REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Comunicación Social

"COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE SUS POBLADORES, AREQUIPA 2021"

Tesis presentada por la Bachiller:

Vásquez Churapa, Yoselin Yanira

Para optar el Título Profesional de **Licenciada en Comunicación Social con mención en Relaciones Públicas**

Asesor:

Dr. Torres Orihuela Héctor Octavio Guido.

Arequipa – Perú

2022

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

COMUNICACION SOCIAL

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 24 de Marzo del 2022

Dictamen: 004678-C-EPCS-2022

Visto el borrador del expediente 004678, presentado por:

2015204152 - VASQUEZ CHURAPA YOSELIN YANIRA

Titulado:

COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE SUS POBLADORES, AREQUIPA 2021.

Nuestro dictamen es:

APROBADO

1223 - CORNEJO PAREDES DORIS
DICTAMINADOR

1365 - FLORES CASTRO VDA. DE LINARES MIRIAM ROSARIO
DICTAMINADOR

2824 - BARRIGA ZEGARRA CARLOS MARTIN
DICTAMINADOR

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

A Margarita, mi madre y eterna compañera, gracias por seguir confiando en mí, ser mi fuerza y soporte en todo mi crecimiento personal y profesional;

a ti Facundo Ezekiel, hijito mío eres la razón de mi vida y mi principal motivo de superación, todo es por ti.

Sin ustedes, nada.

¡Familia, lo logramos!

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTO

Mi eterno y especial agradecimiento a los profesores del programa profesional de Comunicación Social que marcaron mi vida y mi carrera profesional con sus enseñanzas.

Los hago parte de este y cada uno de los logros que están por venir.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

"Esta época, como todas, es muy buena, si sabemos qué hacer con ella"

Ralph Waldo Emerson

Pensamientos para el futuro

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado Comunicación Externa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores Arequipa, 2021, tiene como objetivo general conocer la comunicación externa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores; y como objetivos específicos, analizar cómo se da la comunicación de riesgo, identificar las acciones de responsabilidad social, determinar la percepción que tienen los pobladores sobre la reputación corporativa y describir el uso de medios de comunicación de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.

El diseño de investigación fue descriptivo. Para la recolección de datos la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento usado fue un cuestionario, el cual constó de 23 preguntas, aplicado a una muestra probabilística de 381 personas entre hombres y mujeres con un rango de edad de 18 a 64 años que viven en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero.

En cuanto a los resultados obtenidos en esta investigación, se presentan en 23 tablas con sus respectivos gráficos estadísticos y análisis e interpretación.

Asimismo, entre los resultados más importantes, podemos destacar que la Municipalidad Distrital de J.L.B. y R. es una institución gubernamental que brinda servicios a los pobladores del distrito, es por ello que la gestión de las relaciones públicas y comunicación externa en esta investigación responde a la debida planificación y prevención en estos tiempos difíciles con acciones de responsabilidad social orientadas a brindar contención, soporte y acompañamiento a la población; de forma que se ha construido y regulado las percepciones positivas en la población, que proyecta una imagen institucional favorable, concreta y específica en estos tiempos de crisis. Por otro lado, el municipio del Distrito tiene como principal medio de comunicación e información la denominada red social Facebook, seguido por medio tradicional radio, luego la Plataforma Web de la municipalidad. En menor cuantía utiliza como fuente de información las redes sociales:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

YouTube, Instagram; los medios escritos como revista, periódico y las reuniones o visitas domiciliarias a la comunidad.

Finalmente, se presentan las sugerencias ante los resultados obtenidos, y de esta forma la Municipalidad pueda usarlo como una herramienta de conocimiento y autoevaluación, para la futura toma de decisiones e implementación de mejoras comunicacionales.

Palabras clave: comunicación externa, comunicación de riesgo, responsabilidad social, imagen institucional, plataforma digital.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The present investigation dominated “External Communication of the District Municipality of José Luis Bustamante y Rivero according to the perception of its inhabitants Arequipa, 2021”, has as general objective to know the external communication of the District Municipality of José Luis Bustamante y Rivero according to the perception of its inhabitants; and as specific objectives, analyze how risk communication takes place, to identify social responsibility actions, to determine the perception that the inhabitants have about corporate reputation and to describe the use of the media of the District Municipality of José Luis Bustamante y Rivero.

The research design was descriptive. For data collection the technique used was the survey and the instrument used was a questionnaire, which consisted of 23 questions, applied to a probability sample of 381 people between men and women with an age range of 18 to 64 years living in the district of José Luis Bustamante y Rivero.

As for the results obtained in this research, they are presented in 23 tables with their respective statistical graphs and analysis and interpretation.

Likewise, among the most important results, we can highlight that the District Municipality of J.L.B. y R. is a governmental institution that provides services to the inhabitants of the district, which is why the management of public relations and external communication in this research responds to due planning and prevention in these difficult times with actions of social responsibility aimed at providing containment, support and accompaniment to the population; so that positive perceptions have been built and regulated in the population, which projects a favorable, concrete and specific institutional image in these times of crisis. On the other hand, the municipality of the District has as its main means of communication and information the so-called social network Facebook, followed by traditional radio, then the Web Platform of the municipality. To a lesser extent it uses as a source of information the social networks: YouTube, Instagram; written media such as magazine, newspaper and meetings or home visits to the community.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Finally, suggestions are presented in view of the results obtained, so that the Municipality can use it as a tool for knowledge and self-evaluation, for future decision making and implementation of communication improvements.

Keywords: external communication, risk communication, social responsibility, institutional image, digital platform.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

EPÍGRAFE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN **1**

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO **3**

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN **4**

1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA **4**
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA **4**
1.2.1 Campo, área y línea de acción *4*
1.2.2 Operacionalización de variables *4*
1.3 INTERROGANTES **5**

2 JUSTIFICACIÓN **5**

3 OBJETIVOS **7**

3.1 OBJETIVO GENERAL **7**
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS **7**

4 MARCO REFERENCIAL **8**

4.1 MARCO INSTITUCIONAL **8**
4.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS **20**
4.3 COMUNICACIÓN EXTERNA **20**
4.3.1 Gestión de la comunicación externa en los gobiernos locales *21*
4.4 COMUNICACIÓN DE RIESGO **23**
4.4.1 Confianza *24*
4.4.2 Anuncios tempranos *24*
4.4.3 Transparencia *25*
4.4.4 Escucha al público *26*
4.4.5 Planificación *26*
4.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL **27**
4.5.1 Promoción de la Salud *29*
4.5.2 Preservación del Medio Ambiente *30*
4.5.3 Comportamiento Ético *31*
4.6 REPUTACIÓN CORPORATIVA **31**
4.6.1 Imagen percibida *33*
4.6.2 Calidad de Servicio *34*
4.6.3 Atractivo emocional o Respuesta emocional *36*
4.7 MEDIOS DE COMUNICACIÓN **37**
4.7.1 Soporte Tradicional *38*
4.7.2 Soporte Digital *40*

5 ANTECEDENTES **43**

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL **46**

1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS **47**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.1 TÉCNICAS: 47
1.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: 47
2 CAMPO DE VERIFICACIÓN 47
2.1 UBICACIÓN ESPACIAL 47
2.2 UBICACIÓN TEMPORAL 47
2.3 UNIDADES DE ESTUDIO 47
2.3.1 Universo 47
2.3.2 Muestra 48
3 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS 49
3.1 CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS 49
3.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 49
CAPÍTULO III: RESULTADOS 51
CONCLUSIONES 98
SUGERENCIAS 101
REFERENCIAS 103
ANEXOS 110
ANEXO N°1 CUESTIONARIO 110

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 *Sexo* 52
TABLA 2 *Edad* 54
TABLA 3 *Medios por los que se comunica la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero con sus pobladores.* 56
TABLA 4 *Medios de comunicación por los que la población se entera de actividades, información relevante y mensajes emitidos por la Municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero.* 58
TABLA 5 *Periodicidad de tiempo en actualización de contenidos en los diferentes medios de comunicación.* 60
TABLA 6 *La Municipalidad distrital de josé luis bustamante y rivero ha implementado paneles informativos, letreros, bambalinas y/o flyers en los postes, paraderos y vías públicas sobre la sensibilización por el SARS-COV-2.* 62
TABLA 7 *Relación de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero con sus pobladores en estos tiempos difíciles.* *64*
TABLA 8 *Confianza en los anuncios e información que emite la emite la Municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero.* 66
TABLA 9 *Difusión y promoción de medidas de prevención por el SARS-COV-2.* 68
TABLA 10 *La municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero, escucha las sugerencias, ideas, peticiones y reclamos de la población usuaria y las toma en cuenta en la medida de lo posible.* . 70
TABLA 11 *Transparencia y honestidad en los servicios de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero para con sus pobladores.* 72
TABLA 12 *La municipalidad de J.L.B. y R. como ente más cercano a la población, estuvo preparada para afrontar esta situación de crisis por el SARS-COV-2.* 74
TABLA 13 *Campañas de prevención y promoción para prevenir el SARS-COV-2.* 76
TABLA 14 *La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero difunde programas deportivos, culturales y sociales.* 78
TABLA 15 *Conciencia sobre el cuidado del medio Ambiente y campañas de educación ambiental a la comunidad inmediata del municipio.* 80
TABLA 16 *La municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero brinda facilidades de pagos en cuanto arbitrios, multas e impuestos.* 82
TABLA 17 *Responsabilidad Social de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.* 84
TABLA 18 *Políticas y Procedimientos que promueven un comportamiento ético.* 86
TABLA 19 *Servicio y Atención al público usuario de la Municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero.* 88
TABLA 20 *Cumplimiento de expectativas por los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero* 90
TABLA 21 *Estrategias de comunicación implementadas por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.* 92
TABLA 22 *Conocimiento de Plataforma digital de Atención al Usuario.* 94
TABLA 23 *Calificación de Plataforma digital de Atención al Usuario.* 96

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

En el contexto en el que nos encontramos, de crisis sanitaria y tiempos de pandemia, nunca antes imaginado, las instituciones gubernamentales cumplen un rol protagónico con su comunidad inmediata en diferentes aspectos; entre ellas el desarrollo de iniciativas estratégicas de comunicación externa que genere la confianza y fortalezca la relación con todos sus públicos en los momentos más inciertos.

De este modo es imprescindible gestionar la comunicación desde la implementación de dichas acciones para que las personas accedan a diferente tipo de información oportuna, transparente y confiable en los distintos canales de comunicación; nuevos mecanismos para comunicar mejor, considerando que los nuevos desafíos y cambios estructurales tienen que estar ligados con el avance de la tecnología para seguir manteniéndonos conectados; atención especial a los diversos grupos vulnerables; sensibilización y responsabilidad social con la población inmediata; herramientas de innovación que apoyen a canalizar el servicio y atención inmediata a las personas, lo que generará un impacto social a largo plazo.

Por lo cual el propósito de esta investigación ha sido conocer la comunicación externa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según percepción de sus pobladores.

El contenido de este trabajo de investigación se ha dividido en tres capítulos:

En el primer capítulo, se ha considerado el planteamiento teórico en el que se incluye el enunciado del problema, variables e indicadores, interrogantes, justificación, objetivos y el marco de referencia.

El segundo capítulo, presenta el planteamiento operacional, que está integrado por el diseño de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos; el campo de verificación, que comprende la ubicación espacial, temporal y las unidades de estudio; la estrategia de recolección de datos en el que se incluyen los criterios y procedimientos para la recolección de datos y el procesamiento de dicha información.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En el tercer capítulo, se encuentran los resultados de investigación; donde se muestran las tablas y gráficas estadísticas explicadas e interpretadas.

Y finalmente se presentan las conclusiones, sugerencias por parte de la investigadora, fuentes de consulta y anexo correspondiente al estudio de investigación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Enunciado del problema

Comunicación Externa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores, Arequipa 2021.

1.2 Descripción del problema

1.2.1 Campo, área y línea de acción

- Campo: Comunicación Social
- Área: Relaciones Públicas
- Línea de acción: Comunicación Externa

1.2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
Comunicación Externa	Comunicación de riesgo [a]	Confianza
		Anuncios tempranos
		Transparencia
		Escucha al público
		Planificación
	Responsabilidad Social [b]	Promoción de la Salud
		Preservación del Medio Ambiente
		Comportamiento ético
	Reputación Corporativa [c]	Imagen Percibida
		Calidad de Servicio
		Respuesta Emocional
	Medios de comunicación [d]	Soportes Comunicacionales Tradicionales
		Soportes Comunicacionales Digitales

Fuente: La operacionalización de variables está relacionada con la teoría de los siguientes autores: [a] OMS (2004). [b] Fernández (2009). [c] Martínez, Pérez y Sun (2008). [d] Xifra (2015).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3 Interrogantes

A nivel General

¿Cómo es la comunicación externa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores Arequipa, 2021?

A nivel Específico

- ¿Cómo se da la comunicación de riesgo en la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores Arequipa, 2021?
- ¿Cuáles son las acciones de responsabilidad social de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante según la percepción de sus pobladores Arequipa, 2021?
- ¿Cómo perciben los pobladores la reputación corporativa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante Arequipa, 2021?
- ¿Cómo es el uso de medios de comunicación de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante según la percepción de sus pobladores Arequipa, 2021?

2 JUSTIFICACIÓN

En el contexto de pandemia mundial por el SARS-CoV-2 y el difícil escenario que desencadena la crisis sanitaria, genera un cambio disruptivo en la población que origina miedo, incertidumbre, preocupación y ansiedad; todos estos acontecimientos no sólo afectan a los grupos sociales sino, también a los organismos públicos y privados teniendo un efecto en el ámbito político, económico y social.

Los gobiernos locales juegan un papel fundamental en el desarrollo de las sociedades en las que operan, ya que este órgano descentralizado de la Administración del Estado es el más cercano a su comunidad más inmediata y el responsable de resolver sus necesidades más urgentes. Es por ello que esta investigación tiende a ser justificada con carácter trascendental, ya que cada institución gubernamental dentro de sus políticas y lineamientos organizacionales requieren de un planteamiento diferencial donde la gestión de comunicación a través de sus

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

estrategias fortalezca la labor de prevención y educación sanitaria en la población, lo que permitirá disminuir y/o controlar el porcentaje de decesos en situaciones de emergencia pública sanitaria.

Es importante comprender que toda crisis siempre trae cambios, desde el comportamiento de los pobladores; la implementación de nuevos canales y tecnología; la transformación en el enfoque de los mensajes, ya que se producen cambios de percepción e impacto; nuevas prácticas sociales; rediseñar la atención a los pobladores; cambios en la percepción de imagen institucional y reputación; entre otros.

Es así que, la dimensión comunicativa en cualquier institución pública es un activo muy importante que debe generar valor, acercar a los ciudadanos a sus propias administraciones buscando el bienestar e induciendo al desarrollo de prácticas socialmente responsables, acceso a información veraz y transparente que permita fortalecer la confianza hacia la institución, involucrar a la comunidad en actividades de responsabilidad social, fomentando buenas relaciones con los diferentes públicos; determinando que el proceso se desarrolle eficazmente y se produzca una retroalimentación, siendo partícipes del plan de vigilancia, medidas de prevención y control del virus para actuar coordinadamente de forma prospectiva, correctiva y reactiva.

El propósito de esta investigación con relevancia social recae principalmente en conocer la comunicación externa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores estudio realizado en tiempos de pandemia; precisando los cambios, acciones y medidas frente a la coyuntura actual, ya que la buena gestión de la Comunicación es indispensable para construir y mantener la confianza entre las Instituciones y sus públicos, pudiendo así acortar la brecha comunicacional generando respuestas favorables y una retroalimentación con los usuarios del servicio; como también minimizar la perturbación social que causa esta crisis para la contención y despliegue eficaz de esta pandemia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En tal sentido, esta investigación es original porque marcará un precedente importante, ya que responde a una problemática actual, por tanto, todas las mejoras que se realicen a partir de esta investigación, favorecerán en implantar una base más sólida de comprensión mutua entre gobierno y ciudadanos, contexto en el cual estos últimos participen activamente; pero principalmente favorecerá a la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero en conocer la percepción que se tiene sobre la Comunicación Externa en tiempos de pandemia que se está proyectando en sus pobladores.

A su vez permitirá que los resultados obtenidos de esta investigación de carácter descriptivo favorezcan en la implementación de planes estratégicos comunicacionales para prever futuras crisis y situaciones abruptas de gran magnitud como el SARS-CoV-2.

Por último, esta investigación es factible y viable ya que se cuenta con la autorización pertinente por parte de la Institución Gubernamental y los recursos necesarios para poder realizar dicho estudio, justificando también que permitirá desarrollar las habilidades profesionales e investigativas de la autora.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Conocer la comunicación externa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores, Arequipa 2021.

3.2 Objetivos Específicos

- Analizar cómo se da la comunicación de riesgo de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores Arequipa, 2021.
- Identificar las acciones de responsabilidad social de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante según la percepción de sus pobladores Arequipa, 2021.
- Determinar la percepción que tienen los pobladores de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero sobre la reputación corporativa Arequipa, 2021.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Describir el uso de medios de comunicación de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante según la percepción de sus pobladores Arequipa, 2021.

4 MARCO REFERENCIAL

4.1 Marco Institucional

4.1.1 Razón Social

Municipalidad Distrital José Luis Bustamante y Rivero.

Con RUC: Nro. 20312108284

4.1.2 Ubicación y Localización:

Según portal web de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero (2011) sostiene que: El Distrito se encuentra ubicado en la Provincia y Región de Arequipa, situado al Sur – este del distrito de Arequipa a una distancia aproximadamente de 04 Km. de la plaza de Armas.

Tabla 2

Cuadro informativo de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.

Gentilicio	Bustamantinos
Extensión Territorial	11.06 Km2
Población	76,410 Censo 2007
Densidad Poblacional	8 053.9 hab./Km2
Ubigeo	040129

Fuente: Municipalidad Distrital de J.L.B. y R., (2021)

Se ubica a una altitud de 2,310.00 m.s.n.m. entre los meridianos 16°25¨04” de Latitud Sur y 71°31¨48” de Longitud Oeste, tiene una extensión territorial de 11.06 Km2, que representa el 10% del área total de la Provincia de Arequipa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Limita por:

El Noroeste y Norte: con el distrito de Arequipa.

El Este: con el distrito de Paucarpata.

El Sureste: con los distritos de Sabandia y Characato.

El sureste y oeste: Con los distritos de Socabaya y Jacobo Hunter.

4.1.3 Base Legal

Según el portal de transparencia de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero (2011), la base legal se fundamenta en:

Constitución Política del Perú

Artículo 195º, Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo. Son competentes para:

1. Aprobar su organización interna y su presupuesto.

2. Aprobar el plan de desarrollo local concertado con la sociedad civil.

Artículo 197º, de la Constitución Política del Perú, establece que las Municipalidades promueven, apoyan y reglamentan la participación vecinal en el desarrollo local.

Ley Nº27783, Ley de Bases de la Descentralización

Artículo 3º, La descentralización tiene como finalidad el desarrollo integral, armónico y sostenible del país, mediante la separación de competencias y funciones, y el equilibrado ejercicio del poder por los tres niveles de gobierno, en beneficio de la población.

Artículo 17º, Participación Ciudadana

1. Los gobiernos regionales y locales están obligados a promover la participación ciudadana en la formulación, debate y concertación de sus planes de desarrollo y presupuestos, y en la gestión pública. Para este efecto deberán garantizar el acceso de todos los ciudadanos a la información pública, con las excepciones que señala la ley, así como la conformación y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

funcionamiento de espacios y mecanismos de consulta, concertación, control, evaluación y rendición de cuentas.

2. Sin perjuicio de los derechos políticos que asisten a todos los ciudadanos de conformidad con la Constitución y la ley de la materia, la participación de los ciudadanos se canaliza a través de los espacios de consulta, coordinación, concertación y vigilancia existentes, y los que los gobiernos regionales y locales establezcan de acuerdo a ley.

Artículo 20º, Presupuestos regionales y locales

1. Los gobiernos regionales y locales se sustentan y rigen por presupuestos participativos anuales como instrumentos de administración y gestión, los mismos que se formulan y ejecutan conforme a Ley, y en concordancia con los planes de desarrollo concertados.

2. Los presupuestos de inversión se elaboran y ejecutan en función a los planes de desarrollo y programas de inversiones debidamente concertados conforme a lo previsto en esta Ley, sujetándose a las normas técnicas del Sistema Nacional de Inversión Pública.

Ley Nº 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

TÍTULO PRELIMINAR ARTÍCULO I GOBIERNOS LOCALES

Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Artículo 9°, ATRIBUCIONES DEL CONCEJO MUNICIPAL

Corresponde al concejo municipal: 1. Aprobar los Planes de Desarrollo Municipal Concertados y el Presupuesto Participativo. 2. Aprobar, monitorear y controlar el plan de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

desarrollo institucional y el programa de inversiones, teniendo en cuenta los Planes de Desarrollo Municipal Concertados y sus Presupuestos Participativos.

Artículo 110°, PARTICIPACIÓN VECINAL

Los gobiernos locales promueven la participación vecinal en la formulación, debate y concertación de sus planes de desarrollo, presupuesto y gestión. Para tal fin deberá garantizarse el acceso de todos los vecinos a la información.

Artículo 53º, PRESUPUESTO DE LOS GOBIERNOS LOCALES

Las municipalidades se rigen por presupuestos participativos anuales como instrumentos de administración y gestión, los cuales se formulan, aprueban y ejecutan conforme a la ley de la materia, y en concordancia con los planes de desarrollo concertados de su jurisdicción. El presupuesto participativo forma parte del sistema de planificación, (https://www.munibustamante.gob.pe/transparencia/46-normas-legales).

4.1.4 Reseña Histórica del Distrito

De acuerdo con la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero (2021), en la reseña del distrito detalla lo siguiente:

La creación del distrito de José Luis Bustamante y Rivero se gestó a raíz de la iniciativa de un grupo de vecinos que fundaron el comité Cívico TEXAO que en su última etapa fue liderada, por el Sr. Raúl Osorio Riveros, quien justamente con sus integrantes luchó arduamente para conseguir el tan anhelado objetivo de crear el distrito. Se logró constituir un nuevo núcleo autónomo que pudiera individualmente velar por los intereses y necesidades de sus pobladores a fin de acatar con la pasividad de los gobiernos locales de turno, que evidenciaron poco interés por esta zona, razón por la cual José Luis Bustamante y Rivero ocupa un área geográfica que antes correspondió a los distritos como Paucarpata, Socabaya y el Cercado de Arequipa.

Fue así como se dio la Ley 26455 con fecha 23 de mayo de 1995, cristalizando el gran deseo de la población bustamantina. Dicha norma en su artículo primero dice textualmente “Crear en la Provincia y Departamento de Arequipa, el distrito de José Luis Bustamante y Rivero con su

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

capital el núcleo urbano de Ciudad Satélite". La noticia se dejó sentir en toda la jurisdicción. La celebración se dio en las calles, el júbilo de saber que desde ese momento se autogobernarían y solucionarían sus propios problemas con la guía de una Municipalidad que prioriza la participación vecinal en la toma de decisiones para el desarrollo del distrito. El distrito se encuentra a 2,299 metros sobre el nivel del mar, y está ubicado al sur de la Ciudad Blanca de Arequipa, limitando por el norte con el Cercado de Arequipa, por el sur con los distritos de Socabaya y Sabandia, por el este con Paucarpata y por el oeste con el distrito de Jacobo D. Hunter.

Tal como manda la ley, el primer gobierno edil fue instalado con una importante ceremonia a los tres días del mes de enero de 1996, en el auditorio de la Parroquia San José Obrero y posteriormente se inició la sesión de instalación. El primer periodo edil fue del año 1996 a 1998, siendo elegido el Alcalde Raúl Osorio Riveros y lo acompañaron los regidores: Antonio Rolando Vera, Orlando Rodrigo Olazábal, Sonia Cornejo de Tapia, Cesar Medina y Victor Linares Pinto. El segundo periodo edil de 1999 a 2002 resulto reelecto el Sr, Raul Osorio Riveros con la Lista Independiente Modernidad y Democracia - MODE", Acompañaron los regidores Alfredo Zegarra Tejada, Lilia Pauca de Alcocer, Augusto Sánchez Guillen, Anabella Villegas de Cayro, Roberto Linares Rivera, Jorge Apaza Escalante, Alejandro Paredes Vizcarra, Jaime Delgado Vera y Oscar Vilca Vilca.

En las elecciones municipales del 17 de noviembre del 2002 salió favorecido el movimiento Independiente "Bustamante Renace", liderado por el Dr. Alfredo Zegarra Tejada. La ceremonia de juramentación del concejo municipal periodo 2003-2006, se realizó el viernes 3 de enero del 2003 en las instalaciones del Campo Ferial Cerro Juli, contando con las principales autoridades de la región y más de 2,000 vecinos, Junto al alcalde Alfredo Zegarra Tejada, juramentaron como regidores los señores Ranulfo Gutiérrez Medina, Odon Jaime Delgado Vera, Félix Alejandro Paredes Vizcarra, Lilia Jeanne Pauca Vela, Julio Alberto Rodríguez Valdivia, Paúl Dafne Rondón Andrade, Teresita Mercedes Belón Málaga, Pedro Antonio Torres Eguiluz y Urich

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Jhon Comelio Peralta. Para el periodo 2007 - 2010 las elecciones municipales se llevaron a cabo el día 19 de noviembre 2006 siendo reelecto el Dr. Alfredo Zegarra Tejada con el Movimiento Arequipa Renace. La ceremonia de juramentación del concejo municipal se realizó el día 3 de enero del 2007 teniendo como regidores a los señores Odon Jaime Delgado Vera, Lilia Jeanne Pauca Vela, Félix Alejandro Paredes Vizcarra, Paúl Dafne Rondón Andrade, Lourdes Filomena Vela Velásquez, Ricardo Zacarias Zegarra Black, Ana Celestina Luque Bustos, Adalberto Juan Peña Zúñiga y Luis Hernando Chirinos Zegarra.

El carácter urbano que ofrece Arequipa y sus alrededores, tiene sus orígenes en las características ecológicas que gobernaron el contexto ecológico regional, siendo posteriormente los aspectos sociales y económicos los que condicionaron el proceso urbano hasta la actualidad y que por lo tanto es previsible que en el futuro aparezcan otros factores que regirán este proceso de urbanización, en la ciudad en general y en el distrito en particular.

4.1.5 Ley y fecha de creación política

Según la historia de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero (2021), Mediante Ley N° 26455 aprobada el 23 de mayo de 1995 y publicada en el Diario El Peruano el 25 de mayo de 1995, se crea el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, en la Provincia y Departamento de Arequipa, cuya capital de distrito es el núcleo urbano de Ciudad Satélite. Luego de pasar por una etapa de transición, a partir del 01 de enero de 1996, entra en funcionamiento el Gobierno Local del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, como ente que tiene personería jurídica, de derecho público con autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia (Ley N° 23853, Art. 1°), (https://www.munibustamante.gob.pe/archivos/nuestro_distrito/historia_del_distrito.pdf).

4.1.6 Misión

El Plan de Desarrollo Concertado de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero (2011) sostiene que la misión se basa en ser promotores del desarrollo local responsable y sostenible,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

brindando óptimos servicios a la comunidad, con sólida capacidad institucional, utilizando modernos sistemas de gestión.

4.1.7 Visión

A su vez, en el Plan de Desarrollo Concertado de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero (2011), la visión se define como un distrito con atractivo social y con equilibrio urbano-ecológico que lo hacen un lugar seguro y saludable. Distrito que se posiciona como un referente de desarrollo que permite el fomento de actividades económico productivas y la organización de eventos nacionales e internacionales. Distrito con capacidad de gestión eficaz, eficiente, transparente y participativa, en donde se optimiza el uso de los recursos para brindar a nuestra población servicios de calidad, mejorando su calidad de vida.

4.1.8 Objetivos Estratégicos de Desarrollo

El Plan de Desarrollo Concertado de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero (2011) sostiene que los objetivos estratégicos de desarrollo se basa en:

a. Dimensión Social: Mejorar la calidad de vida con adecuados niveles de atención de vivienda, apertura de vías, prevención, salud, educación, cultura, recreación, deporte, justicia, seguridad ciudadana, trabajo, comunicación e interconectividad, para obtener un distrito seguro.

b. Dimensión Económica Productiva: Promover el desarrollo, asistencia y dinamismo de las actividades económicas productivas identificadas del distrito y la organización de eventos nacionales e internacionales.

c. Dimensión Urbano - Rural - Ambiental: Promover el desarrollo urbano-ecológico y rural sostenible y armónico, con adecuado ordenamiento territorial, las viviendas cuentan con todos los servicios básicos y una adecuada infraestructura pública; el desarrollo de áreas verdes y ecológicas; y una adecuada eliminación de residuos sólidos, con la finalidad de obtener distrito saludable.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

d. Dimensión Institucional: Desarrollar un modelo de gestión local eficaz, eficiente, transparente y participativa; que promueve la democracia, la gobernabilidad y la institucionalidad, optimizando el uso de los recursos, prestándole a nuestra población servicios de calidad y mejorando su calidad de vida, (https://www.munibustamante.gob.pe/archivos/transparencia/presupuestos/PDC2011-2021.pdf).

4.1.9 Valores

El Plan de Desarrollo Concertado de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero (2011) sostiene que los objetivos estratégicos de desarrollo se basan en:

a. Trabajo en Equipo, como el camino para alcanzar nuestros objetivos comunes, convencidos que el orden y la armonía entre los trabajadores, es la fuente de la excelencia y del desarrollo personal y colectivo.

b. Calidad, como una actitud personal e institucional para satisfacer las expectativas de los usuarios, a través de un mejoramiento continuo.

c. Adaptación al Cambio, para estar atentos a los cambios tecnológicos, innovaciones y nuevas técnicas, procurando anticiparnos a ellos y aprovechar nuevas oportunidades.

d. Identificación Institucional, conseguir que todos los trabajadores se identifiquen con la institución, que permita desarrollar nuestro trabajo integrando los objetivos de la institución con los personales. Se valora la participación

e. Honestidad, en nuestras acciones y relaciones con nuestros compañeros de trabajo y con la comunidad a la que servimos. Consideramos a la honestidad como una característica que distinga a todos los integrantes de nuestra institución en todos sus actos, tal que genere un clima entero de confianza.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

f. Eficiencia y Eficacia, para medir a la institución a través de sus logros alcanzados en el cumplimiento de su misión, así 29 Plan Estratégico de Desarrollo Institucional Municipalidad Distrital de José Luis B en el trabajo con iniciativa y creatividad.

g. Reciprocidad Social, un beneficio mutuo es un beneficio compartido; un beneficio compartido perdurará, (https://www.munibustamante.gob.pe/archivos/transparencia/presupuestos/PDC2011-2021.pdf).

4.1.10 Organización:

Según el portal de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero (2021), el organigrama corresponde:

ALCALDE: C.D. Paúl Dafne Rondón Andrade

REGIDORES:

- Fredy Javier Zegarra Black
- Agueda Virginia García de Vargas
- Elmer Nery Rodriguez Castro
- Dario Javier Ochoa Flores
- Hans Harry Linares Linares
- Niver Fernando Laura Yana
- David Zapata Lovaton
- Rosa Beatriz Supo Mamani
- Crispin Santos Parillo Gamarra

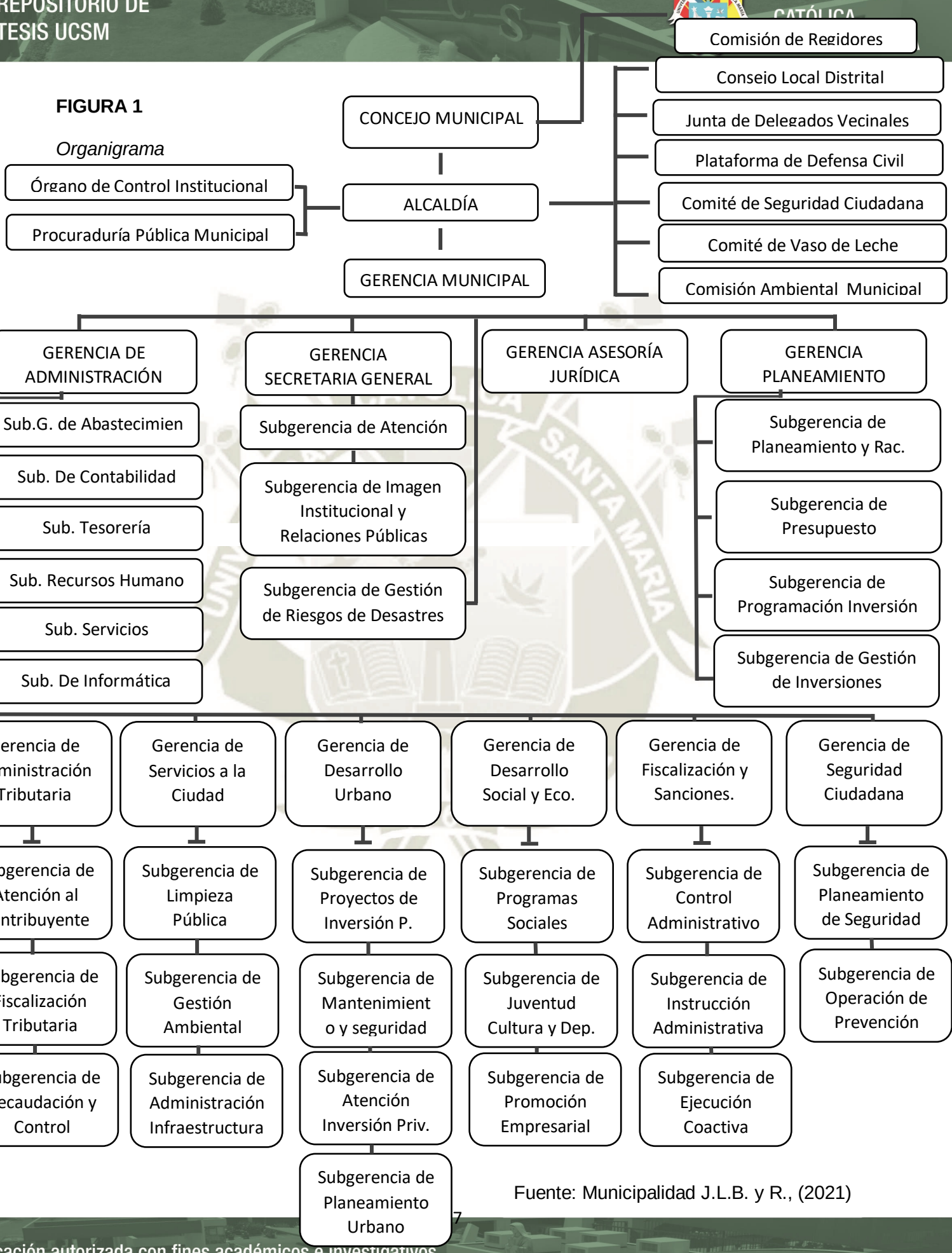
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA

FIGURA 1

Organigrama



Fuente: Municipalidad J.L.B. y R., (2021)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

4.1.10.1 Subgerencia de Imagen Institucional y Relaciones Públicas

Tabla 3 *Cuadro orgánico de cargos de la Subgerencia de Imagen Institucional y Relaciones Públicas.*

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS			
N° ORD.	**Cargo clasificado**	**Total**	**Observaciones**
001	Jefe de Unidad de Imagen Institucional y Relaciones Públicas	1	Cargo de confianza
002	Relacionista Público I	1	Convocatoria CASS
003	Relacionista Público II	1	Convocatoria CASS

Fuente: ROF Municipalidad J.L.B. y R., (2016)

Artículo 66°. - La Unidad de Imagen Institucional y Relaciones Públicas es un órgano de apoyo de segundo nivel organizacional, encargado de la imagen institucional de la municipalidad, mediante la comunicación, las relaciones públicas, la información, la publicidad, y difusión de las actividades municipales, acciones de protocolo y eventos oficiales, siendo sus funciones las siguientes:

a. La Unidad de Imagen Institucional organiza, dirige y controla las actividades estratégicas que consolidad la imagen institucional de la entidad.
b. Difunde información de la entidad, previa coordinación con las distintas áreas competentes.
c. Responsabilidad en la elaboración de notas de prensa, referido a planes, programas, proyectos, actividades y evento que realiza la entidad.
d. La Unidad de Imagen Institucional brinda asesoramientos en la comunicación e información especializada.
e. Dirige la imagen institucional de las publicitaciones en los diversos medios de comunicación y redes sociales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

f. Programa, organiza, dirige y supervisa actividades protocolares y de relaciones públicas.
g. Programa, supervisa los eventos generales de la institución en coordinación con las diferentes áreas responsables.
h. Mantiene coordinación con instituciones públicas y privadas para dar los alcances de la gestión municipal.
i. Desarrolla, implementa y ejecuta estrategias de marketing institucional y comunicación externa.
j. Coordina con la Oficina de Planificación y presupuesto la elaboración de la Memoria de Gestión Anual de la Municipalidad.
k. Elabora el Plan Operativo de la Unidad a su cargo, ejecutando acciones programadas, evaluando y controlando dicho cumplimiento de objetivos designados.
l. Tiene la función de elaborar de forma oportuna los requerimientos de la unidad a su cargo, correspondiente a la conformidad y presupuesto asignado.
m. Coordina con la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación la actualización de información de la Pagina Web.
n. Administra y mantiene actualizada la información del panel informativo, boletín, publicaciones institucionales y medios de comunicación de la Municipalidad.
o. Organiza y administra el archivo documentario del ámbito de su competencia.
p. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe superior.

4.1.10.2 Responsabilidades de la Unidad de Imagen Institucional y Relaciones Públicas

Según el Reglamento de Organización de Funciones de la Municipalidad J.L.B. y R. (2016), las responsabilidades son:

a. Responsabilidad de elaborar ejecutar y evaluar el plan operativo institucional de la Unidad a su cargo.
b. Responsable por el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el plan operativo los cuales permitan reforzar la imagen institucional del Municipio, como de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

divulgar con veracidad la información de la gestión municipal y de los diferentes servicios que brinda la colectividad.

c. Responsabilidad en el cumplimiento de lo establecido para su cargo en el manual (MOF), como de los demás actos administrativos y/o técnicos que efectúe.

4.1.11 Proyecto Institucional

El Plan de Desarrollo Concertado de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero (2011), sostiene que, en el marco de la Ley Orgánica de Municipalidades Nº 27972, ha encargado su elaboración para dinamizar la Administración Municipal involucrando a todos los trabajadores de manera directa y activa para impulsar en forma conjunta el desarrollo institucional.

Estas acciones son dadas en el contexto del Plan de Desarrollo Institucional, lo cual contribuirá significativamente para hacer del distrito de José Luis Bustamante y Rivero un Municipio que se proyecta en forma dinámica y consciente a lograr mejores condiciones de vida para sus pobladores.

4.2 Fundamentos Teóricos

4.3 Comunicación Externa

Actualmente, en el contexto en el que nos encontramos las organizaciones han estado expuestas a diferentes situaciones inciertas, es por ello que la importancia de la comunicación es un elemento necesario para cualquier organización, sobre todo en estas situaciones, facilitando y agilizando el flujo de mensajes que se dan al interior y exterior de la organización para cumplir con los objetivos establecidos.

La Comunicación externa cumple una función comunicativa estratégica y transversal, que propicia relación activa y colectiva con sus diversos stakeholders fusionando lo interno y externo.

“Conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios” (Rodríguez, 1991, p.32).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Según Agueda et al., (2008):

> La comunicación externa es la herramienta que transmite información hacia fuera de la organización, destinada a sus públicos externos, clientes, distribuidores, entre otros. De esta forma, la comunicación difundida por la organización es creada dentro de ella y tiene como destinatario a sujetos ajenos a la misma.

Para Morales (2000), "La comunicación externa son las acciones que crean informaciones con el fin de mantener y estrechar los vínculos entre la organización y sus públicos, así como también proyectar una imagen favorable de sus servicios, productos y actividades" (p.16).

4.3.1 Gestión de la comunicación externa en los gobiernos locales

La comunicación en instituciones del Estado debe basarse en relaciones de «comprensión mutua» entre gobierno y ciudadanos, contexto en el cual éstos últimos deben participar activamente, teniendo en cuenta el valor y la importancia que representa la existencia de un diálogo continuo entre los ciudadanos y sus instituciones. (Canel y Sanders, 2013, p.10)

Según John Brown, Pat Gaudin y Wendy Moran (2013: 2), explican que gestionar la comunicación en este tipo de instituciones, se basa básicamente en la búsqueda del bienestar de los ciudadanos; y que la gestión implica la realización de diversas actividades, ante audiencias muy diferentes, siendo entonces un reto importante que asumir.

Por consiguiente, es fundamental reconocer ciertas características en la gestión de la comunicación realizada en organizaciones de servicio público, es así que Campillo (2011) sustenta la importancia "dar a conocer a los diferentes segmentos de la ciudadanía al ente municipal, como organización que presta servicios y desarrolla actividades de diferente índole; y, por otra parte, propiciar políticas de proximidad y participación ciudadana a través de procesos de comunicación bidireccional" (p.9).

Sintetizando, la concepción estratégica de comunicación en las instituciones gubernamentales recae en establecer y desarrollar un plan orientado por objetivos, acciones de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

comunicación, estrategias que éstas deben gestionar la imagen que percibirán los públicos, que define y construya su identidad.

Asimismo, cabe resaltar que actualmente la sociedad ha estado expuesta de manera recurrente a una situación de emergencia sanitaria, por lo que la comunicación se ha convertido en un importante componente de control de riesgo. Por tal motivo, esta investigación también se fundamenta en diferentes referentes teóricos de la comunicación de riesgo ante emergencias sanitarias y en la estrategia de comunicación de riesgo como herramienta fundamental entre la organización y sus públicos.

Ante estas situaciones, la importancia de la comunicación radica en dar un tratamiento diferenciado como parte de la gestión de riesgos de cada organización y más aún en una institución gubernamental, cómo es el objeto estudio de investigación.

Para López (2008) la comunicación externa supone dos categorías:

a. Comunicación comercial, dirigida a vincularse con los clientes, proveedores, competidores y medios de comunicación.

b. Comunicación pública, que comprende las obligaciones con el gobierno y la responsabilidad con la sociedad.

Por lo consiguiente, las organizaciones que cuenten con una planificación integral de comunicación externa y que tengan la capacidad de coordinación y cooperación efectiva entre ellos mismos y su entorno (público externo), lograrán ser más productivos, competitivos y alcanzarán los objetivos organizacionales.

En este contexto comunicacional, también tomamos como referencia los principios de las relaciones públicas, como Xifra (2015) quien afirma que “los medios de comunicación, la publicidad, publicaciones corporativas, patrocinio y mecenazgo, son las actividades que permiten generar canales de diálogos entrena la organización y sus respectivos públicos de interés” (p.61).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.4 Comunicación de Riesgo

A principios de 2004, la OMS estableció una lista breve de cinco normas de comunicación, basadas en pruebas científicas y sometidas a ensayos prácticos, que promuevan la meta de salud pública de controlar y mitigar de forma rápida los brotes con el menor impacto y consecuencias posibles a la sociedad.

Esta estrategia de comunicación de riesgo puede ser definida como “un proceso de trabajo dinámico e integrado que va a permitir el análisis de diversos escenarios posibles, identificar aliados y colaboradores, fortalecer capacidades, permite establecer mecanismos de monitoreo y control del proceso, determinar canales alternativos de comunicación como dispositivos móviles u otros, así como gestionar recursos con el objetivo minimizar en el menor tiempo posible los efectos en materia de vidas humanas durante las etapas de una emergencia o desastre”. (Organización Panamericana de la Salud, 2009, p. 4)

Actualmente, la terrible pandemia del Covid-19 que azotó nuestro país y el mundo, se inició como sabemos en China, en la provincia de Hubei, ciudad de Wuhan, producida por una cepa mutante de coronavirus SARS-CoV-2. Teniendo como primer caso reportado el 8 de diciembre 2019, y el 7 de enero 2020 el Ministerio de sanidad de China identifica un nuevo coronavirus (CoV) como posible etiología; así para el 24 enero en China se habían reportado 835 casos (534 de Hubei), y con el correr de las semanas se extendió a otras partes de China.” (Maguiña, C., Gastelo R., y Tequen,A., 2020, p.1)

Tal así, que luego que el coronavirus llegara a muchos países, el 06 de marzo de 2020, en conferencia de prensa y acompañado de la Ministra de Salud, Elizabeth Hinostroza, el ex presidente de la República, Martín Vizcarra informó el primer caso de coronavirus en nuestro país.

Y el día 11 de marzo del año 2020 “el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, caracterizó la nueva enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) como una pandemia, entendiéndose por la misma como una

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

epidemia se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas" (OMS, 2020). Con ello, en el Perú, empezaba ya a sentirse la conmoción por dicha situación, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA (2020), se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, así como se dictaron medidas de prevención del COVID-19.

Es así que se desarrollará el lineamiento de las normas de comunicación, basadas en salud pública para poder mitigar consecuencias más letales en la sociedad.

4.4.1 Confianza

Según el artículo de investigación de Comunicación de Brotes Epidémicos de la OMS (2004), constituye el principio esencial de que la comunicación deberá generar, mantener o recobrar la confianza en caso de crisis entre la ciudadanía, lo cual garantizará la credibilidad en los mensajes emitidos por las autoridades.

Por tanto, la confianza en la comunicación con el público es fundamental en ambas direcciones y es por ello que se evidencian tres mecanismos de comunicación frente a diversos brotes epidemiológicos que cada institución gubernamental o de influencia sobre la sociedad debe de transmitir: Los mecanismos de responsabilidad, participación y transparencia son importantes para establecer y mantener la confianza, y cuando esta se escasea es importante volver a fomentar nuevamente la confianza.

Entonces uno de los pilares más importantes para generar confianza entre las organizaciones y sus grupos de interés es la transparencia, que está ligada a la confianza, ya que la pérdida de está, puede ser muy perjudicial para ambas partes y sobre todo repercutiría principalmente en la reputación e imagen institucional.

4.4.2 Anuncios tempranos

Su principal fin es alertar a la población previniendo un riesgo real o potencial para la salud, minimizando la amenaza que implica una enfermedad infecciosa. En la Reunión de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Consulta de Expertos de la OMS sobre la Comunicación de Brotes Epidémico (2004), resumen que los anuncios tardíos debilitan la confianza de la población, pero también afirman que Los anuncios rápidos pueden sorprender a los socios importantes, que quizá no estén de acuerdo con la evaluación inicial.

Es por ello que la importancia de cualquier institución gubernamental recae en tomar decisiones con responsabilidad, sobre la difusión de información. Para lo cual se considera más pertinente hacer algún anuncio cuando el comportamiento del público pueda reducir el riesgo o contribuya a la contención del brote y reconocer públicamente que la información inicial puede cambiar a medida que se comprueba o se obtiene más información de la organización o institución pertinente en salud pública.

4.4.3 Transparencia

Durante un brote epidémico mantener la confianza del público requiere de transparencia, la cual implica proporcionar información oportuna, veras y completa sobre el riesgo real o potencial que este representa y su control. La transparencia deberá caracterizar la relación entre los gestores, la ciudadanía y los socios, contribuyendo a una mejor recopilación de la información, evaluación de los riesgos y toma de decisiones asociados al control del brote epidémico. (Consulta de Expertos de la OMS sobre la Comunicación de Brotes Epidémico, 2004)

La información que se emite debe de ser transparente para así obtener la credibilidad en los mensajes y poder tener una retroalimentación comunicacional, la cual tenga respuesta en el público receptor.

En síntesis podemos destacar que toda organización, debe guiarse por principios éticos, ya que se tiene una obligación con los stakeholders, y evidenciar en la practica la transparencia, como un valor creciente y agregado de las empresas y/o instituciones vanguardistas que ayudará a contribuir a la mejora de la credibilidad, reputación, confianza que los públicos tienen que tener en cualquier institución y más aún en estas situaciones de crisis.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.4.4 Escucha al público

Para lograr una comunicación eficaz en la gestión de situaciones abruptas o de emergencia, es necesario conocer y entender como el público percibe un riesgo determinado, ya que sus creencias y prácticas contribuyen en una toma de decisión oportuna lo cual debería desencadenar en cambios de comportamiento para proteger la salud y mitigar los riesgos.

En la consulta de Expertos de la OMS sobre la Comunicación de Brotes Epidémico (2004), refiere que los mensajes de comunicación de riesgos deben incluir información sobre aquello que puede hacer la gente para aumentar su seguridad. Esto hace que las personas sientan que controlan su propia salud y seguridad, lo que a su vez les permite reaccionar al riesgo con respuestas más razonadas.

De este modo, se convierte en una tarea imprescindible del gestor de comunicación tener en cuentas las inquietudes del público, que desencadenará en el paso final del proceso de comunicación que es la retroalimentación, la respuesta del receptor, que asume el papel del emisor dando lugar a todo el proceso nuevamente. Si esta retroalimentación entre el público usuario y las entidades no tuviera lugar, la comunicación no existiría, ya que no habría un proceso de “ida y vuelta”, no habría interacción bilateral, solo transmisión de información a nivel unilateral, así como lo señala. (Diez, 2011, p. 10)

Entonces se puede afirmar que la escucha al público en estas situaciones de riesgo permite obtener una retroalimentación, que responde principalmente a la necesidad de la organización de certificar la capacidad de entendimiento entre la empresa y sus públicos, en beneficio de ambos.

4.4.5 Planificación

En la consulta de Expertos de la OMS sobre la Comunicación de Brotes Epidémico (2004), refieren que la última de las seis normas de comunicación es la Planificación, por lo tanto, señalan que las decisiones y los actos de los funcionarios de salud pública tienen más efecto que la comunicación en lo que respecta a la confianza y la percepción pública del riesgo. La

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

comunicación con el público es un gran desafío para las autoridades sanitarias y los diferentes estados gubernamentales, para lo que se exige una adecuada planificación y prevención que implica necesariamente en la adopción de medidas frente a estas situaciones.

A su vez, Matilla (2007), explica que "la planificación de la comunicación debe ser el resultado del modelo basado en la cultura organizacional, la misión, las metas y los objetivos de las organizaciones, y ser por tanto lo que determine la toma de las decisiones" (p.169).

Finalmente, y en la misma línea Canel (2010) considera que el planteamiento estratégico de la comunicación en las instituciones públicas se caracteriza por tres rasgos fundamentales: "el poder, la interacción con el público y el carácter contingente a que esta está expuesta" (p.81).

4.5 Responsabilidad Social

No existe una sola definición de Responsabilidad Social Empresarial, es por ello que se mencionarán algunas de las conceptualizaciones más conocidas, y en todos los postulados dicho concepto es asociado al conjunto de normas establecidas en una sociedad para el buen funcionamiento de la organización, enmarcado un sustento ético, moral y legal de su existencia.

Frederick (1960) indica que todo esto implica una postura pública de considerar que "los recursos económicos y humanos de la sociedad […] se utilizan para fines sociales y no simplemente para los intereses de personas privadas y de empresas" (p. 60).

Por otra parte, el concepto ha evolucionado con el tiempo y según Ocampo (2011), en una organización la comunicación pública exige la necesidad de generar vínculos estratégicos a través de:

- Relaciones con las organizaciones no gubernamentales.
- Relaciones con la comunidad.
- Relaciones empresariales.
- Relaciones con stakeholders.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

A tal sentido, la función principal de este rol social es generar espacios de diálogo que direccionen los cumplimientos de ciertas normas sociales y faciliten el buen funcionamiento de la organización y su desarrollo con la comunidad.

El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (2019), "considera que la responsabilidad social es un compromiso continuo de actuar de forma ética y de contribuir al crecimiento sostenible, económico, ambiental y social al mismo tiempo que mejora la calidad de vida de los clientes internes y sus familias, como de la comunidad local y de la sociedad en general".

El Libro Verde de la Unión Europea (2008), determina la RSE como "la integración voluntaria, por parte de las organizaciones, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones y en sus relaciones con sus interlocutores" (p.99).

Es importante que toda organización promueva un acto comunicativo de responsabilidad social, donde a través de sus comportamientos, estrategias comunicacionales, relacionamiento, no sólo proyecte su cultura, sino por el contrario cree una cultura a su alrededor, tiene mucho que ver la forma en cómo lo hace y qué hace, ya que así construye significados para el entorno y sobre todo para sus stakeholders.

Sobre la base de la conceptualización de Responsabilidad social, Fernández (2009) afirma que en todo este marco existen dos dimensiones de la RSC:

a. Una dimensión interna, que hace referencia a las prácticas responsables dentro de la empresa, las cuales hacen referencia y afectan directamente a sus trabajadores, a su seguridad, su salud, a las condiciones de trabajo, al impacto medio ambiental y la gestión de los recursos.

b. Una dimensión externa, que hace referencia a la responsabilidad y prácticas sociales fuera de la empresa; dicho en otras palabras, a la sociedad o stakeholders (proveedores, consumidores, clientes, socios, contratistas, etc.)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Esta investigación profundizará la Responsabilidad Social desde la dimensión externa la cual recae en las siguientes prácticas responsables: promoción de la salud, preservación del medio ambiente, y comportamiento ético; que son actuaciones directas sobre los grupos de interés del objeto estudio.

4.5.1 Promoción de la Salud

Según, Álvarez (1985) en su postulado explica lo siguiente: “La salud es una continua interacción armónica, orgánica y funcional, entre el hombre y su medio, y se considera al proceso salud-enfermedad como una unidad dialéctica donde la lucha de contrarios y la solución de las contradicciones producen el desarrollo humano y de la sociedad” (p.13).

De la misma manera, La Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano, el acceso oportuno, aceptable y asequible a los diferentes servicios de atención de salud de calidad suficiente es un aspecto fundamental al derecho de la salud. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021)

Es así que en estos tiempos de crisis pandémica, la preocupación y responsabilidad de la salud en cualquier institución u organización, la implementación de la higiene, medidas de prevención y la promoción de la salud biológica y psicológica que todos los seres humanos venimos enfrentado son de vital importancia.

Según National Democratic Institute (2020), como institución pública la comunicación de salud debe estar enfocada en dar respuestas rápidas, construir confianza y ofrecer una seguridad sensata, mostrar empatía, ser honesto y sobretodo facilitar información relevante y verás sobre esta crisis, lo cual involucra a toda la sociedad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.5.2 Preservación del Medio Ambiente

El cambio climático ha generado diversas consecuencias en el ambiente, es por ello que uno de los tópicos más recurrentes en la agenda de desarrollo, son los temas relacionados con el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

Dicho en referencia al ambiente "natural", el cual comprende componentes físicos, tales como aire, temperatura, relieve, suelos y cuerpos de agua así como componentes vivos, plantas, animales y microorganismos; en mientras el medio ambiente construido, comprende todos los elementos y los procesos hechos por el hombre. (International Recovery Platform Secretariat, 2017, p.1)

Un valor de la sociedad contemporánea es el cuidado del medio ambiente, es por ello que las organizaciones no pueden estar ajenas a la contribución y de un desarrollo sostenible en el cual se direccionen acciones y objetivos para una responsabilidad ambiental; la cual, a su vez, influye positivamente en la buena imagen de la organización.

Si bien es cierto, la sociedad tiene acceso a mucha información acerca del medio ambiente y las medidas que se toman a favor, sin embargo, la función de cualquier área de relaciones públicas de una organización debe asumir esta responsabilidad social, ya que tiene a su alcance diferentes herramientas comunicacionales que contribuyan en promover estas prácticas sociales persiguiendo el bienestar de la sociedad.

Es por ello que se incluye al medio ambiente como un aspecto de la dimensión externa de la responsabilidad social, que básicamente es un compromiso global que tienen las instituciones, con un enfoque sostenible, mediante el cual se establece, mantiene y fortalecen ciertos vínculos con la sociedad, siguiendo ciertos principios de prácticas sostenibles, ambientales y el compromiso con el desarrollo local.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.5.3 Comportamiento Ético

Partiremos de la definición de Ortiz y Mulder (2001) donde afirma que,

> "Hoy en día la ética es una necesidad estratégica dentro del entorno empresarial. En este camino, la transparencia ha pasado a formar parte del conjunto de valores que posibilitan que las organizaciones actúen dentro de los parámetros de las buenas prácticas" (p.2).

Podemos entender que, la conducta de una entidad debe ser fundamentada en los valores, lo cual implica comportarse de una manera consistente con ciertas expectativas morales y normas éticas adoptadas por la sociedad, respetando los derechos de los individuos, considerando como factores la justicia, imparcialidad, equidad, honestidad e integridad.

Actualmente se viene produciendo una gran eclosión de la ética como valor, que responden al clima de incertidumbre e inseguridad que se vive hoy en día en el mundo por la pandemia por la COVID -19, las crisis políticas y empresariales entre otros factores que ponen en riesgo la trasparencia en todos los ámbitos, es ahí donde radica la importancia de los directivos o autoridades de un ente institucional rindan cuentas de todas las acciones que realizan en favor de la comunidad, el uso de los fondos públicos, cumpliendo las normas inherentes al normal desarrollo de la gestión, reconociendo que el comportamiento integral y éticos de la organización va más allá del cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Asimismo, García Marzá (2004) afirma que "estas responsabilidades sociales éticas y la confianza se apoyan en la reputación, y en el esfuerzo de transparencia, es decir, algo más allá de una simple declaración de intenciones. Y sus frutos se pueden convertir en un comportamiento positivo a la hora de elegir los servicios de una organización" (p.94).

4.6 Reputación Corporativa

Durante la última década, los conceptos de identidad, imagen, prestigio, han sido utilizados erróneamente como sinónimos o conceptos estrechamente relacionados con reputación corporativa. Desde este punto de partida, está la importancia de definir reputación corporativa según los postulados teóricos de algunos autores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Martínez, et al. (2008), afirman que Reputación Corporativa es:

El conocimiento de características de una empresa y las emociones que hacia ella sienten los diferentes grupos de interés de la misma". Es resultado de una percepción representativa de la institución, basada en las acciones del pasado como en su proyección futura y del reflejo que una sociedad tiene al mismo tiempo de cómo la ven los diferentes grupos de interés o stakeholders y cómo lo expresan a través de sus emociones, pensamientos y palabras.

Mientras que Webster (1991) define reputación como "la opinión o juicio que se tiene, en general sobre una persona o cosa" y se "refiere a la posición que alguien ocupa según la opinión de otros, con respecto a sus capacidades y habilidades" (p.54).

"La reputación corporativa es una representación colectiva del pasado de una firma, su comportamiento y sus resultados que reflejan la habilidad de la compañía para generar valor a sus múltiples stakeholders" (Fombrun & Rindova, 1999).

Es así que la reputación, es todo lo que se conoce de una organización, una representación empírica, un juicio sobre la empresa que tiene percepciones y valoraciones. Se basa en construcción de la organización en el público a partir de la conducta, responsabilidad social, compromiso, que tiene la organización con su medio y con sus públicos.

Por lo consiguiente, uno de los fines de esta investigación recae en Conocer la Comunicación Externa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores. Es por ello que, según el índice de Reputación Corporativa para Empresas de Comunicación (IRCEC), el cual posee ciertos atributos y condiciones más importantes para su medición en relación con sus stakeholders, se consideraron los siguientes atributos: Imagen percibida, Calidad y atención del servicio; y según el estudio y las evidencias Reputation Institute (RI) muestra que las respuestas o reacciones emocionales de los grupos de interés hacia la organización o institución aportan de forma importante en su reputación, es por eso que se incluirá en esta investigación. Agregando que Martínez, Pérez y Sun (2008) también

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

plantean un modelo similar, evocando en su postulado los atributos de Calidad y Reacciones Emocionales de la misma forma.

Finalmente cabe resaltar, que, en la imagen y reputación, las relaciones públicas tienen un papel fundamental en su gestión, ya que mediante técnicas y herramientas guían de la mejor manera a los usuarios a tener un buen concepto de ellos, ya que estos conceptos son manejados por los públicos, quienes finalmente le dan el sentido a ambos.

4.6.1 Imagen percibida

> Una imagen es el conjunto de significados por los que llegamos a conocer un objeto, y a través del cual las personas lo describen recuerdan y relacionan. Es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos, percepción que una persona tiene sobre algo. (Van Riel, 1997, p.78)

Según refiere Villafañe (2003) es el "conjunto de manifestaciones que la empresa efectúa voluntariamente con la intención de proyectar una imagen intencional entre sus públicos, a través principalmente, de su identidad visual y de su comunicación" (p.32).

También existen otros autores que exceden en otorgar a la empresa un excesivo poder en el control de imagen corporativa, como lo sostiene Costa (1992) "La imagen de la empresa solo la hace la empresa. Los colaborados externos a la compañía contribuyen parcialmente y ocasionalmente a ello, con mayor o menor acierto, con mayor o menor identidad" (p.46).

En este sentido Capriotti (2004) también afirma que, "La imagen de la empresa la construye la propia empresa" (p.58).

Sin embargo, es interesante la vinculación de Capriotti (2004) cuando hace referencia que la representación mental que los públicos se hacen de una empresa tiene mucho que ver la libertad de recepción y percepción, y es, por tanto, el margen de imposibilidad de control absoluto o actuación voluntaria y consciente sobre la imagen. Una observación que también hace Villafañe (1997): "La imagen es algo etéreo, sobre la que se tiene un control limitado porque nace en la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

mente de los públicos y se va construyendo gracias a una multiplicidad de actos que esa empresa protagoniza".

La imagen corporativa es cómo los públicos perciben e interpretan la identidad que la organización trasmite. Lo ideal es que identidad empresarial e imagen corporativa coincidan, es decir, que lo que el receptor percibe sea lo que la organización se ha propuesto transmitir. (Capriotti, 1999)

4.6.1.1 Tipos de imagen

Rivera (1996) señala que se tiene los siguientes tipos de imagen:

a) Imagen positiva, es aquella que es aceptable por parte del público.
b) Imagen negativa, es cuando una institución no tiene la aceptación del público, determinándola como deficiente.
c) Imagen deteriorada, es un estado que no consigue una imagen positiva ni negativa. Es el tipo de imagen que carece de eficacia.
d) Imagen nula, cuando no se tiene conocimiento de una empresa o institución.

Así mismo, Rivera (1996) dice que la imagen es el elemento de gran importancia dentro de una institución, es por ello que, en el proceso de las relaciones públicas, sino existe un grado de aceptación dentro de una entidad, hay que crearla, y si es positiva hay que mantenerla, si está deteriorada hay que mejorarla y seguir trabajando en ella.

4.6.2 Calidad de Servicio

Una de las mayores dificultades para la población usuaria es evaluar la calidad de los servicios que prestan dichas entidades del estado. Para entender mejor este concepto, citaremos a Stanton, Etzel y Walker, quienes definen los servicios como: "Actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para ofrecer a los clientes satisfacción de deseos, satisfacer necesidades y colmar expectativas" (p.25).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Mientras que, Sosa (2000) por su parte, expresa que se entiende por calidad al nivel de excelencia que una organización se propone alcanzar para satisfacer y colmar las expectativas a su clientela clave.

En el contexto por el que estamos atravesando, es importante que las organizaciones se obliguen a rediseñar la atención de sus clientes, a implementar nuevos canales, o tecnologías que les permitan continuar con la prestación de un servicio y fidelizar el vínculo que ya se tenía.

"El servicio al cliente en tiempos de COVID-19 se ha visto transformado de una manera sustancial y asombrosa ya que este ha sido impulsado por el cambio de hábitos en la interacción entre consumidores y empresas. WhatsApp o plataformas digitales se convirtieron en aliados de las empresas" (Cara, 2020, p.3).

Verjan (2020) afirma "Actualmente, la automatización y la inteligencia artificial conversacional se ponen al servicio de los clientes más demandantes para dar respuestas personalizadas, instantáneas y en el tiempo deseado" (p.2).

En la misma línea, Concepción (2020) "En medio de la contingencia mundial que hoy vivimos, la tecnología permite que nuestra vida diaria opere y se mantenga la eficiencia mientras se contribuye al distanciamiento social" (p.1).

Es por ello que, la comunicación es la base de todos para poder mantener informados a los clientes sobre posibles cambios, adaptaciones o deficiencias que podrían experimentar los servicios en medio de la contingencia. Es fundamental en estos momentos de crisis la transparencia, donde se debe incluir estrategias comunicativas claras y de forma abierta, anticiparse a las consultas y mitigar la incertidumbre en la población.

4.6.2.1 Componentes de Calidad de Servicio

Según Torres y Lastra (2008), sostienen que los componentes de calidad son los siguientes:

a. Accesibilidad. Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que sus servicios sean accesibles a los clientes, facilidad al obtener información y una retroalimentación.

b. Respuesta. Disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en la capacidad de respuesta y la rapidez en un servicio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

c. Seguridad. Los clientes deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones que se les brinda.

d. Empatía. Quiere decir ponerse en la situación del cliente, capacidad de interactuar con él, construir una relación poniéndose en su lugar para saber cómo se siente.

4.6.3 Atractivo emocional o Respuesta emocional

Reputation Institute (2012) plantea que "la reputación puede evaluarse en base al grado de admiración/respeto, confianza y buenos sentimientos que produce en sus clientes o potenciales clientes y el nivel de estima general que posea la organización (p.117).

La reputación organizacional según la literatura está compuesto por características que se han denominado reacciones emocionales, para lo cual esta investigación tomará como base a Martínez, Pérez y Sun (2008) quienes lo dividen en tres subdimensiones:

a. La primer sub-dimensión es el grado de admiración, respeto, confianza y buenos sentimientos que produce en los clientes y el nivel de estima general que posea la organización.

b. Una segunda sub-dimensión es la Buena Voluntad que según Reputation Institute (2006), plantea como la preocupación que tiene la empresa por el bienestar de sus clientes externos, clientes internos, alta importancia en temas medioambientales y la contribución de la empresa a la sociedad. En otras palabras es el compromiso de los directores de organización, autoridades, directivos con sus públicos de interés y la sociedad.

c. Y por último la tercera sub-dimensión es inferencias intangibles; planteada por Roberts y Al. (2002) donde afirman que los atributos que ven en la organización los públicos externos, los llevan a catalogarla como "buena" o "mala".

Por lo tanto, en el panorama actual recae la importancia de manejar adecuadamente las emociones en las relaciones con los diferentes grupos de interés, ya que las personas necesitan sentir que son escuchados en las tomas de decisión, siendo participes del proyecto organizacional y resaltando el grado de involucración de los clientes con la empresa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.7 Medios de Comunicación

En la sociedad mundial de hoy, los medios de comunicación son un poder innegable, y poseen una condición esencial mediante los cuales se informa y se comunica de forma masiva, teniendo como objetivo hacer que todos los miembros de una comunidad o sociedad, se enteren de lo que sucede a su alrededor a nivel económico, social y político. Es un vehículo y canal mediante el cual la información se obtiene, se procesa y finalmente se expresa y comunica.

Los medios de comunicación para Wright Mills (1978) son, “uno de los mayores instrumentos de poder, cada vez de forma más significativa, de los que disponen las élites de la riqueza y del poder” (p.315).

Es fundamental que los diferentes medios de comunicación generen lazos entre la organización y la sociedad, más aún en un contexto de pandemia mundial por el SARS-CoV-2 (COVID-19), considerando que son un escenario importante para la difusión de mensajes claros y veraces a los públicos. Como institución gubernamental se tiene la responsabilidad de usar los medios de comunicación como un vehículo de concientización a la población, estando del lado de la salud de las personas.

En el postulado Fernández (2013) afirma que, “los medios de comunicación integran un canal excelente a través del cual la organización comunica los mensajes e información a la sociedad, lo cual genera una relación con los medios de comunicación y una retroalimentación efectiva”.

Por ello, el consumo de medios de comunicación ha aumentado drásticamente y ha adquirido gran relevancia, ya que proporcionan información sobre las distintas restricciones que imponen los gobiernos a los ciudadanos, cifras actuales, medidas de prevención, comportamientos positivos de cuidado e higiene personal y también influenciar positivamente en las acciones de las personas.

A partir de ello, también se debe tomar especial relevancia a los medios de comunicación como un nexo en la edificación de la imagen corporativa o institucional, con el principal objetivo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

de crear interpretaciones e información beneficiosa sobre la organización y establecer lazos estratégicos con los públicos que contribuyan a la difusión de mensajes planificados y bien estructurados a través de los diferentes soportes comunicacionales.

Por lo tanto, el avance de la tecnología, los soportes comunicacionales, y la relación con los mismos, son un nuevo escenario que las organizaciones han de tener en cuenta a la hora de gestionar su comunicación con sus diversos públicos. Se debe tener en cuenta que en la actualidad y por la coyuntura, no sólo basta una imagen bien posicionada en los medios tradicionales, sino que es de suma importancia estar presentes en una plataforma virtual web el cual esté cubierto y satisfecho como en los medios tradicionales.

4.7.1 Soporte Tradicional

En esta situación de pandemia, en la que el mundo se ha visto sometido hace poco más de un año, los medios tradicionales han jugado un papel fundamental para la comunicación de masas siendo la televisión, la radio y los periódicos digitales las principales fuentes de información para las personas.

De acuerdo con Túñez López, Vaz Álvarez y Fieiras Ceide (2020), los medios tradicionales en todo el mundo ayudaron a la propagación de información sobre la salud pública siendo este el caso de España, Reino Unido y Francia donde preferían informarse a través de las diferentes entidades gubernamentales.

En un panorama más cercano, Jenny Canales (2021), afirma que en nuestro país los medios de comunicación tradicionales continúan siendo la manera principal con la que miles de personas se informan, entretienen, educan y comprenden lo que pasa alrededor, por lo que la responsabilidad que estos tienen es bastante alta. La responsabilidad no sólo recae en la calidad de la señal, sino en las funciones que desempeña el personal en la difusión de mensajes, respeto por los horarios y normas de difusión, y otros aspectos esenciales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.7.1.1 Medio Radiofónico.

La radio es considerada un medio masivo, valioso y económico al momento de informar. Hoy en día la radio es uno de los principales medios de información y entretenimiento que existe, gracias a su portabilidad sigue manteniendo a su audiencia fiel. (Domínguez, 2012)

Se determina que la radio y la televisión han sido los medios de comunicación masivos más importantes del siglo pasado, logrando un impacto y poder impresionante en la comunicación.

4.7.1.2 Periódico:

Un artículo de la Wikipedia (2021), sostiene que, el periódico es considerado uno de los medios masivos de comunicación más importante de la actualidad, especialmente en los últimos años. La principal característica de este medio de comunicación es que es publicado en periodos regulares de tiempo.

4.7.1.3 Revistas

Un artículo de la Wikipedia (2021), determina que la evolución de los diferentes medios gráficos de comunicación siguió su curso a medida que cada vez más imprentas se difundían por el mundo y a su vez llegaban avances tecnológicos que incrementaban su calidad, y posteriormente desembarco en una modalidad que no era de periodicidad cotidiana, sino por el contrario una periodicidad más prolongada.

Actualmente y con el auge de la Web 2.0 se ha dado lugar a la aparición de una gran cantidad de Revistas Digitales que ofrecen los mismos contenidos que una revista en papel pero estos son sin ningún costo los cuales son disfrutados según los intereses de los lectores.

4.7.1.4 Piezas gráficas publicitarias

Para Pérez y Solórzano (1999) en unos de sus postulados afirman que, la publicidad es una técnica especial, en el cual se utiliza todos los medios de comunicación social posibles,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

adicionalmente con sus propios instrumentos como folletos, volantes o flyers y bambalinas con los que se actúa sobre uno o varios públicos.

Entonces, se incide en la importancia de las relaciones públicas con relación a la publicidad como un complemento activo al objetivo de imagen, reputación corporativa, mejorando las actitudes hacia la organización.

Asimismo, Limón (2008) sostiene que:

> Las relaciones públicas siempre tienden a utilizar la publicidad como una herramienta de comunicación que permitan mayor alcance a los diferentes públicos, mientras tanto, la publicidad utiliza las relaciones públicas para apoyarse en la difusión de promociones. Mediante las relaciones públicas se establecen relaciones con otras organizaciones (Pp.91,93).

4.7.1.5 Flyers

Según la RAE, el flyer es una obra impresa, no periódica, de reducido número de hojas. En la era de las comunicaciones lo flyers cumplen un papel destacado, ya que todas las empresas lo usa como medio de publicidad cada vez más popular, en la manera de comunicar un nuevo producto, promocionar algo o sencillamente darse a conocer. Se puede dar de manera offline y online.

4.7.2 Soporte Digital

Hoy en día no importa en qué parte del mundo este una persona, si con el avance de la tecnología se puede vincular mediante una llamada, mensaje de texto, las redes sociales, la internet, lo cual permiten enterarse de lo que pasa en cualquier parte del planeta, es por ello que estos cambios producen que la comunicación evolucione a pasos agigantados.

En esta misma línea, la tecnología de información digital y comunicación pueden ayudar a una institución gubernamental a gestionar mejor diferentes etapas de crisis como la generada por la COVID-19, incorporando nuevas herramientas fundamentales para mejorar la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos, como también los beneficios de la información la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

cual es más segmentada, personalizada, instantánea, diluida, convergente, transparente, flexible, liviana, conversacional, interconectada y abocada a la colaboración, participación y trivialización en estos tiempos de pandemia.

Según Pimiento (2017) un gobierno que se torne más digital representa una oportunidad para incrementar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza pública a partir de un Estado que cada vez es más cercano e inteligente, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

En este sentido, se puede decir que los entes gubernamentales que invierten en soportes comunicacionales digitales mejoran considerablemente el bienestar de sus ciudadanos, según Martino et al. (2017), los gobiernos estatales que utilizan soportes digitales operan de una manera más eficiente, ya que crean Gobiernos cada vez más transparentes, dando a los ciudadanos acceso a la información sobre actividades que se llevan a cabo.

Dentro de los principales medios digitales tenemos:

4.7.2.1 Redes sociales

Las redes sociales se caracterizan por tener un enfoque en materia de difusión masiva, y esto se debe a su alcance, características y el gran impacto que tiene en la sociedad actual. Hoy en día están siendo utilizadas por empresas e individuos ya que permiten lograr una comunicación dinámica e interactiva.

> Se denominan así a los sistemas que agrupan usuarios bajo diferentes criterios, y que agrupan bajo diferentes criterios y permiten que las personas se conozcan y establezcan un contacto frecuente. En muchas ocasiones, este tipo de redes son abiertas, en otras palabras, que cualquier persona puede acceder a ellas y contactarse con cualquier otra persona de la comunidad. (Terán, 2013, p.90)

Interactuar con otros sin importar la hora, el lugar donde se encuentre en el planeta, el idioma, es parte de este fenómeno denominado redes sociales, Facebook, Twitter, YouTube, MySpace, Hi5, correo electrónico, Linkedin, han formado parte de las

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

relaciones interpersonales en una época atravesada por la tecnología. (Mosquera, 2013, p.48)

Según Mayo (2013):

Una red social es una estructura social la cual está compuesta por un conjunto de actores (individuos u organizaciones) que están vinculados de acuerdo a algún criterio en común tal como una relación profesional, amistad, parentesco, etc.

Según Danah Boyd & Nicole Ellison (2007), las redes sociales permiten a los individuos: Construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema compartido, articular una lista de usuarios del sistema con los que compartir una conexión, ver y navegar a través de la lista de conexiones propias y de las del resto de usuarios (p.210).

4.7.2.2 Facebook

Facebook es una red social a la que la mayoría de personas tenemos acceso, y nos sirve fundamentalmente para enviar mensajes y poder contactarnos con nuestros amigos; también usado como una herramienta de publicidad y de comunicación dentro de una organización.

Fundada en 2004, queda definida como una red social generalista donde cada uno de sus 800 millones de usuarios pueden publicar videos, fotos, o estados de su vida (Polo & Jódar, 2012, p.9).

Según Beltrán (2013), “Facebook es utilizada por los medios periodísticos online, como una herramienta de marketing y promoción que como un ámbito de participación: difunden a través de ellas lo que han publicado, con la esperanza de que sea propalado y difundido por la gente” (p.23).

4.7.2.3 Instagram

Es una red social que tiene una creciente influencia en el mundo actual, donde el sistema de reconocimiento social asociado a su uso, garantiza su éxito. Se debe mencionar que es una red social muy simple, de fácil uso, creatividad y sobre todo gratuito; todas estas características refuerzan su enorme éxito y cada día en mayor medida.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.7.2.4 YouTube

Youtube (2016) se define como “una red social, donde los usuarios pueden interactuar, obtener información, motivar e inspirar a otras personas de todo el mundo, y sirve como una plataforma de difusión para creadores de contenido original y para anunciantes grandes, medianos y pequeños”.

Este sitio web es considerado una comunidad que sirve tanto para compartir video como para buscar información. Es considerado como el segundo buscador más usado después de Google, ya que hoy en día las personas prefieren más el video sobre el texto, especialmente cuando se requiere ver información, contenido, productos, noticias, bromas, reels, videos y tutoriales. (Saez, 2014, p.4)

5 ANTECEDENTES

Para la investigación se tomó como referencia las siguientes tesis, las cuales han sido analizadas.

Vallejos y Ventura (2020), en su estudio de investigación titulado “Estrategias comunicacionales de una municipalidad para el cumplimiento de las normas gubernamentales por parte de los comerciantes durante la Covid-19, 2020”; para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación de la Universidad César Vallejo – Trujillo Perú. Señalan que, la presente investigación tiene como objetivo general, analizar las estrategias comunicacionales de la municipalidad distrital de Guadalupe durante la COVID19 que promueven el cumplimiento de las normas gubernamentales por parte de los comerciantes. La metodología de la investigación tiene un enfoque cualitativo con el diseño de investigación fenomenológico, dicha investigación fue aplicada a los comerciantes del distrito de Guadalupe, y a los encargados del área de imagen institucional de la municipalidad distrital, con el objetivo de verificar si las estrategias comunicacionales que implementaron los comerciantes fueron los adecuado. Se tuvo como resultado, la eficacia y constancia de dichas estrategias en los medios necesarios, sin embargo, los comerciantes que permanecieron en el mercado se sienten satisfechos con las estrategias

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

aplicadas, mientras que los comerciantes que fueron reubicados mostraron un desacuerdo ante dicho cambio. Finalmente, se concluyó que los medios utilizados, han ayudado a mitigar los contagios por la COVID-19, asimismo, la estrategia más favorable para los comerciantes ha sido las asambleas, ya que les ha permitido tener una interacción de manera presencial generando actitudes y comportamientos positivos.

Paz, M. (2020), en su estudio de investigación titulado "Gestión de Crisis Corporativa desde el Ámbito Comunicacional en el contexto Covid-19: Caso Grupo San Pedro- 2020"; para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación de la Universidad de Lima – Perú.

La investigación concluye que, la falta de proactividad y consenso entre el sector público y sector privado acerca de la atención médica a la población contagiada por la COVID-19, ha costado daños severos en la reputación al Grupo Médico Hospitalario San Pedro por múltiples quejas sobre cobros excesivos. Para lo cual se propone un plan estratégico de comunicaciones para la apropiada gestión de la crisis y post crisis con el objetivo de salvaguardar la reputación que viene siendo consolidada por 30 años.

Yañez y Vivanco (2017), en su estudio de investigación titulado "Percepción de la Comunicación que tienen los pobladores sobre la Municipalidad Distrital de Yanahuara, 2017"; para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación Social con mención en Comunicación Empresarial y Relaciones Públicas de la Universidad Católica de Santa María- Arequipa Perú.

Señalan que, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la percepción de los pobladores sobre la Municipalidad Distrital de Yanahuara, dentro de sus objetivos específicos: determinar por medio de objetivos específicos conocer la Reputación Corporativa, definir la Responsabilidad Social Corporativa, conocer cuál es la percepción de la comunicación externa, señalar la Cultura Corporativa y conocer cuál es la percepción de la Identidad Visual, todos estos puntos haciendo referencia a la percepción de la comunicación en los pobladores sobre la Institución. En dicha investigación se aplicó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, orientando los resultados a la percepción de la comunicación en los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

que se ven reflejados los pobladores del distrito de Yanahuara en la actual gestión edil. Se concluyó que la Municipalidad de Yanahuara, tiene algunas carencias que deben ser atendidos en la brevedad de lo posible, porque es fundamental que los pobladores se sientan cómodos y satisfechos con los servicios que reciben. Por otro lado, la Municipalidad Distrital de Yanahuara, cumple sus funciones básicas, pero debe mejorar de forma constante, por lo que se recomienda implementar un plan de desarrollo anual y poder derivar funciones y así brindar mejores opciones de servicio a la comunidad. Finalmente, se concluye que la percepción de los pobladores de la Municipalidad de Yanahuara es positiva en el desempeño y desarrollo autónomo de sus competencias, sin embargo, se debe seguir mejorando en sus canales y los alcances de los mismos para poder llegar a todos los pobladores y captar la atención adecuadamente.

Vidangos, C. (2017), en su estudio de investigación titulado "La gestión de crisis comunicacional y relación significativa con la reputación de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, año 2017"; para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Martín de Porres – Lima Perú.

Señala que, la presente investigación explica y describe fundamentalmente a grandes rasgos los hechos ocurridos a partir de los huaicos en marzo 2017, en el distrito de Punta Hermosa. Donde se evidencia la importancia de implementar un manual de crisis para poder mitigar y controlar todo tipo de conflictos, los cuales se pueden presentar intempestivamente y actualizarlo de forma constante. Por lo tanto, todas las acciones desarrolladas, impactaran en la reputación del Municipio, y de esta dependerá varias decisiones que se tomen posteriormente. La gestión de crisis comunicacional que se aplique en cualquier tipo de problema tendrá un impacto positivo o negativo en su imagen y reputación, por ello la importancia de contar con un personal capacitado que instruya a la comunidad respecto de la importancia de estar preparado para todo tipo de crisis y situación de incertidumbre.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1 Técnicas:

Para la presente investigación se hará uso de la técnica de **encuesta** para poder tener una visión más completa del objetivo de esta investigación, el cual consiste en Conocer la comunicación externa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores, Arequipa 2021. Estudio en tiempos de pandemia.

1.2 Instrumento de Recolección de Datos:

a. Cuestionario que es de elaboración propia en el que se incluyen preguntas abiertas, cerradas y categorizadas. (Ver Anexo N°1)

2 CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 Ubicación espacial

El estudio de investigación se realizará en la ciudad de Arequipa, distrito de José Luis Bustamante y Rivero.

2.2 Ubicación temporal

La investigación se realizó en el periodo de tiempo comprendido entre los meses de agosto de 2021 a febrero de 2022.

2.3 Unidades de estudio

2.3.1 Universo

De acuerdo con las cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el Universo total del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero está compuesto por 62500 pobladores. Asimismo, la población está dividida en subgrupos de 18 a 29 años, 30 a 44 años, 45 a 64 años y de 65 años a más.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 5

Grupos de edad de pobladores del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero según INEI (2018).

Grupos de edad	Pobladores
18 a 29 años	**16 243**
30 a 44 años	**18 254**
45 a 64 años	**17 854**
65 años a más	10 149

Fuente: INEI, (2018)

Es por ello que, para los fines de esta investigación se procederá a considerar sólo a los pobladores del rango de 18 a 64 años de edad que tengan relevancia en este dicho proyecto. Es así que, el Universo para esta investigación será de **52 351** pobladores.

2.3.2 Muestra

Para la determinación de la muestra se hizo uso de la siguiente fórmula propuesta por Murray y Larry (2005), asimismo el estudio será aplicado a 381 personas que cumplan con los criterios de inclusión respectivamente.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

σ = Desviación estándar de la población (0.5)

Z = Nivel de confianza del 95% (1.96)

e= Error muestral del 5% (0.05)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

$$n = \frac{1.96^2 0.5^2 52351}{0.05^2(52351-1)+1.96^2 0.5^2}$$

$$\boldsymbol{n = 381}$$

2.3.2.1 Criterios de inclusión

- Varones y mujeres de 18 a 64 años que residan en el Distrito de José Luis Bustamante y Rivero.
- Personas que deseen participar en el estudio.

2.3.2.2 Criterios de exclusión

- Varones y mujeres mayores de 65 años.
- Personas que no residan en el Distrito de José Luis Bustamante y Rivero.
- Personas que no deseen participar en el estudio.

3 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 Criterios y procedimientos

- Coordinación y permiso con el jefe de la Unidad de Imagen Institucional y Relaciones Públicas de la Municipalidad para la aplicación de la encuesta.
- Diseño y elaboración de prueba piloto.
- Aplicación de prueba piloto dirigida a 10 pobladores del Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, lo que permitirá determinar la confiabilidad del instrumento.
- Diseño del instrumento de recolección de datos (Cuestionario).
- Aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada.

3.2 Procesamiento de la Información

- Análisis de Metodología Cuantitativa (Encuesta)
- Ordenamiento de los datos y elaboración de matrices de datos.
- Se sistematizarán los datos tabulados en software Microsoft Excel.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Elaboración de gráficos y tablas estadísticos con la información sistematizada.
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.
- Formulación de conclusiones y sugerencias de la investigación.
- Elaboración del informe final de tesis.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

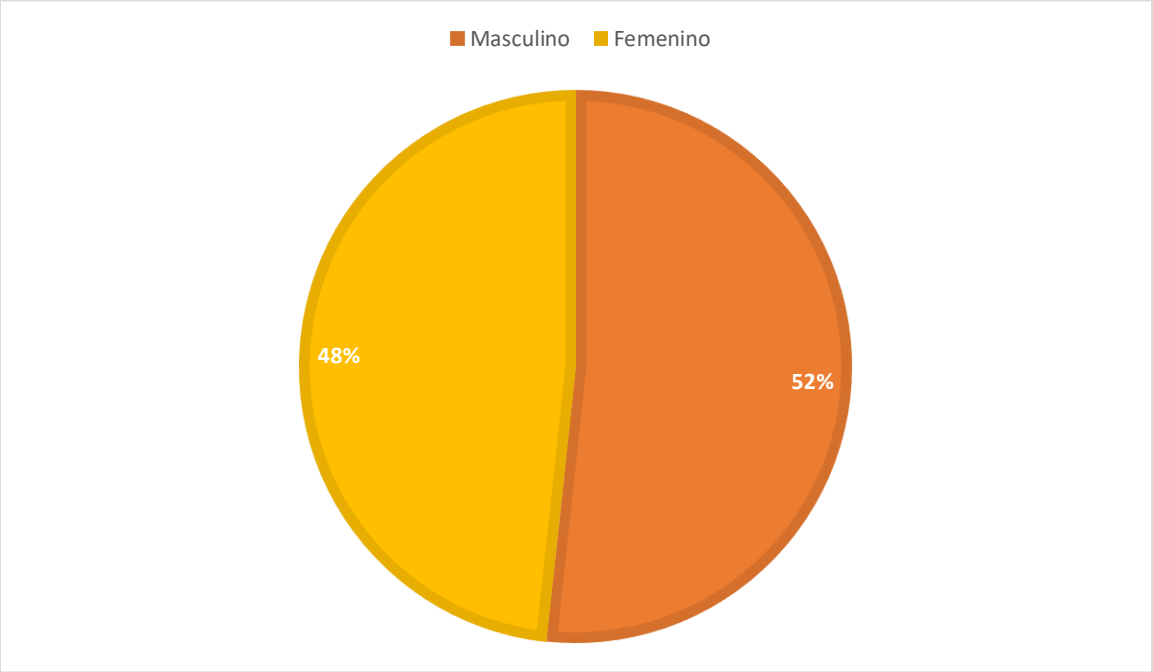
Tabla 1 *Sexo*

Ítem 1: ¿Cuál es su sexo?

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	197	51.7 %
Femenino	184	48.3 %
TOTAL	**381**	**100**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

La presente tabla presenta que de una muestra de 381 personas el porcentaje mayor es de 51.7 % correspondiente al sexo masculino, y el menor porcentaje es de 48.3 % correspondiente al sexo femenino.

En ese sentido, se concluye que la muestra estuvo conformada por personas de ambos sexos distribuidas proporcionalmente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

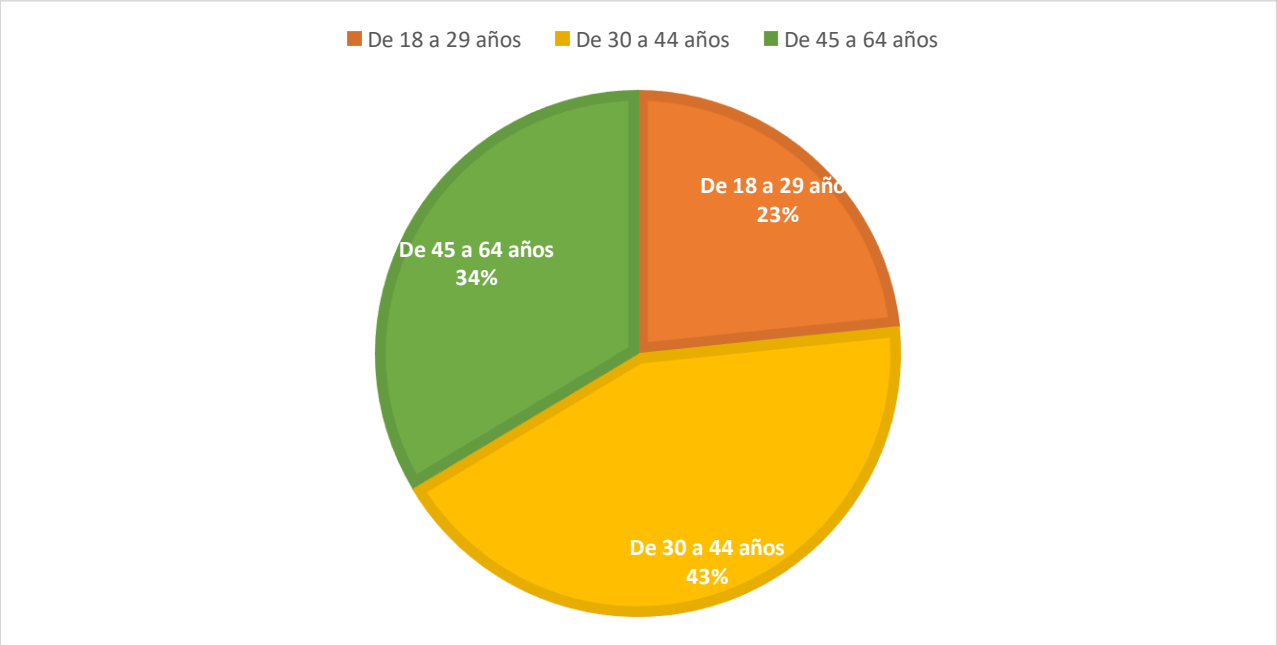
Tabla 2 *Edad*

Ítem 2: ¿Cuál es el rango de edad al que pertenece?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 29 años	89	23.4 %
De 30 a 44 años	164	43.0 %
De 45 a 64 años	128	33.6 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

La presente tabla nos indica que la edad de los pobladores encuestados del distrito de José Luis Bustamante y Rivero está dada por los siguientes porcentajes: Un 43.0% se encuentra entre los 30 a 44 años, Un 33.6 % correspondiente al intervalo de edad de 45 a 64 años y un 23.4 % se encuentra entre el intervalo de edad de 18 a 29 años.

Según los resultados obtenidos, nos indican que la mayor parte de los pobladores encuestados en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero tienen entre 30 a 44 años, seguido por una población mayor que se encuentra en el rango de los 45 a 64 años y minoritariamente se encuentran las personas encuestadas del rango de 18 a 29 años.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

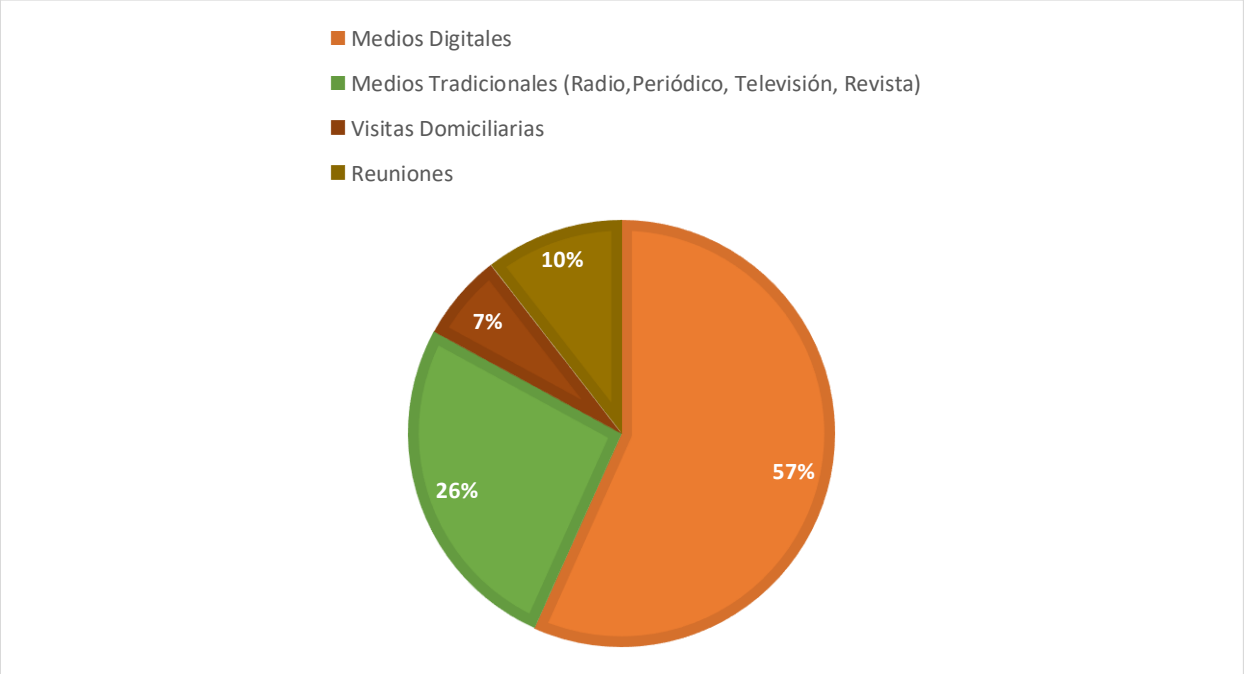
Tabla 3 *Medios por los que se comunica la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero con sus pobladores.*

Ítem 3: ¿Cómo se comunica la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero con sus pobladores?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Medios Digitales (Portal Web,Facebook, Instagram, YouTube)	216	56.69 %
Medios Tradicionales (Radio,Periódico, Televisión, Revista)	100	26.25 %
Visitas Domiciliarias	25	6.56 %
Reuniones	40	10.50 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Nota: Elaboración propia, Febrero (2022).

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

La presente tabla nos indica que los medios de comunicación que utiliza la Municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores está dada por los siguientes porcentajes: Un 56.69% indican que el municipio utiliza medios digitales para comunicarse con ellos, Un 26.25 % responden que por medios tradicionales, mientras que un 10.50 % de pobladores indican que el medio de comunicación se da a través de reuniones programadas y finalmente un 6.56 % responde que la municipalidad realiza visitas domiciliaras.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

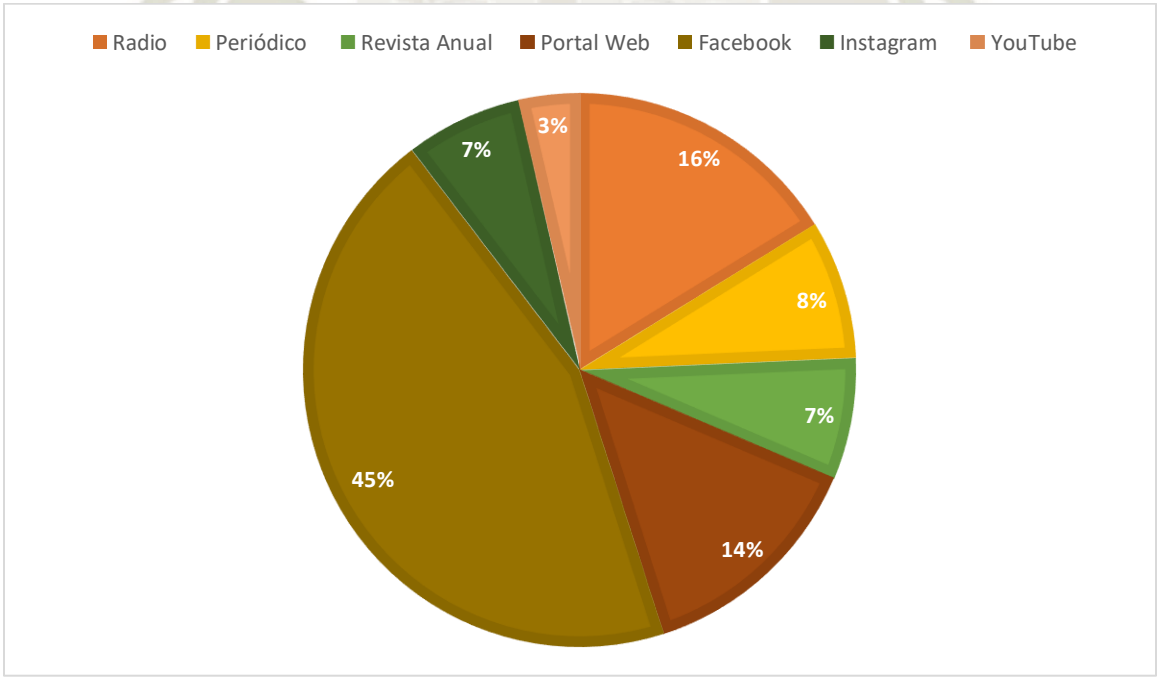
Tabla 4 *Medios de comunicación por los que la población se entera de actividades, información relevante y mensajes emitidos por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.*

Ítem 4: ¿Por qué medios de comunicación Ud. se entera de las actividades, información relevante y mensajes que emite la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Radio	64	16.80 %
Periódico	32	6.82 %
Revista Anual	28	6.30 %
Portal Web	54	14.44 %
Facebook	176	46.19 %
Instagram	27	5.77 %
YouTube	14	3.67%
TOTAL	**381**	**100 %**

Nota: Elaboración propia, Febrero (2022).

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla podemos apreciar que el 46.19 % de pobladores respondió que a través de la red social Facebook se entera de las actividades, información relevante y mensajes que emite la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, un 16.80% responde radio, mientras que en un porcentaje menor 14.44% responde que a través de la Página Web del Municipio, el 6.82% de pobladores encuestados respondió por el periódico, mientras que el 6.30% de población encuestados respondió por el medio impreso denominado “revista”, un 5.77% a través de “Instagram” y finalmente un 3.67% por “YouTube”.

Según los resultados obtenidos podemos deducir que en su mayoría los pobladores del distrito de José Luis Bustamante y Rivero consideran que el principal medio de comunicación es la red social Facebook, donde se enteran de información relevante, medidas preventivas, actividades sociales, culturales y los mensajes comunicacionales que envía el municipio para mantenerse conectados con sus pobladores. Mientras que en un menor porcentaje se puede deducir la red social YouTube.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

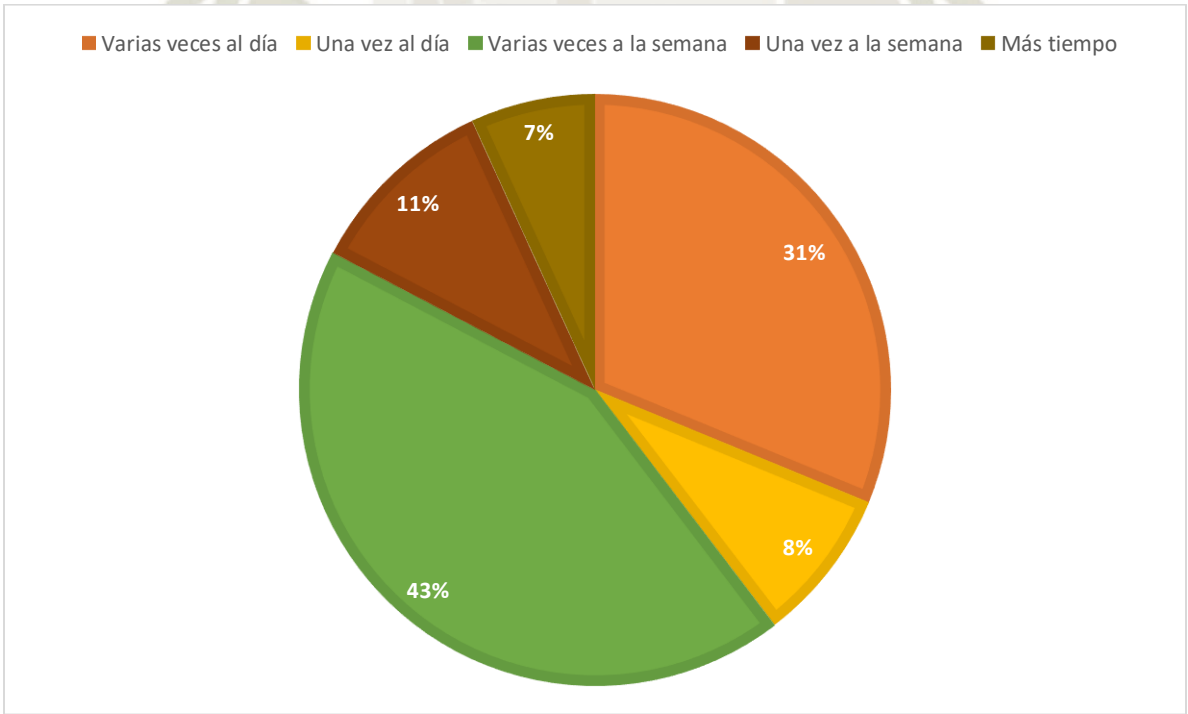
Tabla 5 *Periodicidad de tiempo en actualización de contenidos en los diferentes medios de comunicación.*

Ítem 5: ¿Cuál es la periodicidad de la actualización de contenidos en los medios de comunicación?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Varias veces al día	119	31.3 %
Una vez al día	32	8.4 %
Varias veces a la semana	164	42.9 %
Una vez a la semana	40	10.5 %
Más tiempo	26	6.9 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Nota: Elaboración propia, Febrero (2022).

GRÁFICO 5



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

La presente tabla nos indica que el 42.9 % de pobladores considera que la actualización de contenidos en los medios de comunicación se actualiza varias veces a la semana, el 31.3 % dice que la periodicidad de actualización de contenidos se realiza varias veces al día, un 10.5% una vez a la semana, un 8.4% una vez al día y un 6.9 % indica que la actualización de contenidos se realiza con más tiempo.

Según los resultados obtenidos podemos interpretar que en un 74% de pobladores del distrito mayormente considera que la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero actualiza de forma frecuente los contenidos o información por los medios de comunicación y minoritariamente consideran que la actualización de contenidos se realiza con una periodicidad de tiempo más prolongada.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

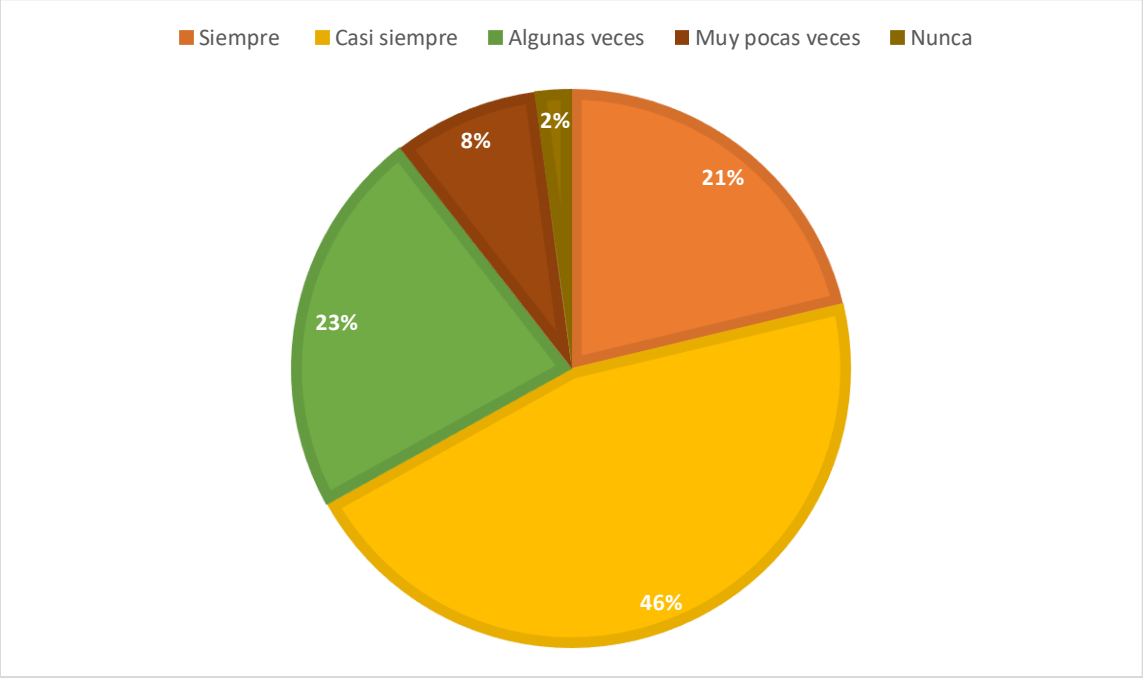
Tabla 6 *La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero ha implementado paneles informativos, letreros, bambalinas y/o flyers en los postes, paraderos y vías públicas sobre la sensibilización por el SARS-CoV-2.*

Ítem 6: ¿Usted encontró paneles informativos, letreros, bambalinas y/o flyers en los postes, paraderos y vías públicas sobre la sensibilización por el SARS-CoV-2?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	81	21.3 %
Casi siempre	174	45.8 %
Algunas veces	86	22.6 %
Muy pocas veces	32	8.4 %
Nunca	8	1.9 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Nota: Elaboración propia, Febrero (2022).

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla podemos apreciar de una muestra de 381 personas, el 45.8% de pobladores respondió que “casi siempre” encuentra paneles informativos letreros, bambalinas y/o flyers en los postes, paraderos y vías públicas sobre la sensibilización por el SARS-CoV-2, un 22.6% de pobladores indica “algunas veces”, un 21.3% “siempre”, un 8.4 % “muy pocas veces” y finalmente un 1.9% considera que “nunca”.

Según los resultados obtenidos podemos interpretar que la mayoría de pobladores considera que en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero si encuentran paneles informativos, letreros, bambalinas, flyers en los postes, paradero y vías públicas sobre sensibilización por el SARS-CoV-2, podemos deducir, que en una minoría consideran que muy pocas veces o nunca.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

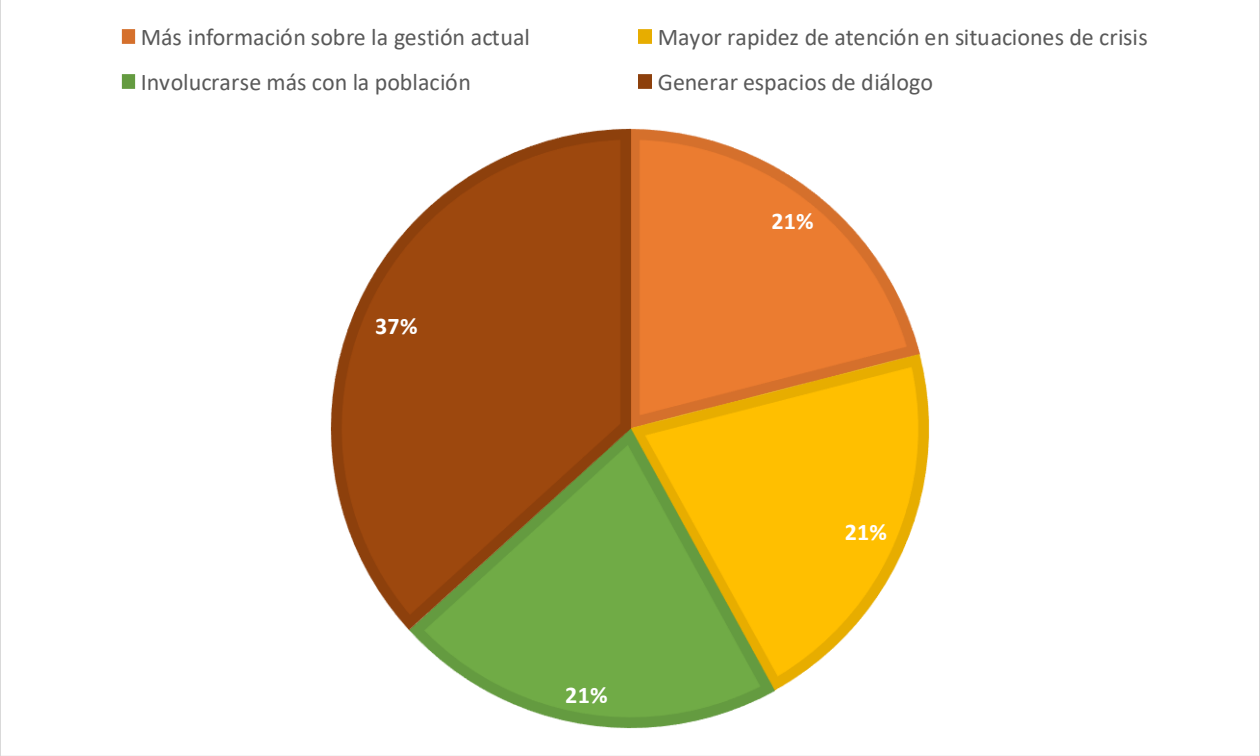
Tabla 7 *Relación de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero con sus pobladores en tiempos difíciles.*

Ítem 7: En su opinión, ¿Qué considera que le faltaría a la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero para mejorar la relación con sus pobladores en estos tiempos difíciles?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Más información sobre la gestión actual	80	21.0 %
Mayor rapidez de atención en situaciones de crisis	80	21.0 %
Involucrarse más con la población	81	21.3 %
Generar espacios de diálogo	140	36.7 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Nota: Elaboración propia, Febrero (2022).

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla, sobre la pregunta de qué considera que le faltaría a la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero para mejorar la relación con sus pobladores en estos tiempos difíciles, la mayoría de encuestados respondió “Generar espacios de dialogo” con un 36%, seguido del 21.3% que respondió “Involucrarse más con la población”, finalmente, en un mismo porcentaje el 21.0% de la población respondió “Más información sobre la gestión actual” y otro 21% afirma “Mayor rapidez de atención en situaciones de crisis”.

Según los resultados obtenidos podemos interpretar que, la mayoría de pobladores del distrito considera que la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero debería generar más espacios de diálogo para mejorar la relación entre ellos en estos tiempos difíciles, mientras que los demás pobladores en un porcentaje similar determinan que se debe brindar mayor información sobre la gestión actual, mayor rapidez de atención en situaciones de vulnerabilidad y crisis e involucrarse más con la comunidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

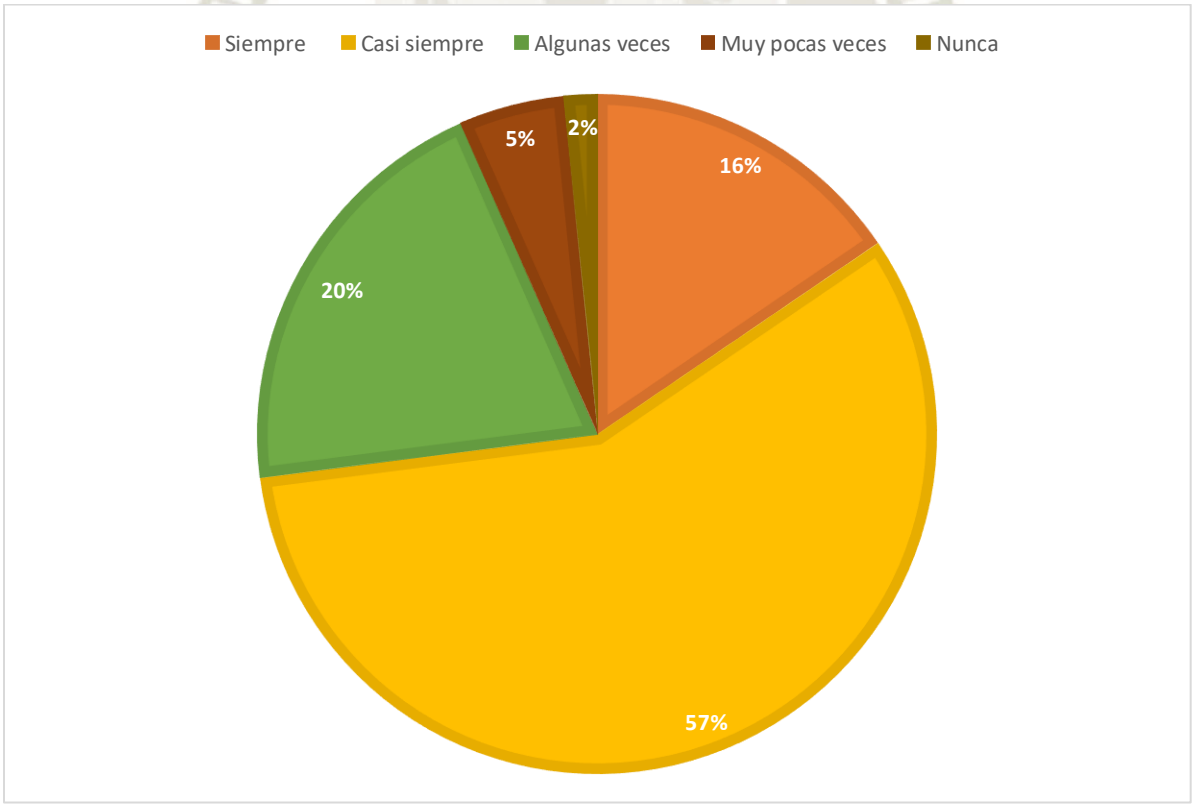
Tabla 8 *Confianza en los anuncios e información que emite la emite la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.*

Ítem 8: ¿Usted confía en los anuncios y la información brindada que emite la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	59	15.5
Casi siempre	219	57.6
Algunas veces	78	20.5
Muy pocas veces	19	5.0
Nunca	6	1.4
TOTAL	**381**	**100**

Nota: Elaboración propia, Febrero (2022).

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

La presente tabla nos indica que el 57.6% de los pobladores encuestados “Casi siempre” confía en los anuncios y la información brindada por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, un 20.5% de encuestados afirma que “algunas veces”, un 15.5% “Siempre”, asimismo, un 5.0% respondió “Muy pocas veces” y finalmente un 1.4% que “Nunca”.

Mayoritariamente los encuestados respondieron que “Casi siempre” confían en los anuncios e información que emite la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, mientras que la minoría de los encuestados respondió que “nunca”, a lo que podemos deducir que no confían en la información y anuncios difundidos por parte del Municipio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

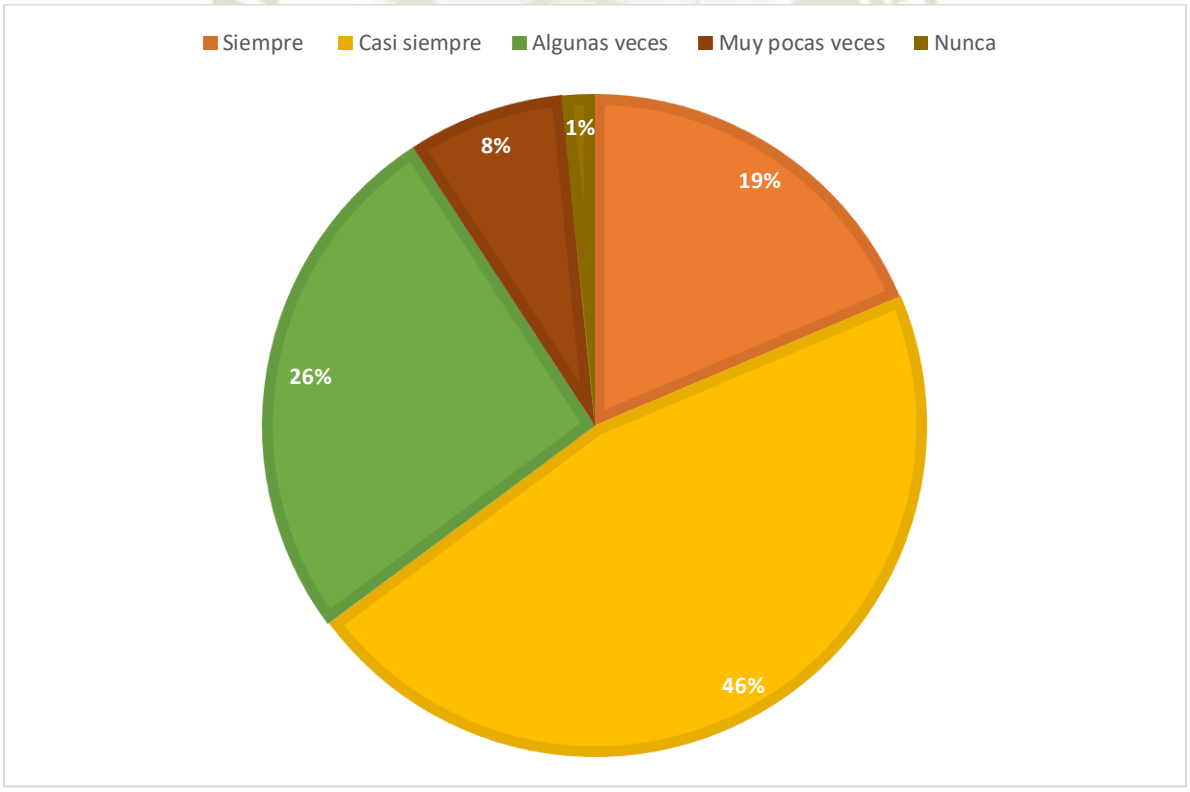
Tabla 9 *Difusión y Promoción de medidas de prevención por el SARS-CoV-2.*

Ítem 9: ¿La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero difunde de manera oportuna medidas preventivas para el SARS-CoV-2?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	71	18.7
Casi siempre	176	46.3
Algunas veces	99	26.1
Muy pocas veces	29	7.6
Nunca	6	1.3
TOTAL	**381**	**100**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla podemos apreciar que el 46.3% de pobladores encuestados considera que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero “casi siempre” difunde de manera oportuna medidas preventivas para el SARS-CoV-2, un 26.1% indica “algunas veces”, seguido del 18.7% que respondió “siempre”, asimismo, el 7.6% que señaló “muy pocas veces” y finalmente siendo el porcentaje más bajo del 1.3% señaló “nunca”.

Mayoritariamente los encuestados respondieron que “Casi siempre” la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero difunde de manera oportuna medidas preventivas para el SARS-CoV-2, mientras que la minoría de pobladores encuestados del distrito respondieron que la Municipalidad “Nunca” difunde medidas preventivas de manera oportuna.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

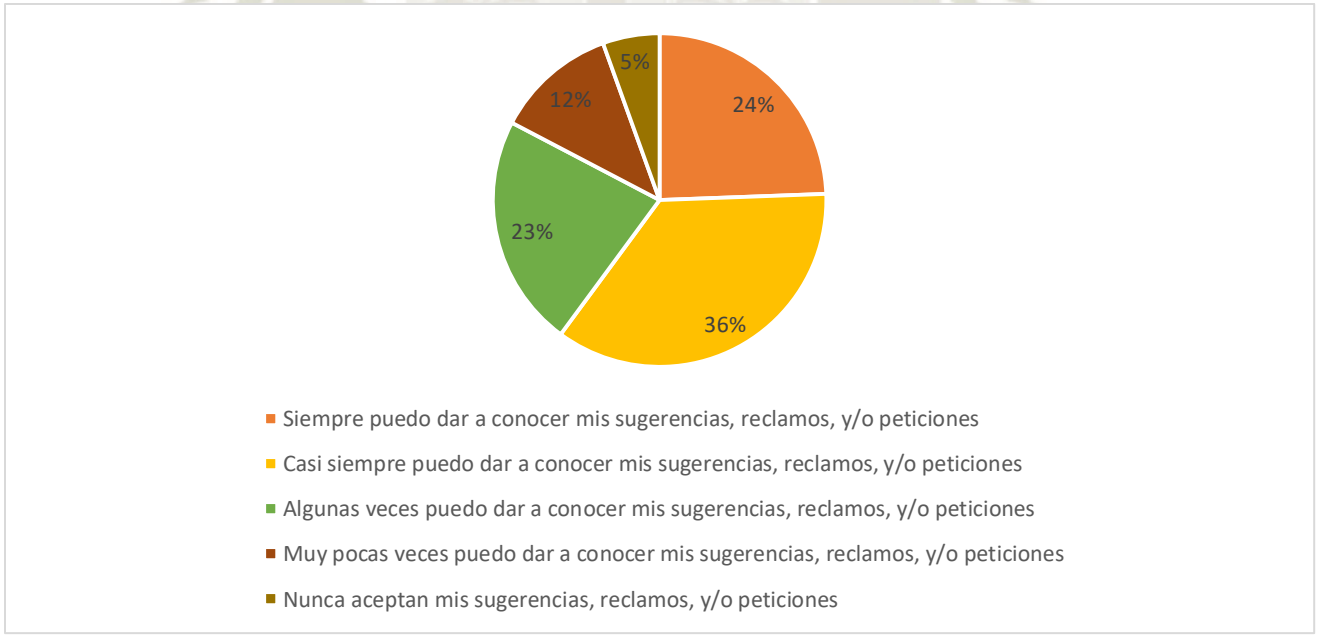
Tabla 10 *La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, escucha las sugerencias, ideas, peticiones y reclamos de la población usuaria y las toma en cuenta en la medida de lo posible.*

Ítem 10: ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, escucha las sugerencias, ideas, peticiones y reclamos de la población usuaria y las toma en cuenta en la medida de lo posible?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre puedo dar a conocer mis sugerencias, reclamos, y/o peticiones	93	24.4
Casi siempre puedo dar a conocer mis sugerencias, reclamos, y/o peticiones	86	22.6
Algunas veces puedo dar a conocer mis sugerencias, reclamos, y/o peticiones	136	35.7
Muy pocas veces puedo dar a conocer mis sugerencias, reclamos, y/o peticiones	45	11.8
Nunca aceptan mis sugerencias, reclamos, y/o peticiones	21	5.5
TOTAL	**381**	**100**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla podemos apreciar de una muestra de 381 personas, el 35.7% de pobladores respondió que “casi siempre puede dar a conocer sus sugerencias, reclamos, y/o peticiones”, en un 24.4% afirman que “siempre”, mientras que un 22.6% “algunas veces”, un 11.8% “Muy pocas veces” y finalmente un 5.5% afirma que “nunca aceptan las sugerencias, reclamos y/o peticiones”.

Según los resultados obtenidos podemos deducir que la mayoría de pobladores de José Luis Bustamante y Rivero si puede dar a conocer a la Municipalidad sus sugerencias, reclamos y/o peticiones; mientras que en un porcentaje menor se encuentran las personas que consideran que muy pocas veces o nunca pueden dar a conocer los reclamos, sugerencias y peticiones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

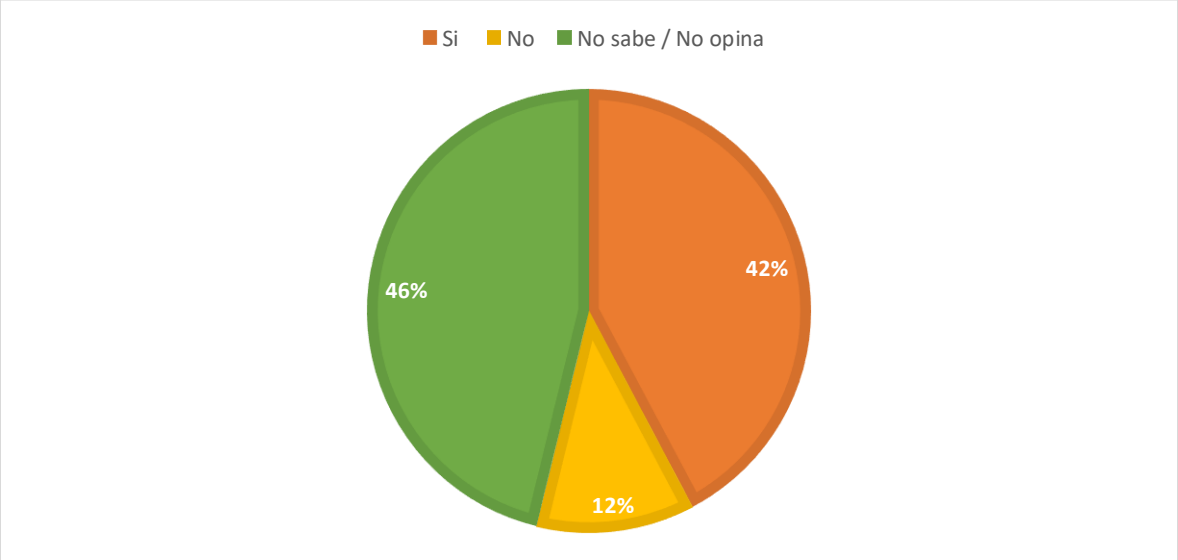
Tabla 11*Transparencia y Honestidad en los servicios de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero para con sus pobladores.*

Ítem 11: ¿Cree Ud. que la Municipalidad de J.L.B. y R. es una institución gubernamental que le proporciona honestidad y trasparencia en su servicio?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	161	42.4%
No	44	11.3%
No sabe / No opina	176	46.3%
TOTAL	**381**	**100%**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

La presente tabla nos indica que el 46.3% de los pobladores no sabe o no opina sobre la honestidad y transparencia en el servicio que ofrece la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero, mientras que el 42.4% de pobladores considera que “Si, asimismo, el 11.3% de pobladores considera que “No”.

Según los resultados obtenidos podemos deducir que la mayoría de encuestados no tiene conocimiento o no quiere opinar sobre la honestidad y transparencia que transmite la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero, mientras que la minoría considera que la Municipalidad “no” es una institución gubernamental que le proporciona honestidad y trasparencia en el servicio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

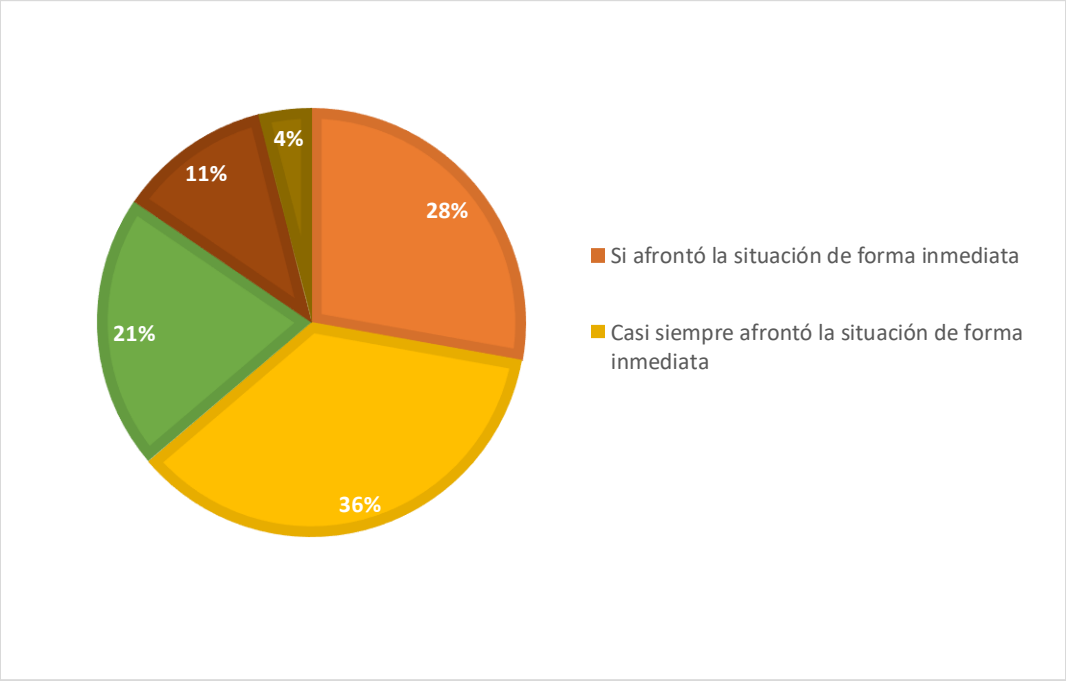
Tabla 12 La Municipalidad de J.L.B. y R. como ente más cercano a la población, estuvo preparada para afrontar esta situación de crisis por el SARS-CoV-2.

Ítem 12: ¿Considera usted que la Municipalidad de J.L.B. y R. como ente más cercano a la población, estuvo preparada para afrontar esta situación de crisis por el SARS-CoV-2?

¿Con que frecuencia?	Frecuencia	Porcentaje
Si afrontó la situación de forma inmediata	106	27.9 %
Casi siempre afrontó la situación de forma inmediata	137	36.0 %
Algunas veces	79	20.7 %
Muy pocas veces afrontó la situación de forma inmediata	44	11.5 %
No afrontó la situación de forma inmediata	15	3.9 %
TOTAL	**381**	**100**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla podemos apreciar que el 36.0% de pobladores encuestados considera que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero “casi siempre” afrontó esta crisis por el SARS-CoV-2, un 27.9% indica que “si afronto la situación de forma inmediata”, seguido del 20.7% que respondió “algunas veces”, asimismo, el 11.5% señaló “muy pocas veces” y finalmente siendo el porcentaje más bajo del 3.9% señaló que “no afrontó la situación de forma inmediata”.

Según los resultados obtenidos podemos interpretar que la mayoría de los pobladores considera que la Municipalidad del distrito de José Luis Bustamante y Rivero como ente más cercano a la población casi siempre estuvo preparada para afrontar la situación de crisis por el SARS-CoV-2, mientras que la minoría de pobladores encuestados del distrito respondieron que la Municipalidad no afrontó la situación de forma inmediata.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

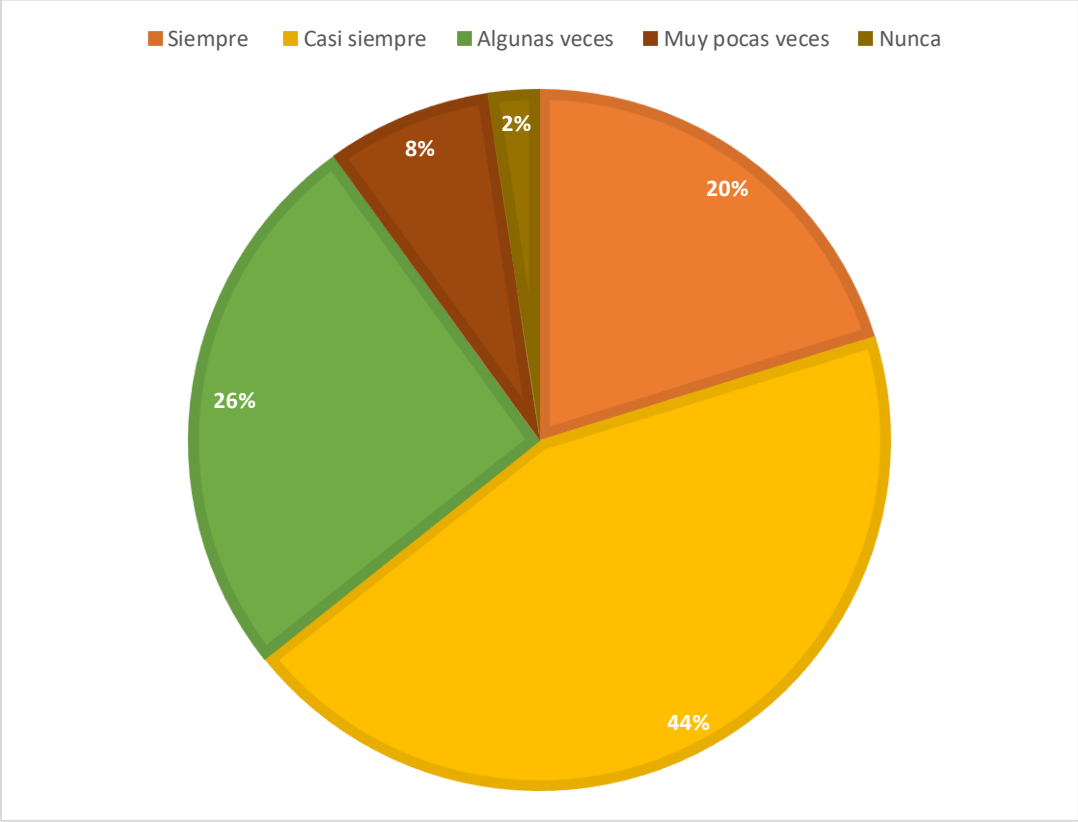
Tabla 13 *Campañas de prevención y/o promoción para prevenir el SARS-CoV-2.*

Ítem 13: ¿La Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero realiza campañas de prevención y/o promoción para prevenir el SARS-CoV-2, ya que hoy en día es parte de la responsabilidad social de cualquier institución?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	77	20.2 %
Casi siempre	168	44.1 %
Algunas veces	98	25.7 %
Muy pocas veces	29	7.6 %
Nunca	9	2.4 %
TOTAL	**381**	**100**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla podemos apreciar que el 44.1% de pobladores respondió que la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero “casi siempre realiza campañas d prevención /o promoción para prevenir el SARS-CoV-2”, un 25.7% afirman que “algunas veces”, mientras que un 20.2% “siempre”, un 7.6% “Muy pocas veces” y finalmente un 2.4% considera que “nunca realizan campañas de prevención”.

Según los resultados obtenidos podemos deducir que la mayoría de encuestados del distrito de José Luis Bustamante y Rivero considera que la Municipalidad casi siempre realiza campañas preventivas para enfrentar y mitigar la propagación de virus por el SARS-CoV-2 en los pobladores del distrito, por consecuente deducimos que dicha institución gubernamental si cumple con su rol social. Mientras que en un menor porcentaje podemos deducir que los pobladores encuestados consideran que muy pocas veces o nunca la Municipalidad ha realizado campañas de prevención y/o difusión de medidas preventivas frente al SARS-CoV-2.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

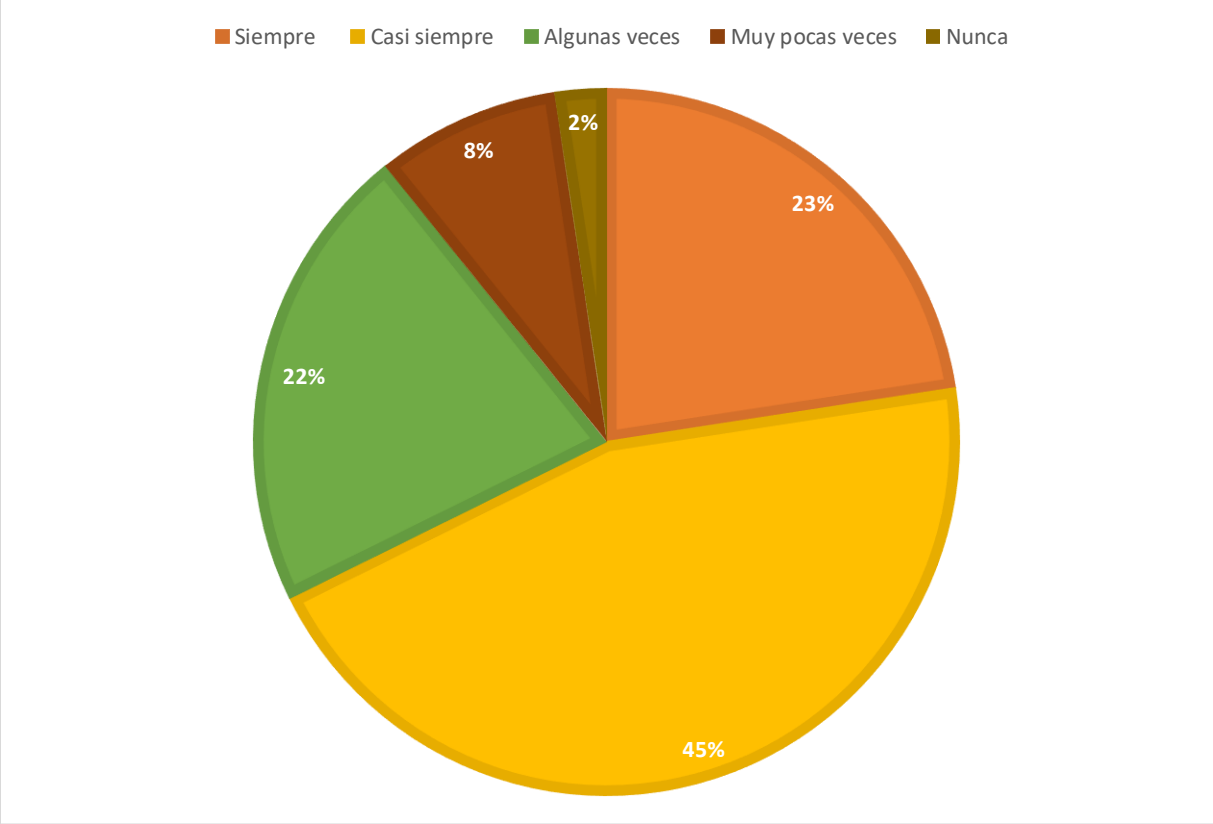
Tabla 14 *La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero difunde programas deportivos, culturales y sociales.*

ítem 14: ¿La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero incentiva y difunde programas deportivos, culturales y sociales?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	86	22.7 %
Casi siempre	172	45.4 %
Algunas veces	82	21.6 %
Muy pocas veces	32	8.4 %
Nunca	9	1.9 %
TOTAL	**381**	**100**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla podemos apreciar de una muestra de 381 personas, el 45.4 % de pobladores respondió que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero “casi siempre” difunde programas deportivos, culturales y sociales, un 22.7 % afirma que “siempre”, mientras que un 21.6% “algunas veces”, un 8.4 % “Muy pocas veces” y finalmente un 1.9 % considera que el municipio nunca ha realizado algún tipo de programa o práctica social con la comunidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

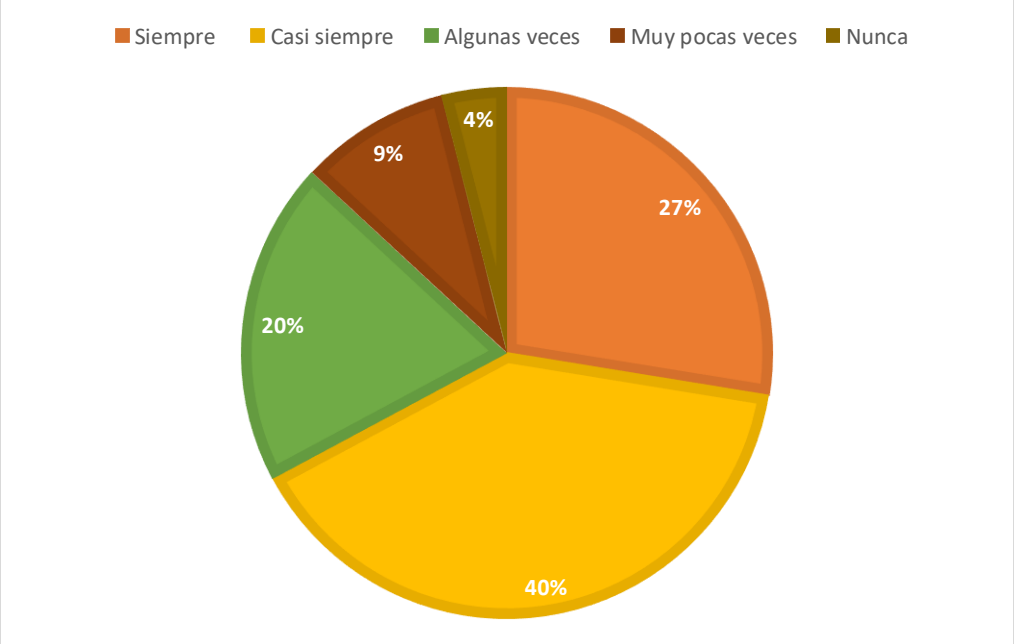
Tabla 15 *Cuidado del medio ambiente y campañas de educación ambiental a la comunidad inmediata del municipio.*

Ítem 15: ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero realiza acciones que generen conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental a la comunidad inmediata del municipio?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	105	27.7 %
Casi siempre	151	39.8 %
Algunas veces	75	19.8 %
Muy pocas veces	35	9.2 %
Nunca	15	3.5 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla podemos apreciar que el 39.8% de pobladores respondió que la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero “casi siempre” realiza acciones de responsabilidad social en temas ambientales, un 27.7% afirman que “Siempre”, mientras que un 19.8% “Algunas veces”, un 9.2% “Muy pocas veces” y finalmente un 3.5% considera que “nunca”.

De los resultados se desprende que la mayoría de encuestados del distrito de José Luis Bustamante y Rivero considera que la Municipalidad casi siempre realiza acciones que generan conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, asimismo, desarrolla campañas de educación ambiental para la preservación del medio ambiente y estas actividades son comunicadas y difundidas a todos los vecinos bustamantinos para su participación; mientras que un porcentaje minoritario considera que el municipio nunca realiza actividades con el ánimo de minimizar los impactos ambientales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

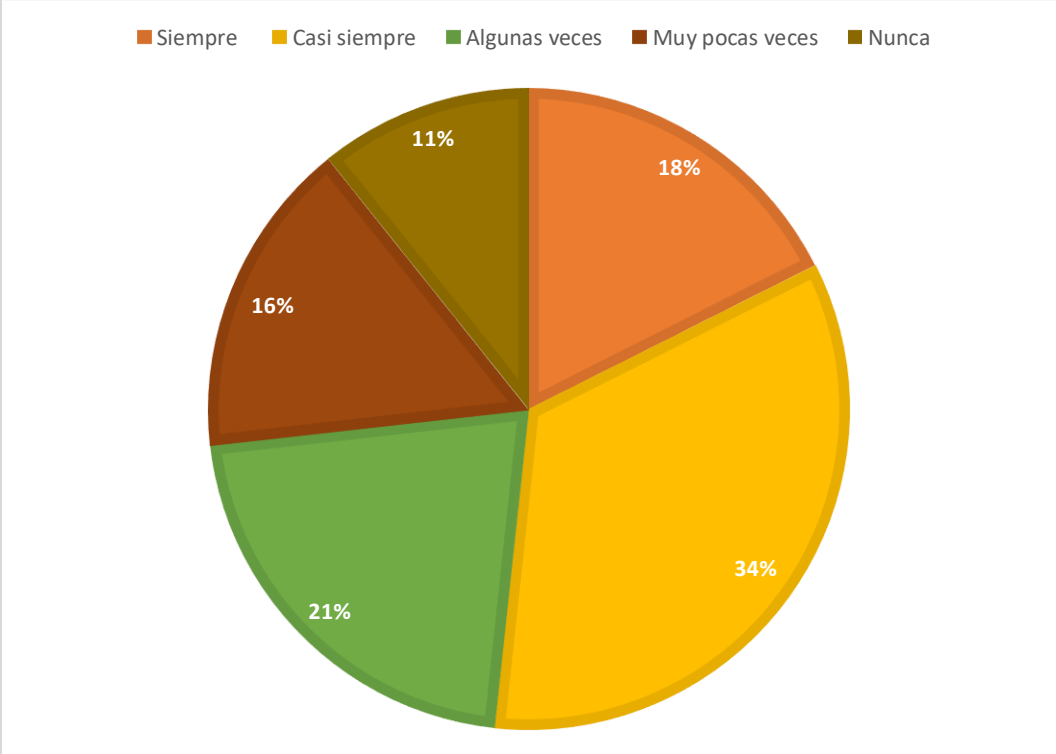
Tabla 16 *La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero brinda facilidades de pagos en cuanto arbitrios, multas e impuestos.*

Ítem 16: ¿La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero está brindando facilidades de pagos en cuanto arbitrios, multas; en estos tiempos de pandemia?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	67	17.6 %
Casi siempre	130	34.1 %
Algunas veces	82	21.5 %
Muy pocas veces	61	16.0 %
Nunca	41	10.8 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla podemos apreciar que el 34.1% de pobladores respondió que “casi siempre” la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero brinda facilidades de pagos en estos tiempos de pandemia, seguido de un 21.5% afirman que “Algunas veces”, mientras que un 17.6% “Siempre”, un 16% “Muy pocas veces” y finalmente un 10.8% responde que “Nunca”.

De los resultados obtenidos podemos deducir que la mayoría de pobladores de José Luis Bustamante y Rivero considera que casi siempre el municipio ha brindado facilidades de pago en cuanto al pago de tributos, impuesto predial, arbitrios entre otros con el fin de que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones y responsabilidades, mientras que la minoría considera que la municipalidad nunca ha ofrecido dichas facilidades de pago.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

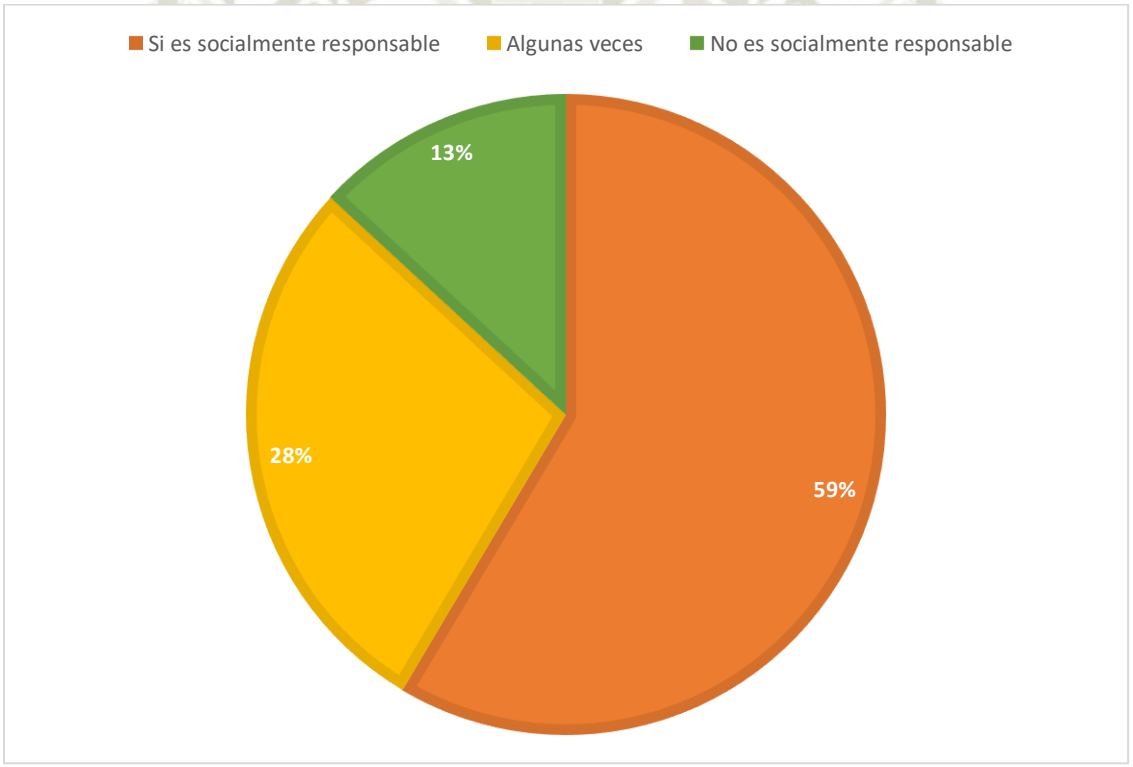
Tabla 17 *Responsabilidad social de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.*

Ítem 17: ¿Considera usted que la que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero es una Institución Gubernamental Socialmente Responsable?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si es socialmente responsable	223	58.4 %
Algunas veces	108	28.4 %
No es socialmente responsable	50	13.2 %
TOTAL	**181**	**100 %**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

De la presente tabla podemos deducir que el 58.4% de pobladores encuestados del distrito considera que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero "si es socialmente responsable", el 28.4% indica que "algunas veces" y finalmente un 13.2% de pobladores considera que "no es socialmente responsable".

Según los resultados obtenidos podemos interpretar que mayoritariamente los encuestados del distrito consideran que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero es una institución gubernamental socialmente responsable con sus pobladores. Mientras que, minoritariamente indica que la Municipalidad no es socialmente responsable con los pobladores del distrito.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

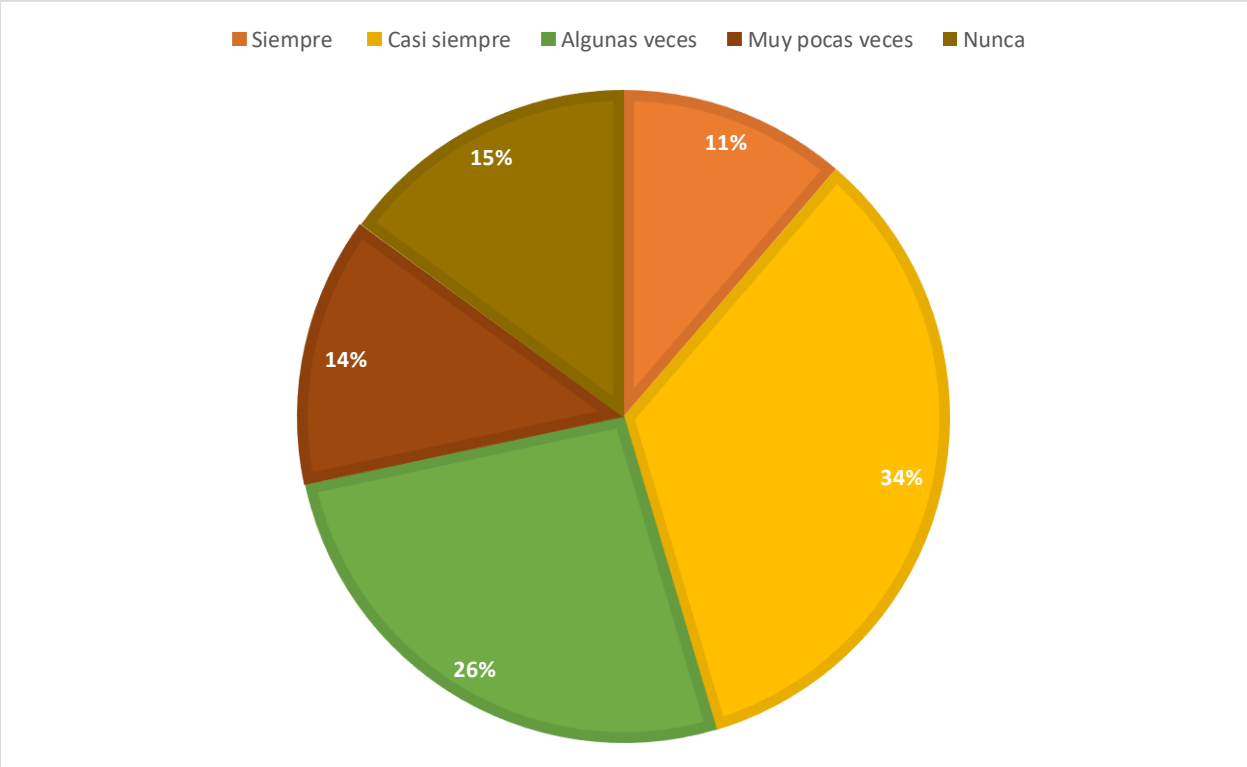
Tabla 18 *Políticas, mecanismos y procedimientos que promueven un comportamiento ético.*

Ítem 18: ¿Sabe usted si la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos que promuevan que ninguna de sus gerencias y oficinas puedan ser cómplices de corrupción?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	11.3 %
Casi siempre	130	34.1 %
Algunas veces	100	26.2 %
Muy pocas veces	51	13.4 %
Nunca	57	15.0 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

En la presente tabla podemos apreciar que el 34.1% de pobladores respondió que “casi siempre” la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos que promuevan que ninguna de sus gerencias y oficinas puedan ser cómplices de corrupción, seguido de un 26.2% afirman que “Algunas veces”, mientras que un 15% “nunca”, un 13.4% “Muy pocas veces” y finalmente un 11.3% afirma que “Siempre”.

Según los resultados obtenidos podemos deducir que la mayoría de pobladores de José Luis Bustamante y Rivero considera que casi siempre la municipalidad cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos que promueven que ninguna de sus gerencias y oficinas puedan ser cómplices de corrupción, por lo que se puede entender que el municipio en lo posible da a conocer el comportamiento integral y ético de la Institución que va más allá del cumplimiento de las leyes y regulaciones, mientras que la minoría considera que “muy pocas veces” o “nunca” da a conocer dichas políticas, mecanismo y procedimientos para mitigar dichos actos inescrupulosos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

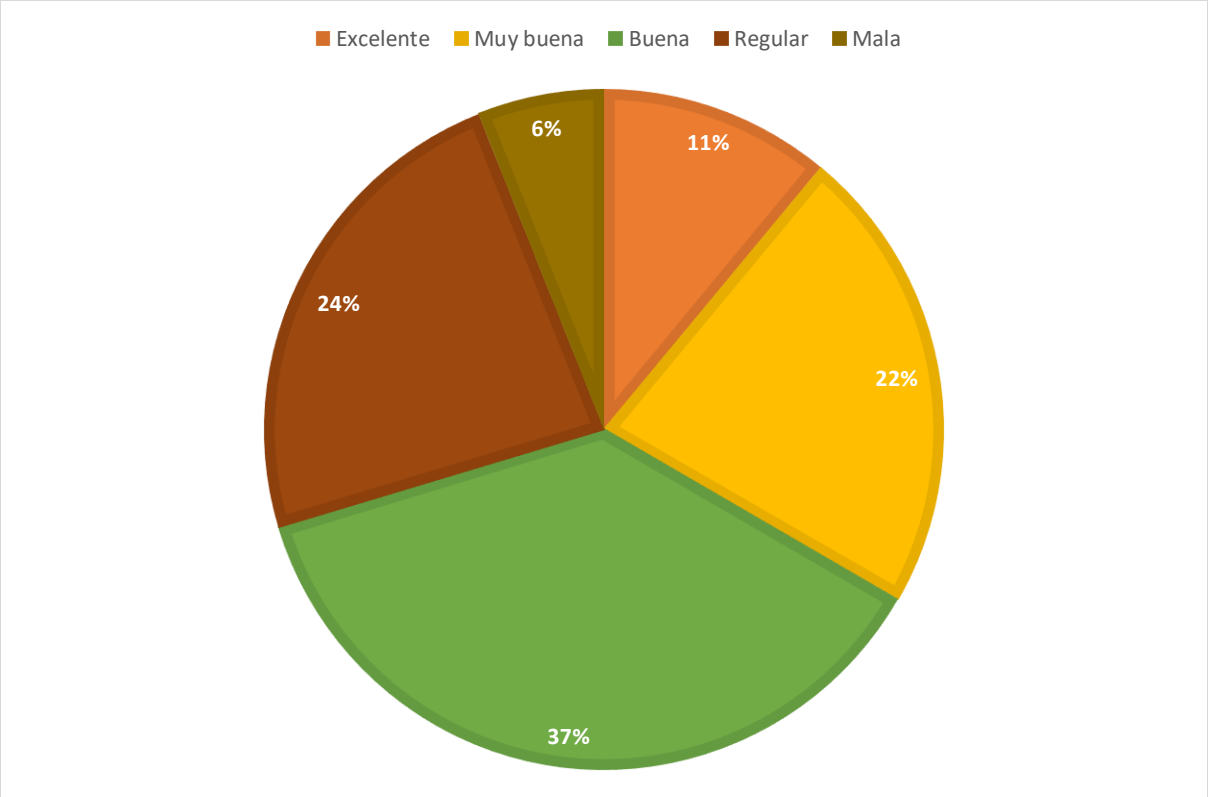
Tabla 19 *Servicio y atención de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.*

Ítem 19: ¿Cómo califica usted la atención que tiene la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero con sus pobladores?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	42	11.0 %
Muy buena	85	22.4 %
Buena	141	37.0 %
Regular	90	23.6 %
Mala	23	6.0 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 19



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

La presente tabla nos indica que el 37.0% de pobladores encuestados califica la atención de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero como “Buena”, un 23.6% “Regular”, un 22.4% considera “Muy buena”, mientras que un 11.0% califica como “Excelente” y finalmente un 6.0% califica como “mala”.

De estos resultados se desprende que, mayoritariamente los pobladores del distrito consideran que la atención brindada por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero a sus pobladores, mientras que, en un porcentaje menor, los pobladores del distrito de José Luis Bustamante y Rivero consideran que la atención en el Municipio Distrital es mala.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

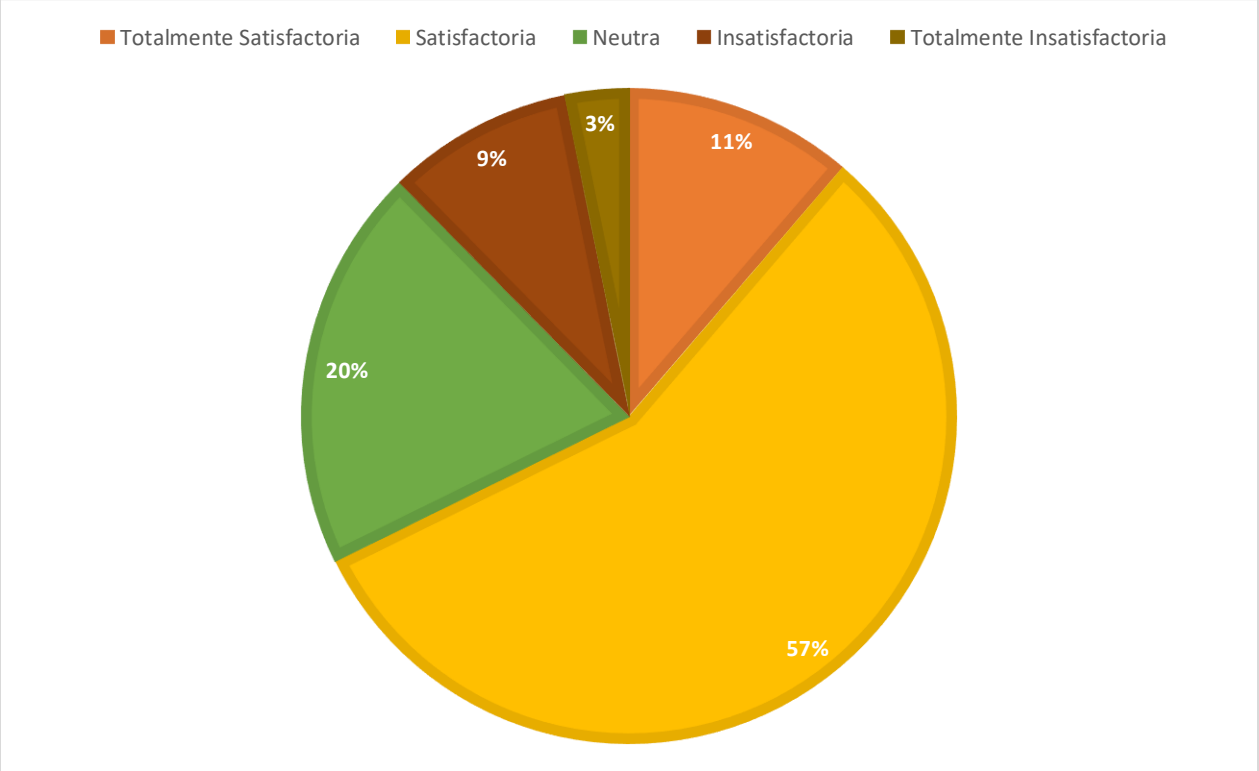
Tabla 20 *Cumplimiento de expectativas por los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante.*

Ítem 20: ¿Los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante cumplen con sus expectativas?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Satisfactoria	43	11.3 %
Satisfactoria	215	56.4 %
Neutra	76	19.9 %
Insatisfactoria	35	9.2 %
Totalmente Insatisfactoria	12	3. 2 **%**
TOTAL	**381**	**100 %**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 20



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

La presente tabla nos indica que el 56.4% de pobladores encuestados responde que se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero como “Buena”, un 19.9% respondió “Regular”, seguido de un 11.3% respondió “Totalmente Satisfactoria”, mientras que un 9.2% se mantiene como “Neutra” y finalmente un 3.2% respondió “Totalmente insatisfactoria”.

De estos resultados se desprende que, mayoritariamente los pobladores del distrito se encuentran satisfechos con los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero cumpliendo con las expectativas de los clientes de forma favorable, mientras que la minoría de encuestados respondió “totalmente insatisfactoria” con los servicios que presta el Municipio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

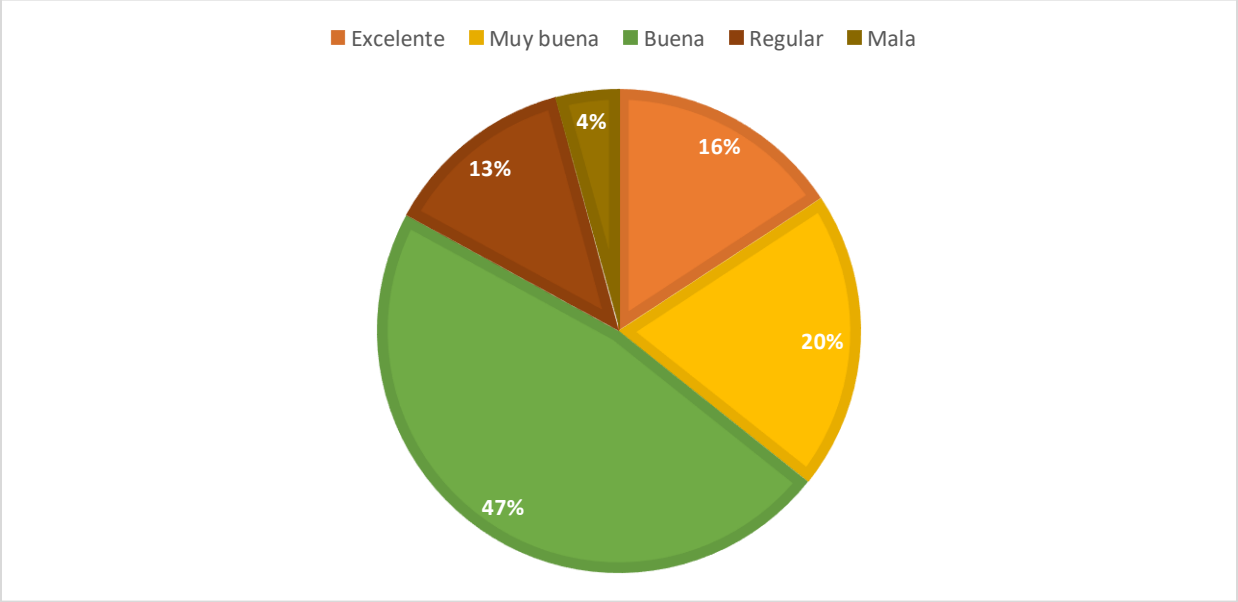
Tabla 21 *Estrategias de comunicación implementadas por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero.*

Ítem 21: ¿Qué opinión tiene usted con respecto a las estrategias de comunicación que ha implementado la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero con sus pobladores?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	60	15.7 %
Muy buena	76	19.9 %
Buena	180	47.2 %
Regular	49	12.9 %
Mala	16	4.3 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 21



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

La presente tabla nos indica que el 47.2% de pobladores encuestados califica las estrategias de comunicación implementadas por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero como “Buena”, un 19.9% “muy buena”, un 15.7% considera “Excelente”, mientras que un 12.9 “Regular”, finalmente un 4.3% califica como “mala”.

De estos resultados se desprende que, mayoritariamente los pobladores del distrito consideran que las estrategias de comunicación que ha implementado la Municipalidad en estos tiempos de COVID 19 ha sido “Buena”, podemos deducir que, en un porcentaje menor, los pobladores del distrito de José Luis Bustamante y Rivero consideran que estas estrategias implantadas por el Municipio Distrital son “malas”.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

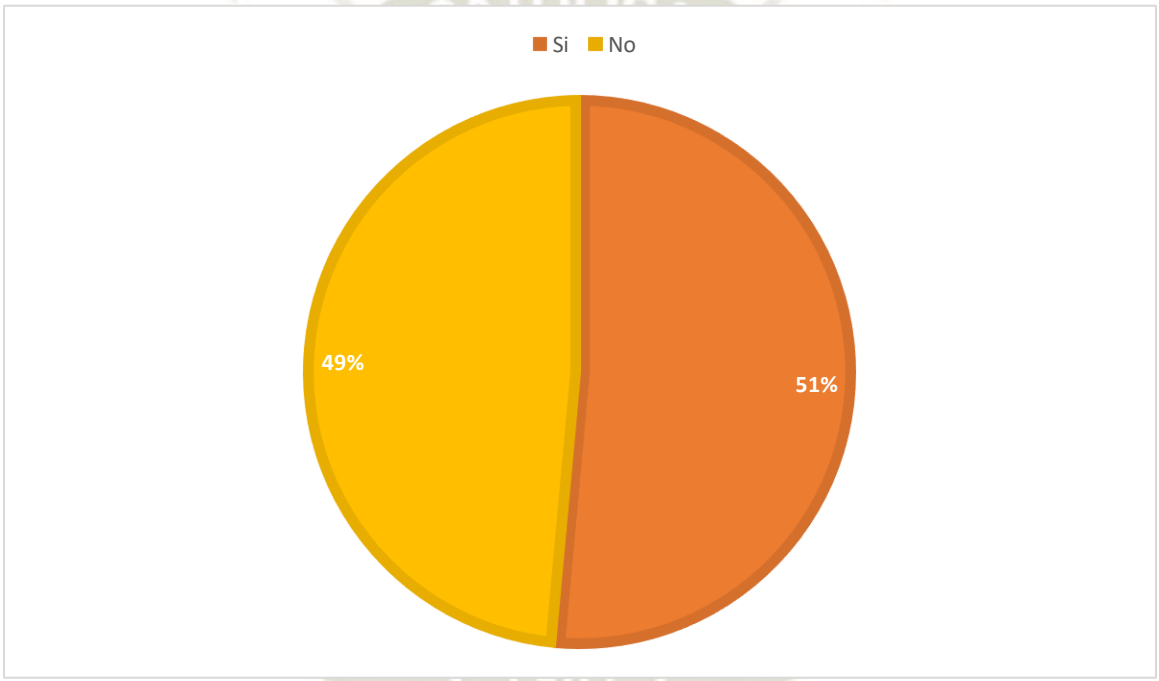
Tabla 22 *Plataforma Digital de Atención al Usuario.*

Ítem 22: ¿En estos tiempos de pandemia, usted conoce la Plataforma Digital de Atención al Usuario que implementó la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	196	51.4 %
No	185	48.6 %
TOTAL	**381**	**100 %**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 22



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

La presente tabla nos indica que el 51.4% de pobladores encuestados del distrito de José Luis Bustamante y Rivero “Si” conoce la Plataforma Digital de Atención al Usuario y un 48.6% de pobladores encuestados respondió “No”.

Según los resultados obtenidos podemos interpretar que, mayoritariamente los pobladores del distrito de José Luis Bustamante y Rivero si conocen la Plataforma Digital de Atención al Usuario que implementó la Municipalidad en estos tiempos de pandemia por el SARS-CoV-2. Sin embargo, también un porcentaje considerable de los encuestados indica que no conoce la Plataforma Digital de Atención al Usuario, lo que puede deberse a la falta de difusión y promoción de dicha plataforma por parte del Municipio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

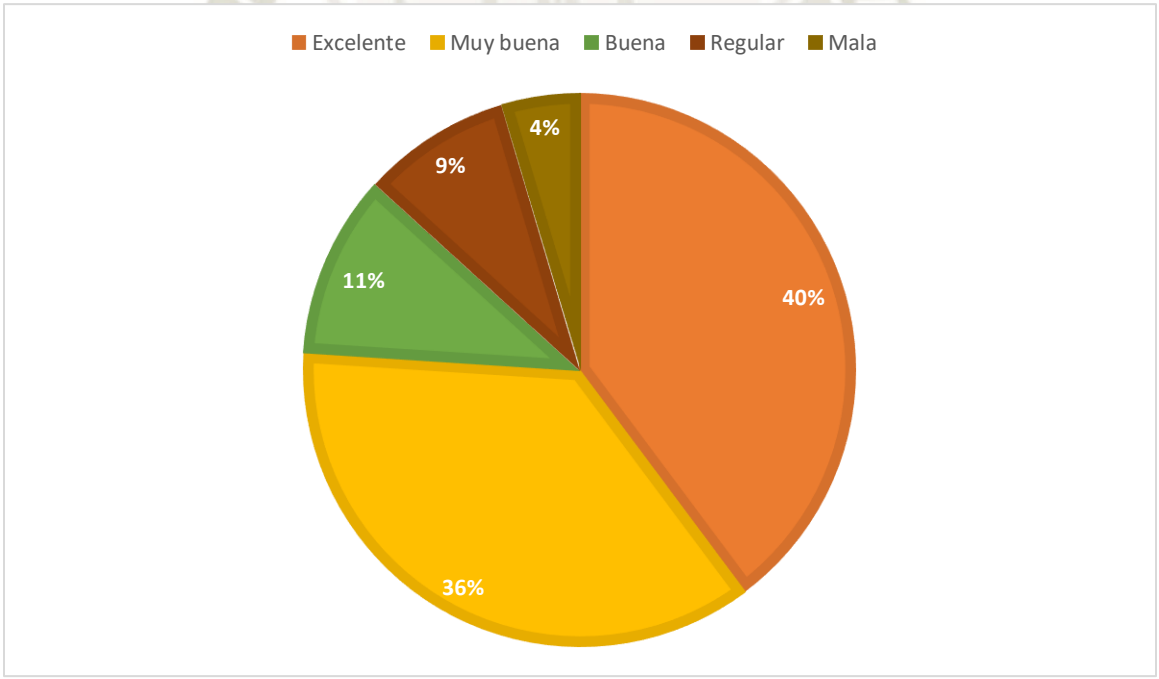
Tabla 23 *Calificación de Plataforma Digital de Atención al usuario.*

Ítem 23: Califique la Plataforma Digital de Atención al Usuario

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	78	39.8 %
Muy buena	71	36.2 %
Buena	21	10.7 %
Regular	17	8.7 %
Mala	9	4.6 %
TOTAL	**196**	**100 %**

Fuente: Elaboración propia, (2022)

Gráfico 23



Fuente: Elaboración propia, (2022)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Análisis e Interpretación de Resultados.

Referente a los 196 pobladores que han respondido que “Si” conocen la Plataforma Digital de Atención al Usuario, un 39.8% de encuestados califica como “Excelente”, seguido del 36.2% que respondió “Muy buena”, asimismo, el 10.7% respondió “Buena”, el 8.7% “regular” y siendo el porcentaje más bajo de 4.6% “Mala”.

De estos resultados se desprende que, mayoritariamente los pobladores del distrito que conocen la Plataforma Digital de Atención al Usuario califican esta herramienta digital como “Excelente”, mientras que la minoría de encuestados califica como “mala.”

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA. Se concluye que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero tiene una adecuada comunicación a nivel externo, como institución edil ha asumido las siguientes actividades: planificación y prevención para mitigar los contagios por el SARS-CoV-2, contención, soporte y acompañamiento a la población en esta situación de vulnerabilidad e incertidumbre; dar a conocer de forma inmediata información verás de interés social a los diferentes pobladores, prácticas y acciones de responsabilidad social que involucran a toda la población y sobre todo la proyección de una imagen institucional favorable, concreta y específica en estos tiempos de crisis. Mientras que la existencia del nivel de percepción negativo por parte de los pobladores, determina que el municipio debe generar, fortalecer y construir más espacios de diálogo para tomar diferentes medidas y acciones con la participación de la comunidad local; por consiguiente, también se concluye que la comunicación del municipio con los pobladores a través de reuniones y visitas domiciliarias tiene menor porcentaje en los resultados de la investigación.

SEGUNDA. En su mayoría los pobladores del distrito evidencian la existencia de un nivel de percepción positivo sobre la comunicación de riego considerando que el municipio estuvo preparado para afrontar estas situaciones de crisis, la rapidez en comunicar los hechos y acciones a tomar que hace referencia a la inmediatez y anuncios tempranos. Los pobladores encuestados determinan que casi siempre la municipalidad difunde de manera oportuna medidas preventivas para el SARS-CoV-2; mientras que la correcta calidad informativa y veraz responden a la transparencia con la que se actuó en este contexto. Los resultados de la investigación también hacen referencia que la Municipalidad Distrital de J.L.B. y R. algunas veces escucha las sugerencias, peticiones y reclamos de la comunidad inmediata, por lo que el nivel de percepción de los pobladores en cuanto a la escucha al público es bajo, en el contexto en el que nos encontramos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TERCERA. La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero se ha venido encaminando como una entidad socialmente responsable, con la existencia de un nivel de percepción en los pobladores positivo (58.4%) donde se infiere que a lo largo de la gestión actual se han promovido actos comunicativos de responsabilidad social, evidenciándose en buenas prácticas culturales entre ellas: promoción de la lectura, concursos literarios, concursos recreacionales, capacitaciones online; prácticas deportivas: implementación de talleres de verano y vacaciones útiles en diferentes disciplinas; prácticas de preservación ambiental como: reciclaje, mantenimiento de áreas verdes, residuos; un comportamiento integral y ético de la Institución, fundamental en estos momentos de crisis para mitigar escenarios de incertidumbre; y sobre todo prácticas sociales que tiene un mayor enfoque en la promoción de la salud vinculada a toda la comunidad, donde se ha fortalecido la capacidad de respuesta preventiva en los servicios de salud, difusión de medidas de contención de emergencia sanitaria, facilidades de pago referente a las obligaciones y contribuciones de los vecinos del distrito en cuanto a multas, árbitros e impuestos y entre otros.

CUARTA. La reputación corporativa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero percibida por los pobladores se basa en la confianza y transparencia que ha brindado el Municipio en estos tiempos difíciles, destacando el buen atractivo emocional y casi siempre actuando de manera inmediata, a través de diferentes estrategias comunicacionales; mientras que las valoraciones imparciales determinan que la mitad de los pobladores no saben ni han querido opinar respecto a esta posición. Asimismo, los pobladores determinan que algunas veces la municipalidad vela por el buen desarrollo de la gestión donde determinan que el municipio cuenta con políticas y procedimientos que promueve valores éticos mitigando la corrupción en dicha institución estatal.

La investigación muestra como resultado que la prestación de servicios por la Municipalidad de J.L.B. y R. cumple satisfactoriamente con las expectativas de los pobladores encuestados determinando dicha atención como “Buena”, así mismo se pudo observar que un porcentaje

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

menor la población tiene un nivel de percepción neutro respecto a los servicios prestados que ofrece la municipalidad. Se determina que todos estos actos trascienden de manera significativa en los pensamientos y creencia del público respecto a una imagen positiva de la Municipalidad.

QUINTA. En el contexto de pandemia por el SARS-CoV-2, la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante tuvo un mayor incremento en la demanda de sus servicios e información, sobre todo, en temas relacionados con la crisis sanitaria y los diferentes programas de mitigación y apoyo. Tal así que, en su mayoría los pobladores del distrito determinan que el principal medio de comunicación del Municipio, es la denominada red social "Facebook" como medio digital de comunicación; seguido de la radio como medio de comunicación tradicional y finalmente el tercer medio de comunicación por el que los pobladores se enteran de información relevante, actividades, y los diferentes mensajes que emite el Municipio es el Portal Web, los cuales son transmitidos de forma regular: "Varias veces al día" y "Varias veces a la semana"; los demás medios de comunicación como "Instagram, YouTube, Periódicos, Revista Anual" son de uso limitado. También se han visto en la necesidad de digitalizar los servicios existentes y el nivel de respuesta de la municipalidad para con los pobladores trate de mantenerse intacta; es por ello que más de la mitad de pobladores encuestados conoce la Plataforma Digital de Atención al Usuario teniendo una percepción positiva y calificándola como "Excelente", mientras que el otro porcentaje no tiene conocimiento de la existencia de la misma.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

SUGERENCIAS

PRIMERA. Actualmente la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero cuenta con una percepción positiva en cuanto a la gestión de comunicación externa y las acciones realizadas hasta el momento, pero se debe seguir fomentando la comunicación participativa a libre expresión entre la comunidad y el municipio con el fin que estos contribuyan alcanzar los objetivos de la agenda municipal y a su vez siendo participes del progreso de la comuna de J.L.B. y R, a objeto de otorgar la posibilidad que los pobladores sientan un grado de pertenencia con su gobierno local.

SEGUNDA. Se recomienda elaborar e implementar un plan de contingencia comunicacional para prever ciertas situaciones abruptas, con el objetivo de anticipar tareas y roles que los actores del distrito debe desempañar en el momento de una emergencia de acuerdo a sus respectivas competencias; se sugiere que en el plan de contingencia se incluya: protocolos y estándares generales de atención al ciudadano, lineamientos generales de los mensajes comunicacionales, designar un comité de portavoces del municipio, estrategias de seguimiento de la opinión pública, definir platillas de materiales comunicacionales entre otros aspectos que la entidad edil considere necesario.

TERCERA. Implementar acciones orientadas a lograr mejora en la calidad de servicio que se ofrece a los pobladores, identificando las necesidades de los pobladores según las zonas de afección y un mayor enfoque en los procesos de atención entre los diferentes departamentos y el público en general.

CUARTA. Se recomienda que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero continué realizando las prácticas socialmente responsables las cuales han sido determinadas en este trabajo de investigación, implementando mejoraras y nuevas propuestas innovadoras de responsabilidad y estas sean sostenibles a lo largo del tiempo con los diferentes actores sociales que pertenecen a la comunidad inmediata del municipio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

QUINTA. Si bien las plataformas digitales constituyen una vía más rápida, interactiva y eficaz para que la Municipalidad transmita los mensajes con inmediatez a sus pobladores o grupos de interés. Se recomienda seguir potenciando dichos medios digitales, con páginas promocionales y/o publicidad para tener un mayor alcance; pero también se recomienda destinar el presupuesto municipal para invertir en folletería, medios impresos, revistas con el fin brindar mayor información escrita sobre los diferentes servicios, medidas de bioseguridad, planes de desarrollo, obras públicas, cuenta pública anual, entre otros; orientada a resaltar la buena administración y transparencia de la gestión actual liderada por el Alcalde del Municipio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS

Acción RSE. (2012) *Empresa por un desarrollo sustentable*, revisado el 30 de diciembre de 2021. Extraído de:

http://www.accionrse.cl/app01/home/comunid ad.html

Almansa, A. (2003). *Teoría, estructura y funcionamiento de los gabinetes de comunicación*. [Tesis Doctoral. Málaga: Universidad de Málaga]

Anuario de la Comunicación (2013). Madrid: *Asociación de Directivos de Comunicación*. Extraído de:

http://www.dircom.org/anuario2013

Anuario de la Comunicación (2014). Madrid: *Asociación de Directivos de Comunicación*.

http://www.dircom.org/anuario2014

Ayala, M. (2018). "*Estrategia De Comunicación Externa Para La Asociación De Educación Popular Para Adultos (Alfasepa)".* [Tesis de Grado. Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción]. Extraído de:

http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/01/Ayala-Margarita.pdf

Barreda, O.; y Ruiz, S. (2020). "*El servicio y la Experiencia del Cliente en Tiempos de Pandemia".* Colombia: Universidad Católica. Extraído de:

https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf

Berceruelo, B. y Equipo de Estudio de Comunicación (2016).*Comunicación Empresarial: Incluye 33 ideas para una comunicación empresarial de éxito.* Editorial Estudio de Comunicación, S.A.

Barquero, J. (2018). *Comunicación y Relaciones Públicas.* Editorial Mc Graw Hill. España.

Burgueño, J. (2014). *Comunicación interinstitucional para periodistas. Manual práctico de comunicación y Relaciones Públicas*. Editorial UOC, Barcelona, España.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Cabrera, D., Villalobos, E. (2014) *"Características de la comunicación interna y externa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Stendhal."* [Tesis. Universidad Católica de Santa María]. Arequipa, Perú.

Cárdenas, B., Ávila, I., y Tenesaca, S. (2021). *Medios de comunicación en pandemia. Investigación mediática estudiantil*- Paper Series, 1(1), pp. 10-16. Extraído de: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20228/1/Student%20Working%20Paper%203.pdf

Castillo, A. (2010). *Introducción a las relaciones públicas*. Editorial del Instituto de Investigación de Relaciones Públicas. Madrid, España. Extraído de: https://www.uma.es/media/files/libropr_1.pdf

Capriotti, P. (2013*) Planificación estratégica de la Imagen Corporativa.*Editorial Ariel, Málaga España. Extraído de: http://www.bidireccional.net/Blog/PEIC_4ed.pdf

Chiang, M.; Cartes, T.; Sánchez, R. (2013). *"La relación entre el compromiso con la comunidad y la motivación*". Chile: Universidad de Talca. Extraído de: Redalyc.La relación entre el compromiso con la comunidad y la motivación.

Costa, J. (2012). *El Dircom Hoy* (3.a ed). Barcelona: Costa Punto Com Editor

Costa,C.; López-García, X. (2020). *"Comunicación y crisis del coronavirus en España. Primeras lecciones".* Extraído de:

https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.04

Conferencias de prensa. (s.f). *Portal de Relaciones Públicas.* [Recuperado el 25 de abril del 2021]. Extraído de:

https://www.rrppnet.com.ar/conferenciadeprensa.htm

Cutlip, M., Center, A. (1952) "7 Cs de la comunicación efectiva" Libro: Effective Public Relations: pathways to public favor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

D. A., V Báez, L Pauker, (2017): *"Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica"*. Revista Latina de Comunicación Social, 72, pp. 521 a 539. Extraído de:

http://www.revistalatinacs.org/072paper/1177/27es.html

Del Pozo L. M. (1997) *Cultura Empresarial y Comunicación Interna*, Fragua, España, 1997, p. 116.

Durán, Á. (2005). *Nuevas tendencias en la comunicación corporativa*: Aplicación a un modelo de Corporate Universitario. [Tesis de Pregrado. Facultat de Ciencies Humanes i Socials. Universitat Jaume I. España]. Extraído de:

https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10472/duran.pdf?sequence=2&isAllowed=y

El Peruano Diario Oficial. (2002). *Ley de transparencia y acceso a la información pública-Ley 27806.*

El Peruano Diario Oficial. (2021). "*La pandemia, la rutina y los medios tradicionales"* – Revisado el 06 de noviembre del 2021. Extraído de:

La pandemia, la rutina y los medios tradicionales (elperuano.pe)

Fernández, R. (2009). *"Responsabilidad social corporativa: Una nueva cultura empresarial"*. San Vicente (Alicante) España: Editorial Club Empresarial. Pag 116,117

Freeman, E. (2010) Strategic Management: *"A stakeholder Approach".* Editorial. Cambridge University Press. New York. Extraído de:

https://books.google.com.pe/books?id=NpmA_qEiOpkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gómez, L. (2017). *"La comunicación de riesgo en salud: aspectos teóricos y metodológicos para el control de emergencias públicas sanitarias".* Artículo de revisión. Cuba: Santiago de Cuba. Editorial. MEDISAN 2017. Extraído de:

http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n12/san132112.pdf

González, M.; Carrero, E. (2008). "*Manual de planificación de medios".* Madrid.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Gutierrez, S. y Mamani, E. (2015). "*Influencia de la comunicación en la formación de una imagen pública, de las empresas textiles en situaciones de crisis, Arequipa, 2015."* [Tesis de Grado. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú]. Extraído de: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2163/CCgusocj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huallpa, P. (2016). "*Responsabilidad Social de la Gestión Municipal y la Implementación de Recomendaciones del Servicio Relacionado: Verificación del Cumplimiento de la Ley 27806, Región Tacna, 2016-2017" [Artículo original]* Extraído de:

file:///C:/Users/pc/Downloads/132-485-1-PB.pdf

Lacasa, A. (2004).*Gestión de la Comunicación Empresarial*. Barcelona: Gestión 2000.

Larrea, J.J. (2008). *Apuntes del DIRCOM*. Buenos Aires: DIRCOM.

Lazarte, E., y Cáceres, R. (2013). "*Acciones de la dimensión externa de responsabilidad social emprendidas por la empresa minera San Rafael MINSUR S. A. puno 2013". [*Tesis para obtener el título profesional de Comunicación Social. Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.] Extraído de:

http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4244/47.1008.CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, S. (2008). *Cara a Cara. El poder en las interacciones comunicativas*. Medellín: Fondo Editorial de la Universidad EAFIT.

Lucas, A. (1997), *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*, Editorial Barcelona.

Martín, I (2007).*Retos de la comunicación corporativa en la sociedad del conocimiento: de la gestión de información a la creación de conocimiento organizacional.* Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia, pp. 52-67.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Martínez, M. (2010), *El Protocolo como herramienta estratégica de comunicación*: *una constante histórica y estudio de casos actuales.* Instituto Andaluz de Administración Pública, Junta de Andalucía, Sevilla

Molina, M. (2014), "*Plan de Comunicación Externa para dar a conocer los servicios turísticos de Gofoklore.Com con sus públicos."* [Tesis Posgrado - Universidad Rafael Landívar]

Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero. (2011) *Plan de desarrollo concertado 2011-2021.* Extraído de: https://www.munibustamante.gob.pe/archivos/transparencia/presupuestos/PDC2011-2021.pdf

Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero. (s.f.). *Estructura Organizacional*. [Recuperado el 25-04-2021]. Extraído de: https://www.munibustamante.gob.pe/.

Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero. (2019). *Reglamento de Organización y Funciones.* Extraído de: https://www.munibustamante.gob.pe/archivos/1459526897.pdf

Murray. S.; Larry. S.; (2005). *Estadística Serie Schaum*. 4ta Edición. Extraído de: https://www.academia.edu/39346796/Estad%C3%ADstica_Serie_Schaum_-_Murray_R._Spiegel_and_Larry_J._Stephens_-_4ED

National Democratic Institute. (2020). *Aproximación a la comunicación social en tiempos de COVID-19* [Recuperado el 10-07-2021]. Extraído de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000300149

Ocampo,C.(2011). *Comunicación empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones.* Ediciones Ecoe. Colombia.

Organización Mundial de la Salud. (2008) *"Guía de la Organización Mundial de la Salud para planificar la comunicación en caso de brotes epidémicos"*. Extraído de:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

http://bvsper.paho.org/texcom/colera/guiaOMSbrotes.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2017) "*Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres"*. Guía para equipos de respuesta. Washington 2009. p. 4 [citado 22 Mar 2017].

Página Web Corporativa. (s.f). *En Destákate.com* Recuperado el 25 de abril del 2021. Extraído de: https://www.destakate.com/%C2%BFque-es-una-pagina-web-corporativa-/

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23a ed.).

Relaciones Públicas. (s.f). *Institute of Public Relations*. [Recuperado el 26 de abril del 2021] Extraído de: https://instituteforpr.org/

Revista. (s.f). *Una guía de ayuda.* [Recuperado el 26 de abril del 2021] Extraído de: https://www.importancia.org/revista.php

Revista Internacional de Relaciones Públicas, Nº 7, VOL. IV "*La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano"* .

Riel, V. (1997). *Comunicación Corporativa.* Editorial Prentice Hall Iberia. Madrid. España.

Rocha, M. (s.f.) *Revista ADM*. Extraído de: https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/adm/2020/od206.pdf doi: 10.35366/97616

Sánchez, C. (09 de agosto de 2019). *Citas vs Referencias vs Bibliografía*. *Normas APA (7ma edición)* Extraído de: https://normas-apa.org/introduccion/citas-vs-referencias-vs-bibliografia/

Toro, G; Gutierrez, C y Correa, L. (2019). "*Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos".* Articulo de revisión. Colombia: Universidad de Manizales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Extraído de: SSRN-id3620361.pdf.

Traverso, P.,Williams,B.y Palacios, I. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios.* Coedición Universidad ECOTEC. Samborondón – Ecuador. Extraído de: https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf

Vallejos, G.; Ventura, F. (2020). "Estrategias comunicacionales de una municipalidad para el cumplimiento de las normas gubernamentales por parte de los comerciantes durante la Covid-19" [Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo - Trujillo Perú]. Extraído de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58592/Vallejos_SGE-Ventura_AFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villafañe, J. (2003). *La gestión de la reputación corporativa*. El estado de la publicidad y el corporate en España y Latinoamérica. Pirámide. Informe Anual 2003. Madrid.

Villafañe, J. (2016). *Imagen Positiva Gestión estratégica de la Imagen de las Empresas*.: Ediciones Pirámide. Madrid, España.

VUCA. (Marzo de 2015). *Fundación Factor Humá.* https://factorhuma.org/attachments_secure/article/11461/vuca_cast.pdf

Xifra J. (2006). Xifra J. (2011). *"Lucien Matrat y la consolidación de las relaciones públicas en Europa".*

Xifra J. (2011). *Manual de Relaciones Públicas e Institucionales.* Madrid, España.

Xifra, J. (2015). *Manual de las Relaciones Públicas e Institucionales*. Madrid. Editorial Tecnos.

Zerón, A. (2020). *Pandemia e infodemia.* Revista ADM (2020), 182-184. Extraído de: https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2020/od204a.pdf.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXOS

ANEXO N°1 CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene por finalidad contribuir en un trabajo de investigación la cual tiene por objetivo conocer la comunicación externa de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero según la percepción de sus pobladores estudio en tiempos de pandemia Arequipa, 2021. Por lo que solicitamos que responda con total veracidad.

Asimismo, hacer de su conocimiento que la información recopilada será utilizada únicamente para uso académico. Agradecemos su participación.

Edad	Sexo
☐ 18-29 ☐ 30-44 ☐ 45-64	☐ Femenino ☐ Masculino

Marque con un aspa (x) la respuesta que usted considere:

Comunicación de riesgo

1. ¿Usted confía en los anuncios y la información brindada que emite la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero?

   ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Algunas veces ( ) Muy pocas veces ( ) Nunca

2. ¿La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero difunde de manera oportuna medidas preventivas para el SARS-CoV-2?

   ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Algunas veces ( ) Muy pocas veces ( ) Nunca

3. ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, escucha las sugerencias, ideas, peticiones y reclamos de la población usuaria y las toma en cuenta en la medida de lo posible?

   ( ) Siempre puedo dar a conocer mis sugerencias, reclamos, y/o peticiones.

   ( ) Casi siempre puedo dar a conocer mis sugerencias, reclamos, y/o peticiones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

( ) Algunas veces puedo dar a conocer mis sugerencias, reclamos, y/o peticiones.

( ) Muy pocas veces puedo dar a conocer mis sugerencias, reclamos, y/o peticiones.

( ) Nunca aceptan mis sugerencias, reclamos, y/o peticiones.

4. ¿Cree Ud. que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero es una institución gubernamental que le proporciona honestidad y trasparencia en su servicio?

( ) Si ( ) No ( ) No sabe / no opina

5. ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero como ente más cercano a la población, estuvo preparada para afrontar esta situación de crisis por el SARS-CoV-2?

( ) Si afronto la situación de forma inmediata.

( ) Casi siempre afronto la situación de forma inmediata.

( ) Algunas veces.

( ) Muy pocas veces afronto la situación de forma inmediata.

( ) No afronto la situación de forma inmediata.

Responsabilidad Social

6. ¿La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero realiza campañas de prevención y/o promoción para prevenir el SARS-CoV-2, ya que hoy en día es parte de la responsabilidad social de cualquier institución?

( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Algunas veces ( ) Muy pocas veces ( ) Nunca

7. ¿La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero incentiva y difunde programas deportivos, culturales y sociales?

( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Algunas veces ( ) Muy pocas veces ( ) Nunca

8. ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero realiza acciones que generen conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental a la comunidad inmediata del municipio?

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Algunas veces ( ) Muy pocas veces ( ) Nunca

9. ¿La Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero está brindando facilidades de pagos en cuanto arbitrios, multas; en estos tiempos de pandemia?

   ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Algunas veces ( ) Muy pocas veces ( ) Nunca

10. ¿Considera usted que la que la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero es una Institución Gubernamental Socialmente Responsable?

    ( ) Si es socialmente responsable.

    ( ) Alguna veces.

    ( ) No es socialmente responsable.

    ¿Por qué? _____

Reputación Corporativa

11. ¿En estos tiempos de pandemia, usted conoce la Plataforma digital de Atención al Usuario que implementó la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero?

    ( ) Si ( ) No

    De ser su respuesta afirmativa, califíquela. De lo contrario pase a la siguiente pregunta.

    ( ) Excelente ( ) Muy buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala

12. ¿Sabe usted si la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos que promuevan que ninguna de sus gerencias y oficinas puedan ser cómplices de corrupción?

    ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Algunas veces ( ) Muy pocas veces ( ) Nunca

13. ¿Cómo califica usted la atención que tiene la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero con sus pobladores?

    ( ) Excelente ( ) Muy buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala

    ¿Por qué? _____

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

14. ¿Los servicios prestados por la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante cumplen con sus expectativas?

    ( ) Totalmente satisfactoria

    ( ) Satisfactoria

    ( ) Neutra

    ( ) Insatisfactoria

    ( ) Totalmente insatisfactoria

15. ¿Qué opinión tiene usted con respecto a las estrategias de comunicación que ha implementado la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero con sus pobladores?

    ( ) Excelente ( ) Muy buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala

    ¿Por qué? _____

Medios de comunicación

16. ¿Cómo se comunica la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero con sus pobladores?

    ( ) Medios Digitales (Portal Web, Facebook, Instagram, YouTube)

    ( ) Medios Tradicionales (Radio, Periódico, Televisión, Revista)

    ( ) Visitas Domiciliarias

    ( ) Reuniones

17. ¿Por qué medios de comunicación Ud. se entera de las actividades, información relevante y mensajes que emite la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero?

Radio	( )
Periódicos	( )
Revista Anual	( )
Portal Web	( )
Facebook	( )
Instagram	( )
YouTube	( )

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

18. ¿Cuál es la periodicidad de la actualización de contenidos en los medios digitales?

    ( ) Varias veces al día

    ( ) Una vez al día

    ( ) Varias veces a la semana

    ( ) Una vez a la semana

    ( ) Más tiempo

19. ¿Usted encontró paneles informativos, letreros, bambalinas y/o flyers en los postes, paraderos y vías públicas sobre la sensibilización por el SARS-CoV-2?

    ( ) Siempre ( ) Casi siempre ( ) Algunas veces ( ) Muy pocas veces ( ) Nunca

20. En su opinión, ¿Qué considera que le faltaría a la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero para mejorar la relación con sus pobladores en estos tiempos difíciles?

    ( ) Más información sobre la gestión actual

    ( ) Mayor rapidez de atención en situaciones de crisis

    ( ) Involucrarse más con la población

    ( ) Generar espacios de diálogo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis