



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

La comunicación de gobierno y su vínculo con la
participación ciudadana en el Terminal Portuario de
Chimbote

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chanduví Piña, Salomón Ernesto (ORCID: 0000-0002-0879-3485)

ASESORA:

Dra. Saldaña Millán, Jackeline Margot (ORCID: 0000-0001-5787-572X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria:

Primero a Dios y a la Virgencita, por permitirme tener a las personas correctas en mi vida.

A mi Padre Salomón de manera póstuma, quien generó en mí el servir al ciudadano y aportar conocimiento de manera docente y decente, a mi madre Esther quien estuvo siempre apoyando cada iniciativa y a mis hermanos Luis, Alma y Javier, por el respaldo en este nuevo camino de especialización.

A mi esposa y compañera Keidy, que en momentos difíciles estuvo junto a mi hijita Melina, ellas cierran mi círculo y entorno, que inspiran que debemos luchar por mejorar la gestión pública y aportar sirviendo en la mejora de los servicios públicos de los ciudadanos.

Salomón Ernesto Chanduví Piña

Agradecimiento

Al Dr. Jhon Malca, quien con su cátedra y conversaciones ha guiado mi camino de investigación en este tema, para demostrar que el tema propuesto es necesario en cada institución pública.

Al Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Sede Chiclayo; quien con su currícula acerca a los maestrantes a las necesidades del ciudadano y de las instituciones, que lo importante en la formación era que nuestros docentes eran especialistas y funcionarios públicos, lo que hizo una formación vivencial espectacular, con unas limitaciones en alguno que otro curso pero que no quita la importancia de nuestra Maestría.

A mis asesores en metodología Juan Manuel Antón y Jackeline Margot Saldaña Millán, quienes me ha orientado y corregido los errores para poder concluir con éxito mi Tesis, que engloba lo aprendido y lo vivido como experiencia en las instituciones públicas que he desempeñado funciones.

Salomón Ernesto Chanduví Piña

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación:	14
3.2. Operacionalización de variables:	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	17
3.5. Procedimiento:.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos:.....	18
3.7. Aspectos éticos:.....	19
IV. RESULTADOS:	20
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES:.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	40

Índice de Tablas

Tabla 1 Validez referente a instrumento respecto a comunicación de gobierno ...	18
Tabla 2 Validez referente a instrumento respecto a participación ciudadana	18
Tabla 3 Percepción de la implementación de la comunicación de gobierno	20
Tabla 4 Percepción del grado de participación ciudadana	20
Tabla 5 Vinculación entre comunicación de gobierno y participación ciudadana..	21

Resumen

En el Terminal Portuario de Chimbote, no se cuenta con un área de imagen, comunicación o relaciones públicas; lo que impide una comunicación a la ciudadanía y obviamente no se cuenta con una participación ciudadana; es decir, la referida institución carece de una comunicación de gobierno. Siendo que, en nuestra investigación el objetivo principal fue determinar el vínculo que existe entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote; la investigación fue descriptiva, no experimental, correlacional; teniendo como población y muestra a servidores de la institución y representantes de instituciones civilmente organizadas, utilizando un muestreo no probabilístico, contando como técnica de recolección de datos a la encuesta y a sus instrumentos el cuestionario, el cual fue validado por juicio de expertos y con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,820 y de 0,806, analizado con método de tabulaciones en programa estadístico SPSS versión 24.0; utilizando como procedimiento de recolección de datos y aplicación de los instrumentos a través del enlace web de un formulario en Google Form, vía correo electrónico y whatsapp, por el tema de la Pandemia del COVID 19. Se encontró una relación estadística en la vinculación significativa entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote por parte de los servidores y representantes de las instituciones civilmente organizadas del Terminal Portuario de Chimbote ($p=0.028$), con una correlación buena entre ambas variables de 0.692 (Coeficiente V de Cramer).

Palabras clave: Comunicación de gobierno, participación ciudadana, consenso, legitimidad, políticas públicas.

Abstract

In the Chimbote Port Terminal, there is no image, communication or public relations area; which prevents communication to citizens and obviously there is no citizen participation; that is, the aforementioned institution lacks a government communication. Being that, in our investigation, the main objective was to determine the link between government communication and citizen participation in the Chimbote Port Terminal; the research was descriptive, not experimental, correlational; having as population and sample the institution's servers and representatives of civilly organized institutions, using non-probability sampling, counting the questionnaire as a data collection technique for the survey and its instruments, which was validated by expert judgment and with a Cronbach's alpha reliability of 0.820 and 0.806, analyzed using the tabulation method in the SPSS statistical program version 24.0; using as a data collection procedure and application of the instruments through the web link of a form in Google Form, via email and WhatsApp, due to the COVID 19 Pandemic. A statistical relationship was found in the significant link between Government communication and citizen participation in the Chimbote Port Terminal by the servers and representatives of the civilly organized institutions of the Chimbote Port Terminal ($p = 0.028$), with a good correlation between both variables of 0.692 (Coefficient V of Cramer).

Keywords: Government communication, citizen participation, consensus, legitimacy, public policies.

I. INTRODUCCIÓN

Tenemos que en el contexto internacional, las autoridades portuarias de España mencionaban la exigencia por conocer la administración pública por parte del ciudadano y ésta se obliga a crear espacios de transparencia, y en esa apertura a la ciudadanía se encuentra la comunicación institucional jugando un rol prioritario, siendo considerada una herramienta fundamental en la gestión de la institución (Rincón, 2017); por lo que, las propuestas o planteamientos de gestión no se deben realizar sin la correcta comunicación, pues en un hecho político siempre habrá un hecho que debe comunicarse, teniendo en cuenta que el gobierno es visto y juzgado en un giro de 360 grados, el ciudadano ve y lo focaliza como eje central de visibilidad y cuenta con un centro también que irradia. (Elizalde & Riorda, 2013).

En el ámbito nacional la (Autoridad Portuaria Nacional, 2018) al elaborar la actualización del Plan Maestro del Terminal Portuario de Paita, señaló que el desarrollo portuario es el vínculo con la ciudad de Paita y que en su vinculación Puerto-Ciudad está funcionando coherentemente ya que se ha generado la instalación de varias instituciones estatales y del sector privado; sin embargo, hay problemas de calidad de vida poblacional y se están adoptando estrategias con decisiones políticas; y es así, que (Amadeo, 2016) plantea unas funciones de la comunicación gubernamental, teniendo en claro que gobernantes y ciudadanos dependen del espacio comunicacional para conocer el mensaje político, entonces ésta debe: i) identificar la problemática, ii) generar participación ciudadana que legitime la agenda política y iii) obtener consenso; éstas funciones deben promoverse ya que la comunicación de gobierno es importante para la política y sobre todo es una pieza vital en la gestión y que ayuda a legitimar al gobierno.

El Terminal Portuario de Chimbote, es una institución pública que en su estructura orgánica no cuenta con una Oficina de Imagen, lo que generó que la ciudadanía no conozca en realidad que actividades o servicios presta la institución estatal; al no existir una comunicación de gobierno, se generó una nula participación ciudadana en la propuesta privatizadora del Gobernador y a la vez Presidente del Directorio del Terminal Portuario de Chimbote; no

siendo transparente la información del grupo empresarial que apoya la referida autoridad política; ya que el ciudadano se encuentra excluido en elaboración y en el monitoreo de la ejecución de normas y/o leyes emitidas y que en definitiva impacta en el desarrollo ciudadano. (Ringholm, Nyseth, & Hanssen, 2018).

Lo que se ha buscado es analizar la vinculación entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana, para que se determine el consenso que ha logrado el Terminal Portuario de Chimbote y que se haya legitimado en los espacios de comunicación generados con los ciudadanos y sus autoridades (Berntzen & Jhannessen, 2015); y se logre un consenso para favorecer a la ciudadanía (DePaula, Dincelli, & Harrison, 2018).

Destacando la necesidad de investigar nuestra problemática en el Terminal Portuario de Chimbote, ya que pretendemos demostrar que la comunicación de gobierno destaca la característica inclusiva y democrática, con amplia necesidad de comunicar a la ciudadanía respecto a los temas políticos y que estos ciudadanos ejerzan su derecho humano a la información y así generar la vinculación comunicativa entre políticos y ciudadanos; es decir, cuando los líderes políticos elegidos por el pueblo interpreten y prioricen la comunicación de gobierno como instrumento fundamental de servicio, lograrán obtener la legitimidad que buscan y obtener una alta participación ciudadana; asegurando de esta manera la adecuada formulación de políticas públicas. (Malca, 2017).

En la presente tesis se señaló: i) Problema general: *¿Cuál es el vínculo que existe entre la Comunicación de Gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote?*; y como Problemas específicos: *¿Cuál es el nivel de implementación de la comunicación de gobierno en el Terminal Portuario de Chimbote?* y *¿Cuál es el grado de participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote?*

La **justificación de la tesis** fue de la siguiente manera: La justificación teórica; porque, se utilizó teorías, las cuales fortalecieron la problemática y el conocimiento de las variables; mucha de la teoría desarrollada se obtuvo de

autores especializados en el campo a investigar y con amplio recorrido en investigación científica; para trabajar con las variables propuesta de comunicación de gobierno y participación ciudadana, debemos señalar que se realizó un aporte conceptual respecto a la variable comunicación de gobierno y describiendo sus elementos a partir de nuestra definición; la justificación práctica; pues, se contribuyó aplicando los conocimientos realizados y poder formular una vinculación entre variables, la cual permitirá que en el Terminal Portuario de Chimbote se implemente de manera estructural y funcional, el área de comunicaciones y así generar un vínculo activo con la participación ciudadana, respecto a las políticas públicas portuarias que beneficien a la ciudadanía y la justificación metodológica; se elaboró un instrumento como es el cuestionario y que se conforma por variadas preguntas, el mismo que permitió recoger la información pertinente para ambas variables. Asimismo, es importante, ya que se le aplicó la validez a través de juicio de expertos y confiabilidad del mismo; instrumento que el Terminal Portuario de Chimbote podrá aplicar y verificar si las acciones institucionales acercan y benefician la activa participación ciudadana.

Por lo que en nuestra investigación planteamos el **objetivo general**, que representaba la base de nuestro problema planteado y que tiene relación con el título planteado que es: *Determinar el vínculo que existe entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote*. Y también se señaló los **objetivos específicos** que se orientaban a lograr el objetivo general y que son los siguientes: *Evaluar el nivel de implementación de la comunicación de gobierno en el Terminal Portuario de Chimbote e Identificar el grado de participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote*. Se explicó de manera tentativa la investigación a través de: Hipótesis general: *Existe vínculo significativo entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote*. Hipótesis Nulas: *No existe vínculo significativo entre la comunicación de gobierno y su nivel de implementación en el Terminal Portuario de Chimbote*; Hipótesis específica: *El grado de participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote; se encuentra bajo*.

II. MARCO TEÓRICO.

Para reforzar nuestras teorías de cada variable, se ha estudiado las siguientes investigaciones tanto internacionales, nacionales y locales, y que detallo a continuación:

(Long, 2019) en su tesis *“Promoting citizen participation in local governance: Case of the new rural construction Program in Binh Chanh district, Ho Chi Minh City”*; señala entre sus conclusiones que el referido programa rural ayuda a los ciudadanos para aumentar su condición de subsistencia y mejorar el nexo entre la ciudadanía y estado para lograr el desarrollo local y señala que debe aumentar y promoverse la participación ciudadana y mejorará la democracia.

(Tuwea, 2019) con su Tesis intitulada *“Decentralization Policy and Citizen Participation in Government: The case of Liberia”*, y cuya conclusión determina que el impulso de políticas públicas proporciona un buen gobierno, liderazgo en actos participativos de la sociedad; para generar un rápido crecimiento y desarrollo, ya que hay mayor transparencia y la plena acción participativa del ciudadano en actividades públicas del Estado.

(Rodríguez & Toledo, 2019) en su tesis *“Procesos de comunicación gubernamental en Estados de Excepción”*, y que tiene como objetivo el estudio de procedimientos o forma de comunicación del gobierno ecuatoriano en Estado de excepción, debido a que en la última década hubo deficiencias en i) la forma de comunicar actos y ii) difusión de noticias en múltiples medios de comunicación social; debido a la poca claridad en el mensaje recibido respecto a infraestructura, sistema previsional y otros daños; que hicieron tener consecuencias en el ciudadano como que este desinformado, sensación de sensacionalismo y un pánico general.

(Hernández, Sánchez, & Estupiñán, 2019), con su artículo *“Comunicación gubernamental responsable en situaciones de crisis: el caso de Frida Sofía”*, y en el que plasmaron como objetivo el análisis de la comunicación del gobierno en un momento de riesgo nacional, evaluando la crisis en el

terremoto del año 2017 al cual se bautizó como “Frida Sofía”; con la finalidad de coadyuvar en la forma de comunicar formalmente de parte de las instituciones públicas.

(González & Puga, 2019) con el artículo *“Discurso visual en la comunicación gubernamental del Ecuador: propuesta de análisis”*; en la cual evalúan las dificultades en la campaña política de la Marca país denominada “Ecuador ama la vida” respecto a la comunicación gubernamental del ex presidente Rafael Correa para lo cual investigan el discurso político visual desde una visión sociosemiótica y en la enunciación que crea sentido a lo que comunica de manera mediática a través de la web y la cuenta de Facebook de la presidencia de la república ecuatoriana.

(Ringholm, Nyseth, & Hanssen, 2018), con su artículo *“Participation according to the law?: The research-based knowledge on citizen participation in Norwegian municipal planning”*; la base central del artículo científico se basa en que la participación en la planificación municipal tiene bases en la legitimidad y la participación ciudadana y trata de resolver lagunas en la planificación y la diversidad de interconexión en la variada forma de participación ciudadana acorde con el funcionamiento de la ley.

(Rincón, 2017) con su tesis *“La comunicación como pilar fundamental de las autoridades portuarias españolas”*, mencionando como objetivo el análisis estratégico de la información en el sistema portuario español, a la vez evaluar la estrategia comunicativa de la autoridad portuaria de España y que significa en la gestión de la institución estatal, pasando por un análisis comunicativo de los principales puertos mundiales.

(Ruijter, 2017) con su artículo referido como *“Proactive transparency in the United States and the Netherlands: The role of government communication officials”*, plantea como objetivo central que en la administración pública debe existir la transparencia y que el papel de la comunicación gubernamental es implementar iniciativas de transparencias como entregar documentación a la prensa, comunicando en la web y que la información se encuentre disponible en los medios de comunicación tradicionales o sociales y generar una

rendición de cuentas.

(Rivas, 2019), con su tesis intitulada *“Uso de las tecnologías de la información y comunicación y su contribución a la eficiencia y transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, año 2019”*, cuyas conclusiones son la utilización de las tecnologías de información y comunicación generan eficiencia y claridad; menciona que el uso de las TIC hace mejor la gestión y valida la información en la institución; también hay una relación existente entre las TIC y la comunicación y entre la eficiencia y la transparencia y finalmente concluye que éstas tecnologías influyen claramente en acceso a los datos.

(Salas, 2019) en su tesis *“La participación ciudadana en la ejecución de los proyectos de inversión pública de la municipalidad de San Martín de Porres, 2018”*, la autora plantea las siguientes conclusiones como que el ciudadano considera que debe tener mayor mecanismo participativo del ciudadano en temas estatales; siendo importante esta participación del ciudadano para ejecutar obras por parte del gobierno; la acción participativa del ciudadano es vital para intervenir en instituciones organizadas para la implementación del presupuesto participativo; el ciudadano señala que el acto de rendir cuentas tiene que ser claro; el ciudadano al tener participación activa fomenta el derecho de vigilancia ciudadana y que también deben estar inmersos en la gestión pública.

(Quiñones, 2019) con su tesis *“El Plan estratégico de comunicación como herramienta de relaciones públicas en el gobierno: caso centro de operaciones de emergencia nacional (COEN) y la campaña “una sola fuerza”, Lima Metropolitana 2017”*; dicha investigación concluye que la planificación estratégica comunicacional al ser una herramienta de comunicación de gobierno, permitió visibilizar el trabajo del gobierno ante los ciudadanos y poder atenuar la crisis del momento.

(Nomberto & Pérez, 2018) con su tesis *“Propuesta de un Plan de Comunicación para mejorar la comunicación interna de la gerencia de*

desarrollo económico local de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2017”; que tiene como objetivo plantear una propuesta comunicacional interna teniendo como finalidad el identificar las características, las herramientas de la comunicación y elaborar la propuesta comunicacional interna y se valide dicha propuesta.

(Jave & Mendoza, 2017) con su artículo *“Comunicación de Gobierno y activistas de la información. Tensiones para construir legitimidad entre jóvenes”*; las autoras en su artículo realizan un seguimiento en el proceso transitorio que sucede entre la comunicación política a la de gobierno, pues ambas se analizan en dos ópticas distintas; sin embargo, la comunicación de gobierno al ser reflatada contribuye a la legitimidad de la institución estatal y potencia el vínculo ciudadano. Y señalan que conforme lo menciona (Elizalde & Riorda, 2013) la comunicación de gobierno debe ser fundamentada en relación constante con el ciudadano con la finalidad de tender puentes y contar con nuevas formas de comunicación y lograr el acercamiento a los ciudadanos, y la comunicación de gobierno tiene prioridades como construir nexos y consensos y poder tener legitimidad ante los ciudadanos; es decir, debe consolidarse los canales de diálogo en la gestión del gobierno.

(Acevedo, 2017) en la tesis *“En política no hay vacíos: Sistema de medios de comunicación y sus implicaciones para la democracia en el Perú”*; El investigador tiene diversas conclusiones como hay diversidad en visiones y discursos de los grupos de poder económicos en la propuesta de políticas públicas y respecto a la problemática y demandas de los múltiples sectores de la ciudadanía; hay un ocultamiento claro de actores y problemas sociales; se cuenta con distintos escenarios en proceso electoral de marcada diferencia, ya que existe un apoyo periodístico dirigido a determinado candidato y desigual para organizaciones y políticos y poca difusión de propaganda electoral; y muchas limitantes de estructura como son regulatorias y de mercado; con la finalidad de tener libre acceso a los medios informativos por parte del ciudadano común.

(Reaño, 2019) en su tesis *“La simbiosis de la comunicación gubernamental*

y las políticas públicas” cuyo objetivo central es estudiar y relacionar las variables sujetas a investigación, en el Gobierno Regional de Lambayeque, y determinar los alcances y limitaciones en la deliberación de la democracia para garantizar el proceso de articulación interinstitucional, gobierno abierto, acceso a la información, participación ciudadana, transparencia y cuyos resultados pueda impactar en el ciudadano y en el desarrollo de la comunidad.

(Portocarrero, 2019) en cuya tesis *“Implementación del procedimiento de denuncias ambientales en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz como mecanismo de participación ciudadana”* y que menciona entre las conclusiones que el ciudadano es una pieza vital como agente de cambio para lograr la gobernabilidad y su deber de acción participativa en temas estatales y en los temas políticos, cultural y socio ambiental, sobre todo fundamentando en la transparencia, colaboración, rendición de cuentas participación ciudadana.

(Dávila, 2019) con su tesis *“Participación ciudadana de los contribuyentes y la política fiscal de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018”*, señalando como conclusiones del trabajo de investigación, mencionan que la participación ciudadana a nivel municipal es escasa, pues el ciudadano ha determinado que esto es un proceso político y que no existe rendición de cuentas y poca transparencia en las convocatorias; los ciudadanos no participan por tener escaso conocimiento de los medios de participación y que respecto a la política fiscal no hay conciencia tributaria pues predominan los beneficios tributarios y tener un padrón desfasado de cobranzas de usuarios.

(Malca, 2017) en su tesis *“Modelo Integral de comunicación política gubernamental para efectivizar la gestión municipal en el norte del Perú”*, determina el investigador dentro de sus conclusiones señala que existe un desconocimiento de políticas públicas, existe poca experiencia en tema de labores y limitaciones en la comunicación institucional; descontento general respecto a la información que recibe el ciudadano, insatisfacción respecto a los mecanismos de colaboración para construir ciudadanía y escasa

capacidad crítica con el fin de evaluar acciones de gobierno; no se logra satisfacer demandas ciudadanas porque la comunicación de los funcionarios y contenido de políticas emitidas desde la municipalidad, son ineficientes; el ciudadano no se encuentra conforme con el manejo de medios y ve con optimismo uno que otro mensaje en medios tradicionales pero hay mucho pesimismo en el diálogo directo; y el ciudadano cuenta con escasa interacción con los funcionarios municipales, teniendo en cuenta el bajo nivel de interacción comunicacional y por el nulo presupuesto para poder transmitir la comunicación política para poder generar puentes en la participación ciudadana.

En la investigación, se ha determinado las **teorías asociadas** a nuestras variables de la problemática estudiada; y conceptualizada por diversos autores, lo cual delimita a la teoría de **comunicación de gobierno** y de **participación ciudadana**, ambas con los elementos que la conforman, y que son:

Comunicación de gobierno, es el área que estudia la actividad de personas e instituciones, donde se realiza una permuta de: i) ideas, ii) información y iii) actividades, las cuales giran en torno a asuntos de interés público. (Hernández, Sánchez, & Estupiñán, 2019).

Se considera a la Comunicación Gubernamental como una disciplina que emite un mensaje público y busca informar y lograr consenso entre los ciudadanos; es decir, que el ciudadano debe tener una posición clara frente al mensaje recibido. (Hernández, Sánchez, & Estupiñán, 2019).

La comunicación de gobierno (Autoridad Portuaria Nacional, 2018) propone un objetivo principal en la relación con la ciudadanía, con la finalidad de tender puentes y generar espacios que acerquen mucho más al ciudadano (Jave & Mendoza, 2017), pues hoy se cuenta con un ciudadano dinámico al intervenir en asuntos de interés público y desean contribuir en la administración pública (Jave & Mendoza, 2017)); es decir, se busca una obligación de generar lazos entre gobernantes y gobernados, para lograr una

armonía entre los hechos del gobierno y la apreciación que tiene el ciudadano respecto de sus necesidades; consecuentemente, primero se logre consensos para permitir una amplia participación ciudadana y lo segundo es la búsqueda de la legitimidad por parte del gobierno (Jave & Mendoza, 2017).

Teniendo las múltiples concepciones y/o definiciones de la comunicación de gobierno y en la que se determina varios elementos que la integran y que logran determinar claramente la diferencia entre la comunicación política, que es utilizada en campaña electoral; siendo así me permito **elaborar una definición propia de comunicación de gobierno** y que estaría conceptualizada de la siguiente manera: *La comunicación de gobierno es el ejercicio de la comunicación que ejercen los actores políticos a través de los variados tipos comunicacionales, y finalmente busca lograr consensos con la ciudadanía contando con una activa participación ciudadana y obtener legitimidad para poder implementar políticas públicas y se detente el desarrollo sostenible en los ciudadanos ávidos de no sólo ser escuchado sino que se resuelva los asuntos de interés común que los beneficie.*

De nuestra definición planteada en la investigación podemos determinar que los **elementos de la comunicación de gobierno** son:

El **ejercicio de la comunicación**; la cual es cuando los gobiernos deben definir sus programas de comunicación que debe contar con a) *Políticas de comunicación*; que sirven para fortalecer la presencia del gobierno y establecer los conductos comunicacionales con la finalidad de consolidar credibilidad frente al ciudadano; b) *Estructura operativa*; la cual debe contar con “voz” y “rostro” del gobierno y de manera primordial con un encargado especialista en el tema de comunicaciones y c) *Plan de comunicación*; y que consta de un mensaje estratégico, objetivos de comunicación, tener una temática pública, mensaje claro del tema y las actividades o situaciones comunicacionales (Sánchez, 2013).

Los **actores políticos**; entendido en el campo de la comunicación gubernamental al gobernante, a los ciudadanos y al funcionario que operativiza el plan de comunicación; es decir, la utilización de la idiosincrasia

de los ciudadanos por parte de los actores políticos, enviando mensajes en redes para fortalecer la comunicación y se avalen sus actividades (García, 2019).

Estos tipos comunicacionales; son: i) *medios de comunicación tradicionales*; como son diarios, radio, televisión; ii) *medios sociales*, los que actualmente están masificados y que son el Facebook, el twitter, el whatsapp, y otras redes sociales y iii) *medios comunicacionales de las instituciones*; a través de página web institucional, cartel o mural, volantes y otros.

El consenso conforme a la validez y conservación de la ciudadanía, para obtener pluralidad tolerante se necesita un gobierno organizado y equitativo, respecto a políticas públicas que debe implementar la estructura estatal y lo importante debe acordarse reglas de juego que faciliten la resolución en conflicto que acontezca (Yrarrázaval, 2019).

La ciudadanía; es el papel activo que se tiene en la sociedad e implica trabajar en el progreso comunitario, participando activamente para lograr una superior mejora en la convivencia social; nuestra realidad señala que a pesar de contar con normas establecidas; el ciudadano no las conoce y menos las autoridades la publicitan. Entonces la ciudadanía actual utiliza como fundamento el que los actores políticos y/o sociales tengan autodeterminación, capacidad en la demanda de intereses y gozar con derechos fundamentales amparados en la constitución. (Campo, 2018)

Debemos mencionar que la legitimidad de un gobierno se concretiza por el espaldarazo popular a las acciones realizadas por la figura del poder político. La ciudadanía al analizar la legitimidad del gobierno, no se refiere a la denominada legitimidad formal vía electoral sino también a la llamada legitimidad concreta o de resultados, traducidas en generar conveniencia en los campos económicos, sociales y de activa participación (Reyes, 2019).

Luego tenemos a las políticas públicas, que representan acciones del gobierno para satisfacer con una respuesta adecuada a las demandas

ciudadanas; siendo, que tienen un impacto en el uso planificado de los recursos públicos para aliviar la problemática social y que los recursos son transformados en bienes, servicios o normatividad necesaria (Bertranou, 2019).

La teoría se refiere a la **Participación Ciudadana**, la cual se vincula a la democracia, ya que debe sustentarse en la comunicación y vinculación entre la ciudadanía y el gobierno; teniendo que la participación ciudadana actualmente se encuentra sesgada en la comunicación que emiten los actores políticos, pues existe riesgo de legitimidad, la cual perjudica a las organizaciones de la sociedad civilmente organizada y al propio ciudadano. (Contreras & Montesinos, 2019).

La participación ciudadana configura un elemento prioritario en la vida democrática; pues determina una facultad del ciudadano para comunicar ideas o propuestas para lograr el consenso y la gobernabilidad; esto permite se fortalezcan las organizaciones civiles, podría ser un remedio a la corrupción que campea en el Estado. (Medranda, Torres, Romero, & Caluguillin, 2020)

(Tuwea, 2019) delimita a la **participación ciudadana** como la igualdad del ciudadano en los actos políticos de los gobiernos y contribuir en la elaboración de políticas públicas y que dicho proceso sea conocido por la sociedad civil.

(Chalén, 2015) determina que la **participación ciudadana** es un derecho constitucional, pues promueve en democracia la acción participativa de la ciudadanía en temas públicos y refiere que:

Es componente de la democracia porque la construcción y consolidación de ésta, es una labor que incluye no solo a las instituciones gubernamentales y a los partidos políticos, sino también a la sociedad civil. (Chalén, 2015).

Entre los **elementos de eficiencia de la participación ciudadana** tenemos

a los i) espacios de participación, ii) mecanismos de participación y iii) niveles de participación; que desarrollaremos en la presente investigación; sin embargo, hoy las TICs impulsan la participación ciudadana y amplían la difusión de información, ya que reducen tiempos y costos en la relación con la burocracia gubernamental, para conocer el desempeño estatal. Y entre los elementos tenemos a: i) espacios de participación ciudadana, hay diversas modalidades para instrumentarla hay que describir y analizar el mecanismo de participación, lo vemos desde tres perspectivas como son: i) quiénes participan; ii) intercambio de información y toma de decisiones entre los participantes y iii) nexo entre planteamientos desarrollados y decisiones políticas posteriores; lo que representa la problemática en tres escenarios como son: legitimidad, justicia y efectividad; siendo en nuestro caso el cubo de la democracia participativa planteada por (Fuentes, Buschiazzo, & Castillo, 2016); en la Autoridad Portuaria de Chimbote, el Directorio del Terminal Portuario de Chimbote y el Sindicato Único de Trabajadores Portuarios; ii) mecanismos de participación ciudadana, establecidos constitucionalmente determinando la acción participativa del ciudadano en temas estatales (Ríos, Alvarez, & Sar, 2014); conforme a la Ley N° 26300 se menciona al referéndum, iniciativa legislativa, remoción o revocación de autoridades y rendición de cuentas, sin embargo, no se utilizan por lo complejo para realizar o ejecutar lo que señala la norma y iii) niveles participación ciudadana; se señala como redistribución del poder entre los ciudadanos y los gobernantes, ya que lo que busca es integrarlos al nivel de participación, por lo que es indispensable existan estrategias comunicacionales como una adecuada información, se planteen consultas, existan las iniciativas y se genere la fiscalización permanente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación:

Descriptiva, no experimental, transversal, correlacional:

Descriptiva: Nuestra investigación fue descriptiva teniendo como objetivo primordial el lograr un campo claro del problema teniendo a sus resultados ubicados a nivel intermedio, buscando aclarar propiedades, particularidades y siluetas personales y grupales, etc.; necesarios para analizar. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

No Experimental; conforme (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), se realizó sin relacionar las variables, teniendo en cuenta no se generó situación alguna, pues lo que se observó fueron hechos existentes y que no se provocan; por lo que las variables no se pudieron manipular ya que no se influyó ni se tuvo control sobre ellas, debido a que los hechos sucedieron junto a sus efectos.

Transversal: La investigación fue transeccional o transversal como lo determina (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), pues la recopilación de datos fue en un solo momento; es decir, se recolectó datos en un único instante y el propósito principal fue la descripción de las variables para evaluar la incidencia e interrelación en el instante que se da, de forma resumido los autores señalan que es como “tomar una fotografía” a algo que está acaeciendo.

Correlacional: Tenemos que nuestro diseño fue transversal y a la vez correlacional - causal y se limitaba estableciendo vínculo entre variables de estudio y que no se precisa el sentido causal. Define (Vara, 2012) dice que en la investigación con diseño correlacional no se analiza las variables como causa efecto; ya que las relaciones, entre éstas supone un tipo de influencia.

3.2. Operacionalización de variables:

Señalaron los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), que las variables son las peculiaridades que se balancean y la alteración que ocurrió es apto para medir y examinarse.

Definición conceptual de las variables:

Variable 1: Comunicación de Gobierno: La comunicación de gobierno es el ejercicio de la comunicación que ejercen los actores políticos a través de los variados tipos comunicacionales, y finalmente busca lograr consensos con la ciudadanía contando con una activa participación ciudadana y obtener legitimidad para poder implementar políticas públicas y se detente el desarrollo sostenible en los ciudadanos ávidos de no sólo ser escuchados, sino que se resuelva los asuntos de interés común que los beneficie.

Variable 2: Participación Ciudadana: La participación ciudadana es un derecho constitucional, pues promueve en democracia la acción participativa de la ciudadanía en temas públicos. (Chalén, 2015).

Definición operacional de las variables:

Variable 1: Comunicación de Gobierno: Fue la aplicación del cuestionario que resolvieron los funcionarios de dirección del Terminal Portuario de Chimbote y los representantes de instituciones civilmente organizadas, para que evalúen basados en su percepción, acerca de la comunicación de gobierno implementada.

Variable 2: Participación Ciudadana: La desarrollamos aplicando un cuestionario a representantes de instituciones civilmente organizadas y funcionarios de dirección del Terminal Portuario de Chimbote, para que señalen su percepción respecto si el Terminal Portuario de Chimbote generó una real participación al ciudadano.

Escala de medición: Conforme lo mencionó (Coronado, 2007), la medición contiene un procedimiento propio de toda investigación, se miden variables; la cual pretende el estudio de tres elementos como: i) instrumento medición; ii) escala de medición y iii) sistemas de unidades de medición. En la investigación se mostró validez, consistencia y confiabilidad del instrumento, se evaluó con la escala de medición; la cual es definida como un cúmulo de valoraciones que la variable adoptó.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:

Población:

Tenemos que (Vara, 2012) refirió que la población como fuente de información directa o primaria, fue el bloque general de personas investigadas; también, lo delimitó como el grupo de individuos o cosas, teniendo propiedades similares, determinadas en espacio o territorio, variando en el tiempo.

Nuestra población estuvo comprendida por 20 personas y que fueron: i) 17 servidores públicos del Terminal Portuario de Chimbote y ii) 3 representantes de instituciones civilmente organizadas, cuya percepción de la comunicación de gobierno y la participación ciudadana, fue la que determinó la vinculación entre ambas variables.

Muestra:

(Rodríguez , 2011) mencionó que la muestra es una fracción de la población obtenida o investigada, con la finalidad de evaluar las características de la referida población. En la investigación existen casos que es difícil contactar u observar al universo estudiado; por lo que, se trabaja con una parte denominada muestra, la que determinará los objetivos requeridos (Vara, 2012).

La muestra poblacional, en nuestra investigación comprendió el 100% de la población y que el total fueron de 20 personas, que coincidió con nuestra población investigada.

Muestreo:

Es el sustento que sirve para escoger la muestra (Rodríguez W., 2011); o el procedimiento de elegir la muestra, partiendo de la población (Vara, 2012).

En nuestra investigación no se determinó muestreo; pues nuestra población identificada de 20 personas resultó igual al tamaño de la muestra, pues representó una pequeña cantidad de personas, por lo que fue necesario evaluarla toda (Vara, 2012).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

En el campo de la investigación científica existe campo de técnicas o instrumentos, listos para permitir la recolección de información, realizada en el campo de trabajo, conforme lo señala (Bernal, 2010).

Para recabar la información prioritaria de la investigación, se utilizó la siguiente técnica:

- ✓ *La encuesta:* Técnica de recolección de información que más se utiliza, se menciona que ha perdido credibilidad ya que casi siempre es sesgada por las personas que se encuesta, ésta tiene su base en un cuestionario o variedad de preguntas preparadas, para lograr obtener información, conforme lo sostiene (Bernal, 2010).

Instrumento:

Se empleó la encuesta en la presente investigación utilizando el cuestionario con preguntas cerradas y refiere (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) que el **cuestionario** se conforma por preguntas agrupadas y relacionadas a las variables estudiadas y evaluadas, al tener preguntas cerradas se logra resultados definidos previamente, lo que facilita respuesta de la población entrevistada.

Descripción del Instrumento:

Se aplicó dos encuestas a la misma población, con la finalidad de que determinen la percepción respecto a la implementación de la comunicación de gobierno y la percepción referida al grado de participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote.

Validez: Es el momento que nuestro cuestionario midió nuestras variables en análisis; por lo que, señalar la validez es referirse al paso certero nucleado en la medición del cuestionario, justificando la real lectura de nuestro cuestionario (Vara, 2012). Se realizó por juicio de expertos, quienes dieron la validez por cuanto determinaron el grado en que se inferirán las conclusiones,

partiendo de los resultados que se obtuvieron. (Bernal, 2010).

Tabla 1 Validez referente a instrumento respecto a comunicación de gobierno

Experto	Suficiencia	Aplicable
Dra. Angélica Yuliana Sobrino Olea	Si	Si
Dr. Jhon William Malca Saavedra	Si	Si
M.SC. José Williams Pérez Delgado	Si	Si

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Validez referente a instrumento respecto a participación ciudadana

Experto	Suficiencia	Aplicable
Dra. Angélica Yuliana Sobrino Olea	Si	Si
Dr. Jhon William Malca Saavedra	Si	Si
M.SC. José Williams Pérez Delgado	Si	Si

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad: Tal y como refiere (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), la calculamos y evaluamos en el cuestionario, a través de escalas en las dimensiones establecidas, dando la fiabilidad exigida. En nuestra investigación, con la finalidad de determinar la confiabilidad ejecutamos una encuesta piloto correspondiente de 10 personas, y así se corroboró la fiabilidad del cuestionario, y utilizamos en la evaluación respectiva el Alfa de Cronbach – SPSS 24; obteniéndose los siguientes resultados: 0,820 y 0,806

3.5. Procedimiento:

Para la elaboración de nuestro cuestionario y recolectar datos precisos, se tomó ejemplos diversos de cuestionarios aplicados en trabajos previos analizados, y presentamos nuestro cuestionario a una junta de expertos profesionales para que lo revisen, evalúen y aprueben. Se trasladó el cuestionario como formulario de Google, teniendo en cuenta la pandemia del COVID 19, lo que hizo imposible se realicen las encuestas de manera presencial.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Tenemos, que es un panorama de técnicas con la finalidad de organizar, extraer los datos y modelarlos, para orientarlos en la aplicación de la investigación. (Bernal, 2010).

Nuestros datos fueron analizados bajo el método de: Tabulaciones, bajo esta metodología, se procesaron las respuestas de los funcionarios de dirección y los representantes de instituciones civilmente organizadas, y se pudieron sintetizar en un análisis concreto y se analizó en el programa estadístico IBM SPSS 24.0, conjuntamente con el software Excel donde se recogió los datos de la encuesta.

3.7. Aspectos éticos:

Se describió los criterios utilizados que garantizaron los principios éticos y morales tomados en cuenta y que a continuación se detallaron:

Principio de Autonomía: Teniendo en cuenta que los funcionarios directivos del Terminal Portuario de Chimbote y representantes de instituciones civilmente organizadas, decidieron apoyar y colaborar de manera libre, siempre contando con la orientación del investigador sobre el cuestionario, que se anexa en el presente documento.

Principio de Beneficencia: Nuestra investigación desarrollada, tiene un beneficio para el Terminal Portuario de Chimbote, específicamente en el área de Imagen Institucional que debe implementarse, pues le permitirá vincular la comunicación de gobierno que emita con la activa participación ciudadana, nuestra investigación se remitió a la Gerencia General sobre los resultados finales y conclusiones, lo que ayuda a generar una adecuada comunicación de gobierno para obtener legitimidad por parte del ciudadano.

Principio de no maleficencia: En la presente investigación buscando nuestra información, se buscó siempre el beneficio, porque no existió riesgo de dañar ni exponer a la población sujeta a investigación.

Principio de Justicia: En nuestra investigación se logró la confiabilidad a través de los datos obtenidos por cada investigado, repartiendo las obligaciones y el apoyo en forma equitativa, vía WhatsApp y email, teniendo en cuenta que por el aislamiento social por el COVID-19 no se pudo ir al Terminal Portuario de Chimbote; sin embargo, la información y datos están en la laptop personal del investigador, para poder eludir actos discriminatorios y lo principal en este principio, es que se evitó el acceso de personas que no tengan que ver con nuestra investigación.

IV. RESULTADOS:

Evaluar el nivel de implementación de la comunicación de gobierno en el Terminal Portuario de Chimbote:

Luego de tener un resumen de nuestra información que se obtuvo, respecto a la variable comunicación de gobierno, sirviéndonos para poder sistematizar y presentando lo siguiente:

Tabla 3 Percepción de la implementación de la comunicación de gobierno

Percepción de la implementación de la Comunicación de gobierno	N°	%
Deficiente	11	55%
Aceptable	9	45%
Total	20	100,0

Fuente: Elaboración Propia, basada en el instrumento referido a la variable comunicación de gobierno.

Interpretación: En la **Tabla 3** se observa que la **percepción** de la implementación de la comunicación de gobierno se encuentra en un **nivel deficiente** con un 55% de 11 los servidores y representantes de las instituciones civilmente organizadas del Terminal Portuario de Chimbote, además de puede evidenciar que 9 éstos manifiestan una versión aceptable con un 45%.

Identificar el grado de participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote:

Habiendo obtenido un resumen en la información de nuestro instrumento, respecto a la variable participación ciudadana, la que nos ha servido para sistematizar y mostrarle lo siguiente:

Tabla 4 Percepción del grado de participación ciudadana

Percepción del grado de Participación ciudadana	N°	%
Deficiente	12	60%
Aceptable	8	40%
Total	20	100,0

Fuente: Elaboración Propia, basada en el instrumento referido a la variable participación ciudadana.

Interpretación: Conforme observamos en la Tabla 4, se encontró que el 60% de los servidores y representantes de las instituciones civilmente organizadas del Terminal Portuario de Chimbote **tuvieron una percepción deficiente** del grado de participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote.

Determinar el vínculo que existe entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote:

Contando con la información de nuestros instrumentos, respecto a la correlación de ambas variables, debemos manifestar lo siguiente:

Tabla 5 Vinculación entre comunicación de gobierno y participación ciudadana

Percepción de la Participación ciudadana	Percepción de la Comunicación de Gobierno			
	Deficiente		Aceptable	
	Nº	%	Nº	%
Deficiente	9	81.8%	3	33.3%
Aceptable	2	18.2%	6	66.7%
Total	11	100.0	9	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Chi-cuadrado de Pearson = 4.848, $p = 0.028$, Coeficiente V de Cramer = 0.692

Interpretación: Tal y como observamos en la Tabla 5, se encontró una relación estadística en la vinculación significativa entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote por parte de los servidores y representantes de las instituciones civilmente organizadas del Terminal Portuario de Chimbote ($p=0.028$), con una correlación buena entre ambas variables de 0.692 (Coeficiente V de Cramer).

El 81.8% de los servidores y representantes de las instituciones civilmente organizadas del Terminal Portuario de Chimbote con percepción deficiente de la implementación de la comunicación de gobierno que ejercen, tuvieron una percepción deficiente del grado de participación ciudadana que lograrían

y solo un 18.2% tuvieron una percepción aceptable.

Por otro lado, solo el 66.7% de los de los servidores y representantes de las instituciones civilmente organizadas del Terminal Portuario de Chimbote con percepción aceptable de la implementación de la comunicación de gobierno tuvieron una percepción aceptable del grado de participación ciudadana que lograrían; **confirmando la correlación que existe entre estas variables**: si tienes una percepción aceptable sobre la implementación de la comunicación de gobierno, es más probable que tengas una percepción favorable del grado de participación ciudadana.

V. DISCUSIÓN:

Según el objetivo específico, *evaluar el nivel de implementación de la comunicación de gobierno en el Terminal Portuario de Chimbote*; los resultados obtenidos en la Tabla 3 se evidencia una percepción deficiente de la implementación de la comunicación de gobierno en la referida institución portuaria, reflejando que al no tener un área de comunicación y no tenerla siquiera en su estructura orgánica operativa, genera la referida percepción entre los encuestados; datos o resultados que al ser *comparados con lo mencionado por* (Rincón, 2017) *en su tesis titulada “La comunicación como pilar fundamental de las autoridades portuarias españolas”*, quien en sus conclusiones principales señala: i) la comunicación corporativa es una técnica vital y fundamental para que la institución sea exitosa y transparente, ii) resulta prioritario que las autoridades portuarias aumenten y profesionalicen los recursos humanos en las áreas de comunicación, iii) las autoridades portuarias deben darle importancia al rol de la comunicación corporativa y así lograr la participación ciudadana activa; teniendo estos resultados *podemos afirmar que la comunicación de gobierno debe estar implementada en las instituciones* (Hernández, Sánchez, & Estupiñán, 2019) *consideran a la Comunicación Gubernamental como una disciplina que emite un mensaje público y busca informar y lograr consenso entre los ciudadanos*; es decir, que el ciudadano debe tener una posición clara frente al mensaje recibido y conforme (Autoridad Portuaria Nacional, 2018) *la comunicación de gobierno propone un objetivo principal en la relación con la ciudadanía, con la finalidad de tender puentes y generar espacios que acerquen mucho más al ciudadano.*

Teniendo el objetivo específico, *identificar el grado de participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote*; y del análisis de los resultados que se obtuvieron, tenemos que *en la Tabla 4 la población encuestada tiene una percepción deficiente respecto del grado de participación ciudadana* en el Terminal Portuario de Chimbote, en un porcentaje del 60%, lo cual determina que no hay un espacio real de la participación activa del ciudadano, generando desconocimiento de la actividad portuaria, la importancia económica y generadora de oportunidades laborales colaterales de la institución portuaria; que al *compararlos con lo que señala* (Salas, 2019) *con su tesis “La participación ciudadana en la ejecución de los proyectos de inversión pública en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2018”* y cuyas conclusiones determinan lo siguiente: i) es importante la participación ciudadana en la ejecución de los proyectos de inversión pública, aunque la ciudadanía debió ser más activa y con mucha iniciativa en los asuntos públicos, ii) rendición de cuentas de la institución gubernamental, debiendo ser transparente y iii) si el poblador participara activamente en la gestión pública, hubiera una mayor vigilancia ciudadana por parte de la población; *demonstrando nuestros resultados la importancia en el grado de participación ciudadana que debe existir en la institución portuaria, con la finalidad de que se legitime las políticas públicas en beneficio de la ciudadanía, conforme señalan* (Contreras & Montesinos, 2019) *Participación Ciudadana, se vincula a la democracia, pues debe sustentarse en la comunicación y vinculación entre la ciudadanía y el gobierno*; teniendo que la participación ciudadana actualmente se encuentra sesgada en la comunicación que emiten los actores políticos, pues existe riesgo de legitimidad, la cual perjudica a las organizaciones de la sociedad civilmente organizada y al propio ciudadano y además (Tuwea, 2019) *delimita a la participación ciudadana como la igualdad del ciudadano en los actos políticos de los gobiernos y contribuir en la elaboración de políticas públicas y que dicho proceso sea conocido por la sociedad civil.*

Según nuestro objetivo general, *determinar el vínculo que existe entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote*; tenemos que la medición realizada de forma estadística, a la vinculación existente entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote, *teniendo como resultados, con respecto al análisis de correlación de Coeficiente V de Cramer, una puntuación de 0.692; es decir, existe una correlación buena entre ambas variables*; por lo que en base a nuestro resultado obtenido concluimos que aceptamos nuestra hipótesis alternativa la cual indica que existe vínculo significativo entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote; por lo que *comparamos con lo expresado por (Malca, 2017) con su tesis doctoral titulada “Modelo integral de comunicación política gubernamental para efectivizar la gestión municipal en el Norte del Perú” y que detalla las siguientes conclusiones: i) los ciudadanos no se encuentran conformes con la manera de manejar los medios que utiliza la institución gubernamental para llegar a diversos segmentos poblacionales y se tiene insatisfacción en el diálogo que se le ofrece y ii) los ciudadanos no interaccionan con los que detentan el poder político, aunado a un pobre nivel retroalimentario y un nulo financiamiento en el desarrollo de la comunicación política lo que impide puentes con la participación ciudadana*; con nuestros resultados logrados afirmamos que si debe existir una vinculación entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana, conforme lo conceptué a la comunicación de gobierno y que dentro de sus elementos se encuentra obligatoriamente la participación ciudadana y que la defino de la siguiente manera: *La comunicación de gobierno es el ejercicio de la comunicación que ejercen los actores políticos a través de los variados tipos comunicacionales, y finalmente busca lograr consensos con la ciudadanía contando con una activa participación ciudadana y obtener legitimidad para poder implementar políticas públicas y se detente el desarrollo sostenible en los ciudadanos ávidos de no sólo ser escuchado sino que se resuelva los asuntos de interés común que los beneficie*, y también señalan (Medranda, Torres, Romero, & Caluguillin, 2020) la participación ciudadana configura un elemento prioritario en la vida democrática; pues determina una facultad del ciudadano para

comunicar ideas o propuestas para lograr el consenso y la gobernabilidad; esto permite se fortalezcan las organizaciones civiles, podría ser un remedio a la corrupción que campea en el Estado y lo ratifica (Chalén, 2015) determinando que la participación ciudadana es un derecho constitucional, pues promueve en democracia la acción participativa de la ciudadanía en temas públicos.

VI. CONCLUSIONES

- 1) De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se puede afirmar que la vinculación existente a través de la correlación V Cramer es buena, entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote, lo cual ambas variables en estado eficiente y aceptable se podrá lograr: a) CONSENSO en el ciudadano y b) LEGITIMIDAD en la institución.

- 2) Se ha podido constatar que existe un alto porcentaje de encuestados que señala la deficiencia existente en el Terminal Portuario de Chimbote, respecto a la implementación de la comunicación de gobierno por los siguientes factores: a) politización en la gestión portuaria, b) no existe área de comunicación en su estructura orgánica, c) no cuenta con página web y
d) no cuenta con recursos humanos especializados en temas de comunicación.

- 3) Existe un escaso grado de participación ciudadana debido a que el Terminal Portuario de Chimbote no comunica al ciudadano, por lo que éstos desconocen: a) espacios de participación, b) mecanismos de participación y
c) niveles de participación; cuyas consecuencias en la ciudadanía son la DESINFORMACION y POCA TRANSPARENCIA.

VII. RECOMENDACIONES:

Extender la actual investigación con amplitud de población y con otras instituciones y empresas relacionadas al servicio portuario, considerando distintas características, para poder comparar resultados con los de nuestra tesis, generando una investigación en aspectos no priorizados en nuestro trabajo.

El gerente general del Terminal Portuario de Chimbote, impulse de manera técnica la nueva estructura orgánica y priorice el área de comunicaciones con recursos humanos calificados, con la finalidad de transparentar la información al ciudadano y que exista una activa participación ciudadana.

Resulta necesario impulsar programas de fortalecimiento de capacidades, referido a lo prioritario de la implementación de la comunicación de gobierno y el activo grado de participación del ciudadano, dirigido a la comunidad e instituciones públicas y empresas privadas, a fin de mejorar el proceso comunicativo y la importancia de la gestión del Terminal Portuario de Chimbote.

REFERENCIAS

- Acevedo, J. L. (2017). *En política no hay vacíos : sistema de medios de comunicación y sus implicaciones para la democracia en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima: Ciencia Política y Gobierno. Recuperado el 15 de octubre de 2019, de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9501>
- Aguirre, G. (2017). *Estrategias de Comunicación Gubernamental (CG) y su incidencia en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chunchi, período enero – junio de 2016*. Universidad Nacional del Chimborazo - Ecuador, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas. Chunchi: Repositorio UNACH. Recuperado el 27 de Agosto de 2019, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3924/1/UNACH-EC-FCP-COM-SOC-2017-0028.pdf>
- Amadeo, B. (28 de Octubre de 2016). El estudio de la comunicación gubernamental. líneas de investigación y futuros desafíos. *Austral Comunicación*, 5(2), 155- 181. doi:10.26422/aucom.2017.0502.ama
- Autoridad Portuaria Nacional. (2018). *Actualización del Plan Maestro Portuario de Paíta*. Autoridad Portuaria Nacional. Lima: Strategic Partner.
- Behar, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Mejiaco: Editorial Shalom. Recuperado el 22 de julio de 2019, de <https://es.calameo.com/read/004416166f1d9df980e62>
- Bendezú, S. S. (2016). *La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas. La Perla: Escuela Académica Profesional de Comunicación Social. Recuperado el 8 de septiembre de 2019, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4942/Bendezuts.pdf;jsessionid=F1A2714357D1357BE9132573F06365F8?sequence=3>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación - administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). (O. F. Palma, Ed.) Bogotá, Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda. Recuperado el

3 de Mayo de 2019, de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Berntzen, L., & Jhannessen, M. R. (2015). The Role of Citizen Participation in Municipal Smart City Projects: Lessons Learned from Norway. En J. R. Gil- Garcia, & T. A. Pardo, *Smarter as the New Urban Agenda* (Vol. 11, págs. 299-314). Springer: Public Administration and Information Technology. doi: https://doi.org/10.1007/978-3-319-17620-8_16
- Bertranou, J. (2019). El seguimiento y la evaluación de políticas públicas: Modelos disponibles para producir conocimiento y mejorar el desempeño de las intervenciones públicas. *MILLCAYAC - Revista Digital de Ciencias Sociales*, VI (10), 151-188. Recuperado el 15 de abril de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6868096>
- Campo, J. (2018). *El Enlace Ciudadano una estrategia de comunicación que usa los códigos del espectáculo mediático para construir identidades políticas*. Universidad Andina Simón Bolívar, Escuela de Posgrado Universidad Andina Simón Bolívar. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Recuperado el 12 de abril de 2020, de <http://hdl.handle.net/10644/6223>
- Canel, M. J., & Sanders, K. (2010). Para estudiar la comunicación de los gobiernos. Un análisis del estado de la cuestión. *Comunicación y Sociedad*, XXIII(1), 7-48. Recuperado el 5 de abril de 2020, de <http://hdl.handle.net/10171/16146>
- Cárdenas, C. P. (2015). *La comunicación digital mediante redes sociales de organizaciones públicas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas . Lima
- Carrasco, L. (2011). *El rol de la comunicación en los procesos de participación ciudadana a nivel local: el caso del distrito de Barranco*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación. Lima: Repositorio PUCP. Recuperado el 15 de Septiembre de 2019, de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4752>
- Casas, U. J. (2016). *El gobierno del estado de Méjico y del Distrito Federal frente frente a la agenda digital 2012 - 2015*. Universidad Autónoma del Estado

de Méjico.

- Cesetti, A. B. (2016). *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina)*. Universidad Nacional del Sur, Departamento de Ciencias Administrativas. Bahía Blanca: Repositorio UNS. Recuperado el 23 de Enero de 2020, de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3769/5/Tesis%20Magister%20Angela%20Cesetti%20Redes%20Sociales.pdf>
- Chalén, E. (2015). *La participación ciudadana en los procesos de la calidad de gestión pública de los gobiernos locales*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Derecho. Quevedo: Quevedo, UTEQ. Recuperado el 10 de Marzo de 2020, de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/200>
- Contreras, P., & Montesinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 178-191. Recuperado el 20 de Febrero de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026001>
- Coronado, J. (Julio - Diciembre de 2007). Escalas de medición. (C. U. Unitec, Ed.) *Paradigmas*, 2(2), 104-125. Recuperado el 10 de Febrero de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4942056>
- Dávila, R. S. (2019). *Participación ciudadana de los contribuyentes y la política fiscal de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2018*. Universidad Señor de Sipán, Escuela Académico Profesional de Contabilidad. Lambayeque: Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 14 de abril de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5995>
- DePaula, N., Dincelli, E., & Harrison, T. (January de 2018). Toward a typology of government social media communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation. (Y. K. Shuhua Monica Liu, Ed.) *Government Information Quarterly*, 35(1), 98-108. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003>

- Díaz, C. B. (2018). *Análisis de los sentidos políticos construidos en las políticas públicas de comunicación iniciadas durante los gobiernos de Cristina Fernández de Kirchner (2007-2015)*. Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Periodismo y Comunicación Social. La Plata: Repositorio institucional de la Universidad Nacional de la Plata. doi: <https://doi.org/10.35537/10915/67662>
- Echevarría, L. A. (2016). *Determinación del modelo de comunicación desarrollado por la revolución ciudadana*. Universidad Internacional del Ecuador, Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación. Quito:
- Elizalde, L., & Riorda, M. (2013). *Comunicación Gubernamental 360* (1 ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: La Crujía. Recuperado el 16 de febrero de 2020
- Fuentes, G., Buschiazzo, V., & Castillo, M. (22 de junio de 2016). ¿Quiénes, cómo y para qué? Los espacios de participación convocados por el Ministerio de Desarrollo Social uruguayo. *Espiral: Estudios sobre Estado y Sociedad*, 23(65), 89-121. Recuperado el 6 de diciembre de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652016000100003&lng=es&tlng=es
- García, J. E. (2019). Redes Sociales e interés político: Frecuencia con la que se comparte información sin confirmar en Quito. *Revista ICONO14: Revista Científica De Comunicación Y Tecnologías Emergentes*, 17(2), 231-253. doi: <https://orcid.org/0000-0002-6524-8168>
- Gómez, J. C. (2013). *La construcción de la realidad como estrategia de comunicación política ante casos conmocionantes en el gobierno del ex presidente de Colombia Álvaro Uribe Vélez*. Universidad Austral, Facultad de comunicación. Buenos Aires: Repositorio Institucional de la Universidad Austral. ¿Recuperado el 3 de diciembre de 2019, de <https://rii.austral.edu.ar/bitstream/handle/123456789/134/Tesis-doctoral-Gomez-Giraldo.pdf?sequence=1>
- González, C., & Puga, D. A. (Enero de 2019). Discurso visual en la comunicación gubernamental del Ecuador: propuesta de análisis. *Ñawi*, 3(1), 53-74.

doi:10.37785/nw.v3n1.a3

- Gumucio, A. (1 de Agosto de 2004). El cuarto mosquetero: la comunicación para el cambio social. *Investigación & Desarrollo de la Universidad del Norte*, 12(1), 2-23. Recuperado el 5 de septiembre de 2019, de <http://www.redalyc.org/revista.oa?id=268>
- Hernández, H. g., Sánchez, V., & Estupiñán, A. (12 de Agosto de 2019). Comunicación gubernamental responsable en situaciones de crisis: El caso de Frida Sofía. (u. d. Chile, Ed.) *Perspectivas comunicacionales*, 12(2), 127-153. Recuperado el 13 de febrero de 2020, de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48672019000200127>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). (S. D. INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) Delegación Álvaro Obregón, Distrito Federal, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 22 de julio de 2019, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jave, I., & Mendoza, M. (2017). Comunicación de gobierno y activistas de la información. Tensiones para construir legitimidad entre jóvenes. *Contratexto: revista de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Lima*(27), 81- 100. doi:10.26439/contratexto2017.n027.1573
- Lee, J., & Kim, S. (November de 2019). Citizen Participation, Process, and Transparency in Local Government: An Exploratory Study. *Policy Studies Journal*, 47(4), 1026-1047. doi: <https://doi.org/10.1111/psj.12236>
- Long, H. V. (octubre de 2019). *Promoting citizen participation in local governance: Case of the new rural construction program in Binh Chanh district, Ho Chi Minh City*. Tesis Maestría, Tampere University, Finlandia.
- López, D. F., & Vergara, P. (31 de Agosto de 2017). El enfoque heurístico aplicado a la resolución de problemas en la empresa: entre el método y la estrategia. *Razón y Palabra*, 21(3_98), 234-248.
- López, D. L. (2017). *RELACIONES ELECTORALES: Efectos de comunicación política y relaciones de poder*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias Sociales. Lima: Repositorio PUCP. Recuperado el 26 de octubre de 2019, de

- http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9684/LOPEZ_LANCHO_DANIELLA_RELACIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malca, J. W. (2017). *Modelo integral de comunicación política gubernamental para efectivizar la Gestión Municipal en el norte del Perú*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad. Chiclayo: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 7 de Septiembre de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18849>
- Manríquez, A. D. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México*. universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Administración. Madrid: Eprint UCM. Recuperado el 27 de Enero de 2020, de <https://eprints.ucm.es/50692/1/T40750.pdf>
- Medranda, N. J. (2017). *Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas web de los municipios: Comparación de caso Ecuador y España*. Universidad Autónoma de Barcelona, facultad de ciencias de la comunicacion.
- Medranda, N. J., Torres, A., Romero, I. A., & Caluguillin, A. P. (26 de Febrero de 2020). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*362-375.
- Moisés, Z. A., & Yépes, L. S. (27 de Noviembre de 2011). Trabajo de Grado. *Análisis de Comunicación Gubernamental de la Oficina Asesora de Comunicaciones del Instituto de Desarrollo Urbano*, 32. (F. d. Periodismo, Ed.) Bogotá, Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana.
- Nomberto, D. A., & Pérez, C. J. (2018). *Propuesta de un plan de comunicación para mejorar la comunicación interna de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo, Educación y Ciencias de la Comunicación. Trujillo: Repositorio Institucional UNITRU. Recuperado el 22 de septiembre de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10331>
- Pauloni, M. (20 de septiembre de 2002). Ensayo. *la comunicación política en*

- Maquiavelo*. (u. N. Plata, Ed.) La Plata, Buenos Aires, Argentina: Facultad de Periodismo y Comunicación Social. Recuperado el 10 de agosto de 2019, de <https://marketingypublicidadfpcs.files.wordpress.com/2009/09/ensayo-la-comunicacion-politica-en-maquiaveloensayola-comunicacion-politica-en-maquiaveloensayo-comunicaciion.pdf>
- Pérez, M., Romero, M., Suárez, E., & Vaughan, N. (2015). *Manual de citas y referencias bibliográficas* (2 ed.). Bogotá DC, Colombia: Ediciones Uniandes. Recuperado el 22 de Septiembre de 2019
- Ponce, J. (2014). Ciencias sociales, Derecho Administrativo y buena gestión pública. De la lucha contra las inmunidades del poder a la batalla por un buen gobierno y una buena administración mediante un diálogo fructífero. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*(11), 18-37. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281531271002>
- Portilla, P. M. (2014). *Plan estratégico de comunicación interna para una institución descentralizada del gobierno*. Universidad Rafael Landívar - Guatemala, Escuela de posgrado . Guatemala de la Asunción: Facultad de Humanidades. Recuperado el 3 de Diciembre de 2019, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/68/Portilla-Paola.pdf>
- Portocarrero, K. (2019). *Implementación del procedimiento de denuncias ambientales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz como mecanismo de participación ciudadana*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Derecho. Jose Leonardo Ortíz: Repositorio de Tesis USAT. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2301>
- Quiñones, G. (2019). *El plan estratégico de comunicación como herramienta de relaciones públicas en el gobierno: caso Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN) y la campaña "Una Sola Fuerza", Lima metropolitana - 2017*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Lima: Ciencias de la Comunicación. Recuperado el 16 de Febrero de 2020, de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/5844>
- Reaño, W. (2019). *La simbiosis de la comunicación gubernamental y las políticas públicas*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de derecho y

- ciencias políticas . Lambayeque: Repositorio UNPRG. Recuperado el 12 de Abril de 2020, de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/8064>
- Reinos, J. R. (2018). *Estudio de la comunicación externa sobre las obras que ejecuta el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo y su incidencia en la opción pública de los habitantes de la Parroquia Venus del Rio Quevedo. Año 2018*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social. Quevedo: FACSO Extensión Quevedo.
- Reyes, G. E. (Noviembre de 2019). Latinoamérica: Crisis de Legitimidad. *Universidad del Rosario*, 1-8. Recuperado el 28 de Marzo de 2020, de https://www.researchgate.net/profile/Giovanni_Efrain_Reyes-Ortiz/publication/337364573_Latinoamerica_Crisis_de_Legitimidad/links/5d41cd9299bf11ec8626b3d/Latinoamerica-Crisis-de-Legitimidad.pdf
- Rincón, E. (2017). *La comunicación como pilar fundamental de las autoridades portuarias españolas*. Universidad Pontificia Comillas Madrid, Gestión portuaria y transporte intermodal. Madrid: Icade Business School. Recuperado el 18 de Septiembre de 2019, de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/143632/retrieve>
- Ringholm, T., Nyseth, T., & Hanssen, G. (Agosto de 2018). Participation according to the law?: The research-based knowledge on citizen participation in Norwegian municipal planning. (N. Nordic Council of Ministers, Ed.) *European Journal of Spatial Development*, 67, 1-20. doi:10.30689/EJSD2018:67.1650-9544
- Ríos, G., Alvarez, E., & Sar, O. (2014). *Constitución Política del Perú*. Lima, Perú: Centro de Estudios de Derecho Constitucional. Recuperado el 22 de agosto de 2019
- Rivas, A. R. (2019). *Uso de las tecnologías de la información y comunicación, y su contribución a la eficiencia y transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, año 2019*. Instituto de Gobierno y Gestión Pública - Universidad San Martín de Porres, Instituto de Gobierno y Gestión Pública. Ayacucho: IGPP - Trabajos de Investigación. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/5387>
- Rodríguez, L. K., & Toledo, L. N. (2019). *Procesos de comunicación gubernamental en estados de excepción*. Universidad Laica Vicente

- Rocafuerte de Guayaquil, Facultad de Ciencias Sociales y Derecho Carrera de Periodismo. Guayaquil: ULVR. Recuperado el 8 de Marzo de 2020, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3143/1/T-ULVR-2760.pdf>
- Rodríguez, W. (2011). *GUÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA* (1 ed.). Lima: Fondo Editorial UCH.
- Rosales Valencia, B. (2014). *Política de Comunicación para la Inclusión Social: Gestión de la Comunicación Gubernamental en los dos primeros años del Gobierno de Ollanta Humala (Julio 2011 – Julio 2013)*. Pontificia Universidad Católica del Perú., Escuela de Posgrado PUCP. Lima: Repositorio PUCP. Recuperado el 17 de septiembre de 2019, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5535/ROSALES_VALENCIA_BLANCA_POLITICA_COMUNICACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruijter, H. J. (2017). Proactive Transparency in the United States and the Netherlands: The Role of Government Communication Officials. *American Review of Public Administration*, 47(3), 354-375. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <https://doi.org/10.1177/0275074016628176>
- Ruvalcaba, E. A. (29 de Julio de 2016). Participación ciudadana en la era del Open Government. Una mirada desde las publicaciones científicas. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*, 6(11), 15. doi:<http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a6n11.277>.
- Salas, P. C. (2019). *La participación ciudadana en la ejecución de los proyectos de inversión pública de la municipalidad de San Martín de Porres, 2018*. Escuela posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima. Lima Norte: repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 17 de Febrero de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26706>
- Sánchez, J. (2013). Comunicar para gobernar. En L. y. Elizalde, & L. y. Elizalde (Ed.), *Comunicación Gubernamental 360* (1 ed., págs. 47-68). Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: La Crujía. Recuperado el 2 de agosto de 2019
- Schmidhuber, L., Piller, F., Bogers, M., & Hilgers, D. (June de 2019). Citizen participation in public administration: investigating open government for

- social innovation. *R&D Management*, 49(3), 343-355.
doi: <https://doi.org/10.1111/radm.12365>
- Schmidhuber, L., Piller, F., Bogers, M., & Hilgers, D. (June de 2019). Citizen participation in public administration: investigating open government for social innovation. *R&D Management*, 49(3), 343-355. doi: <https://doi.org/10.1111/radm.12365>
- Simelio, N., Ginesta, X., Vela, J., & Corcoy, M. (2019). Journalism, transparency and citizen participation: a methodological tool to evaluate information published on municipal websites. *Information, Communication & Society*, 22(3), 369-385. doi:10.1080/1369118X.2017.1386706
- Simonofski, A., Snoeck, M., Vanderose, B., Cromptvoets, J., & Habra, N. (2017). Reexamining E-participation: Systematic Literature Review on Citizen Participation in E-government Service Delivery. *Twenty-third Americas Conference on Information Systems* (pág. 10). Boston: eLibrary FAQ.
- Tovar Niño, P. A. (2014). *La comunicación pública como herramienta para la gobernabilidad y la legitimidad*. Bogotá.
- Trelles Cabrera, M. (2012). *Participación ciudadana de las mujeres de organizaciones sociales en las localidades de Ate, El Agustino y Santa Anita*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Lima: Repositorio PUCP. Recuperado el 7 de agosto de 2019, de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1312>
- Trelles, M. (12 de noviembre de 2006). Comunicación política y gobernabilidad. Escenarios de interdependencia en una sociedad en crisis. (U. d. Sabana, Ed.) *Palabra Clave de la Universidad de La Sabana*, 9(2), 19-28.
- Tuwea, R. (2019). *Decentralization Policy and Citizen Participation in Government: The Case of Liberia*. Walden University, College of Social and Behavioral Sciences. Minnesota: Public Policy and Administration.
- Vara, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (3 ed.). Lima, Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Facultad Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, Universidad San Martín de Porres.
- Vera, M. A., & Gamarra, A. B. (2015). *Aplicación del modelo DIRCOM propuesto por Joan Costa en la Dirección y Gestión Estratégica de la Comunicación*

en Campañas Políticas Municipales del Perú. Caso: Susana Villarán. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Programa de Maestría en dirección de comunicación empresarial. Lima

Wargent, M. (2017). *Democratic participation and agonism: citizen perspectives of participatory spaces created under the Localism Act (2011)*. The University of Sheffield. Sheffield: Department of Sociological Studies. Recuperado el 28 de Diciembre de 2019, de <http://etheses.whiterose.ac.uk/id/eprint/17565>

Yrarrázaval, J. (2019). Reflexiones sobre ideología, conflicto y consenso. *Revista de Ciencia Política*, 1(1), 4-10. Recuperado el 19 de marzo de 2020, de <http://ojs.uc.cl/index.php/rcp/article/view/6278>

Zavariz Vidaña, A. (2010). *La comunicación gubernamental en los Ayuntamientos de Veracruz, período 2008 - 2010*. Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública del Oriente, Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública del Oriente. Xalapa - Veracruz: Repositorio de la Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública del Oriente. Recuperado el 23 de agosto de 2019, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2019>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
COMUNICACIÓN DE GOBIERNO	comunicación de gobierno es el ejercicio de la comunicación que ejercen los actores políticos a través de los variados tipos comunicacionales, y finalmente busca lograr consensos con la ciudadanía contando con una activa participación ciudadana y obtener legitimidad para poder implementar políticas públicas y se detente el desarrollo sostenible en los ciudadanos ávidos de no sólo ser escuchados, sino que se resuelva los asuntos de interés común que los beneficie.	Fue la aplicación del cuestionario que resolvieron los funcionarios de dirección del Terminal Portuario de Chimbote y los representantes de instituciones civilmente organizadas, para que evalúen basados en su percepción, acerca de la comunicación de gobierno implementada.	Ejercicio de la comunicación	Política de Comunicación	16, 17, 18 y 19	El nivel de medición en que se analizó los datos, fue ordinal Ejemplo: <u>Nominal</u> Totalmente desacuerdo Desacuerdo Indiferente Acuerdo Totalmente acuerdo
			Actores políticos	Estructura Operativa Plan de Comunicación Gobernante Ciudadano Funcionario Público	10, 11, 12, y 13	
			Medios de comunicación	Tradicionales Sociales	7,8 y 9	
			Ciudadanía	Oficiales institucionales Consenso	1 y 2	
			Legitimidad	Interés Común Prestación servicios Información Vínculo ciudadano	14 y 15	
			Políticas Públicas	Demanda Ciudadana Diálogo Nexo	3, 4, 5 y 6	

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es un derecho constitucional, pues promueve en democracia la acción participativa de la ciudadanía en temas públicos. (Chalén, 2015).

La desarrollamos aplicando un cuestionario	Espacios de Participación	Autoridad Portuaria Regional	12, 13, 14 y 15
representantes		Directorio	
de instituciones civilmente organizadas	Mecanismos de Participación	Sindicato portuario Iniciativa popular Cabildo Abierto	8, 9, 10 y 11
y funcionarios	Niveles de Participación	Consulta popular Información	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
de dirección		Consulta Iniciativa Fiscalización	
del Terminal Portuario de Chimbote, para que señalen			
su percepción respecto si el Terminal Portuario			
de Chimbote generó una real participación al ciudadano.			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Comunicación de Gobierno

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Instrucciones: Responda con sinceridad (X) a la que se ajusta a la verdad, para ello debe tener presente lo siguiente: Le rogamos ser muy objetivo en sus respuestas, marque con una x, según los siguientes valores:

1: Totalmente en desacuerdo; 2: Desacuerdo; 3: indiferente; 4: Acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

N°	Dimensión: CIUDADANIA	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que a través de la comunicación brindada, se genera consenso con el ciudadano?					
2	¿Considera usted que el Terminal Portuario de Chimbote en la prestación de servicios portuarios, traslada en la mejora del interés común del ciudadano?					
N°	Dimensión: POLÍTICAS PÚBLICAS	1	2	3	4	5
3	El Terminal Portuario de Chimbote en su Plan Estratégico institucional debe contemplar las demandas ciudadanas					
4	¿Considera usted que el Terminal Portuario de Chimbote debe implementar políticas públicas que favorezcan las demandas ciudadanas?.					
5	¿Considera usted que el Terminal Portuario de Chimbote ha implementado espacios de diálogo con la sociedad civil organizada y empresarios portuarios, para generar políticas públicas?.					
6	¿Considera usted que el Terminal Portuario de Chimbote en sus actividades portuarias, deben generar políticas públicas para favorecer el nexo ciudadano?					
N°	Dimensión: MEDIOS DE COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que los medios de comunicación tradicionales informan a la ciudadanía, sobre los beneficios de la actividad portuaria del Terminal Portuario de Chimbote?.					
8	¿Considera usted que el Terminal Portuario de Chimbote, debe tener redes sociales para comunicar y difundir sus actividades portuarias?					
9	¿Considera usted que el Terminal Portuario debe comunicar a la ciudadanía, las actividades portuarias y la implementación de políticas públicas, a través de su medio de comunicación institucional?					
N°	Dimensión: ACTORES POLITICOS	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que el Gobernador como Presidente del Directorio del Terminal Portuario de Chimbote, apoya en la comunicación dirigida al ciudadano?					
11	¿El gobernador es considerado actor político en la comunicación que realiza sobre la privatización del Terminal Portuario de Chimbote?					
12	¿Considera usted que el ciudadano se considera actor político dentro del proceso comunicacional del Terminal Portuario de Chimbote?					
13	¿Considera usted que el Terminal Portuario de Chimbote cuenta con un funcionario público especialista en el proceso de comunicación?					
N°	Dimensión: LEGITIMIDAD	1	2	3	4	5
14	¿Existe vínculo ciudadano con el Terminal Portuario de Chimbote?					
15	¿El vínculo ciudadano está plasmado como objetivo estratégico en la gestión del Terminal Portuario de Chimbote?					
N°	Dimensión: EJERCICIO DE LA COMUNICACION	1	2	3	4	5
16	¿El Terminal Portuario de Chimbote, tiene políticas de comunicación?					
17	¿Considera usted que el presidente del Directorio, cuenta con política de comunicación para publicitar la privatización del Terminal Portuario de Chimbote?					
18	¿Considera usted que es necesario ejercitar la comunicación con una adecuada estructura operativa en el Terminal Portuario de Chimbote?					
19	¿Considera usted que el Directorio ha implementado un plan de comunicación para el Terminal Portuario de Chimbote?					

Cuestionario sobre Participación Ciudadana

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

Instrucciones: Responda con sinceridad (X) a la que se ajusta a la verdad, para ello debe tener presente lo siguiente: Le rogamos ser muy objetivo en sus respuestas, marque con una x, según los siguientes valores:

1: Totalmente en desacuerdo; 2: Desacuerdo; 3: indiferente; 4: Acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

N°	Dimensión: NIVELES DE PARTICIPACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la Participación Ciudadana en el proceso de consulta para privatización del Terminal Portuario de Chimbote, es un proceso político?					
2	¿El Presidente del Directorio quien es el Gobernador, ha participado alguna vez en un proceso de consulta ciudadana respecto a la privatización ante la ciudadanía?					
3	El Terminal Portuario de Chimbote informa su Plan Estratégico Institucional a través de medios de comunicación local, para que la ciudadanía participe.					
4	El Terminal Portuario de Chimbote realiza convocatorias abiertas de participación ciudadana para informar sobre sus procesos portuarios?					
5	La ciudadanía solicita información de las actividades portuarias del Terminal Portuario de Chimbote					
6	¿Considera usted que los procesos portuarios del Terminal Portuario de Chimbote, permiten que el ciudadano genere iniciativas o propuestas en las actividades portuarias?					
7	¿Considera que la participación ciudadana en los procesos portuarios, contribuye en el cumplimiento de los objetivos y metas del Terminal Portuario de Chimbote?					
N°	Dimensión: MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	1	2	3	4	5
8	¿El Terminal Portuario de Chimbote permite iniciativas populares para mejorar sus servicios portuarios?					
9	¿Considera usted que el ciudadano presenta iniciativas populares para mejorar el Terminal Portuario de Chimbote?					
10	¿El Terminal Portuario de Chimbote ha realizado cabildos abiertos ante la ciudadanía?					
11	¿El Directorio del Terminal Portuario ha realizado consulta popular para implementar el proceso de privatización del Terminal Portuario de Chimbote?					
N°	Dimensión: ESPACIO DE PARTICIPACIÓN	1	2	3	4	5
12	¿El Directorio del Terminal Portuario de Chimbote ha solicitado transferencia presupuestal al Gobierno Regional de Ancash para mejora de infraestructura?					
13	¿Considera usted que el Directorio ha autorizado se elaboren documentos de gestión para modernizar el Terminal Portuario de Chimbote?					
14	¿El Sindicato de trabajadores ha planteado alternativas de mejora o modernización en el Terminal Portuario de Chimbote?					
15	¿Considera usted que el sindicato es un aliado de la gestión del Terminal Portuario de Chimbote, para plantear la participación del ciudadano?					



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Jhon William Malca Saavedra
- 1.2. Grado académico que ostenta : Doctor en Gobernabilidad y Gestión Pública
- 1.3. Institución donde trabaja : Universidad César Vallejo – Sede Chiclayo
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 14 años
- 1.5. Título de la tesis : La comunicación de gobierno y su vínculo con la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Br. Salomón Ernesto Chanduvi Pifia

- 1.7. Nombre del Instrumento a validar : Cuestionario para funcionarios de dirección que laboran el Terminal Portuario de Chimbote y representantes de la sociedad civil relacionados con la participación ciudadana.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA							
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está redactado (s) con lenguaje apropiado.																				X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (s) para mejorar la gestión educativa.																					X	
7. CONSISTENCIA	Basado (s) en aspectos teóricos científicos.																					X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																					X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (s) para la investigación.																					X	
TOTAL																							

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Revisado el instrumento de recojo de datos resulta de aplicación para el fin que alcanzará el maestrante.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

950

Lugar y fecha: Chiclayo 22 de Mayo del 2020

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 16788317



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : José Williams Pérez Delgado
- 1.2. Grado académico que ostenta : M.Sc. Investigación educativa y docencia universitaria.
- 1.3. Institución donde trabaja : Universidad César Vallejo – Sede Chiclayo
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 23 años
- 1.5. Título de la tesis : La comunicación de gobierno y su vínculo con la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Br. Salomón Ernesto Chanduvi Pifia
- 1.7. Nombre del instrumento a validar : Cuestionario para funcionarios de dirección que laboran el Terminal Portuario de Chimbote y representantes de la sociedad civil relacionados con la participación ciudadana.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLAREZ	Está redactado (s) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a evaluar.																			X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad.																			X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (s) para mejorar la gestión.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (s) en aspectos técnicos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (s) para la investigación.																				X
TOTAL																					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento de recojo de datos resulta pertinente para el fin que se espera alcanzar.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

940

Lugar y fecha: Chiclayo 18 de Mayo del 2020

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 27720938

Confiabilidad de la variable comunicación de gobierno:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00002	54,80	147,289	,521	,805
VAR00004	55,60	157,156	,199	,822
VAR00005	55,20	154,400	,270	,819
VAR00006	55,00	145,556	,633	,800
VAR00008	55,50	150,944	,388	,812
VAR00009	54,70	138,678	,758	,791
VAR00012	55,40	140,711	,782	,792
VAR00014	54,70	155,344	,269	,818
VAR00016	55,00	142,222	,577	,801
VAR00017	55,70	151,122	,476	,809
VAR00018	55,50	156,500	,205	,823
VAR00019	55,80	159,067	,156	,824
VAR00021	55,80	152,178	,316	,817
VAR00027	55,40	151,156	,364	,814
VAR00028	54,90	147,656	,476	,807
VAR00029	54,90	160,989	,130	,824
VAR00030	55,60	156,267	,207	,823
VAR00032	55,10	156,767	,235	,820
VAR00034	54,80	139,067	,661	,795

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	19

Confiabilidad de la variable participación ciudadana:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I2	44,30	108,011	,393	,797
I4	44,00	109,111	,257	,807
I7	43,60	108,267	,321	,802
I8	44,30	97,122	,703	,773
I9	43,50	112,500	,205	,808
I11	44,60	105,156	,406	,796
I14	43,30	112,011	,180	,811
I16	43,90	106,544	,310	,804
I17	43,90	102,544	,543	,786
I18	43,20	107,289	,330	,801
I19	43,90	112,544	,165	,812
I1	43,60	108,711	,280	,805
I6	43,30	99,567	,571	,783
I10	43,70	89,789	,913	,752
I20	43,50	97,167	,659	,775

Estadísticas de fiabilidad

Anexo 4: Matriz de consistencia

La comunicación de gobierno y su vínculo con la Participación Ciudadana en el Terminal Portuario deChimbote								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MARCO TEÓRICO	MÉTODO
<p>General: ¿Cuál es el vínculo que existe entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es el nivel de implementación de la comunicación de gobierno en el Terminal Portuario de</p>	<p>General: Determinar el vínculo que existe entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote.</p> <p>Específicos: Determinar el nivel de implementación de la comunicación de gobierno en el Terminal Portuario de Chimbote.</p>	<p>General: Existe vínculo significativo entre la comunicación de gobierno y la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote.</p> <p>No existe vínculo significativo entre la comunicación de gobierno y su nivel de implementación en el Terminal Portuario de Chimbote.</p> <p>El grado de participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote; se encuentra bajo.</p>	<p>COMUNICACIÓN DE GOBIERNO</p>	<p>CIUDADANIA</p> <p>POLÍTICAS PÚBLICAS</p> <p>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</p> <p>ACTORES</p> <p>POLÍTICOS</p> <p>LEGITIMIDAD</p> <p>EJERCICIO DE COMUNICACIÓN</p> <p>ESPACIO DE</p>	<p>Consenso Interés Común Demanda Ciudadana Diálogo Nexo</p> <p>Tradicionales</p> <p>Sociales Medio Oficial institución Gobernante</p> <p>Ciudadano</p> <p>Funcionario Público</p> <p>Prestación de Servicios Información</p> <p>Vínculo ciudadano</p> <p>Políticas de Comunicación Estructura Operativa Plan de Comunicación Autoridad Portuaria Regional Directorio</p>	<p>Teorías relacionadas a de Propuesta de Comunicación de Gobierno</p> <p>Definición de Comunicación de Gobierno.</p> <p>La comunicación como objetivo principal d la participación ciudadana. Elementos de la comunicación de gobierno.</p>	<div style="text-align: center;"> <p>Diseño Correlacional</p> <p>O₁</p> <p>M</p> <p>r</p> <p>O₂</p> </div> <p>Población: 20 servidores.</p> <p>Muestra: 20 servidores</p> <p>-Técnicas de recolección de datos. Encuestas Entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionario. Entrevista</p>	

Chimbote?

¿Cuál es el grado de participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote?

Determinar el grado de participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PARTICIPACIÓN MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Sindicato de Trabajadores
Iniciativa Popular
Cabildo Abierto
Consulta Popular
Información

NIVELES DE PARTICIPACIÓN

Consulta
Iniciativa
Fiscalización

Teorías relacionadas a la participación ciudadana.

Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
TERMINAL PORTUARIO DE CHIMBOTE

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por el Bachiller **SALOMON ERNESTO CHANDUVI PIÑA**, maestrante de la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", donde solicita aplicar su Tesis, por lo que se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR, al Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas SALOMON ERNESTO CHANDUVI PIÑA

Con la finalidad de poder aplicar la Tesis titulada: *"La comunicación de gobierno y su vínculo con la participación ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote"*.

Atentamente,

REGIÓN ANCASH

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH

Ing. Johnny C. Muro Quintanilla
GERENTE GENERAL REGIONAL



www.tpchimbote.gob.pe
Prolong. Malecón Grau N° 519
Chimbote - Santa - Ancash.
Telf. (043) 323831 / (043)
324239

T.P.CH.