



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



### **BARRERAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS DISTRITOS DE ACHAYA Y CAMINACA, 2024**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. OLIVER BLANCOS CHARCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



# OLIVER BLANCOS CHARCA

## BARRERAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS DISTRITOS ...

 Universidad Nacional del Altiplano

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

tm:oid::8254:416674395

Fecha de entrega

16 dic 2024, 3:22 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 dic 2024, 3:28 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

BARRERAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA GESTIÓN MUNICIPA....docx

Tamaño de archivo

1.6 MB

98 Páginas

18,862 Palabras

108,121 Caracteres





## 13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Firmado digitalmente por ALEMAN  
CRUZ Leoncio Esteban FAU  
20145496170.scdf  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 16.12.2024 15:31:03 -05:00



Firmado digitalmente por TAPIA  
CRUZ Mauro Octavio FAU  
20145496170.scdf  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 16.12.2024 15:52:43 -05:00





## DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi corazón a mi amado hijo Estéfano Darel Blancos Aguilar por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un mejor futuro.

A mis amados y queridos padres “Gabino y Rosaria, asimismo, a mis hermanos quienes con sus palabras exigencias de aliento motivador no me dejaron decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis metas e ideales.

A mis compañeros y amigos quienes siempre estuvieron y confiaron en mi persona, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante todos estos años de mi vida académica estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

¡Gracias totales!...

**Oliver Blancos Charca**



## AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento especial a mi alma mater “La Universidad Nacional del Altiplano, a la Facultad de Ciencias Sociales y a mi querida Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social”, las cuales me abrieron sus puertas para formarme profesionalmente.

A mis Maestros por sus sabias enseñanzas, quienes me incentivaron en muchos sentidos a seguir adelante y sin su apoyo esto no hubiera sido una realidad.

A mi querido maestro y asesor Leoncio Alemán Cruz por asesorarme y brindarme su apoyo incondicionalmente para que este proyecto sea posible.

Y todas aquellas personas que siempre estuvieron ahí para mí en las buenas y en las malas apoyándome.

¡Gracias totales!...

**Oliver Blancos Charca**



# ÍNDICE GENERAL

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN... 12**

**ABSTRACT..... 13**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 17**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 20**

1.2.1. Problema General ..... 20

1.2.2. Problemas Específicos..... 21

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 21**

1.3.1. Hipótesis General ..... 21

1.3.2. Hipótesis Específicas..... 21

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... 22**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 24**

1.5.1. Objetivo General ..... 24

1.5.2. Objetivos Específicos ..... 24



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>25</b>
2.1.1. A Nivel Internacional.....	25
2.1.2. A Nivel Nacional.....	26
2.1.3. A Nivel Local.....	28
<b>2.2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>29</b>
2.2.1. Comunicación.....	29
2.2.2. Barreras de la comunicación .....	31
2.2.3. Participación .....	37
2.2.4. Gestión municipal .....	38
2.2.5. Municipalidad del distrito de Achaya y Caminaca .....	41

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>42</b>
<b>3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:.....</b>	<b>42</b>
<b>3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:.....</b>	<b>43</b>
3.3.1. Técnicas.....	43
3.3.2. Instrumentos:.....	43
<b>3.4. POBLACIÓN.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5. MUESTRA.....</b>	<b>44</b>
<b>3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>46</b>



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	DIFERENCIAS SEMÁNTICAS ENTRE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA COMPRENSIÓN DE LOS USUARIOS.....	47
4.2	USO DE TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN EN LA INTERACCIÓN DIGITAL ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LOS USUARIOS DE LOS DISTRITOS DE ACHAYA Y CAMINACA.....	59
4.3	BARRERAS FÍSICAS QUE IMPIDEN UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LOS USUARIOS DE LOS DISTRITOS DE ACHAYA Y CAMINACA .....	69
4.4	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	79
V.	CONCLUSIONES.....	83
VI.	RECOMENDACIONES.....	85
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
	ANEXOS.....	92

**Área** : Relaciones Públicas

**Tema** : Barreras de la comunicación y participación de los usuarios

**Fecha de sustentación:** 20 de diciembre del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla.1</b>	Operacionalización de variables.....	46
<b>Tabla 2.</b>	Con frecuencia busco información sobre las actividades y decisiones de la gestión municipal de los distritos de achaya y caminaca.....	47
<b>Tabla 3.</b>	La información proporcionada por la gestión municipal de achaya y caminaca es fácil de entender.....	49
<b>Tabla 4.</b>	Las municipalidades de los distritos de achaya y caminaca utilizan diferentes medios de comunicación para obtener información sobre la gestión municipal.....	51
<b>Tabla 5.</b>	Más de una vez he experimentado dificultades para comprender la terminología utilizada por la gestión municipal al comunicar sus informaciones.....	53
<b>Tabla 6.</b>	La información que proporciona la gestión municipal de los distritos de achaya y caminaca utiliza un lenguaje accesible para describir sus acciones y políticas.....	55
<b>Tabla 7.</b>	La gestión municipal de los distritos de achaya y caminaca hacen un esfuerzo adicional para explicar términos técnicos o legales de manera más clara.....	57
<b>Tabla 8.</b>	En mi comunidad y casa tengo acceso a internet.....	59
<b>Tabla 9.</b>	Utilizo con mucha frecuencia el internet para revisar información de las actividades y decisiones de la gestión municipal de los distritos de achaya y caminaca.....	60



<b>Tabla 10.</b>	Utilizo mi celular para acceder a la información relacionada con la gestión municipal .....	62
<b>Tabla 11.</b>	Utilizo mi computadora para acceder a la información relacionada con la gestión municipal .....	64
<b>Tabla 12.</b>	Tengo dificultades para acceder a plataformas digitales que son utilizadas por la gestión municipal debido a la falta de tecnología o conexión a internet .....	66
<b>Tabla 13.</b>	He recibido capacitación o apoyo para utilizar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación con la gestión municipal .....	67
<b>Tabla 14.</b>	Tengo problemas para asistir a reuniones o eventos de la gestión municipal debido a la distancia física desde mi casa hasta el lugar del evento .....	69
<b>Tabla 15.</b>	La ubicación de las oficinas municipales de los distritos de achaya y caminaca no son accesibles para todos los miembros de la comunidad	70
<b>Tabla 16.</b>	He enfrentado dificultades para acceder a los servicios municipales debido a carreteras en mal estado o falta de transporte público .....	72
<b>Tabla 17.</b>	He tenido una experiencia negativa al tratar de comunicarme cara a cara con funcionarios municipales debido a la falta de accesibilidad de las oficinas municipales.....	74
<b>Tabla 18.</b>	Los servicios de telefonía móvil o acceso a internet, afectan mi capacidad para interactuar con la gestión municipal.....	76
<b>Tabla 19.</b>	No me dejan participar en reuniones y eventos organizados por la municipalidad debido a que no soy partidario del alcalde .....	78



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

MDA:	Municipalidad Distrital de Achaya
MDC:	Municipalidad Distrital de Caminaca
TIC:	Tecnologías de Información y Comunicación



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar las barreras de comunicación que afectaron la participación de los usuarios en la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca durante el año 2024. La necesidad de este estudio surgió de la importancia de comprender y abordar los desafíos que limitaron la efectividad de la comunicación entre la municipalidad y la comunidad. Se buscó identificar las barreras semánticas, tecnológicas y físicas que influyeron en la interacción entre la gestión municipal y los usuarios. Además, se exploraron las dimensiones de gestión de relaciones interinstitucionales, participación ciudadana y recursos humanos, considerando la diversidad cultural y las tradiciones locales. La metodología incluyó la aplicación de encuestas a pobladores. A través de técnicas de investigación cuantitativas, se identificó patrones y tendencias que caracterizaron las barreras de comunicación en este contexto específico. Los resultados de esta investigación no solo aportaron a la comprensión teórica de las barreras de comunicación en la gestión municipal, sino que también proporcionaron recomendaciones prácticas y estrategias específicas para mejorar la comunicación y fortalecer la participación ciudadana. Se espera que los hallazgos de este estudio contribuyan a la optimización de la transparencia, eficiencia y desarrollo sostenible en los distritos de Achaya y Caminaca, generando conocimiento local valioso para futuras iniciativas de gestión municipal.

**Palabras clave:** Barreras de la comunicación, Comunicación, Gestión municipal, Participación.



## ABSTRACT

The main objective of this research was to analyze the communication barriers that affected the participation of users in the municipal management of the districts of Achaya and Caminaca during the year 2024. The need for this study arose from the importance of understanding and addressing the challenges that limited the effectiveness of communication between the municipality and the community. The aim was to identify the semantic, technological and physical barriers that influenced the interaction between municipal management and users. In addition, the dimensions of inter-institutional relations management, citizen participation and human resources were explored, considering cultural diversity and local traditions. The methodology included the application of surveys to residents, leaders and entrepreneurs of the districts, as well as the analysis of local traditions, customs and crafts. Through quantitative research techniques, it was intended to identify patterns and trends that characterized communication barriers in this specific context. The results of this research not only contributed to the theoretical understanding of communication barriers in municipal management, but also provided practical recommendations and specific strategies to improve communication and strengthen citizen participation. It is expected that the findings of this study will contribute to the optimization of transparency, efficiency and sustainable development in the districts of Achaya and Caminaca, generating valuable local knowledge for future municipal management initiatives.

**Keywords:** Communication. Barriers to communication, participation, municipal management.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La comunicación efectiva entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos ha sido un pilar fundamental para la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública. En el contexto de los distritos de Achaya y Caminaca, la interacción entre la gestión municipal y los usuarios enfrentó diversos desafíos comunicativos que pudieron obstaculizar el desarrollo sostenible y la inclusión social. Este estudio se centró en identificar y analizar las barreras de comunicación que afectaron la participación de los usuarios en la gestión municipal durante el año 2024.

La importancia de abordar las barreras de comunicación radicó en su impacto directo sobre la capacidad de los ciudadanos para participar activamente en los procesos municipales. La falta de una comunicación clara y efectiva podía generar desinformación, malentendidos y una desconexión entre la gestión municipal y la comunidad. Por lo tanto, comprender y superar estas barreras fue esencial para fomentar una participación ciudadana inclusiva y efectiva.

Uno de los objetivos específicos de esta investigación fue identificar las diferencias semánticas que pudieron surgir entre la información proporcionada por la gestión municipal y la comprensión de los usuarios en los distritos de Achaya y Caminaca. Las diferencias en el lenguaje y la terminología utilizada podían llevar a malentendidos y confusiones, limitando la capacidad de los ciudadanos para comprender y participar en los asuntos municipales de manera informada.



Otro aspecto crucial investigado fue el diagnóstico de problemas relacionados con el uso de tecnologías de comunicación en la interacción digital entre la gestión municipal y los usuarios. En la era digital, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desempeñaron un papel vital en la difusión de información y la interacción con los ciudadanos. Sin embargo, la falta de acceso a estas tecnologías o su uso inadecuado pudo crear barreras significativas que excluyeron a ciertos grupos de la participación en la gestión municipal.

Además, este estudio buscó identificar las barreras físicas que impidieron una comunicación efectiva entre la gestión municipal y los usuarios. Factores como la geografía, la infraestructura y la accesibilidad pudieron limitar la capacidad de los ciudadanos para interactuar con las autoridades municipales, especialmente en áreas rurales o de difícil acceso. Estas barreras físicas debían ser comprendidas y abordadas para garantizar que todos los ciudadanos tuvieran la oportunidad de participar activamente en los procesos municipales.

La metodología de esta investigación incluyó la aplicación de encuestas a pobladores, líderes y emprendedores de los distritos de Achaya y Caminaca. Este enfoque permitió recopilar datos cuantitativos sobre las percepciones y experiencias de los ciudadanos en relación con las barreras de comunicación en la gestión municipal. Además, se analizaron las tradiciones, costumbres y artesanías locales para comprender mejor el contexto cultural en el que se desarrollaron estas interacciones.

Los resultados de esta investigación proporcionaron una comprensión detallada de las barreras de comunicación en los distritos de Achaya y Caminaca. A partir de estos hallazgos, se desarrollaron recomendaciones prácticas y estrategias específicas para mejorar la comunicación entre la gestión municipal y los usuarios. Estas estrategias



estuvieron orientadas a fortalecer la participación ciudadana, promover la transparencia y mejorar la eficiencia de los procesos municipales.

Este estudio no solo contribuyó al conocimiento teórico sobre las barreras de comunicación en la gestión municipal, sino que también tuvo implicaciones prácticas significativas. Las recomendaciones derivadas de esta investigación pudieron ser implementadas por las autoridades municipales para optimizar la comunicación y la participación ciudadana, lo que a su vez contribuyó al desarrollo sostenible y la cohesión social en los distritos de Achaya y Caminaca.

la investigación sobre las barreras de comunicación y la participación de los usuarios en la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca fue de vital importancia para mejorar la interacción entre las autoridades y la comunidad. Al identificar y abordar las barreras semánticas, tecnológicas y físicas, se pudieron desarrollar estrategias efectivas que promovieron una participación ciudadana inclusiva y efectiva, contribuyendo así al bienestar y desarrollo de estos distritos.

El trabajo de investigación se estructuró en siete capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I: Este capítulo ofrece una introducción al tema de estudio, exponiendo el planteamiento del problema y su formulación mediante preguntas específicas. Además, se incluyen la hipótesis del estudio, la justificación de la investigación, así como los objetivos generales y específicos.

Capítulo II: En este capítulo se presenta una revisión exhaustiva de la literatura existente, citando antecedentes y teorías relevantes para las variables de estudio. Esta revisión permite establecer las dimensiones e indicadores que guiarán la investigación.



Capítulo III: Metodología. Aquí se describen detalladamente los materiales y métodos empleados en el estudio. Se definen el enfoque, el tipo y diseño de la investigación, y se detallan las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos. También se especifican la población y la muestra del estudio.

Capítulo IV: Este capítulo está dedicado a la presentación de los resultados obtenidos. Los datos recopilados a través del instrumento de investigación se presentan en tablas, facilitando así su descripción y análisis.

Capítulo V: En este capítulo se presentan las conclusiones del estudio, relacionándolas con los objetivos planteados inicialmente. Se discuten los hallazgos en el contexto de las preguntas de investigación y la hipótesis.

Capítulo VI: A partir de los hallazgos principales, este capítulo ofrece recomendaciones prácticas y estratégicas que pueden ser implementadas. Estas recomendaciones se relacionan directamente con los objetivos e hipótesis del estudio.

Capítulo VII: Finalmente, este capítulo detalla las referencias bibliográficas utilizadas a lo largo de la investigación. Además, se incluyen los anexos que contienen información complementaria relevante para el estudio.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La comunicación efectiva entre las autoridades municipales y los ciudadanos fue crucial para el desarrollo de una gestión pública transparente y participativa. En un contexto internacional, se reconoció ampliamente que la capacidad de los gobiernos locales para comunicar efectivamente con sus ciudadanos era un indicador clave de buena gobernanza. La globalización y el avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) transformaron la manera en que las instituciones gubernamentales interactuaban con la ciudadanía, haciendo más accesibles las plataformas digitales y



mejorando la eficiencia en la difusión de información. Sin embargo, estos avances también resaltaron nuevas barreras y desafíos que debían ser comprendidos y abordados para lograr una participación ciudadana efectiva.

A nivel nacional, la realidad peruana no fue ajena a estos desafíos. Las diferencias socioeconómicas y geográficas del país crearon un entorno complejo para la comunicación gubernamental. Las zonas rurales, como los distritos de Achaya y Caminaca, enfrentaron dificultades particulares que limitaron la efectividad de la comunicación entre la gestión municipal y los usuarios. Estas dificultades fueron exacerbadas por la diversidad cultural y lingüística del Perú, que resultó en malentendidos y desinformación si no se manejaron adecuadamente. En este sentido, fue fundamental identificar y analizar las barreras de comunicación que impidieron una interacción fluida y efectiva entre las autoridades municipales y los ciudadanos.

En el contexto regional, los distritos de Achaya y Caminaca presentaron características únicas que influyeron en las dinámicas de comunicación. Estos distritos, ubicados en áreas con limitada infraestructura tecnológica y geográfica, enfrentaron retos significativos para mantener una comunicación constante y clara con sus pobladores. La gestión municipal tuvo que lidiar con las barreras físicas, como la distancia y el difícil acceso, que impidieron una interacción directa y frecuente con los ciudadanos. Además, las diferencias culturales y lingüísticas entre la administración municipal y los usuarios agravaron estos problemas, dificultando la transmisión efectiva de información.

Una de las principales barreras de comunicación identificadas en este estudio fue la semántica. Las diferencias en el lenguaje y la terminología utilizada por la gestión municipal y los ciudadanos llevaron a malentendidos significativos. En los distritos de Achaya y Caminaca, estas diferencias semánticas fueron evidentes debido a la diversidad



lingüística de la región. Los términos técnicos o administrativos utilizados por las autoridades municipales no fueron comprendidos completamente por los ciudadanos, generando confusión y limitando su capacidad para participar informadamente en los procesos municipales.

Otro problema crítico relacionado con la comunicación en estos distritos fue el uso de tecnologías de comunicación. Aunque las TIC tenían el potencial de mejorar significativamente la interacción entre la gestión municipal y los usuarios, su implementación en áreas rurales fue problemática. La falta de acceso a internet y dispositivos tecnológicos adecuados limitó la capacidad de los ciudadanos para interactuar digitalmente con las autoridades municipales. Además, el nivel de alfabetización digital entre los pobladores fue bajo, lo que representó una barrera adicional para el uso efectivo de estas tecnologías.

Las barreras físicas también jugaron un papel crucial en la comunicación efectiva en los distritos de Achaya y Caminaca. La geografía accidentada y la falta de infraestructura adecuada dificultaron el acceso a las zonas donde residían muchos ciudadanos. Esto no solo impidió la interacción directa y personal entre los funcionarios municipales y los ciudadanos, sino que también afectó la distribución de información impresa y otros medios tradicionales de comunicación. La presencia de estas barreras físicas resaltó la necesidad de encontrar soluciones innovadoras y adaptadas a las realidades locales.

Además de las barreras semánticas, tecnológicas y físicas, fue importante considerar el impacto de estas barreras en la participación ciudadana. La falta de comunicación efectiva generó desconfianza en las autoridades municipales, redujo la transparencia y limitó la participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma



de decisiones. En los distritos de Achaya y Caminaca, donde la participación ciudadana era crucial para el desarrollo sostenible y la cohesión social, abordar estas barreras de comunicación fue esencial para fortalecer la gobernanza local.

Este estudio buscó identificar y analizar las barreras de comunicación que afectaron la participación de los usuarios en la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca en 2024. Al comprender las diferencias semánticas, los problemas relacionados con el uso de tecnologías de comunicación y las barreras físicas, se pudieron desarrollar estrategias efectivas para mejorar la interacción entre las autoridades municipales y los ciudadanos. Este análisis no solo contribuyó al conocimiento teórico sobre la comunicación en la gestión municipal, sino que también proporcionó recomendaciones prácticas para promover una participación ciudadana inclusiva y efectiva.

La investigación se centró en recopilar datos a través de encuestas aplicadas a pobladores, líderes y emprendedores de los distritos, y en analizar las tradiciones, costumbres y artesanías locales para comprender mejor el contexto cultural en el que se desarrollaron estas interacciones. Los resultados de este estudio tuvieron implicaciones significativas para la formulación de políticas públicas y estrategias de comunicación en los distritos de Achaya y Caminaca, con el objetivo de fortalecer la participación ciudadana y mejorar la eficiencia de la gestión municipal.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuáles son las barreras de comunicación que obstaculizan la participación de los usuarios en la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca en el año 2024?



### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuáles son las diferencias semánticas que pueden surgir entre la información proporcionada por la gestión municipal y la comprensión de los usuarios en los distritos de Achaya y Caminaca?

¿Cuáles son los problemas relacionados con el uso de tecnologías de comunicación en la interacción digital entre la gestión municipal y los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca?

¿Cuáles son las barreras físicas que impiden una comunicación efectiva entre la gestión municipal y los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca en 2024?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis General**

Las Barreras de Comunicación que obstaculizan la participación de los Usuarios en la Gestión Municipal de los Distritos de Achaya y Caminaca, están relacionadas a lo semántico, tecnológico y físico fundamentalmente.

### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

Las divergencias en la interpretación semántica pueden llevar a malentendidos y limitar la participación activa de los usuarios en los asuntos municipales de los distritos de Achaya y Caminaca.

Las barreras tecnológicas pueden limitar el acceso y la participación de los usuarios en plataformas digitales, afectando la comunicación online de los distritos de Achaya y Caminaca.



La presencia de barreras físicas, como distancias geográficas, puede dificultar la comunicación directa y la participación de los usuarios en los procesos municipales de los distritos de Achaya y Caminaca.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La investigación realizada sobre las barreras de comunicación y la participación de los usuarios en la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca en 2024 se justificó por varias razones, tanto desde una perspectiva académica como social, de investigación y cultural.

Desde un punto de vista académico, esta tesis contribuyó significativamente al entendimiento teórico de las barreras de comunicación en contextos municipales. La identificación de las diferencias semánticas entre la información proporcionada por la gestión municipal y la comprensión de los usuarios permitió elaborar un marco conceptual claro sobre cómo las variaciones lingüísticas y terminológicas podían afectar la comunicación efectiva. Este análisis no solo enriqueció la literatura existente sobre comunicación gubernamental y participación ciudadana, sino que también proporcionó una base sólida para futuros estudios en áreas similares.

En términos de proyección social, el estudio tuvo un impacto directo en la calidad de vida de los habitantes de los distritos de Achaya y Caminaca. Al diagnosticar problemas relacionados con el uso de tecnologías de comunicación, la investigación resaltó la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica y la alfabetización digital en estas comunidades. Estas mejoras eran esenciales para asegurar que todos los ciudadanos tuvieran acceso a la información y pudieran participar activamente en los procesos municipales. Además, al identificar las barreras físicas que impedían una



comunicación efectiva, se proporcionaron recomendaciones prácticas para superar estos obstáculos, promoviendo así una mayor inclusión y cohesión social.

La relevancia de la investigación también se evidenció en su capacidad para generar nuevas líneas de investigación. Al explorar las barreras de comunicación en un contexto específico, el estudio abrió oportunidades para investigaciones futuras que podrían examinar estas dinámicas en otras regiones o en diferentes niveles de gobierno. Además, las metodologías utilizadas en esta investigación, como las encuestas y el análisis de tradiciones y costumbres locales, demostraron ser herramientas efectivas para recoger datos en contextos rurales, lo que podría ser replicado en otros estudios similares.

Culturalmente, esta tesis tuvo una gran importancia al considerar la diversidad cultural y lingüística de los distritos de Achaya y Caminaca. La investigación reconoció y valoró las tradiciones, costumbres y artesanías locales, integrándolas en el análisis de las barreras de comunicación. Este enfoque no solo respetó y promovió la riqueza cultural de la región, sino que también destacó cómo las características culturales podían influir en la efectividad de la comunicación y la participación ciudadana. Al hacer esto, la investigación no solo proporcionó soluciones a problemas prácticos, sino que también fomentó un mayor entendimiento y respeto por las culturas locales.

Por consiguiente, la investigación sobre las barreras de comunicación y la participación de los usuarios en la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca en 2024 fue justificada por su contribución académica, su impacto social, su potencial para generar nuevas investigaciones y su relevancia cultural. Los hallazgos y recomendaciones derivados de este estudio no solo mejoraron la comunicación y participación en estos distritos, sino que también ofrecieron valiosos conocimientos que podían aplicarse en otros contextos similares.



## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

Conocer las barreras de comunicación que obstaculizan la participación de los usuarios en la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca en el año 2024.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

Identificar las diferencias semánticas que pueden surgir entre la información proporcionada por la gestión municipal y la comprensión de los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca.

Identificar los problemas relacionados con el uso de tecnologías de comunicación en la interacción digital entre la gestión municipal y los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca.

Identificar las barreras físicas que impiden una comunicación efectiva entre la gestión municipal y los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca en 2024.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A Nivel Internacional

En el artículo científico denominado: “Barreras culturales de comunicación con el personal de salud al recibir recomendaciones para una alimentación saludable en una comunidad Maya de Yucatán”, cuyos autores son Figueroa-González et al., encontraron lo siguiente en las barreras personales:

Barreras por las creencias: Algunas mujeres al recibir orientación alimentaria fueron desacreditadas sus creencias y conocimientos por el personal de salud, comprometiendo el apego de las mujeres a las recomendaciones nutricias ya que estas siguieron su propio criterio y no siguieron las indicaciones del médico en algunas ocasiones. “Pues el plátano, yo sé que cuando están despertando si están calurosos no deben de comer y dicen los doctores que no es cierto que no tiene nada que ver eso... pero por cualquier cosa mejor no se lo doy. Así se murió mi abuelita”. Llegaba del sol y comía plátano y es que solo era el sol y se murió, cuando la fueron a ver ya estaba muerta. Desde eso mi mamá siempre dice que no, que es malo y sabrá dios si murió de eso o no pero mejor no.” (Figueroa-González et al., 2021, p. 10)

En la investigación denominada: “Escuela y familias de origen extranjero. Canales y barreras a la comunicación en la educación primaria”, cuyos autores son: Jordi Garreta-Bochaca y Núria Llevot-Calvet, llegaron a la siguiente conclusión:



Pero los resultados de la encuesta indican que no existe conciencia de que el profesorado necesita más y mejor formación para comunicarse con las familias de origen extranjero. Solo el 14.5% afirma que el profesorado de su centro requiere de más formación en este sentido. Ello, más el resultado obtenido que las barreras institucionales han sido poco mencionadas, conduce a pensar que la institución escolar sigue considerando que los déficits son exteriores, de la familia, sobre todo. (Garreta-Bochaca & Llevot-Calvet, 2022, p. 330)

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

En la tesis denominada: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO DE LOS ALUMNOS DE LA I.E “ANTENORIZO PATRÓN LEQUERICA” CERRO DE PASCO, de LOYOLA SANTIAGO, Enrique, se concluye de la siguiente manera:

Del estudio realizado se deduce que las principales barreras que impiden una eficaz comunicación en el aula y la institución son las barreras semánticas que tienen que ver con el significado de las palabras y mensajes que transmite el docente a los estudiantes por falta de una adecuada didáctica del aprendizaje. Detectamos también barreras sociales y psicológicas que impiden que los estudiantes toleren a sus colegas, se agradan entre ellos, imitando tal vez la agresión propia del docente, a veces por la sobrevaloración y baja autoestima o interferencias que parten de las características del individuo, de su percepción, de sus emociones, de sus valores, de sus 65 deficiencias sensoriales. Y por último se ha detectado que el ruido, barrera física interfiere la asimilación de contenidos dentro del proceso de enseñanza aprendizaje. (Loyola Santiago, 2016, p. 64)



Delgado Yábar y Mariam Gabriela son autores del trabajo de investigación que lleva por título: “Identificación de barreras en la implementación de la telemamografía en Perú”, se plantea la siguiente afirmación:

Las barreras encontradas son similares a las dificultades encontradas en estudios acerca de las barreras en telemedicina, sobre todo con respecto a conectividad, equipamiento y uso de la TIC. Existen también hallazgos que indican que se debe mejorar la comunicación hacia las beneficiarias para promocionar mejor el servicio y comunicar de manera eficaz la finalidad del tamizaje. Para poder superar las barreras es necesario enfocarse en las dificultades más complejas como son la baja productividad, una mala percepción del servicio y la falta de sostenibilidad. Modelos de gestión de proyectos de telemedicina, capacitación continua y efectiva, con medición de indicadores son algunas de las herramientas que se pueden aplicar. (Delgado Yábar, 2019)

La tesis BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN SOBRE SEGURIDAD VIAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA RUTA HUACHO - ANDAHUASI - SAYÁN 2021, de Cesar Guillermo Castañeda Rodríguez y Rubén Moisés Girón Flores llega a la siguiente conclusión general:

Los resultados obtenidos nos indican que las barreras de comunicación sobre seguridad vial se encuentran en un nivel bajo, ya que los conductores encuestados perciben que estas barreras no son impedimentos, en su mayoría, para hacer un buen uso de la vía pública sin perjudicar derechos de otros ciudadanos. (Giron Flores & Castañeda Rodríguez, 2021, p. 47)



### 2.1.3. A Nivel Local

En el artículo de investigación denominado: LA BARRERA LINGÜÍSTICA EN REMISIÓN Y EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO, del doctor José Alfredo Pineda Gonzales, se hace referencia a lo siguiente:

Los resultados obtenidos en la investigación en relación a las barreras lingüísticas en el servicio de justicia que se brinda en la Corte Superior de Justicia de Puno han tenido un desarrollo de avance progresivo; así se ha verificado la realidad manifiesta en el año 2011, mediante una investigación sobre acceso a la justicia para litigantes quechua y aymara hablantes, encontrándose claras dificultades para el correspondiente acceso al sistema de justicia. En una mirada evolutiva y con el devenir del tiempo se ha podido verificar que tal barrera se ha venido eliminando de forma paulatina y efectiva mediante acciones de capacitación, asignación de personal idóneo para la atención al público litigante en idioma aymara y quechua, redacción de resoluciones finales en quechua y aymara, y la implementación de sistema de traductores e intérpretes facilitando con ello el pleno acceso al sistema judicial. (Gonzales, 2020)

El trabajo de investigación desarrollado por JOSELUIS EFRAIN MAQUERA FLORES denominado: “BARRERAS CULTURALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LOS USUARIOS EN EL PODER JUDICIAL SEDE ILAVE”, concluye:

Las barreras lingüísticas en el desarrollo de la comunicación entre los usuarios y trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, son mínimas ya que un gran



porcentaje de trabajadores y usuarios hablan el idioma aimara. Ello contribuye a que las barreras culturales lingüísticas se reduzcan y puedan ser solucionadas a corto y mediano plazo. Por ende, la comunicación suele ser casi eficiente salvo en casos extremos. Pero debemos resaltar que existe el olvido en apoyar el fomento del aimara para los trabajadores con un grado de desinterés y cierta indecisión en querer aprender. Existe un caso contrario entre los usuarios, donde jóvenes son los que viene aprendiendo este idioma. Hecho que se ve en sus conversaciones en los pasillos de esta sede judicial. (Maquera Flores, s. f., p. 86)

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Comunicación**

Según Robbins & Judge (2009), la comunicación desempeña cuatro funciones principales en un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información. En cuanto al control, implica influir en el comportamiento de los miembros mediante normas escritas y jerarquías de autoridad. La motivación, por otro lado, se refiere al proceso mediante el cual las personas se fijan metas, utilizan recursos y mantienen conductas para alcanzar objetivos. La expresión emocional, ocurre principalmente dentro de los grupos de trabajo, donde los miembros comunican sus emociones y frustraciones. Por último, la función informativa implica recibir productos de reflexión a través de diferentes medios de comunicación, los cuales pueden ser desconocidos, originales o novedosos para el receptor. (p. 351)

El modelo de comunicación involucra varios elementos clave: el emisor, el receptor, el mensaje, el canal, la respuesta, el ruido, las barreras y los puentes.



El emisor transmite un mensaje a través de un canal hacia el receptor. Durante este proceso, puede surgir ruido (cualquier estímulo que interfiera con la transmisión del mensaje) y barreras que dificulten la comunicación. Para superar estos obstáculos, se necesitan puentes que faciliten la comunicación. Para que el proceso sea verdaderamente comunicativo y no solo informativo, es crucial que el receptor reinterprete el mensaje recibido, basándose en sus experiencias y vivencias previas. (Brandolini et al., 2009, p. 11)

Asimismo, es crucial entender el concepto de comunicación organizacional, que se refiere a los procesos de intercambio de información y significados dentro y fuera de una organización. Según Robbins y Judge (2013), la comunicación efectiva es esencial para el funcionamiento adecuado de cualquier organización, ya que facilita la coordinación de actividades, la toma de decisiones y la solución de problemas. En el contexto de la gestión municipal, la comunicación organizacional incluye la transmisión de información desde las autoridades municipales hacia los ciudadanos y viceversa, siendo fundamental para promover la transparencia y la participación ciudadana.

El método de carácter socio interactivo que permite argumentar la prevalencia de lo afectivo y lo asertivo en el proceso comunicativo del director permite guiar el accionar metodológico en la actividad de dirección escolar, con un carácter planificado y organizado, de manera que, bajo la orientación del director, se estimule la formación de los componentes sociopsicológicos de la comunicación en relación con un estilo comunicativo asertivo, como rasgo de la personalidad. (Ochoa-Cruz et al., 2022, p. 132)



### 2.2.2. Barreras de la comunicación

Las barreras de la comunicación son obstáculos que impiden o dificultan que un mensaje se transmita de manera efectiva entre un emisor y un receptor. Estas barreras pueden surgir en cualquier etapa del proceso comunicativo, desde la codificación del mensaje hasta su decodificación e interpretación.

Imagina que intentas explicarle un problema complejo a un amigo mientras están en un concierto ruidoso. El ruido sería una barrera física que dificulta la comunicación. Pero también podrían existir barreras semánticas si usas palabras que tu amigo no entiende, o barreras emocionales si alguno de los dos está demasiado alterado por la música como para prestar atención.

Es importante ser conscientes de las barreras de la comunicación para poder identificarlas y superarlas, logrando una comunicación más efectiva.

Las barreras de comunicación son obstáculos que interfieren con el proceso de intercambio de información. Según Berlo (1960), estas barreras pueden ser semánticas, físicas o psicológicas. Las barreras semánticas surgen de las diferencias en la interpretación de los mensajes debido a la diversidad lingüística y cultural. En los distritos de Achaya y Caminaca, las barreras semánticas pueden manifestarse en la utilización de terminología técnica o administrativa que no es comprendida por los ciudadanos. Esto genera malentendidos y reduce la eficacia de la comunicación.

Las barreras físicas se refieren a las dificultades materiales y geográficas que dificultan la comunicación. En áreas rurales como Achaya y Caminaca, las limitaciones de infraestructura y la topografía accidentada pueden impedir una



interacción directa y frecuente entre los ciudadanos y las autoridades municipales. Estas barreras físicas no solo afectan la comunicación presencial, sino que también influyen en el acceso a tecnologías de la información y la comunicación (TIC), limitando la interacción digital.

La comunicación, a pesar de ser un proceso aparentemente sencillo, se ve afectado por una serie de obstáculos que pueden dificultar o impedir la transmisión efectiva de un mensaje. Estas dificultades se conocen como barreras de la comunicación, y su impacto puede variar desde malentendidos hasta conflictos graves. Para comprenderlas mejor, es necesario analizarlas desde diversas dimensiones:

#### **Barreras Individuales:**

Estas barreras se originan en las características propias de cada individuo involucrado en el proceso comunicativo:

- **Diferencias de percepción:** Cada persona interpreta la realidad de manera subjetiva, influenciada por sus experiencias, valores y creencias. Lo que para uno puede ser claro, para otro puede resultar ambiguo o incluso ofensivo.
- **Estados emocionales:** Las emociones intensas, como la ira, el miedo o la tristeza, pueden distorsionar la forma en que se emite y se recibe un mensaje.
- **Habilidades comunicativas:** La falta de fluidez verbal, la dificultad para escuchar activamente o la incapacidad para interpretar el lenguaje no verbal pueden afectar la comunicación.



- Prejuicios y estereotipos: Las ideas preconcebidas sobre un individuo o grupo pueden llevar a malinterpretar sus mensajes o a ignorarlos por completo.

### **Barreras Interpersonales:**

Estas barreras surgen de la dinámica entre dos o más personas que intentan comunicarse:

- Falta de confianza: La desconfianza entre los interlocutores puede llevar a la ocultación de información, la interpretación negativa de las intenciones del otro o la resistencia a colaborar.
- Conflictos no resueltos: Los desacuerdos o resentimientos del pasado pueden generar tensión y dificultar la comunicación presente.
- Diferencias culturales: Las normas sociales, valores y estilos de comunicación varían entre culturas, lo que puede dar lugar a malentendidos o choques culturales.
- Relaciones de poder desiguales: En contextos donde existe una jerarquía marcada, la persona con menos poder puede sentirse intimidada o cohibida para expresarse libremente.

### **Barreras Organizacionales:**

En el ámbito laboral o institucional, la estructura y dinámica de la organización pueden presentar obstáculos para la comunicación efectiva:

- Exceso de información: La sobrecarga de mensajes puede dificultar la identificación de la información relevante y la toma de decisiones.



- Canales de comunicación inadecuados: La elección de un canal inadecuado para el tipo de mensaje (por ejemplo, usar el correo electrónico para un asunto urgente) puede retrasar la comunicación o generar confusiones.
- Falta de retroalimentación: La ausencia de mecanismos para verificar la comprensión del mensaje puede llevar a errores y malentendidos.
- Cultura organizacional poco transparente: La falta de apertura y confianza en una organización puede desincentivar la comunicación abierta y honesta.

### **Barreras Semánticas:**

Estas barreras se relacionan con el uso del lenguaje y la interpretación de las palabras:

- Palabras con múltiples significados: La polisemia del lenguaje puede generar ambigüedad y confusiones si no se proporciona suficiente contexto.
- Uso de jerga o tecnicismos: El empleo de lenguaje especializado puede dificultar la comprensión para aquellos que no están familiarizados con él.
- Diferencias lingüísticas: En contextos multilingües, la falta de dominio de la lengua común puede ser una barrera importante para la comunicación.

### **Barreras Físicas:**

El entorno físico también puede influir en la calidad de la comunicación:

- Ruido ambiental: El ruido excesivo puede dificultar la audición y la concentración, afectando la comprensión del mensaje.



- Distancia física: La distancia excesiva entre los interlocutores puede dificultar la comunicación no verbal y la retroalimentación inmediata.
- Diseño del espacio: Un espacio mal diseñado.

Las teorías sobre las barreras de comunicación y el proceso comunicativo han sido desarrolladas por diversos autores y teóricos en el campo de la comunicación, la psicología, la sociología y la lingüística. A continuación, se mencionan algunos de los principales teóricos y sus contribuciones:

Claude Shannon y Warren Weaver:

Teoría Matemática de la Comunicación (1948): Shannon y Weaver introdujeron el modelo de comunicación lineal, que incluye elementos como el emisor, el canal, el mensaje, el receptor y el ruido. Este modelo es fundamental para entender cómo las barreras pueden interferir en la transmisión de la información.

David Berlo:

Modelo SMCR (1960): Berlo amplió el modelo de Shannon y Weaver al incluir los componentes de Fuente (Source), Mensaje (Message), Canal (Channel) y Receptor (Receiver). Berlo también enfatizó la importancia de los factores psicológicos y contextuales en la comunicación.

Wilbur Schramm:

Modelo Interactivo de Comunicación (1954): Schramm introdujo la idea de la retroalimentación y destacó que la comunicación es un proceso bidireccional



en el que tanto el emisor como el receptor son simultáneamente fuentes y destinatarios del mensaje.

Kurt Lewin:

Teoría de Campo (1951): Lewin, en su análisis del comportamiento humano, abordó cómo los factores psicológicos y sociales pueden actuar como barreras en la comunicación interpersonal.

Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don Jackson:

Teoría de la Comunicación Humana (1967): Estos autores, desde la perspectiva de la psicología y la terapia familiar, analizaron cómo las barreras psicológicas y contextuales afectan la comunicación.

Noam Chomsky:

Teoría de la Gramática Generativa (1957): Aunque centrada en la lingüística, la obra de Chomsky sobre la estructura del lenguaje y la competencia comunicativa ha influido en el entendimiento de las barreras semánticas y lingüísticas.

Marshall McLuhan:

Teoría de los Medios de Comunicación (1964): McLuhan exploró cómo los diferentes medios de comunicación afectan la percepción y la interacción humana, introduciendo conceptos como "el medio es el mensaje" y analizando las barreras tecnológicas.

Everett Rogers:



Teoría de la Difusión de Innovaciones (1962): Rogers investigó cómo se difunden las innovaciones y las tecnologías, abordando las barreras tecnológicas y los factores que facilitan o dificultan la adopción de nuevas ideas.

Estas teorías y modelos han proporcionado un marco conceptual para analizar y comprender las diversas barreras que pueden surgir en el proceso de comunicación y cómo estas afectan la efectividad de la interacción entre emisores y receptores.

### 2.2.3. Participación

La participación ciudadana se define como el involucramiento activo de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones y en la implementación de políticas públicas. Según Arnstein (1969), la participación ciudadana puede variar en un espectro que va desde la mera recepción de información hasta la participación activa en la toma de decisiones. En los distritos de Achaya y Caminaca, la participación ciudadana es crucial para garantizar que las políticas y acciones municipales respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad. Sin embargo, las barreras de comunicación identificadas pueden limitar esta participación, reduciendo la efectividad de la gestión municipal.

En un sentido general, la **participación** se refiere a la acción de tomar parte en algo o formar parte de un grupo o actividad. Sin embargo, su significado se vuelve más complejo al hablar de procesos sociales y políticos.

- **Pretty** (Unpacking 'Participation': models, meanings and practices, 2008) propone una tipología de la participación que va desde formas



"manipuladoras" y "pasivas" hasta formas más genuinas como la "participación por consulta" y la "participación para incentivos materiales".

- **Cornwall** (Cornwall, 2002) argumenta que la participación no se limita a la toma de decisiones, sino que también abarca la forma en que las personas perciben y ejercen su ciudadanía.

La **participación ciudadana** se centra en la acción individual o colectiva que busca incidir en la toma de decisiones públicas o en la gestión de asuntos de interés común.

- **Van Til & Van Til** (Til & Til, 1970) analizan la participación ciudadana en el contexto de programas sociales, identificando seis significados que varían según el enfoque (administrativo o político) y los actores involucrados (élites o no élites).
- **Molnar & Purohit** (Molnar & Purohit, 1977) estudian la participación ciudadana en el desarrollo comunitario rural, destacando su importancia como un fin en sí mismo y no solo como un medio para alcanzar otros objetivos.

La **participación** es un concepto amplio que abarca diversas formas de involucramiento en actividades o grupos. La **participación ciudadana** se enfoca en la acción ciudadana para incidir en la esfera pública. Ambos conceptos son fundamentales para la construcción de sociedades más democráticas y participativas.

#### 2.2.4. Gestión municipal

La gestión municipal se refiere a la administración y coordinación de los recursos y servicios públicos a nivel local. Según Osborne y Gaebler (1992), una



gestión municipal eficaz se caracteriza por su capacidad para innovar, ser transparente y responder a las demandas de los ciudadanos. La comunicación efectiva es un componente esencial de esta gestión, ya que permite a las autoridades municipales informar a los ciudadanos sobre sus derechos y responsabilidades, recoger sus opiniones y fomentar su participación en los procesos de toma de decisiones.

La gestión municipal es un concepto complejo que ha sido abordado desde diversas perspectivas. **Enfoque centrado en la administración:**

- **Zambrano Valdivieso & Vargas Ramírez** (Valdivieso & Ramírez, 2020) definen la gestión municipal como "las decisiones y acciones que perfecciona la administración pública para la consecución y movilización de los insumos del sector público, que están orientados a la mayor prosperidad de la urbe y el desarrollo social". Este enfoque se centra en la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos para alcanzar los objetivos planteados.

**Enfoque centrado en el desarrollo local:**

- **Gonzáles Tomiyama, Mogollón García & Gives Mujica** (Tomiyama et al., 2021) abordan la gestión municipal desde la perspectiva del desarrollo sostenible, tomando como ejemplo la gestión de residuos sólidos. Este enfoque resalta la importancia de la gestión municipal para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y promover un desarrollo equilibrado y sostenible.

**Enfoque histórico-patrimonial:**

- **Ponce** (Ponce, 2022) analiza la gestión municipal desde una perspectiva histórica y patrimonial, tomando como ejemplo la gestión del espacio público



en La Plata, Argentina. Este enfoque destaca la importancia de la gestión municipal para la preservación del patrimonio histórico y cultural de las ciudades.

### **Enfoque socio-cultural:**

- **Fükelman, Sciorra & Martínez Castillo** (Fükelman et al., 2018) estudian la gestión municipal desde la perspectiva de las redes de autogestión y espacios culturales. Este enfoque resalta la importancia de la gestión municipal para promover la participación ciudadana, la diversidad cultural y el desarrollo social.

La gestión municipal puede ser entendida como el conjunto de acciones y decisiones que lleva a cabo un gobierno local para satisfacer las necesidades de su población y promover el desarrollo del territorio. Las diferentes perspectivas presentadas por los autores citados evidencian la complejidad del concepto y la importancia de considerar las particularidades de cada contexto.

Las tecnologías de la información y la comunicación desempeñan un papel crucial en la modernización de la gestión pública y en la facilitación de la participación ciudadana. Según Castells (2009), las TIC tienen el potencial de transformar la relación entre los ciudadanos y el gobierno, haciendo que la información sea más accesible y permitiendo una comunicación bidireccional. Sin embargo, la brecha digital es un desafío importante en regiones rurales. La falta de acceso a internet y dispositivos tecnológicos adecuados, así como el bajo nivel de alfabetización digital, pueden excluir a una parte significativa de la población de los procesos de comunicación digital.



### **2.2.5. Municipalidad del distrito de Achaya y Caminaca**

Caminaca es un distrito de la provincia de Azángaro en el departamento peruano de Puno, bajo la administración del Gobierno regional de Puno. En el año 2007 tenía una población de 3.828 habitantes y una densidad poblacional de 26,1 personas por km<sup>2</sup>. Abarca un área total de 146,88 km<sup>2</sup>.

Achaya es un distrito de la provincia de Azángaro, en la región peruana de Puno, en el sudeste del Perú y ubicado a orillas del río Azángaro. Está ubicado en el piso ecológico SUNI, una de las mayores regiones naturales de Perú, que se sitúa entre los 3.600 y los 3.900 msnm.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se aplicará el tipo de investigación cuantitativo.

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Hernández Sampieri et al., 2018, p. 10)

El enfoque cuantitativo precede una idea que acotándose una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. Mediante el uso de preguntas, se identifican variables e hipótesis; se crea un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un contexto predeterminado; se evalúan estadísticamente las mediciones; y, por último, se llega a una serie de conclusiones. (Hernández, 2014, p. 71)

#### 3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

Será de nivel descriptivo. La investigación es de diseño no experimental, puesto que se caracteriza el no manipular las variables de manera intencional durante el proceso de recolección de datos, y este proceso se realizará en un solo tiempo y un momento determinado y es por lo cual se le define como transversal (Charaja, 2019).

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren. Desde



luego, pueden integrar las mediciones o información de cada una de dichas variables o conceptos para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés; su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas. Por ejemplo, un investigador organizacional que pretenda describir varias empresas industriales en términos de su complejidad, tecnología, tamaño, centralización y capacidad de innovación, mide esas variables para describirlas en los términos deseados. (Hernández Sampieri et al., 2018)

### **3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:**

#### **3.3.1. Técnicas**

Las técnicas representan un conjunto de directrices que orientan las acciones llevadas a cabo por los investigadores en cada fase del proceso de investigación científica. Estas técnicas, consideradas como herramientas procedimentales y estratégicas, requieren un conocimiento previo sobre su utilidad y aplicación, de modo que su selección y aplicación resulten accesibles para el investigador.

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

#### **3.3.2. Instrumentos:**

Un instrumento de investigación es una herramienta utilizada para recopilar datos en un estudio científico. El propósito principal de un instrumento de investigación es obtener información relevante y precisa que permita responder a las preguntas de investigación o alcanzar los objetivos del estudio.



Los instrumentos de investigación deben ser diseñados de manera cuidadosa y rigurosa para garantizar su validez y confiabilidad. Esto implica que deben medir con precisión lo que se pretende investigar y producir resultados consistentes y replicables. Además, los instrumentos deben ser adecuados al tipo de datos que se pretende recopilar y al contexto específico del estudio.

Para el presente caso se utilizará el cuestionario, como instrumento de investigación.

### **3.4. POBLACIÓN**

Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. Además de los objetivos del estudio, hay otras consideraciones pragmáticas que influyen en la delimitación de los rasgos de la población. “Un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema”. (Hernández, 2014, p. 174)

La población está compuesta por 3,770 pobladores del distrito de Achaya y 3,791 pobladores del distrito de Caminaca.

### **3.5. MUESTRA**

En esencia, la muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a la población, que se caracteriza por sus rasgos, y un subgrupo de la población. Todas las muestras (en el enfoque cuantitativo) deben ser representativas; por tanto, el uso de los términos al azar y aleatorio sólo denota un tipo de procedimiento mecánico relacionado



con la probabilidad y con la selección de elementos o unidades, pero no aclara el tipo de muestra ni el procedimiento de muestreo. (Hernández, 2014, p. 175)

Para el presente estudio, la muestra para el distrito de Achaya es de 196, siendo el mismo número para el distrito de Caminaca.

La fórmula aplicada es la siguiente:

N: Población = 3,770

V: Varianza = 400

$$n = \frac{N \times 400}{N + 400}$$

Resultado según la muestra es de 196 pobladores por cada distrito



### 3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TECNICAS/ INSTRUMENTOS</b>
<b>BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>	BARRERAS SEMÁNTICAS BARRERAS TECNOLÓGICAS BARRERAS FÍSICAS	a) Completamente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo d) En desacuerdo e) Completamente en desacuerdo	Encuesta/ Instrumento
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS</b>	RECEPCIÓN DE MENSAJES INTERACCIÓN DE MEDIOS	a) Completamente de acuerdo b)- De acuerdo c)- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo d) En desacuerdo e) Completamente en desacuerdo	Encuesta/ Instrumento

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los tres objetivos específicos, se presentan los resultados derivados de la investigación en tres momentos. Asimismo, se añade un cuarto ítem que responde al análisis de los resultados en donde se abordará algunas teorías que refuerzan los hallazgos de la presente investigación.

#### 4.1 DIFERENCIAS SEMÁNTICAS ENTRE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LA COMPRENSIÓN DE LOS USUARIOS

Las tablas que se presentan a continuación, muestran a los usuarios calificando algunas afirmaciones propuestas en torno a la información proporcionada por las municipalidades de Achaya y Caminaca, en referencia a las expectativas de la población. La escala de Likert ha sido la herramienta utilizada en esta ocasión.

##### Tabla 2

*Con frecuencia busco información sobre las actividades y decisiones de la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	24	6,1%
De acuerdo	04	1,0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	00	0,0%
En desacuerdo	164	41,8%
Completamente en desacuerdo	200	51,1%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.



## **Interpretación**

Existe una baja frecuencia de búsqueda de información por parte de los usuarios. La mayoría de los encuestados que representan el 92.9% está en desacuerdo y completamente en desacuerdo respectivamente con la afirmación de que buscan información sobre las actividades y decisiones de la gestión municipal. Por lo tanto, una gran parte de la población no se siente motivada o no encuentra relevante buscar información proporcionada por la gestión municipal.

La alta tasa de desacuerdo indica que hay diferencias en cómo la información de la gestión municipal es presentada y cómo es entendida o valorada por los usuarios. Lo que implica que, el lenguaje utilizado por la gestión municipal no sea claro o accesible para los ciudadanos, lo que causa una desconexión en la comunicación.

Por consiguiente, la información proporcionada no es tratada como relevante o útil por los ciudadanos. Esto podría estar relacionado con la manera en que se comunica la información, los canales utilizados o la falta de alineación con las necesidades e intereses de los ciudadanos.

Otro aspecto a considerar es la accesibilidad de la información. La baja frecuencia de búsqueda de información puede ser un reflejo de barreras tecnológicas o físicas que impiden a los ciudadanos acceder a la información de manera fácil y eficiente.

Dada la alta tasa de desacuerdo, hay una clara necesidad de que la gestión municipal revise y mejore sus estrategias de comunicación. Esto podría incluir simplificar el lenguaje utilizado, asegurarse de que la información es relevante y accesible, y utilizar múltiples canales de comunicación para llegar a una audiencia más amplia.

La falta de búsqueda de información por parte de los ciudadanos también tiene implicaciones para la participación ciudadana. Si los ciudadanos no están informados

sobre las actividades y decisiones de la gestión municipal, es menos probable que participen activamente en las actividades que promueven las autoridades municipales.

### Tabla 3

*La información proporcionada por la gestión municipal de Achaya y Caminaca es fácil de entender*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	24	6,1%
De acuerdo	04	1,0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	00	0,0%
En desacuerdo	180	45,9%
Completamente en desacuerdo	184	47,0%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

### Interpretación

En la tabla 2 se puede apreciar un alto porcentaje de desacuerdo. Si se suma los indicadores en desacuerdo y completamente en desacuerdo, llega al 92.9%, lo que implica que, la afirmación de que la información proporcionada por la gestión municipal es fácil de entender, no está siendo digerida por los pobladores, consecuentemente la información no está siendo comunicada de manera clara o accesible.

La alta tasa de desacuerdo indica que hay diferencias en el lenguaje y la terminología utilizada por la gestión municipal y cómo estos son comprendidos por los ciudadanos. Esto podría deberse a un uso excesivo de jergas técnicas, términos administrativos o un estilo de comunicación que no está alineado con el nivel de comprensión de la audiencia.



La falta de claridad en la información impacta negativamente en la efectividad de la comunicación. Cuando los ciudadanos no pueden entender la información proporcionada, se genera confusión, malentendidos y posiblemente desinformación, lo que dificulta su participación activa en la gestión municipal.

La gestión municipal a través de sus funcionarios debe simplificar el lenguaje utilizado. Esto incluye utilizar terminología más común, explicaciones detalladas y ejemplos claros para asegurar que la información sea accesible para todos los pobladores de los distritos de Achaya y Caminaca, independientemente de su nivel educativo u otras experiencias de los usuarios.

La ausencia de respuestas "ni de acuerdo ni en desacuerdo" sugiere que los encuestados tienen opiniones muy definidas sobre la dificultad de entender la información proporcionada. Esto puede ser un indicativo de una fuerte desconexión entre la forma en que la información se comunica y difunde, y la capacidad de los ciudadanos para procesarla.

La dificultad en entender la información afecta directamente la participación ciudadana. Los usuarios que no comprenden las comunicaciones de la gestión municipal son menos propensos a involucrarse en los procesos de toma de decisiones y actividades municipales, lo que puede llevar a una menor representación y eficacia en la gestión local.

La gestión municipal debería considerar la implementación de programas de capacitación para sus comunicadores, centrados en técnicas de redacción clara y efectiva. También se podría involucrar a la comunidad en la creación y revisión de materiales informativos para asegurar que sean comprensibles y relevantes.

Es importante tener en cuenta las particularidades culturales y lingüísticas de los distritos de Achaya y Caminaca. Adaptar la comunicación para reflejar las costumbres y



el idioma local puede facilitar una mejor comprensión y aceptación de la información proporcionada.

#### **Tabla 4**

*Las municipalidades de los distritos de Achaya y Caminaca utilizan diferentes medios de comunicación para obtener información sobre la gestión municipal*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	16	4,1%
De acuerdo	16	4,1%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	2,0%
En desacuerdo	164	41,9%
Completamente en desacuerdo	188	47,9%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

#### **Interpretación:**

En esta tabla 3 continúa la predominancia del desacuerdo. La mayoría de los encuestados, que representan el 89.8% está en desacuerdo y completamente en desacuerdo con la afirmación de que las municipalidades utilizan diferentes medios de comunicación para obtener información sobre la gestión municipal. Esto indica una percepción negativa respecto a la diversidad y efectividad de los medios de comunicación utilizados por las municipalidades.

Solo un pequeño porcentaje de encuestados que representan el 8.2% está completamente de acuerdo y de acuerdo con la afirmación. Este bajo nivel de aceptación sugiere que muy pocos ciudadanos perciben que las municipalidades emplean



correctamente una variedad de medios de comunicación para informar sobre la gestión municipal.

La cantidad mínima de respuestas neutrales que apenas alcanza el 2.0% de los encuestados, muestra que la mayoría de los usuarios tiene una opinión clara sobre este punto, lo que refuerza la percepción de que la comunicación municipal es inadecuada en términos de utilización de medios.

La falta de uso de diferentes medios de comunicación por parte de las municipalidades puede resultar en una difusión ineficaz de información. Esto puede limitar el alcance de la información y dejar a segmentos de la población desinformados, especialmente aquellos que pueden no tener acceso a ciertos medios.

La insuficiencia de medios diversos también podría estar relacionada con las diferencias semánticas. Los mensajes que no son claros o que no se transmiten a través de los canales adecuados pueden ser malinterpretados o no llegar a una parte significativa de la población.

Para superar las barreras semánticas y mejorar la comprensión de los usuarios, las municipalidades deben diversificar el uso de medios de comunicación, incluyendo no solo el uso de tecnología digital, sino también métodos tradicionales como reuniones comunitarias, boletines impresos y anuncios radiales, los que son más cercanos a los pobladores de esos dos distritos.

Las municipalidades deben considerar un enfoque multicanal que combine medios tradicionales y digitales. Esto asegurará que la información llegue a todos los ciudadanos, independientemente de sus preferencias y acceso a la tecnología.

La percepción de que no se utilizan diferentes medios de comunicación puede desincentivar la participación ciudadana. Cuando los ciudadanos sienten que no están



bien informados, son menos propensos a involucrarse en procesos municipales y a confiar en las autoridades.

### **Tabla 5**

*Más de una vez he experimentado dificultades para comprender la terminología utilizada por la gestión municipal al comunicar sus informaciones*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	244	62,2%
De acuerdo	112	28,6%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	04	1,0%
En desacuerdo	12	3,1%
Completamente en desacuerdo	20	5,1%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

#### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla 4 muestra una alta incidencia de dificultades semánticas. La mayoría de los encuestados, el 90.8% (62.2% completamente de acuerdo y 28.6% de acuerdo), indica que ha experimentado dificultades para comprender la terminología utilizada por la gestión municipal. Esto implica que las barreras semánticas son un problema significativo en la comunicación entre las autoridades municipales y los ciudadanos.

Solo un 1.0% de los encuestados se mostró neutral (ni en acuerdo ni en desacuerdo), lo que indica que la mayoría de los participantes tienen una opinión clara sobre este asunto.



Un total de 8.2% (3.1% en desacuerdo y 5.1% completamente en desacuerdo) no ha experimentado dificultades con la terminología, lo que es un porcentaje muy reducido en comparación con aquellos que sí han tenido problemas.

La prevalencia de dificultades semánticas implica que la terminología empleada por la gestión municipal no está siendo efectiva para comunicar políticas y proyectos a los ciudadanos de Achaya y Caminaca. Esto puede resultar en malentendidos y desinformación, afectando negativamente la participación ciudadana.

Dado el alto porcentaje de encuestados que encuentran problemas con la terminología utilizada, es fundamental que la gestión municipal considere simplificar el lenguaje que utiliza en sus comunicaciones. Evitar el uso de jerga técnica o administrativa y optar por un lenguaje más accesible podría mejorar significativamente la comprensión.

Las barreras semánticas pueden desincentivar la participación activa de los ciudadanos en los procesos municipales. Cuando los ciudadanos no comprenden completamente la información que se les proporciona, es menos probable que se involucren en la toma de decisiones y en la implementación de proyectos comunitarios.

La efectividad de la comunicación no solo depende de la transmisión de información, sino también de la comprensión de la misma por parte del receptor. La alta tasa de desacuerdo sugiere una falta de eficacia en la comunicación de la gestión municipal debido a las diferencias semánticas.

Es importante considerar el nivel educativo y el contexto cultural de los ciudadanos en los distritos de Achaya y Caminaca. Adaptar la comunicación a estos factores puede hacer una diferencia significativa en la comprensión y participación de los pobladores.



La persistencia de dificultades semánticas puede tener un impacto a largo plazo en la confianza y la relación entre los ciudadanos y la gestión municipal. Incluso pueden generar conflictos sociales y malentendidos que pueden acabar con la imagen de la gestión de los alcaldes y sus funcionarios.

**Tabla 6**

*La información que proporciona la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca utiliza un lenguaje accesible para describir sus acciones y políticas*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	16	4.1%
De acuerdo	8	2.0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	28	7.1%
En desacuerdo	116	29.6%
Completamente en desacuerdo	224	57.2%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

**Interpretación:**

Una mayoría considerable de los encuestados, el 86.8%, sumando el 29.6% en desacuerdo y 57.2% completamente en desacuerdo, considera que la información proporcionada por la gestión municipal, no utiliza un lenguaje accesible para describir sus acciones y políticas lo que indica que los ciudadanos perciben la comunicación de la gestión municipal como difícil de entender.

Solo el 6.1% de los encuestados (4.1% completamente de acuerdo y 2.0% de acuerdo) está de acuerdo en que el lenguaje utilizado por la gestión municipal es accesible. Este bajo porcentaje destaca la necesidad de revisar la terminología empleada por los funcionarios de ambas municipalidades.



Un 7.1% de los encuestados se mantiene neutral, siendo una minoría de los ciudadanos que no tiene una opinión clara sobre la accesibilidad del lenguaje utilizado por la gestión municipal.

La alta tasa de desacuerdo refleja que la mayoría de los ciudadanos enfrenta dificultades para entender la información proporcionada por la gestión municipal. Esto puede resultar en una participación ciudadana limitada, ya que la falta de claridad en la comunicación puede disuadir a los ciudadanos de involucrarse en ambas gestiones municipales.

Dado que una parte significativa de los encuestados no encuentra el lenguaje utilizado como accesible, la gestión municipal debe clarificar su comunicación. Esto podría incluir la utilización de un lenguaje más sencillo y directo, evitando términos técnicos o administrativos que puedan ser difíciles de comprender.

La percepción de que la información no es accesible puede desincentivar la participación ciudadana. Cuando los ciudadanos no entienden claramente las acciones y políticas municipales, es menos probable que se involucren en la toma de decisiones y en la implementación de proyectos comunitarios.

**Tabla 7**

*La gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca hacen un esfuerzo adicional para explicar términos técnicos o legales de manera más clara*

AFIRMACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	72	18.4%
De acuerdo	00	0.0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	04	1.0%
En desacuerdo	120	30.6%
Completamente en desacuerdo	196	50.0%
TOTAL	56	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

**Interpretación:**

Un porcentaje significativo de los encuestados, el 30.6% en desacuerdo y 50.0% completamente en desacuerdo, considera que la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca no hace un esfuerzo adicional para explicar términos técnicos o legales de manera clara, lo que quiere decir que los ciudadanos sienten que no se realizan suficientes esfuerzos para facilitar la comprensión de términos complejos.

La ausencia total de respuestas en el indicador "De acuerdo" refuerza la percepción negativa sobre la claridad en la explicación de términos técnicos o legales por parte de la gestión municipal. Los ciudadanos no perciben ningún esfuerzo adicional significativo en este aspecto.

Solo el 18.4% de los encuestados está completamente de acuerdo en que la gestión municipal realiza un esfuerzo adicional para aclarar términos técnicos o legales. Este porcentaje, aunque minoritario, indica que hay una pequeña fracción de ciudadanos que sí percibe algún nivel de esfuerzo en la comunicación.



Un pequeño porcentaje del 1.0% de los encuestados se mantuvo neutral (Ni en acuerdo ni en desacuerdo), lo que implica que una minoría de los ciudadanos no tiene una opinión definida sobre este aspecto.

La alta tasa de desacuerdo indica que la gestión municipal debe mejorar su comunicación, especialmente en la explicación de términos técnicos o legales. La falta de claridad en la comunicación puede conducir a malentendidos y una menor participación ciudadana.

Dado que una gran mayoría no percibe un esfuerzo adicional para clarificar términos técnicos o legales, es crucial que la gestión municipal adopte estrategias para simplificar la terminología utilizada y hacerla más accesible. Esto podría incluir la creación de glosarios, la capacitación de funcionarios en comunicación efectiva, y la utilización de ejemplos prácticos para explicar conceptos complejos.

La percepción de que no se hace un esfuerzo adicional para explicar términos técnicos o legales puede desincentivar la participación ciudadana. Los ciudadanos pueden sentirse excluidos o desinformados, lo que podría reducir su interés y capacidad para involucrarse en los procesos municipales.

## 4.2 USO DE TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN EN LA INTERACCIÓN DIGITAL ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LOS USUARIOS. DE LOS DISTRITOS DE ACHAYA Y CAMINACA.

**Tabla 8**

*En mi comunidad y casa tengo acceso a Internet*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	56	14.3%
De acuerdo	04	1.0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	2.0%
En desacuerdo	108	27.6%
Completamente en desacuerdo	216	55.1%
TOTAL		100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

### **Interpretación:**

La tabla 7 explica el acceso a internet limitado. Una gran mayoría de los encuestados, el 27.6% en desacuerdo y 55.1% completamente en desacuerdo, indicó que no tiene acceso a Internet en su comunidad y casa, lo que suma el 82.7% de los encuestados, implicando que la conectividad en los distritos de Achaya y Caminaca es limitada.

Solo el 14.3% completamente de acuerdo y 1.0% de acuerdo de encuestados afirmaron tener acceso a Internet en su comunidad y casa. Esto representa una minoría que tiene las herramientas necesarias para participar en la comunicación digital con la gestión municipal.



La alta tasa de falta de acceso a Internet representa una barrera importante para la comunicación digital entre la gestión municipal y los ciudadanos. Esta falta de conectividad puede limitar la participación de los ciudadanos en actividades y decisiones municipales que dependen del acceso digital. Sin acceso a Internet, los ciudadanos no pueden beneficiarse de las plataformas digitales de información y comunicación que la gestión municipal podría estar utilizando.

Los resultados indican la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica en los distritos de Achaya y Caminaca. La inversión en conectividad y acceso a Internet es importante para permitir una interacción digital entre la gestión municipal y los ciudadanos.

### **Tabla 9**

*Utilizo con mucha frecuencia el Internet para revisar información de las actividades y decisiones de la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	68	17.3%
De acuerdo	08	2.0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	00	0.0%
En desacuerdo	112	28.6%
Completamente en desacuerdo	204	52.1%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

### **Interpretación:**

La mayoría de los encuestados, que suma el 80.7%, es decir el 28.6% en desacuerdo y 52.1% completamente en desacuerdo, no utiliza con frecuencia el internet para revisar información sobre las actividades y decisiones de la gestión municipal. Esto indica una baja adopción del uso de internet para este propósito específico.

El 17.3% completamente de acuerdo y 2.0% de acuerdo afirmaron que utilizan con frecuencia el Internet para revisar información municipal. Por lo tanto, hay una minoría significativa que tiene acceso a Internet y lo usa para obtener información sobre la gestión municipal.

No hubo respuestas neutrales, lo que muestra que los encuestados tienen una opinión clara sobre su uso del Internet para obtener información municipal, con una inclinación fuerte hacia el desacuerdo.

La baja frecuencia de uso del Internet para revisar información de la gestión municipal refleja problemas significativos en la adopción de tecnologías de comunicación digital entre los ciudadanos. Esto podría ser debido a varios factores, como la falta de acceso a Internet, baja alfabetización digital o falta de información disponible en plataformas digitales.

Con esta información se evidencia la importancia del objetivo específico de diagnosticar problemas relacionados con el uso de tecnologías de comunicación. La baja frecuencia de uso del Internet para revisar información municipal es un indicador clave de que existen barreras tecnológicas.

Para mejorar la interacción digital, la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca debe considerar estrategias para aumentar el acceso a Internet y promover la alfabetización digital. Esto podría incluir programas de capacitación, mejorar la

infraestructura de Internet y desarrollar plataformas digitales más accesibles y fáciles de usar.

### **Tabla 10**

*Utilizo mi celular para acceder a la información relacionada con la gestión municipal*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	220	56.1%
De acuerdo	104	26.5%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	2.0%
En desacuerdo	12	3.1%
Completamente en desacuerdo	48	12,3%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

#### **Interpretación:**

Con la tabla 9 se observa un alto uso del celular para información municipal, distinto al uso de computadoras en la casa. Una mayoría de los encuestados, 56.1% completamente de acuerdo y 26.5% de acuerdo, utiliza su celular para acceder a la información relacionada con la gestión municipal. Esto muestra una alta dependencia y utilización del celular como medio principal para obtener información sobre la gestión municipal en los distritos de Achaya y Caminaca.

Solo el 15.4% de los encuestados que mostraron su acuerdo y completamente en desacuerdo, dijeron que no utilizan su celular para acceder a la información municipal. Este porcentaje, aunque minoritario, indica que todavía existe una fracción de la población que no utiliza este dispositivo para obtener información.

La alta frecuencia de uso del celular para obtener información sobre la gestión municipal sugiere que los esfuerzos de comunicación de las autoridades locales deben



enfocarse en las plataformas móviles. Esto podría incluir el desarrollo de aplicaciones móviles, la optimización de sitios web para dispositivos móviles y el uso de redes sociales y mensajería instantánea para difundir información.

El uso predominante del celular para acceder a la información indica que mejorar la calidad y accesibilidad de la información en formato móvil puede aumentar la participación ciudadana. Facilitar el acceso a información relevante y oportuna a través de dispositivos móviles puede fomentar una mayor interacción y participación en los procesos de gestión municipal.

Este dato resalta la importancia del diagnóstico de problemas tecnológicos en la interacción digital. La alta adopción del celular como herramienta de acceso a la información demuestra que, si bien hay barreras tecnológicas, hay también una oportunidad significativa para mejorar la comunicación a través de estos dispositivos.

La gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca debería considerar estrategias específicas para mejorar la accesibilidad y usabilidad de la información en dispositivos móviles. Esto puede incluir el desarrollo de contenido optimizado para móviles, la implementación de notificaciones push y la utilización de plataformas de mensajería populares entre los ciudadanos.

La tabla proporciona evidencia clara sobre cómo los ciudadanos utilizan las tecnologías de comunicación, específicamente los celulares, para interactuar con la información municipal. Identificar y abordar problemas relacionados con la tecnología móvil puede mejorar significativamente la efectividad de la comunicación digital.

**Tabla 11**

*Utilizo mi computadora para acceder a la información relacionada con la gestión municipal*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	16	4.1%
De acuerdo	12	3.1%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	36	9.2%
En desacuerdo	48	12.2%
Completamente en desacuerdo	280	71.4%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

**Interpretación:**

A diferencia de la anterior tabla, aquí se observa un bajo uso de computadoras para información municipal. La mayoría de los encuestados, sumando el 12.2% en desacuerdo y 71.4% completamente en desacuerdo, no utilizan sus computadoras para acceder a la información relacionada con la gestión municipal. Esto muestra una clara preferencia por otros dispositivos como el celular para obtener dicha información.

Solo el 4.1% completamente de acuerdo y 3.1% de acuerdo, utilizan sus computadoras para acceder a la información municipal, lo que sugiere una adopción muy limitada de este medio.

Un 9.2% de los encuestados se mantuvo neutral y que podría utilizar sus computadoras para este fin, pero no lo hace de manera regular o decisiva.

La baja frecuencia de uso de computadoras para obtener información municipal quiere decir que las autoridades locales deben centrarse en informar a través de otros



dispositivos, como los teléfonos móviles, que han demostrado ser más populares entre los ciudadanos de estos distritos.

La baja utilización de computadoras para acceder a la información puede limitar la participación ciudadana en plataformas que dependen de este dispositivo. Las autoridades deben considerar esta preferencia y asegurarse de que la información esté disponible y accesible a través de los medios más utilizados por los ciudadanos, principalmente dispositivos móviles.

La clara preferencia por no utilizar computadoras indica que pueden existir barreras significativas como la falta de acceso a computadoras, habilidades digitales limitadas, o la preferencia por la conveniencia y movilidad que ofrecen los dispositivos móviles.

Este hallazgo es fundamental para orientar los esfuerzos de comunicación digital de la gestión municipal de ambos distritos hacia los canales más efectivos y accesibles para la población de Achaya y Caminaca, de tal forma que las estrategias de información y comunicación apunten a este diagnóstico.

**Tabla 1**

*Tengo dificultades para acceder a plataformas digitales que son utilizadas por la gestión municipal debido a la falta de tecnología o conexión a Internet*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	252	64.3%
De acuerdo	44	11.2%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	4.1%
En desacuerdo	00	0.0%
Completamente en desacuerdo	80	20.4%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

**Interpretación:**

Existe alta frecuencia de problemas de acceso a tecnologías. Si se toma en cuenta que el 64.3% completamente de acuerdo y el 11.2% de acuerdo, suman un total de 75.5% de encuestados que indican que están de acuerdo en que tienen dificultades para acceder a las plataformas digitales utilizadas por la gestión municipal debido a la falta de tecnología o conexión a Internet. Una gran mayoría de los usuarios percibe una barrera en el uso de las tecnologías de comunicación proporcionadas por la gestión municipal.

Un 20.4% de los encuestados está completamente en desacuerdo con la afirmación, indicando que una minoría notable no encuentra dificultades relacionadas con la tecnología o la conexión a Internet. Este grupo puede tener acceso adecuado a la tecnología o vivir en áreas con mejor infraestructura de telecomunicaciones.

Solo un 4.1% de los encuestados se mostró indiferente y por ello las respuestas en el indicador ni en acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica que la mayoría de los encuestados tiene una opinión definida sobre el tema.

Los datos evidencian un problema considerable con la infraestructura tecnológica en los distritos de Achaya y Caminaca. La falta de tecnología adecuada y la conexión a Internet afectan significativamente la capacidad de los usuarios para interactuar digitalmente con la gestión municipal.

De esta forma se destaca la importancia de abordar las barreras tecnológicas para mejorar la interacción digital entre la gestión municipal y los usuarios, asegurando una participación ciudadana más efectiva y equitativa.

### **Tabla 2**

*He recibido capacitación o apoyo para utilizar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación con la gestión municipal*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	76	19.4%
De acuerdo	00	0.0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	00	0.0%
En desacuerdo	40	10.2%
Completamente en desacuerdo	276	70.4%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

### **Interpretación:**

Existe una alta frecuencia de falta de capacitación, por ello, un 70.4% de los encuestados indicó estar completamente en desacuerdo con la afirmación de haber recibido capacitación o apoyo para utilizar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación con la gestión municipal. Esto sugiere una falta generalizada de programas de capacitación tecnológica por parte de las autoridades municipales.



Un 10.2% de los encuestados expresó estar en desacuerdo, lo que refuerza la percepción de insuficiencia en el apoyo tecnológico. Solo un 19.4% de los encuestados está completamente de acuerdo con haber recibido capacitación o apoyo. Esto indica que una minoría significativa ha tenido acceso a programas de formación tecnológica.

Los datos evidencian una carencia de programas de capacitación o apoyo tecnológico proporcionados por la gestión municipal. La mayoría de los ciudadanos de Achaya y Caminaca no han recibido formación adecuada para utilizar herramientas tecnológicas.

Las autoridades municipales deben desarrollar e implementar programas de capacitación tecnológica que sean accesibles y adaptados a las necesidades de los ciudadanos de Achaya y Caminaca. Estos programas deben incluir el uso de plataformas digitales y herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y la participación ciudadana.

### 4.3 BARRERAS FÍSICAS QUE IMPIDEN UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y LOS USUARIOS DE LOS DISTRITOS DE ACHAYA Y CAMINACA

**Tabla 3**

*Tengo problemas para asistir a reuniones o eventos de la gestión municipal debido a la distancia física desde mi casa hasta el lugar del evento*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	280	71.4%
De acuerdo	56	14.3%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	00	0.0%
En desacuerdo	04	1.0%
Completamente en desacuerdo	52	13.3%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

#### **Interpretación:**

El 71.4% de los encuestados está completamente de acuerdo con que la distancia física les impide asistir a reuniones o eventos de la gestión municipal. Esto indica que una gran mayoría de los ciudadanos enfrenta este problema de manera significativa, por tal razón la alta frecuencia de acuerdo con la barrera de distancia física.

Un 14.3% de los encuestados también está de acuerdo con esta afirmación. Combinado con los que están completamente de acuerdo, un total de 85.7% de los encuestados reconoce que la distancia física es una barrera importante. Solo un 1.0% de los encuestados está en desacuerdo, y un 13.3% está completamente en desacuerdo, sugiriendo que solo una minoría no considera la distancia como un problema significativo para asistir a los eventos municipales.

Por consiguiente, la gran mayoría de los encuestados en los distritos de Achaya y Caminaca considera la distancia física como una barrera importante para asistir a reuniones o eventos de la gestión municipal. Esto sugiere que las barreras físicas relacionadas con la geografía y la infraestructura son un obstáculo significativo para la participación ciudadana.

Dada la alta proporción de ciudadanos que enfrentan este problema, es necesario que la gestión municipal implemente soluciones que mitiguen el impacto de la distancia física. Esto podría incluir la descentralización de eventos, el uso de tecnologías de comunicación remota, y el establecimiento de centros comunitarios más accesibles.

#### **Tabla 4**

*La ubicación de las oficinas municipales de los distritos de Achaya y Caminaca no son accesibles para todos los miembros de la comunidad*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	216	55.1%
De acuerdo	116	29.6%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	00	0.0%
En desacuerdo	04	1.0%
Completamente en desacuerdo	56	14.3%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

#### **Interpretación**

Existe una accesibilidad limitada a las oficinas de las municipalidades y por eso que el 55.1% de los encuestados está completamente de acuerdo en que la ubicación de las oficinas municipales no es accesible para todos los miembros de la comunidad. Además, un 29.6% también está de acuerdo con esta afirmación. Esto indica que la gran



mayoría (84.7%) de los participantes perciben que la localización de las oficinas municipales representa una barrera física.

Solo el 1.0% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación, y el 14.3% está completamente en desacuerdo. Esto muestra que una minoría pequeña no considera la ubicación de las oficinas como un problema de accesibilidad. No hubo encuestados que se mostraran indiferentes, lo que indica que todos los participantes tienen una opinión definida sobre la accesibilidad de las oficinas municipales.

La mayoría de los encuestados consideran que la ubicación de las oficinas municipales en los distritos de Achaya y Caminaca no es accesible para todos los miembros de la comunidad. Esto destaca que la localización geográfica de las oficinas municipales es una barrera física considerable que afecta la participación de los ciudadanos.

Dada la alta proporción de personas que perciben problemas de accesibilidad, es crucial que la gestión municipal tome medidas para mejorar el acceso a sus oficinas. Esto podría incluir la reubicación de oficinas, la creación de oficinas satélite en diferentes áreas, o la mejora de la infraestructura de transporte y acceso.

Fomentar el uso de tecnologías de comunicación remota para que los ciudadanos puedan interactuar con la gestión municipal sin necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas.

En consecuencia, es importante abordar las barreras físicas y de accesibilidad para mejorar la participación ciudadana en los distritos de Achaya y Caminaca. Implementar soluciones que faciliten el acceso a las oficinas municipales puede aumentar la inclusión y la efectividad de la gestión municipal, permitiendo una mayor participación de todos los miembros de la comunidad.

**Tabla 5**

*He enfrentado dificultades para acceder a los servicios municipales debido a carreteras en mal estado o falta de transporte público*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	192	49.0%
De acuerdo	152	38.8%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	04	1,0%
En desacuerdo	00	0.0%
Completamente en desacuerdo	44	11.2%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

**Interpretación:**

El 49.0% de los encuestados está completamente de acuerdo en que han enfrentado dificultades para acceder a los servicios municipales debido a problemas de infraestructura, como carreteras en mal estado o falta de transporte público. Adicionalmente, el 38.8% está de acuerdo con esta afirmación. En conjunto, esto suma un 87.8% de los participantes que reconocen problemas significativos de infraestructura que afectan su acceso a los servicios municipales.

Solo el 11.2% de los encuestados está completamente en desacuerdo con la afirmación, y nadie está parcialmente en desacuerdo. Esto indica que una minoría relativamente pequeña no considera la infraestructura como un problema relevante. El 1.0% de los encuestados se mostró indiferente (ni en acuerdo ni en desacuerdo), lo que sugiere que casi todos los participantes tienen una opinión clara sobre el impacto de la infraestructura en su acceso a los servicios municipales.



Una gran mayoría de los encuestados considera que los problemas de infraestructura, como carreteras en mal estado o la falta de transporte público, son barreras físicas importantes que dificultan el acceso a los servicios municipales en los distritos de Achaya y Caminaca. Este hallazgo subraya la necesidad crítica de mejorar la infraestructura para facilitar una comunicación y participación más efectivas entre la gestión municipal y los ciudadanos.

Implementar y mejorar las opciones de transporte público en los distritos de Achaya y Caminaca. Un sistema de transporte público eficiente y accesible reducirá las dificultades de acceso y permitirá a más ciudadanos participar activamente en la gestión municipal.

Por lo tanto, se destaca la importancia de abordar las barreras físicas relacionadas con la infraestructura para mejorar la comunicación y la participación ciudadana en la gestión municipal de Achaya y Caminaca. Implementar las recomendaciones mencionadas contribuirá a un acceso más equitativo y efectivo a los servicios municipales, promoviendo una mayor inclusión y participación de los ciudadanos en los procesos de gobernanza local.

**Tabla 6**

*He tenido una experiencia negativa al tratar de comunicarme cara a cara con funcionarios municipales debido a la falta de accesibilidad de las oficinas municipales*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	216	55.1%
De acuerdo	140	35.7%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	08	2.0%
En desacuerdo	00	0.0%
Completamente en desacuerdo	28	7.2%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

### **Interpretación**

El 55.1% de los encuestados está completamente de acuerdo en haber tenido una experiencia negativa al tratar de comunicarse cara a cara con funcionarios municipales debido a la falta de disponibilidad o accesibilidad de las oficinas municipales. Además, el 35.7% está de acuerdo con esta afirmación. En conjunto, esto suma un 90.8% de los participantes que han experimentado problemas significativos en su intento de comunicación directa con los funcionarios municipales.

Solo el 7.2% de los encuestados está completamente en desacuerdo con la afirmación, y nadie está parcialmente en desacuerdo. Esto indica que una minoría relativamente pequeña no ha tenido problemas en la comunicación directa con los funcionarios municipales.

Una gran mayoría de los encuestados considera que la falta de disponibilidad o accesibilidad de las oficinas municipales ha resultado en experiencias negativas al tratar de comunicarse cara a cara con los funcionarios municipales en los distritos de Achaya y



Caminaca. Este hallazgo subraya la necesidad urgente de mejorar la accesibilidad y disponibilidad de las oficinas municipales para facilitar una comunicación más efectiva y satisfactoria entre los ciudadanos y los funcionarios municipales.

Asegurar que haya suficientes funcionarios disponibles para atender a los ciudadanos en horarios accesibles. Esto puede incluir la extensión de los horarios de atención y la contratación de más personal para reducir los tiempos de espera.

Implementar un sistema de citas y turnos para gestionar mejor el flujo de ciudadanos que necesitan atención en las oficinas municipales. Esto puede reducir los tiempos de espera y asegurar una atención más organizada y eficiente.

Aquí se destaca la importancia de abordar las barreras relacionadas con la disponibilidad y accesibilidad de las oficinas municipales para mejorar la comunicación directa entre los ciudadanos y los funcionarios municipales en los distritos de Achaya y Caminaca. Implementar las recomendaciones mencionadas contribuirá a una experiencia más positiva y efectiva para los ciudadanos, promoviendo una mayor participación y satisfacción en la gestión municipal.

**Tabla 7**

*Los servicios de telefonía móvil o acceso a internet, afectan mi capacidad para interactuar con la gestión municipal*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	224	57.1%
De acuerdo	132	33.7%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	08	2.0%
En desacuerdo	00	0.0%
Completamente en desacuerdo	28	7.2%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores.

**Interpretación:**

El 57.1% de los encuestados está completamente de acuerdo en que los servicios de telefonía móvil o el acceso a internet afectan su capacidad para interactuar con la gestión municipal. Además, el 33.7% está de acuerdo con esta afirmación. Esto quiere decir que una gran mayoría, el 90.8% de todos los encuestados, enfrenta problemas relacionados con los servicios de comunicación que afectan su interacción con las autoridades municipales.

Solo el 7.2% de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo con la afirmación. No hubo respuestas que indicaran un desacuerdo parcial, lo que deja claro que existe una tendencia entre los encuestados a considerar que los problemas de comunicación son significativos.

Solo un pequeño 2.0% se mostró ambivalente. Los pocos que consideran que los servicios de comunicación tienen un impacto claro son una minoría muy pequeña en



comparación con la mayoría. Según las estadísticas, la mayoría de los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca consideran que los problemas con los servicios de telefonía móvil y acceso a internet impactan su capacidad para comunicarse con las autoridades locales.

Esto significa que existe una dependencia crítica de estos servicios para la comunicación con las autoridades. Muchos de los encuestados señalan estos desafíos, subrayando la necesidad de mejorar la infraestructura de comunicación en estos distritos. Esto será útil para facilitar una interacción mucho más fluida y efectiva entre los ciudadanos y la gestión municipal.

Por consiguiente, se hace necesario eliminar las barreras relacionadas con los servicios de comunicación que dificultan la interacción entre los ciudadanos y la gestión municipal de los dos distritos, Achaya y Caminaca. Mitigar estos problemas ayudará a aumentar la participación activa y efectiva de los ciudadanos en la gobernanza municipal y fomentará modos de gobernanza más inclusivos y receptivos.

**Tabla 8**

*No me dejan participar en reuniones y eventos organizados por la municipalidad debido a que no soy partidario del alcalde*

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente de acuerdo	208	53.1%
De acuerdo	28	7.1%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	40	10.2%
En desacuerdo	44	11.2%
Completamente en desacuerdo	72	18.4%
TOTAL	392	100%

*Nota:* Elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los pobladores

**Interpretación:**

El 53,1% que está muy de acuerdo con que se les niega la participación en las reuniones y eventos organizados por el consejo municipal no puede asistir a los eventos simplemente por su afinidad política con el partido del alcalde. Sumado al 7,1% que está de acuerdo, las cifras suman un 60,2% de los encuestados que ve algún nivel de exclusión basado en afinidades políticas.

Sin embargo, el 11,2% está en desacuerdo y el 18,4% está completamente en desacuerdo con la afirmación, en total alcanzando alrededor del 29,6% de los encuestados, que no reportan esta exclusión. Mientras tanto, el 10,2% de los encuestados permanece indiferente, lo que significa que una minoría no tiene una posición clara, o ninguna opinión clara, sobre este tema.

Tal percepción excluyente ayudaría a crear un ambiente de desconfianza y reduciría el nivel de participación ciudadana dentro de los procesos. Además, el desglose



de las respuestas también señala la necesidad de garantizar que se establezcan políticas y prácticas más integrales para garantizar que se observe una participación ciudadana inclusiva, independientemente de la afiliación partidaria, en las actividades y decisiones de los municipios.

Crear mecanismos de seguimiento y evaluación que aseguren que las prácticas inclusivas se mantienen y mejoran continuamente. Esto se hará mediante una evaluación constante o periódica, por ejemplo, mediante encuestas ciudadanas que permitan verificar la percepción de exclusión y el grado de participación.

Este análisis es fundamental para comprender no solo las barreras físicas, sino, también sociopolíticas que, en gran medida, obstaculizan la participación comunitaria y, a través de ella, el logro de dicha participación en la gestión municipal. Su eliminación contribuirá a una Achaya y Caminaca más democrática y participativa y que sea la cuna de una comunidad coherente y comprometida con el desarrollo local.

#### **4.4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

El análisis de las principales barreras de comunicación en los distritos de Achaya y Caminaca muestra las dificultades por las que atraviesan los pobladores de esa zona y evidentemente se plantea una cuestión compleja dado los factores tecnológicos, físicos y semánticos, los cuales limitan la interacción efectiva entre la población y la gestión municipal. Estas barreras no solo dificultan el acceso a información de las municipalidades distritales, sino que también restringen la participación ciudadana, un aspecto que es muy importante para el desarrollo local. En este contexto, es pertinente contrastar los hallazgos con investigaciones previas e identificar los puntos de convergencia y divergencia. Aunque, hay más puntos convergentes.



Figuroa-González et al. (2021) destacan las barreras culturales en comunidades mayas, donde las creencias tradicionales dificultan la adopción de recomendaciones de salud. Este hallazgo tiene criterios parecidos con las barreras semánticas identificadas en Achaya y Caminaca, donde la complejidad del lenguaje técnico o legal limita la comprensión de los mensajes municipales. Estos resultados resaltan la importancia de respetar y considerar los contextos socioculturales al momento de diseñar estrategias de información y comunicación.

Por otro lado, Garreta-Bochaca y Llevot-Calvet (2022) menciona que las instituciones educativas en España enfrentan barreras comunicativas al interactuar con familias extranjeras debido a una falta de formación adecuada en el personal docente. Esta situación es comparable a la necesidad de formación en habilidades comunicativas en el contexto municipal de Achaya y Caminaca, donde la población requiere mensajes más claros y accesibles.

Asimismo, a nivel nacional, los estudios de Loyola Santiago (2016) y Delgado Yábar (2019) refuerzan la idea de que las barreras tecnológicas, como la conectividad deficiente y el limitado acceso a las tecnologías de información y comunicación, son obstáculos significativos para la comunicación eficaz. En Achaya y Caminaca, el limitado servicio de internet y equipos de computadora en el hogar, acentúa las barreras de acceso a información municipal. Este punto también coincide con los hallazgos de Delgado Yábar sobre la telemamografía, donde se enfatiza la necesidad de estrategias inclusivas y sostenibles para superar las barreras tecnológicas.

También, Loyola Santiago destaca la influencia de barreras sociales y psicológicas en el ámbito educativo, las que mínimamente se parecen a lo que ocurre en los distritos



de Achaya y Caminaca, donde la percepción de exclusión política y la falta de afinidad con las autoridades municipales afectan negativamente la participación ciudadana.

En el ámbito local, Pineda Gonzales (2020) y Maquera Flores (s.f.) ofrecen una perspectiva sobre las barreras lingüísticas en contextos judiciales de Puno. Ambos estudios resaltan la importancia de la capacitación y la inclusión lingüística para reducir las barreras de comunicación, un enfoque que podría aplicarse en Achaya y Caminaca para abordar las barreras semánticas, puesto que la falta de claridad y sencillez en el lenguaje utilizado es una dificultad permanente en esos distritos.

Sin embargo, en estos distritos, las barreras físicas, como la distancia a las oficinas municipales y la infraestructura de transporte deficiente, agravan aún más los problemas de comunicación, lo que no se observa en los contextos y antecedentes señalados.

Comparando los hallazgos de los distintos niveles, se puede observar que las barreras de comunicación tienen distintas facetas o aspectos, dependiendo del contexto social, cultural y tecnológico. En los distritos de Achaya y Caminaca, las barreras tecnológicas, físicas y semánticas demanda una estrategia integral, es decir combinar diversas acciones para enfrentar a cada uno de los factores que están presentes en las barreras de comunicación.

Por ejemplo, mientras que las barreras culturales identificadas por Figueroa-González et al. se resuelven parcialmente mediante la adaptación cultural de los mensajes, en Achaya y Caminaca sería necesario complementar este enfoque con soluciones tecnológicas, como hacer convenios con las empresas de telefonía móvil para que haya mejor acceso a internet y capacitar a los pobladores de esa zona en el uso de tecnologías de información y comunicación, concretamente en el manejo de redes sociales y plataformas digitales.



De igual manera, la formación en habilidades comunicativas, tal como lo sugieren Garreta-Bochaca y Llevot-Calvet, puede ser fundamental para mejorar la capacidad del personal municipal de transmitir mensajes claros y culturalmente adecuados.

Todo lo señalado anteriormente tiene implicaciones para la gestión municipal, porque las barreras físicas identificadas en Achaya y Caminaca reflejan una necesidad urgente de invertir en infraestructura de transporte y en la descentralización de los servicios municipales. Este enfoque no solo mejorará el acceso a la información, sino que también fomentará una mayor participación ciudadana, promoviendo políticas de gestión municipal inclusivas y de puertas abiertas a todos los sectores de la población.

Por otro lado, las barreras tecnológicas deben abordarse mediante alianzas público-privadas para implementar soluciones sostenibles, como puntos de acceso comunitario a internet y talleres de alfabetización digital. Este enfoque se alinea con las recomendaciones de Delgado Yábar sobre la telemedicina, donde se enfatiza la importancia de modelos de gestión y capacitación continua.

La superación de las barreras de comunicación en Achaya y Caminaca requiere una visión holística que integre enfoques tecnológicos, culturales y educativos. Al aprender de experiencias internacionales, nacionales y locales, las autoridades municipales pueden diseñar estrategias efectivas que transformen las barreras actuales en oportunidades para fortalecer la relación entre la ciudadanía y la gestión municipal, impulsando así el desarrollo local y la inclusión social.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Las principales barreras de comunicación que enfrentan los pobladores de los distritos de Achaya y Caminaca son, en primer lugar, las tecnológicas, relacionadas con el limitado acceso y uso de las tecnologías de la información. En segundo lugar, las barreras físicas, originadas por la gran distancia entre las viviendas de los pobladores y el local de la municipalidad. Finalmente, las barreras semánticas, debido a que los mensajes aún resultan difíciles de comprender para la población en general.

**SEGUNDA:** Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los participantes perciben la información proporcionada por la municipalidad como poco comprensible y de difícil acceso, por consiguiente, hay deficiencias en la claridad y simplicidad del lenguaje empleado en los mensajes institucionales. Asimismo, los encuestados manifiestan una percepción de insuficiencia en la diversidad de medios utilizados para la difusión de información y una falta de esfuerzos para facilitar la comprensión de términos técnicos o legales.

**TERCERA:** Los distritos de Achaya y Caminaca enfrentan barreras en el acceso y uso de tecnologías de comunicación, lo que restringe la interacción digital con la gestión municipal y limita tanto la participación ciudadana como la transparencia institucional. Los datos evidencian que los hogares carecen de acceso a Internet y presentan una baja adopción de computadoras, lo que dificulta el acceso oportuno a la información municipal y refuerza la necesidad de implementar estrategias inclusivas en el ámbito tecnológico.



**CUARTA:** Los resultados indican que los encuestados identifican la distancia física, la ubicación poco accesible de las oficinas municipales y las deficiencias en la infraestructura de transporte como barreras principales que dificultan su participación en eventos organizados por la municipalidad. Además, se observa que los problemas asociados a la conectividad, como las limitaciones en los servicios de telefonía móvil y acceso a internet, junto con la percepción de exclusión política debido a la falta de afinidad con el alcalde, intensifican estas barreras, impactando negativamente en la inclusión ciudadana y la gobernanza participativa.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se sugiere que las actuales gestiones municipales de los distritos de Achaya y Caminaca incluyan un lenguaje más sencillo y accesible en sus informaciones, capaciten a los usuarios en el uso de tecnologías de información y comunicación, y descentralicen las actividades municipales. Estas acciones permitirán fomentar una mayor participación de los pobladores y mejorar la eficacia de la interacción institucional.

**SEGUNDA:** Se recomienda emplear un lenguaje sencillo y accesible en la información que proporcionan las municipalidades de Achaya y Caminaca, de tal forma que puedan ir desapareciendo las diferencias semánticas entre autoridades y usuarios, además de utilizar los medios de comunicación más cercanos a los usuarios de ambos distritos,

**TERCERA:** Se recomienda que las autoridades municipales a que capaciten a los pobladores de los distritos de Achaya y Caminaca, en el uso y manejo de redes sociales y tecnología digital y promoviendo la alfabetización digital, así como implementar una infraestructura tecnológica en ambos distritos con el objeto de buscar mayor participación de los usuarios.

**CUARTA:** Se sugiere implementar mejoras en la infraestructura de ambas municipalidades, facilitando el acceso de los usuarios a los servicios municipales mediante la descentralización de algunas oficinas y, promover políticas inclusivas para superar las barreras físicas facilitando una comunicación efectiva entre autoridades y pobladores.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anampí, C., Aguilar, E., Costilla, P., & Bobórquez, M. (2018). Gestión ambiental en las organizaciones: Análisis desde los costos ambientales. *Rg*, 11.
- Annyhen. (30 de mayo de 2007). *H*. Obtenido de H:  
<https://historia1imagen.cl/2007/05/30/documentos-escritos-en-la-ensenanza-de-la-historia/>
- Aportela Rodríguez, I. (2007). Intranets: Las tecnologías de información y comunicación en función de la organización. *Ecimed*, 16.
- Arizcuren, A. (s.f.). que es a comunicación interna y para que sirve. En E. ., Ana, *Guía de buenas prácticas de comunicación interna* (pág. 24). España: FEAPS.
- Betancourt, J. (2002). *Gestión estratégica*. Venezuela: TG red.
- Brandolini, A., Gonzáles Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación Interna*. Buenos Aires: Dircom.
- Calvería, A. (20 de agosto de 2009). *La importancia de Reconocer a los Empleados*. Obtenido de mba & educación Ejecutiva:  
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- Camacho Marín, A. (2001). La Prensa: Un medio de comunicación para la escuela. *Comunicar*, 7.
- Campos García, G., & Fuente La fuente, C. (2013). Los eventos en el ámbito de la empresa. *Seeci*, 33.
- Cañedo, R. (2003). Análisis del Conocimiento, la información y la comunicación como categorías reflejas en el marco de la ciencia. *Acimed*, 32.



- Carrasco Diaz, S. (2007). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA*.  
LIMA: SAN MARCOS.
- Castillo, A. (2010). *Introducción a las relaciones públicas*. España: IIRP.
- Charaja, F. (2019). *El MAPIC de la investigación científica* (Cuarta ed.). Puno, Perú:  
Corporación MERU E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico:  
McGraw-Hill Interamericana.
- Coll, F. (30 de mayo de 2023). *Rankia*. Obtenido de  
<https://www.rankia.com/diccionario/bolsa/gestion-carteras>
- Condori, E. (2017). *Guía de gestión empresarial*. La paz: CEE.
- Cruz, R. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del centro poblado de alto puno*. Puno.
- Cuenca & Verazzi, J. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona:  
UOC.
- Fajardo, G. &. (2016). *Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional*. Bogota:  
UTADEO.
- Fajardo, G., & Nivia, A. (2016). *Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional*.  
Bogota: UTADEO.
- Fatima, L. (2017). *Modelos de gestión*. Bogota: Areandina.
- Fernández, F. (2017). Repensar el liderazgo estrategico, la visión. *iee. es*, 16.
- Fernandez, L. (2022). Elementos Fundamentales del proceso de comunicación.  
*Ocronos*, 112.
- Galinelli, B., & Migliore, A. (2009). Administración y gestión pública. *E*, 24.



- Gavela , M. (2017). *Estrategias de Comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna de la unidad educativa particular charles darwin*. Quito.
- Hernandez, J. (2013). Business management model according to new trends: intangibles and total quality. Application to the shrimp sector of Venezuela.
- Hernandez, M., Lluesma, M., & De Veras, B. (2019). Hacia una Comunicación Eficaz. *Universidad Agraria de la Habana*, 16.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana editores.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hutt Herrera, H. (2012). Las Redes Sociales: Una nuevas herramienta de difusión. *Reflexiones*, 9.
- Lope, M. (2017). GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL NIVEL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA .
- Molina, H. (2000). Establecimiento de Metas, Comportamiento y Desempeño. *Estudios Gerenciales*, 13.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia: Neiva.
- Moreno, J., & Marcaccio, A. (2014). Perfiles Profesionales y Valores Relativos al Trabajo. *ISSN*, 10.
- Murcia, J., Arandes, R., & Gil, J. (2010). Como implantar reuniones informativas eficaces en PRL. *Infointegro*, 21.
- Murray, P. (2002). Gestión-Información-Conocimiento. *Biblios*, 12.



- Naranjo Pereira, M. L. (2009). MOTIVACIÓN: Perspectivas Teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ambito educativo. *Revista Educación*, 19.
- Otero, J., Barrios, I., & Prieto, G. (2006). El objetivo en el contexto de la dirección estrategica, el proceso docente y la investigación científica . *Revista Cubana de Salud Pública*, 13.
- Pacheco, L. (2017). *La comunicación interna de los trabajadores en la institución educativa master ingenieros san juan de lurigancho*. Lima.
- Perea Rivera, J. (2008). La Entrevista en las Organizaciones. *IIPSI*, 18.
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, Paulina, & Lema, Luis. (2017). *comunicación organizacional*. Guayaquil: compas.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.
- Rodriguez, A. (11 de Marzo de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/comunicacion-grupal/>.
- Rubio, P. (2006). *introducción a la gestión empresarial*. belgica.
- Salazar, D., & Romero, G. (2006). Planificación Exito Gerencial. *Multiciencias*, 18.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. Estado de Mexico: Eduardo duran valdivieso .
- Silva Murillo, R. (2011). La Intracomunicación. *Perspectivas*, 22.
- Terrazas, R. (2009). Marco Conceptual para la gestión de proyectos. *Perspectivas*, 25.
- Ulloa, C. (2007). *Comunicación, Cultura y Desarrollo*. Quito: Quipus.
- Westreicher, G. (1 de Agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>



- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.
- Botella, B., Sepúlveda-Torres, R., Martínez-Barco, P., & Saquete Boró, E. (2023). *Violencia Identificada en el Lenguaje (VIL). Creación de recurso para mensajes violentos*.
- Delgado Yábar, M. G. (2019). *Identificación de barreras en la implementación de la telemamografía en Perú*.
- Figuroa-González, A., Hernández-Escalante, V. M., Cabrera-Araujo, Z., Marín-Cárdenas, A., Torres-Escalante, J. L., & Castro-Sansores, C. (2021). Barreras culturales de comunicación con el personal de salud al recibir recomendaciones para una alimentación saludable en una comunidad Maya de Yucatán. *Ciencia y Humanismo en Salud*, 8(1), 23-29.
- Garreta-Bochaca, J., & Llevot-Calvet, N. (2022). Escuela y familias de origen extranjero. Canales y barreras a la comunicación en la educación primaria. *Educación XXI*, 25(2), 315-335.
- Giron Flores, R. M., & Castañeda Rodríguez, C. G. (2021). *Barreras de la comunicación sobre seguridad vial en los conductores de transporte público de la ruta Huacho-Andahuasi-Sayán 2021*.
- Gonzales, J. A. P. (2020). La Barrera lingüística en reMisión Y el acceso a la JUSTicia en la cOrte SUPeriOr de JUSticia de PUnO. *HISTORIA Y DERECHO*, 91.
- González Hernández, M. (2015). *Las redes sociales y su incidencia en la forma en que los jóvenes se comunican y utilizan la lengua. Perspectiva de los docentes de lenguaje y comunicación*.



Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018).

*Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana México.

Loyola Santiago, E. (2016). *Barreras de la comunicación y desarrollo educativo de los alumnos de la ie Antenor rizo patrón Lequerica-Cerro dePasco.*

Maquera Flores, J. E. (s. f.). *Barreras culturales de comunicación entre los trabajadores y los usuarios en el Poder Judicial Sede-Ilave.*

*Metodologia-de-la-InvestigaciÃ³n\_Sampieri.pdf.* (s. f.).

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (s. f.). *Comportamiento organizacional.*



## ANEXOS



## **Anexo 1. Encuesta a pobladores de Achaya y Caminaca**

### **ENCUESTA**

Estimados amigos, en la presente encuesta muestre su acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que se les propone en cada categoría. Lea bien las afirmaciones y responda conscientemente.

- 1. Con frecuencia busco información sobre las actividades y decisiones de la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca.**
  - a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 2. La información proporcionada por la gestión municipal de Achaya y Caminaca es fácil de entender.**
  - a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 3. Las municipalidades de los distritos de Achaya y Caminaca utilizan diferentes medios de comunicación para obtener información sobre la gestión municipal.**
  - a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 4. Más de una vez he experimentado dificultades para comprender la terminología utilizada por la gestión municipal al comunicar políticas o proyectos.**
  - a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 5. La información que proporciona la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca utiliza un lenguaje accesible para describir sus acciones y políticas.**
  - a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 6. La gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca hacen un esfuerzo adicional para explicar términos técnicos o legales de manera más clara.**



- a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 7. En mi comunidad y casa tengo acceso a Internet.**
- a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 8. Utilizo con mucha frecuencia el Internet para revisar información de las actividades y decisiones de la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca.**
- a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 9. Utilizo mi celular para acceder a la información relacionada con la gestión municipal.**
- a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 10. Utilizo mi computadora para acceder a la información relacionada con la gestión municipal.**
- a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 11. Tengo dificultades para acceder a plataformas digitales que son utilizadas por la gestión municipal debido a la falta de tecnología o conexión a Internet.**
- a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Completamente en desacuerdo
- 12. He recibido capacitación o apoyo para utilizar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación con la gestión municipal.**
- a) Completamente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo



- e) Completamente en desacuerdo
- 13. Tengo problemas para asistir a reuniones o eventos de la gestión municipal debido a la distancia física desde mi casa hasta el lugar del evento.**
- a) Completamente de acuerdo  
b) De acuerdo  
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
d) En desacuerdo  
e) Completamente en desacuerdo
- 14. La ubicación de las oficinas municipales de los distritos de Achaya y Caminaca no son accesibles para todos los miembros de la comunidad.**
- a) Completamente de acuerdo  
b) De acuerdo  
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
d) En desacuerdo  
e) Completamente en desacuerdo
- 15. He enfrentado dificultades para acceder a los servicios municipales debido a problemas de infraestructura, como carreteras en mal estado o falta de transporte público.**
- a) Completamente de acuerdo  
b) De acuerdo  
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
d) En desacuerdo  
e) Completamente en desacuerdo
- 16. He tenido una experiencia negativa al tratar de comunicarme cara a cara con funcionarios municipales debido a la falta de disponibilidad o accesibilidad de las oficinas municipales.**
- a) Completamente de acuerdo  
b) De acuerdo  
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
d) En desacuerdo  
e) Completamente en desacuerdo
- 17. Los servicios de telefonía móvil o acceso a internet, afectan mi capacidad para interactuar con la gestión municipal.**
- a) Completamente de acuerdo  
b) De acuerdo  
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
d) En desacuerdo  
e) Completamente en desacuerdo
- 18. No me dejan participar en reuniones y eventos organizados por la municipalidad debido a que no soy partidario del alcalde.**
- a) Completamente de acuerdo  
b) De acuerdo  
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
d) En desacuerdo  
e) Completamente en desacuerdo

## Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las barreras de comunicación que obstaculizan la participación de los usuarios en la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca en el año 2024?	Conocer las barreras de comunicación que obstaculizan la participación de los usuarios en la gestión municipal de los distritos de Achaya y Caminaca en el año 2024.	Las Barreras de Comunicación que obstaculizan la participación de los Usuarios en la Gestión Municipal de los Distritos de Achaya y Caminaca, están relacionadas a lo semántico, tecnológico y físico fundamentalmente.	V 1 Barreras de la comunicación  V 2 Participación de los usuarios		Encuesta Cuestionario
¿Cuáles son las diferencias semánticas que pueden surgir entre la información proporcionada por la gestión municipal y la comprensión de los usuarios en los distritos de Achaya y Caminaca?	Identificar las diferencias semánticas que pueden surgir entre la información proporcionada por la gestión municipal y la comprensión de los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca.	Las divergencias en la interpretación semántica pueden llevar a malentendidos y limitar la participación activa de los usuarios en los asuntos municipales de los distritos de Achaya y Caminaca.		D 1 Barreras semánticas	
¿Cuáles son los problemas relacionados con el uso de tecnologías de comunicación en la interacción digital entre la gestión municipal y los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca?	Identificar los problemas relacionados con el uso de tecnologías de comunicación en la interacción digital entre la gestión municipal y los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca.	Las barreras tecnológicas pueden limitar el acceso y la participación de los usuarios en plataformas digitales, afectando la comunicación online de los distritos de Achaya y Caminaca.		D 2 Barreras tecnológicas	
¿Cuáles son las barreras físicas que impiden una comunicación efectiva entre la gestión municipal y los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca?	Identificar las barreras físicas que impiden una comunicación efectiva entre la gestión municipal y los usuarios de los distritos de Achaya y Caminaca.	La presencia de barreras físicas, como distancias geográficas, puede dificultar la comunicación directa y la participación de los usuarios en los procesos municipales de los distritos de Achaya y Caminaca.		D 3 Barreras físicas	



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo OLIVER BLANCOS CHARCA,  
identificado con DNI 70333235 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"BARRERAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE  
LOS USUARIOS EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS  
DISTRITOS DE ACHAYA Y CAMINACA, 2024"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 11 de diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo OLIVER BLANCOS CHARCA  
identificado con DNI 70333235 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL,  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"BARRERAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE  
LOS USUARIOS EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS  
DISTRITOS DE ACHAYA Y CAJAHUAYCO, 2024"

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 11 de diciembre del 20 24

  
FIRMA (obligatoria)



Huella