en medios sociales que se promueva el dialogo y participación activa.

Palabras claves: Participación, ciudadano, comunicación gubernamental.

Abstract

The present study aimed to propose new models of citizen representation to improve the communication of the government of the Provincial Municipality of Lambayeque in 2020, this research with a quantitative approach and its non-experimental design, its population consisted of 33 officials, the survey was used and the questionnaire, the same one that was applied to the selected research sample. The results are that the diagnosis of communication is 37.2%, it is bad, because there is no defined planning, by the area in charge, a work strategy is not appreciated, 20% admit as regular and 41.4% admit that the communication from the municipal government if it is good. And it was identified that the deficiencies are in the development of messages, 45% lack a communication plan, there is no follow-up, an evaluation 42% have of the actions that the municipal government wants to communicate. It is concluded that, with the design of new models of citizen representation, strengthening participation, through planning, accompaniment, follow-up, evaluation and monitoring that generates the possibility for people to be participants, through strategies and messages in social media that are promoted dialogue and active participation.

Keywords: Participation, citizen, government communication

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, Arshad & Khrurram (2020) mencionan que la calidad de información que ese emite por redes sociales puede generar confianza, y motivar que los ciudadanos tengan participación política en línea. Para Siminisfski, Valle, Serral, & Wautelet (2019) describe que se buscan crear soluciones innovadoras para solucionar problemas y generar mejor calidad de vida para los pobladores. Sin embargo, al buscar crear ciudades inteligentes con éxito, una de las deficiencias es la participación del ciudadano. Los gobiernos han adoptado la comunicación virtual, Wolfgang & Wijngaert, (2020) las autoridades públicas tienen el riesgo que, al usar los medios digitales para comunicarse, el ciudadano no preste la debida atención a los mensajes, esta forma de comunicación pierde efectividad; porque las personas restan importancia la información en línea que envían los gobiernos.

Abunyewah, Gajendran, Maud, & Okyere (2020) describe que la idea de participación requiere que los ciudadanos trabajen junto con los proveedores de servicios en lugar de tener una cadena de mando definida en la que se ignore a los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones. La participación ciudadana se centra meramente en la redistribución del poder que permita a los ciudadanos desposeídos, actualmente excluidos de los procesos políticos y económicos, ser incluidos deliberadamente en el futuro (Okyere, Diko, Abunyewah, & Kita, 2020).

Asimismo, Boholm (2019) la comunicación gubernamental, diferentes factores contribuyen con el éxito o fracaso de enfrentar una crisis, se tiene la planificación estratégica, las decisiones, la colaboración entre entidades, la asignación de responsables, el mensaje y el conocimiento al ciudadano conllevan a generar la comunicación positiva o negativa.

En el Perú Zolla (2020) indica que la gestión de la comunicación gubernamental ha sido diferente en cada país, en tiempos de pandemia originada por el Coronavirus se han tenido 4 fases de manera global, es así la negación y minimización como es el caso de Estados Unidos, México, Brasil, una segunda fase de aceptación se tiene a Alemania, emite un mensaje ético, sabio contundente comunicando el riesgo que se venía, en Canadá, la comunicación fue importante cuando se presenta los primeros casos empezaron a emitir mensajes explicando el riesgo y los cuidados para evitar COVID-19, en Rusia se emite imágenes del Presidente Vladimir Putin,

portando toda la indumentaria para evitar el contagio, dando entender que el riesgo era muy alto y se debían tomar medidas estrictas.

En la tercera etapa, Estados Unidos hace una transferencia de culpas, a países como China, y la cuarta fase se tiene la cooperación de ayuda, muestras de solidaridad entre países, que buscan de manera coordinada hacerle frente al virus.

Zoila (2020) menciona que el presidente Martín Vizcarra, ante una situación de crisis, ha sabido gestionar la comunicación a su favor mediante la comunicación política, buscando comunicar a sus ciudadanos desde el ser, no desde el parecer. Cuando preocupado por convencerlos de que acepten la cuarentena les pregunta “¿qué es lo que más quieren en la vida?”, no se escuchan allí artilugios marketeros. Les habla como uno más con la simpleza del hombre de a pie y se responde a sí mismo: “Seguramente ustedes, al igual que yo, a sus hijos, a sus padres, a sus familias. Generando que la población se identifique con los mensajes que emite, es por ello que cuenta con 87% de aprobación a pesar de las crisis que se vive en la actualidad.

Antezana (2017) manifiesta que la comunicación gubernamental se debe manejar profesionalmente, debe contribuir al logro de objetivos de la Nación, pero cuando no se saben comunicar, los errores se sobredimensionan hasta por sí solos, y los aciertos de los gobiernos generan escaso o nulo impacto. Según Malca (2017) afirma que el Gobierno Provincial de Lambayeque y Gobierno Provincial de Piura, en su gestión han empleado un tipo de modelo discursivo, puesto que se enfrenta a la resistencia de líderes institucionales, quienes se han encargado de hacerle propaganda a la imagen de los gobernantes negativa y desordenada, sin considerar que el servicio público es un sistema nuevo de gestión pública, en la que se deben mantener los valores, seguridad y efectividad sin diferencia en sus servicios.

La importancia de comprender a la ciudadanía a través del uso medios de comunicación, donde los medios poseen dominio en el desarrollo de la opinión de la ciudadanía. Por esta razón, si los gobernantes consiguen utilizar los medios como factores de ayuda para su desarrollo en cuanto a los cambios positivos en su región, lograrán que los ciudadanos se sientan identificados con su gestión y de esta manera dignificarán su trabajo, demostrando transparencia.

La investigación se realizará en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, teniendo en cuenta la política de la modernización del estado, la que sostiene que los gobiernos deben ser abiertos, lo que implica que exista una activa participación del ciudadano para contar con la validación o legitimidad de las acciones que se ejecute. Es por ello que, advirtiendo la problemática de comunicación de gobierno que tiene la organización, la presente investigación tiene como pregunta de investigación: ¿Cómo determinar nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020?

La justificación de la presente investigación radica en que la comunicación gubernamental permite que la entidad pública pueda emitir un mensaje de manera efectiva sobre las acciones y estrategias que aplica para atender las necesidades del ciudadano, y conocer modelos de participación ciudadana en la gestión pública. Asimismo, como señala Carrasco (2016), que una investigación tiene justificación socioeconómica porque radica en los beneficios y utilidades que reporta para la población los resultados de la investigación, en cuanto constituye la base esencial y punto de partida para los proyectos de mejoramiento social y económico para la población.

En ese sentido podemos sostener tal como describe Carrasco (2016) que la presente investigación sirve para definir modelos de participación ciudadana, donde la población puede hacer llegar sus propuestas, sus recomendaciones y protestar frente a las acciones que no estén acorde a las necesidades y requerimientos de la sociedad

Y como objetivo general proponer nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020, y como objetivos específicos diagnosticar la comunicación actual de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020, identificar las deficiencias de la comunicación gubernamental por parte del área imagen institucional de la MPL. diseñar nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos en el contexto internacional, Erdiaw, Abunyewah, & Edusei (2020) investigó “Dilemas de participación ciudadana en la gobernanza del agua, ... en Ghana”, la finalidad analizar la disposición de los pobladores en participar en decisiones en la gestión del agua, mediante un estudio descriptivo, se encontró que las empresa “Ghana Water Company” otorga mayor importancia al temas técnicos de como suministrar agua, verifica la infraestructura para abastecer con este servicio; pero descuida o no desarrolla estrategias para la participación del ciudadano. Concluye que los ciudadanos usas como mecanismos programas en radio, reuniones vecinales, entrevistas y encuestas, le ciudadano si tiene la intención de participar como en foros públicos que organiza la empresa.

Simonofski, Valle, Serral, & Wautelet (2019) investigó “Investigar los factores del contexto en las estrategias de participación ciudadana...” se realizó un estudio cualitativo de caso. Los resultados son que las ciudades modernas tienen desafíos importantes para gestionar los recursos, los residuos. Se concluye que se han identificado cinco factores que ayudan a tener la participación del ciudadano, quienes lo impulsan, el nivel de centralización, los requisitos legales existentes, características de sus pobladores conllevan al éxito o no de la estrategia de participación del ciudadano de Bélgica.

En Túnez Belkahla, Mellouli & Trabelsi (2019) “De ciudadanos a formuladores de políticas gubernamentales: análisis de datos de redes sociales” los individuos cada vez hacen un mayor uso de las redes sociales para poder expresar sobre los diversos servicios que ofrecen sus autoridades. En consecuencia, es determinante para los gestores políticos, contar con herramientas, para aprovechar estos conocimientos que se vierten en redes sociales, para definir decisiones de comunicación. Mediante, un estudio descriptivo, se pudo analizar los mensajes que emiten por Facebook, obteniendo información acerca de diversos problemas que enfrenta la sociedad de Túnez, para desarrollar planes de acción con alternativas de solución.

Mindaugas & Aisté (2019) “Comunicación transformacional mediante la evolución de políticas éticas y morales de entidades de servicio civil de Lituania”, se tuvo como finalidad proponer un modelo de para aprovechar la transformación

comunicativa por medio normas, basado en la ética y moral en entidades públicas, mediante una investigación cualitativa, aplicando entrevistas a 20 servidores públicos. Se concluye que se requiere innovar en la forma de comunicar y afianzarse en un enfoque colaborativo para desarrollar políticas, ya que existen factores peligrosos como la desconfianza de la sociedad, temor por el fracaso, falta de pautas de comunicación.

Zhang (2018) investigó acerca “Participación pública en la era Geoweb: Definiendo una tipología de geoparticipación en los gobiernos locales” tuvo como finalidad conocer los avances de análisis de macrodatos geoespaciales para generar nuevas oportunidades de interacción del gobierno con el ciudadano. Fue estudio descriptivo. Encontró los siguientes resultados que mediante mapas el gobierno y la ciudadanía puede comunicar los problemas en planificación territorial, surgen nuevos métodos para que el poblador colabore con el gobierno. Se concluye que, con la geoparticipación ciudadana permite mejorar la eficiencia operativa en la gestión del gobierno.

En el caso de Ecuador, se estimó el estudio realizado por Bravo (2016) donde investigó sobre “Desafíos de la comunicación gubernamental en el cambio de época para las instituciones de Chimborazo, Ecuador” donde se consideró conveniente realizar estudios de campo, así como bibliográfico. se aplicó una encuesta a 33 trabajadores que se encargan de comunicaciones. Concluye que, la compañía de datos evidencia, un tipo de sociedad con la colaboración e interacciones, en las actividades y la toma de decisiones, características que se consideran como no ajenos a dicha provincia del Ecuador. Las instituciones de esta provincia relacionan comunicación gubernamental relacionan, participan, comunican, colaboración para el desarrollo de la sociedad.

González & Puga (2019) desarrollaron una investigación acerca de un “Discurso visual en la comunicación gubernamental del Ecuador: propuesta de análisis”, en relación a la metodología desarrollo una metodología cualitativa. Los resultados son que los discursos políticos visuales parten de una expectativa socio semiótica y están relacionados al conocimiento de una experiencia comunicativa que parte el debate con relación de la persistencia y la utilidad particular de las marcas que sirven de apoyo a los gobernantes que aspiran el poder.

A nivel nacional, Llona (2017) en donde su tesis de título “Las formas de representación de la sociedad civil en los espacios de participación ciudadana: el caso del presupuesto participativo en Villa el Salvador”, una investigación cualitativa de tipo de caso. Los resultados son que existencia de un débil interés por ciertos participantes como los agentes monetarios y los partidos de gobierno en lo que respecta el presupuesto colaborativo y en los procedimientos de colaboración ciudadana en forma global. Se concluye que pese a la relevancia que los métodos colaborativos han logrado tener en ciertas áreas locales, acerca de aquellos más discriminados, los cuales no componen canales identificados por cientos representantes que inciden de un modo significativo en las agendas locales.

En lo que respecta el proyecto regional, Malca (2017) el título “Modelo integral de comunicación política gubernativo para efectivizar la gestión Municipal en el Norte del Perú”, el estudio posee una metodología aplicada, así como propositiva por 11 instituciones municipales provinciales de la región de Lambayeque y Piura, utilizó el análisis documental, encuestas y entrevistas. Concluye que, la comunicación política de los estados de la localidad con sus habitantes no efectúa de un modo eficaz, detalla que presentan un mínimo nivel de conocimientos de normativas públicas y la operación comunicacional es limitada, los habitantes muestran la falta de conformidad por los mensajes de las autoridades públicas

Salas (2015) inquirió sobre “La contribución de la comunicación a los procesos de participación ciudadana: El Presupuesto Participativo en la institución municipal de Jesús María”, la investigación de tipo descriptiva, no experimental, consideró como población al personal de la entidad. Los resultados son que las instancias responsables sobre la realización de los presupuestos participativos, logran demostrar de modo arbitrario un proyecto de comunicación en relación al apasionamiento y la imagen del alcalde y la administración, que trata de entrever cada uno de los beneficios de la entidad para fines políticos de la autoridad local.

Según la teoría de Dahl (1993) menciona que el rasgo definitorio de los gobiernos democráticos es la capacidad efectiva de responder a las preferencias de los ciudadanos sin discriminar entre éstas. Para ello se requiere que un conjunto de reglas formales garantice a los ciudadanos contar con oportunidades iguales en tres distintos aspectos: formular sus preferencias, manifestarlas individual y

colectivamente entre distintos actores y recibir del gobierno igualdad de trato. Afirma que la participación política son las acciones que realizan los ciudadanos que buscan de alguna forma incidir en la elección de los gobernantes, o en las actividades introducen temas en la agenda, buscan cambiar valores preferencias que se adoptan mediante decisiones políticas (Morales, 2004)

Según Núñez (2018). hace mención que la participación ciudadana, en donde esta suele percibirse como aquel desarrollo social derivado de las actuaciones intencionadas de sujetos y grupo de individuos, en relación a atraerse algunos temas más dentro de lo que respecta el contexto de interrogantes exactas de lo que son las vinculaciones sociales y del poderío. De acuerdo a Céspedes, se obtuvo datos como que, únicamente suelen limitarse en el contexto votante y más no en la colaboración de lo que refiere las decisiones en la sociedad.

Según Alburquerque (2018). la Participación ciudadana es aquella terminación de sociedad civil como un conjunto, conocido, grande, autónomo, variado y democrático en todo el aspecto social..., en el cual se encuentran incluidos, los colaboradores, emprendedores, campesinos, negociantes, y demás personajes”, una participación ciudadana se encuentra vinculada con toda la sociedad sin hacer alguna distinción sobre los que poseen necesidades en común. Remy (2015) precisa que: una participación ciudadana se encuentra constituido por una agrupación de mecanismos, o ya sea sistemas, mediante los cuales, los habitantes es posible que participen de lo que refiere las decisiones públicas, y así también incida de las propias, de modo que dichas decisiones logren reflejar su propios intereses como los grupales.

Galindo y Guerrero (2015) aseveran que la participación ciudadana debe considerarse como uno de los derechos fundamentales que logra reconocerse en los tratados internacionales, y que hacen posible que un sujeto posea derecho a colaborar de una manera indirecta o directa en los temas públicos del país. El estado se encuentra obligado a motivar dicha participación ciudadana en lo que refiere la toma de decisiones públicas, puesto que, en relación a dicha participación se conseguirán normativas públicas que avalen crecimientos sostenibles y calidad de vida para cada uno de los contribuyentes

Galindo y Guerreo (2015) destacan que: una participación ciudadana suele hacerse presente cada vez que los habitantes interceden al estado, no con el propósito de que se asuma obligaciones públicas, más bien para cooperar a la optimización del país. Desarrollado el significado del término participación se encuentra siempre activa. La participación se considera como un componente rector en la vida de un habitante, de modo que debe ser activo no únicamente el día de las votaciones, sino más bien siempre. Izar (2016) sustenta sobre la participación ciudadana como aquella capacidad políticas y jurídica de la sociedad de interponerse ya sea de manera colectiva o individual, así como de manera directa o mediante de sus personajes fidedignos, y mediante de diferentes formas de la gestión municipal que se encuentra vinculada con las circunstancias de la vida económica, social, cultural, material y económica de alguna localidad.

Carracedo & Rosales (2014) manifiestan que una participación ciudadana se basa en un procedimiento social que es consecuencia de las acciones intencionadas de grupos y sujetos en busca de metas definidas, en relación a los diferentes intereses. Dicha participación ciudadana, se estima por ser una de las maneras de comprender las operaciones del poder en donde los individuos, comprendido por tal a los habitantes, constituyen como componente activo de los temas de interés público de una manera igualitaria, procediendo asimismo de la participación empleada en argumento de un método característico no se estima ser suficiente para que los habitantes logren sentirse complacidos con tal papel. Entonces, pueden mencionar que la participación ciudadana se basa en tomar parte y formar parte de alguna población, país, grupo o comunidad de un modo activo y así también responsable (Martinez & Arena, 2013)

La participación ciudadana en el Perú según Galindo y Guerrero (2015) aseveran que, la constitución del Perú, consigue reconocer los derechos de los habitantes a colaborar en temas públicos del Gobierno; donde a lo largo de los años ha ido implementándose, a instantes de que se lleve a cabo la participación regional, local y provincial. La participación social, consigue producirse mediante las votaciones o el derecho de sufragio, mejor dicho, el derecho a escoger y también poder escoger. En lo que respecta Perú, las normativas gubernamentales, ha ido caracterizándose

por la supresión de la población, y por la transparencia nula en lo que refiere la toma de decisiones acerca de bienes públicos.

La participación ciudadana, hace referencia a la colaboración que se ejerce mediante entidades de democracia inmediata; y en donde las maneras más habituales de esta es el referéndum, las decisiones populares en la alineación de las normas, la rendición de lo que respecta las cuentas, las revocatorias por parte de las autoridades. Esta denominada democracia directa, se considera como una de las maneras de democracia en donde la fuera del pueblo se emplea mediante un comité, y tal poseerá la facultad de ya sea rechazar o aprobar leyes, tal como seleccionar y anular oficinistas administrativos (Galindo & Guerrero, 2015)

Elementos de la participación ciudadana para Carracedo & Rosales (2014) señalan sobre la participación ciudadana que esta depende de lo que es la voluntad del estado en cada uno de los diversos grados para que diseñe áreas de participación, y así como la coexistencia de habitantes, personajes colaborativos, organizaciones sociales, que usen dichas oportunidades, y consigan transformarlas en actividades direccionadas a optimizar lo que es la gestión pública. (p.28)

Categorías de participación ciudadana, según Izar (2016) manifiesta con respecto a la participación ciudadana de forma local, que es aquella que adjudica un par de categorías, las cuales se proceden mencionar a continuación: *La participación – argumentación*: esta categoría se basa en desarrollar un dialogo con alguien más, con la finalidad de que se expongan textos acerca de un establecido tema, y así convencer que los textos que fueron propuestos suelen ser mayormente validos que los propios. *La participación – acción*: “se basa en interactuar con demás, con la finalidad de precisar cursos de operaciones; y asimismo se considera relevante que se argumente, exponga y delibere las diferentes perspectivas”

Importancia de la participación ciudadana en el Perú, según Asensio (2014) asevera que esta participación hace posible que se fiscalice las acciones del estado. Asimismo, permite que se optimice la legalidad de lo que refiere la democracia participativa del propio país, esencialmente se estima que coexistan escasos partidos gubernativos constituidos. También, hace posible que se desarrolle una base que sea consistente de acciones colectivas y activas acercas

de temas de intereses públicos. Se considera de gran relevancia, ya que, optimizará la eficacia como la eficiencia de lo que respecta la gestión pública, en la medida que se considere que cuente con la capacidad de fomentar voluntades para construcciones de consensos, minimizando (Asensio, 2014)

Mecanismos de participación ciudadana en el Perú: Remy (2015) precisa que, entre los respectivos mecanismos que suelen conocerse sobre la participación ciudadana, hallándose los siguientes: *La rendición de cuentas:* El artículo 31 de la constitución, manifiesta que cada uno de los habitantes posee el derecho de colaborar en temas de intereses públicos, y de requerirse una sumisión de cuentas se, posee el derecho de solicitar de una manera exigente a las jurisdicciones que demuestren la realización presupuestal y la utilidad de los recursos mismos.

Presupuesto participativo: Hace referencia a asignaciones equitativas, eficaces, racionales, eficientes y así como transparentes de asignación de lo que se conoce como recursos públicos, que refuerza toda aquella relación social entre lo que son contribuyentes y gobierno. Siendo aquella capacidad verdadera de la sociedad para que tome decisiones acerca de las materias que difunden en el contorno de lo que se considera privado, y que precisamente se ubican en lo que se considera esfera de lo público y común. *Consulta previa.* Considerado como aquel derecho de las poblaciones originarios e indígenas que el gobierno consiga consultarles previamente para certificar resoluciones, leyes, ordenanzas, programas, planes y proyectos que, una vez que sea puestos en marca, logren limitar o beneficiar los respectivos derechos colectivos. De igual manera, se considera como un dialogo cuyo propósito se basa en que se llegue a acuerdos en relación a una proposición de forma administrativa, como legislativa, siendo dichos acuerdos de acatamiento necesario para ambas partes (Reymi, 2015).

Cabannes (2004) estos mecanismos se hayan establecidos en la constitución y así como, en las leyes de los derechos de control y participación ciudadana. Cada uno de los ciudadanos pueden participar en temas públicos a través de los diferentes mecanismos nacionales de lo que respecta el referéndum, rendición de cuentas, iniciativa legislativa y remoción o revocación de autoridades. En el Perú, coexisten diferentes mecanismos relacionados a la participación ciudadana, en donde la mayoría no suelen ser usados por el nivel de su complejidad, la constitución indica

que es revocado la acción que limite o prohíba los ejercicios de los derechos del habitante. Dicha participación ciudadana puede que se lleve a cabo de una manera local como regional (Carracedo & Rosales , 2014)

Los tipos de participación ciudadana: Carracedo & Rosales (2014) señalan que esta participación puede desarrollarse a través de un par de aplicación, de acuerdo a como se detallan posteriormente: *Participación directa de la población:* se lleva a cabo a través de los votos individuales de los individuos. *Participación indirecta de la población:* se lleva a cabo mediante entidades políticas o sociales, y habitualmente se le denomina como democracia representativa Comunitaria. *Limitaciones de la participación ciudadana,* para Carracedo & Rosales (2014) señalan que todas aquellas limitaciones que limitan lo que respecta la participación ciudadana se mencionan a continuación: Que los directivos posean un comportamiento positivo ante las participaciones ciudadanas, y por ende es necesario que se cuente con entidades sociales que se consideren representativas para la población, y así como de normativas participativas que identifiquen la coexistencia de dichas entidades sociales.

Estrategias para fomentar la participación ciudadana, según Izar (2016) manifiestan que para promover la participación ciudadana se cuentan con algunas estrategias que suele clasificarse en: La participación-formalidad: fundamentándose en las normativas que los mandos escriben y que únicamente solicitan que sean llenadas. La participación modo de vida: trata de desarrollar una creación de una normativa social que es necesario que se interiorice partiendo de la infancia, y que así también busca la integración de sujetos, no solo por los propósitos que se encuentran persiguiendo, más bien por se considera bien hacerlo.

Como dimensiones se consideró a la *democracia* Fernandez (2017) manifiesta que; es todo aquel sistema normativo que precisa al poder, donde se halla una sociedad o ya sea pueblo representativo. En este caso la participación se enfoca en la representación como un rasgo específico de lo que respecta la democracia moderna. *Derecho de participación* ciudadana según, Fernández (2017) indica que, en lo que concierne asuntos públicos, suelen ser derechos y deberes de cada uno de los individuos colaborar por tratados internacionales donde promulguen los diferentes derechos humanos.

Otra dimensión *descentralización* según, Fernández (2017) describe que es proceso mediante el cual se distribuye las funciones y acciones que son competencia de una persona o institución y que busca que atender las necesidades o sugerencias de la sociedad. Y la dimensión de *toma de decisiones* de acuerdo a Fernández (2017) esta relacionado a las acciones que toma los actores de la sociedad para verificar el adecuado uso de los recursos económicos, humanos y materiales de manera eficiente, conllevando a participar y reclamar ante la falta de atención o frente a un trabajo no adecuado.

Respecto a la Comunicación de gobierno Wolton (2006) relata lo subsiguiente: La comunicación se considera como algo fundamental a los seres humanos y se halla presente de manera transversal en cada uno de los campos en las que suelen desenvolverse. Aquella línea, y cada una de las situaciones comunicativas supone la coexistencia de un par de dimensiones: una funcional y una ley. En el caso de la ley, hace referencia al ideal de la comunicación, que se haya compuesta para dar información, compartir, comprender y dialogar. Con respecto a la funcional, hace referencia a los datos necesarios para aseverar las diferentes relaciones sociales, considerándose de gran utilidad para el buen desarrollo de cada uno ante la región, centrándose en los pensamientos de una difusión o ya sea transmisión. Están dos dimensiones conciernen a conceptos enfocados a la comunicación en diferentes instantes, diversos momentos de la historia, no obstante, se proceden a entremezcla en la actualidad y vienen hacer elementos de gran importancia de la elección comunicativa.

La comunicación gubernamental ha ido adquiriendo un carácter de gran relevancia dentro del ejercicio de los estados, esencialmente por las particularidades democráticas de la actualidad que le brindan un gran peso a crearse consenso y legitimación y suele verse como uno de los canales para conseguir los objetivos correspondientes. La comunicación se agrega en el campo apoyando a las “evaluaciones precisas de los requerimientos de la gente. (Wolton, 2006).

Scheinsohn (2000) considere a la comunicación como una actividad compleja, dinámica y continua en la que amerita invertir esfuerzos. Además, como ya se ha mencionado anteriormente la comunicación es un elemento transversal a toda la organización y requiere que tanto del ámbito político como el ámbito técnico

reconozcan dicha importancia y su papel en el mensaje que transmiten todos los miembros del gobierno local hacia los ciudadanos.

Análisis de los recursos con los que se elaborará la estrategia de comunicación: Scheinsohn (2000) previamente a la fase *del diseño estratégico*, las personas responsables de la comunicación de lo que refiere la política pública es necesario que se identifique al público meta al que debe de comunicarse, y tenerse totalmente claro, es necesario que se evalúe el estado de herramientas del estudio, puesto que como previamente ha sido mencionado, un estado moderno recauda datos para identificar la opinión de los habitantes a través de los estudios sistemáticos y serios, así como los delineamientos a los que suele regirse y de ciertos recursos con los que se tienen para poder brindar las normativas públicas.

Diseño estratégico: En aquella fase se determina de una manera formal como se encuentra integrada la denominada estrategia de comunicación de lo que refiere la política pública, y suele operacionalizar los diferentes lineamientos y los valores de comunicaciones en operaciones relacionadas. Dicha etapa que posee un diseño estratégico “hace posible que se lleve a cabo el paso de grado estratégico hacia tácito” (Rufín & Medina, 2012 p. 91).

Desarrollo de mensajes: Para Kotler y Lee (2007) en el procedimiento de la comunicación como uno de los elementos esenciales viene hacer el mensaje, puesto que, manifiesta todo aquello que desea expresarse. Así en dicha fase estimando el que desea comunicarse, se proceden a elaborar los argumentos de los mensajes que propagarán por los diferentes canales oficiales. Para lo que refiere el caso de los estados locales, el comprendido de los mensajes es necesario que se defina con ayuda del departamento que realiza a las políticas públicas.

Monitoreo y evaluación de la política Pública: En dicha fase es necesario que se lleve a cabo un monitoreo de las operaciones que se han determinado en el proyecto de acciones de la estrategia, es así como analizar la consecución de los propósitos que han sido trazados en la comunicación de las políticas públicas. Mediante dicho control se trata de descubrir ciertas equivocaciones y desvíos de un modo que puedan plantearse de opciones de solución y medidas correctoras con una rapidez mucho más segura (Rufín & Medina, 2012)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Enfoque cuantitativo: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que este enfoque se “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.42). En esta investigación se realizará utilizando el enfoque cuantitativo porque se hace uso de la recolección de datos, para la medición numérica y mediante el uso de la estadística descriptiva se presentarán los resultados recogidos de la población de estudio.

3.1.2. Diseño de la investigación

Como diseño de investigación describe que este tipo de diseños no experimentales “son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian hechos de la realidad después de su ocurrencia” (Hernández & Mendoza, 2018).

La investigación que se realizará en la Municipalidad de Lambayeque, utilizó un diseño no experimental porque no se hace ninguna variación o alteración en las variables, la información se recoge en su contexto natural.

Según el diseño se resume en el gráfico:

M.....O.....P

Dónde:

M: Muestra

O: observación (recolección de datos de 33 funcionarios de la MPL)

P: Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

En esta investigación, se utilizaron la variable comunicación gubernamental, y los modelos de participación ciudadana, cada variable contiene sus dimensiones e indicadores. Para medir, la variable comunicación gubernamental se utilizó la escala ordinal, cada una de las variables ha sido descrita en el marco teórico, lo

que ha permitido desarrollar la operacionalización de variables de manera coherente, acorde a las teorías de los autores que se han tenido en cuenta.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La definición de Carrasco (2016) precisa lo siguiente “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p. 236 – 217)

En la presente investigación se considera a 40 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Lambayeque quienes responderán al cuestionario que permitirá obtener los datos de la presente investigación.

Tabla 1

Población de estudio

Descripción	Cantidad
Gerentes	12
Subgerencias	28
Total	40

Fuente: Pagina Web de la (Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020)

Criterio de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

En esta investigación, se tuvo en cuenta a los funcionarios que ocupan cargos importantes que intervienen en las decisiones de la MPL. Se consideraron a profesionales que ocuparon cargos de confianza, y profesionales que ocupan cargos por medio nombramiento, y están dispuestos a responder las preguntas de investigación, con la técnica e instrumentos que se ha tenido en cuenta.

Criterios de exclusión

Se excluye a los profesionales administrativos, operativos que no toman decisiones o no tienen algún cargo de una subgerencia, en la institución que se realizó la investigación.

3.3.2. Muestra

Como muestra de estudio se tuvo en cuenta a todos los profesionales considerados en la población de estudio, en consecuencia, son 33 profesionales que ocupan cargos que involucra tomar decisiones o liderar a otros colaboradores, de la MPL. Para Valderrama (2016) la muestra es entendida como un subgrupo de la población considerada y esta debe ser representativa, que permite recoger la información de los participantes en referencia al tema que se ha decidido investigar.

Tabla 2

Muestra de estudio

Descripción	Cantidad	Muestra
Gerentes	12	9
Subgerencias	28	24
Total	40	33

Fuente: Pagina Web de la (Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020)

3.3.3. Muestreo

En la presente investigación se consideró un muestro no probabilístico, por conveniencia. Según Muñoz (2015) precisa que un muestro que es a intención del investigador, esta selecciona dependiendo de la necesidad, o situación que se presenta para recoger la información. Asimismo, en este tipo de muestreo, no es necesario el uso de la estadística ya que se consideró a todos los integrantes que tienen alguna participación y opinión para la comunicación gubernamental en la MPL. Considerando a 33 funcionarios.

3.3.4. Unidades de análisis

Se considero a los funcionarios que trabajan en la MPL, quienes son los que respondieron a las preguntas de investigación, para conocer acerca de la comunicación gubernamental que se tiene en esta entidad pública

3.4. Técnicas e instrumentos selección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se ha tenido en cuenta para esta investigación, es la encuesta que fue aplicada a la población de estudio, que permitió recoger la información de los funcionarios considerados para este estudio. Esta técnica es exclusivamente para

ser aplicado en personas, ya que tienen la posibilidad responder según sus experiencias, situaciones y vivencias con respecto al tema estudiado (Bernal, 2016)

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

En esta investigación para medir la variable comunicación gubernamental se recurrió a un cuestionario, que ha definido Diaz & Leguía (2014), este cuestionario, esta acorde a las teorías y sus respectivas dimensiones.

Según Pino (2007) menciona que un cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas que se han escrito y forman un sistema que con permiten contestar las variables de investigación que se han operacionalizado.

La variable comunicación gubernamental está integrado por 21 preguntas, que ha sido operacionalizado en cinco dimensiones, la primera dimensión soporte organizacional, está integrado por cinco indicadores, de la cual, se obtuvieron siete ítems, la dimensión análisis de recursos integrado por cuatro indicadores y cuatro ítems, la variable diseño estratégico conformado por cuatro indicadores lo conforma 4 ítem, la dimensión desarrollo de mensajes, conformado por cuatro indicadores.

Y cuatro preguntas, finalmente, la dimensión monitoreo con dos indicadores y preguntas la misma cantidad. Las preguntas tienen cinco alternativas según la Escala Likert, que son las siguientes: definitivamente no 1, probablemente no 2, Indeciso 3, probablemente si 4 y definitivamente si 5.

3.4.3. Validez del instrumento

Según Bernal (2016) manifiesta que “un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (p. 214). El instrumento ha sido debidamente validado por el autor que ha realizado, el cuestionario, conllevando a ser aplicado en esta investigan, la validez que debe contener un instrumento esta dado por la validez de contenido, que consiste en delimitar mediante las preguntas son las que representan el contenido que se busco medir, lo que conllevó a determinar que las preguntas provengan de los indicadores y dimensiones.

3.4.4. Confiabilidad del instrumento

Para Bernal (2016) precisa que “que la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones por las personas, cuando se les examina en

distintas ocasiones con los mismos cuestionarios”. El instrumento de investigación debe ser validado para verificar si ha realizado según el contenido que se ha desarrollado en el marco teórico y se debe complementar con en análisis de la confiabilidad para obtener los mismos resultados, más allá de la cantidad de veces que sean aplicados.

Para verificar el nivel de confiabilidad se optó por utilizar el coeficiente del Alfa de Cronbach. Según los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican que la estimación de la confiabilidad se obtiene mediante esta herramienta. En la variable de comunicación gubernamental se obtuvo un 0,840 (ver anexo 8).

3.5. Procedimientos

La investigación se realizó en la MPL, se establecieron los contactos iniciales para realizar la investigación, se determinaron los informantes y fuentes de obtención de datos. Por ende, se solicitó la autorización del alcalde Provincial y se coordinó con las personas que se aplicó la encuesta para conocer el nivel de comunicación gubernamental.

Asimismo, se tuvo que tener la coordinación de sus números de celulares o correo electrónico, para aplicar el instrumento; teniendo en cuenta la situación actual que se vive en el Perú y en el mundo, se recogió los datos que fueron procesados, mediante el estadístico SPSS 25, lo que conllevó que en los resultados se aprecien en tablas y gráficos (Carrasco, 2009).

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el método deductivo porque toman conclusiones generales para poder explicar casos específicos, se inició investigando estudios previos, y teorías que una vez de ser analizadas y comprobadas se pueden aplicar en situaciones particulares o específicas. Asimismo, el tipo inductivo porque se hace uso del razonamiento particular que han sido aceptados y validados que permitan llegar a conclusiones, cuya aplicación puede ser general, es decir, de hechos o situación particulares se tiene la posibilidad de emitir la posibilidad de extrapolar los datos encontrados en la Institución Educativa (Vara, 2010).

3.7. Aspectos éticos

Para esta investigación se consideró diferentes aspectos éticos, los que se describen a continuación, permitieron obtener un estudio acorde a lo que dispone la universidad Cesar Vallejo. Según pudo tener como aspecto ético, el respeto a las personas, en primer lugar, se coordinó el permiso con la máxima autoridad del Municipalidad de Lambayeque, luego el consentimiento de cada persona que pudo ser parte de esta investigación, con voluntad propia, los que fueron considerados como unidades de estudio (Nordeña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2012).

Otro de los aspectos, es la justicia, lo que da entender que la investigación se realiza respetando las Leyes, Decretos definidos, para realizar una investigación en el nivel de maestría, lo que conllevó a verificar diversos decretos que se han desarrollado como para la participación ciudadana en todo el Perú y también verificar algunos casos a nivel internacional. Otro aspecto, es la beneficencia, donde se precisó, que no se tenían riesgos, para el desarrollo de esta investigación para los participantes; pero a pesar de ello, su participación no fue condicionada

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Diagnosticar la comunicación actual de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020

Tabla 3

Análisis de la variable comunicación de gobierno

Dimensiones	Malo		Regular		Bueno		total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Soporte organizacional	11	33	6	18	16	48		
Análisis de recursos	12	36	10	30	11	33		
Diseño estratégico	10	30	6	18	24	51	33	100
Desarrollo de mensajes	15	45	5	15	13	39		
Monitoreo y evaluación	14	42	7	21	12	36		
Total		37.2		20.4		41.4		100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla siete muestra el análisis general de las dimensiones mediante el análisis de baremos donde se evidencia que en cuanto a la dimensión soporte organizacional, los resultados fueron que el 33% es malo, el 18% regular y el 48% bueno, con estos resultados entendemos que la entidad tiene bien definidos sus valores de comunicación como también cuenta con el recurso humano adecuado para este tipo de procesos en comunicación, asimismo en la dimensión análisis de recursos se evidencia que el 36% es malo, el 30% regular y el 33% bueno, con estos resultados mencionamos que no se está teniendo un buen nivel de comunicación porque no se logra llegar los mensajes adecuadamente al ciudadano.

También en la dimensión diseño estratégico el 30% malo, el 18% regular y el 51% bueno con estos resultados mencionamos que se tiene bien definidos los objetivos de comunicación de gobierno por lo que se cuenta con indicadores que permiten un mejor nivel de comunicación. En cuanto a la dimensión desarrollo de mensajes el 45% malo, el 15% regular y el 39% bueno, a ello mencionamos que la comunicación que la entidad trasmite no se basa en argumentos explicativos y justificativos por lo que no se logra un buen entendimiento para el ciudadano.

Finalmente, en la dimensión control y monitoreo el 42% es malo, el 21% regular y el 36% bueno con estos resultados mencionamos que la entidad no está llevando un buen nivel de control para conocer si se está cumpliendo con lo que se requiere comunicar o saber si el ciudadano entiende claramente lo que lee o escucha en cuanto a los mensajes que se publican

Diseñar nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020, para el diseño de nuevos modelos se tomó en cuenta la teoría de Wolton (2006) la comunicación gubernamental ha ido adquiriendo un carácter de gran relevancia dentro del ejercicio de los estados, esencialmente por las particularidades democráticas de la actualidad que le brindan un gran peso a crearse consenso y legitimación y suele verlo como uno de los canales para conseguir los objetivos correspondientes. Mediante esta propuesta de investigación se logrará mejorar la comunicación de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque, del mismo modo mencionamos que realizando esta propuesta se mejorará la comunicación y por ende se realizará un mejor seguimiento para saber si se cumple con eficiencia.

En resumen la comunicación de gobierno, según los funcionarios, consideran que en un 37.2% es mala, porque no se tiene una planificación definida, por parte de área encargada, no se aprecia una estrategia de trabajo y tampoco de las acciones de la entidad municipal, lo que conlleva que el ciudadano tenga una imagen como de una institución poco eficiente, un 205 admite como regular y el 41.4% admite que la comunicación del gobierno municipal si es buena.

Objetivo específico 2

Identificar las deficiencias de la comunicación gubernamental por parte del área imagen institucional de la MPL.

Tabla 4

Dimensión soporte organizacional

Valoración	Soporte organizacional		análisis de recursos	
	n	%	n	%
Definitivamente no	6	18	4	12
Probablemente no	5	15	8	24
Indeciso	6	18	10	30
Probablemente si	9	27	5	15
Definitivamente si	7	21	6	18
Total	33	100	33	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla dos muestra el análisis realizado de la dimensión soporte organizacional donde el 33% mencionaron de forma negativa porque consideran que los valores comunicaciones no se encuentran bien definidos, asimismo el 48% respondieron positivamente porque consideran que, si se tiene un área específica en comunicación política, así como también se cuenta con la tecnología adecuada para una comunicación online eficiente, sin embargo, un 18% se muestra indecisa a estos hechos.

En la tabla tres muestra el análisis de la dimensión análisis de recursos donde el 36% respondieron negativamente porque consideran que no se realiza ningún tipo de segmentación para un mejor nivel de comunicación con el fin que se llegue la temática que quiere comunicar el gobierno local, asimismo un 33% mencionaron de manera positiva debido a que consideran que se tiene bien definido lo que se quiere comunicar y esto se logra de manera eficiente, sin embargo un 30% está indeciso a estos hechos.

Tabla 5*Dimensión diseño estratégico y desarrollo de mensajes*

Valoración	Diseño estratégico		Desarrollo de mensajes	
	n	%	n	%
Definitivamente no	4	12	5	15
Probablemente no	6	18	10	30
Indeciso	6	18	5	15
Probablemente si	7	21	5	15
Definitivamente si	10	30	8	24
Total	33	100	33	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla cuatro muestra el análisis de la dimensión diseño estratégico donde un 30% menciona de manera negativa porque considera que no se tiene bien definidos los objetivos de comunicación eficaz y esto genera una mala recepción de lo que se requiere informar al ciudadano, asimismo el 51% respondieron de manera positiva porque consideran que la entidad cuenta con canales oficiales de comunicación como también se cuenta con un plan de actividades de comunicación los mismo que se encuentran en un cronograma para llevar un mejor control.

En la tabla cinco muestra el análisis de la dimensión desarrollo de mensajes donde un 45% respondieron negativamente porque consideran que los mensajes que se ofrecen al ciudadano no se logra entender adecuadamente alterando lo que se quiere comunicar y esto muchas veces afecta a la entidad, sin embargo, un 39% respondieron positivamente porque consideran que se cuenta con un buen plan de comunicación establecidos en un adecuado cronograma como también se considera que lo que se transmite se realiza con mensajes sencillos e entendibles, sin embargo un 15% menciona estar indeciso a estos hechos.

Tabla 6*Dimensión monitoreo y evaluación*

Valoración	n	%
Definitivamente no	6	18
Probablemente no	8	24
Indeciso	7	21
Probablemente si	5	15
Definitivamente si	7	21
Total	33	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla seis muestra el análisis de la dimensión monitoreo y evaluación, donde se evidencia que el 42% responde negativamente porque considera que no se lleva un buen control y seguimiento para verificar si la comunicación es eficiente para el ciudadano, asimismo un 36% menciona de manera positiva porque consideran que se están cumpliendo con los objetivos de comunicación y a su vez logran una medición de cómo se está desarrollando el nivel de comunicación dentro de la entidad, sin embargo un 21% muestra indeciso a estos hechos.

Objetivo específico 3

diseñar nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020.

Para propuesta se recurre a la teoría liberal, describe la importancia de cada grupo étnico o la sociedad vinculando a las personas para trabajar juntos en busca de desarrollar las políticas del Estado. Se caracterizan porque comparten una determinada tradición que los identifica, a los que de otra forma sería seres atomizados y esta entidad es la que conlleva a generar bases a la ciudadanía (Etzioni, 1995). Otra de los aportes, lo describe la teoría de comunitaria que se caracteriza porque se unen lazos cívicos de la ciudadanía y la sociedad que se considera como un todo y donde el Estado es fundamental para mantener la fidelidad de la ciudadanía. (Pattie & Seyd, 2004) Y también el aporte de (Pérez, 2020) que ha descrito un modelo de propuesta para el Gobierno Regional de Amazonas.

V. DISCUSIÓN

Diagnosticar la comunicación actual de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020, de acuerdo al análisis realizado se logró evidenciar que en cuanto a la variable comunicación de gobierno el 64% mencionaron que es buena porque se cuenta con ciertos lineamientos de comunicación que le permiten cumplir con los objetivos establecidos, de la misma manera se cuenta con la tecnología adecuada que le permite mantener una buena comunicación online, sin embargo también se evidencio que un 18% mencionaron que es malo debido a que en ocasiones no se informa de manera correcta lo que genera la confusión de los ciudadanos.

Estos resultados concuerdan con la investigación de Malca (2017) el autor concluye finalmente que, la comunicación política de los estados con sus habitantes no se efectúa de un modo eficaz, detalla que presentan un mínimo nivel de conocimientos de normativas públicas y la operación comunicacional suele ser delimitada, los habitantes muestran la falta de conformidad por los mensajes de las autoridades públicas, por la gestión de los recursos que usan para acercarse a la población, por el nivel bajo de interacciones con las autoridades de la municipalidad.

Los resultados, encontrados se contrasta con el aporte de Wolton (2006) menciona que la comunicación se considera como algo fundamental a los seres humanos y se halla presente de manera transversal en cada uno de los campos en las que suelen desenvolverse. Aquella línea, y cada una de las situaciones comunicativas supone la coexistencia de un par de dimensiones: una funcional y una ley. En el caso de la ley, hace referencia al ideal de la comunicación, que se haya compuesta para dar información, compartir, comprender y dialogar. Con respecto a la funcional, hace referencia a los datos necesarios para aseverar las diferentes relaciones sociales, considerándose de gran utilidad para el buen desarrollo, centrándose en los pensamientos de una difusión o ya sea transmisión.

Concluimos que, del nivel de comunicación de gobierno, se evidenció que es buena, pero faltaría mejorar muchas cosas para cumplir adecuadamente con sus objetivos. También mencionamos que las dificultades encontradas para este estudio fue que el análisis estadístico resultó un poco tedioso, porque debió realizarse un análisis minucioso.

Identificar las deficiencias de la comunicación gubernamental por parte del área imagen institucional de la MPL, según el análisis realizado dentro de las dimensiones de la variable comunicación gubernamental se evidencio que un 48% respondieron positivamente porque consideran que, si se tiene un área específica en comunicación política, así como también se cuenta con la tecnología adecuada para una comunicación online eficiente, sin embargo un 33% mencionaron de forma negativa porque consideran que los valores comunicaciones no se encuentran bien definidos,

También en la dimensión análisis de recursos un 36% respondieron negativamente porque consideran que no se tiene bien definido lo que se quiere comunicar al ciudadano, esto a su vez dificulta mucho entender el nivel de comunicación, también en la dimensión diseño estratégico el 30% respondieron negativamente porque consideran que los objetivos de comunicación no están bien formulados generando de esta manera una mala información de lo que se requiere por lo tanto el ciudadano confunde el nivel de información.

También en la dimensión desarrollo de mensajes un 45% respondieron negativamente a ello mencionamos que los mensajes que se ofrece al ciudadano muchas veces no llegan de la manera correcta porque en ocasiones se oculta la información generando de esta manera una deficiente comunicación. finalmente, en la dimensión monitoreo y evaluación, donde se evidencia que el 42% responde negativamente porque considera que no se lleva un buen control y seguimiento para verificar si la comunicación es eficiente para el ciudadano, es por ello que mencionamos que se debe realizar mejor la evaluación para conocer si los ciudadanos entienden el nivel de comunicación que están desarrollando.

Estos resultados concuerdan con la investigación de Mindaugas & Aisté (2019) encontraron que las organizaciones requieren, innovar en la forma de comunicar y afianzarse en un enfoque colaborativo para desarrollar políticas, ya que existen factores peligrosos como la desconfianza de la sociedad, temor por el fracaso, falta de consistencia para el desarrollo de pautas de comunicación. Se concluye con la con la propuesta de un modelo de comunicación transformadora, como herramienta educativa para los funcionarios que formulan políticas.

Asimismo, guarda relación con lo mencionado por Scheinsohn (2000), considere a la comunicación como una actividad compleja, dinámica y continua en la que amerita invertir esfuerzos. Además, como ya se ha mencionado anteriormente la comunicación es un elemento transversal a toda la organización y requiere que tanto del ámbito político como el ámbito técnico reconozcan dicha importancia y su papel en el mensaje que transmiten todos los miembros del gobierno local hacia los ciudadanos.

Del análisis encontrado, se puede describir que, en cuanto a las deficiencias encontradas no se tiene un buen nivel de comunicación para el ciudadano, debido a que no se le informa de manera clara, como tampoco se le hace seguimiento para conocer si se cumple con lo que se quiere informar. Asimismo, en cuanto a las limitaciones para el desarrollo de este estudio fue que la información requerida no se logró encontrar con facilidad porque la situación en que vivimos a raíz de la COVID-19, ha dificultado mucho.

Diseñar nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno de la Municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020; para el diseño de nuevos modelos se tomó la teoría liberal, describe la importancia de cada grupo étnico o la sociedad vinculando a las personas para trabajar juntos en busca de desarrollar las políticas del Estado. Se caracterizan porque comparten una determinada tradición que los identifica, a los que de otra forma sería seres atomizados y esta entidad es la que conlleva a generar bases a la ciudadanía (Etzioni, 1995).

Otra de los aportes, lo describe la teoría de comunitaria que se caracteriza porque se unen lazos cívicos de la ciudadanía y la sociedad que se considera como un todo y donde el Estado es fundamental para mantener la fidelidad de la ciudadanía. (Pattie & Seyd, 2004) Y también el aporte de (Pérez, 2020) que ha descrito un modelo de propuesta para el Gobierno Regional de Amazonas.

Estos resultados concuerdan con la investigación de Bravo (2016) Concluyéndose finalmente, que, la compañía de datos evidencia un tipo de sociedad con una superior colaboración e interacciones, en las actividades y la toma de decisiones, características que se consideran como no ajenos a dicha provincia del Ecuador. Las instituciones de esta provincia con el uso de las técnicas de comunicación

gubernamental relacionan, participan, comunican, colectivizan, anuncian, colaboran y direccionan la administración. Asimismo, demostró datos de gran significancia que reconoció los datos y los respectivos perfiles solicitados para las orientaciones de la comunicación, la perspectiva que la gestión ha seleccionado, las diferentes definiciones de los expertos acerca de las operaciones derivadas de la comunicación gubernamental. (p 248 – 249).

Asimismo, guarda relación con lo mencionado por Wolton (2006), menciona que la comunicación se agrega en el campo apoyando a las “evaluaciones precisas de los requerimientos de la gente. Conociendo las solicitudes, definiendo concepto de gobierno, los títulos de coyuntura, conformando estrategias apropiadas que haga posible la conducción de la agenda pública, homogenizando las recomendaciones y diseñando una estructura organización apropiada para esfuerzo de una comunicación social”

Concluimos que una buena propuesta de modelo de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno permitirá mejorar el nivel de comunicación lográndose así mantener una comunicación eficiente ante la población, las dificultades para este informan fue que el acceso a la información de la entidad fue difícil encontrar porque los encargados laboran de manera remota.

VI. CONCLUSIONES

1. El diagnóstico de la comunicación de gobierno, según los funcionarios, consideran que en un 37.2% es mala, porque no se tiene una planificación definida, por parte de área encargada, no se aprecia una estrategia de trabajo y tampoco de las acciones de la entidad municipal, lo que conlleva que el ciudadano tenga una imagen como de una institución poco eficiente, un 20% admite como regular y el 41.4% admite que la comunicación del gobierno municipal si es buena.
2. Se identificó que las principales deficiencias de la comunicación gubernamental, está en el desarrollo de mensajes 45% se carece un plan de comunicación, y de lo que se quiere comunicar, es por ello, que el mensaje no es claro para el ciudadano, no se tiene un seguimiento una evaluación 42%, de las acciones que quiere comunicar el gobierno municipal, y tampoco, se tiene un diagnóstico de las necesidades de la población conlleva que no se comunique de manera efectiva.
3. Finalmente, se diseñó de nuevos modelos de representación ciudadana, fortaleciendo la participación del ciudadano, mediante la planificación, definiendo mecanismos, acompañamiento, seguimiento, evaluación y monitoreo que generan la posibilidad que las personas sean participes, mediante estrategias y mensajes en medios sociales que se promueva el dialogo y participación activa, exigiendo que sus autoridades comuniquen sus acciones y ciudadano puede contribuir en el desarrollo de la Provincia de Lambayeque

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al señor alcalde, capacitar al personal y contar con asesoría de un profesional en comunicación gubernamental para definir un plan de acción, previo diagnóstico de la situación actual, teniendo en cuenta que se requiere emitir mensajes efectivos a la población en estos tiempos difíciles por la pandemia del Coronavirus y sean aliados para luchar juntos en esta situación

Al encargado de comunicaciones, debe hacer un seguimiento de las necesidades de la población previa coordinación con las 12 gerencias y todas subgerencias de modo que se trabaje de manera articulada para definir que se quiere comunicar como entidad municipal y que perspectivas tiene el ciudadano.

Se recomienda a los líderes políticos, que aspiran a ser autoridades, que incluyan en su plan de gobierno, un plan de comunicación gubernamental, teniendo en cuenta, que todas sus acciones de sus unidades orgánicas comunican en cada momento y que junto a un plan de comunicación se incluya la participación activa del ciudadano de Lambayeque.

VIII. PROPUESTA

Introducción

En términos generales la participación ciudadana se entiende como un proceso o un conjunto de actividades que tienen lugar dentro del sistema político de representación, por tanto, se observa sobre todo como una actividad que tiene lugar en periodos entre elecciones. El objetivo que se persigue, entonces, es explorar qué forma se ha dado a la participación por parte de las Administraciones locales de la municipalidad provincial de Lambayeque y cuál es la naturaleza de los instrumentos habilitados teniendo en cuenta el grado de influencia de la ciudadanía que contemplan. Así entendida, la participación ciudadana se ha convertido en uno de los grandes pilares de las sociedades democráticas contemporáneas. Es más, mediante la participación se han ofrecido innumerables alternativas para evitar la progresiva desvinculación de la ciudadanía hacia los sistemas políticos. Si entendemos que el sistema político necesita contar con la legitimación de la ciudadanía para operar, su desvinculación plantea ciertos problemas.

En la actualidad los gobiernos locales, tanto regionales inician métodos y estrategias para su participación de la ciudadanía en la formulación y establecimiento de presupuestos, igual el control de gestiones de sus recursos humanos, establecido en el artículo 1° de la ley N°028056-ley de marco de presupuesto participativo. Con ello su evaluación de experiencias y presupuesto de participación, en donde establece los lineamientos, procesos y etapas para la ejecución y seguimiento del desarrollo del presupuesto participativo.

En la Municipalidad se expresan por la poca participación de la población y de los agentes en el desarrollo local, asimismo se presenta una limitada gestión pública y participación ciudadana, estableciéndose los conflictos, cuestionamientos y desacreditación de la autoridad municipal anterior, mediante la revocatoria de la autoridad municipal y la remoción de funcionarios, debemos precisar que la población se encuentra en casi su totalidad con desconfianza frente al estado, lo que no permite crear una estrecha relación entre los dos sectores más importantes que permitan dar a conocer sus necesidades más agudas de la población y por ende el estado crear alternativas de solución y políticas públicas que permitan mitigar las necesidades planteadas por la ciudadanía, por lo tal se busca desarrollar

una propuesta basada en la participación ciudadana que contribuyan a mejorarse cada una de aquellas problemáticas diagnosticadas y que han sido mencionadas anteriormente.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar una propuesta de participación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020

Objetivos específicos

Diseñar el modelo de propuesta de participación ciudadana.

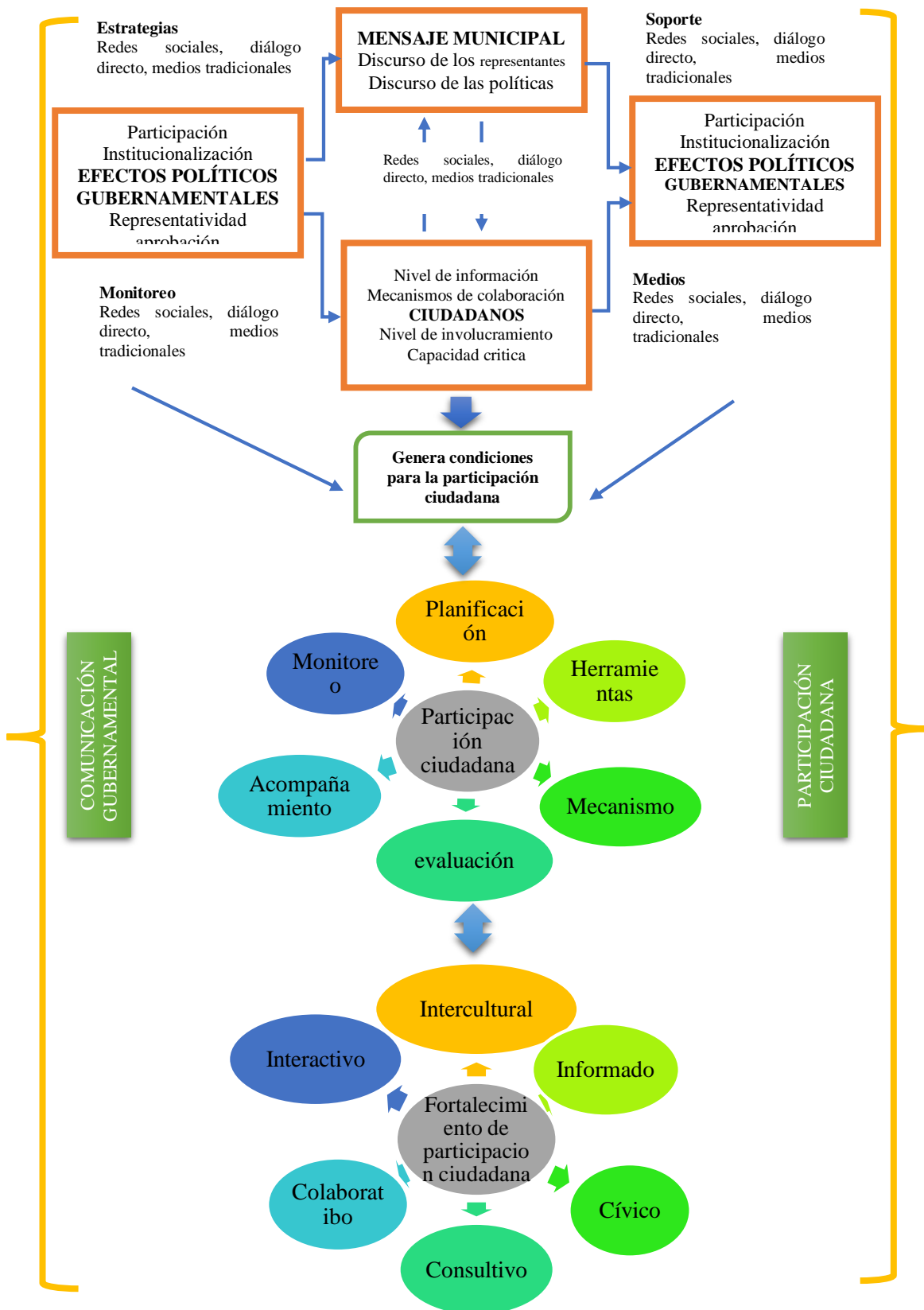
Definir las estrategias de participación ciudadana.

Determinar las acciones correctas que deben ejecutarse para cada una de las estrategias definidas.

Fundamentación

La Municipalidad Provincial de Lambayeque, es una entidad básica de la organización territorial del Estado en el Perú, que tuvo como función, servir como canal de participación ciudadana en asuntos de su comunidad, y como agente recaudador de impuestos, tasas y contribuciones sobre el territorio de una provincia y distrito de un cercado. La Municipalidad Provincial de Lambayeque, como parte del sistema estructural de Estado en sus diferentes niveles, depende en su política fiscal, de los recursos que puede generar a través de su recaudación directa y de los recursos indirectos que puede obtener a través de la transmisión de partidas presupuestales.

Propuesta de mecanismos de participación ciudadana



REFERENCIAS

- Abunyewah, M., Gajendran, T., Maud, K., & Okyere, S. A. (junio de 2020). *Strengthening the information deficit model for disaster preparedness: Mediating and moderating effects of community participation*. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 46. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101492>
- Antezana, M. (2017). *La publicidad: gran error en la comunicación gubernamental comunicaci3n gubernamental*. Conexi3n ESAN, Per3. Lima: Conexi3nesan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/06/26/la-publicidad-gran-error-en-la-comunicacion-gubernamental/>
- Arshad, S., & Khrurram, S. (July de 2020). *Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust, and responsiveness*. *Government Information Quarterly*, 37(3). doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101486>
- Asensio, P. (2014). *El libro de la gesti3n municipal. Claves de 3xito para pol3ticos y directivos locales* (2da. ed.). Madrid: Diaz de Santos.
- Belkahla Driss, O., Mellouli, S., & Trabelsi, Z. (2019). *From citizens to government policy-makers: Social media data analysis*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18302983#!>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodolog3a de la Investigaci3n: administraci3n, econom3a, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: PEARSON EDUCACI3N.
- Boholm, A. (2019). *Lessons of success and failure: Practicing risk communication at government agencies*. *Safety Science*, 118, 158-167. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.05.025>
- Cabannes, Y. (2004). *¿Qu3 es y c3mo se hace el presupuesto participativo?* (1º ed.). Ecuador: UH Editorial.
- Carracedo, J., & Rosales, J. (2014). *Democracia, ciudadan3a y educaci3n*. Madrid: Ediciones Akai.
- Carrasco D3az, S. (2016). *Metodolog3a de la investigaci3n cient3fica: pautas metodol3gicas para dise1nar y elaborar el proyecto de investigaci3n*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2009). *Metodolog3a de investigaci3n cient3fica: "Pautas para dise1nar y elaborar el proyecto de investigaci3n"*. Lima: San Marcos.
- Dahl, R. (1993). *La poliarquia*. M3xico: Red Editorial Iberoamericana.
- Diaz, A. D., & Legu3a, J. I. (2014). *Gesti3n de la comunicaci3n de pol3ticas p3blicas en gobiernos locales. Estudio de caso de la pol3tica p3blica de seguridad*

ciudadana “Miraflores 360°” de la Municipalidad Distrital de Miraflores en el período 2011 – 2014. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, Lima.

- Erdiaw, M., Abunyewah, M., & Edusei, J. (Diciembre de 2020). *Citizen participation dilemmas in water governance: An empirical case of Kumasi, Ghana*. *World Development Perspectives*, 20. doi:<https://doi.org/10.1016/j.wdp.2020.100242>
- Etzioni, A. (1995). *The spirit of community. Rights, responsibilities and the communitarian Agenda*. Londres: Fontana Press. .
- Fernandez, C. (2017). *Presupuesto participativo y participación ciudadana*. Optar grado de magister en gestion publica. Universidad Cesar Vallejo, Peru. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6121/Fern%
%a1ndez_VCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6121/Fern%c3%a1ndez_VCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galindo, J., & Guerrero, J. (2015). *Contabilidad gubernamental*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- González, C., & Puga, D. (10 de Agosto de 2019). *Discurso visual en la comunicación Gubernamental del Ecuador: propuesta de análisis*. 59 - 74.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México DF: Mc Graw Hill Education.
- Izar, J. (2016). *Contabilidad administrativa*. Mexico D.F: Ediciones de contadores públicos. .
- Kotler, P., & Lee. (2007). *Marketing en el sector público: la última frontera*. España: ESIC Editorial.
- Llona Rosa, M. (2017). *Las formas de representación de la sociedad civil en los espacios de participación ciudadana: el caso del presupuesto participativo en Villa el Salvador*. Optar Grado de Magister Ciencia Política y Gobierno con Políticas Públicas y Gestión Pública, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, Lima.
- Malca Saavedra, J. W. (2017). *Modelo integral de comunicación política gubernamental para efectivizar la gestión Municipal en el Norte del Perú*. Perú. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.
- Martinez, C., & Arena, E. (2013). *Experiencias y buenas prácticas en presupuesto participativo* . Argentina: UNICEF.
- Mindaugas, L., & Aistè, M. (2019). Transformational communication via evolving ethical and moral norms of. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*. Obtenido de http://jssidoi.org/jesi/uploads/articles/24/Lauzikas_Transformational_Comm

unication_via_Evolving_Ethical_and_Moral_Norms_of_Lithuanian_Civil_Service_Organizations.pdf

- Morales, L. (2004). *Instituciones, movilización y participación política: el asociacionismo los países occidentales*. Madrid. doi:<http://hdl.handle.net/10486/11011>
- Municipalidad Provincial de Lambayeque. (2020). *Funcionarios*. Obtenido de <https://www.munilambayeque.gob.pe/presentacion/funcionarios>
- Muñoz, C. (2015). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México D.F.: Pearson Educación.
- Nordeña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (Diciembre de 2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *CHIA Colombia*, 12(3), 263-274. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Okyere, S. A., Diko, S. K., Abunyewah, M., & Kita, M. (2020). *Toward Citizen-Led Planning for Climate Change Adaptation in Urban Ghana: Hints from Japanese 'Machizukuri' Activities*. *The Geography of Climate Change Adaptation in Urban Africa*, 391-419.
- Pattie, C., & Seyd, P. W. (2004). *Citizenship in Britain: Values, participation and democracy*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Pérez, W. F. (2020). *Modelo de gobernanza para la participación ciudadana en el Gobierno Regional, Amazonas*. Para Obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Amazonas. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43197>
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Remy, M. (2015). *Los múltiples campos de la participación ciudadana en el Perú* (3 ed.). Lima: IEP Ediciones.
- Rufín, R., & Medina, C. (2012). *Marketing Público: Investigación, aplicaciones y estrategia*. España: ESIC Editorial.
- Scheinsohn, D. (2000). *Más allá de la imagen corporativa: como crear valor a través de la comunicación estratégica*. España: Ediciones Macchi.
- Siminisfski, A., Valle, T., Serral, E., & Wautelet, Y. (3 de Octubre de 2019). *Investigating context factors in citizen participation strategies: A comparative analysis of Swedish and Belgian smart cities*. *International Journal of Information Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.09.007>
- Simonofski, A., Valle, T., Serral, E., & Wautelet, Y. (2019). *Investigating context factors in citizen participation strategies: A comparative analysis of Swedish and Belgian smart cities*. *International Journal of Information Management*, 3(102011). doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.09.007>

- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual para los tesisistas de Administración, Negocios internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. . Lima: Facultad de ciencias empresariales y recursos humanos de la Universidad San Martín de Porres .
- Wolfgang, E., & Wijngaert, L. (January de 2020). *Paper beats ping: On the effect of an increasing separation of notification and content due to digitization of government communication*. *Government Information Quarterly*, 37(2). doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101396>
- Zhang, S. (2018). *Public participation in the Geoweb era: Defining a typology for geo-participation in local governments*. *Cities*, 85, 38-50. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.12.004>
- Zoila, J. R. (15 de Abril de 2020). *Vizcarra: ¿Un nuevo estilo de comunicación política en Perú?* Obtenido de Zoila Coaching Politico y Empresarial: <https://zolla.com.pe/2020/04/15/vizcarra-y-un-nuevo-paradigma-de-comunicacion-politica/>
- Zolla, J. R. (22 de Abril de 2020). ULIMA - Webinar: *La comunicación política en la gestión gubernamental de la COVID-19*. Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable comunicación gubernamental

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Comunicación de gubernamental	La comunicación gubernamental ha ido adquiriendo un carácter de gran relevancia dentro del ejercicio de los estados, esencialmente por las particularidades democráticas de la actualidad que le brindan un gran peso a crearse consenso y legitimación y suele verse como uno de los canales para conseguir los objetivos correspondientes. La comunicación se agrega en el campo apoyando a las "evaluaciones precisas de los requerimientos de la gente. (Wolton, 2006).	El proceso de comunicación gubernamental esta dado por el soporte organizacional, análisis de recursos, diseño estratégico y monitoreo y evaluación.	Soporte organizacional	Valores y principios comunicacionales	Definitivamente no Probablemente no Indeciso Probablemente si Definitivamente si
				Lineamiento de política comunicativa	
				Área de comunicación	
				Políticas y relación con medios	
			Análisis de recursos	Soporte tecnológico y humano	
				Identificación de público objetivo	
				Canales de comunicación	
				Diseño de comunicación política	
			Diseño estratégico	Capacidad comunicacional	
				Objetivos de comunicación	
				Definición de indicadores	
				Establecer canales oficiales	
			Desarrollo de mensajes	Plan de actividades	
				Fondo mensaje	
				Forma de mensaje	
				Realizar pretesteo o piloto	
			Monitoreo y Evaluación	Planificar la distribución	
				Monitoreo	
Evaluación					

Operacionalización de la variable Participación Ciudadana

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Mecanismos de participación ciudadana	La participación ciudadana, hace referencia a la colaboración que se ejerce mediante entidades de democracia inmediata; y en donde las maneras más habituales de esta es el referéndum, las decisiones populares en la alineación de las normas, la rendición de lo que respecta las cuentas, las revocatorias por parte de las autoridades. (Galindo & Guerrero, 2015)	Está compuesto por las acciones que asume la sociedad mediante la participación para exigir mejoras para la sociedad, teniendo en cuenta: la democracia, el derecho de participación, descentralización y toma de decisiones.	Democracia	Sistema normativo	Definitivamente no Probablemente no Indeciso Probablemente si Definitivamente si
				Sociedad participativa	
				Representación moderna	
			Derecho de participación	En asuntos públicos	
				Participación en política	
				Cumplimiento de deberes	
			Descentralización	Nivel participación	
				Nivel de descentralización	
				Cumplimiento de acciones	
			Toma de decisiones	Actores	
				Involucramiento de personas	
				Verificación del uso de recursos	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación gubernamental

Mediante la presente encuesta, se busca conocer cómo se percibe la comunicación gubernamental, por parte de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Marque la alternativa que y usted crea conveniente:

Valoración	N°
Definitivamente no	1
Probablemente no	2
Indeciso	3
Probablemente si	4
Definitivamente si	5

N°	Comunicación Gubernamental	1	2	3	4	5
	Soporte organizacional					
1	¿Se tienen definidos los valores comunicacionales?					
2	¿Conoce los principios comunicacionales de su organización?					
3	¿Considera que se cuenta con lineamientos de comunicación política y se comunica de manera integrada?					
4	¿Se cuenta con un área encargada de comunicación política?					
5	¿Considera que se tiene una política favorable que favorece la relación con medios de comunicación?					
6	¿Cuenta con herramientas tecnológicas para ofrecer comunicación virtual?					
	Análisis de recursos					
7	¿Se cuenta con el capital humano calificado para una mejor estrategia de comunicación?					

8	¿Considera que para emitir una mejor comunicación política se ha definido al público objetivo?					
9	¿Se han definido los principales medios de comunicación para hacer llegar la temática que desea emitir el gobierno local?					
10	¿Existe una adecuada política comunicativa y está acorde con la estrategia comunicacional?					
	Diseño estratégico					
11	¿Considera que se conoce los canales de comunicación y se logra comunicar de manera adecuada al segmento identificado?					
12	¿Se han definido los objetivos de comunicación de gobierno?					
13	¿Se cuenta con indicadores que permitan mejorar el nivel de comunicación política?					
14	¿Se cuenta con canales oficiales para la comunicación?					
	Desarrollo de mensajes					
15	¿Existe un plan de actividades de comunicación, junto a un cronograma?					
16	¿La comunicación que se emite está basado en argumentos explicativos y justificativos?					
17	¿Los mensajes son sencillos; pero logran llegar con el mensaje para el ciudadano?					
18	¿Se ha realizado estudios pilotos para conocer el nivel comunicación y atención que se tiene en el ciudadano?					
19	¿Se tiene un plan de distribución comunicacional con horarios, fechas definidas?					
	Monitoreo y Evaluación					
20	¿Se hace un seguimiento para verificar si lograr los objetivos de comunicación?					
21	¿Se mide el nivel de efectividad de la comunicación que tiene el gobierno?					

Anexo 3. Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos

El instrumento fue validado y se determinó el nivel de confiabilidad por Díaz y Leguía (2014) en su investigación “Gestión de la comunicación de políticas públicas en gobiernos locales. Estudio de caso de la política pública de seguridad ciudadana “Miraflores 360°” de la Municipalidad Distrital de Miraflores en el período 2011 – 2014”

Resultados del nivel de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,84	21

Anexo 4: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cómo determinar nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020?	<p>Objetivo general: Proponer nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Diagnosticar la comunicación diagnosticar la comunicación actual de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020, Identificar las deficiencias de la comunicación gubernamental por parte del área imagen institucional de la MPL. Diseñar nuevos modelos de representación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno de la municipalidad Provincial de Lambayeque año 2020.</p>	No se requiere	<p>Variable 1 Comunicación de gobierno Dimensiones Soporte organizacional Análisis de recursos Diseño estratégico Desarrollo de mensajes Monitoreo y Evaluación</p> <p>Variable 2 Modelos de representación ciudadana Dimensiones Democracia Derecho de participación Descentralización Toma de decisiones</p>	<p>Diseño metodológico Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>Población y muestra Población: 40 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Lambayeque Muestra El tipo de muestra es no probabilística, de tipo por conveniencia, son 33 funcionarios Municipalidad Provincial de Lambayeque.</p> <p>Unidades de análisis Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Lambayeque</p> <p>Técnica de recolección de datos Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario Tratamiento estadístico: Análisis descriptivo con estadístico SPSS 24</p>

Anexo 5: Resultados

Variable comunicación Gubernamental																					
Soporte organizacional						Análisis de recursos					Diseño estratégico				Desarrollo de mensajes				Monitoreo y Evaluación		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	5	5	2	2	5	4	1	4	4	4	2	1	2	5	5	5	5	5	2	2	2
2	3	5	5	1	2	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5
3	3	2	5	5	1	2	4	1	4	5	4	5	3	3	2	5	1	3	4	2	1
4	4	5	3	5	3	2	5	5	1	3	1	1	1	2	1	2	4	4	3	4	1
5	1	2	2	3	4	5	5	4	1	3	5	1	2	2	1	4	3	2	5	4	3
6	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4
7	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	1	1
8	2	4	2	5	1	4	3	2	2	2	3	1	4	3	1	2	2	1	1	2	4
9	2	3	2	3	4	3	2	5	3	5	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	5
10	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	4	1	4	1	2	1	3	1	2	2
11	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	2	3	5	4
12	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	2	2	4	4
13	4	2	5	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4
14	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1	1
15	5	3	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	1	3	4	4	5	5	2	4	2
16	2	5	2	4	1	1	4	2	5	1	2	5	1	4	1	1	5	5	4	5	3
17	1	1	4	3	3	5	5	4	5	2	5	5	3	5	3	5	4	3	5	5	4
18	5	5	3	5	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	5
19	5	3	2	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5
20	2	2	2	3	3	3	3	5	2	2	5	2	3	2	1	2	2	5	4	5	5
21	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	1	1	2
22	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	4
23	2	4	3	3	1	1	3	1	2	5	5	2	5	5	3	2	4	1	2	4	2
24	5	2	3	4	5	1	3	2	3	5	3	1	3	2	3	5	3	1	3	4	1
25	4	1	5	1	3	5	3	1	5	3	5	1	2	3	3	3	2	1	5	1	4
26	3	2	3	2	3	3	2	3	4	1	3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2
27	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	2	2	4
28	2	1	5	5	5	4	1	5	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3
29	5	4	5	1	4	2	4	3	5	3	4	1	2	3	2	1	4	5	5	4	5
30	1	3	1	1	2	5	5	5	1	3	2	1	4	3	2	1	3	4	2	5	5
31	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
32	4	2	3	2	2	1	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	1
33	5	4	4	4	2	4	2	5	2	2	1	3	5	3	3	3	2	3	1	3	3

Anexo 6: Desarrollo de la propuesta de investigación

PROPUESTA

1. Introducción

En términos generales la participación ciudadana se entiende como un proceso o un conjunto de actividades que tienen lugar dentro del sistema político de representación, por tanto, se observa sobre todo como una actividad que tiene lugar en periodos entre elecciones. El objetivo que se persigue, entonces, es explorar qué forma se ha dado a la participación por parte de las Administraciones locales de la municipalidad provincial de Lambayeque y cuál es la naturaleza de los instrumentos habilitados teniendo en cuenta el grado de influencia de la ciudadanía que contemplan. Así entendida, la participación ciudadana se ha convertido en uno de los grandes pilares de las sociedades democráticas contemporáneas. Es más, mediante la participación se han ofrecido innumerables alternativas para evitar la progresiva desvinculación de la ciudadanía hacia los sistemas políticos. Si entendemos que el sistema político necesita contar con la legitimación de la ciudadanía para operar, su desvinculación plantea ciertos problemas.

En la actualidad los gobiernos locales, tanto regionales inician métodos y estrategias para su participación de la ciudadanía en la formulación y establecimiento de presupuestos, igual el control de gestiones de sus recursos humanos, establecido en el artículo 1° de la ley N°028056-ley de marco de presupuesto participativo. Con ello su evaluación de experiencias y presupuesto de participación, en donde establece los lineamientos, procesos y etapas para la ejecución y seguimiento del desarrollo del presupuesto participativo.

En la Municipalidad se expresan por la poca participación de la población y de los agentes en el desarrollo local, asimismo se presenta una limitada gestión pública y participación ciudadana, estableciéndose los conflictos, cuestionamientos y desacreditación de la autoridad municipal anterior, mediante la revocatoria de la autoridad municipal y la remoción de funcionarios, debemos precisar que la población se encuentra en casi su totalidad con desconfianza frente al estado, lo que no permite crear una estrecha relación entre los dos sectores más importantes que permitan dar a conocer sus necesidades más agudas de la población y por ende el estado crear alternativas de solución y políticas públicas que permitan

mitigar las necesidades planteadas por la ciudadanía, por lo tal se busca desarrollar una propuesta basada en la participación ciudadana que contribuyan a mejorarse cada una de aquellas problemáticas diagnosticadas y que han sido mencionadas anteriormente.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta de participación ciudadana para mejorar la comunicación de gobierno en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2020

2.2. Objetivos específicos

Diseñar el modelo de propuesta de participación ciudadana.

Definir las estrategias de participación ciudadana.

Determinar las acciones correctas que deben ejecutarse para cada una de las estrategias definidas.

3. Fundamentación

4. Institución

La Municipalidad Provincial de Lambayeque, es una entidad básica de la organización territorial del Estado en el Perú, que tuvo como función, servir como canal de participación ciudadana en asuntos de su comunidad, y como agente recaudador de impuestos, tasas y contribuciones sobre el territorio de una provincia y distrito de un cercado. La Municipalidad Provincial de Lambayeque, como parte del sistema estructural de Estado en sus diferentes niveles, depende en su política fiscal, de los recursos que puede generar a través de su recaudación directa y de los recursos indirectos que puede obtener a través de la transmisión de partidas presupuestales.

4.1. Misión

"Somos una Municipalidad, que brinda servicios públicos de calidad a los ciudadanos y ciudadanas, con eficacia y eficiencia; desarrollando actividades orientadas a la inclusión social y equidad de género; que promueve y fomenta el desarrollo económico, turístico y socio cultural de las personas; conjuntamente con

las organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas y privadas de la Provincia de Lambayeque; fortaleciendo nuestra identidad cultural, y condiciones ambientales, para mejorar la calidad de vida de los vecinos y vecinas, garantizando su tranquilidad, seguridad y bienestar"

4.2. Visión

"Seremos una Municipalidad líder que brinda servicios de calidad a los vecinos y vecinas; con una gestión organizada, eficaz, inclusiva, transparente, participativa y con equidad de género, promoviendo la identidad cultural, el compromiso por la gestión de riesgo de desastres y la gestión ambiental; su personal es solidario, proactivo y competente, posicionando a Lambayeque como una provincia, moderna, ordenada, segura, turística, saludable, con una economía fluida; promoviendo el desarrollo integral de la ciudadanía Lambayecana".

4.3. Objetivos

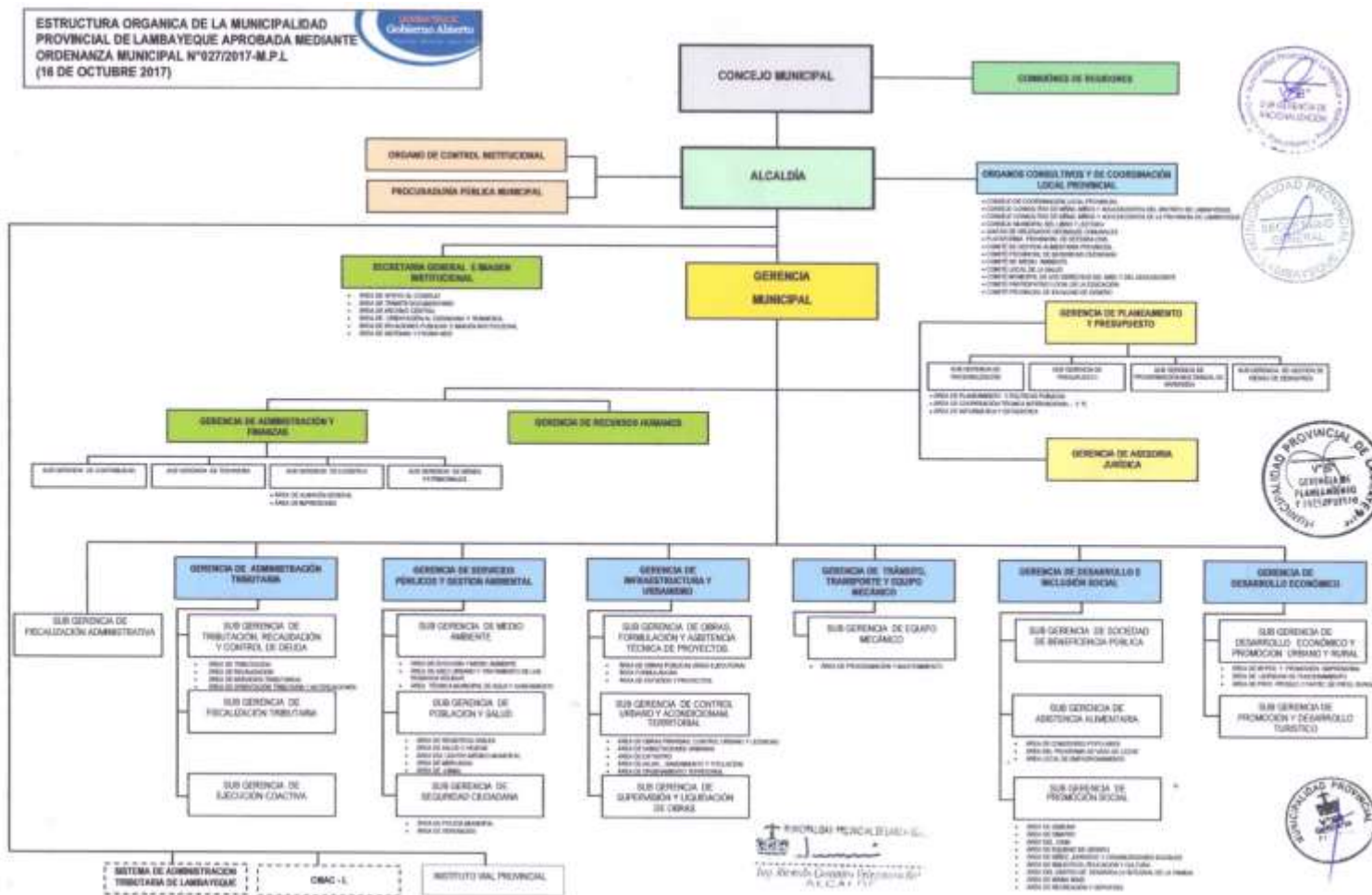
Mejorar las condiciones de vida de la población mediante la ampliación y mejor calidad de los servicios como salud, educación, alimentación saneamiento, electrificación, seguridad ciudadana y protección social, con enfoque de igualdad de oportunidades y de equidad.

Contribuir a la protección, conservación y mejoramiento del medio ambiente y al desarrollo de una cultura ambiental y de prevención de riesgos en la población y en las instituciones.

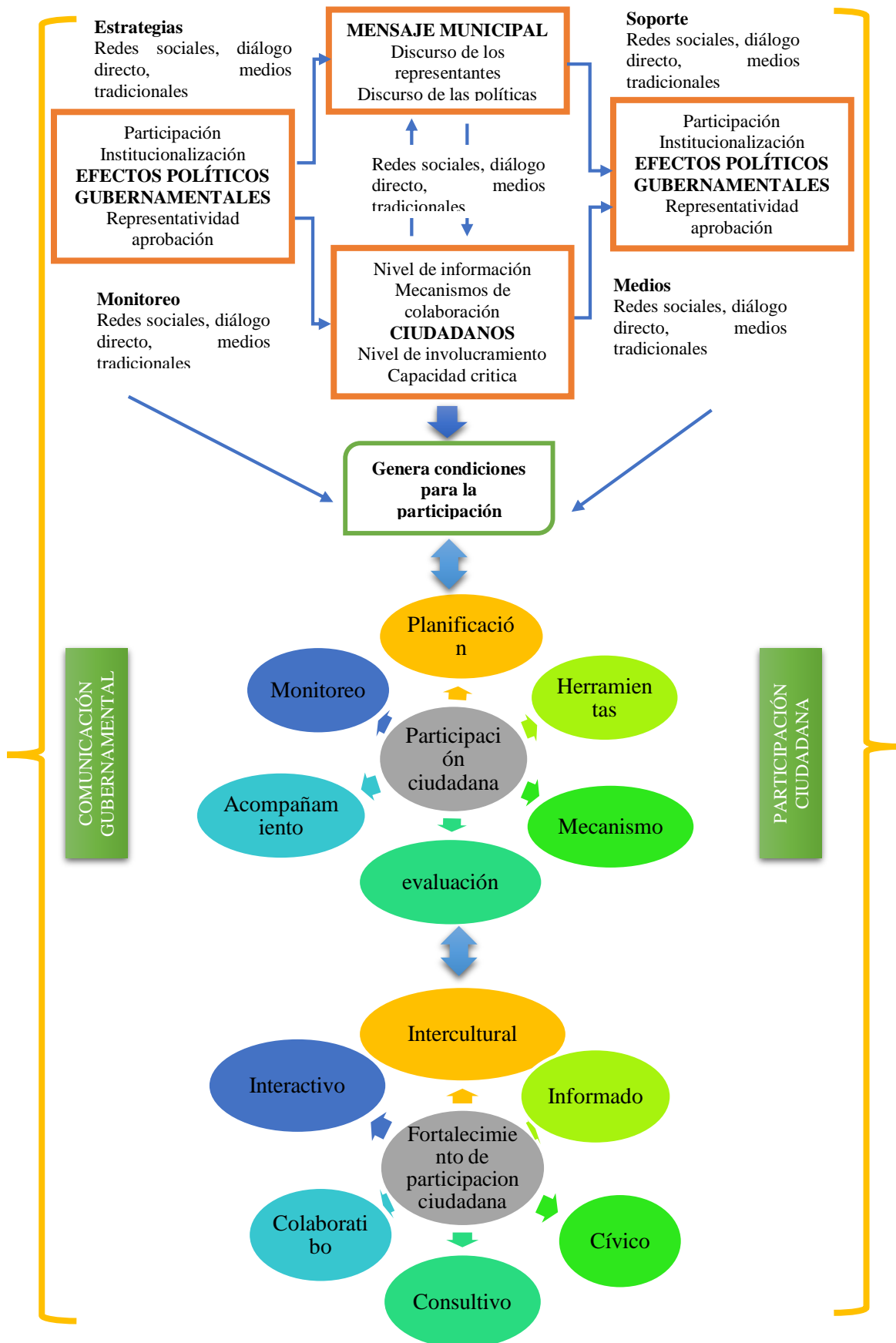
Contribuir a mejorar los índices de competitividad de Lambayeque, basado en el desarrollo de las potencialidades y capacidades locales y en el marco del desarrollo humano sostenible.

Promover acciones, programas y proyectos para mejorar sensiblemente la calidad de la gestión pública municipal y su mejor articulación con la sociedad civil y empresariado, reduciendo las distancias que lo separan.

4.4. Estructura Orgánica



5. Estructura y pan de acción



6. Plan de actividades

N°	ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	META	PERIODO
1	Reuniones colegiadas	Mejorar la organización y funcionamiento institucional para la participación ciudadana, adecuando el marco legal y los instrumentos de gestión.	Participación informativa, consultiva, asociativa y cívica.	Informar a la población	Primer año
2	Alianzas y convenios	Promover alianzas estratégicas con organismos públicos, privados y ciudadanía organizada	Número de alianzas y convenios.	Firma de alianzas. convenios	Primer año
3	Talleres	Proponer mecanismos, procedimientos, programas, planes y herramientas pertinentes para le mejora continua de la participación ciudadana presencial y electrónica.	Ámbitos de participación y número de talleres.	92 talleres	permanente
4	Acompañamiento	Brindar acompañamiento institucional para mejorar el nivel de participación ciudadana presencial y electrónica, en los diversos espacios participativos.	Porcentaje instituciones involucradas	100% de instituciones acompañadas.	permanente
5	Monitoreo, Acompañamiento y evaluación.	Garantizar las condiciones adecuadas para la participación ciudadana presencial y electrónica en la toma de decisiones públicas.	Cantidad de espacios de participación ciudadana	100% de instituciones monitoreadas. Evaluación semestral.	Semestral

6.1. Proyecciones y resultados

Indicador	Resultado proyectado
Participación electoral, consultiva, opinativa, asociativa y cívica	El 80% de funcionarios conocen el marco legal para la participación ciudadana.
Ejes articuladores e integradores	El 95% de funcionarios intervenidos realizan alianzas y convenios para la participación ciudadana.
Ámbitos de participación	El 98% participa, en la implementación de mecanismos, procedimientos, programas, planes y herramientas para la participación ciudadana.
Instituciones acompañadas	El 80% de instituciones reciben acompañamiento para promover la participación ciudadana.
Espacios de participación ciudadana	El 70% de ciudadanos de manera individual y organizados participan en la toma de decisiones públicas y ejercen el control social.

Anexo 7: Autorización del desarrollo de la investigación

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE** 
"Lambayeque, Cuna del Primer Grito Libertario en el Norte del Perú."
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Lambayeque, 05 de agosto de 2020.

CARTA N° 0400/2020-MPL-GRH

Señor
JEFE DE LA UNIDAD DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS.

Presente.-

Año del Bicentenario!

ASUNTO :AUTORIZACION PARA INVESTIGACION CIENTIFICA (tesis)


REF. :Solicitud s/n de fecha 23/07/2020.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo y en nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque que represento, y a la vez comunicarle lo siguiente:

Que se autoriza a la señorita DIANA CAROLINA GUEVARA ACOSTA, realizar la investigación científica (tesis) "Modelos de representación ciudadana para la comunicación de Gobierno en la Municipalidad Provincial de Lambayeque".

Asimismo, se informa que al término de la misma deberá alcanzar un informe de la investigación efectuada.

Atentamente


Abog. Sara Cecilia Villegas Sernaque
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

C.c. Archivo.
Adjunto 01 fls
SCVS/tmgq

Lambayeque, Ciudad
Generosa y Benemérita.

Año del Bicentenario!
27 dic. 1820 / 2020

Calle Bolívar N° 400
(074) 281911
www.munilambayeque.gob.pe

