

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**El uso de las redes sociales en el proceso de gestión de la Municipalidad
Distrital de Jesús Nazareno, Huamanga - Ayacucho, 2023**

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Presentada por:

Bach. Marcelino Cuti Ccenta

Asesor:

Dr. Boris Enrique Peña Morales

Ayacucho - Perú

2024

A mis padres, Teófilo Cuti y Paulina Ccenta, que,
desde el Cielo, guían mi paso.

A mi hija Antuané Ariana y a mis hermanas María y
Maura, por el apoyo incondicional que me brindaron
durante toda mi trayectoria educativa.

A ustedes les debo todo lo que soy ahora.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios, a mi hija Antuané Cuti y a mis padres Teófilo Cuti y Paulina Ccenta, por ser mi mayor ejemplo y constancia a seguir. A ellos, que nunca se rindieron apesar de las tantas dificultades que vivenciaban, les tengo infinita gratitud por apoyarme firmemente hasta que logre este gran sueño.

Seguidamente, a mi asesor, doctor Boris Peña Morales, por la dicha de tenerlo como asesor y por brindarme apoyo, paciencia y tiempo en el proceso de ejecución de la presente investigación.

También, al alcalde Rodolfo Alfredo Cáceres García, gerente general y todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, por haber contribuido con el desarrollo de la presente investigación. Sin el apoyo de ellos, no hubiera sido posible lograr los objetivos propuestos.

Por último, a todos mis compañeros de la base 2002, de la carrera de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por la gran amistad cultivada en el proceso; de la misma forma, a todos los docentes de esta prestigiosa universidad, por contribuir en mi formación profesional.

ÍNDICE

	Pág.
Introducción	10
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema de investigación	14
1.2.1 Problema general de investigación.....	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación de la investigación	14
1.4.1 Justificación teórica	15
1.4.2 Justificación práctica	15
1.5 Hipótesis.....	15
1.5.1 Hipótesis general.....	15
1.5.2 Hipótesis nula.....	15
1.5.3 Hipótesis específicas.....	16
1.6 Variables e indicadores.....	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2 Antecedentes nacionales	19
2.1.3 Antecedentes locales	21

2.2	Teorías y enfoques	22
2.2.1	Para aclarar el tema, hablemos sobre las redes sociales	22
2.2.2	Teorías organizacionales	23
2.2.3	Redes sociales	23
2.2.4	¿Qué es la gestión de las redes sociales?.....	25
2.3	Sistema de conceptos	26
2.3.1	Mensajes.....	26
2.3.2	Interacción.....	27
2.3.3	Herramientas de comunicación	27
2.3.4	Tipos de herramientas de comunicación en las redes sociales.....	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		32
3.1	Enfoque de investigación.....	32
3.2	Nivel de investigación	32
3.3	Tipo investigación.....	33
3.4	Diseño de la investigación	33
3.5	Métodos de investigación	33
3.6	Población y muestra de estudio.....	33
2.6.1	Población de estudio	33
2.6.2	Muestra	34
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.7.1	Técnica	34
2.7.2	Instrumento	34
3.8	Validez de los instrumentos	35
2.8.1	Validez	35
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		37
4.1	Presentación y análisis de resultados	37

4.2 Prueba de hipótesis	48
4.3 Discusión de los resultados	50
CONCLUSIONES	55
Referencias bibliográficas	60
Anexo	64
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	65
Anexo 2: Validación de instrumentos por expertos.....	67
Anexo 3: Encuesta aplicada.....	69
Anexo 4: Solicitud de aplicación de la investigación.....	73
Anexo 5: Autorización de aplicación de la investigación	74
Anexo 6: Evidencias fotográficas	75

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Validación del instrumento por juicio de expertos</i>	35
Tabla 2. <i>Valores de los niveles de validez</i>	36
Tabla 3. <i>Uso de las redes sociales</i>	37
Tabla 4. <i>Tipos de redes sociales que utilizan</i>	38
Tabla 5. <i>Horario de uso de redes sociales</i>	38
Tabla 6. <i>Fines de uso del Whatsapp</i>	39
Tabla 7. <i>Fines de uso del Facebook</i>	39
Tabla 8. <i>Motivos de uso del correo electrónico</i>	40
Tabla 9. <i>Tipo de información que se difunde entre trabajadores</i>	41
Tabla 10. <i>El tipo de información que difunden con motivos laborales</i>	41
Tabla 11. <i>Importancia de uso de las redes sociales en el trabajo</i>	42
Tabla 12. <i>Tipo de información que se difunde en las redes sociales</i>	43
Tabla 13. <i>Tiempo de difusión de las actividades en las redes sociales</i>	43
Tabla 14. <i>Efectividad de la recepción del mensaje en las redes sociales</i>	44
Tabla 15. <i>Mejora de la comunicación con las redes sociales</i>	44
Tabla 16. <i>Apoya en la difusión de actividades</i>	45
Tabla 17. <i>Contribuye a una buena gestión municipal</i>	46
Tabla 18. <i>Aporte de las redes sociales en la gestión municipal</i>	46
Tabla 19. <i>Utilidad de las redes sociales para difundir las obras</i>	47
Tabla 20. <i>Transparencia de trabajo con la difusión de las obras</i>	48
Tabla 21. <i>Comprobación de la hipótesis de la investigación (Hi)</i>	49
Tabla 22. <i>Prueba de χ^2</i>	49

RESUMEN

Las redes sociales, en la actualidad, son espacios importantes de interacción interpersonal e interinstitucional que, en los últimos años, han cobrado mayor importancia debido a la facilidad y rapidez de la comunicación e intercambio de informaciones; es un sitio que nos permite enterarnos rápidamente sobre un determinado suceso, a pesar de la distancia en que nos encontremos; nos permite participar en eventos locales, nacionales e internacionales. En ese sentido, la presente investigación tiene por objetivo conocer el empleo de las redes sociales en el proceso de gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno y en cómo influye básicamente en el proceso de gestión municipal. El enfoque investigativo fue el cuantitativo, tipo exploratorio-descriptivo, diseño no experimental-transversal; la muestra de estudio tomó a todo el personal que labora en la referida institución, 102 personas, entre varones y mujeres, que laboran en planta; la técnica fue la encuesta; para la validez del instrumento (encuesta), se utilizó la técnica de juicio de expertos. El resultado demuestra que la mayor parte de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno utiliza las redes sociales para comunicarse y difundir las diferentes actividades que se desarrollan dentro y fuera de la institución; en ese sentido, queda evidenciado que, con el uso de estas llamadas “plataformas colectivas”, contribuyen en una buena gestión municipal y el logro de los planes y objetivos que tiene esta institución, por la facilidad de comunicación trabajador-población, tomando amplia ventaja en cuanto a las formas de comunicación tradicional.

Palabras claves: Redes sociales y gestión municipal.

ABSTRACT

Social networks are currently important spaces for interpersonal and inter-institutional interaction that, in recent years, have become more important due to the ease and speed of communication and exchange of information; It is a site that allows us to find out quickly about a certain event, despite the distance in which we are; allows us to participate in local, national and international events. In this sense, the objective of this research is to know the use of social networks in the management process of the District Municipality of Jesús Nazareno and how it basically influences the municipal management process. The investigative approach was quantitative, exploratory-descriptive type, non-experimental-transversal design; The study sample took all the personnel who work in the referred municipality, 102 people, between men and women, who work in the plant; the technique was the survey; For the validity of the instrument (survey), the expert judgment technique was used. The result shows that most of the workers of the Jesús Nazareno District Municipality use social networks to communicate and disseminate the different activities that take place inside and outside the institution; In this sense, it is evident that, with the use of these so-called "collective platforms", they contribute to good municipal management and the achievement of the plans and objectives of this institution, due to the ease of worker-population communication, taking a wide advantage in terms of traditional forms of communication.

Keywords: Social networks and municipal management.

INTRODUCCIÓN

La comunicación y las relaciones interpersonales a nivel mundial, en los últimos años, se encuentra en un proceso de transformación gracias al avance de la tecnología, traduciéndose en nuevas formas de comunicación, utilizando aparatos digitales; estos permiten a las personas enviar un conjunto de mensajes de manera instantánea a un grupo determinado o grupos de personas, entre instituciones, organizaciones sociales, entre otros, que posibilitan acortar el tiempo necesario para comunicarse o averiguar sobre una determinada información.

Así como manifiesta Manuel Castells (2009), la web es un poderoso aliado de aquellos que, de alguna manera, se encuentran expuestos ante las redes del poder económico y político, dotándolos de fuerza suficiente para concebir y concretar acciones de cambio social que fluyen desde el mundo digital hasta el mundo físico (p. 112).

En ese sentido, las diferentes instituciones públicas y privadas, a nivel nacional y mundial, han adoptado nuevas formas de comunicarse entre los personales que laboran en la institución y con el público externo; todo ello posibilita reducir costos y tiempo en comunicación y llegar oportunamente con la información a los usuarios.

Cuando hablamos sobre instituciones públicas, así como las municipalidades, es de conocimiento público a que la mayor parte de los trabajadores utilizan un aparato o un dispositivo electrónico, principalmente los celulares y computadoras; quienes, con el apoyo de estos dispositivos, cumplen sus labores de manera diaria, desarrollándolos y difundiendo informaciones, coordinando entre trabajadores, buscando información, entre otros. Por ello, las municipalidades deben implementar adecuadamente estos canales de comunicación, llamadas redes sociales, con el objetivo de cumplir con una adecuada

gestión municipal, con una buena coordinación interna y externa. En ese sentido, se plantea el problema general de la investigación: ¿Cómo mejora la gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno con el uso de las redes sociales?, mientras que el objetivo general fue analizar de qué manera mejora la gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno con el uso de las redes sociales. La hipótesis general es determinar en el sentido que el uso de las redes sociales de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno mejora significativamente el proceso de comunicación interna y externa.

Para concretar el objetivo de nuestra investigación, se desarrolló el presente informe de tesis, integrado en IV capítulos, que se divide de la siguiente manera:

El capítulo I contiene el planteamiento del problema: ¿Cómo mejora la gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno con el uso de las redes sociales? De la misma forma, en este capítulo, van insertados la formulación del problema de investigación, los problemas específicos, los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, las hipótesis, las variables e indicadores.

El capítulo II desarrolla el marco teórico de la investigación, los antecedentes de la investigación, las teorías y los enfoques; por último, el sistema de conceptos.

El capítulo III contiene la metodología de la investigación, el enfoque de la investigación, el nivel de la investigación, el tipo de investigación, el diseño de la investigación, el método de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez del instrumento y procedimiento de la investigación.

El capítulo IV presenta el análisis de los datos y la discusión de la prueba de hipótesis, de acuerdo a los indicadores que miden las variables de la investigación.

Por último, se llega a presentar las conclusiones, en las que se corroboran las hipótesis de la investigación. También, se da a conocer las referencias bibliográficas empleadas en el proceso y el anexo, con evidencias investigativas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Las redes sociales son espacios virtuales que permiten el intercambio de informaciones entre personas, grupos de personas, organizaciones, empresas, entre otros; en su concreción, no importa distancia o la lejanía en la que se encuentren los interlocutores, esto gracias al avance de la tecnología y a la aparición del internet, que se desarrollaron de acuerdo al paso del tiempo. En los últimos años, cobró mayor importancia, debido a que se ha convertido en una herramienta esencial que contribuye a la rapidez de la comunicación. Entre las redes sociales, se conoce el Instagram, YouTube, Facebook, Twitter, TikTok, Pinterest, Snapchat, LinkedIn, correo electrónico y el Whatsapp, donde cada una de ellas tienen sus propias características, pero cumplen el objetivo de intercambiar la información.

Muy particularmente, saliendo de los intercambios de informaciones que se desarrollan gracias a las redes sociales, podemos enfatizar que, en los últimos años, casi todas las empresas a nivel mundial utilizan las redes sociales, ya que gracias a ellos promocionan sus productos, marcas y servicios. Al entrar en contacto directo con miles y millones de clientes a nivel local, nacional e internacional, generan respuestas en ideas, opiniones y comentarios; ya que gran parte de las promociones comerciales para venta de productos

y servicios se realizan a través de las redes sociales, dejando de lado cada vez más a la radio y la televisión.

Respecto al uso de las redes sociales por parte de las instituciones públicas, es una forma de conceptualizar cómo es la relación entre Estado y población; a través de ello, la población se entera de todas las actividades que desarrolla la institución, logros, avances, cambios, entre otros; lo que representa un gran reto para las instituciones públicas, en cumplimiento de sus objetivos para con la sociedad, innovando, proponiendo mejoras a nivel digital, con la finalidad de tener un buen entendimiento con la ciudadanía y llegar adecuadamente a la sociedad; ya que es sabido que la población se encuentra en una permanente exploración de las redes sociales, más que nada por motivo de información, pasatiempo o por entretenimiento.

En la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, al igual que otras instituciones estatales, gobiernos locales y regionales se realizan diferentes coordinaciones tanto a nivel interno, entre los diferentes niveles y sub gerencias dentro de la municipalidad y a nivel externo; básicamente brindando información respecto a las diferentes actividades que desarrollan, las obras que ejecutan, saludando en fechas conmemorativas, convocando a reuniones, entre otras; para ello, permanentemente, las redes sociales de la municipalidad se encuentran actualizadas.

De acuerdo al organigrama establecido por la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, existen áreas de trabajo, unidades, gerencias y subgerencias, los cuales laboran de manera coordinada para cumplir los diferentes objetivos trazados de manera institucional. La Oficina de Imagen institucional es la encargada de realizar la difusión de las diferentes actividades que desarrolla la municipalidad, principalmente a través de las redes sociales, entre ellas, la página web y el Facebook; por otra parte, la referida oficina se encarga en realizar las coordinaciones internas dentro de la municipalidad a través de grupos de Whatsapp, al igual que los jefes de línea o Sub Gerencias.

1.2 Formulación del problema de investigación

1.2.1 Problema general de investigación

¿Cómo mejora la gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno mediante el empleo de las redes sociales?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno?
- b) ¿De qué manera las redes sociales han cambiado los procesos de gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno?
- c) ¿Qué tipo de mensajes se transmiten en las redes sociales por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar de qué manera mejora la gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno con el empleo de las redes sociales.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar qué redes sociales se usan con mayor frecuencia en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno.
- b) Describir los cambios ocurridos en el proceso de gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno por el empleo de las redes sociales.
- c) Determinar qué mensajes se transmiten en las redes sociales por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno.

1.4 Justificación

La planteamos en áreas, como sigue:

1.4.1 Justificación teórica

Teniendo conocimiento de la existencia de trabajos y estudios realizados en cuanto al uso de las redes sociales en instituciones públicas y privadas a nivel nacional e internacional, al igual que ello, nuestra tesis se construyó para contribuir en brindar aportes para la elaboración de otros trabajos similares en la carrera de Ciencias de la Comunicación o carreras afines, para quienes pretendan realizar labores en la referida carrera, con la finalidad de mejorar la comunicación organizacional, utilizando los beneficios que nos brinda el avance de la tecnología, en este caso las redes sociales.

1.4.2 Justificación práctica

El trabajo permitirá implementar las redes sociales en su empleo laboral; de la misma forma, posibilitará mejorar los diferentes canales de comunicación que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, a través de las redes sociales.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

El empleo de las redes sociales en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno mejora significativamente el proceso de comunicación interna y externa.

1.5.2 Hipótesis nula

El empleo de las redes sociales en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno no mejora significativamente el proceso de comunicación interna y externa.

1.5.3 Hipótesis específicas

- a) Las redes sociales más utilizadas en los procesos de gestión en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno son el Whatsapp y el Facebook.
- b) El empleo de las redes sociales en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno ha dinamizado los procesos de comunicación y gestión.
- c) Los mensajes transmitidos en las redes sociales por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno son institucionales y de difusión de actividades.

1.6 Variables e indicadores

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual de la variable	Dimensión de la Variable	Indicadores	Sub indicadores
V I Redes sociales	Las redes sociales son espacios donde se encuentran un conjunto de usuarios conectados a través un perfil o sitios web con el propósito de intercambiar una o un conjunto de informaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de las redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Whatsapp. - Facebook. - Correo electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contenido de la información. - Valoración del contenido. - Difusión de la información. - Recepción de mensajes - Frecuencia de uso
V D Gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno	Conjunto de modelos, pautas y estrategias que toma una institución pública en aras de cumplir sus objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación entre las áreas - Comunicación entre las áreas 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de gestión. - Diálogo - Retroalimentación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos. - Logro de metas. - Mejora de servicios y atenciones. - Transparencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Gómez (2014) ejecutó su tesis con la denominación de *Uso de las redes sociales virtuales en los jóvenes universitarios*, Universidad Veracruzana-México, utilizando el método cuantitativo, tipo exploratorio-descriptivo, a fin de aclarar el contenido de los textos que configuran sus unidades de análisis; Llegando a la conclusión de que las redes sociales se han convertido, en los últimos años, en una de las principales actividades de las personas, quienes acceden al internet; también, indica que es una de las herramientas que es utilizada por empresas para vender sus productos y llegar rápidamente a los consumidores seleccionados de manera estratégica; para ello, mayormente, la población juvenil se encuentra en primer lugar de consumo de las redes sociales. Toma, en el proceso, a algunos autores como Prensy (2001), Don Tapscott (2009), Murdochowicz (2008) y Feixa (2006).

Bolaños (2015) ejecutó la tesis denominada *Estudio del impacto de las redes sociales en el comportamiento de los adolescentes de 12 a 14 años en una unidad educativa en la ciudad de Guayaquil*, en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. En el trabajo, utiliza el método cuantitativo, descriptivo, también conocido como investigación

estadística. La autora llega a la conclusión de que el internet es una de los instrumentos tecnológicas que en los últimos años se ha convertido en un servicio muy básico y fundamental, donde interactúan los seres humanos; por ello –plantea– se debe entender que vivimos en un mundo sumergido en un período de cambio social y económico imbuido a un mundo de conexiones equidistantes gracias al avance de la tecnología.

Herrera (2020), en su artículo denominado *El papel de las redes sociales en la gestión de un gobierno independiente: La comunicación política a través de Facebook del gobierno de Jaime Rodríguez Calderón*, ejecutado en la Universidad Autónoma del Estado de México, nos indica que en la política, en los últimos años, las redes sociales cumplen un papel muy fundamental, no solo para que los diferentes políticos ganen las elecciones; sino también se han convertido en una arma necesaria y eficaz para transmitir el accionar de quienes dirigen las instituciones públicas, con la finalidad de garantizar una tranquilidad a los gobiernos de turno y lograr la buena percepción hacia los gobernantes por parte de la población, que siempre se encuentra atenta y expectante con el accionar de los gobernantes o autoridades.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Gonzales (2020), en su trabajo de investigación denominado *Análisis de la gestión de las redes sociales de la Municipalidad Distrital de Pucusana, frente a la crisis del COVID 19, en los meses de marzo y abril del 2020*, ejecutado en la Universidad Científica del Sur, utiliza el método observacional o experimental. Manifiesta que el uso de las redes sociales se incrementó exponencialmente, sobre todo en contextos donde se vivenció la pandemia, incluso superior al promedio de Latinoamérica. En ese sentido, indica que el uso de las redes sociales es importante en las diferentes instituciones del estado, sobre todo en las instituciones estatales, básicamente por todas las ayudas que proporcionan por la facilidad en la comunicación y otros beneficios que brinda, de la misma forma manifiesta que en la actualidad se viene implementándose vertiginosamente cobrando

mayor importancia desde los inicios de la pandemia por el covid-19, organizándose a petición de la población y de los propios trabajadores.

Zamora (2020), en *Redes sociales y su relación con la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de los Olivos, Lima 2019*, tesis de licenciatura Universidad César Vallejo, utiliza el método hipotético deductivo, donde llega a la conclusión que las redes sociales son herramientas que permiten la comunicación entre personas, quienes intercambian la información de acuerdo a sus necesidades. También afirma que en los últimos años, estas herramientas de comunicación se han convertido en instrumentos muy importantes de comunicación para las instituciones públicas y privadas donde a través del área de imagen institucional cumplen un proceso de interrelación entre el estado y la población; también, indica que las redes sociales son instrumentos importantes que utilizan las empresas para publicitar los productos que ofertan a nivel del mercado local, nacional e internacional, posicionando marcas en los consumidores.

García (2020), en su tesis de licenciatura, investigó el tema de *Facebook como herramienta para mejorar la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Pucayacu. Huánuco 2020*, en la Universidad Nacional Herminio Valdizán de Huánuco. Utiliza el método cuantitativo. Determinó que el Facebook tiene un fuerte impacto sobre las personas que hacen su uso, principalmente en los jóvenes y adolescentes, que de acuerdo al estudio realizado son las personas que utilizan permanentemente por diferentes motivos; también indica que las organizaciones que carecen de estos servicios pierden muchas oportunidades más que nada en el tema de producción, difusión de las actividades que realiza la institución y coordinación con la población, ya que las instituciones deberían de estar en permanente contacto con la población, con la finalidad de comunicar sobre hechos importantes, de la misma forma brindar servicios oportunos, continuos y de calidad, a fin de que la población perciba positivamente la labor que cumple la institución.

2.1.3 Antecedentes locales

Altamirano (2014), en su tesis de licenciatura denominada *Uso de las redes sociales informáticas en los estudiantes de secundaria de la IE "Los Libertadores" - Ayacucho*, ejecutada en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, utiliza el método cuantitativo. Nos indica que los adolescentes, de acuerdo al ciclo de vida que llevan, adoptan diferentes cambios a través de su desarrollo, se adaptan a las diferentes formas de vida que va enmarcada sobre todo con el uso de la tecnología, donde el internet juega un papel muy importante en la vida cotidiana de los adolescentes y jóvenes, y es acogido en su mayoría por ellos, convirtiéndolo en parte de su vida diaria, utilizando como una herramientas de pasatiempo e información; sin embargo, manifiesta también que el internet y las redes sociales son acogidas también por personas de diferentes edades, yasea por quienes trabajan en las instituciones públicas y privadas o personas de toda índole; de la misma forma afirma de que los jóvenes, en la actualidad, han convertido al internet y a las redes sociales como una herramienta de interacción social, más que nadapor la facilidad en la manipulación, por los accesos rápidos a los celulares modernos y a las computadoras, que les permiten ingresar a un mundo nuevo, moderno y espectacular, donde en peores de los casos generan adicción.

Ramírez (2020), en *Redes sociales y relaciones interpersonales en adolescentes de 15 a 17 años del distrito de Ayacucho, 2020*, tesis de licenciatura de la Universidad César Vallejo, utilizó el método no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, donde tuvo como objetivo apreciar el uso de las redes sociales por parte de los adolescentes de 15 a 17 años de edad del distrito de Ayacucho. Llegando a la conclusión de que los adolescentes manipulan desmedidamente las redes sociales; en ello, también resalta que muchos de ellos utilizan inadecuadamente y la menor cantidad, indica, que utilizan adecuadamente, partiendo desde el punto de vista de que el uso de las redes sociales es

positivo y negativo, generando en los adolescentes comportamientos antisociales y negativos para la sociedad.

2.2 Teorías y enfoques

2.2.1 Para aclarar el tema, hablemos sobre las redes sociales

Al hablar de las redes sociales, rápidamente, nos viene a la mente el internet, la computadora, el Tablet, el celular; entre ellos, los diferentes canales modernos de la comunicación, en este caso del Facebook, Whatsapp, YouTube, correo electrónico, entre otros. Bajo este contexto, en los últimos años, las redes sociales, así como ya indicamos en los párrafos anteriores, se ha convertido en un instrumento poderoso en cuanto a las relaciones interpersonales y grupales; nos permite que, al mismo tiempo, podamos comunicarnos con muchas personas a nivel local nacional e internacional. La historia de las redes sociales es más que nada reciente; data su aparición exactamente desde los años 90, cuando Andrew Weinreich creó la primera red social del mundo llamada 'SixDegrees', en la que se permitía crear perfiles, localizar a otros miembros de la red y crear listas de amigos, bajo ciertos aspectos geográficos y culturales, acentuando aún más el ingreso a un mundo moderno y llena de concepciones sorprendentes (<https://marketing4ecommerce.net/historia-de-las-redes-sociales-evolucion/>).

Según la RAE (Real Academia de la Lengua Española), las redes sociales son:

Servicios de la sociedad de la información que ofrece a los usuarios una plataforma de comunicación a través de internet para que estos generen un perfil con sus datos personales, facilitando la creación de comunidades con base en criterios comunes y permitiendo la comunicación de sus usuarios, de modo que pueden interactuar mediante mensajes, compartir información, imágenes o vídeos, permitiendo que estas publicaciones sean accesibles de forma inmediata por todos los usuarios de su grupo.

Por ello, hablar de redes sociales es hablar de una modernización en cuanto a la comunicación, de un mundo paradójico, escondido y entretejido por campos y nudos invisibles que tiene mucho significado y actualmente se ha convertido en un punto indispensable para un mundo globalizado en lo que vivimos y con ella nos facilita transformar nuestras ideas en imágenes multidimensionales y entretenidas, que en un cerrar y abrir de ojos es recepcionada por miles y millones de personas a nivel mundial, de acuerdo a las diferentes necesidades que tienen cada una de ellas.

2.2.2 Teorías organizacionales

Respecto a la comunicación organizacional, Fernández Collado refiere que la comunicación es un punto de partida para la existencia de la sociedad y la cultura; gracias a ella, la humanidad alcanzó su pleno desarrollo, objetivamente pensando que la comunicación existe en toda sociedad, ya sea grande, mediana o pequeña, quienes transmiten un conjunto de mensajes entre las diferentes organizaciones con desiguales tipos de personas, con el objetivo de recibir respuesta mediante canales de interacción, donde utilizan el lenguaje verbal y no verbal, escrita o no escrita. Con ello, podemos decir que las redes sociales, al igual que indica Fernández Collado, en el año 2009, sobre la comunicación organizacional, son espacios amplios de intercambio de comunicación; gracias a ello, la sociedad se encuentra desarrollándose a pasos agigantados, con la utilización de la comunicación verbal y no verbal, difusión de imágenes, transmisión de informaciones, realización de reuniones virtuales entre personas y grupos de personas.

2.2.3 Redes sociales

El concepto de red social es definido por Jacob Levy Moreno y Helen Hall Jennings (1930) como un grupo socialmente independiente que interrelaciona a un conjunto de personas que define un determinado fin con la que cuenta cada uno de ellos, estructurado por un sin número de pareceres, comportamientos y características propios

de individuos que pertenecen y se caracterizan por vivir en una determinada zona o simplemente por pertenecer a una clase social, coberturando un conjunto de actuaciones similares o distintos (p. 114).

Gallego (2010), conceptualiza a la red social como: “conjunto de individuos que se encuentran relacionados entre sí. Las relaciones de los usuarios pueden ser de muy diversa índole, y van desde los negocios hasta la amistad”. (p.176)

De la Torre (2012) nos manifiesta que la comunicación a través de las redes sociales no es una técnica, sino una práctica que necesita tiempo para adaptarse al funcionamiento de las nuevas formas; pero, sobre todo, los investigadores han comenzado a pensar la comunicación en el marco de las nuevas tecnologías a estar multiconectados con personas de diferentes lugares geográficos (p. 11).

De acuerdo a una fuente virtual: <https://www.rdstation.com/es/redes-sociales>:

Las redes sociales son combinaciones hechas en el internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos, colectivas o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

Según RAE (Real Academia de la Lengua Española): “La palabra social viene a ser la agrupación natural o pactada de personas, organizada para cooperar en la consecución de determinados fines. Se darán ayudas a sociedades culturales”. Bajo este concepto, indicamos que el trabajo que desarrollamos es básicamente dentro de una organización, que es la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, la gestión que desarrollan diariamente para el logro de sus objetivos institucionales, lo cual conlleva a una buena gestión municipal, acorde a la nueva ley de la modernización de la gestión pública, Ley N° 27658, donde permite a una municipalidad entregar servicios de calidad a la población, siempre pensando en el bienestar de ellos.

2.2.4 ¿Qué es la gestión de las redes sociales?

Según la Real Academia de la Lengua Española (RAE), la gestión de las redes sociales es:

Servicio de la sociedad de la información que ofrece a los usuarios una plataforma de comunicación a través de internet para que estos generen un perfil con sus datos personales, facilitando la creación de comunidades con base en criterios comunes y permitiendo la comunicación de sus usuarios, de modo que pueden interactuar mediante mensajes, compartir información, imágenes o vídeos, permitiendo que estas publicaciones sean accesibles de forma inmediata por todos los usuarios de su grupo.

De acuerdo a ello, se entiende que el sistema de comunicación que involucra implica participación masiva de personas, a manera de impacto social, otorgando respuestas ya sea negativas o positivas.

Harold *et al.* (2012) manifiesta que una red social ha sido un espacio creado virtualmente para facilitar la interacción entre personas. Desde luego, esta interacción está marcada por algunos aspectos particulares como el anonimato total o parcial; asimismo, involucra facilidad de contacto sincrónico o anacrónico, así como también seguridad e inseguridad que dan las relaciones que se suscitan por esta vía (p. 4).

Bajo este concepto, podemos considerar que la gestión de las redes sociales está básicamente elaborada a través de mensajes bien definidos y muy minuciosos, de tal manera que genere impacto e interpretaciones por parte del receptor o la población y desde ahí se expresen corrientes de opinión en la colectividad involucrada.

Por otro lado, Castells *et al.* (2018) manifiestan que los procesos de comunicación operan de acuerdo con la estructura, cultura, organización y tecnología de comunicación

de una determinada sociedad; estos cumplen un papel protagónico en las formas de construir y desafiar las relaciones de poder en todos los campos de las prácticas sociales, incluida la práctica política (p. 24).

2.2.5 Formato de las comunicaciones en las redes sociales

De acuerdo a Beltrán (2012):

Es desde este postulado teórico de los dispositivos que se propone un acceso metodológico al conjunto de las redes sociales como herramientas tecnológicas de comunicación en internet, pues se considera que cada recurso configura una dimensión configurativa del dispositivo mediático. (p.122)

De acuerdo a lo indicado, manifestamos que el formato de las redes sociales debe estar bien elaborado, con la finalidad de tener un dispositivo adecuado para llegar a nuestro público objetivo.

2.3 Sistema de conceptos

2.3.1 Mensajes

Tomando en cuenta a Coelho (2011), entendemos que: “El mensaje es la información que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación. Así, pues, el mensaje es la razón de ser del proceso comunicativo y es, al mismo tiempo, aquello que se comunica” (p. 142).

En ese sentido, el emisor debe ser la parte activa en construir el conjunto de palabras, descritas en mensajes y conocer adecuadamente la información que envía al receptor con la finalidad de lograr una respuesta objetiva y adecuada; para ello, utiliza un canal de comunicación y, en nuestro caso, indicamos que el canal está compuesto por una red apoyada por el internet.

Bajo esa apreciación indicamos también que las redes sociales aumentan la participación activa del público sobre las diferentes actividades que desarrollan las instituciones, tanto públicas como privadas, partiendo desde un punto de vista de indagación y apreciación.

2.3.2 Interacción

La interacción social es un proceso de relacionarse entre individuos o también podemos llamar la conexión de grupos de individuos con diferentes rasgos y conductas, que pertenecen a una institución o grupos de instituciones, estructurada bajo ciertas experiencias o vivencias a nivel social y político. Para ello, cada una de ellas muestra sus características de acuerdo al grupo social o institución al que pertenecen, ya sean culturalmente semejantes o distintas, con la finalidad de coordinar actividades para satisfacer sus necesidades individuales o colectivas, en beneficio de la sociedad; enfatizando, para ello, patrones de conocimiento, costumbres y diferentes tendencias que buscan realizar, ya sea con fines económicos, políticos o culturales

Lo mismo manifiesta Ritzer (2008): “en estos procesos de interacción, las personas suelen desarrollar pautas habituales de acción e interacción en situaciones recurrentes. La vida sería imposible sin la existencia de hábitos” (p. 284).

2.3.3 Herramientas de comunicación

Son instrumentos que nos permiten comunicarnos entre nosotros semejantes; en este caso, hablando de nuestra investigación, las herramientas de comunicación son los espacios tecnológicos de comunicación, que tienen la finalidad de ver la capacidad comunicativa, utilizando básicamente las redes sociales, con la generación de debates, opiniones, diálogos, coordinaciones, entre otros; de tal manera que se genere respuestas por parte de los participantes que son los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno, particularmente pensando en el objetivo de nuestra investigación.

2.3.4 Tipos de herramientas de comunicación en las redes sociales

Whatsapp

Es una de las herramientas de comunicación social donde se permite enviar o recibir mensajes mediante el internet, donde se pueden enviar con facilidad documentos, imágenes, videos, audios, stikers, llamadas, videollamadas, grabaciones, entre otros; su uso, en los últimos años, fue incrementándose, principalmente en las instituciones públicas y privadas, empresas privadas. Así como indica Rodríguez (2020): “permite enviar mensajes y realizar llamadas a través de la conexión a Internet de un teléfono móvil. Se obtiene de manera gratuita y está disponible para dispositivos Android, Iphone, Mac, Windows y Windows Phone” (p. 76).

Facebook

Es una de las redes sociales, al igual que el Whatsapp, que han evolucionado gracias a la llegada del internet; principalmente, en la manera de comunicarse entre uno o un grupo de personas, sin limitaciones de distancia entre territorios y espacios. Veamos la siguiente explicación sobre Facebook que nos da Rubio (2010):

La Red ha supuesto una revolución cultural y estructural que ha cambiado la forma de comunicación entre los seres humanos. Los adolescentes y los jóvenes han adoptado el internet como su medio preferente, ya que otros medios resultan más pasivos y manipulables. (pp. 213-214)

Correo electrónico

Para Pinilla (2020): “El correo electrónico constituye una de las principales herramientas de comunicación digital entre los alumnos y los profesores en el ámbito académico de la enseñanza universitaria” (p.1). Es otro de los servicios que se utiliza para la comunicación a nivel global, principalmente por quienes son parte de las instituciones

públicas, donde no importa la distancia o el lugar donde se encuentren para llegar a contactar.

Videoconferencias

Es un espacio, al igual que otras redes sociales, que permite intercambiar video, audio, presentaciones, filmaciones y diálogo entre personas, que tiene una duración manejable que permite una interacción entre personas o grupos de personas.

Al respecto, Chacón (2003) manifiesta que:

Una videoconferencia es un servicio multimedia que permite la interacción entre distintas personas o grupos de trabajo. Básicamente, consiste en interconectar mediante sesiones interactivas a un número variable de interlocutores, de forma que todos pueden verse y hablar entre sí. (p. 2)

YouTube

Es otro de los mecanismos sociales de comunicación virtual, donde el emisor sube videos a la plataforma social y busca la notoriedad de acuerdo a las reacciones de las personas quienes visitan. Pérez (2011), al respecto, manifiesta que: “el YouTube se ha convertido en un canal comercial. Más que una televisión, permite intercambiar los vídeos y la divulgación de contenidos propios, pero que ha adquirido las formas de la televisión convencional” (p. 161).

Red social

En los últimos años, el incremento abismal del uso de las redes sociales se ha visto influenciado por la rapidez y el bajo precio para disfrutarlo. En cuanto a la comunicación, diariamente, miles y millones de personas utilizan diversas formas de comunicación digital. Para detallar aún más el concepto de red social, seguidamente mencionamos lo

que manifiesta De La Torre (2012): “La red tiene como características principales la autonomía, el dominio y la velocidad de transmisión de información, pero no exige reflexión acerca del vínculo entre el emisor, el mensaje y el receptor” (p. 9).

Social

Grupo de individuos que tienen una característica común y que viven en una sociedad en que se interrelacionan, en el aspecto cultural, familiar, lingüístico, usos y costumbres; tratando, en el proceso, de sobresalir aspectos netamente de convivencia, de acuerdo a las características geográficas donde viven. De acuerdo a lo indicado, manifestamos, también, que el ser humano tiene la necesidad de existir dentro de una determinada sociedad para comunicarse, intercambiar ideas, opiniones, dialogar y participar.

Internet

Es una red interconectada a nivel nacional e internacional que utiliza una línea telefónica, en la cual se permite comunicar y transmitir un sin número de informaciones de personas a personas conectadas entre ellas.

En los últimos años, el uso del internet se ha acrecentado básicamente por los beneficios que brinda.

Seguidores

Conjunto de personas que tiene intenciones de conocer y tener un objetivo relativo sobre una persona o una institución. El único propósito es saber lo que hace la persona o institución seguida para poder dar opiniones o generar influencias dentro de ella.

Organización

Conjunto de personas que forman parte de una empresa, institución, negocio o un grupo. Ellas son parte de una asociación que se encuentre legalmente constituida a través de una personería jurídica.

Público

Conjunto de individuos ubicados en una determinada zona, organizados a través de una colectividad o familiaridad, quienes tienen costumbres particulares y cumplen un determinado rol dentro de una sociedad, para ello se encuentran atentos bajo algunos modelos de gestión, percibiendo atentamente el desarrollo de las sociedades donde viven, particularmente indicando opiniones, discusiones, ideas, entre otros.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de nuestra investigación es cuantitativo, que consiste en la utilización de la medición numérica para analizar e investigar, con el propósito de comprobar los datos. Concordando con lo manifestado por, Hernández (2020) refiere que: “El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos; el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase” (p. 4).

3.2 Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación se sitúa en el nivel correlacional. Sobre el asunto, Hernández (2003) manifiesta el siguiente enunciado:

Los estudios correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (p. 121).

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó es la investigación aplicada. Al respecto, Vargas (2009) señala que: “la investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación” (p. 5).

3.4 Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó la investigación no experimental - transversal. Referente al asunto, Hernández (2003) manifiesta que: “Los diseños experimentales son propios de la investigación cuantitativa y los diseños no experimentales se aplican en ambos enfoques” (p. 187).

3.5 Métodos para la investigación

Para la presente investigación, el enfoque metodológico es el hipotético-deductivo, porque se contrastará la hipótesis. Sobre dicho método, Cegarra (2012) manifiesta que: “Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas” (p. 82).

3.6 Población y muestra de estudio

3.6.1 Población de estudio

Para el presente estudio, se consideró una población constituida por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno; quienes forman parte del estudio cuantitativo en torno al papel que cumplen en el empleo de las redes sociales para el quehacer de la gestión municipal de la referida institución.

3.6.2 Muestra

La muestra del presente estudio es censal conformada por 102 trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno – Huamanga – Ayacucho- 2023, constituida por 59 mujeres y 43 varones desde la primera hasta la última jerarquía del 100% de trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno – Huamanga – Ayacucho - 2023, que laboran en planta.

Cuya muestra es censal debido a que se ha seleccionado el 100% de los trabajadores y trabajadoras de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, al igual que indica Ramírez, (2017) “que la muestra censal es toda aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 75); Por ello, con la finalidad de obtener una mejor relevancia en nuestra investigación, se tomó la cantidad total de las unidades de investigación.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Encuesta: Es una técnica de recolección de datos de un grupo de personas; en el cual va insertado un conjunto de preguntas que son formuladas por el investigador, previamente validadas, para interpretar unas variables enfocadas en el estudio.

3.7.2 Instrumento

Cuestionario: Es un instrumento conformado por un conjunto de interrogantes e indicaciones que sirven para obtener información con la finalidad de utilizarlo en la investigación. Sobre el respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

3.8 Validez de los instrumentos

3.8.1 Validez

La validez busca las principales características que tiene un determinado instrumento que sirve para la recolección de datos, con la finalidad de recolectar nuestras informaciones de la investigación con notabilidad y que nos garanticen con qué confianza responden los expertos de los cuales se pretende sacar una información fidedigna y acertada, que nos oriente y apoye en el logro de nuestro objetivo de la investigación. Hayes (2002), sobre el asunto, refiere que: “Una investigación tiene un alto nivel de validez si al observar, medir o apreciar una realidad, se observa, mide o aprecia esa realidad y no otra” (p. 182).

Tabla 1

Validación del instrumento por juicio de expertos

Expertos	Puntaje	Porcentaje %
Lic. Rafael Naveros Castro	892	89,2 %
Mg. Giualiana Pantoja Chihuan	721	72,1 %
Promedio de ponderación		82,9%

Ver el anexo 2

Nota: Elaboración propia

Tabla 2*Valores de los niveles de validez*

Niveles de validez	Valores
Excelente	91-100
Muy bueno	81-90
Bueno	71-80
Regular	61-70
Deficiente	51-60

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la validación realizada por el juicio de expertos del cuestionario que se detalla en la tabla número 2, que muestra una serie de interrogantes, se logró obtener 86.2 % como promedio de ponderación. En ese sentido, se puede evidenciar que nuestro instrumento tiene un nivel muy bueno de validez, tal como se detalla en la tabla 2.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación y análisis de resultados

Tabla 3

Uso de las redes sociales

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	99	97,1	97,1
	No	3	2,9	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Tal como se observa en la tabla 3, sobre el uso de las redes sociales, el 97,1 % respondió que utilizan las redes sociales como una herramienta de comunicación en asuntos laborales dentro de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno; mientras que el 2,9 % indican que no utilizan.

Tabla 4*Tipos de redes sociales que utilizan*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Whatsapp	94	92,2	92,2
	Facebook	7	6,9	99,0
	Correo electrónico	1	1,0	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Como se puede apreciar en la tabla 4, el 92,2 % de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno utilizan el Whatsapp para comunicarse dentro de la referida institución; mientras que el 6,9 % utilizan el Facebook y el 1,0 % de los trabajadores utilizan el correo electrónico.

Tabla 5*Horario de uso de redes sociales*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En la mañana	69	67,6	67,6
	En la tarde	17	16,7	84,3
	En las noches	16	15,7	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Como se observa en la tabla 5, referente en los horarios en que mayormente utilizan las redes sociales los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno para comunicarse, el 67,6 % indican que lo utilizan por las mañanas;

mientras el que 16,7 % de trabajadores lo utilizan por las tardes y el 15,7 % lo utiliza por las noches.

Tabla 6

Fines de uso del Whatsapp

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Información	48	47,1	47,1
	Comunicación	54	52,9	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Como se evidencia en la tabla 6, en lo que respecta a los fines de uso del Whatsapp como herramienta laboral, indican que el 52,9 % lo utilizan como medio de comunicación, mientras que el 47,1 % afirman que lo utilizan como medio de información.

Tabla 7

Fines de uso del Facebook

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Información	62	60,8	60,8
	Comunicación	34	33,3	94,1
	Entretenimiento	6	5,9	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

De acuerdo con la tabla 7, se observa que el 60,8 % del total de los encuestados utilizan el Facebook como medio de información dentro de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno; por otro lado, el 33,3 % de los encuestados lo utilizan como medio de comunicación y el 5,9 % lo usa como medio de entretenimiento.

Tabla 8

Motivos de uso del correo electrónico

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Información	45	44,1	44,1
	Comunicación	56	54,9	99,0
	Entretenimiento	1	1,0	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Según los datos que se detallan en la tabla 8 sobre el uso del correo electrónico como herramienta laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, se observa que el 54,9 % lo utilizan como medio de comunicación; mientras que el 44,1 % lo utilizan como medio de información y el 1 % lo utilizan como medio de entretenimiento.

Tabla 9*Tipo de información que se difunde entre trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De índole laboral	83	81,4	81,4
	De índole personal	10	9,8	91,2
	Acontecimientos importantes	9	8,8	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Según la tabla 9, sobre el tipo de información que se difunden en las redes sociales entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, se aprecia que el 81,4 % manifiestan que se difunden informaciones de índole laboral; mientras que el 9,8 % señalan que se difunden informaciones de índole personal y el 8,8 % de los trabajadores afirman que se difunden acontecimientos importantes.

Tabla 10*El tipo de información que difunden con motivos laborales*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Documentos de gestión	63	61,8	61,8
	Convocatorias	11	10,8	72,5
	Difusión de los resultados de gestión	28	27,5	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Según la tabla 10, se observa que el 61,8 % de la población encuestada afirma que, a través de las redes sociales, difunden informaciones laborales, principalmente los documentos de gestión; mientras que el 27,8 % manifiestan que difunden los resultados de gestión y el 10,8 % indican que difunden las convocatorias.

Tabla 11

Importancia de uso de las redes sociales en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	99	97,1	97,1
	No	3	2,9	100,0
	Total	102	26,6	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos, que se representa en la tabla 11, el 97,1 de los encuestados manifestaron que las redes sociales son importantes para el trabajo institucional dentro de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno; mientras que el 2,9 % de los trabajadores indicaron que no es importante.

Tabla 12*Tipo de información que se difunde en las redes sociales*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumplimiento de objetivos municipales	79	77,5	77,5
	Proyectos ejecutados	19	18,6	96,1
	Uso de servicios	4	3,9	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

En la tabla 12, se aprecia que el 77,5 % de los encuestados indicaron que la información que debe de difundirse en la red social de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno es referente al cumplimiento de los objetivos municipales; por otra parte, el 18,6 % de los trabajadores aseveraron que se deben difundirse los proyectos ejecutados y solo el 3,9 % manifestó que debe difundirse sobre el uso de servicios.

Tabla 13*Tiempo de difusión de las actividades en las redes sociales*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diario	73	71,6	71,6
	Semanal	24	23,5	95,1
	Dos veces por semana	5	4,9	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Tal como se observa en la tabla 13, sobre las frecuencias de difusión, a través de las redes sociales, de las actividades que desarrolla la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, el 71,6 % de los encuestados alegan que debería ser diariamente; mientras que el 23,5 % afirman que debería ser semanalmente y el 4,9 % afirman que debería difundirse dos veces por semana.

Tabla 14

Efectividad de la recepción del mensaje en las redes sociales

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	95	93,1	93,1
	No	7	6,9	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Del total de los trabajadores encuestados, el 93,1 % responden que es efectiva la recepción de la información en las redes sociales transmitidas dentro de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno; mientras que el 6,9 % responden que no es efectiva la recepción de la información a través de este referido medio.

Tabla 15

Mejora de la comunicación con las redes sociales

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	87	85,3	85,3
	No	15	14,7	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Respecto a los resultados obtenidos en la tabla 15, sobre si, con el uso de las redes sociales, ha mejorado la comunicación dentro de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, se muestra que el 85,3 % de los encuestados afirman que sí ha mejorado la comunicación con el uso de este medio; mientras que el 14,7 % de los trabajadores manifiestan que, con el uso de las redes sociales, no ha mejorado la comunicación dentro de la municipalidad.

Tabla 16

Apoya en la difusión de actividades

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fuerte	102	100,00	100,00
	Regular	0,00	0,00	0,00
	No contribuye	0,00	0,00	0,00
Total		102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Tal como se aprecia en la tabla 16, se determinó que el 100 % de la población encuestada responde que, con el uso de las redes sociales, contribuyen en la difusión de las actividades que desarrolla la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno.

Tabla 17*Contribuye a una buena gestión municipal*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	96	94,1	94,1
	No	6	5,9	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Como se observa en la tabla 17, el 94,1 % de los encuestados indican que la comunicación a través de las redes sociales contribuye en una buena gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno; mientras que el 5,9 % manifiesta que no contribuye en una buena gestión municipal.

Tabla 18*Aporte de las redes sociales en la gestión municipal*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fluidez en la tratativa de documentos	48	47,1	47,1
	Mejores relaciones de comunicación entre trabajadores	43	42,2	89,2
	Logro de objetivos institucionales	11	10,8	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

De acuerdo a la tabla 18, el 47,1 % del total de los encuestados afirman que, con el uso de las redes sociales, ha aportado con la mayor fluidez en la tratativa de los documentos en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno; sin embargo, el 42,2 % de los encuestados manifiestan que, con el uso de las redes sociales, ha aportado en las mejores relaciones de comunicación entre los trabajadores; mientras que el 10,8 % de trabajadores afirma que ha aportado en el logro de los objetivos institucionales.

Tabla 19

Utilidad de las redes sociales para difundir las obras

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	92	90,2	90,2
	No	10	9,8	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

Del total de los encuestados, el 90,2 % del total de los encuestados afirman que utiliza las redes sociales para difundir sobre la ejecución de las obras públicas que se dan en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno; mientras que el 9,8 % manifiesta que no utilizan las redes sociales para difundir sobre la ejecución de las obras públicas que se da en la referida institución.

Tabla 20*Transparencia del trabajo con la difusión de las obras*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	82	80,2	80,2
	No	22	19,8	100,0
	Total	102	100,0	

Nota: Encuesta realizada en la MDJN, Ayacucho, junio 2023

De acuerdo a la tabla 20, se indica que el 80,2 % de los encuestados señalan que, con la difusión de la ejecución de las obras públicas a través de las redes sociales, la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno transparenta el cumplimiento de sus actividades; mientras que el 19,8 % manifiesta que no se transparenta con la difusión la ejecución de las obras públicas a través de este medio.

4.2 Prueba de hipótesis

Hi (hipótesis de investigación)

El uso de las redes sociales en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno mejora significativamente el proceso de comunicación interna y externa.

Ho (hipótesis nula)

El uso de las redes sociales en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno no mejora significativamente el proceso de comunicación interna y externa.

Tabla 21*Comprobación de la hipótesis de la investigación (H_i)***Uso de las redes sociales**

% dentro de Uso de las redes sociales

		Uso de las redes sociales		Total
		Si	No	
Aporte de las redes sociales en la gestión	Fluidez en la tratativa de documentos	47,5 %	33,3 %	47,1 %
	Mejores relaciones de comunicación entre trabajadores	41,4 %	66,7 %	42,2 %
	Logro de objetivos institucionales	11,1 %		10,8 %
Total		100,0 %	100,0 %	100,0 %

Nota: Elaboración propia**Tabla 22***Pruebas de Ch²*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Ch ² de Pearson	0,898 ^a	2	0,02
Razón de verosimilitud	1,170	2	0,03
Asociación lineal por lineal	0,006	1	0,01
N° de casos válidos	102		

Nota: Elaboración propia

Interpretación

La prueba de hipótesis con estadígrafo del χ^2 nos da un nivel de confianza al 98 %; entonces, se acepta la hipótesis de la investigación planteada en el capítulo I (Hi), en vista que existe un vínculo estadístico. Así, rechazamos la hipótesis nula (Ho); en ese sentido, hay una alta asociación entre uso de las redes sociales y la mejora de la gestión por parte de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno.

4.3 Discusión de los resultados

El objetivo general de nuestra investigación fue analizar de qué manera mejora la gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno con el uso de las redes sociales, en el uso que se les da en el proceso de gestión de la referida institución – 2023, por medio de la prueba χ^2 , se logró demostrar que sí mejora significativamente la gestión con el uso de las redes sociales puesto que el nivel de significancia bilateral fue menor a 0.03, razón de verisimilitud de 1.170 y su coeficiente de correlación fue 0.898, el cual nos indica un nivel positivo considerable en cuanto a nuestro objetivo de investigación. El referido resultado muestra una relación obtenida por Ocman y Terrones (2019), en su tesis de licenciatura, titulada “Influencia del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión de la municipalidad distrital de Punchana”, la que concluye que con la investigación realizada se logró demostrar el nivel de influencia que tienen el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones es de proyección a mejorar todos los procesos y por ende dar una mejora atención a los usuarios.

Del mismo modo Chacón (2019), en su tesis titulada “Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno digital en los gobiernos locales del estado peruano”. (p.65), Concluye que se debería de desarrollar en la agenda de los gobiernos de turno una nueva pauta enfocadas en los objetivos

estratégicos de gobiernos electrónicos que sean utilizados por todas las entidades públicas del estado peruano a fin de que se especialicen al igual que otros países desarrollados con la finalidad de renovar una verdadera gestión a favor de la ciudadanía. En ese sentido en nuestra investigación se logró determinar que el uso de las redes sociales contribuye a una mejor comunicación entre los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, de brindar una adecuada atención a la población.

Por otra parte, Merino (2012), en su tesis de licenciatura, titulada "Tecnologías de información y comunicación en la gestión municipal del distrito de Colcabamba, 2012", indica "El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación influye directamente en la gestión municipal del Distrito de Colcabamba en un porcentaje mayor del 23.40%" (p. 136), relacionando con el resultado obtenido en nuestra investigación, que el uso de estas tecnologías de la información y comunicación contribuyen con el rápido accionar en cuanto a los procedimientos administrativos y a la tratativa de los documentos de gestión la referida entidad, en vista de que los documentos recibidos es referida al área que brinda servicios oportunamente, generando una respuesta eficaz y eficiente, cumpliendo con el propósito establecer una intuición que se encuentre al servicio de la población.

De igual forma Tinsec (2018), En su trabajo de investigación, titulada "Propuesta de aplicación web basada en la estrategia nacional de gobierno electrónico dada por la ONGEI, para apoyar en el proceso de tributación en una municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo", propuso la aplicación de la web para el área de tributación de la municipalidad distrital de Chiclayo, con la finalidad de reducir el costo y el tiempo de atención a la población, para ello indica que se debe de implementar aplicaciones y/o programas que apoyen a agilizar el cobro a los contribuyentes con la finalidad de mejorar los procesos administrativos de la referida institución. Con ello, al igual que nuestro resultado obtenido en nuestra investigación rescatamos la parte donde indica mejorar los

procesos administrativos de dicha institución con la implementación de la web, por otra parte, reducir el tiempo en la atención significa cumplir con los objetivos institucionales en la mayor recaudación de los impuestos municipales, de la misma forma mejorar la relación entre la municipalidad distrital de Jesús Nazareno y la población.

Algunos estudiosos afirman que las redes sociales, de acuerdo al pasar del tiempo, sobre todo en los últimos años, han adquirido cierto auge y privilegio en su uso; las personas, grupos de personas, instituciones estatales y no estatales, organizaciones religiosas a nivel mundial utilizan para el bien de la humanidad estos monstruos que revolucionaron fuertemente el modo de informarnos, que posibilita comunicarnos y enterarnos sobre un determinado tema; en ese sentido, indican también los beneficios y amenazas del empleo de estas plataformas digitales, inclusive con el temor de uso de algunos usuarios debido a las malas experiencias que tuvieron. Por ello, se debería reflexionar aún más encunanto al uso correcto y necesario de estos medios de comunicación, encaminado en el bienestar de la sociedad y al logro de los objetivos institucionales enmarcadas a fortalecer la integración interpersonal, interinstitucional e intergubernamental, con la búsqueda de un objetivo común que beneficie a toda la población en su conjunto.

Relacionando las redes sociales con el proceso de gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, de acuerdo a la comprobación de nuestra hipótesis de investigación, la mayor parte de los trabajadores cuenta con equipos digitales; así, podemos destacar el uso de los celulares y computadoras. Todo ello se fundamenta en el proceso de la obtención de resultados que obtuvimos durante el desarrollo de la investigación; el Whatsapp es una de las redes sociales con mayor uso en esta institución, que permite a los trabajadores estar en permanente comunicación para la coordinación de trabajos y agendas, constituyéndose en una herramienta de comunicación con mayor uso, que genera una mejor oportunidad para el logro de los objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno.

Besalú *et al.* (2019) manifiestan que el Whatsapp, en los últimos diez años, ha cambiado el ambiente informativo digital, modifica nuestros hábitos comunicativos de una forma muy acelerada y empañada. Esta innovación ha transformado las comunicaciones personales de modo vertiginoso; pero también se hace una interrogante sobre si ha cambiado la obtención y la credibilidad que dan a la información pública y política de manera objetiva (p. 6).

Otra de las redes sociales con mayor uso es el Facebook; que, al igual que el Whatsapp, es uno de los instrumentos que permite a las personas estar comunicados para coordinar los diferentes trabajos y actividades que desarrollan en sus instituciones; una de las características de uso de esta plataforma es más que nada en tema de difusión o recepción de información que desarrolla esta institución, más que todo una interrelación y acercamiento entre la municipalidad y la población; donde los trabajadores, al igual que la Oficina de Imagen Institucional, contribuyen difundiendo y compartiendo informaciones, con el objetivo de hacer notar que la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno trabaja de manera articulada con la población, direccionando diferentes mensajes alusivos al logro de los objetivos institucionales; por ello manifestamos nuevamente, la importancia del uso del Facebook en el proceso de gestión de esta institución.

Zeler *et al.* (2017) manifiestan que mantener una presencia de forma profesional en Facebook es un aspecto clave de la estrategia de comunicación, ya que las redes sociales permiten reforzar los vínculos y las relaciones de confianza entre las organizaciones y el público. Por tanto, es importante que las organizaciones consideren estar presentes en Facebook; a la vez, gestionen adecuadamente la comunicación con todo el público en la red social (p. 14).

Nuevamente, acorde a la encuesta realizada, debemos tener en cuenta, al igual que el uso del Whatsapp y el Facebook, en el puesto número tres, el empleo del correo

electrónico. De acuerdo a nuestra investigación, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno lo utilizan como medio de comunicación, sobre todo para enviar información o intercambiar informaciones, principalmente a los diferentes entes gubernamentales, es el caso de los ministerios, gobiernos provinciales, las ONG, entidades públicas, también entre trabajadores; pero no con el mismo énfasis como otras herramientas, en este caso el Whatsapp y el Facebook.

CONCLUSIONES

1. El resultado obtenido por la investigación, muestra que las redes sociales mejoran significativamente el proceso de gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, que guarda una relación con la coordinación entre los trabajadores, difusión de las actividades, mejora de la gestión, más que todo en la parte de coordinación, tratativa de los documentos, rapidez en cuanto al desarrollo de las actividades que se realiza de manera inmediata, con la finalidad de cumplir los trabajos de manera acelerada. De esta manera, concordamos con De la Rúa (2014), quien manifiesta que las redes sociales cumplen el objetivo de intercambiar rumores; ello nos permite “una regulación social”. Básicamente, definiendo la proposición, indicamos que, a través de la difusión de las diferentes actividades a través de las redes sociales, se permite dar a conocer los trabajos que realiza la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, con la finalidad de que la población beneficiaria perciba positivamente el trabajo de la municipalidad.

En tal sentido el uso de las redes sociales en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno mejoró significativamente el proceso de gestión municipal, principalmente en la tratativa de los documentos, atención a los usuarios, mejores relaciones de comunicación, eficacia en cuanto a la atención y coordinación entre los trabajadores partiendo desde el punto de vista comunicativa y articulada, cumplimiento de los objetivos institucionales, cumplimiento de metas del plan de incentivos a la mejora de la gestión municipal; de la misma forma contribuye en el proceso de comunicación interna y externa; ya que la mayor parte de trabajadores utiliza las redes sociales para coordinar las actividades que desarrollan dentro y fuera de la institución mediante el intercambio de informaciones y comunicaciones entre trabajadores, para cumplir una determinada función, de acuerdo al rol que cumplen dentro de la institución.

2. Se logró identificar que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno utilizan principalmente el Whatsapp, el Facebook y el correo electrónico; de igual manera, guarda una relación con el objetivo general, donde se enfatiza el uso de estas plataformas virtuales para cumplir sus trabajos, principalmente en el logro de los objetivos institucionales, para ello utiliza el Whatsapp como medio de comunicación, mientras el Facebook como medio de información y un poco de comunicación, por último el Correo Electrónico como medio de comunicación principalmente entre instituciones. Así como manifiesta Bonsón (2017): En la actualidad, el uso de redes sociales y otras herramientas Web cobra cada vez más importancia, no solo a nivel de relaciones estrictamente personales sino también en el ámbito de la empresa, las organizaciones no gubernamentales y el sector público. Los principales beneficios de su uso por parte de las entidades públicas se han resumido en dos conceptos claves, transparencia y participación ciudadana.

Por ello, se deduce, como ya referimos, que el uso de las redes sociales, principalmente Whatsapp, Facebook y el Correo Electrónico, se ha hecho indispensable en esta institución, al margen de lo que uno puede hablar sobre el uso de los mecanismos de comunicación en las últimas décadas, ya que la mayor parte de la población trabajadora utiliza las redes sociales. Podemos corroborar el hecho sobre los estudios realizados en “Estadísticas de la situación digital de Perú, 2022- 2021”, donde el 83,8 % de la población en el Perú utiliza las redes sociales; de los cuales el 48,2 % son varones y el 51.8 % son mujeres; de igual forma, de acuerdo a los estudios realizados por la “Cámara Peruana de Comercio Electrónico (CAPECE)”, en el año 2021, el comercio electrónico ha movido un total 9,300 millones de dólares; por lo que, en la actualidad, se viene acrecentando significativamente.

3. La mayor parte de la población encuestada afirmó que hubo cambios sustanciales más que nada en lo que se refiere a la parte de mayor coordinación entre los trabajadores, con la mejora de relaciones comunicacionales entre los trabajadores y la población, mayor fluidez en la tratativa de los documentos y el logro de los objetivos institucionales. Al igual que manifiesta Rodríguez (2015), se sustenta que los diferentes gobiernos se vienen articulando e integrándose gracias a las redes sociales, que permite desarrollar su accionar político con transparencia y en diálogo participativo con la población. Al igual que ello, Reyes, López y Méndez (2020) afirman que, en los últimos años, en la administración pública, ocurrieron cambios sustanciales gracias a la comunicación digital, donde las redes sociales se han puesto a la orden del día en las diferentes instituciones públicas, como una labor que apoya en una buena prestación de los servicios públicos, en aras de satisfacer las demandas de la población, direccionado a cumplir de manera eficiente con las tareas encomendadas por los diferentes sectores del gobierno; también, el autor nos indica que muchos sectores estatales carecen de una tecnología adecuada para aprovechar al máximo las redes sociales, teniendo en consideración que la población usuaria se encuentra en permanente exploración para conocer, de mil maneras, todas las actividades que desarrolla una determinada institución sin la necesidad de acudir a sus propias instalaciones.
4. Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno manifiestan que transmiten mensajes de índole netamente laboral y acontecimientos importantes suscitados en la municipalidad, de igual forma a través de este medio realizan coordinaciones e informaciones que son compartidas instantáneamente entre los trabajadores, generando una ayuda que permite la entrega de diferentes tipos de información sobre todo de carácter laboral y administrativo referidos más que nada con el logro de los objetivos institucionales; concentrándonos en el resultado que muestra nuestra investigación, que va direccionada básicamente al contenido de la información que transmiten los trabajadores, afirmamos que, en las redes sociales,

principalmente en el Facebook, se transmite toda clase de informaciones; donde muchas de ellas, básicamente por la forma en que se transmiten, guardan relación con las publicidades, donde muchas de ellas tienen fines económicos. Tal hecho también lo manifiesta Vizueta (2020):

Hoy en día, la tecnología forma parte muy esencial e importante en varios aspectos o ámbitos de la vida diaria, y uno de ellos es los negocios, mediante los medios digitales. Usando el internet y las redes sociales, el esparcimiento de la publicidad engañosa en medios de comunicación se ha vuelto masivo y, con esto, también la publicidad engañosa. Ya que se proyecta en las diversas vías que el internet pone a disposición.

Si hablamos de las informaciones que transmiten los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, es más fidedigno y contrastable con la realidad; al igual que algunos sectores estatales en Perú, en un 90 %, se ven contenidos más objetivos, pero que se fundamentan en algo maravilloso para poder llamar la atención a la población usuaria; con respecto a las informaciones que se transmiten a través de las redes sociales entre trabajadores, se ven más que nada, como ya indicamos, informaciones referentes al trabajo, coordinaciones, acervos documentarios, comunicados, recordatorio de actividades, entre otros; donde, mayormente, son controladas por el grupo de trabajadores que participan en la coordinación, donde cada trabajador utiliza conceptos basados a la planificación, orden, atención al usuario, difusión de actividades, con el propósito de generar opiniones o respuesta por parte de los usuarios o pobladores de esta comuna. Tal aspecto también lo manifiesta Rojas (2019), precisando que las administraciones públicas no están utilizando todo el potencial que tienen las redes sociales en relación con los ciudadanos, solo el 20 % de las administraciones cuentan con una estrategia clara en el uso de las redes sociales en España. Para ello, debemos de

preguntarnos para qué debemos estar en las redes sociales, distinguir qué redes sociales debemos de utilizar para llegar a la población, si fuera población joven o adulta y concluye en que cada sector tiene su modo de difundir las actividades y de realizar las coordinaciones, así como la Policía Nacional, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios, red de hospitales, entre otros.

5. Las coordinaciones que realizan entre trabajadores, gracias al empleo de las redes sociales contribuyen de manera vertiginosa a la mejora de la gestión municipal, sobre todo en el cumplimiento de los objetivos institucionales, rapidez en la atención al público, rapidez en cuanto a las coordinaciones y comunicaciones internas, recepción y envío de las informaciones de manera rápida sin pérdida de tiempo. Por otra parte, la difusión de actividades u obras que ejecuta la municipalidad contribuye con la difusión de la información hacia el público, que se encuentra pendiente de las informaciones, lo que mejora la relación o vínculo con la población.
6. El contenido de las informaciones que se transmiten en las redes sociales es netamente de índole laboral, que permite una manera muy distinta, rápida y oportuna de comunicarse entre los trabajadores y con la población mediante notificaciones, invitaciones, informaciones de ejecuciones de obras, envío de reportes al jefe inmediato, invitación a actividades, desarrollo de actividades, remisión de documentos, coordinaciones para salida a campo, estrategias de intervenciones por parte de los empleados municipales, coordinaciones para reuniones, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso García, C. y Gallego Gil, D. (2002). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Revista de educación Madrid.
- Ballesteros, E., Cabrera, T. y Acuña, R. (2013). Análisis de redes sociales y comunidades virtuales de aprendizaje. Antecedentes y perspectivas. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*.
- Chacón K. (2019), *Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de un gobierno digital en los gobiernos locales del estado peruano*. Trabajo de tesis de la pontificia universidad católica del Perú.
- Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Alianza Editorial, España.
- Herrera, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Revista Reflexiones*. Trabajo en la Universidad de Costa Rica – San José de Costa Rica.
- Infante Yupanqui, C. y Llantoy Barboza, M. M. (2022). *Apuntes Metodológicos de Investigación en la Ciencia de la Comunicación*. Manoalzada Editores, de Hugo Walter Villanueva Azaña.
- Lozano L. y Cadavid, B. (2009). *Redes sociales, participación e interacción social*. Trabajo Social (Universidad Nacional de Colombia).
- Leaders L. (2017). *Modelo de transformación en el sector público*. Ledermann y Madariaga.
- Lineamientos n.º 001-2019-SGP. *Principios de actuación para la modernización de la gestión pública*.

- Matassi, M. y Boczkowski, P. J. (2020). *Redes sociales en Iberoamérica. Artículo de revisión. El profesional de la información (EPI).*
- Martínez, K., y Téllez, S. L. (2013). *La comunicación en las instituciones de carácter público: De lo institucional a lo participativo. Anagramas Volumen11.*
- Martínez M. y Heras, L. (2012). *La transparencia y el acceso a la información a nivel local: el caso del municipio de Metepec, Estado de México. Convergencia.*
- Maldonado M. (2012). *¿Qué es la comunicación estratégica?*
<http://maridaliarmaldonado.blogspot.com/2012/02/que-es-la-comunicacion-estrategica.html>
- Marketing directo. Com MD. (22 octubre 2012). *Las cinco funciones clave de un community manager.*
- Merino Lizana, C. (2012). *Tecnologías de la información y comunicación en la gestión municipal del distrito de Colcabamba* [Tesis de licenciatura de ingeniero de sistemas). Universidad nacional de Huancavelica. Facultad de Ingeniería Electrónica. Huancavelica. Perú].
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fa5bfac9-0653-4b2d-812b-a97a480735a7/content>.
- Mesa Torre, C. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú, 10-13 nov. 2015. *Gestión de las redes sociales en la administración pública del Perú: espacio de innovación para una mejor relación Estado-ciudadano.*
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8206FC3A85B5C5AE05257F5C00743314/\\$FILE/mestor.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8206FC3A85B5C5AE05257F5C00743314/$FILE/mestor.pdf).

- Mesa Torre, C. (2015). *Gestión de las redes sociales en la administración pública del Perú: espacio de innovación para una mejor relación Estado-ciudadano*. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú
- Nicolás, M. A. y Martínez Pastor, E. (2014). Comunicación empresarial en redes sociales: gestión de contenidos y experiencias. *Methaodos Revista de Ciencias Sociales*.
- Moret, A. y Núñez, R. (2019). *Las redes sociales en la administración general del Estado: Comunicación, transparencia y gobierno abierto*. INAP.
- Ocmin G. y López T. (2019). *Influencia del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión de la municipalidad distrital de Punchana – 2019*. Tesis Universidad Científica del Perú.
- Otzen T. y Manterola C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* vol.35 no.1 Temuco
- Pazmiño, P. (2012). *El impacto en las redes sociales y el internet en la formación de los jóvenes de la Universidad Politécnica Salesiana* [Trabajo en la Carrera de Comunicación Social].
- Perrilla Lozano, L. y Zapata Cadavid, B. (2009). Redes sociales, participación e interacción social. *Trabajo Social* 11, 2009, ISSN 0123-4986. Bogotá, Colombia.
- Puerta G., Carlos A., Sánchez U. y Alexander. El correo electrónico: herramienta que favorece la interacción en ambientes educativos virtuales. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. Medellín Colombia.
- Reynoso Gonzales, E. (2020). La videoconferencia como herramienta de educación: ¿Qué debemos considerar? *Revista Española de Educación*

Médica. Universidad de Murcia- <https://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero2/Articulos/La%20videoconferencia.pdf>.

Revista Virtual Universidad Católica del Norte, n.º 30, mayo-septiembre, 2010

Redes sociales: *Para qué sirven y cuáles son sus principales beneficios*.

<https://uncommunitymanager.es/que-es-una-red-social/>

Revista Teccomstudies.com (2015). *Las redes sociales: una aproximación conceptual y una reflexión teórica sobre los posibles usos y gratificaciones de este fenómeno digital de masas*.

10 razones que motivan el uso de las redes sociales por parte de una Administración Pública-Santamarina, Clara (21 enero, 2015). Global Legal Data.

Santos C. (2015). El uso de las redes sociales. *Revista El Tiempo*.

Santiago V. Carlos J. (2019) *El desarrollo de la tesis descriptiva, comparativa, comparativa y cuasiexperimental*. San Marcos EIR LTDA.

Torre, L. de la. (2012), *Las redes sociales: conceptos y teorías*. Repositorio Pontificia Universidad Católica de Argentina.

Tinsec T. (2018). *Propuesta de aplicación web basada en la estrategia nacional de gobierno electrónico dada por la ONGEI, para apoyar en el proceso de tributación en una municipalidad distrital de la ciudad de Chiclayo* [Tesis de licenciatura en la carrera de ingeniero de sistemas y computación. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú]. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423>.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

El uso de las redes sociales en el proceso de gestión en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno Huamanga – Ayacucho- 2023

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				Diseño metodológico
			Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
General ¿ Cómo mejora la gestión de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno con el uso de las redes sociales	General Analizar de qué manera mejora la gestión de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno con el uso de las redes sociales, el uso que se les da en el proceso de gestión de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno	General El uso de las redes sociales de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno mejora significativamente el proceso de comunicación interna y externa	Variable1 Redes Sociales	- Uso de las redes sociales.	- Whatsapp. - Facebook. - Correo electrónico	Ordinal	Enfoque cuantitativo Nivel Descriptivo Diseño No experimental- Transversal Método Cuantitativo tipo exploratorio – descriptivo Población y

<p>Específico</p> <p>- ¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?</p> <p>- ¿De qué manera las redes sociales han cambiado los procesos de gestión de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?</p> <p>- ¿Qué tipo de mensajes se transmite en las redes sociales por parte de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno</p>	<p>Específico</p> <p>- Identificar que redes sociales se usan con mayor frecuencia en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno</p> <p>-Describir los cambios ocurridos en el proceso de gestión de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno, por el uso de las redes sociales</p> <p>-Determinar que mensajes se transmiten en las redes sociales por los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno</p>	<p>Hipótesis nula</p> <p>El uso de las redes sociales de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno no mejora significativamente en el proceso de comunicación interna y externa</p>	<p>Variable2</p> <p>Gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno</p>	<p>- Coordinación entre las áreas</p> <p>- Comunicación entre las áreas</p>	<p>- Reuniones de gestión.</p> <p>- Diálogo</p> <p>- Retroalimentación</p>	<p>Ordinal</p>	<p>muestra</p> <p>102 trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno</p> <p>Técnicas e instrumento</p> <p>Encuesta</p>
--	--	--	--	---	--	----------------	--

Anexo 2: Validación de instrumento por expertos
Fichas de validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: EL USO DE LAS REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS NAZARENO HUAMANGA – AYACUCHO- 2023

Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: Encuesta

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Bueno				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje propio															X					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la Ciencias de la comunicación																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica													X							
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													X							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores																X				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos											X									
8. COHERENCIA	Entre los ítems e indicadores											X									
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación											X									
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación														X						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular **d) Buena** e) Muy Buena

Nombres y Apellidos	Giuliana Pantoja Chahuán	DNI	28602542
Título Profesional	Periodista		
Especialidad			
Grado Académico	Maestra		
Mención	Docencia Universitaria		

Lugar y Fecha: Ayacucho 3 de junio del 2023

Celular: 990221242

Fichas de validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: EL USO DE LAS REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS NAZARENO HUAMANGA – AYACUCHO- 2023

Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: Encuesta

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Bueno				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje propio															X					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la Ciencias de la comunicación																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica														X						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad														X						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores													X							
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos													X							
8. COHERENCIA	Entre los ítems e indicadores													X							
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación														X						
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación														X						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos	Rafael Martin Naveros Castro	DNI	28309002
Título Profesional	Lic. En Ciencias de la Comunicación		
Especialidad			
Grado Académico	Bachiller con estudios concluidos de maestría		
Mención	Gestión en empresas		

Lugar y Fecha: Ayacucho 2 de junio del 2023

Celular: 966957503

Anexo 3: Encuesta aplicada



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA-
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN



ENCUESTA SOBRE: "USO DE LAS REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS NAZARENO HUAMANGA - AYACUCHO – 2023".

Buen día, soy egresado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y estoy realizando una investigación en esta institución. Esta encuesta contiene una serie de preguntas con fines de investigación, determina tu respuesta de manera opcional. Es muy importante tu sinceridad, será de mucha importancia para la investigación.

DATOS DEL ENCUESTADO

Sexo: M () F ()

Edad: Grado de instrucción: Área donde labora:

VARIABLE 1: USO DE LAS REDES SOCIALES.

Tipo de redes sociales (indicador 1)

1. ¿Utiliza las redes sociales como una herramienta de comunicación en asuntos laborales dentro de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

a) Sí b) No

2.- ¿Que redes sociales utiliza mayormente para comunicarse dentro de municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

a) Wasap

b) Facebook

c) Correo electrónico

3.- ¿En qué horarios utiliza mayormente las redes sociales?

a) En la mañana

b) En las tardes

c) En las noches

4.- ¿Que uso le das al wasap como herramienta laboral?

a) Información

b) Comunicación

c) Entretenimiento

Otros e indique

.....



5.- ¿Que uso le das al Facebook como herramienta laboral?

- a) Información
- b) Comunicación
- c) Entretenimiento

Otros e indique.....

6.- ¿Que uso le das al correo electrónico como herramienta laboral?

- a) Información
- b) Comunicación
- c) Entretenimiento

Otros e indique.....

Contenido de la información (indicador 2)

7.- ¿Qué tipo de información se difunden en las redes sociales entre los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

- a) De índole laboral
- b) De índole personal
- c) Acontecimientos importantes

Otros e indique.....

8.- Cuando los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno hacen uso de las redes sociales con motivos laborales ¿qué tipo de información difunden?

- a) Documentos de gestión
- b) Convocatorias
- c) Difusión de los resultados de gestión

Valoración del contenido (indicador 3)

9.- ¿Cree usted que las redes sociales son importantes para el trabajo institucional dentro de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

- a) Sí b) No

¿Por qué?.....

Difusión de la información (indicador 4)



10.- ¿Qué tipo de información debe de difundirse en la red social de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

- a) Cumplimiento de objetivos municipales
- b) Sobre los proyectos ejecutados
- c) Información sobre uso de servicios

11.- ¿Cada que tiempo cree usted que la municipalidad distrital de Jesús Nazareno debe de difundir sus actividades en las redes sociales?

- a) Diario b) Semanal c) Dos veces por semana d) Mensual

Recepción de mensajes (indicador 5)

12.- ¿Cree usted que es efectiva la recepción de información en las redes sociales transmitidas dentro de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

- a) Si b) No

¿Por qué?.....

VARIABLE 2: PROCESO DE GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS NAZARENO.

Dialogo y opiniones (indicador 1)

13.- ¿Usted cree que con el uso de las redes sociales ha mejorado la comunicación dentro de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

- a) Si b) No

¿Por qué?.....

14.- ¿Cómo contribuye el uso de las redes sociales en la difusión de las actividades que realiza la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

- a) Contribuye fuertemente
- b) Contribuye regularmente
- c) No contribuye

Percepción sobre la gestión (indicador 2)

15.- ¿Considera usted que la comunicación a través de las redes sociales contribuye en una buena gestión de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

- a) Si b) No

¿Por qué?



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA-
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Retroalimentación (indicador 3)

16.- ¿Como ha aportado el uso de las redes sociales en el proceso de gestión de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

- a) Mayor fluidez en la tratativa de los documentos
- b) Mejores relaciones de comunicación entre los trabajadores
- c) Logro de objetivos institucionales
- d) Mejor atención a la población

Otro mencione

Obras públicas (indicador 4)

17.- ¿Utiliza usted las redes sociales para difundir sobre la ejecución de las obras públicas que elabora la municipalidad distrital de Jesús Nazareno?

- a) Sí b) No

¿Por qué?.....

Transparencia (indicador 5)

18.- ¿Cree usted que, con la difusión de la ejecución de las obras públicas, a través de las redes sociales, la municipalidad distrital de Jesús Nazareno transparenta la ejecución de las obras?

- a) Sí b) No

¿Por qué?.....

Anexo 4: Solicitud de aplicación de la investigación

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Ayacucho, 13 de junio del 2023

CARTA N° 005 – 2023/MCCC-EEFPCC/UNSCH-HGA-AYAC

SEÑOR : Rodolfo Alfredo Cáceres García

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno



ASUNTO : Solicito autorización para ejecutar proyecto de investigación en su institución que usted dirige.

De mi consideración:

Previo cordial saludo me dirijo a su persona, en calidad de egresado de la Escuela de Formación Profesional de Ciencias de la Comunicación, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, con la finalidad de solicitarle realizar el proyecto de investigación en su institución, denominada "USO DE LAS REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS NAZARENO- HUAMANGA- AYACUCHO-2023"; en ese sentido solicito ejecutar la encuesta que ha sido aprobada y validada previamente, con la finalidad de concretar dicho proyecto de investigación.

Para tal efecto adjunto a la presente la encuesta a desarrollar.

Esperando su atención me despido de usted manifestando mi saludo y estima personal.

Cordialmente,


 Marcelino Cuti Ccenta
 DNI N° 41805742

Anexo 5: Autorización de aplicación de la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS NAZARENO

PROVINCIA DE HUAMANGA - REGION AYACUCHO
CREADO EL 06-06-2000 Ley N° 272821



Jesús Nazareno, 21 de junio de 2023.

CARTA N° 158 -2023-MDJN/GM.

SEÑOR:

MARCELINO CUTTI CCENTA

Egresado de la Facultad de Ciencias de la Comunicación

ASUNTO : Autorización para ejecutar encuesta de proyecto de investigación.

REF.- : Carta N° 005-2023/MCCC-EEFPCC/UNSCH-HGA-AYAC

Mediante la presente me dirijo a Usted, a fin de expresarle un saludo cordial a nombre de la Gerencia Municipal; asimismo, en atención y respuesta al documento en referencia, manifestarle que su solicitud de autorización para ejecutar la encuesta sobre su proyecto de investigación denominado: "USO DE LAS REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE GESTION EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS NAZARENO – HUAMANGA – AYACUCHO – 2023" ha sido aceptado, por lo que, su persona se podrá acercar a las diferentes áreas y previa coordinación con los responsables podrá llevar a cabo su encuesta.

Aprovecho la oportunidad de expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
"JESUS NAZARENO"
AYACUCHO

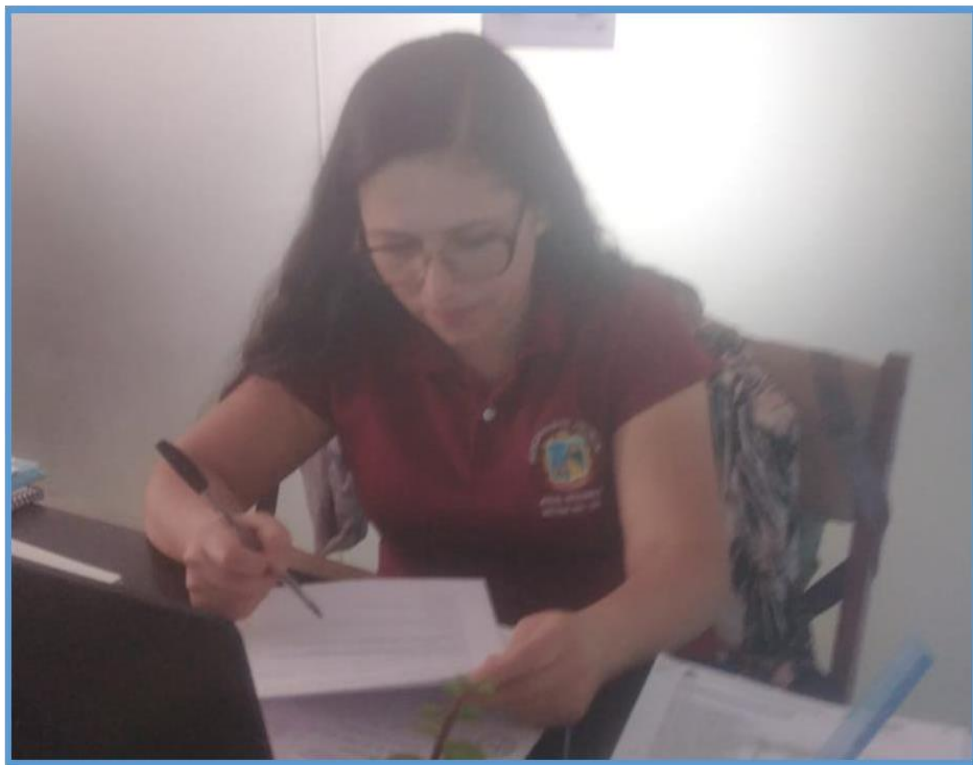
Eddy Guzmán B. Flores Pure
GERENTE MUNICIPAL

"GESTION CON OPORTUNIDAD PARA TODOS"

Prolongación Av. Los Incas N° 389-AA, HH Villa San Cristóbal
www.muninazarenas@gmail.com

Anexo 5: Evidencias fotográficas

Fotografía 1



Fotografía 2



Fotografía 3



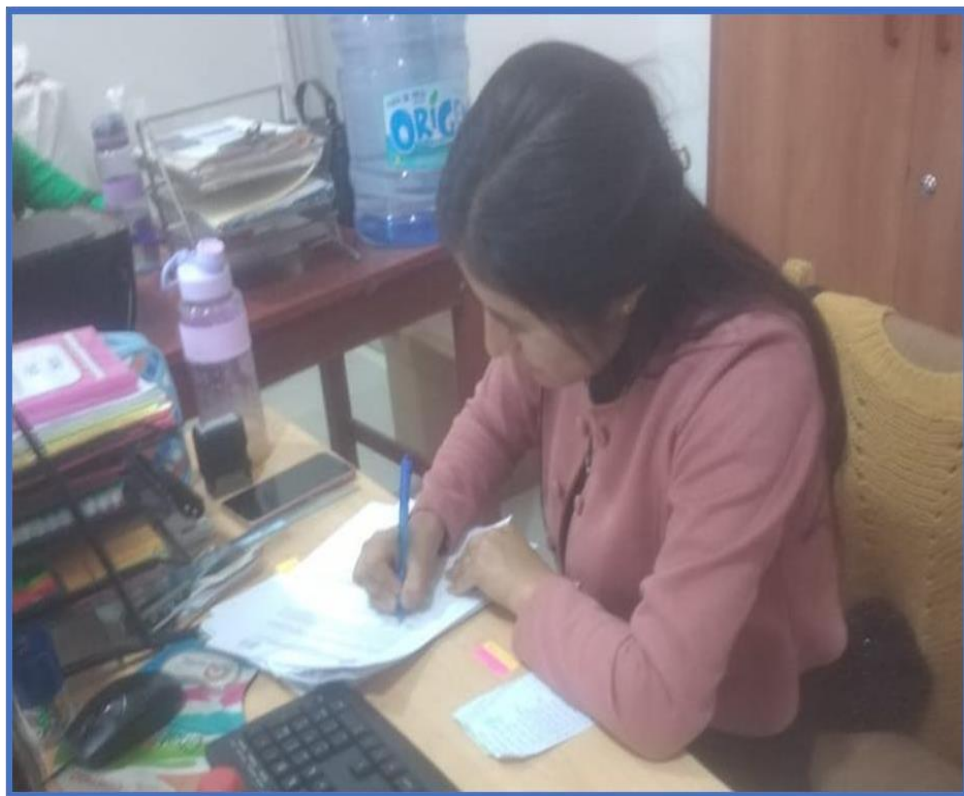
Fotografía 4



Fotografía 5



Fotografía 6



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Ayacucho, a las 4:00 pm del viernes 15 de diciembre de 2023, se llevó a cabo la sustentación de la tesis en la sala de sesiones del Consejo de Facultad. El jurado, presidido por el Dr. Oscar Juan Roque Sigwas, e integrado por el Dr. Urbano Muñoz Ruíz, la Mg. Rosita Rosario Lazo Leonardo, el Mg. Cesar Beltrán Gutiérrez, el Dr. Boris Peña Morales (Asesor) y el Mg. Juan B. Gutiérrez Martínez (secretario Docente), se reúne para evaluar la tesis presentado por el Bach. Marcelino CUTI CCENTA. El título de la tesis es “EL USO DE LAS REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS NAZARENO, HUAMANGAAYACUCHO 2023”; con el objetivo de obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Después de verificar el quórum reglamentario, el presidente del jurado solicitó al secretario docente la lectura de la RESOLUCIÓN DECANAL N° 720-2023-UNSCH-FCS/D, conforme al reglamento de Grados y Títulos del Plan de Estudios Reajustado de 2004 de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación. Posteriormente, el presidente del jurado autorizó al bachiller a iniciar la sustentación, otorgándole un tiempo de veinte minutos para ello.

Terminada la exposición, se procedió a la ronda de preguntas por parte de los jurados. El Mg. Cesar Beltrán Gutiérrez fue el primero en preguntar, seguida por la Mg. Rosita Rosario Lazo Leonardo y el Dr. Urbano Muñoz Ruíz. Finalmente, el asesor de la tesis aclaró algunos puntos que el sustentante no había abordado completamente.

Concluida la ronda de preguntas, el presidente del jurado pidió al tesista y al público abandonar la sala para la deliberación y la emisión de la calificación correspondiente. El secretario docente recoge las hojas de calificación, siendo la calificación del Mg. Cesar Beltrán Gutiérrez (11), la Mg. Rosita Rosario Lazo Leonardo (17) y el Dr. Urbano Muñoz Ruíz (15). El resultado final fue aprobado por unanimidad con una nota promedio de catorce (14). El acto académico concluyó a las 5:00 pm y fue firmado en señal de conformidad por el presidente del jurado y el secretario docente.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Dr. Oscar J. Roque Sigwas
DECANO


Juan B. Gutiérrez Martínez
Secretario docente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
(Segunda Universidad Fundada en el Perú)
 Av. Independencia s/n- Ciudad Universitaria

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

N° 0148/EPCC/FCS/UNSCH

1. Apellidos y nombres del investigador: Cuti Ccenta, Marcelino
 DNI: 41805742 Código: 23021107
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: E.P. de Ciencias de la Comunicación
3. Facultad: Ciencias Sociales.
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Tesis para optar título profesional
5. Título del trabajo académico: "El uso de las redes sociales en el proceso de gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Huamanga-Ayacucho, 2023"
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 05 de enero de 2024
8. Fecha de evaluación: 09 de enero de 2024
9. Porcentaje de similitudes: 12 %
10. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de originalidad	Resultado
* 12 %	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

**Consignar APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Levantar observaciones o DESAPROBADO si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 09 de enero de 2024

.....
 Lic. Rafael Martín Naveros Castro
 Docente-Instructor-EPCC
 D. A. de Ciencias Histórico Sociales

El uso de las redes sociales en el proceso de gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Huamanga- Ayacucho, 2023

por Marcelino Cuti CCenta

Fecha de entrega: 09-ene-2024 07:43a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2268351921

Nombre del archivo: mpv_Solicitud_constancia_e_informe_de_originalidad_de_tesis.pdf (2.17M)

Total de palabras: 14359

Total de caracteres: 82632

El uso de las redes sociales en el proceso de gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Huamanga- Ayacucho, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.eumed.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1%

9	www.dgaep.gov.pt Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.cuc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1 %

20	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
21	portal.amelica.org Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1 %
23	cathi.uacj.mx Fuente de Internet	<1 %
24	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
27	www.timetoast.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo