

UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Escuela Profesional de Periodismo



TESIS

*Comunicación institucional externa y la participación
ciudadana de un municipio de Lima Este, 2024*

(Para optar el título profesional de Licenciado en Periodismo)

PRESENTADO POR:

Geanfranco Colca Villanueva

ASESOR (A):

César Augusto Smith Corrales

LIMA – PERÚ

2025

**INFORME DE SIMILITUD DE LA
TESIS DE GEANFRANCO COLCA VILLANUEVA**

INFORME	
Título del Trabajo de Investigación (Tesis)	<i>Comunicación Institucional Externa y La Participación Ciudadana De Un Municipio De Lima Este, 2024</i>
Autor/a del Trabajo de Investigación (Tesis)	Geanfranco Colca Villanueva DNI: 71747361
Asesor/a	Nombres y Apellidos: César Augusto Smith Corrales ORCID: 0000-0003-0187-0967 D.N.I: 40090002
Grado/Título para obtener	Título Profesional de Licenciado en Periodismo
Fecha de la aplicación del software Antiplagio	24 de mayo de 2025
Índice de similitud	14.31 %
Máximo permitido por la EPP de la UJBM	25 %
Responsable de la aplicación del software Strike Plagiarism	Prisea Georgina Vilchez Samanez

Metadatos

DOCUMENTO

Título
Comunicacion institucional y la participacion ciudadana de un municipio de Lima Este

Autor Geanfranco Colca Villanueva	Revisor César Augusto Smith Corrales	ID del Documento 331346214
---	--	--------------------------------------

Organización


Nombre de la organización Universidad Jaime Bausate y Meza	Unidades organizativas Universidad Jaime Bausate y Meza
--	---

INFORME


Fecha del informe 5/24/2025	Fecha de edición ---
---------------------------------------	-------------------------

Registro de similitudes

Los SCs muestran el porcentaje de palabras de tu documento que también aparecen en otros textos. Un valor alto no significa automáticamente plagio. El informe siempre debe revisarlo una persona autorizada.




14.31%
CS 1



0.64%
CCot

Nota: Ver informe de similitud completo

Lima, 23 de marzo del 2026


Prisea G. Vilchez Samanez
 Jefe de Vigilancia de Originalidad del
 Instituto de Investigación de la UJBM

DEDICATORIA

A mis padres y a mi familia, y a todas las personas que creyeron en mí a lo largo del camino de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores, quienes me brindaron su apoyo en la realización de esta tesis.

ÍNDICE

INFORME DE SIMILITUD	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Descripción del problema	15
1.2 Formulación del problema	16
1.2.1 <i>Problema general</i>	16
1.2.2 <i>Problemas específicos</i>	16
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	16
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	17
1.4 Justificación de la investigación	17
1.4.1 <i>Teórica</i>	17
1.4.2 <i>Metodológica</i>	17
1.4.3 <i>Práctica</i>	17
1.5 Delimitación de la investigación.....	18
1.5.1 <i>Temporal</i>	18
1.5.2 <i>Espacial</i>	18
1.5.3 <i>Social</i>	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Marco histórico	19
2.2 Antecedentes de la investigación	20
2.2.1 <i>Antecedentes nacionales</i>	20

2.2.2	<i>Antecedentes internacionales</i>	21
2.3	Bases teóricas.....	23
2.3.1	<i>Comunicación institucional externa</i>	23
2.3.2	<i>Participación ciudadana</i>	30
2.4	Definición de términos básicos.....	36
CAPÍTULO III.....		39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		39
3.1	Hipótesis de la investigación	39
3.1.1	<i>Hipótesis general</i>	39
3.1.2	<i>Hipótesis específicas</i>	39
3.2	Variables de investigación	39
3.2.1	<i>Identificación y definición de variables</i>	39
3.2.2	<i>Operacionalización de las variables/categorías</i>	40
3.3	Métodos de investigación	41
3.4	Tipo, nivel y diseño de investigación	41
3.4.1	<i>Tipo de investigación</i>	41
3.4.2	<i>Nivel de investigación</i>	41
3.4.3	<i>Diseño de investigación</i>	41
3.5	Población y muestra.....	42
3.5.1	<i>Población</i>	42
3.5.2	<i>Muestra</i>	42
3.5.3	<i>Muestreo</i>	42
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.6.1	<i>Técnicas</i>	43
3.6.2	<i>Instrumentos</i>	43
3.6.3	<i>Validez del instrumento</i>	43
3.6.4	<i>Confiabilidad del instrumento</i>	44
CAPÍTULO IV.....		45
RESULTADOS.....		45
4.1	Descripción de los resultados.....	45
4.2	Contrastación de hipótesis	52
CAPÍTULO V.....		65
DISCUSIÓN.....		65
CAPÍTULO VI.....		69

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
6.1 Conclusiones	69
6.2 Recomendaciones	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable 1	40
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable 2	40
Tabla 3 Validación de juicio de expertos.....	43
Tabla 4 Confiabilidad de la variable 1	44
Tabla 5 Confiabilidad de la variable 2	44
Tabla 6 Dimensión habilidades comunicativas.....	45
Tabla 7 Dimensión Comunicación electrónica	46
Tabla 8 Dimensión Canales formales de atención	46
Tabla 9 Variable Comunicación institucional externa.....	47
Tabla 10 Variable 2 Participación ciudadana	48
Tabla 11 Dimensión desarrollo sostenible	49
Tabla 12 Dimensión Espacio de participación.....	50
Tabla 13 Dimensión Modalidades de participación.....	51
Tabla 14 Prueba de Chi cuadrado entre comunicación institucional externa y participación ciudadana	53
Tabla 15 Prueba Rho de Spearman entre comunicación institucional externa y participación ciudadana	53
Tabla 16 Prueba de Chi cuadrado entre comunicación institucional externa y Desarrollo sostenible.....	54
Tabla 17 Prueba Rho de Spearman entre comunicación institucional externa y desarrollo sostenible.....	54
Tabla 18 Prueba de Chi cuadrado entre comunicación institucional externa y espacios de participación.....	55
Tabla 19 Prueba de Chi cuadrado entre comunicación institucional externa y espacios de participación.....	55
Tabla 20 Prueba de Chi cuadrado entre comunicación institucional externa y modalidades de participación.....	56
Tabla 21 Prueba Rho de Spearman entre comunicación institucional externa y modalidades de participación.....	56
Tabla 22 Protocolo de Comunicación Participativa.....	60
Tabla 23 Cronograma de implementación según el Diagrama de Gantt	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Teoría de la comunicación	24
Figura 2 Distribución de la dimensión habilidades comunicativas	45
Figura 3 Distribución de la dimensión comunicación electrónica.....	46
Figura 4 Distribución de la dimensión canales formales de atención.....	47
Figura 5 Distribución de la dimensión Comunicación institucional externa.....	48
Figura 6 Distribución de la dimensión Participación ciudadana	49
Figura 7 Distribución de la dimensión desarrollo sostenible.....	50
Figura 8 Distribución de la dimensión Espacio de participación	51
Figura 9 Distribución de la dimensión Modalidades de participación	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	86
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	88
Anexo 3. Validez del instrumento	95
Anexo 4. Datos en SPSS.....	98

RESUMEN

El estudio correspondiente, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este, 2024. El tipo de investigación fue aplicada de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. Se integró a una población de 150 participantes y una muestra de 107 colaboradores. La técnica e instrumentos aplicados fueron la encuesta y el cuestionario, las cuales fueron validadas mediante experticia mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados mediante el análisis inferencial Chi cuadrado hallaron un valor de 18.510, superando el X^2 tabulado, de la misma forma, la fuerza de asociación a través de la prueba Rho Spearman fue de 0.451. Concluyendo la presencia de una relación moderada entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana, evidenciando que una comunicación institucional sólida impulsa la participación ciudadana, aunque otros factores influyen en su relación como la confianza en las instituciones y la cultura participativa.

Palabras clave: Comunicación institucional externa, Participación, Ciudadanía, Municipio.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between Externa Institutional Communication and Citizen Participation in a Municipality of East Lima, 2024. It was an applied, correlational study with a quantitative approach, non-experimental design, and cross-sectional scope. The population consisted of 150 participants, with a sample of 107 employees. The technique and instruments used were the survey and questionnaire, validated by expert judgment using Cronbach's Alpha. Inferential analysis using the Chi-square test yielded a value of 18.510, exceeding the tabulated X^2 . Similarly, the strength of association through Spearman's Rho test was 0.451. The study concluded a moderate relationship between externa institutional communication and citizen participation, showing that strong institutional communication promotes citizen engagement, although other factors, such as trust in institutions and civic culture, also influence this relationship.

Keywords: External Institutional Communication, Participation, Citizenship, Municipality.

INTRODUCCIÓN

En la era de las nuevas tecnologías de la comunicación, la comunicación institucional ha evolucionado como una herramienta esencial para las instituciones y organizaciones que buscan difundir su gestión por medio de plataformas digitales. En el caso de las municipalidades, la comunicación institucional externa desempeña un papel fundamental al informar a la ciudadanía sobre temas relevantes y mantenerla constantemente actualizada sobre los acuerdos y acciones de la institución.

Este estudio se enfocó en analizar la relación entre la comunicación institucional externa implementada por un Municipio de Lima Este y la participación que los ciudadanos tienen de dicha institución, buscando determinar si la comunicación implementada ha logrado fortalecer la confianza y credibilidad en la gestión municipal, o si persisten brechas entre la información difundida y el involucramiento de la ciudadanía.

En el primer capítulo titulado: Problema de investigación, se mostraron la descripción y la formulación de problemas, asimismo se presentan el problema general, específicos y los objetivos, para finalizar con la justificación y delimitación de la investigación. Esta investigación tiene como justificación la necesidad de comprender la importancia de la comunicación institucional en la sociedad actual, así como de analizar cómo se asocia con la participación ciudadana.

Con respecto al segundo capítulo: Marco teórico, comprendió el marco histórico para cada una de las variables, los antecedentes teóricos tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas tanto de la variable comunicación institucional externa como de la participación ciudadana y por último la definición de términos básicos.

En el tercer capítulo: Metodología de la investigación, comprendió las hipótesis de la investigación, la definición de variables en donde se definen conceptual y operacionalmente cada una de las variables en estudio, detalla el tipo, nivel y diseño de la investigación.

En el cuarto capítulo: Resultados, se presentaron los hallazgos alcanzados en la investigación, incluyendo estadísticas descriptivas como inferenciales, con el propósito de proporcionar un entendimiento sólido y fundamentado de los resultados logrados.

En el quinto capítulo: *Discusión*, se compararon los resultados hallados en el estudio con los antecedentes previos, subrayando coincidencias y diferencias, valorando el método utilizado y examinando las limitaciones detectadas.

Por último, se mostraron las conclusiones del estudio acompañadas de las recomendaciones relevantes, proporcionando sugerencias prácticas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

La comunicación gubernamental, como componente de la gestión pública, aspira a mantener una relación continua y clara con los habitantes con el fin de respaldar las acciones emprendidas por el estado y promover el involucramiento en las decisiones gubernamentales. Por ello, se hace de suma relevancia la necesidad de comunicar de manera oportuna y adecuada a la ciudadanía las iniciativas realizadas para atender a los requerimientos y mejorar el bienestar de los ciudadanos.

En años recientes, los estados de diversas naciones han evolucionado en el desarrollo en las ciencias políticas la comunicación, la cual permite abordar la comunicación pública y gubernamental, enfocada en crear bienes comunicativos que fomentan el involucramiento ciudadano (Viñas et al., 2023). En ese sentido, las instituciones públicas muestran un aumento del interés en incorporar a la ciudadanía en sus procesos de comunicación.

En el ámbito global, en el transcurso del confinamiento, diversos gobiernos y organismos gubernamentales incluyeron la necesidad de implementar estrategias de comunicación institucional externa como respuesta a la crisis sanitaria ocurrida durante el año 2020, subrayando la relevancia de la transparencia, el involucramiento ciudadano y la adaptabilidad, identificando factores clave como la personalización de mensajes, la colaboración con expertos y el uso de herramientas digitales para contrarrestar la desinformación, fortalecer la confianza y optimizar la eficacia en la difusión de información (Márques et al., 2023).

En el escenario peruano, la comunicación de gobierno en el contexto del confinamiento ha sido manejada mediante plataformas digitales, buscando la transmisión de información clara, transparente y fiable sobre los sucesos ocurridos en el periodo de aislamiento, buscando concientizar a la ciudadanía sobre los riesgos, evolucionando en mensajes con un enfoque positivo y moderado a otros con un tono más dramático y directo (Rios et al., 2024).

A escala nacional, la comunicación gubernamental ha sido manejada por el Poder Ejecutivo mediante la publicidad oficial del estado y la difusión de contenidos de interés nacional que responden a los requerimientos comunicativos de la ciudadanía, con el propósito

de aumentar los mensajes y ampliar los alcances de difusión de información destacada sobre las directrices, iniciativas y proyectos del poder del estado a favor de la ciudadanía en general.

Asimismo, en el escenario local, La municipalidad localizada en Lima Este realiza una comunicación institucional externa basada en la difusión de las actividades oficiales y en el involucramiento ciudadano sobre la gestión municipal. Sin embargo, la problemática se enfoca en la eficacia de los métodos de difusión entre el municipio local y los ciudadanos, existiendo barreras que limitan esta interacción. Estas pueden incluir la ausencia de recursos, una comunicación poco accesible para toda la comunidad y una difusión de la información limitada, reduciendo la voluntad de la ciudadanía en involucrarse activamente en los procesos de involucramiento que afectan su entorno.

Consecuentemente, dado que la audiencia principal clave son los residentes del distrito, en el presente estudio se plantea la interrogante de si existe una relación entre la comunicación institucional externa implementada por dicha municipalidad y la participación ciudadana.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la comunicación institucional externa y el desarrollo sostenible en un municipio de Lima Este, 2024?

¿Cuál es la relación entre la comunicación institucional externa y los espacios de participación en un municipio de Lima Este, 2024?

¿Cuál es la relación entre la comunicación institucional externa y las modalidades de participación en un municipio de Lima Este, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este, 2024.

1.3.2 *Objetivos específicos*

Identificar la relación entre la comunicación institucional externa y el desarrollo sostenible en un municipio de Lima Este, 2024.

Establecer la relación entre la comunicación institucional externa y los espacios de participación en un municipio de Lima Este, 2024.

Determinar la relación entre la comunicación institucional externa y las modalidades de participación en un municipio de Lima Este, 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 *Teórica*

La relevancia teórica de esta pesquisa radica en su contribución al saber sobre la comunicación institucional externa, específicamente en el contexto de una municipalidad. Se justifica teóricamente por su necesidad de enriquecer en nociones que estudien el estudio en sí, con el propósito de progresar en el saber dentro de un hecho de estudio (Arias, 2021). Desde la vista teórica, este estudio contribuyó a ampliar el saber existente sobre la comunicación institucional externa.

1.4.2 *Metodológica*

Desde el enfoque metodológico, esta investigación contribuye a comprobar la validez y la confiabilidad del instrumento empleado, además de realizar mejoras o aportes significativos al mismo. Para Bernal (2010) una investigación tiene justificación metodológica cuando desarrolla o propone una nueva estrategia o método que facilite la obtención de conocimiento confiable y válido.

1.4.3 *Práctica*

En la perspectiva práctica, futuras investigaciones relacionadas con temáticas afines podrían analizarse y enriquecerse utilizando este estudio como base., en el cual se podrá aplicar a en investigaciones y proyectos educativos, enriqueciendo la comprensión sobre el papel de la comunicación institucional externa en la participación ciudadana. En relación con la justificación práctica, un estudio tiene un sustento práctico cuando su ejecución contribuye a abordar un problema o sugiere tácticas que, al implementarse, ayudarán a mitigar o resolver dicha problemática (Fernández, 2020).

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

La delimitación del tiempo en este estudio fue aplicado al presente año 2025.

1.5.2 Espacial

La delimitación espacial se situó en la ciudad de Chosica, Lima.

1.5.3 Social

Para el estudio, las personas participarán varones y mujeres residentes del distrito de Lurigancho Chosica con un rango de edades de 18 y 45 años.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico

Las políticas de comunicación institucional y empresarial comenzaron a incorporarse en las organizaciones y organismos europeos después de 1945, una vez concluida la Segunda Guerra Mundial. Antes de este período, estas actividades comunicativas habían evolucionado con un marcado enfoque en el propagandismo, tanto en la Alemania nazi, la Italia fascista y la Unión de Repúblicas Soviéticas, como en las democracias parlamentarias, aunque en estas últimas existía diversas alternativas. que disputaban en libertad entre sí y con otras (Yanes & Yanes, 2016).

La Organización de las Naciones Unidas desde 1948, erige la comunicación institucional como una disciplina académica, reconocida como el Derecho Universal de la Información, y otorgada como un derecho esencial; el acceso a la información alude a que cualquier persona posea la capacidad de investigar, adquirir y compartir información, habilitados para realizar elecciones fundamentadas (ONU, 1948).

Durante el decenio de los 70, la comunicación en las organizaciones gubernamentales principió como un elemento inherente en los procedimientos administrativos y se indagó en las incidencias de la comunicación en el aumento de la eficacia y productividad de las organizaciones; además, en este periodo surge el movimiento a favor del compromiso público en las instituciones, mostrando como distintas instituciones empiezan a adoptar tácticas que en la actualidad se asocian con la comunicación de crisis, con la meta de prever, evitar y solucionar conflictos que emergen en la dinámica social (Rodrich, 2012).

En los años finales del siglo pasado, emergieron diversas propuestas de involucramiento municipal a nivel global, dando lugar a la integración de novedosos métodos operatorios, como consultas públicas, orgánicos y comités especializados, favoreciendo la comunicación entre autoridades y la ciudadanía (Prieto, 2010). Entre estas destacó la democracia, lo que incentivó el desarrollo de novedosas modalidades de cooperación y apoyo mutuo que demandaron la apertura de espacios destinado al libre público y fortaleciendo la participación ciudadana para consolidar democracias representativas (Espinosa, 2009).

2.2 Antecedentes de la investigación

2.2.1 Antecedentes nacionales

Según Yenque (2024) en su tesis de licenciatura llamado las estrategias de comunicación externa y participación ciudadana de un asentamiento humano en Chulucanas, 2024, se propuso como objetivo determinar la influencia entre dichas estrategias con el involucramiento ciudadano; para ello contaron con una metodología de planteamiento cuantitativo, no experimental; además ocuparon como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Se obtuvo mediante la correlación Rho Spearman un resultado de 0.855, traduciéndose como positiva alta. Concluyendo la presencia de una asociación considerable entre las variables, permitiendo reconocer que una comunicación efectiva marca una diferencia en el involucramiento ciudadano de las personas con su comunidad.

Lozano (2023) en su tesis de licenciatura titulada “La Comunicación Institucional y la Gestión Municipal según la percepción de los ciudadanos del distrito de Rioja, 2022”, tuvo como propósito determinar dicha comunicación y su asociación con el nivel de gestión municipal del distrito estudiado. Para ello contó con una metodología de planteamiento cuantitativo, no experimental, descriptivo-explicativo y transversal-correlacional, integrando una muestra de 374 residentes del distrito y ocupando una encuesta para la medición de ambas variables. Se obtuvieron como resultados mediante Spearman una asociación significativa de 0.746. Concluyendo un vínculo considerable entre la comunicación institucional y la gestión municipal, conforme con las estrategias empleadas por la comunicación del municipio, han tenido una mayor receptividad entre los residentes de la localidad.

Según Limachi *et al.* (2022) en su artículo de estudio llamado estrategias de comunicación institucional en la participación ciudadana en Aucallama, 2022; propuso como meta determinar la influencia de las estrategias en el involucramiento ciudadano; para ello contaron con una metodología de planteamiento cuantitativo, no experimental, y correlacional causal, ocupando como técnica e instrumento encuesta y cuestionario. Se obtuvo un puntaje de 0.806 mediante la prueba de Nagelkerke, lo que indica que las estrategias influyen en el involucramiento ciudadano, concluyendo que las estrategias incidieron en un 80.6% a la participación ciudadana, indicando que para un avance eficaz de la participación ciudadana es requisito emplear tácticas de difusión adecuadas, para una comunicación más efectiva entre gobierno y población.

Según Morillo *et al.* (2020) en su artículo titulado “governabilidad y participación ciudadana en el desarrollo local de Lima, Perú”, planteó como propósito determinar la influencia de la gobernabilidad y la participación ciudadana. Empleó una metodología de carácter cuantitativo, no experimental, explicativo y de corte transversal, ocupando dos cuestionarios para su estudio. Mediante el coeficiente de regresión múltiple se evidenció una influencia positiva entre la gobernabilidad y la participación ciudadana sobre el desarrollo local; no obstante, si bien ambas variables presentaron una incidencia favorable en el desarrollo local, la gobernabilidad mostró una influencia en el desarrollo local ($p = 0.000 < 0.05$), mientras que la participación ciudadana no alcanzó un grado de significancia ($p = 0.059 > 0.05$). Concluyendo que la gobernabilidad ejerce un mayor impacto que la participación ciudadana en la percepción del desarrollo local, indicando que a pesar de que el involucramiento de los ciudadanos pueda tener un papel en la optimización del desarrollo local, su influencia no es significativa dentro de las circunstancias estudiadas.

Según Chanduvi *et al.* (2020), en su tesis titulada, “La comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el terminal de Chimbote”, propuso como objetivo determinar la correspondencia presente entre dicha comunicación y la participación ciudadana; se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, ocupando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados mediante el coeficiente V de Cramer (0.692), evidencia una correspondencia afirmativa entre ambas variables, concluyendo la presencia de asociación positiva entre la comunicación gubernamental y el involucramiento ciudadano en el Terminal estudiado, afirmando que la comunicación consiste en acciones comunicativas de actores políticos para interactuar con la ciudadanía, fomentar su participación y alcanzar conformidades.

2.2.2 Antecedentes internacionales

Gonzalez *et al.* (2023) en su artículo “The role of digital tools in citizen participation”, propuso como meta analizar el papel pensamiento crítico mediante las herramientas digitales en la participación ciudadana. Para ello aplicó con una metodología de planteamiento cuantitativo, ocupando un cuestionario a 191 estudiantes de primaria y secundaria en España. Los resultados mediante la prueba r cuadrado indicaron una correlación de 0.487, concluyendo que las herramientas digitales inciden positivamente en el impulso del análisis reflexivo, influyendo en el aprendizaje digital en el involucramiento ciudadano mediante el pensamiento crítico, señalando la importancia del uso de dichas herramientas para fomentar el

involucramiento ciudadano en estudiantes, mejorar su comprensión y empoderarlos para actuar e intervenir en el proceso decisional.

Tejedo *et al.* (2022) en su artículo “E-government mechanism to enhance the participation of citizen and society”, propuso investigar cómo la dimensión de municipios portugueses justifica la puesta en marcha de procesos y canales a través de iniciativas gubernamentales para potenciar la interacción con la sociedad. Para ello empleó una metodología cuantitativa, ocupando como muestra a 308 municipios. Los resultados mediante la prueba R2 cuadrado confirman asociaciones significativas respecto a los índices de participación e información (0.0979, 0.0982), concluyendo que los municipios presentan una influencia significativa en el desarrollo de acciones para el involucramiento ciudadano, demostrando que están más comprometidos en el desarrollo de iniciativas que involucren a la comunidad mediante la comunicación.

Maziashvili (2022) en su artículo “Digital communication tools and citizen relationship with local government”, tuvo como objetivo explorar el impacto de herramientas de comunicación digital y la utilidad percibida de las redes sociales en relación entre ciudadanos y gobiernos locales. Para ello empleó una metodología de carácter cuantitativo, ocupando la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento entre los ciudadanos de Polonia y Georgia. Se obtuvo mediante la prueba Chi Cuadrado una correlación positiva entre la consolidación adoptada por los ciudadanos hacia su gobierno local e intensidad del uso de herramientas de comunicación ($SE = 0.27$, $p < 0.001$), concluyendo que el desarrollo de herramientas de comunicación digital ha incrementado el involucramiento ciudadano en la difusión de datos sobre el gobierno y la intervención de la comunidad en el proceso de elección.

Viola *et al.* (2021) en su artículo “Institutional communication in covid-19 crisis management”, se fijó como propósito evaluar la eficacia de la comunicación institucional en medio de la gestión de crisis por el confinamiento en Italia. Para ello empleó una metodología de carácter cuantitativo, ocupando la encuesta y cuestionario como técnica e instrumento. Los resultados mediante el modelo logit evidencia que, la educación, la información y el conocimiento percibido resultó tener un impacto positivo (0.26 ,0.17, 0.20) frente a la eficacia de la comunicación institucional; sin embargo, la opinión global respecto a la calidad de comunicación institucional no logró una correlación significativa (-0.04), concluyendo que la comunicación institucional presentan una influencia considerable en la educación, es decir conforme incrementa el grado de educación, incrementa la eficacia en la comunicación

institucional en la aptitud para interpretar el contenido informativo y logra una mayor efectividad en el mensaje aplicadas en la gestión de crisis.

Lee (2021) en su artículo “Linking citizen use of communication platform of information about Urban Policies to Decision to Trust in Local Government”, tuvo como objetivo vincular el uso de plataformas de comunicación de la ciudadanía para la obtención de información sobre políticas e iniciativas urbanas, con su decisión de confiar en el gobierno local, para ello empleó la metodología cuantitativa, examinando datos de 3068 ciudadanos encuestados, por lo que se ocupó la técnica e instrumento de la encuesta y el cuestionario. Los hallazgos mediante la prueba r cuadrado señalan que el uso por parte de los ciudadanos del sitio web del gobierno local no tenía una incidencia considerable sobre la satisfacción de los ciudadanos con la provisión de información gubernamental (-0.006, -0.003), por el contrario, se demostró que mediante la provisión de información externa ha influenciado los niveles de satisfacción de los ciudadanos (0.296, 0.3935), concluyendo que el uso por parte de los ciudadanos de fuentes gubernamentales en el medio en línea no tiene una relación indirecta significativa con la confianza en el gobierno, mientras que el uso por parte de los ciudadanos del medio gubernamental fuera de línea tiene una correspondencia positiva con la satisfacción con la provisión de información.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 *Comunicación institucional externa*

La comunicación institucional externa se concibe como un proceso que permite la vinculación y articulación de la organización con su entorno, entendida como un sistema social dinámico (García et al., 2022), asimismo, comprende un enfoque estratégico mediante el cual las organizaciones difunden información, gestionan acciones comunicativas y fomentan la participación de diversos actores externos con el propósito de alcanzar sus objetivos institucionales y asegurar un desempeño eficiente acorde con sus lineamientos y finalidades (Bateman & Snell, 2013). A través de este proceso, se orientan y articulan los esfuerzos hacia metas compartidas, garantizando que las acciones desarrolladas mantengan coherencia con los objetivos establecidos por la institución (Pacheco et al., 2023).

Constituida como un eje estratégico en el desarrollo organizacional, la comunicación institucional externa se configura como una herramienta de gestión orientada a fortalecer la relación de la organización con sus públicos externos, favoreciendo la comprensión y el respaldo a su misión y visión institucionales (Domínguez, 2018), actuando como una

herramienta clave para orientar a los directivos en la proyección institucional, la toma de decisiones estratégicas y la gestión de la imagen organizacional, contribuyendo de manera significativa al posicionamiento, desarrollo y éxito de la entidad (Argota & Argota, 2015).

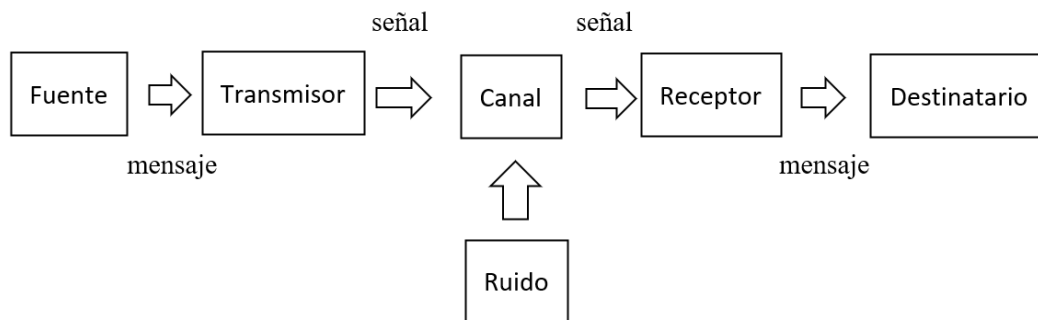
Asimismo se presenta como es un mecanismo esencial que orienta las acciones comunicativas de la organización hacia su entorno, promoviendo la construcción de vínculos y relaciones sostenibles con actores externos como clientes, usuarios, aliados estratégicos y la comunidad en general (Rivera et al., 2011), permitiendo garantizar procesos comunicativos coherentes y efectivos, facilitando la difusión clara y oportuna de información, la identificación de demandas del entorno y el reconocimiento de los propósitos institucionales por parte de los públicos externos (Retamal et al., 2023).

Es fundamental que, en las instituciones, ya sean públicas o privadas, se gestione información precisa, clara y consistente entre todos los miembros que participan en la organización, ya que esto fomenta una comunicación efectiva y fortalece la confianza interna (Merino et al., 2023). Los componentes de la comunicación institucional externa incluyen a los directivos, los mensajes institucionales, los productos o servicios, los clientes, los medios de comunicación, los proveedores y otros grupos de interés, los cuales se articulan de manera funcional, conformando un sistema integral que facilita la interacción, el intercambio de información y la proyección institucional hacia el entorno (Hernández et al., 2023).

Conforme a las teorías que sostienen el estudio, la teoría de la comunicación, propuesta por Shannon y Weaver considera a la comunicación como un procedimiento lineal de transferencia de información unilateral, derivada de un mensaje de manera directa y deliberada a su destinatario, con el propósito de ser entendido por el receptor (Shannon & Weaver, 1964). Asimismo, los autores plantearon cinco roles: fuente, transmisor, canal, receptor y destino, teniendo en cuenta el ruido o interferencia como un componente influyente en el canal.

Figura 1

Teoría de la comunicación



Nota: Adaptado Shannon y Weaver, 1964.

Del mismo modo, la teoría de la comunicación colectiva de Harold Lasswell (1985, como se citó en Campi *et al.*, 2021) adquiere vital relevancia a fin de tratar la materia de estudio. Conforme a la teoría de Lasswell, para comunicar un mensaje a una audiencia grande es crucial tener claro quién será el que lo transmita, así como las motivaciones detrás del mismo (el propósito y la razón de la comunicación), ya que resulta importante identificar con precisión a los receptores del mensaje y definir meticulosamente su contenido, permitiendo elegir después el canal más apropiado y establecer el momento indicado para difundirlo, asegurando así una comunicación eficaz y coherente con los objetivos planteados.

2.3.1.1 Habilidades comunicativas. Las habilidades comunicativas se describen como la interacción dinámica de saberes, actitudes, valores, actitudes, emociones e intereses que agilizan el desarrollo íntegro del proceso de comunicación (Nápoles *et al.*, 2020), con el objetivo de manejar las competencias orales para una aplicación lógica y apropiada (Reyzábal, 2012). Además, este conjunto de conocimientos permite a una persona entender adecuadamente un mensaje a través de diversos canales, contribuyendo a lograr una comunicación eficaz (Zaldivar, 2008).

Las habilidades comunicativas son primordiales en las organizaciones, especialmente en el sector público, para asegurar una toma de decisiones eficaz y la implementación de objetivos (Brají, 2023). Esta competencia comunicativa dentro de una organización se ha transformado en un elemento estratégico, ya que no solo es un medio para la transmisión de información, sino un instrumento estratégico que fortalece el desempeño, la colaboración y el desarrollo organizacional (Bermúdez & González, 2011). Esta capacidad abarca la adquisición de vocabulario, lo que permite seleccionar las palabras apropiadas para comunicar un mensaje de manera clara a una audiencia, incluyendo las habilidades lingüísticas, orales y de comunicación escrita (Wu *et al.*, 2023).

Una de las componentes esenciales de las competencias comunicativas en una organización es la incorporación de ideas que se buscan comunicar, la intención comunicativa y las circunstancias en las que se desarrolla, puesto que el primero alude al abanico de saberes tanto empíricos como teóricos; mientras que, el segundo se relaciona con habilidades prácticas, y el último se compone de las actitudes o el deseo de hacer, que están vinculadas con la experiencia y la manera en que los individuos afrontan y solucionan problemáticas en su entorno.

Una de las características que un miembro de una institución deba poseer es la habilidad de expresarse de forma clara y eficaz, implicando la capacidad de comprender profundamente a los demás y expresarse con claridad, además de poseer habilidades de organización que le permitan planificar, actuar y ejecutar tareas de manera eficiente, así como competencias para la resolución de conflictos de manera sinérgica, es decir, la habilidad de hallar soluciones innovadoras que aporten valor a la situación, tomando en cuenta diversas perspectivas y favoreciendo la consecución de ideas de metas comunes dentro de la organización (Bucăța & Rizescu, 2017).

2.3.1.1.1 Comunicación oral. La comunicación oral implica el intercambio de ideas e información a través del habla, caracterizándose por la precisión y claridad en la transmisión del mensaje, así como por el dominio de una base teórica y práctica sólida del idioma (Marrero-Sánchez, 2024).

La capacidad de comunicarse de dialogar de manera oral es fundamental porque permite conectar con otros individuos, intercambiar ideas y manifestar sentimientos, siendo fundamental que haya una comunicación continua y recíproca entre las partes implicadas para que estas relaciones sean eficaces, comprendiéndose como un instrumento de comunicación y también un soporte fundamental para el crecimiento personal y social (Tomalá et al., 2024).

Por ello, la necesidad que tiene el ser humano de interactuar con otras personas da origen a la comunicación, oral o escrita. Por ello, los métodos utilizados deben adecuarse y renovarse para satisfacer las exigencias actuales, fomentando espacios de interacción tanto presenciales como virtuales o digitales (Santillán-Aguirre, 2022).

2.3.1.1.2 Comunicación no verbal. Puede definirse como el proceso mediante el cual los individuos comparten y comprenden mensajes sin utilizar palabras, valiéndose de gestos, expresiones faciales, posturas, movimientos kinésicos u otros signos visuales o físicos,

permitiendo manifestar emociones, actitudes y estados de ánimo que complementan o sustituyen el lenguaje verbal (Medina, 2024).

La comunicación no verbal facilita a tener un mejor control sobre el mensaje que se transmite a los destinatarios, porque permite entender de manera más precisa sus respuestas y sentimientos durante la escucha de las propuestas e interacción, favoreciendo la creación de una estrategia comunicativa más activa dentro de una organización y manteniendo satisfechos a los miembros y usuarios como uno de los factores fundamentales para lograr el éxito institucional (Álvarez, 2024).

Contar la habilidad de interpretar y reaccionar a las señales no verbales es una competencia valiosa en toda la trayectoria profesional, ya que facilita la empatía, el poder de persuasión y una mejor comprensión entre las personas durante la interacción, puesto que las competencias comunicativas no verbales requieren tanto del dominio teórico como de su aplicación práctica; además, se integran con otras destrezas profesionales y con los rasgos individuales que el comunicador va desarrollando con el tiempo (Cedeño-Moreira et al., 2025),

2.3.1.1.3 Comunicación escrita. La comunicación escrita ofrece la posibilidad de proporcionar un registro perdurable de la información, ya que los textos, como cartas, correos electrónicos, publicaciones digitales o informes, permiten mantener y consultar datos de manera eficiente a lo largo del tiempo, lo cual facilita la transmisión del conocimiento, el archivo de sucesos históricos y la conservación precisa de registros en diversas áreas, incluyendo las académicas, empresariales y legales (Campo-Quilonez, 2024).

Correspondiente a los componentes de la comunicación escrita, sobresale su autonomía del tiempo y del espacio, porque el diálogo entre emisor y receptor no tiene lugar inmediatamente, sino que es posible que el mensaje persista en el tiempo, lo cual constituye uno de los principales beneficios de la comunicación escrita, ya que su persistencia evita que se pierda o se olvide, a diferencia de lo que ocurre con las palabras en la comunicación oral (Vélez-Vélez et al., 2022).

2.3.1.2 Comunicación electrónica. La comunicación electrónica es una forma de interacción donde se envían mensajes mediante canales utilizando un código contextual, fomentando el progreso en los sectores social, económico, político, cultural y educativo (Živko, 2011). Asimismo, esta consiste en el empleo de herramienta digitales que agilicen la interacción entre sujetos o colectivos dentro de una organización mediante diversas formas de conexión en línea, tales como el correo electrónico (Istrate et al., 2022).

Hoy en día, debido al avance de los sistemas de datos, las entidades disponen de plataformas que facilitan la interacción directa con su público, por ende, la comunicación ha sufrido un cambio significativo ya que ahora se puede difundir información de forma instantánea y sin intermediarios, como lo son los sitios webs y las redes sociales, no solo proporcionando una visibilidad incrementada sino que también robustece la relación con la comunidad al propiciar el diálogo y la retroalimentación en tiempo real (Gómez, 2022).

La comunicación digital facilita la interoperabilidad entre sistemas gubernamentales, agiliza los procesos administrativos y promueve un acceso más equitativo a los servicios públicos, además permite una interacción más eficiente entre ciudadanos y entidades gubernamentales garantizando transparencia y rapidez en la gestión, por lo que su implementación requiere marcos legales sólidos que aseguren la seguridad, privacidad y confiabilidad de la información transmitida (Albrecht & Sophie, 2021).

Adicionalmente, esta se caracteriza por la interactividad, colaboración y la digitalización, agilizando conexiones asincrónicas y multimodales, permitiendo la creación compartida de significados mediante formatos adaptables como texto, imágenes y videos, fomentando conectividad global (Strauss et al., 2024).

2.3.1.2.1 Correo electrónico. El correo electrónico institucional es un instrumento que promueve el desarrollo de la comunicación en las empresas, por lo que su utilización tiene que estar regulada para asegurar que sea un canal válido para las actividades comunicacionales, requiriendo que la compañía prepare las instrucciones pertinentes para guiar su uso apropiado (Moreno et al., 2021).

Asimismo, El correo electrónico es un medio de comunicación digital que posibilita la recepción y el envío de mensajes y archivos por medio de Internet, permitiendo intercambiar información escrita entre personas, empresas o instituciones de manera eficaz y rápida, volviéndose una herramienta esencial para la comunicación a nivel profesional, personal y académico (Nikleva & Núñez-Delgado, 2013).

2.3.1.2.2 Mensajería de texto. La mensajería instantánea es una herramienta de comunicación digital que hace posible que los usuarios se envíen mensajes al instante, lo cual permite la lectura y la escritura simultáneas, sin que importe la distancia física entre los participantes (Sewall et al., 2020).

La mensajería instantánea se ha convertido en una parte indispensable de los hábitos de la mayor parte de la población, lo que crea unas nuevas maneras de entender la

comunicación y nuevas expectativas relacionadas con la interacción entre el emisor y el destinatario (Ramírez et al., 2022).

2.3.1.2.3 Redes sociales. Desde el punto de vista informático, las redes sociales se refieren a las páginas web que la gente utiliza utilizadas para crear perfiles, intercambiar información, colaborar en la creación de contenidos y participar en movimientos sociales (Moreano et al., 2024).

Para optimizar la calidad de vida de los ciudadanos y mejorar su acceso a los servicios públicos, se requiere el empleo de las redes sociales con base en la información. Esto es debido a que los municipios, al beneficiarse de su cercanía, juegan un rol esencial como centros informativos, ya que integran y vuelven a conectar contenidos informativos propios junto con aquellos generados por otras partes interesadas (Solito & Materassi, 2020).

2.3.1.3 Canales formales de atención. Los canales de atención pueden describirse como aquellos medios organizados y controlados que las instituciones ocupan para difundir información de manera estructurada y oficial (First & Tomić, 2011). Los canales formales de atención garantizan una gestión eficiente de los procesos, tanto en el ámbito interno como externo, facilitando el cumplimiento de los objetivos organizacionales y facilitando que la información se comparta de manera clara y coherente a los distintos públicos (Oyarvide et al., 2017).

La importancia de los canales de comunicación, como las redes sociales, son fundamentales para fortalecer el sentido de comunidad y promover la lealtad (McCall & Voorhees, 2010). Para Berezan *et al.* (2016) los canales de comunicación desempeñan un rol esencial en la percepción del estilo y la calidad de la información, no solo facilitando su transmisión, sino construyendo relaciones duraderas y mejorando la percepción con el cliente. Consecuentemente, las instituciones cuentan con canales de atención que facilitan la interacción directa con su audiencia, la sociedad y los medios de difusión, entre ellos se encuentran los sitios web y las redes sociales institucionales (Gamboa & Álvarez, 2022).

Asimismo, la plataforma de videoconferencias Zoom es una herramienta que ha agilizado la comunicación institucional externa con los colaboradores y usuarios, permitiendo agendar reuniones, conferencias, así como enviar mensajes en tiempo real, convirtiendo en un recurso versátil dentro de los canales de comunicación (Lavanda et al., 2022).

2.3.1.3.1 Conversación cara a cara. La conversación cara a cara es un proceso en espiral con notables rasgos de reciprocidad, donde la información enviada por un emisor a un

receptor provoca reacciones o respuestas que regresan al primero como nueva información, permitiendo enviar otro mensaje, lo cual involucra a varias personas y se basa en un acto comunicativo en el que los interlocutores se influyen mutuamente, alimentando continuamente el mensaje recibido para reenviarlo en una conducta comunicacional de tipo dialógico (Martínez, 2024).

Cuando las personas intentan crear y conservar relaciones sociales con significado, son impulsadas por la necesidad de vincularse con los demás, ya que la idea de normas impositivas sugiere que al actuar de acuerdo con comportamientos socialmente aprobados se obtiene la aprobación de otros, por lo tanto, las señales de aceptación y agrado se emplean como instrumentos para forjar, fortalecer y evaluar el grado de proximidad en las relaciones entre individuos (Magaña, 2022).

2.3.1.3.2 Videoconferencias. Las herramientas de videoconferencia permiten la comunicación a distancia, lo que favorece que las personas interactúen entre sí aunque estén en lugares distintos, posibilitando superar las barreras del tiempo y la distancia, lo cual no solo hace que la comunicación sea más eficaz porque se pueden observar las expresiones corporales y faciales, sino que también ayuda a aumentar el nivel de productividad al facilitar la resolución de problemas y el proceso de tomar decisiones (Cajamarca & Rodríguez, 2022).

Los entornos digitales han hecho posible la comunicación instantánea a nivel mundial, facilitando que las compañías se comuniquen de forma rápida y eficaz por medio de correos electrónicos, videoconferencias, chats en línea y diferentes instrumentos digitales. A través de esto, se han superado las barreras geográficas se han fortalecido la cooperación entre equipos distribuidos en diferentes partes del mundo (Pupiales et al., 2023).

2.3.2 Participación ciudadana

La participación ciudadana comprende el procedimiento mediante el cual las personas que no ocupan cargos ni funciones públicas intentan involucrarse, en alguna medida, en las elecciones sobre asuntos que les afectan, con el objetivo de influir en ellas junto a los actores gubernamentales (Díaz, 2017). Adicionalmente, esta implica las acciones emprendidas por individuos acreditados por el Estado como integrantes del ámbito político, con el objetivo de incidir en la gestión pública y contribuir a las decisiones que afectan el bienestar colectivo y el funcionamiento del gobierno (Martínez, 2023).

El desarrollo de múltiples iniciativas de participación ciudadana, promovidos desde distintos sectores y actores (tanto sociales como políticos), se ha convertido en una práctica

habitual en la configuración de los vínculos entre las autoridades y la ciudadanía (Espinosa, 2009), resultando en una forma de acción colectiva mediante la cual los individuos se incluyen activamente en la formulación, evaluación, administración y desarrollo de los asuntos estatales, ya sean mediante modalidades institucionales o a través de enfoques autónomos sin estar sujetas a restricciones específicas (Álvarez, 2004).

La participación hace referencia a los individuos como elemento clave en la ejecución de decisiones vinculadas a temas y políticas estatales de un área geográfica específica, buscando incidir en las decisiones sobre asuntos relevantes como temas ambientales, políticos, sociales y culturales, con el propósito de mejorar el bienestar en la población (Fernández, 2023). Este proceso se realiza mediante diferentes mecanismos disponibles para influir en las elecciones de una nación, con la meta de asegurar que sus aspiraciones sean valoradas y atendidas por quienes tiene el poder de decisión (Chávez & Álvarez, 2015).

Al respecto Pateman (1970, como se citó en Contreras y Montecinos, 2019), postula que la democracia participativa fomenta el desarrollo personal y robustece la percepción de eficiencia política. Asimismo, se reduce el sentimiento de alienación ante cuestiones esenciales, se fomenta la curiosidad por los temas compartidos y se propicia la formación de una ciudadanía comprometida y consciente. Concibiéndose como un modelo que promueve una implicación directa de los ciudadanos en la definición de la agenda pública, sin intermediación de representantes políticos (Rabasa, 2020).

La democracia deliberativa se basa en la idea de que la ciudadanía no debe limitar su intervención únicamente a las elecciones ni depender de los representantes electos para influir en las decisiones sobre asuntos públicos, ya que, según el sistema electoral y las características políticas de cada país, este tipo de democracia puede ejercerse con mayor frecuencia y tener una presencia más activa en la vida cotidiana, pues su surgimiento responde a las críticas y limitaciones dirigidas a la democracia representativa, especialmente en lo relativo a su escasa capacidad para atender de manera efectiva las demandas y necesidades sociales de los ciudadanos (Fernández & Vilorio, 2022).

2.3.2.1 Desarrollo sostenible. El desarrollo sostenible se comprende como un modelo de desarrollo que pretende cubrir los requerimientos actuales de las personas sin poner en riesgo los recursos actuales y futuros (Moré & Niño, 2022). Asimismo, se sostiene la noción de desarrollo sustentable como una perspectiva dual que sitúa al ser humano en el centro, siendo este un elemento activo de un sistema integral. Se trata de un proceso complejo que

busca la prosperidad general de la sociedad y se distancia de una visión materialista, buscando preservar el equilibrio del sistema y asegurar la protección medioambiental a corto y largo plazo. Además, tiene en cuenta valores fundamentales como la equidad y la justicia tanto entre generaciones como dentro de cada una (Reyes et al., 2023).

En este sentido, la participación ciudadana significa que las personas se involucren activamente en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que impactan sus vidas y sus comunidades, de manera que esta colaboración con el desarrollo sostenible busca fomentar un crecimiento equitativo y respetuoso con el medio ambiente en concordancia con las aspiraciones sociales, incorporando las preocupaciones y voces ciudadanas a la planificación e implementación de políticas y proyectos sostenibles, lo que a su vez mejora la calidad de las decisiones tomadas y fortalece la legitimidad y responsabilidad de las autoridades, propiciando así un desarrollo que beneficia a todos los integrantes de la comunidad (Horna et al., 2023).

2.3.2.1.1 Participación para el desarrollo sostenible. Se concibe como el proceso mediante el cual los propios actores locales se organizan y movilizan para fortalecer sus capacidades y mejorar su calidad de vida, un enfoque que valora el conocimiento local y las redes sociales existentes como el motor para generar soluciones endógenas y culturalmente pertinentes que aseguren la cohesión y el bienestar colectivo, promoviendo así la autogestión y el empoderamiento desde la base para que las transformaciones sean profundas y perdurables (Calderón-Mittilo, 2023).

Por otra parte, este tipo de participación se entiende como un mecanismo indispensable para la formulación e implementación de políticas públicas más justas y equitativas, donde la inclusión de diversos grupos sociales en los espacios de decisión garantiza que sus voces y perspectivas sean consideradas en la planificación del desarrollo, fomentando la corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad civil para construir consensos y fortalecer una democracia más inclusiva y cohesionada (Zirufó & Pelegrín, 2023).

2.3.2.1.2 Participación para el desarrollo sostenible económico. Se manifiesta a través de la integración de estrategias de valor compartido donde las compañías involucran a sus grupos de interés para innovar en procesos y productos que generen un impacto positivo, buscando alinear la rentabilidad financiera con la creación de oportunidades de desarrollo local y condiciones laborales justas, entendiendo que el éxito a largo plazo está ligado al bienestar de la sociedad y a la salud de los ecosistemas donde opera (Zamora & Cornejo, 2021).

Se define como el fomento de modelos productivos locales y autogestionados que priorizan el beneficio colectivo sobre la acumulación individual, donde los ciudadanos

colaboran activamente en la creación y gestión de empresas cooperativas y emprendimientos que responden a las necesidades del entorno, buscando construir una economía más humana que fortalezca los mercados locales y distribuya la riqueza de manera más justa entre todos los miembros (Reyes et al., 2024).

2.3.2.1.3 Participación para el desarrollo sostenible ambiental. Se comprende como el involucramiento activo de las comunidades locales en la protección y gestión de los recursos naturales y la biodiversidad, reconociendo que su conocimiento tradicional y su presencia constante en el territorio son fundamentales para el éxito de cualquier iniciativa de conservación, promoviendo así una colaboración estrecha que fomenta un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida con el entorno natural (Hernandez, 2022).

Por otro lado, esta participación es un derecho fundamental de todas las personas a ser parte activa en las decisiones que afectan la calidad de su entorno, asegurando que ninguna comunidad soporte una carga desproporcionada de los perjuicios ambientales, dando voz a los grupos históricamente marginados para que puedan defender sus territorios y su bienestar y garantizando que las políticas ambientales se diseñen con un enfoque de equidad social (Gallardo & Alfonso, 2021).

2.3.2.2 Espacio de participación. Los espacios de participación son instancias participativas organizadas, en las que se convoca a un grupo de ciudadanos o actores interesados en colaborar con las instituciones de gobernanza formal (Hendriks & Colvin, 2024), con el objetivo de reconocer a las personas desde su identidad y cercanía con el contexto local, de manera que puedan reflexionar conjuntamente con la gestión municipal sobre posibles soluciones a los problemas cotidianos (Schroeder & Preiss, 2022). La participación es un proceso y espacio que posibilita la inclusión, la igualdad y la equidad de los ciudadanos en las decisiones del gobierno, los poderes estatales y el fortalecimiento de un sistema democrático que se encuentra debilitado debido al funcionamiento inadecuado de la democracia representativa (Zenther et al., 2024).

En concatenación, su diseño tiende a crear espacios de participación y deliberación que fomenten la autorregulación y la democratización en el proceso de tomar decisiones públicas, integrando a la sociedad civil, ya sea organizada o no, en los procedimientos para planificar el presupuesto público (Martínez, 2023). Se pretende que la ciudadanía participe activamente en el diseño e implementación de los servicios y obras requeridos, por lo que es crucial crear espacios de concertación vecinal para incentivar la formación en la práctica democrática participativa, de modo que se asuman roles más activos en el proceso de toma de decisiones y,

en consecuencia, se potencie la confianza, la solidaridad y el aprendizaje colectivo (Palomino & Palomino, 2024).

2.3.2.2.1 Participación informativa. Es un proceso fundamentalmente unidireccional en el cual las instituciones públicas proporcionan datos y antecedentes a la ciudadanía sobre decisiones, planes o acciones que les afectan, siendo este un nivel esencial para garantizar la transparencia y el derecho de acceso a la información, pues busca que el público disponga de los elementos necesarios para comprender el contexto de una intervención y crear una base de conocimiento común para procesos posteriores (Quecaño & Dominguez, 2025).

Es considerada el nivel más básico y pasivo del involucramiento ciudadano al no contemplar canales formales para que las personas puedan expresar sus opiniones o influir en las decisiones, de modo que, si bien es un prerrequisito para formas más profundas de participación, por sí sola limita el rol del ciudadano a ser un mero receptor, corriendo el riesgo de convertirse en un ejercicio de simple notificación en lugar de un verdadero acto democrático (Espinel, 2024).

2.3.2.2.2 Participación consultiva. La participación consultiva representa un proceso bidireccional donde las instituciones solicitan activamente la opinión y las propuestas de la ciudadanía sobre temas específicos antes de tomar una decisión final, utilizando mecanismos como encuestas, audiencias públicas o consejos consultivos para recoger una diversidad de perspectivas que puedan enriquecer la calidad y la legitimidad de las políticas públicas, valorando la experiencia ciudadana como un insumo relevante para mejorar la acción de gobierno (Gómez-Villa et al., 2025).

Desde otra perspectiva, la naturaleza de este nivel de participación es fundamentalmente asesora y no vinculante, lo que significa que la autoridad responsable conserva la potestad última para decidir si incorpora o no las aportaciones recibidas en su resolución, de modo que aunque se abren canales para la expresión ciudadana, no existe una garantía de que las opiniones recolectadas tengan una influencia real en el resultado final del proceso decisorio (Villarreal & Rojas, 2021).

2.3.2.2.3 Participación deliberativa. Es un modelo avanzado de democracia que trasciende la mera expresión de preferencias individuales para crear espacios donde los ciudadanos dialogan, argumentan y reflexionan colectivamente sobre asuntos de interés público, un enfoque cuyo núcleo reside en el intercambio de razones y en la capacidad de los participantes para ponderar diferentes puntos de vista en la búsqueda de consensos razonados que legitimen las decisiones colectivas (Rodríguez et al., 2024).

Por otro lado, la participación deliberativa se presenta como un ideal que enfrenta importantes desafíos en su implementación a gran escala, pues requiere condiciones específicas como el acceso a información plural y la igualdad entre los participantes, además de una moderación experta que garantice un debate constructivo, enfocándose en la calidad del proceso de discusión más que en la cantidad de participantes para que las decisiones se basen en la fuerza del mejor argumento (Gómez-Villa et al., 2025).

2.3.2.3 Modalidades de participación. Las modalidades de participación ciudadana se aluden a las diferentes formas en que los ciudadanos puedan interactuar con los procesos de decisión pública, y estas incluyan su clasificación según el grado de implicación, los métodos utilizados y el contexto de las decisiones políticas (Oliveira & Ckagnazaroff, 2022), en la cual diversas formas en que los individuos puedan involucrarse en el proceso de decisiones (Pacheco & Vega, 2001). Para Salvador *et al* (2017) analiza distintos modelos de participación, consideradas las de mayor alcance de uso en los ciudadanos:

El enfoque por proceso implica el entendimiento y la satisfacción de las expectativas y requerimientos de la ciudadanía en cuanto a la administración estatal, promoviendo la mejora continua mediante mediciones objetivas que fortalezcan la democracia participativa, la inclusión social y el bienestar colectivo. En este sentido, la orientación hacia problemáticas ciudadanas se refiere a la disposición de las entidades gubernamentales para atender y solucionar las dificultades que afrontan los individuos mediante la formulación de normas públicas.

Para garantizar una gestión eficiente, los procesos de seguimiento, aplicación y evaluación de normas, así como la administración estatal, deben incorporar herramientas de análisis estadístico que permitan evaluar la eficiencia, efectividad, equidad y bienestar en la administración, incluyendo su impacto en la participación ciudadana. La eficacia en este contexto se define como la capacidad para alcanzar las metas establecidas dentro de los procedimientos de participación.

Asimismo, el sistema de indicadores constituye un conjunto de métricas que evalúan el desempeño en los procesos participativos, reflejando las necesidades y expectativas de la ciudadanía expresadas en sus demandas para involucrarse en la elaboración de políticas públicas. Dentro de estos procesos, las interfaces funcionales representan las áreas de interacción entre los distintos actores, mientras que las interacciones significativas comprenden los valores y comportamientos que generan un impacto notable en los elementos analizados dentro de la participación ciudadana.

2.3.2.3.1 Participación individual. Se entiende como el ejercicio autónomo y personal de un ciudadano para expresar sus opiniones, defender sus intereses o influir en el ámbito público a través de acciones como el voto, la firma de una petición o el contacto directo con sus representantes, constituyendo la manifestación más fundamental de la agencia personal dentro de un sistema democrático donde cada voz tiene la capacidad inherente de ser escuchada y de contribuir al debate colectivo desde una convicción propia (Galiano et al., 2023).

Por otro lado, la participación individual se analiza como el componente esencial y primario que, al sumarse con las acciones de otros, da origen a fenómenos sociales más amplios, de manera que aunque el acto se origina en una sola persona, su verdadero impacto a menudo se realiza de forma agregada, sirviendo como el cimiento indispensable sobre el cual se construyen corrientes de opinión, movimientos sociales y cambios culturales significativos a lo largo del tiempo (Medrano, 2022).

2.3.2.3.2 Participación Colectiva. La participación colectiva implica el proceso mediante el cual un conjunto de individuos se organiza y actúa de manera coordinada en torno a un objetivo o interés común, generando una fuerza sinérgica que les permite alcanzar metas que serían inalcanzables de forma aislada, siendo esta la base de los movimientos sociales, los sindicatos y las asociaciones ciudadanas que buscan producir cambios estructurales o defender derechos compartidos a través de una acción unificada y estratégica en la esfera pública (Aguilar, 2022).

Por otro lado, se concibe no solo como un medio para lograr un fin, sino también como un poderoso mecanismo para la construcción y afirmación de un "nosotros", fortaleciendo los lazos de pertenencia y la cohesión dentro de un grupo, ya que al actuar juntos los individuos refuerzan su identidad compartida, desarrollan un sentido de solidaridad y crean una narrativa común que da sentido y propósito a su acción conjunta frente a los demás (Rodríguez-Ruiz et al., 2024).

2.4 Definición de términos básicos

- **Comunicación.** Se comprende como una discusión sobre significados, interpretaciones, como un proceso que tiene por objetivo la configuración de una realidad de sentidos (Vlăduțescu & Voinea, 2016).
- **Mensajes.** Es la unidad de comunicación que no solo transmite información, sino que también expresa ideas, opiniones, sentimientos y emociones, tanto del emisor como del receptor, permitiendo la construcción de significados en el proceso comunicativo (Zapata, 2020).

- **Sociedad.** La sociedad se comprende como un sistema de interacciones organizadas entre individuos que comparten una cultura y espacio común (Giddens, 2006).
- **Ciudadanía.** Se define como un estatus concebido a integrantes plenos de una comunidad, implicando los derechos y deberes que conlleva (Marshall, 1997).
- **Municipio.** Entidad jurídico-política representando oficialmente y legalmente, a una o varias comunidades conformadas por familias, organizaciones, recursos y actividades laborales, situado dentro de un área definida por ley, sobre la cual ejerce autoridad jurisdiccional y forma parte del nivel más bajo del Estado en la estructura administrativa territorial (Velasco, 1942).
- **Instituciones.** Comprenden el conjunto de normas, reglas, costumbres y valores que estructuran el tejido social en un área o espacio de la sociedad (Brismat, 2014).
- **Comunicación.** Comprende el proceso de interacción social, fundamentada en la reciprocidad de símbolos, mediante la cual las personas transmiten vivencias de manera voluntaria, en un entorno que promueve la igualdad, el diálogo y la participación (Hernández et al., 2019).
- **Gobernanza.** Comprende el procedimiento mediante el cual se toman decisiones, se negocian prioridades, se ejerce el poder y se reflejan los valores y principios inherentes a dicho proceso (Whittingham, 2011).
- **Diálogo.** Es una conversación estructurada por turnos entre dos o más individuos, quienes buscan alcanzar propósitos individuales específicos mediante dicho intercambio (Zapata & Mesa, 2009).
- **Toma de decisiones.** Es el procedimiento mediante el cual se examinan o evalúan opciones o estrategias posibles para seleccionar una de ellas (Graizbord, 2011).
- **Transparencia.** Implica la posibilidad de acceder a datos y a información pública, abarcando el deber de responder a consultas de la ciudadanía, en relación con la administración pública y representantes políticos (Rodrigo de Castro, 2022).
- **Habilidades.** Se refieren a las capacidades, competencias y destrezas que tienen los individuos (o grupos) para manejar, aplicar o adaptarse a procesos relacionados con la sostenibilidad, la participación y el cambio social-organizativo (Ramírez-León, 2023).
- **Sostenibilidad.** Podría entenderse como la producción de bienes y servicios que satisfacen las necesidades humanas y aseguran una mejor calidad de vida para toda la población mediante el uso de tecnologías limpias en un vínculo no destructivo con la naturaleza, de modo que los ciudadanos participen en las decisiones del proceso de desarrollo,

fortaleciendo el medio ambiente y aprovechando los recursos naturales dentro de los límites de su capacidad de renovación y equilibrio ecológico (Zarta, 2018).

- **Participación.** La participación es un acto social que implica el uso de varios conocimientos y acciones a través de los cuales los individuos intentan unirse a una comunidad más grande que su propia individualidad, dado que la participación activa identidades, habilidades y competencias que estrechan su relación con la colectividad (Martínez, 2023).
- **Mensajería.** Se puede definir como el compendio de normas y especificaciones que establecen la estructura, sintaxis y significado de los mensajes que se intercambian entre dos o más partes con el fin de comunicarse e intercambiar información (The World Bank, 2022).
- **Colectividad.** Se entiende como un entramado social constituido por personas interrelacionadas que tienen en comunes significados, prácticas y metas, y que, a través del lenguaje, las acciones y los procesos organizacionales, desarrollan y aplican formas conjuntas de liderazgo y toma de decisiones (Ramírez et al., 2024).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1. *Hipótesis general*

Existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este, 2024.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

Existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y el desarrollo sostenible en un municipio de Lima Este, 2024.

Existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y los espacios de participación en un municipio de Lima Este, 2024.

Existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y las modalidades de participación en un municipio de Lima Este, 2024.

3.2 Variables de investigación

3.2.1 *Identificación y definición de variables*

La indagación utilizó como variables:

V 1: Comunicación institucional externa

V 2: Participación ciudadana

La comunicación institucional externa se comprende como el procedimiento estratégico en el cual las entidades difunden, coordinan y promueven la participación entre miembros y grupos para el logro de metas, asegurando un desempeño eficiente y alineado con las metas institucionales (Bateman & Snell, 2013).

La participación ciudadana se comprende a las personas como componente fundamental en la implementación de resoluciones vinculadas a cuestiones y directrices gubernamentales de una región determinada, con la intención de influir en las determinaciones sobre temas relevantes como el medio ambiente, la política, y aspectos sociales y culturales, con el propósito de potenciar el bienestar de la comunidad (Fernández, 2020).

3.2.2 Operacionalización de las variables/categorías

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable 1

Variable 1: Comunicación institucional externa				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Índice
Habilidades comunicativas	Comunicación oral	1		V1 Malo 9 - 20 Regular 21 - 33 Bueno 34 - 45
	Comunicación no verbal	2		D1 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15
	Comunicación escrita	3		D2 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15
Comunicación electrónica	Correo electrónico	4	Escala ordinal Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	D3 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15
	Mensajería de texto	5		D3 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15
	Redes sociales	6		D3 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15
Canales formales de atención	Conversación cara a cara	7		D3 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15
	Videoconferencias	8,9		D3 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15

Nota: Adaptado de Francia, 2022.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable 2

Variable 2: Participación ciudadana				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Índice
Desarrollo sostenible	Participación para el desarrollo sostenible social	1		V1 Malo 8 - 18 Regular 19 - 29 Bueno 30 - 40
	Participación para el desarrollo sostenible económico	2	Escala ordinal Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	D1 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15
	Participación para el desarrollo sostenible ambiental	3		D2 Malo 2 - 4 Regular 5 - 7 Bueno 8 - 10
Espacios de participación	Participación Consultiva	4		D2 Malo 2 - 4 Regular 5 - 7 Bueno 8 - 10
	Participación Deliberativa	5		D3 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15
Modalidades de participación	Participación individual	6		D3 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15
	Participación colectiva	7,8		D3 Malo 3 - 6 Regular 7 - 11 Bueno 12 - 15

Nota: Adaptado de Calderón, 2024.

3.3 Métodos de investigación

El método de estudio fue el hipotético deductivo, en cual busca corroborar y comprobar las hipótesis a partir de la deducción que permite interpretar datos a manera de conclusiones dentro de un razonamiento formal (De la Cruz, 2020).

Para el fundamento de estudio, se empleó el método cuantitativo en el cual, mediante el recojo de datos numéricos y el estudio estadístico, permite la identificación de la información (Medina et al., 2023).

3.4 Tipo, nivel y diseño de investigación

3.4.1 Tipo de investigación

Para este estudio se empleó el tipo de investigación básica, consistiendo en recoger y examinar fundamentos teóricos con el fin de proporcionar una perspectiva objetiva al desarrollar nuevos saberes sobre la variable y la problemática que se estudia, contribuyendo a generar enfoques innovadores y recopilar información relevante para una comprensión del tema (Haro et al., 2024).

3.4.2 Nivel de investigación

El nivel fue correlacional, en este se orienta a conocer la asociación o nivel de correspondencia entre dos o más variables con el fin de determinar el grado y la dirección en que una puede variar en función de la otra, vinculándose entre sí para identificar asociaciones o patrones de comportamiento, sin que exista predominio o jerarquía entre ellas, de modo que los resultados permanecen constantes independientemente del orden en que sean consideradas (Arias, 2021).

3.4.3 Diseño de investigación

Se enmarca en el diseño no experimental, una orientación en la que el investigador no intercede deliberadamente en las variables ni controla las circunstancias bajo las cuales se obtiene la data. (Arias, 2021). Del mismo modo, se trató de un estudio de tipo transversal, orientado a recopilar información en un solo momento, generalmente dentro de un periodo de tiempo corto (Cvetkovic-Vega et al., 2021).

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población alude una agrupación total de sujetos, componentes o eventos que comparten una característica en particular y son el epicentro de un estudio (Vizcaíno et al., 2023). La población estuvo integrada por 150 individuos, conforme al informe de la municipal sobre la inscripción de participantes en el ámbito municipal de Chosica, contando con la asistencia de 150 participantes (MDL- CHOSICA, 2024, p. 17), por lo que se tomó dicha población como referencia para el universo de estudio.

3.5.2 Muestra

Con el fin de establecer el número de muestra, se aplicó la fórmula estadística para un grupo finito

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Donde:

$$N = 150$$

$$\alpha = 0.05$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$e = 0.05$$

$$n = 108.08 \sim 107$$

La muestra es de 107 individuos

3.5.3 Muestreo

El estudio integró un muestreo probabilístico aleatorio simple, asegurando que todos los sujetos del recojo de datos cuenten con una igual posibilidad de ser designados para integrar la muestra (Arias, 2021).

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

Se empleó la encuesta como técnica de recojo de data, ya que agiliza obtener data precisa sobre el grupo de individuos participantes (Caro, 2020).

3.6.2 Instrumentos

Se aplicó un cuestionario como instrumento, ideal para investigaciones cuantitativas, la cual comprende en un conjunto de interrogantes organizados y numerados en una tabla, acompañado de diversas opciones de respuesta que el encuestado debe seleccionar (Arias, 2021). Dicho cuestionario consto de 17 ítems referentes a las variables y para medir se empleó la escala de Likert.

Para el cuestionario de la variable “Comunicación institucional externa”, se tomó en consideración la investigación de Francia (2022), la cual ha sido adaptado del estudio de Pérez & Torres (2020), siguiendo los rigores de la teoría de la comunicación que permitirán identificar la calidad de comunicación manejada en los pobladores del municipio de Lima Este. Para el cuestionario de la variable “Participación ciudadana”, se tomó en consideración la investigación de Calderón (2024), la cual proporciona una evaluación de la población en asociación con la participación ciudadana dentro de una institución gubernamental.

3.6.3 Validez del instrumento

La validez se refiere al nivel en que un instrumento consigue retratar fielmente y de manera auténtica los rasgos del fenómeno o atributo que se quiere medir, de forma tal que la información adquirida sea verídica y representativa de la población analizada (Corral de Franco, 2022). Por lo tanto, para determinarla es imprescindible definir con claridad la variable de interés y determinar los factores o indicadores que la conforman.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N° Ord	Expertos	Valoración	Opinión
1	Dra. Medina Villanueva, Doris Guadalupe	48	Válido, aplicar
2	Mg. Cerna Moyano, María Elba	42	Válido, aplicar
3	Mg. López Ríos Kerima	40	Válido, precisar

Nota: Elaboración propia, 2025.

Tal como se observa en la Tabla 3, para el instrumento cuestionario como resultado general de la prueba de validez realizado mediante experticia.

3.6.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se relaciona con la exactitud y la uniformidad de los datos que proporciona un instrumento, ya que refleja su capacidad para ofrecer resultados parecidos al aplicarse repetidamente a una misma muestra en condiciones semejantes (Corral de Franco, 2022). Por esta razón, aunque se ha demostrado que los instrumentos estandarizados son estables, es aconsejable verificar su confiabilidad mediante una prueba piloto para garantizar su adecuación al contexto de estudio.

Tabla 4

Confiabilidad de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
.704	09

Nota: Elaboración propia, 2025.

En la Tabla 4 de estadísticas de fiabilidad de la variable 1 aplicado en la evaluación piloto, se aprecia que el valor de confiabilidad, según el Alfa de Cronbach, es correspondiente a una alta fiabilidad. Por consiguiente, este instrumento es apto para su aplicación en la muestra de estudio.

Tabla 5

Confiabilidad de la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
.783	12

Nota: Elaboración propia, 2025.

En la Tabla 5 de estadísticas de fiabilidad de la variable 2 aplicado a la prueba piloto, se aprecia que el índice de confiabilidad, conforme al Alfa de Cronbach es congruente a una elevada consistencia. En consecuencia, esta prueba es adecuado para su uso en la muestra de análisis.

El análisis de datos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario, cuyos resultados fueron evaluados mediante una escala Likert. Luego, la información recogida se ingresó y verificó en el programa Excel, utilizado para estructurar la información y agilizar el análisis estadístico.

Para procesar la información del estudio, se aplicó el software SPSS V2, aplicando estadísticas descriptivas, incluyendo tablas y gráficos de barras, para analizar la percepción de los encuestados sobre las variables y dimensiones de la investigación. Posteriormente, se realizó un análisis inferencial para identificar la correspondencia entre las variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados

Tabla 6

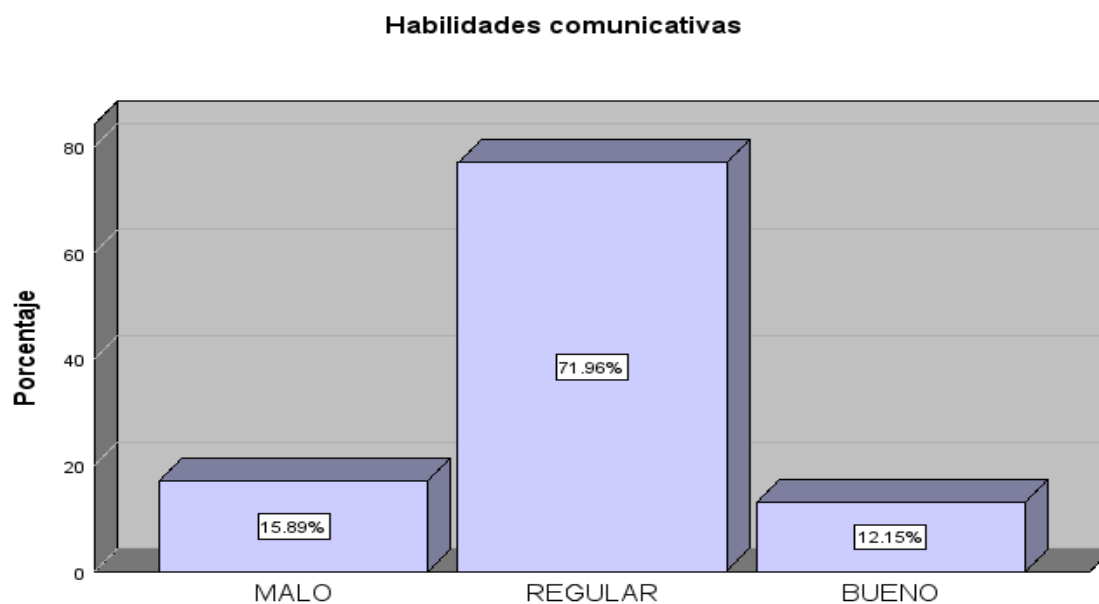
Dimensión habilidades comunicativas

		Habilidades comunicativas			
Válido		F	%	% valido	% acumulado
	MALO	17	15.9	15.9	15.9
	REGULAR	77	72.0	72.0	87.9
	BUENO	13	12.1	12.1	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia, 2025.

Figura 2

Distribución de la dimensión habilidades comunicativas



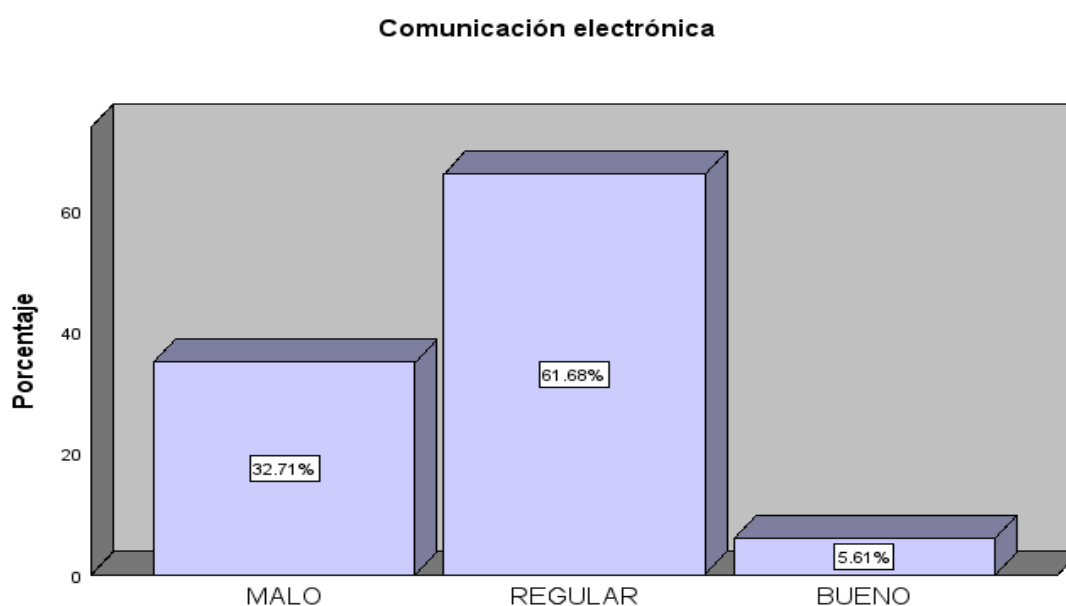
Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme con la tabla 6 y figura 2, se tiene que el 72% de los encuestados muestra que las habilidades comunicativas por parte del municipio son percibidas como regulares, indicando que, aunque existan algunos esfuerzos de comunicación, estos no alcanzan un nivel óptimo. Por otro lado, un 15.9% de los encuestados considera que dichas habilidades son malas y tan solo un 12.1% percibe las habilidades como buenas.

Tabla 7*Dimensión Comunicación electrónica*

		Comunicación electrónica			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	35	32.7	32.7	32.7
	REGULAR	66	61.7	61.7	94.4
	BUENO	6	5.6	5.6	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia, 2025.

Figura 3*Distribución de la dimensión comunicación electrónica*

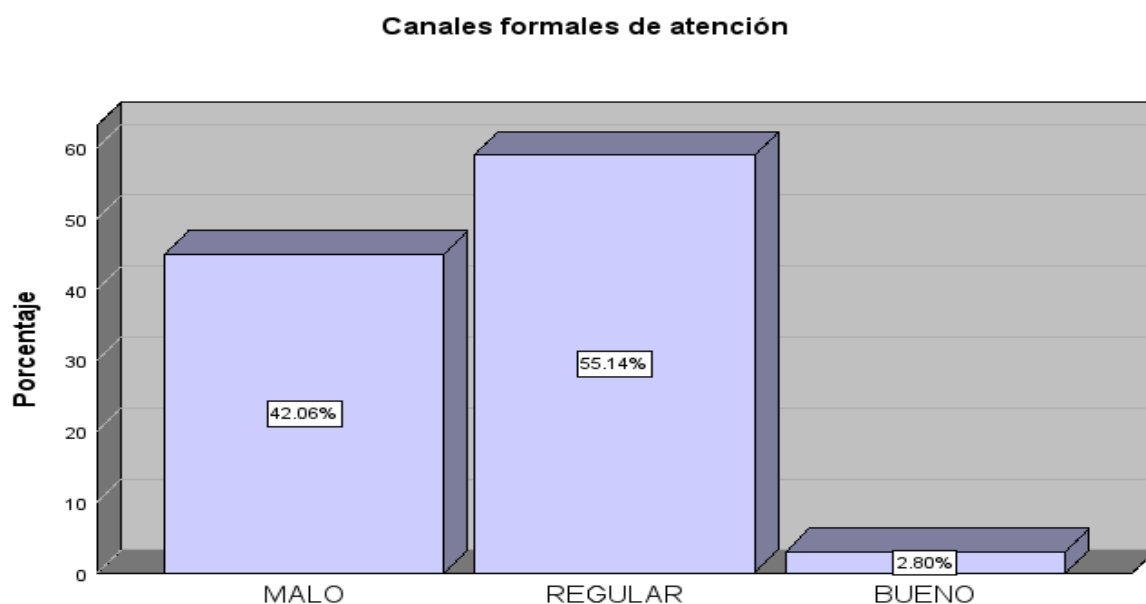
Nota: Elaboración propia, 2025.

De acuerdo con la tabla 7 y Figura 3, se aprecia que el 61.7% de los encuestados considera que la comunicación electrónica por parte del municipio es regular, mostrando que los mecanismos no son completamente eficaces para la mayoría de los ciudadanos. Por otro lado, el 32.7% califica esta comunicación como mala, reflejando deficiencias y tan solo el 5.6% la percibe como buena.

Tabla 8*Dimensión Canales formales de atención*

		Canales formales de atención			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	45	42.1	42.1	42.1
	REGULAR	56	52.3	52.3	94.4
	BUENO	6	5.6	5.6	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia, 2025.

Figura 4*Distribución de la dimensión canales formales de atención*

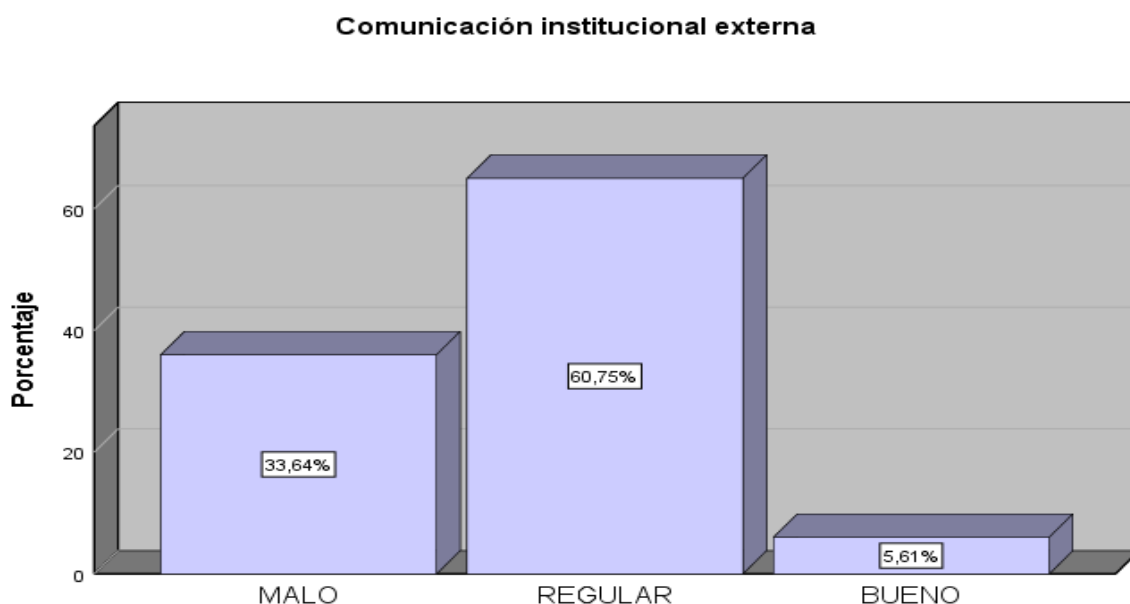
Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme con la tabla 8 y figura 4, se observa que el 52.3% de los vecinos califica los canales formales de atención del municipio como regulares, indicando que, aunque se ocupan estos canales, su funcionamiento no es completamente adecuado. Además, un 42.1% considera que estos canales son malos, y tan solo el 5.6% percibe como buenos.

Tabla 9*Variable Comunicación institucional externa*

		Comunicación institucional externa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	36	33.6	33.6	33.6
	REGULAR	65	60.7	60.7	94.4
	BUENO	6	5.6	5.6	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia, 2025.

Figura 5*Distribución de la dimensión Comunicación institucional externa*

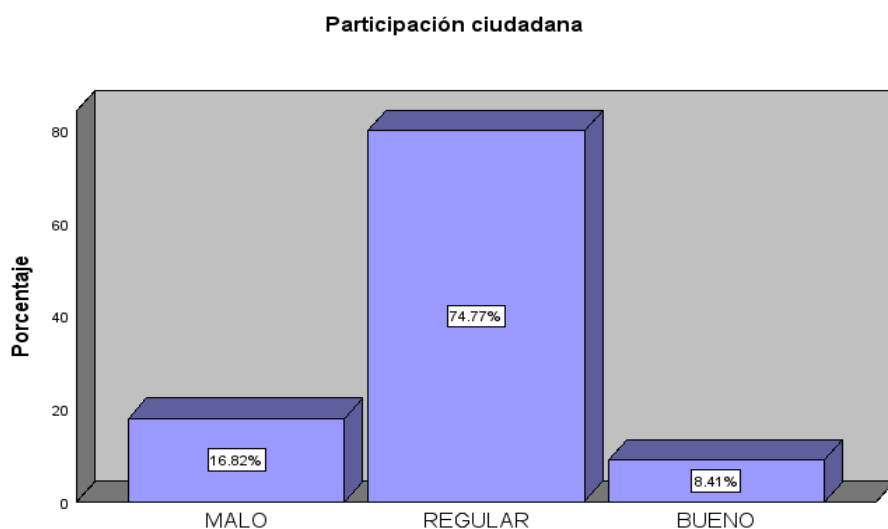
Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme con la tabla 9 y Figura 5, se evidencia que el 60.7% de los encuestados evidencia la comunicación institucional externa por parte del municipio como regular, indicando que la mayoría considera que este aspecto tiene un desempeño aceptable, aunque con áreas de mejora. Mientras que un 33.6% de los participantes lo califica como mala, reflejando una preocupación considerable respecto a la eficacia de las acciones comunicativas del municipio. Por otro lado, solo un 5.6% evalúa la comunicación institucional externa como buena.

Tabla 10*Variable 2 Participación ciudadana*

		Participación ciudadana			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	16.8	16.8	16.8
	REGULAR	80	74.8	74.8	91.6
	BUENO	9	8.4	8.4	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia, 2025.

Figura 6*Distribución de la dimensión Participación ciudadana*

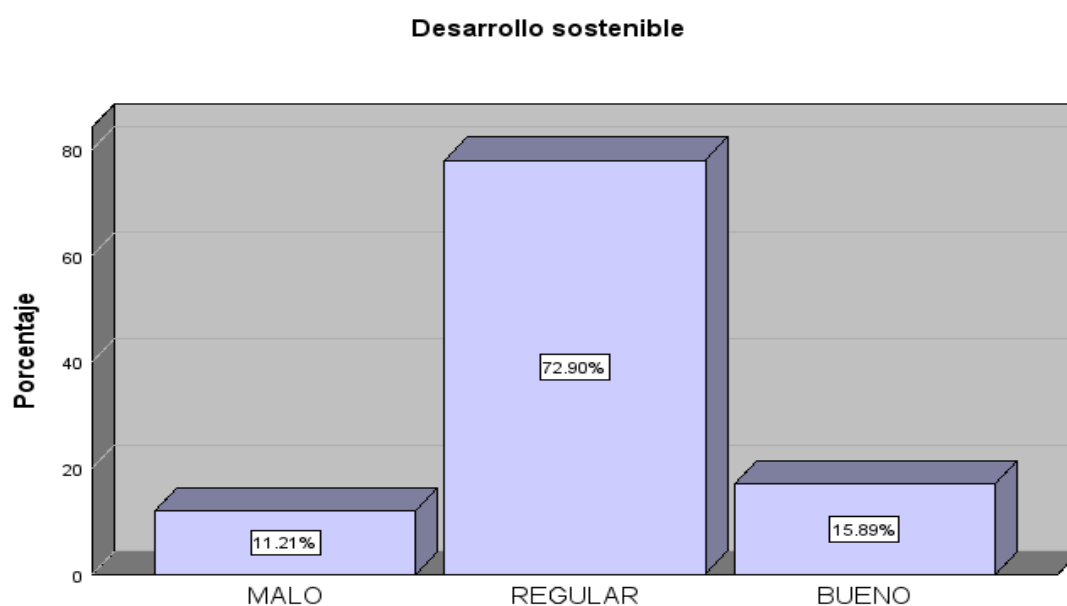
Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme a la tabla 10 y figura 6, evidencian que el 74.8% de los encuestados considera que los que la participación ciudadana regular, indicando que, aunque existe cierto nivel de involucramiento, este no es completamente satisfactorio ni efectivo. Por otro lado, un 16.8% percibe la participación como mala, evidenciando una ausencia de integración para que los vecinos participen en los procesos del municipio. Finalmente, solo el 8.4% las califica como buena.

Tabla 11*Dimensión desarrollo sostenible*

		Desarrollo sostenible			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	11.2	11.2	11.2
	REGULAR	78	72.9	72.9	84.1
	BUENO	17	15.9	15.9	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia, 2025.

Figura 7*Distribución de la dimensión desarrollo sostenible*

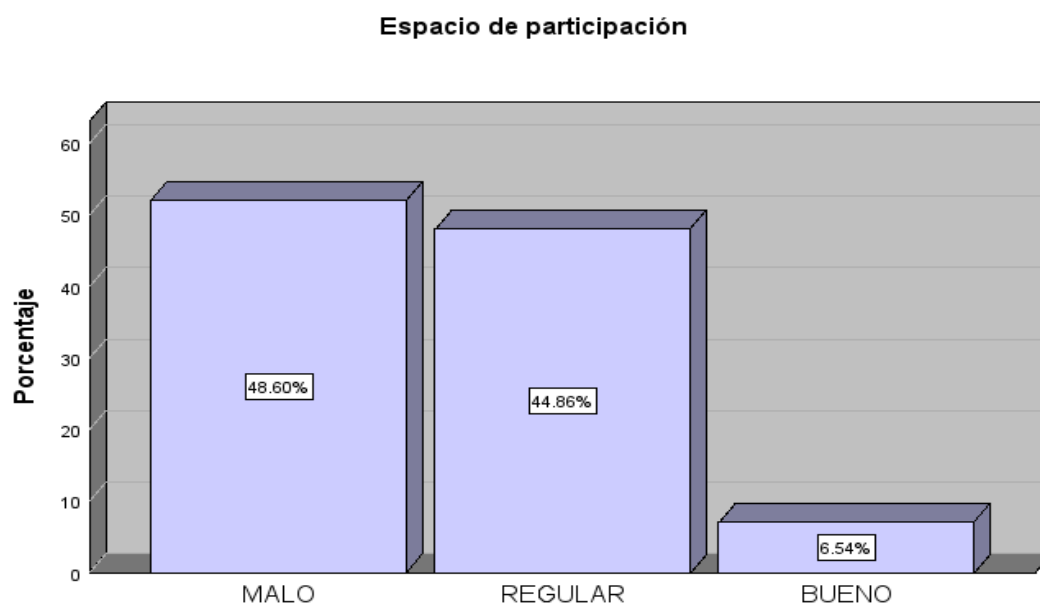
Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme a la tabla 11, figura 7, se aprecia que el 72.90% de los encuestados considera que el desarrollo sostenible implementado en el distrito es regular, indicando que, se satisface moderadamente los requerimientos actuales de la población respecto al desarrollo de actividades productivas que benefician al bienestar de la población y promueven el desarrollo social. Por otro lado, un 15.89% percibe el desarrollo sostenible como bueno y solo el 11.21% las percibe como malo.

Tabla 12*Dimensión Espacio de participación*

Espacio de participación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	52	48,6	48,6	48,6
	REGULAR	48	44,9	44,9	93,5
	BUENO	7	6,5	6,5	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, 2025.

Figura 8*Distribución de la dimensión Espacio de participación*

Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme la tabla 12 y figura 8, se aprecia que el 48.60% de los encuestados percibe los espacios de participación generados por la municipalidad como malos, indicando que la mayoría de los colaboradores considera que los esfuerzos de la municipalidad para la generación de espacios de participación no son efectivos. Por otro lado, el 44.86% percibe como regular, lo que indica que, aunque no los considera totalmente deficientes aún existe un margen significativo de mejora. Finalmente, solo el 6.54% los considera como buenos.

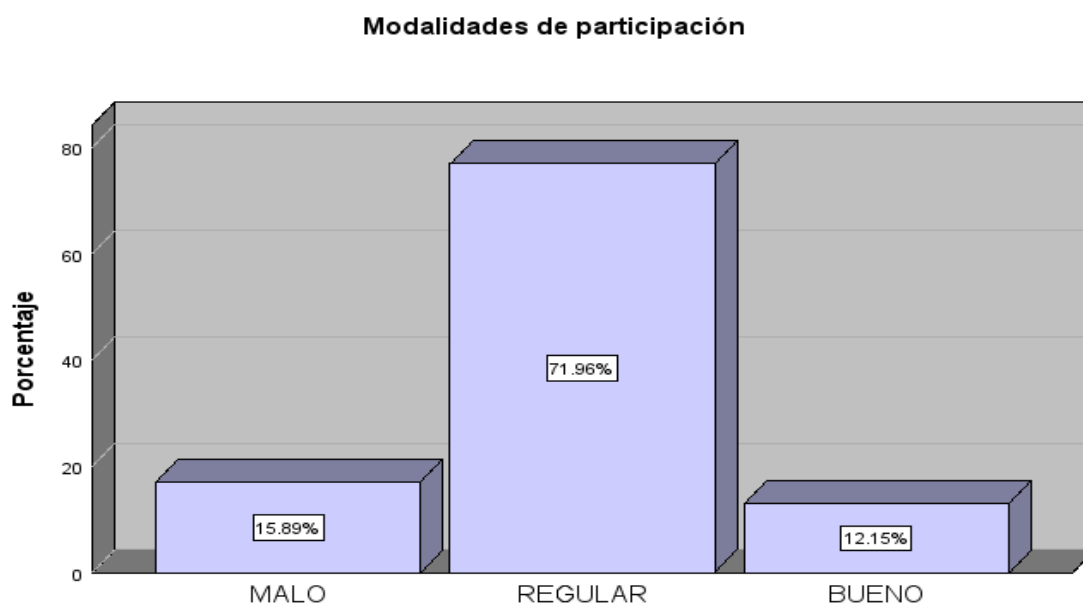
Tabla 13*Dimensión Modalidades de participación*

		Modalidades de participación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	17	15.9	15.9	15.9
	REGULAR	77	72.0	72.0	87.9
	BUENO	13	12.1	12.1	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia, 2025.

Figura 9

Distribución de la dimensión Modalidades de participación



Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme a la tabla 13 y figura 9, se aprecia que el 71.96% indica que las modalidades de participación realizados por la municipalidad son identificadas como regular, indicando que la municipalidad cumple de manera parcial con las formas de participación en beneficio a la comunidad. Por otro lado, el 15.89% las percibe como malas y solo el 12.15% las considera como buenas.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este, 2024.

Se plantea la hipótesis nula y la hipótesis alterna

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este, 2024

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este, 2024

Tomando en consideración las características de las variables, se aplicó la prueba de Chi cuadrado para identificar la correspondencia entre las variables, siendo el resultado siguiente:

Tabla 14*Prueba de Chi cuadrado entre comunicación institucional externa y participación ciudadana*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18.510 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	16.198	4	.003
Asociación lineal por lineal	9.047	1	.003
N de casos válidos	107		

Nota: Elaboración propia, 2025.

En conformidad con el resultado de la significación asintótica de 0.001 y el resultado valor de 18.510 como el Chi cuadrado calculado, este se compara con el Chi cuadrado tabulado que presentan el siguiente dato 9.4877.

Dado que el valor obtenido, 18.510, supera el Chi-cuadrado tabulado, cuyo dato es 9.4877, determinando la presencia de una asociación.

En este escenario, resulta crucial determinar la intensidad de tal relación, por lo que se utilizó el coeficiente de Spearman, logrando el siguiente resultado:

Tabla 15*Prueba Rho de Spearman entre comunicación institucional externa y participación ciudadana*

			Comunicación institucional externa	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Comunicación institucional externa	Coefficiente de correlación	1.000	.451**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
	N		107	107
	Participación ciudadana	Coefficiente de correlación	.451**	1.000
Sig. (bilateral)		<.001	.	
N		107	107	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme a la tabla 15 y el rango de decisión se puede apreciar que el p-factor es - 0.001 y el α es 0.01, de ello tenemos que el p-valor= 0.001<0.01, rechazando la H_0 y aceptando la H_1 , indicando la presencia de una asociación entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en los vecinos del distrito mencionado. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.451, indicando la presencia de una correspondencia moderada y directa entre las variables de estudio.

4.2.2 Hipótesis específica 1

Conforme a las hipótesis propuestas:

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y el desarrollo sostenible en un municipio de Lima Este, 2024.

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación institucional externa y el desarrollo sostenible en un municipio de Lima Este, 2024.

Tabla 16

Prueba de Chi cuadrado entre comunicación institucional externa y Desarrollo sostenible

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,501 ^a	4	,004
Razón de verosimilitud	13,816	4	,008
Asociación lineal por lineal	9,697	1	,002
N de casos válidos	107		

Nota: Elaboración propia, 2025.

Coherente a la significación asintótica de 0.004 y el resultado valor de 15.501 como el Chi cuadrado calculado, este se compara con el Chi cuadrado tabulado que presentan el siguiente dato 9.4877.

Dado que el valor obtenido, 15.501, supera el Chi-cuadrado tabulado, cuyo dato es 9.4877, determinando la presencia de una asociación.

En este contexto, resulta esencial determinar la intensidad de tal relación, por lo que se ocupó el coeficiente de Spearman, logrando el siguiente resultado:

Tabla 17

Prueba Rho de Spearman entre comunicación institucional externa y desarrollo sostenible

		Comunicación institucional externa	Desarrollo sostenible
Rho de Spearman	Comunicación	1.000	.343**
	institucional		
	externa		
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	107	107
Desarrollo	Desarrollo	.343**	1.000
	sostenible		
	sostenible		
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	107	107

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme a la tabla 17 y el rango de decisión se puede apreciar que el p-factor es 0.001 y el α es 0.01, de ello tenemos que el p-valor= 0.001<0.01, despreciando la Ho y aceptando la H1, indicando la presencia de una asociación entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en los vecinos del distrito mencionado. Además, se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.343, indicando una correlación baja y directa, evidenciando la presencia de una asociación baja y directa entre las variables estudiadas.

4.2.3 Hipótesis específica 2

Conforme a las hipótesis planteadas

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y los espacios de participación en un municipio de Lima Este, 2024.

Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación institucional externa y los espacios de participación en un municipio de Lima Este, 2024.

Tabla 18

Prueba de Chi cuadrado entre comunicación institucional externa y espacios de participación

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.480 ^a	4	.076
Razón de verosimilitud	5.451	4	.244
Asociación lineal por lineal	3.209	1	.073
N de casos válidos	107		

Nota: Elaboración propia, 2025.

Coherente a la significación asintótica de 0.076 y el resultado valor de 8.480 como el Chi cuadrado calculado, este se compara con el Chi cuadrado tabulado que presentan el siguiente dato 9.4877.

Dado que el valor obtenido, 8.480, no supera el Chi-cuadrado tabulado, cuyo dato es 9.4877, no se determina la presencia de una relación.

En este contexto, resulta necesario determinar la intensidad de tal relación, por lo que se empleó el coeficiente de Spearman, logrando el siguiente resultado:

Tabla 19

Prueba de Chi cuadrado entre comunicación institucional externa y espacios de participación

		Comunicación institucional externa	Espacio de participación
Rho de Spearman	Comunicación	1.000	.350**
	institucional	.	<.001
	externa	107	107
	N		
	Espacio de	.350**	1.000
	participación	<.001	.
	N	107	107

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme a la tabla 19, y el rango de decisión se puede apreciar que el p-factor es 0.001 y el α es 0.01, de ello tenemos que el p-valor= 0.001<0.01, despreciando la Ho y aceptando la

H1. Asimismo, se evidenció que el coeficiente de asociación de Spearman es de 0.350, indicando una correspondencia baja y directa entre las variables investigadas.

4.2.4 Hipótesis específica 3

Conforme a las hipótesis planteadas

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y las modalidades de participación en un municipio de Lima Este, 2024.

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación institucional externa y las modalidades de participación en un municipio de Lima Este, 2024

Tabla 20

Prueba de Chi cuadrado entre comunicación institucional externa y modalidades de participación

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.903 ^a	4	.018
Razón de verosimilitud	11.325	4	.023
Asociación lineal por lineal	3.653	1	.056
N de casos válidos	107		

Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme a la significación asintótica de 0.018 y el resultado valor de 11.903 como el Chi cuadrado calculado, este se compara con el Chi cuadrado tabulado que presentan el siguiente dato 9.4877.

Dado que el valor obtenido, 11.903, supera el Chi-cuadrado tabulado, cuyo dato es 9.4877, determinando la presencia de una correspondencia.

En este contexto, resulta esencial determinar la intensidad de tal relación, por lo que se ocupó el coeficiente de Spearman, logrando el siguiente resultado:

Tabla 21

Prueba Rho de Spearman entre comunicación institucional externa y modalidades de participación

		Comunicación institucional externa	Modalidades de participación
Rho de Spearman	Comunicación	1.000	.370**
	institucional	.	<.001
	externa	107	107
Modalidades de	participación	.370**	1.000
		<.001	.
		107	107

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia, 2025.

Conforme a la tabla 22, y el rango de decisión se puede apreciar que el p-factor es 0.001 y el α es 0.05, de ello tenemos que el p-valor= $0.001 < 0.05$, despreciando la H_0 y validando la H_1 . Asimismo, se evidenció que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.370, indicando una correlación baja y directa entre las variables investigadas comunicación institucional externa y las modalidades de participación.

Protocolo de Comunicación participativa

Propósito del protocolo

La siguiente investigación, tiene como propósito Determinar la relación entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este, 2024. En coherencia con este objetivo, se propone un Protocolo de Comunicación Participativa Institucional, como una herramienta que busca robustecer los vínculos comunicativos entre la entidad municipal y la ciudadanía, promoviendo la transparencia, la colaboración y la correspondencia social en la gestión pública.

Este protocolo tiene como finalidad establecer lineamientos y procedimientos claros para el ejercicio de una comunicación participativa, donde el periodista o comunicador institucional asuma un rol activo en la generación, mediación y difusión de información relevante, asegurando que los ciudadanos no solo sean receptores, sino también actores en la construcción del diálogo público local.

El protocolo propuesto constituye una herramienta estratégica y operativa orientada a fortalecer la comunicación institucional externa del municipio de Lima Este, desde una perspectiva participativa, inclusiva y transparente. Su aplicación permitirá que los procesos comunicativos de la entidad no se limiten a la simple difusión de información, sino que se conviertan en espacios de diálogo, concertación y construcción colectiva, donde la ciudadanía ejerza un rol activo en la gestión pública.

Justificación del protocolo

El diseño de un protocolo de comunicación participativa se justifica en la necesidad de superar los modelos tradicionales de comunicación vertical y unidireccional, que limitan el acceso a la información y reducen la implicancia ciudadana en la toma de decisiones municipales.

Durante la investigación se evidenció que si bien, analizar la relación entre ambas variables permite comprender los vínculos e interacción entre el municipio y la comunidad, no

resulta suficiente para garantizar una transformación efectiva en las prácticas comunicativas del municipio. Por ello, se plantea la necesidad de promover la presencia activa del periodista o comunicador institucional como responsable de manejar e institucionalizar un protocolo de comunicación participativa, que establezca lineamientos, funciones y procedimientos orientados a fortalecer el diálogo entre las autoridades y la ciudadanía.

El enfoque central de la investigación se centra en el diseño de un protocolo de comunicación participativa el cual resalta la importancia de institucionalizar la comunicación como un proceso de diálogo permanente que favorezca la participación, la rendición de cuentas y la generación de políticas públicas locales con enfoque participativo.

De este modo, el protocolo representa una respuesta práctica y sostenible que permitirá profesionalizar la gestión comunicativa municipal, fomentar la interacción ciudadana y fortalecer la gobernabilidad democrática en el territorio de Lima Este.

Fundamentación teórico científico

El enfoque de Comunicación para el Desarrollo (C4D), desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, propone estrategias que se crean y aplican de forma participativa, incluyendo a diferentes actores locales como instituciones, comunidades y entidades sociales, fomentando la creación de evidencia sobre las prácticas, actitudes y conocimientos de los públicos destinatarios con el objetivo de desarrollar acciones comunicativas específicas y efectivas, por ello, la C4D no se limita a solo transmitir información, sino que busca coordinar esfuerzos, recursos y servicios entre instituciones para responder conjuntamente a las necesidades detectadas, promoviendo procesos sostenibles de cambio social fundamentados en la cooperación y el empoderamiento ciudadano. (UNICEF, 2011).

Fundamento institucional

Para fortalecer la confianza entre las autoridades locales y los ciudadanos, es fundamental que exista transparencia en la participación de estos últimos en los asuntos municipales, propiciando así una comunicación basada en el respeto mutuo y la cooperación. Este principio refuerza la democracia a nivel local, ya que asegura que los procesos participativos se lleven a cabo de manera equitativa, inclusiva y abierta. Esto posibilita que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de participar activamente en la gestión pública y en el día a día de la comunidad de forma significativa y justa (Quecaño & Dominguez, 2025).

Fundamento social

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, las personas pueden asumir un rol activo y significativo en el desarrollo del proceso de investigación, ya que su experiencia en un entorno determinado, su interacción con este y su pertenencia a una comunidad específica les permiten aportar conocimientos y perspectivas valiosas durante el diseño del proyecto, contribuyendo su participación a sensibilizar sobre la temática abordada, favorece su involucramiento en la toma de decisiones y resalta la relevancia social del problema investigado (OECD, 2023). En este sentido, tales aportes pueden interpretarse como una forma de consulta o de participación ciudadana activa, según el grado de implicación que se otorgue a los ciudadanos dentro del proceso investigativo.

Diseño del protocolo

A continuación, se expone la estructuración del Protocolo de Comunicación Participativa Institucional, adaptado del Plan de Comunicación Participativa diseñado por Onda Rural (2024) del cual posibilitará la articulación efectiva entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana dentro del municipio. Este diseño se plantea como una herramienta estratégica y operativa que busca institucionalizar procesos comunicativos orientados a la transparencia, la colaboración y el fortalecimiento del vínculo entre la autoridad local y la comunidad.

Tabla 22

Protocolo de Comunicación Participativa

Componente / Eje Estratégico	Líneas de acción estratégica	Resultados esperados	Acciones principales
1. Comunicación participativa: concienciación, fomento, incidencia y difusión	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar campañas de sensibilización sobre servicios, derechos y proyectos locales. - Fomentar espacios de diálogo y participación ciudadana. - Promover la incidencia de la ciudadanía en decisiones públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de la participación ciudadana en consultas y foros - Mayor conocimiento de los servicios municipales. - Difusión efectiva de información institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar boletines, comunicados y notas de prensa semanales. - Gestionar y actualizar contenidos de redes sociales y web municipal. - Organizar y moderar foros presenciales y virtuales - Publicar y difundir resultados de consultas ciudadanas de la participación ciudadana en medios oficiales (Facebook, Instagram, TikTok).
2. Desarrollo de capacidades en comunicación para el desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal municipal en comunicación clara, empática y digital. - Elaborar guías y materiales accesibles para la ciudadanía. - Fomentar la comunicación participativa en proyectos locales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal municipal con competencias comunicativas fortalecidas. - Mejora de la atención ciudadana y satisfacción del público. - Mensajes institucionales coherentes y comprensibles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impartir talleres mensuales de comunicación oral, escrita y digital. - Elaborar manuales de redacción clara y contenido audiovisual sobre comunicación interpersonal. - Realizar encuestas de satisfacción y retroalimentación sobre la comunicación institucional externa.
3. Servicios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar y dinamizar los canales digitales oficiales. - Garantizar acceso a la información y transparencia. - Integrar sistemas de atención digital y seguimiento de consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento en consultas atendidas digitalmente. - Mayor transparencia y confianza de la ciudadanía. - Interacción efectiva entre ciudadanos e institución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rediseñar la web municipal para incluir formularios de consulta e implementar una sección “Tu voz cuenta” para consultas y sugerencias ciudadanas. - Implementar un sistema de mensajería digital con respuestas - Gestionar campañas en redes sociales sobre transparencia y rendición de cuentas.
4. Fortalecimiento de la iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar inclusión y accesibilidad de todos los grupos sociales. - Articular redes de comunicación con líderes, organizaciones y medios locales. - Sistematizar y comunicar resultados de iniciativas ciudadanas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación inclusiva y equitativa en proyectos y consultas. - Mayor cohesión social y legitimidad en la gestión pública. - Documentación efectiva de iniciativas ciudadanas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptar contenido web a accesibilidad universal (lectores de pantalla, contraste, lenguaje fácil y señas). - Coordinar talleres con comunidades rurales, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad. - Publicar informes semestrales con resultados de las iniciativas ciudadanas y campañas de impacto social. - Producir materiales multimedia (videos, podcasts, infografías) sobre las iniciativas locales.

Nota. Adaptado del Plan de Comunicación Participativa - América Latina 2024: Onda Rural.

Descripción del protocolo

El protocolo de Comunicación Participativa se estructura en cuatro ejes temáticos concebidos para orientar de manera ordenada y coherente las acciones de comunicación institucional externa del Municipio de Lima Este, priorizando la transparencia, la formación del personal y la interacción ciudadana. Cada eje integra componentes operativos, líneas de acción, resultados esperados y actividades principales que contribuyen al fortalecimiento del vínculo entre la institución y la comunidad.

Eje estratégico 1: Comunicación participativa: concienciación, fomento, incidencia y difusión

Este primer eje tiene como propósito fortalecer la cultura de participación ciudadana a través de estrategias de información, sensibilización y comunicación inclusiva. Se busca que la población conozca los servicios municipales, los derechos ciudadanos y los espacios de decisión pública.

Las acciones contemplan el diseño de campañas de sensibilización sobre servicios y proyectos locales, la promoción de espacios de diálogo y la difusión activa de información institucional mediante diversos canales. A través de boletines, comunicados, redes sociales y foros virtuales, se pretende fomentar una ciudadanía más informada, crítica y comprometida con el desarrollo local.

Eje estratégico 2: Desarrollo de capacidades de comunicación para el desarrollo

El segundo eje se orienta al fortalecimiento de las competencias comunicativas del personal municipal, con el fin de garantizar una comunicación institucional externa clara, empática y eficaz. Se busca que los funcionarios y trabajadores municipales sean capaces de transmitir información accesible, comprensible y coherente, contribuyendo así a mejorar la atención ciudadana y la satisfacción del público.

Este eje contempla la capacitación continua en redacción, comunicación oral, audiovisual e interpersonal; la elaboración de manuales de estilo institucional; y la implementación de mecanismos de retroalimentación. De este modo, se promueve una comunicación interna más sólida, transparente y orientada al servicio ciudadano.

Eje estratégico 3: Servicios de comunicación

El tercer eje tiene como finalidad mejorar la gestión de los canales digitales y de atención al ciudadano para garantizar el acceso oportuno a la información pública y fortalecer

la confianza en la institución. Se promueve la digitalización de los servicios de consulta, la integración de sistemas de atención y la implementación de mecanismos de seguimiento ciudadano.

Entre sus principales acciones destacan el rediseño del portal web municipal, la creación de formularios en línea y secciones de consulta (“Tu voz cuenta”), así como la dinamización de redes sociales institucionales orientadas a la transparencia y la rendición de cuentas. Este eje busca consolidar un modelo de comunicación moderna, accesible y bidireccional.

Eje estratégico 4: Fortalecimiento de la iniciativa

El cuarto eje se enfoca en garantizar la inclusión y la accesibilidad de todos los grupos sociales en las actividades comunicativas y de participación. Su objetivo es promover una comunicación equitativa, representativa y con enfoque social, que legitime la participación ciudadana en la gestión pública.

Para ello, se plantea articular redes de comunicación con líderes locales, organizaciones y medios comunitarios; coordinar talleres con diversos sectores sociales, incluyendo jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad; y producir materiales multimedia accesibles (videos, podcasts, infografías). Asimismo, se busca sistematizar y difundir los resultados de las iniciativas ciudadanas, fortaleciendo la cohesión social y la legitimidad institucional.

Tabla 23*Cronograma de implementación según el Diagrama de Gantt*

Fase	Acción Específica	Mes 1 Semanas (1-4)	Mes 2 Semanas (5-8)	Mes 3 Semanas (9-12)	Mes 4 Semanas (13-16)	Mes 5 Semanas (17-20)
Fase 1: Preparación	1. Rediseñar la web municipal para incluir formularios y la sección "Tu voz cuenta".	x				
	2. Adaptar contenido web a accesibilidad universal (lectores de pantalla, contraste, etc.).	x				
	3. Elaborar manuales de redacción clara y contenido audiovisual.	x				
	4. Implementar un sistema de mensajería digital con respuestas.	x	x			
Fase 2: Ejecución y crecimiento	5. Gestionar y actualizar contenidos de redes sociales y web municipal.		x	x	x	x
	6. Elaborar boletines, comunicados y notas de prensa semanales.		x	x	x	x
	7. Gestionar campañas en redes sociales sobre transparencia y rendición de cuentas.		x	x		
	8. Organizar y moderar foros presenciales y virtuales.		x		x	
	9. Impartir talleres mensuales de comunicación (oral, escrita, digital).		x	x	x	x

	10. Coordinar talleres con comunidades rurales, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad.	x	x	
	11. Producir materiales multimedia (videos, podcasts, infografías) sobre iniciativas locales.	x	x	x
	12. Documentar, publicar y difundir resultados de consultas ciudadanas.		x	x
Fase 3: Consolidación	13. Realizar encuestas de satisfacción y retroalimentación sobre la comunicación institucional externa.		x	x
	14. Publicar informes con resultados de las iniciativas ciudadanas y campañas.			x

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El propósito inicial del estudio constó en determinar la relación entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este. En conformidad con este objetivo, se analizaron los objetivos específicos: la comunicación institucional externa y su relación con el desarrollo sostenible, los espacios de participación y las modalidades de participación de dicho Municipio.

En conformidad al objetivo general, los resultados alcanzados mediante el análisis estadístico revelaron una correspondencia moderada y directa entre las variables comunicación institucional externa y la participación ciudadana. Esto implica que, cuanto más sólida y efectiva sea la comunicación institucional externa, mayor será la tendencia a que los individuos se involucren activamente en los procesos de participación ciudadana. No obstante, una correlación moderada indica que también puede existir otros factores adicionales (como la confianza en las instituciones, la cultura de participación) que influyan en el grado de participación de la comunidad. Al comparar los hallazgos de este estudio con investigaciones anteriores, se observó una concordancia con los descubrimientos de Tejedo *et al.* (2022) quienes hallaron una correspondencia positiva entre los mecanismos de gobierno y la participación ciudadana en municipios portugueses, asegurando que la implementación de mecanismos de gobierno mediante canales de comunicación institucional externa agiliza la interacción entre el estado y la sociedad, sugiriendo que en escenarios donde se optimizan tanto las estrategias comunicativas como otros factores contextuales, la relación de la comunicación sobre la participación ciudadana podría ser aún más significativa.

En coherencia, Pateman (1970, como se citó en Contreras y Montecinos, 2019), asegura que en la teoría de la democracia participativa se analiza cómo el involucramiento activo de los ciudadanos transforma al individuo en el actor principal en la toma de decisiones, reforzando la validez y la apertura de las políticas estatales. En este sentido Maziashvili (2022) asegura que el uso de herramientas digitales incrementa considerablemente la participación en la toma de decisiones gubernamentales, evidenciando que el avance de herramientas de comunicación digital ha potenciado la implicación de los ciudadanos en la divulgación de información acerca del gobierno y la participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones. De esta manera, la evidencia sugiere que potenciar la comunicación institucional

externa, particularmente mediante el uso de herramientas digitales como un elemento crucial para fomentar una participación ciudadana activa y transformadora.

En conformidad con el objetivo específico primero, los hallazgos afirmaron una correspondencia positiva entre la comunicación institucional externa y el desarrollo sostenible, afirmando que, conforme la comunicación institucional externa se fortalece, se observa un aumento en la percepción o el grado de desarrollo sostenible en la población del contexto estudiado, aunque de forma baja. Este vínculo sugiere que, para alcanzar una relación más sólida con el desarrollo sostenible, la comunicación institucional externa debe complementarse con otras estrategias y políticas integrales que la municipalidad ofrece, enfatizando la relevancia de continuar ahondando en el análisis de las interacciones entre variables, permitiendo diseñar intervenciones más efectivas que potencien la implementación de prácticas sostenibles en el contexto estudiado. Al respecto, Lozano (2023) sostiene que el desarrollo sostenible tiene un rol crucial en el fortalecimiento de la gestión municipal, dado que una comunicación institucional externa clara y eficaz fomenta la transparencia, el involucramiento de los ciudadanos y la puesta en marcha de políticas estatales dirigidas al bienestar de la comunidad.

En conformidad para el objetivo específico segundo, los resultados alcanzados señalan una asociación positiva baja entre la comunicación institucional externa y los espacios de participación, corroborando que, a medida que se fortalecen los canales y la claridad en la comunicación, se potencia escasamente la disponibilidad y eficacia de los espacios de participación ciudadana. No obstante, no es el único factor determinante de la participación, otros elementos como la confianza en las instituciones, la cultura cívica, la disponibilidad de recursos, el liderazgo comunitario, así como la presencia de otros estímulos específicos para su involucramiento. Todos estos elementos pueden reducir la eficacia de la comunicación institucional externa incidiendo en el nivel de participación de la ciudadanía. Al respecto Limachi *et al.* (2022) afirma que una comunicación institucional externa bien organizada es esencial para la creación y fortalecimiento de espacios de participación ciudadana, pues promueve un intercambio directo entre la administración local y la comunidad. Por otro lado, la comunicación institucional externa, al enfocarse más en la información que en la persuasión, produce una relación más limitada con la participación, indicando que no es suficiente el establecer espacios de participación si la comunicación no está concebida para fomentar de manera activa la participación de los ciudadanos.

En conformidad para el objetivo específico tercero, los resultados descubiertos hallaron una correspondencia positiva entre la comunicación institucional externa y las modalidades de participación, asegurando que, a una mayor solidez y efectividad en la comunicación, se incrementa la aceptación de diferentes formas de participación. No obstante, se indica que este no es el único factor decisivo, tales como la preferencia personal por la participación formal (asambleas o reuniones organizadas) o informal (videoconferencias en redes sociales), variando el nivel de confianza en la eficacia de cada formato. Asimismo, la capacidad de adaptación tecnológica y el uso de las plataformas digitales pueden tener una incidencia directa en la adopción de formas de participación en línea, mientras que rasgos demográficos (edad, nivel de educación) pueden influir en la elección de determinados métodos. De igual forma, Chanduvi *et al.* (2020) demuestran que una comunicación gubernamental eficaz no solo proporciona información, sino que también genera mecanismos de participación que se expresan de distintas formas, sea formales e informales, siendo crucial para impulsar la interacción y el involucramiento de los ciudadanos en contextos municipales.

En esta investigación se utilizó una investigación cuantitativa, ocupando con una muestra de 107 residentes del distrito estudiado, y se aplicaron encuestas y cuestionarios como técnica e instrumento. Dichos instrumentos metodológicos comparten características con los de las otras investigaciones, resaltando a Limachi *et al.* (2022), en la cual evidencia que, a través de la implementación de encuestas y cuestionarios destinados a recoger las percepciones, preocupaciones y sugerencias de los ciudadanos, se fortalece la creación de espacios de participación. Asimismo, no solo se promueve la divulgación de información y la transparencia en la administración local, sino que fomenta un intercambio constructivo entre la gestión local y la comunidad, impulsando mecanismos de gobernabilidad más inclusivos y eficaces.

Debido a los alcances de la investigación, sería necesario complementar con una metodología mixta, incluyendo la aplicación de entrevistas permitiendo una comprensión más profunda, sobre las estrategias de comunicación institucional externa que emplea el municipio para fortalecer la participación ciudadana. Asimismo, sería necesario ampliar la muestra para garantizar una mayor representatividad de los diferentes sectores poblaciones y contextos socioeconómicos, permitiendo alcanzar resultados más precisos, reduciendo posibles sesgos en el análisis. Una muestra diversa facilitaría la identificación de patrones específicos en relación entre comunicación institucional externa y la participación ciudadana.

Una de las limitaciones para la realización de este estudio fueron la identificación de antecedentes, las cuales, en muchos casos, los estudios previos se centraron en contextos

geográficos distintos, dificultando extrapolar los hallazgos al contexto estudiado en esta investigación. Finalmente, una última limitación fue el tiempo y la complejidad en la tabulación y análisis de las encuestas con escala de Likert en SPSS, requiriendo horas de trabajo.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Conforme al objetivo General: Determinar la relación entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este, 2024, se concluyó la presencia de una asociación entre la comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima este, 2024. Esto se puede evidenciar mediante la prueba de X2 estableciendo una correspondencia comparando el X2 calculado (18.510) es mayor que el x2 tabulado (9.4877), siendo una asociación moderada toda vez que en la prueba de Rho Spearman se obtuvo el resultado de 0.451; evidenciando que, una comunicación institucional externa sólida y eficaz, promueve la implicación de los ciudadanos, aunque una correlación moderada indica el impacto de otros elementos, como la confianza en las instituciones y la cultura de participación de la ciudadanía, sugiriendo que en contextos donde se mejoran tanto las estrategias comunicativas como otros elementos contextuales, el vínculo entre la comunicación otorgada por la organización gubernamental y la participación de los ciudadanos podría ser aún más relevante.

6.1.2 De acuerdo con el primer objetivo específico: Identificar la relación entre la comunicación institucional externa y el desarrollo sostenible en un municipio de Lima Este, 2024, se concluyó también la presencia de una asociación entre la comunicación institucional externa y el desarrollo sostenible en un municipio de Lima este, 2024, ya que en la prueba de X2 se estableció una relación comparando el X2 calculado (15.501) es mayor que el x2 tabulado (9.4877), siendo una asociación moderada toda vez que en la prueba de Rho Spearman se obtuvo el resultado de 0.343; esto debido que conforme la comunicación institucional externa se fortalece, se observa un aumento en la percepción o el grado de desarrollo sostenible en la población del contexto estudiado, aunque de forma baja. Esto debido a diversos factores que pueden haber limitado la fortaleza de la relación, como el limitado acceso a información relevante puedan reducir el impacto de la comunicación en la promoción del desarrollo sostenible. Además, la implementación de políticas de sostenibilidad demanda un compromiso tanto del Estado como de la ciudadanía, significando que otras implicaciones, como el grado de educación, la percepción de utilidad en iniciativas sustentables y la capacidad de gobierno también desempeñen un rol crucial en la relación percibida.

6.1.3 De acuerdo con el segundo objetivo específico: Establecer la relación entre la comunicación institucional externa y los espacios de participación en un municipio de Lima Este, 2024, se concluyó además la presencia de una correspondencia baja entre la comunicación institucional externa y los espacios de participación en un municipio de Lima este, 2024, esto mediante la prueba X2 calculado dio un valor de (8.480) siendo menor que el X2 tabulado (9.4877), no determinando la presencia de una relación. Sin embargo, en la prueba Rho Spearman se obtuvo el resultado de 0.350, indicando una correlación moderada. Esto indica que, los canales y claridad en la comunicación ejercida por la institución se potencia escasamente en la disponibilidad y eficacia de los espacios de participación ciudadana, siendo los factores como la disponibilidad de recursos, así como el liderazgo comunitario las causas para su limitado involucramiento. La comunicación institucional externa, al centrarse más en la información que en la persuasión, genera un vínculo más restringido con la participación, lo que señala que no basta con crear espacios de participación si la comunicación no está diseñada para incentivar de forma activa la implicación de los ciudadanos.

6.1.4 Finalmente, como tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la comunicación institucional externa y las modalidades de participación en un municipio de Lima Este, 2024, se concluyó la presencia de una asociación entre la comunicación institucional externa y las modalidades de participación en un municipio de Lima Este, 2024, esto mediante la prueba X2 calculado dio una cifra de (11.903), siendo mayor que el x2 tabulado (9.4877), siendo una asociación moderada toda vez que en la prueba Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0.370, indicando la presencia de una asociación baja. Esto indica que, una mayor efectividad en la comunicación se incrementa de forma baja la aceptación de diferentes formas de participación, siendo los factores por las cuales se da como la preferencia personal por la participación entre ciudadanos del distrito. A pesar de que la comunicación institucional externa es crucial para promover la participación, podría no ser suficiente en sí misma para producir un vínculo relevante en la aceptación de diferentes formas de participación ciudadana.

6.2 Recomendaciones

6.2.1 Para potenciar la participación ciudadana, se recomienda promover una cultura participativa mediante programas de educación cívica y acceso a información veraz sobre el impacto de las decisiones públicas. Asimismo, se sugiere fortalecer la confianza en las instituciones a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la responsabilidad social, de modo que la comunicación institucional externa genere un involucramiento más activo de los ciudadanos.

6.2.2 Para fortalecer el desarrollo sostenible, se recomienda al municipio optimizar los canales de comunicación institucional externa mediante estrategias tanto digitales como presenciales que trasciendan la difusión de información. También se aconseja implementar campañas participativas y sistemas de evaluación continua que permitan medir la eficacia comunicativa y ajustar las estrategias según las necesidades detectadas.

6.2.3 Para consolidar los espacios de participación ciudadana, se recomienda impulsar mecanismos presenciales y virtuales que fomenten el diálogo constante entre autoridades y vecinos. Asimismo, se sugiere difundir oportunamente las convocatorias, acuerdos y resultados de dichos espacios, garantizando la transparencia, la legitimidad y la confianza pública en los procesos participativos.

6.2.4 Para ampliar las modalidades de participación ciudadana, se recomienda diversificar las estrategias comunicativas mediante el uso de plataformas digitales, redes sociales y herramientas interactivas, complementadas con actividades comunitarias presenciales. De esta manera, se promoverá una comunicación bidireccional, inclusiva y representativa entre el municipio y la población.

6.2.5 A partir de los hallazgos obtenidos, se plantea la importancia de dar continuidad a la investigación sobre la comunicación institucional externa y su vínculo con la participación ciudadana en la gestión municipal, promoviendo estudios que profundicen en factores como la confianza institucional, la cultura participativa, el uso de herramientas digitales y las dinámicas sociopolíticas locales. Asimismo, se sugiere impulsar proyectos de investigación aplicada y alianzas con universidades o centros académicos que permitan evaluar de forma permanente el impacto de las estrategias comunicativas, con el fin de fortalecer la transparencia, orientar la toma de decisiones públicas y consolidar una gestión comunicacional basada en evidencia y mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (2022). Participación ciudadana, resistencias sociales y acción colectiva en la vida contemporánea. Universidad Nacional Autónoma de México.
<https://librosoa.unam.mx/handle/123456789/3676>
- Albrecht, V., & Sophie, A. (2021). *Analysing the Implementation of Electronic Communication Strategies Through Legislation. 13th International Conference on Electronic Participation*. Granada, España: Springer. https://inria.hal.science/hal-04014053/file/516885_1_En_15_Chapter.pdf
- Álvarez, L. (2004). *La sociedad civil en la ciudad de México: actores sociales, oportunidades políticas y esfera pública*. Centro de Investigaciones Interdisciplinarias de Ciencias y Humanidades–Universidad Nacional Autónoma de México.
<https://books.google.com.pe/books?id=hP3T3RuoFlwC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Álvarez, R. (2024). *¿Qué es el lenguaje no verbal y por qué es importante?* *Revista Académica SIC*, 1(1), 1-6.
<https://revsicfundepos.org/index.php/revistasic/article/view/6/6>
- Argota, Y., & Argota, G. (2015). *La gestión de la comunicación institucional a través de un modelo de gestión*. *Razón y Palabra*(92), 1-19.
<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199543036022.pdf>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Bateman, T., & Snell, S. (2013). *Liderazgo y colaboración en un mundo* (Vol. 8°). McGraw-Hill.
<https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Administracion.pdf>
- Berezan, O., Yoo, M., & Christodoulidou, N. (2016). *The impact of communication channels on communication style and information quality for hotel loyalty programs*. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7(1), 100-116.
https://www.researchgate.net/publication/289532402_The_impact_of_communication_channels_on_communication_style_and_information_quality_for_loyalty_programs
- Bermúdez, L., & González, L. (2011). *La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones*. *Quórum Académico*, 8(15).
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/quorum/article/view/29271/30008>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, Educación*. Pearson Educación. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Braji, I. (2023). *The need for effective communication skills in the public service. Arts and Social Science Research*, 9(1).
<https://fassjassr.com.ng/index.php/assr/article/view/23/20>
- Brismat, N. (2014). *Instituciones: Una mirada general a su historia conceptual. Revista Guillermo de Ockham*, 12(2), 31-40.
<https://www.redalyc.org/pdf/1053/105338606004.pdf>
- Bucăța, G., & Rizescu, A. (2017). *The role of communication in enhancing work effectiveness of an organization. Land Forces Academy Review*, 22(1), 49-57.
<https://doi.org/10.1515/raft-2017-0008>
- Cajamarca, E., & Rodríguez, G. (2022). *Comparativa de herramientas para videoconferencia. Esprint Investigación*, 1(1), 16-29.
<https://doi.org/10.61347/ei.v1i1.41>
- Calderón, J. (2024). *Influencia de la participación ciudadana en la gestión pública del Gobierno Regional del Callao, 2024. Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo, Callao, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/146975/Calderon_ZJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón-Mittilo, L. (2023). *La participación ciudadana desde la perspectiva del Desarrollo Social Sostenible. Espacio abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 32(3), 141-154. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8272881>
- Campi, A., Fariño, N., & Herrera, A. (2021). *El modelo de Harold Lasswell aplicado en comunicación digital. Caso: La Posta. Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 6(3), 275-289.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8169509>
- Campo-Quilonez, C. (2024). *La relevancia del lenguaje en la comunicación oral y escrita: una perspectiva postmoderna. MQRInvestigar*, 8(2), 524-545.
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.524-545>
- Caro, L. (2020). *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S3_7_Tecnicas_e_instrumentos.pdf

- Cedeño-Moreira, C., Almeida-Macias, M., & Guevara-Chávez, J. (2025). *Interpretación y retos en los comunicadores sociales para aplicar la comunicación no verbal*. *Revista Enfoques De La Comunicación*(13), 672-705.
<https://revista.consejodecomunicacion.gob.ec/index.php/rec/article/view/228/835>
- Chanduvi, S. (2020). *La comunicación de gobierno y su vínculo con la participación ciudadana en el terminal portuario de chimbote*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48619/Chanduvi_PSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, S., & Álvarez, B. (2015). *La participación ciudadana en el desarrollo legal de la política pública; a propósito del debate congresal por la despenalización del aborto por violación*. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(4).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000500013
- Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). *Democracia y participación ciudadana: tipología y mecanismos para la implementación*. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 178-191.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026001>
- Corral de Franco, Y. (2022). *Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica*. *Revista Ciencias de la Educación*, 32(60).
<https://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf>
- Cvetkovic-Vega, A., Magaña, J., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & Correa, L. (2021). *Estudios transversales*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179
- De la Cruz, P. (2020). *El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales*. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18).
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570968990003/html/>
- Díaz, A. (2017). *Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas*. *Gestión y política pública*, 26(2).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000200341
- Domínguez, J. (2018). *Buenas prácticas: estrategia de comunicación institucional*. *Revista Uniandes Episteme*, 5, 1072-1087.
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1539/781>

- Espinel, A. (2024). *Participación Ciudadana en Procesos de Fiscalización y Creación de Contenidos Mediáticos en Ecuador*. *Revista Enfoques De La Comunicación*, 11, 409-450. <https://doi.org/10.1000/9h8qg642>
- Espinosa, M. (2009). *La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía*. *Andamios*, 5(10). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632009000100004#:~:text=La%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20es%20un%20tipo%20de%20acci%C3%B3n%20colectiva%20mediante,2004%3A%2050%E2%80%93351
- Fernández, I. (2023). *Participación ciudadana*. SSCB0109. IC Editorial. <https://reader.digitalbooks.pro/book/preview/177365/body006?1734195261871>
- Fernández, K., & Viloría, A. (2022). *Ciudadanía y democracia: Democracia y derechos humanos. Análisis especializado con base en la Encuesta de Cultura Política y Cambio Climático en República Dominicana*. Friedrich-Ebert-Stiftung. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/fescaribe/19409.pdf>
- Fernández, V. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- First, I., & Tomić, M. (2011). *Formal and informal communication channels in creating corporate brand image and preference*. *Tržište/Market*, 23(1), 45-61. <https://hrcak.srce.hr/file/110469>
- Francia, V. (2022). *La percepción de la comunicación institucional y la gestión municipal, según los usuarios de un distrito de Abancay, 2021. Tesis de Doctorado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76958/Francia_VVR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galiano, G., Morffi, C., Bravo, I., & Marriot, G. (2023). *La participación ciudadana: fundamento esencial de la democracia en Ecuador*. *Episteme Uniandes. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 10(4), 500-522. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=564676370007>
- Gallardo, A., & Alfonso, J. (2021). *Participación ciudadana en la implementación del Programa de Educación Ambiental*. *Avances: Cuba*, 23(2), 190-206. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925352>

- Gamboa, L., & Álvarez, M. (2022). *Impacto de los canales de comunicación corporativa en los resultados de instituciones publicas. RECIAMUC*, 6(3), 55-62.
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(3\).julio.2022.55-62](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(3).julio.2022.55-62)
- García, V., Orrala, L., & Pacheco, I. (2022). *La comunicación institucional dentro de la gestión universitaria. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 5(S1), 186-192.
<https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778112022.pdf>
- Giddens, A. (2006). *Sociology* (Vol. 5th Edition). Polity Press.
<https://www.shortcutstv.com/text/giddens5th.pdf>
- Gómez, J. (2022). *Institucional Communication on Websites. Revista Internacional De Cultura Visual*, 11(2), 1-14. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3652>
- Gómez-Villa, J., Figueroa-Quila, L., López-Vera, F., & Napa-Arévalo, L. (2025). *Gestión pública y participación ciudadana en el siglo XXI. Revista Universidad del Golfo de California*, 3(3), 213–220.
<https://universidadugc.edu.mx/ojs/index.php/rugc/article/view/213>
- Gonzales, M., Rodriguez, M., Callejas, A., & Castillo, A. (2023). *Empowering Critical Thinking: The Role of Digital Tools in Citizen Participation. J. New Approaches Educ. Res.*, 12, 258-275. <https://doi.org/10.7821/naer.2023.7.1385>
- Graizbord, B. (2011). *Sobre la necesidad de considerar el futuro para tomar decisiones presentes. Estudios demográficos y urbanos*, 26(3).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72102011000300735
- Haro, A., Chisag, E., Ruiz, J., & Caicedo, J. (2024). *Tipos y clasificación de las investigaciones: Types and classification of investigations. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(2), 956-966.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927>
- Hendriks, C., & Colvin, R. (2024). *Spaces of public participation in contemporary governance*. In D. Perche, N. Barry, A. Fenna, Z. Ghazarian, & Y. Haigh, *Australian Politics and Policy*. Sydney University Press. <https://oercollective.caul.edu.au/aust-politics-policy/chapter/spaces-of-public-participation-in-contemporary-governance/>
- Hernández, M., Lluesma, M., & De Veras Olivera, B. (2019). *Hacia una comunicación eficaz. Rev. Cubana Edu. Superior*, 38(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200006
- Hernández, U., Márquez, J., Páez, M., & García, M. (2023). *Modelo para la gestión de la comunicación institucional en la Universidad de Pinar del Río. Revista Cubana de*

- Educación Superior*, 42(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142023000200007
- Hernandez, V. (2022). *El derecho de participación ciudadana en la justicia ambiental*. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, 16(49), 19-44.
<https://doi.org/10.35487/rius.v16i49.2022.704>
- Horna, E., Peralta, M., Horna, E., & Heredia, F. (2023). *Relación entre la gestión pública y el desarrollo sostenible, revisión literaria*. *Podium*(44).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692023000200081
- Istrate, G., Budu, R., & Popa, C. (2022). *Institutional communication in the digital age*. *Journal of Financial Studies*, 7(13), 104-119.
<https://doi.org/10.55654/JFS.2022.7.13.08>
- Lavanda, F., Reyes, M., Ruiz, R., Castillo, L., & Reyes, J. (2022). *Importance of digital communication and the peruvian consumer: Communication between company and consumer*. *VISUAL REVIEW. International Visual Culture Review* , 10(1), 1-13.
<https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3564>
- Lee, H. (2021). *Does the Medium Matter? Linking Citizens' Use of Communication Platform for Information about Urban Policies to Decision to Trust in Local Government*. *Sustainability*, 13(5). <https://doi.org/10.3390/su13052723>
- Limachi, N., Chávez, F., & Melgar, A. (2022). *Estrategias de comunicación en la participación ciudadana en pobladores del distrito de Aucallama, 2022*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 9671-9686.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4093
- Lozano, A. (2023). *La Comunicación Institucional y La Gestión Municipal según la percepción de los ciudadanos del distrito de Rioja, 2022*. *Tesis de titulación*. Universidad Jaime Bausate y Meza, Lima, Perú.
<https://repositorio.bausate.edu.pe/handle/20.500.14229/303#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20institucional%20en%20las,poblaci%C3%B3n%20que%20los%20ha%20elegido.>
- Magaña, D. (2022). *Competencias interpersonales, efectos en autoeficacia y competencias para el desempeño en el trabajo: perspectivas del pregrado*. *Acta universitaria*, 32.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662022000100144

- Márques, J., Molina, O., & Benalcázar, B. (2023). *Estrategias de comunicación institucional en tiempos de covid-19*. *ComHumanitas: Revista Científica De Comunicación*, 14(2), 108-126. <https://doi.org/10.31207/rch.v14i2.415>
- Marrero-Sánchez, O. (2024). *Comunicación oral: habilidad esencial en la formación integral del estudiante universitario*. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 01-14. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-858>
- Marshall, T. (1997). *Ciudadanía y clase social*. *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*(79), 297-346. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=760109>
- Martínez, M. (2023). *La participación: sus trayectorias analíticas y una propuesta de modelo para su investigación en los estudios políticos*. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 67(244). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182022000100309
- Martínez, R. (2024). *La Competencia comunicativa interpersonal asertiva en la sociedad del conocimiento y la globalización*. *Teorías, Enfoques Y Aplicaciones En Las Ciencias Sociales*, 16(34), 28-37. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/5095/3259>
- Martínez, W. (2023). *Presupuestos participativos: características y calidad participativa en los diseños institucionales*. *Revista OBETS*, 18(1), 133-154. <https://doi.org/10.14198/obets.21914>
- Maziashvili, M., Pleśniak, A., & Kowalik, I. (2022). *The digital communication tools and citizens' relationship with local governments: a comparison of Georgian and Polish cities*. *International Review of Administrative Sciences*, 89(2), 555-576. <https://doi.org/10.1177/00208523221079746>
- McCall, M., & Voorhees, C. (2010). *The Drivers of Loyalty Program Success: An Organizing Framework and Research Agenda*. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(1), 35-52. <https://core.ac.uk/download/pdf/145015622.pdf>
- MDL- CHOSICA. (2024). *Informe final presupuesto participativo 2025*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6709123/5824241-presupuesto-participativo-basado-en-resultados-2025.pdf>
- Medina, J. (2024). *Concepción de la comunicación no verbal presente en los líderes gubernamentales venezolanos*. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 32(25), 44-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10161603>

- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación técnicas e instrumentos de investigación*. INUDI PERÚ.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>
- Medrano, E. (2022). *Desarrollo De La Participación Ciudadana En La Gestión Municipal, Una Revisión Sistemática*. *Business Innova Sciences*, 3(3), 42-60.
<https://doi.org/10.58720/bis.v3i3.106>
- Merino, J. S., Mite, M., & Choez, M. (2023). *La comunicación institucional y la imagen corporativa en las empresas públicas*. *RECIAMUC*, 7(1), 728-743.
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.728-743](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.728-743)
- Moré, E., & Niño, W. (2022). *Elementos conceptuales sobre desarrollo sostenible*. *Dictamen Libre*(30). <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.30.8820>
- Moreano, C., Escobar, T., Haro, E., & Villagomez, P. (2024). *Redes Sociales y su Impacto en el Entorno Digital de las Empresas*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 831-857. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10531
- Moreno, C., Mora, V., & Pacheco, A. (2021). *La comunicación empresarial como herramienta de apoyo en la gestión y desarrollo de las empresas*. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(1), 115-121.
<https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778108015.pdf>
- Morillo, J., Huachallanqui, J., Palacios, J., & Uribe, Y. (2020). *Gobernabilidad y participación ciudadana en el desarrollo local de Lima, Perú*. *Revista Venezolana de gerencia*, 25(92).
<https://www.redalyc.org/journal/290/29065286003/29065286003.pdf>
- Nápoles, R., Fernández, D., & Rodríguez, Y. (2020). *Principales habilidades comunicativas a desarrollar en los estudiantes de la carrera Psicología*. *EduSol*, 20(70).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912020000100147
- Nikleva, D., & Núñez-Delgado, P. (2013). *El correo electrónico como género discursivo: percepciones y habilidades para su composición en estudiantes universitarios*. *Resla*(26), 385-407. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/34397>
- OECD. (2023). *Directrices de la OCDE sobre Procesos de Participación Ciudadana*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f1b22902-es>

- Oliveira, D., & Ckagnazaroff, I. (2022). *Citizen participation as one of the principles of open government. Cadernos Gestão Pública e Cidadania*(28).
<https://www.scielo.br/j/cgpc/a/qsfdXzyN9BZNzwXtyrCPb9G/?format=pdf&lang=en>
- Onda Rural. (2024). *Plan de Comunicación Participativa - América Latina 2024*.
<https://ondarural.org/pcp>
- ONU. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos. Artículo 19*.
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. Dominio De Las Ciencias*, 3(4), 296-309. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/687/763>
- Pacheco, M., Álvarez, E., Holguín, B., & Borbor, I. (2023). *Percepción docente de la comunicación institucional en la Universidad de Guayaquil durante la pandemia Covid-19. Polo del Conocimiento*, 8(3).
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5309/12993>
- Pacheco, R., & Vega, O. (2001). *Dos modalidades de participación ciudadana en política ambiental. Economía, Sociedad y Territorio*, 3(9), 25-61.
<https://www.redalyc.org/pdf/111/11100903.pdf>
- Palomino, J., & Palomino, R. (2024). *Gobernanza, gobernabilidad y participación ciudadana en un gobierno local. Revista de Climatología*, 24, 769-779. https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/01/Articulo-RCLIMCS24_0082-Julio-Alfonso.pdf
- Pérez, N., & Torres, B. (2020). *La comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa Transporte S&S S.R.L. - Santa Anita. Tesis de Licenciatura*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56134/Perez_CNA-Torres_SBB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prieto, P. (2010). *La participación ciudadana del siglo XX*. Asociación Kyopol – Ciudad Simbiótica. <https://www.oidp.net/docs/repo/doc237.pdf>
- Pupiales, O., Lema, C., & Solis, Q. (2023). *Los entornos digitales y su contribución a la comunicación empresarial dentro del cantón Cayambe. Polo del Conocimiento*, 8(9), 1573-1587. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6098>
- Quecaño, P., & Dominguez, D. (2025). *Participación ciudadana para el desarrollo social en la gestión municipal. Zenodo*, 5(2), 1-13. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13137288>
- Rabasa, E. (2020). *La democracia participativa, respuesta a la crisis de la democracia representativa. Cuestiones constitucionales*(43), 351-376.

- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-91932020000200351&script=sci_abstract
- Ramírez, J., López, D., & Morejón, M. (2022). *Algoritmo para la medición y análisis de la autoridad e influencia de los usuarios en las redes sociales y profesionales. Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 11(21).
<https://www.redalyc.org/journal/4990/499069744004/499069744004.pdf>
- Ramírez, L., Méndez, N., & Mariette, D. (2024). *Más que la suma de las partes: revisión conceptual del liderazgo colectivo*. Universidad de los Andes. Colombia.
<https://gobierno.uniandes.edu.co/documento-de-trabajo-no-116/>
- Ramírez-León, A. (2023). *Innovación Sostenible: cómo las Habilidades Gerenciales pueden marcar la Diferencia en las Organizaciones*. *Revista Científica Anfibios*, 6(1), 11-20.
<https://doi.org/10.37979/afb.2023v6n1.122>
- Retamal, A., Santiago, E., Fernández, S., Bassa, L., Ariza, A., Cejas, S., . . . González, M. (2023). *Comunicación institucional: procesos en deconstrucción. ideas para trabajar junto a las organizaciones*. : Universidad Nacional Guillermo Brown.,
<https://www.unab.edu.ar/wp-content/uploads/2023/06/Libro-Comunicacion-Institucional-DIGITAL.pdf>
- Reyes, A., Reyes, A., Odetti, J., & Valdez, F. (2024). *Participación Ciudadana a partir de la intervención cromática de zonas periurbanas*. *Cuadernos Del Centro De Estudios De Diseño Y Comunicación*, 219, 303-320. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi219.11141>
- Reyes, M., Ibañez, M., & London, S. (2023). *Desarrollo Sostenible: discusiones sobre su definición y debates actuales*. *Revista de Economía del Caribe*(31), 88-110.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ecoca/n31/2145-9363-ecoca-31-1g.pdf>
- Reyzábal, V. (2012). *Las competencias comunicativas y lingüísticas, clave para la calidad educativa*. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 10(4). <https://doi.org/10.15366/reice2012.10.4.005>
- Rios, F., Lisboa, G., Linares, M., Prado, W., & Reynosa, E. (2024). *Estrategias de comunicación del Gobierno peruano, contexto COVID-19*. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 26(1), 19-34.
<https://doi.org/10.36390/telos261.03>
- Rivera, R., López, A., & Ramírez, M. (2011). *Estrategias de Comunicación para el Descubrimiento y Uso de Recursos Educativos Abiertos*. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 9(4), 141-157.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55122156010>

- Rodrich, R. (2012). *Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión*. *Revista De Comunicación*, 11(1), 212-234.
<https://revistadecomunicacion.com/article/view/2763/2284>
- Rodrigo de Castro, L. (2022). *Transparencia, una noción extensiva con diferentes implicaciones prácticas*. *Revista Española de Transparencia*(14), 159-180.
<https://doi.org/10.51915/ret.201>
- Rodríguez, D., Páez, Á., Román, D., & Rodríguez, E. (2024). *Participación ciudadana, gobernanza democrática y derecho al desarrollo*. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(1), 198-214.
<https://doi.org/10.36390/telos261.13>
- Rodríguez-Ruiz, B., Ceballos-Vacas, E., & Amaya, R. (2024). La participación colectiva de las familias en la encrucijada: el reto de la participación democrática de las AMPA en los centros escolares. *Revista Internacional De Organizaciones*, 32, 81–101.
<https://doi.org/10.17345/rio32.456>
- Salvador, Y., Lllanes, M., & Velázquez, R. (2017). *Apuntes de la participación ciudadana, modelos y herramientas para su gestión*. *Revista Reflexiones*, 96(2).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592017000200083
- Santillán-Aguirre, J. (2022). *La importancia de la comunicación oral y escrita en el siglo XXI*. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 2061-2077.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354960>
- Schroeder, R., & Preiss, O. (2022). *Espacio público y participación ciudadana: una experiencia extensionista en la ciudad de Neuquén (Argentina)*. *Revista Huellas*, 26(2), 147-164. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8607747>
- Sewall, C., Bear, T., Merranko, J., & Rosen, D. (2020). *How psychosocial well-being and usage amount predict inaccuracies in retrospective estimates of digital technology use*. *Mobile Media & Communication*, 8(3), 379-399.
<https://doi.org/10.1177/2050157920902830>
- Shannon, C., & Weaver, W. (1964). *The mathematical theory of communication*. *University of Illinois*.
https://monoskop.org/images/b/be/Shannon_Claude_E_Weaver_Warren_The_Mathematical_Theory_of_Communication_1963.pdf

- Solito, L., & Materassi, L. (2020). *En una escala de todo el municipio. Uso de redes sociales en municipios italianos: información e interacción*. *AdComunica*(20), 151-172.
<https://doi.org/10.6035/2174-0992.2020.20.7>
- Strauss, C., Harr, M., & Pieper, T. (2024). *Analyzing digital communication: a comprehensive literature review*. *Manag Rev Q*. <https://doi.org/10.1007/s11301-024-00455-8>
- Tejedo, F., Esteves, J., Tejada, A., & Ramírez, Y. (2022). *E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities*. *Technology in Society*, 70.
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- The World Bank. (2022). *Messaging standars in fast payments*. World Bank Group.
https://fastpayments.worldbank.org/sites/default/files/2022-03/Messaging%20Standards_Final.pdf
- Tomalá, J., Muñoz, E., Suárez, J., & Baque, A. (2024). *Expresión oral y su influencia en el desarrollo de las relaciones interpersonales*. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(6), 2257-2263.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3156>
- UNICEF. (2011). *Comunicación para el desarrollo: Fortaleciendo la eficacia de las Naciones Unidas*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
<https://unsdg.un.org/sites/default/files/c4d-effectiveness-of-UN-SP.pdf>
- Velasco, F. D. (1942). *El concepto de municipio y consiguiente definición*. *Revista De Estudios De La Administración Local Y Autonómica*(2), 33-47.
<https://doi.org/10.24965/reala.vi2.3814>
- Vélez-Vélez, M., De la Peña-Consuegra, G., & Zambrano-Intriago, G. (2022). *Estrategia didáctica para el desarrollo de la comunicación escrita en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de nivelación*. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(1-1), 375-392.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.1015>
- Villarreal, F., & Rojas, Á. (2021). *Participación ciudadana juvenil, caso de estudio: Prefectura del Carchi- Ecuador*. *ARANDU UTIC*, 8(1), 167-186.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8070341>
- Viñas, R., Belinche, M., & Secul, C. L. (2023). *Comunicación política en la era digital y su vinculación con el territorio: Disputas y tensiones en el escenario latinoamericano*. *Más Poder Local*(51), 43-59. <https://doi.org/10.56151/maspoderlocal.118>

- Viola, C., Toma, P., & Manta, F. B. (2021). *The more you know, the better you act? Institutional communication in Covid-19 crisis management. Technological Forecasting and Social Change*, 170. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120929>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Vlăduțescu, Ș., & Voinea, D. (2016). *How the message becomes part of the communication process. Social Sciences and Education Research Review*, 3(2), 131-136. <https://sserr.ro/wp-content/uploads/2016/12/3-2-131-136.pdf>
- Whittingham, M. (2011). *¿Qué es la gobernanza y para qué sirve? Revista Análisis Internacional*(2), 219-236. <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/RAI/article/view/24/26>
- Wu, Y., Xu, L., & Philbin, S. (2023). *Evaluating the Role of the Communication Skills of Engineering Students on Employability According to the Outcome-Based Education (OBE) Theory. Sustainability*, 15(12). <https://doi.org/10.3390/su15129711>
- Yanes, R., & Yanes, J. (2016). *La comunicación institucional en las corporaciones locales de la comarca tinerfeña de Abona. Boletín Millares Carlo*(32), 414-452. <https://portalciencia.ull.es/documentos/5ea21c242999521f7d523ae7>
- Yenque, D. (2024). *Estrategias de comunicación externa y participación ciudadana del Asentamiento Humano de un distrito de Chulucanas, 2024. Tesis de titulación. Universidad César Vallejo, Piura, Perú.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147858/Yenque_SDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zaldivar, R. (2008). *Teología Sistemática: Desde una Perspectiva Latinoamericana.* Barcelona, España: Clie. <https://www.clie.es/wp-content/uploads/2015/01/9788482674681-teologia-sistemica-desde-una-perspectiva-latinoamericana-1capitulo.pdf>
- Zamora, K., & Cornejo, J. (2021). *Percepción sobre los procesos colaborativos y de participación ciudadana en la zona metropolitana de Puerto Vallarta. Región y sociedad*, 33, 1-30. <https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1466>
- Zapata, C., & Mesa, J. (2009). *Los modelos de diálogo y sus aplicaciones en sistemas de diálogo hombre-máquina: Revisión de la literatura. Dyna*, 76(160), 305-315. <https://www.redalyc.org/pdf/496/49612068021.pdf>

- Zapata, N. (2020). *Los mensajes y sus sentidos en la carrera de comunicación*. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(3), 405-417.
<https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1408>
- Zarta, P. (2018). *La sustentabilidad o sostenibilidad: Un concepto poderoso para la humanidad*. *Tabula Rasa*(28).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24892018000100409
- Zenther, O., Álvarez, E., Irigoyen, J., & Torres, L. (2024). *Análisis de la participación ciudadana y goberabilidad en un sistema democrático: Un enfoque documental*. *Aula Virtual*, 5(12). https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03982024000202042
- Zirufó, B., & Pelegrín, N. (2023). *La participación ciudadana en la estrategia de desarrollo Portoviejo 2035*. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(2), 171-188. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i2.5903>
- Živko, M. (2011). *Communication in an Electronic Society*. *Information Sciences and e-Society - Proceedings*. INFUTURE2011. <https://infoz.ffzg.hr/INFUTURE/2011/papers/5-02%20Zivko,%20Communication%20in%20an%20Electronic%20Society.pdf>

	Determinar la relación entre la comunicación institucional externa y las modalidades de participación en un municipio de Lima Este, 2024.	las modalidades de participación en un municipio de Lima Este, 2024.		D3: Modalidades de participación	1. Participación individual 2. Participación colectiva	
--	---	--	--	----------------------------------	---	--

Nota: Elaboración propia, 2025.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Título: Comunicación institucional externa y la participación ciudadana en un municipio de Lima Este, 2024

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Habilidades Comunicativas	Comunicación oral	Los mensajes que transmiten los trabajadores del municipio de forma verbal son claros y precisos					
	Comunicación no verbal	Considera usted que los trabajadores del municipio utilizan la comunicación no verbal (contacto visual, sonreír, expresión facial, tono de voz, postura corporal, otros) de manera adecuada.					
	Comunicación escrita	Los mensajes escritos que realiza la municipalidad son claros y coherentes					
Comunicación electrónica	Correo electrónico	La municipalidad distrital hace uso de correos electrónicos institucionales para que los usuarios puedan realizar sus reclamos, sugerencias y recomendaciones.					
	Mensajería de texto	La municipalidad distrital brinda números telefónicos para que los usuarios puedan comunicarse con las autoridades.					
	Redes sociales	La comunicación realizada por la red social Facebook sobre la gestión municipal es clara, eficiente y oportuna					
Canales formales de atención	Conversación cara a cara	Los usuarios del municipio reciben la información oportuna en la atención personal por parte de los trabajadores del municipio					
	Videoconferencias	La Municipalidad, hace uso de plataformas de videoconferencias Google Meet, Zoom u otros para la comunicación con los ciudadanos					
		En las videoconferencias realizadas por el municipio se permite que los participantes realicen preguntas y sugerencias.					

Nota: Adaptado de Francia, 2022.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE “PARTICIPACIÓN CIUDADANA”							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre			1	2	3	4	5
Dimensiones	Indicadores	Ítems					
Desarrollo sostenible	Participación para el desarrollo sostenible social	Considera usted que en su comunidad se desarrollan actividades productivas					
	Participación para el desarrollo sostenible económico	Considera usted que el desarrollo de actividades productivas contribuye a mejorar el bienestar de la población					
	Participación para el desarrollo sostenible ambiental	Considera usted que su comunidad participa en actividades que promuevan el desarrollo social					
Espacios de participación	Participación Consultiva	Usted asiste a las audiencias públicas, consultas ciudadanas u otros espacios presentados por las instituciones públicas					
	Participación Deliberativa	Considera usted que las instituciones públicas son transparentes con la información que brinda sobre los espacios de participación que desarrollan					
Modalidades de participación	Participación individual	Considera usted que participa activamente en los procesos de elección de su representante local y/o regional					
	Participación colectiva	Usted forma parte de alguna organización que participe en los espacios de participación generados por su autoridad local y/o regional					
		Considera usted que las formas de participación ciudadana establecidas por las instituciones públicas benefician a su comunidad					

Nota: Adaptado de Calderón, 2024.

INSTRUMENTO CUESTIONARIO
Título de la tesis Comunicación institucional externa y la participación ciudadana en la
Municipalidad de un municipio de Lima Este, 2024

El presente cuestionario anónimo tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la **Comunicación institucional externa y la participación ciudadana de un municipio de Lima Este, 2024**. Para responder el cuestionario, agradeceremos que marque con un aspa (x) la opción que considere conveniente, de las cinco alternativas que se presentan a continuación:

1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

Datos sociodemográficos Sexo: M F Edad 41.....

Distrito Lurmancho Chos. r. c. a......

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Habilidades Comunicativas	Comunicación oral	Los mensajes que transmiten los trabajadores del municipio de forma verbal son claros y precisos			X		
	Comunicación no verbal	Considera usted que los trabajadores del municipio utilizan la comunicación no verbal (contacto visual, sonreír, expresión facial, tono de voz, postura corporal, otros) de manera adecuada.	X				
	Comunicación escrita	Los mensajes escritos que realiza la municipalidad son claros y coherentes			X		
Comunicación electrónica	Correo electrónico	La municipalidad distrital hace uso de correos electrónicos institucionales para que los usuarios puedan realizar sus reclamos, sugerencias y recomendaciones			X		
	Mensajería de texto	La municipalidad distrital brinda números telefónicos para que los usuarios puedan comunicarse con las autoridades.			X		
	Redes sociales	La comunicación realizada por la red social Facebook sobre la gestión municipal es clara, eficiente y oportuna			X		
Canales formales de atención	Conversación cara a cara	Los usuarios del municipio reciben la información oportuna en la atención personal por parte de los trabajadores del municipio			X		
	Videoconferencias	La Municipalidad, hace uso de plataformas de videoconferencias Google Meet, Zoom u otros para la comunicación con los ciudadanos En las videoconferencias realizadas por el municipio se permite que los participantes realicen preguntas y sugerencias.	X				

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE "PARTICIPACIÓN CIUDADANA"							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Desarrollo sostenible	Participación para el desarrollo sostenible social	Considera usted que en su comunidad se desarrollan actividades productivas	X				
	Participación para el desarrollo sostenible económico	Considera usted que el desarrollo de actividades productivas contribuye a mejorar el bienestar de la población			X		
	Participación para el desarrollo sostenible ambiental	Considera usted que su comunidad participa en actividades que promuevan el desarrollo social	X				
Espacios de participación	Participación Consultiva	Usted asiste a las audiencias públicas, consultas ciudadanas u otros espacios presentados por las instituciones públicas	X				
	Participación Deliberativa	Considera usted que las instituciones públicas son transparentes con la información que brinda sobre los espacios de participación que desarrollan			X		
Modalidades de participación	Participación individual	Considera usted que participa activamente en los procesos de elección de su representante local y/o regional			X		
	Participación colectiva	Usted forma parte de alguna organización que participe en los espacios de participación generados por su autoridad local y/o regional Considera usted que las formas de participación ciudadana establecidas por las instituciones públicas benefician a su comunidad	X				

Nota: Respuestas de los encuestados.

INSTRUMENTO CUESTIONARIO

Título de la tesis Comunicación institucional externa y la participación ciudadana en la
Municipalidad de un municipio de Lima Este, 2024

El presente cuestionario anónimo tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la **Comunicación institucional externa y la participación ciudadana de un municipio de Lima Este, 2024**. Para responder el cuestionario, agradeceremos que marque con un aspa (x) la opción que considere conveniente, de las cinco alternativas que se presentan a continuación:

1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

Datos sociodemográficos Sexo: M F Edad 27

Distrito Lurigancho Chosica

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Habilidades Comunicativas	Comunicación oral	Los mensajes que transmiten los trabajadores del municipio de forma verbal son claros y precisos		X			
	Comunicación no verbal	Considera usted que los trabajadores del municipio utilizan la comunicación no verbal (contacto visual, sonreír, expresión facial, tono de voz, postura corporal, otros) de manera adecuada.			X		
	Comunicación escrita	Los mensajes escritos que realiza la municipalidad son claros y coherentes		X			
Comunicación electrónica	Correo electrónico	La municipalidad distrital hace uso de correos electrónicos institucionales para que los usuarios puedan realizar sus reclamos, sugerencias y recomendaciones.	X				
	Mensajería de texto	La municipalidad distrital brinda números telefónicos para que los usuarios puedan comunicarse con las autoridades.		X			
	Redes sociales	La comunicación realizada por la red social Facebook sobre la gestión municipal es clara, eficiente y oportuna				X	
Canales formales de atención	Conversación cara a cara	Los usuarios del municipio reciben la información oportuna en la atención personal por parte de los trabajadores del municipio				X	
	Videoconferencias	La Municipalidad, hace uso de plataformas de videoconferencias Google Meet, Zoom u otros para la comunicación con los ciudadanos En las videoconferencias realizadas por el municipio se permite que los participantes realicen preguntas y sugerencias.		X			

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE "PARTICIPACIÓN CIUDADANA"							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Desarrollo sostenible	Participación para el desarrollo sostenible social	Considera usted que en su comunidad se desarrollan actividades productivas				X	
	Participación para el desarrollo sostenible económico	Considera usted que el desarrollo de actividades productivas contribuye a mejorar el bienestar de la población				X	
	Participación para el desarrollo sostenible ambiental	Considera usted que su comunidad participa en actividades que promuevan el desarrollo social		X			
Espacios de participación	Participación Consultiva	Usted asiste a las audiencias públicas, consultas ciudadanas u otros espacios presentados por las instituciones públicas		X			
	Participación Deliberativa	Considera usted que las instituciones públicas son transparentes con la información que brinda sobre los espacios de participación que desarrollan			X		
Modalidades de participación	Participación individual	Considera usted que participa activamente en los procesos de elección de su representante local y/o regional		X			
	Participación colectiva	Usted forma parte de alguna organización que participe en los espacios de participación generados por su autoridad local y/o regional Considera usted que las formas de participación ciudadana establecidas por las instituciones públicas benefician a su comunidad		X			

Nota: Respuestas de los encuestados.

INSTRUMENTO CUESTIONARIO

Título de la tesis Comunicación institucional externa y la participación ciudadana en la Municipalidad de un municipio de Lima Este, 2024

El presente cuestionario anónimo tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la **Comunicación institucional externa y la participación ciudadana de un municipio de Lima Este, 2024**. Para responder el cuestionario, agradeceremos que marque con un aspa (x) la opción que considere conveniente, de las cinco alternativas que se presentan a continuación:

1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

Datos sociodemográficos Sexo: M F Edad ...33...

Distrito... Luigiardo Chosica

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Habilidades Comunicativas	Comunicación oral	Los mensajes que transmiten los trabajadores del municipio de forma verbal son claros y precisos				X	
	Comunicación no verbal	Considera usted que los trabajadores del municipio utilizan la comunicación no verbal (contacto visual, sonreír, expresión facial, tono de voz, postura corporal, otros) de manera adecuada.	X				
	Comunicación escrita	Los mensajes escritos que realiza la municipalidad son claros y coherentes			X		
Comunicación electrónica	Correo electrónico	La municipalidad distrital hace uso de correos electrónicos institucionales para que los usuarios puedan realizar sus reclamos, sugerencias y recomendaciones.					X
	Mensajería de texto	La municipalidad distrital brinda números telefónicos para que los usuarios puedan comunicarse con las autoridades.		X			
	Redes sociales	La comunicación realizada por la red social Facebook sobre la gestión municipal es clara, eficiente y oportuna			X		
Canales formales de atención	Conversación cara a cara	Los usuarios del municipio reciben la información oportuna en la atención personal por parte de los trabajadores del municipio					X
	Videoconferencias	La Municipalidad, hace uso de plataformas de videoconferencias Google Meet, Zoom u otros para la comunicación con los ciudadanos En las videoconferencias realizadas por el municipio se permite que los participantes realicen preguntas y sugerencias.			X		

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE "PARTICIPACIÓN CIUDADANA"							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Desarrollo sostenible	Participación para el desarrollo sostenible social	Considera usted que en su comunidad se desarrollan actividades productivas					X
	Participación para el desarrollo sostenible económico	Considera usted que el desarrollo de actividades productivas contribuye a mejorar el bienestar de la población			X		
	Participación para el desarrollo sostenible ambiental	Considera usted que su comunidad participa en actividades que promuevan el desarrollo social					X
Espacios de participación	Participación Consultiva	Usted asiste a las audiencias públicas, consultas ciudadanas u otros espacios presentados por las instituciones públicas				X	
	Participación Deliberativa	Considera usted que las instituciones públicas son transparentes con la información que brinda sobre los espacios de participación que desarrollan	X				
Modalidades de participación	Participación individual	Considera usted que participa activamente en los procesos de elección de su representante local y/o regional			X		
	Participación colectiva	Usted forma parte de alguna organización que participe en los espacios de participación generados por su autoridad local y/o regional Considera usted que las formas de participación ciudadana establecidas por las instituciones públicas benefician a su comunidad				X	

Nota: Respuestas de los encuestados.

INSTRUMENTO CUESTIONARIO
Título de la tesis Comunicación institucional externa y la participación ciudadana en la
Municipalidad de un municipio de Lima Este, 2024

El presente cuestionario anónimo tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la **Comunicación institucional externa y la participación ciudadana de un municipio de Lima Este, 2024**. Para responder el cuestionario, agradeceremos que marque con un aspa (x) la opción que considere conveniente, de las cinco alternativas que se presentan a continuación:

- 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

Datos sociodemográficos Sexo: M F Edad 22

Distrito Lurigancho Chosica

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Habilidades Comunicativas	Comunicación oral	Los mensajes que transmiten los trabajadores del municipio de forma verbal son claros y precisos			X		
	Comunicación no verbal	Considera usted que los trabajadores del municipio utilizan la comunicación no verbal (contacto visual, sonreír, expresión facial, tono de voz, postura corporal, otros) de manera adecuada.			X		
	Comunicación escrita	Los mensajes escritos que realiza la municipalidad son claros y coherentes			X		
Comunicación electrónica	Correo electrónico	La municipalidad distrital hace uso de correos electrónicos institucionales para que los usuarios puedan realizar sus reclamos, sugerencias y recomendaciones.	X				
	Mensajería de texto	La municipalidad distrital brinda números telefónicos para que los usuarios puedan comunicarse con las autoridades.			X		
	Redes sociales	La comunicación realizada por la red social Facebook sobre la gestión municipal es clara, eficiente y oportuna			X		
Canales formales de atención	Conversación cara a cara	Los usuarios del municipio reciben la información oportuna en la atención personal por parte de los trabajadores del municipio			X		
	Videoconferencias	La Municipalidad, hace uso de plataformas de videoconferencias Google Meet, Zoom u otros para la comunicación con los ciudadanos En las videoconferencias realizadas por el municipio se permite que los participantes realicen preguntas y sugerencias.	X				

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE "PARTICIPACIÓN CIUDADANA"							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Desarrollo sostenible	Participación para el desarrollo sostenible social	Considera usted que en su comunidad se desarrollan actividades productivas			X		
	Participación para el desarrollo sostenible económico	Considera usted que el desarrollo de actividades productivas contribuye a mejorar el bienestar de la población			X		
	Participación para el desarrollo sostenible ambiental	Considera usted que su comunidad participa en actividades que promuevan el desarrollo social				X	
Espacios de participación	Participación Consultiva	Usted asiste a las audiencias públicas, consultas ciudadanas u otros espacios presentados por las instituciones públicas			X		
	Participación Deliberativa	Considera usted que las instituciones públicas son transparentes con la información que brinda sobre los espacios de participación que desarrollan			X		
Modalidades de participación	Participación individual	Considera usted que participa activamente en los procesos de elección de su representante local y/o regional			X		
	Participación colectiva	Usted forma parte de alguna organización que participe en los espacios de participación generados por su autoridad local y/o regional Considera usted que las formas de participación ciudadana establecidas por las instituciones públicas benefician a su comunidad				X	

Nota: Respuestas de los encuestados.

INSTRUMENTO CUESTIONARIO

Título de la tesis Comunicación institucional externa y la participación ciudadana en la Municipalidad de un municipio de Lima Este, 2024

El presente cuestionario anónimo tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la **Comunicación institucional externa y la participación ciudadana de un municipio de Lima Este, 2024**. Para responder el cuestionario, agradeceremos que marque con un aspa (x) la opción que considere conveniente, de las cinco alternativas que se presentan a continuación:

1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

Datos sociodemográficos Sexo: M F Edad 19.....

Distrito Lurigancho Chosica.....

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Habilidades Comunicativas	Comunicación oral	Los mensajes que transmiten los trabajadores del municipio de forma verbal son claros y precisos			X		
	Comunicación no verbal	Considera usted que los trabajadores del municipio utilizan la comunicación no verbal (contacto visual, sonreír, expresión facial, tono de voz, postura corporal, otros) de manera adecuada.	X				
	Comunicación escrita	Los mensajes escritos que realiza la municipalidad son claros y coherentes			X		
Comunicación electrónica	Correo electrónico	La municipalidad distrital hace uso de correos electrónicos institucionales para que los usuarios puedan realizar sus reclamos, sugerencias y recomendaciones.	X				
	Mensajería de texto	La municipalidad distrital brinda números telefónicos para que los usuarios puedan comunicarse con las autoridades.					X
Canales formales de atención	Redes sociales	La comunicación realizada por la red social Facebook sobre la gestión municipal es clara, eficiente y oportuna					X
	Conversación cara a cara	Los usuarios del municipio reciben la información oportuna en la atención personal por parte de los trabajadores del municipio			X		
	Videoconferencias	La Municipalidad, hace uso de plataformas de videoconferencias Google Meet, Zoom u otros para la comunicación con los ciudadanos					X
		En las videoconferencias realizadas por el municipio se permite que los participantes realicen preguntas y sugerencias.					X













CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE "PARTICIPACIÓN CIUDADANA"							
Opciones para marcar: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Desarrollo sostenible	Participación para el desarrollo sostenible social	Considera usted que en su comunidad se desarrollan actividades productivas			X		
	Participación para el desarrollo sostenible económico	Considera usted que el desarrollo de actividades productivas contribuye a mejorar el bienestar de la población					X
	Participación para el desarrollo sostenible ambiental	Considera usted que su comunidad participa en actividades que promuevan el desarrollo social			X		
Espacios de participación	Participación Consultiva	Usted asiste a las audiencias públicas, consultas ciudadanas u otros espacios presentados por las instituciones públicas		X			
	Participación Deliberativa	Considera usted que las instituciones públicas son transparentes con la información que brinda sobre los espacios de participación que desarrollan					X
Modalidades de participación	Participación individual	Considera usted que participa activamente en los procesos de elección de su representante local y/o regional			X		
	Participación colectiva	Usted forma parte de alguna organización que participe en los espacios de participación generados por su autoridad local y/o regional		X			
		Considera usted que las formas de participación ciudadana establecidas por las instituciones públicas benefician a su comunidad					X

Nota: Respuestas de los encuestados.














Anexo 4. Datos en SPSS

	P1	P2	P3	DIM1	P4	P5	P6	DIM2	P7	P8	P9	DIM3	VAR1
1	4	3	4	11	5	3	3	11	4	2	2	8	30
2	3	2	3	8	3	3	3	9	3	2	2	7	24
3	2	3	1	6	1	1	1	3	2	1	1	4	13
4	4	4	4	12	1	4	4	9	4	5	5	14	35
5	3	2	4	9	2	4	3	9	3	2	2	7	25
6	1	3	3	7	1	1	1	3	3	1	1	5	15
7	3	3	3	9	1	4	4	9	3	4	4	11	29
8	4	4	4	12	3	2	4	9	3	4	3	10	31
9	4	4	5	13	2	3	4	9	2	4	4	10	32
10	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	3	7	24
11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	36
12	3	4	4	11	3	3	3	9	4	2	3	9	29
13	3	4	3	10	2	2	3	7	1	1	1	3	20
14	3	2	3	8	2	2	3	7	2	1	2	5	20
15	3	3	3	9	2	3	3	8	2	2	2	6	23
16	2	2	3	7	1	2	3	6	3	2	2	7	20
17	3	2	2	7	1	3	3	7	2	1	1	4	18
18	1	3	2	6	1	3	4	8	3	2	2	7	21
19	4	4	4	12	2	3	4	9	4	3	3	10	31
20	3	3	3	9	1	3	3	7	2	2	2	6	22
21	4	2	3	9	2	2	2	6	3	2	2	7	22
22	3	3	3	9	2	2	3	7	3	2	2	7	23
23	3	3	3	9	2	4	3	9	3	2	2	7	25
24	3	3	2	8	1	1	2	4	1	1	1	3	15
25	3	3	3	9	1	1	3	5	3	2	3	8	22
26	3	2	3	8	3	2	2	7	2	2	2	6	21
27	2	2	3	7	1	1	2	4	2	1	2	5	16
28	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	2	5	17
29	3	2	3	8	2	2	1	5	1	1	1	3	16













Nota: Elaboración propia, 2025.

	 P10	 P11	 P12	 DIM4	 P13	 P14	 DIM5	 P15	 P16	 P17	 DIM6	 VAR2
1	4	4	2	10	1	2	3	5	1	1	7	33
2	2	3	2	7	2	3	5	3	1	3	7	31
3	5	5	4	14	3	3	6	5	3	2	10	50
4	4	4	4	12	1	4	5	4	1	4	9	43
5	2	4	3	9	3	3	6	5	1	3	9	39
6	1	2	1	4	1	3	4	1	1	1	3	19
7	4	5	3	12	3	2	5	5	1	3	9	43
8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	51
9	4	5	2	11	3	4	7	4	4	5	13	49
10	2	5	3	10	3	3	6	3	3	4	10	42
11	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	52
12	3	2	2	7	2	2	4	4	3	3	10	32
13	3	3	3	9	2	3	5	3	2	2	7	35
14	4	3	4	11	1	3	4	2	2	1	5	35
15	3	3	3	9	1	3	4	2	1	4	7	33
16	3	4	3	10	2	3	5	2	2	4	8	38
17	2	3	3	8	1	3	4	1	1	2	4	28
18	4	4	4	12	2	4	6	1	1	5	7	43
19	4	4	4	12	4	4	8	5	4	5	14	54
20	3	3	3	9	2	3	5	3	3	4	10	38
21	2	4	4	10	1	3	4	3	1	3	7	35
22	3	3	3	9	1	3	4	2	1	3	6	32
23	4	4	4	12	1	3	4	2	2	3	7	39
24	2	3	3	8	3	3	6	5	1	3	9	37
25	2	4	3	9	1	2	3	3	3	2	8	32
26	2	5	3	10	2	2	4	3	2	4	9	37
27	2	1	2	5	1	2	3	4	1	2	7	23
28	2	5	3	10	3	2	5	3	3	2	8	38
29	2	3	3	8	1	2	3	5	1	1	7	29














Nota: Elaboración propia, 2025.

	 P1	 P2	 P3	 DIM1	 P4	 P5	 P6	 DIM2	 P7	 P8	 P9	 DIM3	 VAR1
30	2	2	2	6	1	2	4	7	2	1	1	4	17
31	3	2	3	8	3	5	3	11	3	2	4	9	28
32	3	3	2	8	2	2	4	8	3	2	2	7	23
33	4	3	5	12	5	5	5	15	5	5	5	15	42
34	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	44
35	3	3	2	8	1	2	2	5	2	1	2	5	18
36	1	4	2	7	1	1	1	3	1	1	1	3	13
37	2	2	2	6	1	3	2	6	3	1	1	5	17
38	3	3	3	9	1	1	3	5	2	1	1	4	18
39	3	3	3	9	1	2	3	6	1	2	3	6	21
40	3	2	2	7	1	2	3	6	3	2	3	8	21
41	3	3	3	9	1	4	4	9	2	3	3	8	26
42	3	3	3	9	1	3	3	7	3	2	2	7	23
43	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	2	8	27
44	3	3	3	9	1	3	3	7	2	2	3	7	23
45	3	2	3	8	1	3	3	7	2	1	2	5	20
46	3	3	2	8	1	3	3	7	3	3	2	8	23
47	3	2	3	8	1	1	3	5	2	3	1	6	19
48	3	3	3	9	1	2	2	5	2	3	1	6	20
49	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	25
50	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	2	7	24
51	5	4	3	12	5	4	3	12	3	4	4	11	35
52	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	1	3	10
53	3	3	3	9	1	1	2	4	4	1	1	6	19
54	1	1	3	5	1	1	1	3	1	1	1	3	11
55	3	1	3	7	5	2	3	10	5	3	3	11	28
56	2	3	1	6	5	5	3	13	2	5	5	12	31
57	3	2	4	9	4	5	3	12	3	1	1	5	26
58	3	5	3	11	2	1	1	4	1	1	1	3	18













Nota: Elaboración propia, 2025.

	 P10	 P11	 P12	 DIM4	 P13	 P14	 DIM5	 P15	 P16	 P17	 DIM6	 VAR2
30	3	3	2	8	3	2	5	2	1	3	6	32
31	3	4	3	10	1	3	4	2	1	3	6	34
32	3	4	4	11	4	4	8	2	1	2	5	43
33	2	5	1	8	1	3	4	1	1	3	5	29
34	5	5	5	15	4	5	9	4	1	5	10	58
35	3	3	3	9	3	3	6	2	3	3	8	38
36	1	1	1	3	1	1	2	5	1	1	7	17
37	3	4	3	10	2	2	4	3	3	5	11	39
38	3	3	2	8	1	1	2	3	4	5	12	32
39	3	2	3	8	1	3	4	2	1	4	7	31
40	3	3	3	9	2	2	4	2	3	4	9	35
41	2	3	2	7	1	3	4	4	1	3	8	30
42	4	3	4	11	2	3	5	3	4	3	10	42
43	3	4	4	11	4	3	7	3	3	4	10	46
44	3	3	4	10	3	3	6	4	4	5	13	45
45	2	2	3	7	3	3	6	1	2	3	6	32
46	3	3	2	8	2	2	4	3	2	1	6	30
47	3	3	3	9	3	2	5	3	3	4	10	38
48	3	3	3	9	1	3	4	2	3	4	9	35
49	3	4	4	11	3	4	7	3	3	4	10	46
50	3	4	4	11	3	3	6	3	3	5	11	45
51	2	3	3	8	1	1	2	1	1	1	3	23
52	1	1	1	3	1	2	3	2	1	4	7	19
53	4	2	5	11	1	1	2	5	1	1	7	33
54	1	1	1	3	3	1	4	1	1	1	3	17
55	5	3	5	13	3	1	4	3	4	3	10	44
56	3	3	5	11	3	1	4	2	3	5	10	40
57	3	5	2	10	1	3	4	3	3	5	11	39
58	3	5	5	13	5	5	10	5	2	5	12	58














Nota: Elaboración propia, 2025.

	 P1	 P2	 P3	 DIM1	 P4	 P5	 P6	 DIM2	 P7	 P8	 P9	 DIM3	 VAR1
59	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	9
60	1	5	3	9	5	1	4	10	1	1	1	3	22
61	3	3	4	10	2	3	4	9	3	1	1	5	24
62	3	2	3	8	1	2	2	5	3	2	2	7	20
63	2	3	2	7	1	2	3	6	3	2	2	7	20
64	3	3	2	8	1	3	2	6	3	1	2	6	20
65	3	3	4	10	1	2	4	7	2	3	1	6	23
66	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	10
67	3	2	2	7	1	3	4	8	2	3	1	6	21
68	2	2	2	6	1	2	3	6	2	1	1	4	16
69	1	1	2	4	1	3	3	7	1	2	1	4	15
70	3	3	2	8	2	2	3	7	2	3	3	8	23
71	3	2	3	8	2	4	4	10	3	3	3	9	27
72	3	1	3	7	1	4	4	9	3	4	4	11	27
73	3	2	3	8	1	4	3	8	3	5	1	9	25
74	3	2	3	8	1	3	3	7	2	3	3	8	23
75	3	3	2	8	3	4	2	9	3	3	1	7	24
76	2	2	2	6	1	3	3	7	3	1	1	5	18
77	2	1	3	6	1	3	2	6	2	1	1	4	16
78	3	4	3	10	2	1	3	6	1	1	1	3	19
79	4	2	4	10	2	3	3	8	2	1	1	4	22
80	2	1	2	5	3	2	3	8	3	3	2	8	21
81	4	3	2	9	1	5	3	9	2	2	2	6	24
82	3	5	1	9	4	2	2	8	4	3	5	12	29
83	4	3	5	12	1	2	2	5	3	1	3	7	24
84	1	1	3	5	3	3	3	9	1	1	2	4	18
85	5	4	2	11	2	1	4	7	2	5	3	10	28
86	2	4	4	10	3	3	2	8	1	2	1	4	22
87	5	4	3	12	3	3	3	9	3	3	2	8	29

Nota: Elaboración propia, 2025.

	 P10	 P11	 P12	 DIM4	 P13	 P14	 DIM5	 P15	 P16	 P17	 DIM6	 VAR2
59	4	2	2	8	2	1	3	4	2	1	7	29
60	3	3	2	8	3	1	4	3	1	3	7	31
61	3	5	5	13	1	3	4	2	5	3	10	44
62	3	3	3	9	2	3	5	2	2	3	7	35
63	3	3	2	8	2	2	4	2	1	2	5	29
64	3	3	3	9	2	3	5	2	2	4	8	36
65	4	5	5	14	1	3	4	4	5	5	14	50
66	2	4	1	7	1	3	4	2	1	1	4	26
67	3	5	3	11	1	3	4	2	1	5	8	38
68	2	3	1	6	2	2	4	2	2	3	7	27
69	1	2	1	4	1	2	3	1	1	3	5	19
70	3	3	3	9	1	3	4	2	2	5	9	35
71	3	5	3	11	3	3	6	3	4	5	12	46
72	3	5	3	11	2	4	6	3	2	4	9	43
73	4	5	4	13	1	3	4	2	2	5	9	43
74	2	3	1	6	1	2	3	2	3	5	10	28
75	4	5	3	12	1	3	4	2	4	5	11	43
76	2	2	3	7	1	2	3	1	1	3	5	25
77	4	4	4	12	3	3	6	2	3	5	10	46
78	3	3	2	8	1	3	4	2	1	5	8	32
79	3	3	4	10	1	1	2	3	2	4	9	33
80	2	3	2	7	2	1	3	3	2	3	8	28
81	2	2	3	7	2	2	4	2	3	3	8	30
82	1	3	2	6	5	4	9	1	3	2	6	36
83	3	2	3	8	2	3	5	3	3	3	9	35
84	1	2	2	5	2	3	5	3	3	3	9	29
85	1	4	2	7	3	3	6	3	2	4	9	35
86	3	3	3	9	2	1	3	3	3	3	9	33
87	2	3	3	8	4	2	6	3	1	5	9	37

Nota: Elaboración propia, 2025.

	 P1	 P2	 P3	 DIM1	 P4	 P5	 P6	 DIM2	 P7	 P8	 P9	 DIM3	 VAR1
87	5	4	3	12	3	3	3	9	3	3	2	8	29
88	4	2	1	7	3	3	3	9	3	1	3	7	23
89	1	2	2	5	1	3	3	7	3	4	1	8	20
90	3	3	3	9	1	2	3	6	2	4	2	8	23
91	2	2	3	7	2	1	2	5	1	1	1	3	15
92	4	3	3	10	4	1	3	8	3	2	2	7	25
93	3	4	3	10	3	3	2	8	2	3	3	8	26
94	4	3	3	10	2	3	3	8	2	2	3	7	25
95	5	2	2	9	2	3	3	8	2	3	3	8	25
96	4	4	4	12	1	2	2	5	2	3	1	6	23
97	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	4	10	26
98	5	5	3	13	4	4	3	11	4	3	3	10	34
99	4	3	3	10	3	1	2	6	3	3	4	10	26
100	3	3	3	9	4	3	3	10	3	2	2	7	26
101	3	4	3	10	3	1	3	7	3	3	3	9	26
102	4	3	3	10	3	3	3	9	3	2	2	7	26
103	5	3	3	11	2	1	3	6	3	4	4	11	28
104	4	2	2	8	1	3	3	7	1	2	2	5	20
105	3	3	1	7	2	2	3	7	2	1	4	7	21
106	5	4	3	12	3	3	4	10	3	3	3	9	31
107	4	3	2	9	3	2	3	8	4	3	4	11	28

Nota: Elaboración propia, 2025.