

La comunicación gubernamental en el gobierno regional para la optimización de la gestión pública en materia juvenil

Wilmer Reaño Sanchez

<https://orcid.org/0000-0002-6072-0064>
wreano@unamba.edu.pe

Sylvia Esther Bazán Rezkalah

<https://orcid.org/0000-0003-2004-1646>
sbazan@unamba.edu.pe

Sheyla Geraldine Ayala Saenz

<https://orcid.org/0000-0002-9159-0960>
181370@unamba.edu.pe

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Abancay – Perú

RESUMEN

La presente investigación es un análisis de las dimensiones de la comunicación gubernamental en base al gobierno regional, bajo el enfoque de las políticas públicas de materia juvenil; dado que el panorama nos permite evidenciar que, las instituciones públicas no cuentan con estrategias efectivas de comunicación de gobierno que garanticen desarrollar una eficiente gestión. Por ende, el objetivo de esta investigación es proponer un sistema de comunicación gubernamental en materia juvenil de los gobiernos regionales del Perú. Se realizó bajo la ruta de investigación cualitativa, es de tipo básica de un alcance descriptiva - propositivo. Aplicando diez entrevistas semiestructuradas a los actores involucrados en el estudio (gerentes regionales y líderes juveniles), y un análisis documental en relación al criterio jurídico y administrativo. Se obtuvo como resultado y conclusión que, el gobierno subnacional requiere de un sistema de comunicación gubernamental, para promover conexiones en las instituciones estatales, y como un proceso de comunicación bidireccional sistemático con los jóvenes, involucrándolos en la agenda pública, la toma de decisiones y el ciclo de las políticas públicas.

Palabras claves: *comunicación gubernamental; incidencia juvenil; políticas públicas*

Correspondencia: wreano@unamba.edu.pe

Artículo recibido 22 enero 2023 Aceptado para publicación: 22 febrero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Reaño Sanchez, W., Bazán Rezkalah, S. E., & Ayala Saenz, S. G. (2023). La comunicación gubernamental en el gobierno regional para la optimización de la gestión pública en materia juvenil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 7384-7409. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4975

Government communication in the regional government for the optimization of public management in youth matters

ABSTRACT

This research is an analysis of the dimensions of governmental communication based on the regional government, under the approach of public policies on youth issues; given that the panorama allows us to show that public institutions do not have effective governmental communication strategies that guarantee the development of an efficient management. Therefore, the objective of this research is to propose a governmental communication system for youth in the regional governments of Peru. It was carried out under the qualitative research route, it is of a basic type with a descriptive-propositive scope. Ten semi-structured interviews were conducted with the actors involved in the study (regionales managers and youth leaders), and a documentary analysis of the legal and administrative criteria was carried out. As a result and conclusion, the subnational government requires a governmental communication system to promote connections in state institutions, and as a systematic two-way communication process with young people, involving them in the public agenda, decision making and the public policy cycle.

Keywords: *government communication; youth incidence; public politics*

INTRODUCCIÓN

Las ciudades y regiones se han convertido en el principal lugar de residencia y trabajo de la mayoría de los ciudadanos en el planeta y en los motores de la prosperidad de los países. Comprender cómo se construye la reputación de un gobierno subnacional (regional y local), un bien intangible clave, es un desafío importante para los académicos y una variedad de otras partes interesadas. Los políticos y funcionarios buscan posicionar y administrar sus ciudades o regiones de manera que ganen legitimidad y confianza para ellos mismos y prosperidad para sus ciudadanos, y con otras partes directas o indirectamente relacionadas (Sanders y Canel, 2015).

Asimismo, dentro de las brechas sociales de las regiones que necesitan abordar objetivamente para dar prosperidad a la ciudadanía, y el segmento de los ciudadanos que también siente esas necesidades y brechas en la jurisdicción de un gobierno subnacional, tanto nacional e internacional y que, en gran medida, son excluidos de la toma de decisiones; son los jóvenes. Por lo tanto, el presente artículo aborda dentro de su estudio a la población juvenil, y a la comunicación gubernamental, que de una u otra forma genera la relación bidireccional con esta población, y permite alcanzar la prosperidad que tanto se añora.

La presente investigación es un análisis de las dimensiones de la comunicación gubernamental en base al gobierno regional, bajo el enfoque de las políticas públicas de materia juvenil; dado que el panorama nos permite evidenciar que, las instituciones públicas no cuentan con estrategias efectivas de comunicación de gobierno que garanticen desarrollar una eficiente gestión.

Por lo tanto, si hacemos una mirada actual sobre las dificultades y obstáculos que enfrentan los jóvenes, asimismo su desconfianza con los gobiernos locales para trabajar en conjunto; hace notar la precariedad de la comunicación gubernamental en los gobiernos subnacionales; y teniendo como resultados precarios y pocas efectivas políticas públicas en beneficio de la juventud; así como un nulo involucramiento y empoderamiento de los mismos. Debido a ello, como nos manifiesta Gureeva et al. (2021), la audiencia de los medios de hoy, especialmente la audiencia joven, a menudo se describe como apolítica, y su actividad en las redes sociales sobre diversos temas sociales y culturales no se considera activismo político. Por ende, es necesario que se planteen estrategias, o un sistema sólido de comunicación gubernamental bajo en

enfoque de juventudes para cerrar todo tipo de brechas sociales relacionados con esta población; que de manera indirecta también beneficiará a toda la ciudadanía en general, y con énfasis a las poblaciones vulnerables; y a todas las áreas de los gobiernos subnacionales.

La comunicación gubernamental como manifiesta Johansson y Raunio (2019), es una característica central de la vida política. Sin embargo, a pesar de la importancia de la comunicación para la gobernabilidad, no ha sido suficientemente reconocida, conceptualizada y explicada en los relatos estándar de los ejecutivos políticos. En contraste con su virtual abandono por parte de muchos profesionales de la ciencia política, el tema ha recibido una atención considerable por parte de los investigadores de la comunicación política. Al involucrar al público, los gobiernos pueden cultivar la comprensión y la autoresiliencia de los ciudadanos en la respuesta a las crisis, problemas públicos, así como aumentar las capacidades de las instituciones gubernamentales para procesar información, diseñar e implementar políticas efectivas, y así brindar servicios públicos óptimos a favor de los ciudadanos. Por lo tanto, es inevitable no visualizar que la participación ciudadana tiene gran importancia para comprender las preocupaciones públicas y las necesidades cívicas y, a su vez, optimizar las estrategias de gestión.

También tengamos en cuenta que, la brecha de la comunicación bidireccional y la reputación ha surgido como un concepto central para las relaciones públicas del sector público, planteando cuestiones relacionadas con la responsabilidad y la legitimidad de los gobiernos y la confianza de los ciudadanos en ellos. La participación efectiva de los ciudadanos, y más aún durante una crisis como la del Sars cov 2, es fundamental para que los gobiernos difundan información oportuna y ayuden al público a adaptarse a las condiciones en constante cambio. En particular, promover y garantizar el involucramiento de los jóvenes no solo mejora la conciencia de crisis y la resiliencia entre la generación joven, sino que también tiene un impacto positivo en la participación, responsabilidad social de los jóvenes y el cierre de las brechas económicas, sociales y educativas que enfrentan en la actualidad.

En el presente estudio, las teorías que se abordan en base a las variables de investigación, como es la comunicación gubernamental y la gestión pública en materia juvenil; los autores han tenido en consideración la relevancia y la relación de éstas a las variables de estudio; dando a conocer los siguientes fundamentos teóricos:

Tenemos la teoría de la Gobernanza colaborativa (GC), conocida como la innovación y el avance bajo el paradigma de la teoría de la gestión pública (Sun, 2017). El concepto de GC, introducido por primera vez por Dohahue (2004), se define de manera más amplia como un proceso que involucra a actores estatales y no estatales que abordan conjuntamente un problema. Desde el sentido estricto, Ansell y Gash (2008), lo definieron como un consenso de gobierno mediante el cual el gobierno subnacional involucra directamente a las partes interesadas no gubernamentales (empresas, organizaciones civiles, etc.) en un proceso colectivo de toma de decisiones, orientado al diálogo y el criterio deliberativo, que tiene como objetivo hacer o implementar política pública o gestionar programas o servicios públicos. Desde el sentido amplio, Emerson et al. (2012), lo consideró como los procesos y estructuras de toma de decisiones y gestión de políticas públicas que permite el involucramiento de manera constructiva de los actores sociales e institucionales, más allá de los límites de la esfera pública, privada y cívica para poder desarrollar y alcanzar un propósito público; que de lo contrario no se lograría.

Como menciona Milagres et al. (2019), la gobernanza colaborativa se refiere al conjunto de herramientas que permite coordinar a los actores involucrados en redes. Es también el resultado de todo un proceso de diálogo, negociación entre las organizaciones que participan en la red y, en consecuencia, entre sus directivos, considerando cada uno los beneficios de la cooperación en el logro de objetivos colectivos e individuales. Incluye un conjunto de fases en relación a la toma de decisiones y control que posibilitan la implementación de las políticas. Implica el ejercicio del poder y la autoridad, pero, más aún, el ejercicio de la influencia y la negociación.

A diferencia de las formas tradicionales de gobernanza, la gobernanza colaborativa involucra procesos de toma de decisiones que no son necesariamente jerárquicos pero que promueven la interacción y el empoderamiento de los involucrados. En este sentido, pueden ser más efectivos, dado que esta mayor implicación asegura no sólo el compromiso, sino también soluciones mejor diseñadas a los problemas enfrentados. Desde la perspectiva del Estado, se observan cambios en el abordaje de las políticas públicas y en la manera en que se implementan.

Por su parte, la teoría de sistemas es una metateoría multidisciplinaria rigurosa para describir procesos organizacionales complejos comunicados para lograr importantes

objetivos de supervivencia (Von Bertalanffy, 2010). La teoría de sistemas reconoce a las organizaciones como organismos vivos. La unidad de análisis en la teoría de sistemas se basa en grupos funcionales holísticos (sistemas) en lugar de individuos dentro de las organizaciones. Con base en este cambio de alcance analítico, un sistema se refiere a elementos funcionales interrelacionados que deben coordinarse para lograr los objetivos del sistema (Putnam y Mumby 2014; Von Bertalanffy, 2010).

Esta perspectiva subraya la importancia de la comunicación entre sistemas y entornos en constante cambio. La teoría de sistemas se utiliza para evaluar cómo las organizaciones coordinan importantes actividades de comunicación interna y externa para adaptarse a las condiciones y demandas cambiantes (Kreps, 2019; Putnam y Mumby 2014). Nuestro análisis aplica principios clave de la teoría de sistemas para examinar cómo los sistemas gubernamentales han utilizado la comunicación para coordinar respuestas relevantes a los riesgos para la salud durante el brote de COVID-19. Los principios específicos que se usa para guiar un buen análisis incluyen la transformación del sistema, la apertura, la interdependencia, la equifinalidad y la variedad requerida.

En relación a la teoría de sistemas, se evidencia el principio del sistema de apertura, que examina la necesidad de comunicación para equilibrar el intercambio de información y recursos tanto interna como externamente. Internamente, el sistema debe proporcionar dirección y promover la coordinación entre los subsistemas clave. La Interdependencia es un atributo crucial del sistema que describe la coordinación de actividades importantes tanto internas como externas al sistema para alcanzar con eficiencia las metas de la organización. La necesidad de coordinación colaborativa entre países y sectores de la sociedad es crucial durante una pandemia para promover el intercambio de recursos y experiencia relevantes para reducir las amenazas graves para la salud.

También tenemos el principio de equifinalidad de la teoría de sistemas recomienda la necesidad de desarrollar estrategias adaptativas que respondan a las demandas situacionales únicas de diferentes desafíos para lograr los objetivos del sistema, explicando que hay muchas soluciones creativas potenciales que se pueden usar para abordar problemas únicos que enfrentan los sistemas. Sobre la base de la teoría de sistemas, la teoría de contingencia postula la importancia de la adaptabilidad organizacional a los cambios ambientales y enfatiza la flexibilidad en el sistema de gestión organizacional

Entre otras teorías afines sobre la comunicación gubernamental, nos manifiesta la politóloga argentina Amadeo (2016), que las organizaciones públicas, y principalmente administrativas (por ser las organizaciones más básicas del país) se deben de comunicar de manera efectiva con la ciudadanía, y deben visualizar como una herramienta de gestión a la comunicación gubernamental, como un medio para legitimar el poder de gobierno y posibilitar no sólo la trasmisión de información, sino también la interacción interna con las áreas de la institución, y la interacción externa con los ciudadanos y diversos actores sociales e institucionales. Manifiesta también que esta comunicación pública y/o gubernamental refleja la cultura política, el nivel de influencia en los ciudadanos, la autoridad interpretativa del gobierno, el poder de expresión y la capacidad de comunicación con las personas. Las comunicaciones gubernamentales también indican qué organizaciones sociales son más respetadas, cuáles se consideran confiables y cuáles no, y definen los roles de los actores en la sociedad.

Sobre la importancia de la comunicación con los gobiernos, Cezar (2018), afirma que la comunicación gubernamental óptima es muy importante para las organizaciones públicas, ya que les permite maximizar los resultados de acuerdo con sus objetivos. Calidad y éxito en todas las fases de las políticas públicas, gracias a la constante colaboración y relación entre los distintos actores. La comunicación gubernamental es fundamental para la democracia, especialmente en tiempos de crisis. Por lo tanto, se insta a los gobiernos a formular políticas transparentes y todo tipo de estrategias para una comunicación efectiva con los ciudadanos. Debemos tener en cuenta que los gobiernos no pueden lograr sus objetivos óptimamente para cerrar las brechas sociales, sin buenos sistemas de comunicaciones gubernamentales. Y para lograr estos objetivos, es necesario crear flujos de información que permitan el entendimiento mutuo. Las aspiraciones ciudadanas se establecen en relación a las relaciones comunicativas que existen al interior de las comunidades e instituciones públicas, por lo que es muy relevante el resaltar la importancia de la comunicación gubernamental frente a la agenda pública. La OECD (2018), manifiesta que, en una era de mayor enfoque en la gobernabilidad, la comunicación gubernamental es un mecanismo importante para facilitar las relaciones entre las instituciones, gerencias gubernamentales y los ciudadanos en varias comunidades. Asimismo, que una estrategia de comunicación del gobierno en una democracia necesita desarrollar la competencia tanto de los

administradores públicos como de los ciudadanos involucrados en el proceso de comunicación.

En cuanto a la comunicación gubernamental en el sentido de las relaciones gobierno-ciudadano, Ríspolo (2020), argumenta que esta comunicación política no se trata solo de transmitir información, sino también la comunicación bidireccional que brinda el gobierno, en base a un mejor diálogo, interacción y acuerdo entre el gobierno y el pueblo. La comunicación es un elemento social fundamental que ayuda a los gobiernos a interactuar con los ciudadanos y residentes sobre temas, iniciativas, logros y planes implementados y adoptados por el gobierno. La comunicación gubernamental es una forma útil que tiene el gobierno de construir relaciones con la comunidad (Aji et al., 2018). Asimismo, cuando los gobiernos y los ciudadanos colaboran, se mejoran los beneficios y resultados de las políticas (DePaula et al., 2018). Del mismo modo, Morejón (2018), encuentra que esta comunicación es exitosa en optimizar la relación entre los actores sociales (sociedad civil organizada) y el gobierno, para que las autoridades públicas puedan detectar con precisión las necesidades y requerimientos de los ciudadanos y, en última instancia, afirma que se puede asegurar el éxito a corto plazo de la organización de manera ordenada; alcanzar metas y objetivos de las actividades de manera satisfactoria y que realmente sean necesarias. También permite el análisis y establecimiento de requerimientos y acciones que han sido ampliamente avalados por la ciudadanía y que aún no estaban regidos por la anterior administración de turno. Asimismo, permite crear una imagen institucional confiable, con una gobernanza eficaz y eficiente a través de políticas ciudadanas y ponerlas en práctica. El investigador Soukeník (2018), argumenta que la comunicación gubernamental debe involucrar a todos los actores en todos los niveles, desde el público más amplio hasta audiencias y grupos menores, porque es importante implementar el principio de reconciliación en el sistema político, manifiesta que es necesario asegurar la participación de contacto. Las campañas electorales tienen comunicación e intercambio regulares, y ahora no se debe abandonar las acciones realizadas en campaña electoral; al contrario, debe ser una campaña regular ahora que han alcanzado llegar a la gestión; para lograr la eficacia de las estrategias institucionales y la relación permanente entre el sujeto y el sujeto. Asimismo, Graham (2014), manifiesta que, las redes sociales son altamente consideradas como una

herramienta de comunicación beneficiosa para los gobiernos locales, para llegar a los ciudadanos.

Ahora bien, refiriéndose a la comunicación en las políticas públicas, Ferreira et al. (2019), manifiestan que, es muy necesario para lograr avances en las etapas de implementación y seguimiento de las políticas públicas en la medida en que las personas interactúan con el gobierno y participan en los asuntos públicos, argumentando que es posible una mejor precisión delimitar y solucionar los problemas públicos. Así como establecer estrategias y planes de comunicación en las políticas públicas posibilita la participación y constante involucramiento autodidacta de la ciudadanía en la vida pública. En este sentido, representa en esencia un mecanismo u herramienta importante para la participación ciudadana en la discusión y definición directa de planes, y asegurar el diseño de nuevas políticas públicas y la resolución de conflictos en la sociedad. Por lo tanto, es claro que la comunicación en relación de las políticas públicas está centrada en el ser humano. En realidad, esta comunicación gubernamental no solo ayuda a asegurar la sostenibilidad y legitimidad de la política pública, sino que también logra precisión en su diseño, implementación y seguimiento, logrando que se enfrenten a una evaluación constante de la población. El proceso de comunicación del gobierno, por lo tanto, permite que el público se comunique, convirtiéndose en un actor activo en los asuntos públicos o, en cierta medida, mejorando la gobernanza regional.

Con respecto a la comunicación gubernamental en la gestión pública entre jóvenes; los investigadores, De Dios Martínez et al. (2020), manifiestan que esta comunicación es una acción de enfoque política, que en cierta medida, logra la transferencia efectiva de una gran cantidad de información, respetando los derechos civiles y condiciones de acción. Los intereses políticos de los jóvenes son parte de la comunidad; y debe de adecuarse en cierta medida a los medios y formas de comunicación, como las redes sociales, ya que se convierte en un espacio para la interacción y las discusiones en muchos casos en eventos políticos y temas públicos. Por lo tanto, el gobierno debe considerar las comunicaciones modernas de los medios que fortalezcan la interacción del gobierno interno. Moeller et al. (2018), afirma que los jóvenes están procesando información pública y varios temas públicos de manera diferente, dado la globalización y modernidad, como es la era digital. Según las opiniones de Porto et al. (2018), afirman que los jóvenes sienten la necesidad de involucrarse en resolver problemas públicos, realizar participación, y hasta de

organizaciones entre ellos. Por lo manifestado líneas atrás, los académicos Cuadros et al. (2015), creen que la comunicación del gobierno es importante en la gestión pública tanto del desarrollo de la estrategia aprobada. Establecer el diálogo con grupos relevantes e instancias sociales, resolver proyectos, contribuir al desarrollo de políticas y regulaciones públicas sobre las necesidades de los jóvenes y el desarrollo de la comunidad. Esta organización pública juega un papel social en el progreso del desarrollo regional, por lo que es necesario gestionar la comunicación del gobierno. La comunicación de gobierno es el protagonista de todos los procesos que diseñan e implementan políticas gubernamentales, integran imágenes e integran las relaciones vinculadas con jóvenes y jóvenes no organizados. De manera similar, Saud et al. (2020) y Briggs (2017), argumentan que las prácticas de participación de los jóvenes están más directamente relacionadas con las comunicaciones del gobierno que desarrollan las instituciones públicas. La gestión administrativa y/o municipal de diversos sectores, al tener respeto por las estrategias de comunicación gubernamental orientado a la gestión pública juvenil, estarían asegurando así la promoción e identidad cívica de la juventud en las diversas actividades democráticas y con ello en una sociedad próspera.

Ahora bien, en relación a los trabajos previos, podemos considerar el estudio que nos da a conocer los investigadores Eklund et al. (2016), realizado en los municipios de Odense y Esbjerg, Dinamarca, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas a un total de 11 personas. Esto llevó a los investigadores a concluir que los gobiernos locales no cuentan con mecanismos o prácticas gubernamentales para involucrar a los jóvenes en los procedimientos de diseño e implementación de políticas locales. En los gobiernos subnacionales, no existe una comunicación gubernamental para construir relaciones entre el gobierno y la juventud; y es muy requerido. En un estudio realizado en Corea del Sur por Kang et al. (2018), donde mediante la aplicación de una encuesta realizada a 400 ciudadanos concluyó que hacia el gobierno, la aprensión e incertidumbre por parte de los ciudadanos que antes existía, ha disminuido significativamente debido a la renovada de la conciencia pública, de los esfuerzos de comunicación del diálogo del gobierno durante la crisis. También es importante mencionar el estudio en Zimbabue realizado por Marango et al. (2016), donde nos dan a conocer en este estudio que, el Consejo Rural de Chimanimani no ha mantenido informados a los residentes sobre las iniciativas de desarrollo en la zona. Por lo tanto, los miembros de la comunidad se sintieron impotentes

sin la oportunidad de unirse a la asociación para resolver problemas públicos. Por lo tanto, la comunicación gubernamental se ha identificado como una importante herramienta de estímulo para mejorar el impacto de las personas en el desarrollo rural. En tanto, a nivel nacional, se consideró un estudio realizado en Lima por Cornejo (2019), en relación a la institución SEDAPAL, utilizando la metodología de la revisión documental y dos técnicas de entrevista a profundidad, se puede concluir que un plan de comunicación facilita el proyecto y ayuda a llegar a un pleno consenso con los actores sociales e institucionales. De igual forma, cerca de Santiago de Surco, un estudio de Carranza (2017), encontró que la publicidad del programa en relación que la basura se usa en Surco. Utiliza una muestra de 160 de 321.157 individuos y utiliza técnicas de observación sistemática y entrevistas formales. Se concluyó que la publicidad del programa contribuyó en cierta medida a educar a las personas sobre los desechos sólidos. También vale la pena mencionar el trabajo de Nuñez (2019), en Ayacucho sobre la participación cívica Juvenil en la integración democrática en el distrito capital Huamanga de Ayacucho. Aplicando entrevistas a los jóvenes. Lleva a la conclusión de que no solo la democracia sino también la relación (comunicación) entre el gobierno y la juventud es muy débil. Y es necesario una estrategia de comunicación de gobierno. Por otro lado, la investigación de Arrunátegui y Durand (2019), sobre mecanismos para aumentar la participación de los jóvenes en el distrito de Ferreñafe – Lambayeque, en el que 471 jóvenes fueron encuestados, y otros entrevistados, y tras la realización de un análisis de documentos. Llegaron a la conclusión de que la participación de jóvenes es muy baja; y recomiendan programas de integración y participación de jóvenes; es decir implementar estrategias de comunicación de gobierno - jóvenes.

Si damos una mirada a la realidad problemática, es decir al contexto de la investigación a nivel internacional, podemos visualizar que, las respuestas volátiles e ineficaces que enfrentan los gobiernos en relación a las brechas sociales, la pandemia y las crisis constantes generan una gran incertidumbre en los ciudadanos. Reddick et al. (2016), en un estudio realizado en Asia, encontraron que los líderes políticos carecen de resolución y liderazgo frente a situaciones de crisis difíciles. De igual forma, (Hong et al., 2018), argumentan que los gobiernos locales tienen vacíos en la gestión para desarrollar estrategias de comunicación. Y en el Reino Unido y EE. UU., Ingrams (2020), señala que

los gobiernos han pasado por alto una y otra vez el verdadero potencial de los enfoques de gobierno abierto.

De igual manera, un estudio de (Gil-García et al., 2020), concluye que los gobiernos no siempre consideran aspectos como la participación, la colaboración y los medios tecnológicos. Los investigadores Cárdenas y Castanedo (2017) nos comentan que en Cuba no existe una regulación de las comunicaciones gubernamentales para optimizar la gestión de los gobiernos locales. De manera similar, en la ciudad de San Luis - Argentina, el académico Quiroga (2019), dice que la gente no simpatiza con participar en proyectos públicos, y que el gobierno no los fomenta. Sanders y Canel (2015), en los gobiernos subnacionales como la ciudad de Málaga, existe una brecha entre las percepciones de los residentes y las descripciones de los resultados, objetivos y prioridades de los administradores de la ciudad. Los autores sugieren que hay muchas posibles explicaciones y causas para estas diferencias. Procesos gubernamentales inadecuados de establecimiento de prioridades, estrategias de comunicación ineficaces, discrepancias entre mensajes y acciones, y esfuerzos inadecuados por parte de los gobiernos locales para cumplir con las expectativas de la población.

Perú, por su parte, reconoce la precaria situación de crisis y el precario manejo de las comunicaciones gubernamentales. Sin embargo, se están haciendo esfuerzos para cumplir con los objetivos de las políticas. Con esto en mente, Carranza (2020), en su estudio de la ciudad de Trujillo, plantea que la participación de la gente en los asuntos públicos, junto con el gobierno local, ayuda a optimizar las políticas públicas de la ciudadanía. De igual manera, Pérez (2020), en un estudio de Amazonas; y Murriel (2019), señala en un estudio de Casma: Es fundamental implementar mecanismos y/o planes gubernamentales de comunicación para promover la incidencia ciudadana e involucrar a los actores sociales para participar en el proceso de toma de decisiones. Nos encontramos en un entorno donde existen pocas publicaciones científicas sobre comunicación gobierno-jóvenes a nivel local. Podemos visualizar la regular colaboración y las relaciones entre los organismos públicos y privados. Sin embargo, aún no existe una estrategia clara de comunicación gubernamental y mucho menos para los jóvenes.

Los autores manifestamos que, para hacer frente al desafío de la participación limitada de los jóvenes, los gobiernos en diferentes regiones deben hacer esfuerzos para emplear nuevas estrategias para comunicar. Por ende, el objetivo de esta investigación es

proponer un sistema de comunicación gubernamental en materia juvenil de los gobiernos regionales del Perú.

METODOLOGÍA

El presente estudio se realizó bajo la ruta de investigación cualitativa, es de tipo básica, de un alcance descriptivo - propositivo. Dado que uno de los propósitos es encontrar posibles soluciones a los problemas existentes de la comunicación gubernamental en materia juvenil en un gobierno regional. Se decide que el diseño del estudio es fenomenológico; que permite interpretar las descripciones, entendimientos y experiencias de los participantes del gobierno y partes interesadas en temas de juventud, y el desarrollo de sus propias comunicaciones.

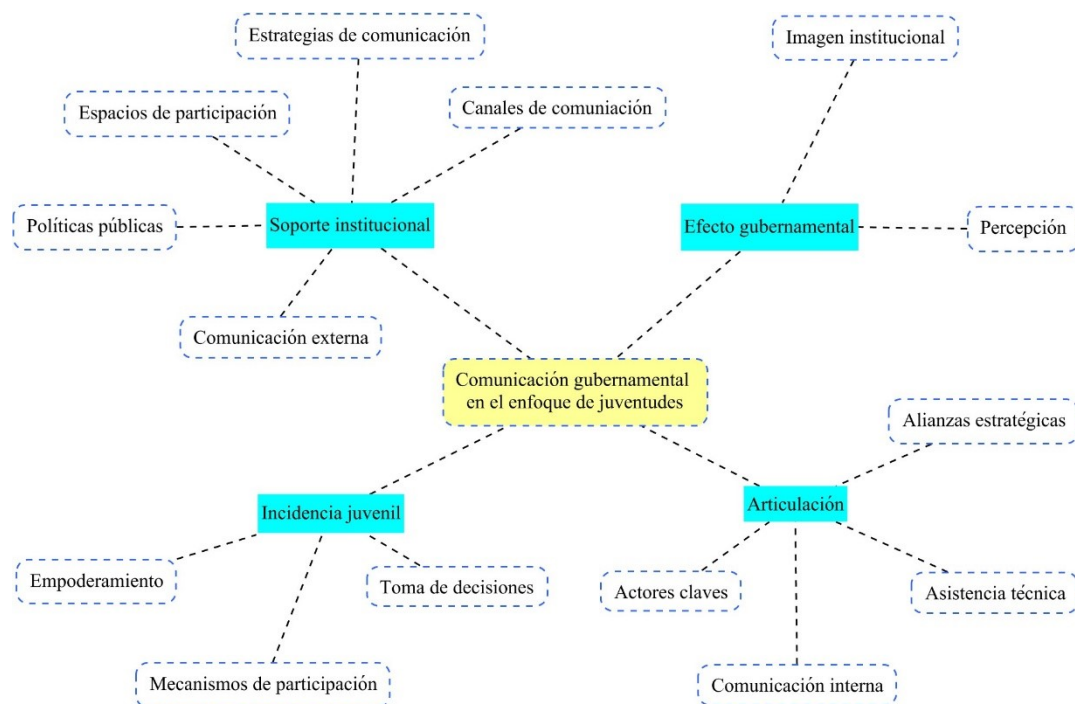
La investigación incluye como escenario de estudio al gobierno regional de Lambayeque. Que, mediante un muestreo no probabilístico, es decir, basado en el juicio subjetivo del investigador; permite delimitar a un total de diez personas relacionadas con el tema de investigación. Los participantes son servidores públicos que representan la gestión del área para el escenario de investigación y líderes de organizaciones juveniles. De esta manera se realizó también un análisis documental en relación al criterio jurídico y administrativo.

De igual forma se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada y como instrumento la guía de entrevista semiestructurada, para recoger las opiniones y experiencias de los entrevistados y poder recopilar una gran cantidad de datos relevantes para el objetivo de la investigación. Con respecto a la adecuación de la herramienta, fue enviada para su evaluación por cuatro expertos en la materia. Y para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el software ATLAS TI, para procesar los resultados. De igual manera, los resultados y la discusión se redactaron considerando el contexto y marco teórico que sustenta la investigación. Y se elaboró y analizó la propuesta de sistema de comunicación gubernamental de los gobiernos regionales en materia juvenil.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 1

Análisis de la comunicación gubernamental de un gobierno regional en el enfoque de juventudes



Nota: Elaboración propia

Como podemos visualizar en la figura superior, con base en los resultados de las entrevistas realizadas, y el estudio y análisis documental relacionados al enfoque de juventudes, se puede afirmar que el gobierno regional no cuenta con una estrategia de comunicación confiable que corresponda a la política general que han desarrollado en beneficio de los jóvenes o para su inmersión en la toma de decisiones. Es decir, no se evidencia la relevancia de las poblaciones de jóvenes como destinatarios de los servicios públicos y como formuladores de políticas. Cabe señalar que si bien existe una directiva regional que regula la comunicación externa de los funcionarios y comunicadores de GRL, instrumento cuyo fin es lograr una transmisión efectiva del gobierno hacia la sociedad, así como las relaciones entre las instituciones dependientes, el posicionamiento de las instituciones de la administración pública; imagen de la entidad; sin embargo, cubre sólo un aspecto de la comunicación gubernamental que es amplia y profunda, dado que esta es también es una herramienta para el involucramiento de los actores sociales y lograr

una comunicación bidireccional para la formulación e implementación de políticas públicas.

Los entrevistados del gobierno regional utilizan un sitio web institucional oficial. Transfieren la información de manera independiente y transparente, y cada gerencia regional, como las organizaciones juveniles, utilizan independientemente una página de Facebook. Usando esta página, informan los programas y/o sus proyectos para invitar a los usuarios a involucrarse a participar en las actividades que realizan de acuerdo con las estrategias que han establecido; Vale la pena señalar que la reacción de la población a la difusión de información (principalmente en los jóvenes) (rara vez) se está desarrollando constantemente y tiene la efectividad requerida, a excepción de las actividades que realizan en la semana del empleo la gerencia de trabajo; el gobierno regional no ha formulado un plan juvenil; quizás sea entendible, dado que a nivel nacional no existe un plan bajo el enfoque de juventudes; dado que el gobierno central recién han realizado la publicación de la política de juventudes a finales del 2019. Existe un programa de juventudes, así como un Consejo Regional de la Juventud establecido por la ordenanza regional 018-2011-Gr.Lamb./CR está actualmente vinculada a la gerencia de programas sociales de la región Lambayeque. Entre los entrevistados, afirmaron que no entendían la actividad o no participaban en el espacio para los jóvenes. Tres entrevistados mencionaron que habían escuchado la existencia de este espacio de participación juvenil; otros mencionaron que fueron invitados, pero que no llegaron a concretar en la creación de proyectos nacidos de este consejo. No obstante, el Consejo Juvenil en la región realiza coordinaciones y alianzas con instituciones externas, y alienta a los jóvenes a participar en las capacitaciones dirigidas a ellos.

Los entrevistados manifestaron que el gobierno regional no cuenta con planes de comunicación gubernamental o métodos juveniles horizontales, que incluyen gestión regional y organización juvenil en la región; pocas personas han escuchado o entendido completamente en el desarrollo de las políticas de participación de los jóvenes. En el gobierno regional, varias áreas (gerencias y subgerencias) han ejecutado actividades con al menos otras dependencias para optimizar los resultados de la implementación del proyecto en beneficio de la población; o enriquecer la estrategia con información para crear mejores beneficios o respuestas a preguntas públicas, influencia de su grupo objetivo. Además, tienen convenios con instituciones y cooperan con algunas

organizaciones sociales, por lo que intentan mejorar los servicios para los ciudadanos; también existen comités o consejos regionales en varias gerencias, en los que participan diversas organizaciones sociales y de bienestar del sector público y privado; involucramiento también a diversos actores institucionales. Pero debe aclararse que lo anterior son actividades de desarrollo generales, es decir, desconociendo las estrategias o políticas exclusivas de asuntos juveniles; tampoco se le da acceso a la gobernanza pública de la juventud ni a espacios de participación juvenil adecuados para discutir o formular políticas; o espacios que brinden asesoría o asistencia técnica efectiva a los jóvenes. El GRL no cuenta con un registro regional único de organizaciones juveniles, que podría identificar mejor a los diferentes actores sociales para mejorar la relación entre el gobierno y los jóvenes.

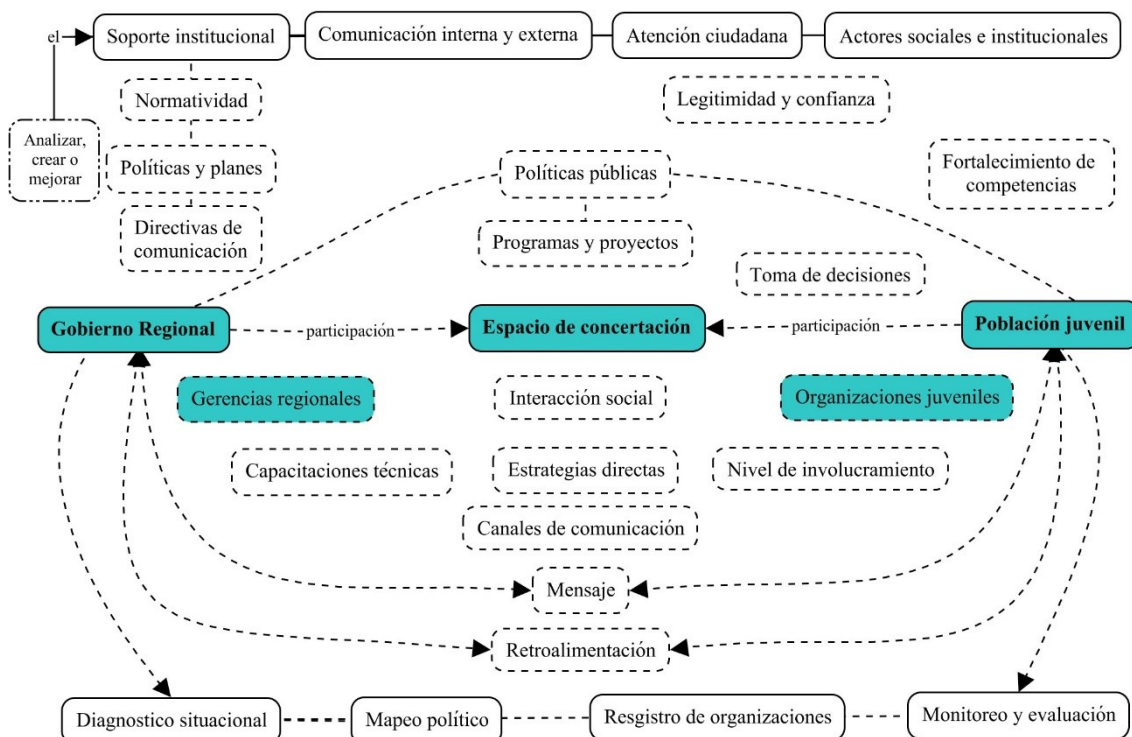
Los entrevistados de organizaciones juveniles mencionaron que han trabajado en proyectos con otras organizaciones juveniles para lograr sus objetivos institucionales, pero esto debe planificarse para comunicarse con las organizaciones principales para cerrar las brechas sociales; dado que cada año, los últimos años, hay muy pocos jóvenes. Las organizaciones han cooperado con las autoridades locales o han recibido asesoramiento técnico de las autoridades locales en base a asuntos de capacitación, etc., en pocas ocasiones. Manifiestan que, partiendo de la percepción de que el gobierno regional está abordando los temas de juventud, pero de manera unidireccional y sin un mensaje claro; más solo de brindar ciertos servicios públicos; y a lo largo de los años se ha buscado asegurar la participación de los jóvenes, pero no se ha conseguido resultados contundentes. Se ha vuelto más dificultoso relacionarse permanentemente sin resultados exitosos y de impacto; independientemente de los esfuerzos e intentos de implementar proyectos sostenibles y al servicio de la juventud. Asimismo, podemos ver que, si bien es cierto que a muchos jóvenes no están interesados en los asuntos públicos, dado la mala imagen de las instituciones públicas y la política; los entrevistados jóvenes, manifiestan que podrían hacerse un lugar en la arena pública desarrollando actividades que ayuden a abordar o reducir las brechas sociales en Lambayeque. Hay jóvenes y organizaciones juveniles que se han establecido con éxito en la región, pero de manera independiente sin trabajar con el gobierno. En este contexto, existe una sensación de desconfianza a la hora de trabajar con los gobiernos locales y regionales. Entonces no se evidencian políticas públicas que los jóvenes siquiera conozcan.

En el contexto de este estudio, los trabajos previos también son consistentes, como lo mencionado por Tsekoura (2016), nos da a conocer en algunas experiencias en el Reino Unido y Grecia, mostrando que la comunicación del gobierno con los jóvenes es unidireccional y que no participan; por ello, a pesar de la existencia de espacios normativos para la participación juvenil, los jóvenes no han sido empoderados de manera decisiva; se han convertido en una población alienada, aislada de los asuntos públicos, el gobierno y el progreso social. De manera similar, en su estudio danés, Eklund et al. (2016) informan que las autoridades locales no cuentan con mecanismos gubernamentales para involucrar a los jóvenes en diversas actividades en respuesta a los asuntos públicos; De igual forma, Núñez (2019) señala que la relación entre el gobierno y la juventud es muy débil. En este contexto, Arrunátegui y Durand (2019) mencionan que la baja participación política de los jóvenes en la comuna de Ferreñafe está relacionada con la subestimación institucional del aporte de los jóvenes; por ello, se plantea un proyecto de empoderamiento cívico y juvenil. plan de membresía.

De esta manera, también guarda similitud en base a las teorías relacionadas en las variables; como manifiesta Cezar (2018), cada entidad ha señalado claramente que el gobierno debe tener la comunicación óptima del gobierno. Esto le permite garantizar la más alta calidad y éxito en cada etapa del ciclo principal. En este sentido, Ríspolo (2020), ha afirmado que la comunicación del gobierno debe estar en dos direcciones para lograr un consenso entre el gobierno y los ciudadanos. Moeller et al. (2018), manifiesta que la comunicación de gobierno en base al manejo de la información digital, tiene un impacto significativo en los jóvenes involucrados en la participación. Xifra (2020), declaró que la comunicación gubernamental es importante para la determinación e integración de los ciudadanos, con el gobierno en cuestiones públicas y la participación oportuna de los sujetos sociales. En este sentido, Morejón (2018) ha confirmado que esto permite a las organizaciones públicas administrar y priorizar los problemas públicos. Y la comunicación debe ser establecida por un gobierno con la población, no solo cuando se participa en contienda electoral; dado que actualmente se encuentran en una institución pública que integra temas sociales; es esencial que la comunicación sea permanente con la población, para que se puedan detectar con precisión las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, y alcanzar metas y objetivos de las actividades de manera satisfactoria y que realmente sean necesarias.

Figura 2

Sistema de comunicación gubernamental en el gobierno regional en materia juvenil



Nota: Elaboración propia

La propuesta es en base al mejoramiento de las diferentes necesidades o problemas públicos que tienen el sector joven de la región. Y como hemos venido conociendo sobre el valor de la comunicación gubernamental en el presente artículo, éste es necesario para determinar con precisión las necesidades y soluciones para esta población y asimismo promover la participación política de los jóvenes y mitigar la alineación que perjudica a toda región y país. Por en el presente esquema (sistema) presentado; Como punto de partida el gobierno regional debe analizar el soporte institucional, que abarca desde la normatividad es decir, las ordenanzas regionales, resoluciones, las leyes de ámbito nacional, regional, EL MOF, el ROF de la entidad, y otros documentos que den a conocer las competencias, facultades, como también las fortalezas que tiene el gobierno regional, que se encuentran plasmadas en estos documentos, como pueden existir ordenanzas que aprueben la creación de espacios de participación juvenil o establezcan prioridades o intereses regionales en materia juvenil. Asimismo, debe de analizar, qué políticas nacionales, regionales, y planes de acción, planes estratégicos existen; o se aquello que se requieran considerar su creación o que ya están implementando en las gerencias regionales. Añadimos que es necesario evaluar la profundidad de las directivas de comunicación que tienen las instituciones regionales. También es necesario analizar,

crear o mejorar los mecanismos de las políticas institucionales en base a la comunicación interna (entre las áreas de la institución), y la comunicación externa; como también la atención ciudadana. Identificar a los actores sociales e institucionales que pueden dar un soporte y apoyo al cierre de las brechas sociales en materia juvenil.

El gobierno regional debe de realizar un diagnóstico situacional de la población joven; para precisar de manera eficiente las necesidades que deben ser resueltas y para garantizar un mejor desarrollo de la Juventud. Indicamos que el gobierno no debe de realizar actividades de manera aislada; por ende, el diagnóstico situacional, el mapeo político, el registro de organizaciones juveniles, el monitoreo y evaluación de sus actividades y políticas públicas, debe de realizarlo de la mano de la población juvenil. Para ello, debe de crear un mensaje (discurso) adecuado y asertivo que permita que el joven comprenda que el gobierno se está renovando bajo un enfoque de inclusión y mejora de la calidad de sus servicios; las gerencias regionales mediante su diagnóstico en materia juvenil, deben ser capaces de crear un discurso que permita el efecto de una comunicación bidireccional; es decir, mostrar a la población juvenil, los programas, competencias que cada una de las gerencias, subgerencias tiene en beneficio de esta población, y que está dispuesta a trabajar en conjunto con las organizaciones juveniles, para mejorar o recoger necesidades y propuestas.

El gobierno regional debe de utilizar todos los canales de comunicación que se encuentren a su disposición, y tener en consideración en este mundo globalizado, su presencia institucional en las redes sociales, ya que este medio se ha convertido en una marca registrada de una estrategia de comunicación vibrante y transparente, y su creciente atractivo ha cambiado la práctica de las relaciones públicas. La naturaleza abierta y dialógica de las redes sociales elimina muchas de las barreras en la comunicación que los gobiernos han experimentado en el pasado.

El gobierno regional debe de contar con un equipo técnico adecuado, que capacite y sensibilice a los funcionarios y servidores públicos sobre la comunicación gubernamental y la necesidad de involucrar a los jóvenes en la toma de decisiones. Asimismo, entender el concepto y la práctica de la política, y que el deber de todo servidor público, es el garantizar a la población, el poder gozar su derecho a una vida digna y practicar su libertad política; y esta libertad política involucra el integrar y trabajar de la mano con ellos; en este caso, con las organizaciones juveniles; desarrollar proyectos que fortalezcan

las capacidades individuales y organizativas de los jóvenes, y crear espacios de concertación; dado que una estrategia de comunicación del gobierno en una democracia necesita desarrollar la competencia tanto de los administradores públicos como de los ciudadanos involucrados en el proceso de comunicación. Y tras ello, lograr una retroalimentación, mantener la legitimidad, ganarse la confianza de los jóvenes, y empoderarlos; hacerles participe y conocedores de la administración pública. De esta manera sabrán que es viable que, sus problemas estén presentes en la agenda pública; trabajar en conjunto para lograr diseñar efectivas políticas públicas, programas y proyectos a favor de la población juvenil.

Todo este sistema parece sencillo, pero es algo que muchos gobiernos ignoran, dejan de lado el gran valor de la comunicación gubernamental, y la importancia de tener responsablemente un equipo técnico adecuado que fomente e implemente este sistema, lo institucionalice; para lograr el desarrollo de la población juvenil y la ciudadanía en general.

CONCLUSIONES

Más allá de una definición estrecha de la comunicación gubernamental como un proceso de informar a las partes interesadas y comunidades relevantes sobre las decisiones de política pública; la comunicación gubernamental es un proceso de comunicación bidireccional sistemático entre los gobiernos subnacionales y los ciudadanos en cada etapa del proceso de política pública, incluida la agenda pública, la toma de decisiones, implementación de políticas y monitoreo y retroalimentación.

El uso de los canales de comunicación, como las redes sociales mejora la capacidad de los gobiernos para interactuar y comprometer a los jóvenes. Esta forma más abierta de relaciones públicas gubernamentales que proporciona el uso de las redes sociales es particularmente beneficiosa para los gobiernos subnacionales, ya que es el nivel de gobierno subnacional donde los ciudadanos a menudo sienten el acceso más directo con el gobierno.

Hay insatisfacción, desconfianza y alienación de los jóvenes de la región, producido por proyectos del gobierno que han sido insostenibles a lo largo de los años; y la no inclusión adecuada de los jóvenes, la precaria institucionalización y sensibilización de los consejos de juventud es decepcionante. Se evidencia que el desarrollo de la comunicación es principalmente unidireccional, con rasgos de involucrar a los jóvenes y desarrollar

proyectos sin una idea clara de la misión o visión en la institución en el enfoque de juventudes.

Los gobiernos regionales requieren de estrategias de comunicación gubernamental más sólidas en relación al enfoque de juventudes, por lo que es necesario el diseño asertivo de un sistema de comunicación gubernamental, dado que este sistema permitirá promover conexiones efectivas en las instituciones estatales y la comunicación bidireccional con los jóvenes, garantizando su participación en los espacios de toma de decisiones, para solucionar los problemas públicos que les afectan o les compete.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aji, G. G., Tsuroyya, & Dewi, P. A. R. (2018). Bridging communication between public and government: A case study on kim surabaya. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1), 012194. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012194>
- Amadeo, B. (2016). El estudio de la comunicación gubernamental: Líneas de investigación y futuros desafíos. *Austral Comunicación*, 5(2), 155–181. <https://doi.org/10.26422/aucom.2017.0502.ama>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Arrunátegui Muro, C. J., & Durand Silva, T. G. (2019). *Programa de fortalecimiento de capacidades ciudadanas para incrementar la participación de los jóvenes del distrito de Ferreñafe – Lambayeque, 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43241>
- Briggs, J. (2017). Youth Political Participation at Local Level. En J. Briggs (Ed.), *Young People and Political Participation: Teen Players* (pp. 159–201). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/978-1-137-31385-0_6
- Carranza Salanito, L. C. (2017). La publicidad en el programa “En Surco la basura sirve” y su efecto socio-educativo en la recolección de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Santiago de Surco (2012-2013). *Correspondencias & análisis*, 7, Art. 7. <https://doi.org/10.24265/cian.2017.n7.03>
- Carranza Valencia, J. A. (2020). *Las juntas vecinales y su contribución en la descentralización municipal del distrito de Trujillo, 2019* [Tesis de posgrado,

- Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45995>
- Cezar, L. C. (2018). Reflexões sobre a comunicação em políticas públicas: Proposta de um modelo de avaliação da comunicação governamental. *Revista de Administração Pública*, 52, 52–70. <https://doi.org/10.1590/0034-7612165920>
- Cornejo Alva, W. (2019). El aporte de la comunicación social a los proyectos de rehabilitación de redes de agua y saneamiento: El caso del Proyecto Lote 3 de Sedapal. *Correspondencias & análisis*, 9, Art. 9. <https://doi.org/10.24265/cian.2019.n9.04>
- Cuadros Rodríguez, J. A., Arias García, S., & Valencia Arias, A. (2015). La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de los jóvenes. *Encuentros*, 13(1), 111–122. <https://doi.org/10.15665/re.v13i1.353>
- De Dios Martínez Villarreal, J., Maldonado Maldonado, L., Rivera Hernández, P. P., & Lozano Treviño, D. F. (2020). La comunicación política y sus efectos en las actitudes y la participación política de las y los jóvenes en el Área Metropolitana de Monterrey Nuevo León. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(1), 303–328. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=fap&AN=144462797&lang=es&site=ehost-live&scope=site&custid=s9226804>
- DePaula, N., Dincelli, E., & Harrison, T. M. (2018). Toward a typology of government social media communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation. *Government Information Quarterly*, 35(1), 98–108. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003>
- Eklund Karlsson, L., Pettersen, H., & Aro, A. (2016). Governance and youth participation in local policy making – The case of health policies in Denmark: Leena Eklund Karlsson. *European Journal of Public Health*, 26(suppl_1), ckw174.079. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckw174.079>
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>

- Ferreira Quilice, T., Duarte da Silva, C. M., Marques Jácome, N., & Estefane Sanches, P. (2019). Utilização do conceito de cidades inteligentes para repensar os processos de comunicação dos Conselhos Municipais. *Revista de Administração da UFSM*, 12, 1327–1344. <https://doi.org/10.5902/1983465938688>
- Gil-Garcia, J. R., Gasco-Hernandez, M., & Pardo, T. A. (2020). Beyond Transparency, Participation, and Collaboration? A Reflection on the Dimensions of Open Government. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 483–502. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1734726>
- Graham, M. W. (2014). Government communication in the digital age: Social media's effect on local government public relations. *Public Relations Inquiry*, 3(3), 361–376. <https://doi.org/10.1177/2046147X14545371>
- Gureeva, A., Dunas, D., & Muronets, O. (2021). Government and youth communications in social media: Theoretical basics and Russian practice. *World of Media. Journal of Russian Media and Journalism Studies*, 42–63. <https://doi.org/10.30547/worldofmedia.1.2021.2>
- Hong, L., Fu, C., Wu, J., & Frias-Martinez, V. (2018). Information Needs and Communication Gaps between Citizens and Local Governments Online during Natural Disasters. *Information Systems Frontiers*, 20(5), 1027–1039. <https://doi.org/10.1007/s10796-018-9832-0>
- Ingrams, A. (2020). Organizational Design in Open Government: Two Cases from the United Kingdom and the United States. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 636–661. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1562947>
- Johansson, K. M., & Raunio, T. (2019). *Government communication in a comparative perspective* (pp. 127–148). Nordicom, University of Gothenburg. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:norden:org:diva-11858>
- Kang, M., Kim, J. R., & Cha, H. (2018). From concerned citizens to activists: A case study of 2015 South Korean MERS outbreak and the role of dialogic government communication and citizens' emotions on public activism. *Journal of Public Relations Research*, 30(5–6), 202–229. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2018.1536980>
- Marango, T., Francis, J., & Adjibolosoo, S. (2016). Realities of Communication and Social Inclusion in Zimbabwe Local Government: A Case of The Eastern Chimanimani

- District. *Review of Human Factor Studies*, 22(1), 104–129.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=asn&AN=124338108&lang=es&site=ehost-live&scope=site&custid=s9226804>
- Milagres, R. das M., Silva, S. A. G. da, & Rezende, O. (2019). Collaborative Governance: The Coordination of Governance Networks. *Revista de Administração FACES Journal*, 18(3), 103–120.
https://www.redalyc.org/journal/1940/194062320007/html/#redalyc_194062320007_ref79
- Moeller, J., Kühne, R., & De Vreese, C. (2018). Mobilizing Youth in the 21st Century: How Digital Media Use Fosters Civic Duty, Information Efficacy, and Political Participation. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 62(3), 445–460.
<https://doi.org/10.1080/08838151.2018.1451866>
- Morejón Santistevan, M. (2018). Marketing gubernamental: Análisis de su aplicación en los gobiernos locales del Ecuador. *Contexto*, 7, 70–78.
<https://doi.org/10.18634/ctxj.7v.0i.887>
- Murriel Seperak, V. D. (2019). *Evaluación del gobierno abierto según el ciudadano en la Municipalidad Provincial de Casma, 2018* [Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39693>
- Núñez Gonzales, Y. M. (2019). *La participación ciudadana de los jóvenes en el fortalecimiento de la democracia en los distritos metropolitanos de Huamanga, Ayacucho—2019* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44178>
- OECD. (2018). *Understanding the Drivers of Trust in Government Institutions in Korea*. Organisation for Economic Co-operation and Development. https://www.oecd-ilibrary.org/governance/understanding-the-drivers-of-trust-in-government-institutions-in-korea_9789264308992-en
- Pérez Vásquez, W. F. (2020). *Modelo de gobernanza para la participación ciudadana en el Gobierno Regional, Amazonas* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43197>
- Porto Fuentes, M., Angulo Moncayo, N., & Rodríguez Malebrán, C. (2018). Jóvenes, participación y comunicación. Análisis de las prácticas comunicacionales y políticas actuales de estudiantes universitarios en Chile y Ecuador. *Anagramas*

- Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 16(32), Art. 32.
<https://doi.org/10.22395/angr.v16n32a3>
- Putnam, L., & Mumby, D. K. (2014). *The Sage handbook of organizational communication: Advances in theory, research, and methods* (Third edition). SAGE.
- Quiroga, S. R. (2019). Políticas públicas, medioambiente y comunicación gubernamental. *Question/Cuestión*, 1(61), Art. 61. <https://doi.org/10.24215/16696581e137>
- Reddick, C. G., Chatfield, A. T., & Brajawidagda, U. (2016). Open government process and government transparency in crisis communication: The case of AirAsia QZ8501 crash. *Information Polity*, 21(3), 255–271. <https://doi.org/10.3233/IP-160392>
- Ríspolo, F. (2020). El campo de la comunicación política: El lugar de la comunicación de gobierno. *Postdata*, 25(1), 73–98.
<https://www.redalyc.org/journal/522/52272877005/html/>
- Sanders, K., & Canel, M. J. (2015). Mind the gap: Local government communication strategies and Spanish citizens' perceptions of their cities. *Public Relations Review*, 41(5), 777–784. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.06.014>
- Saud, M., Ida, R., & Mashud, M. (2020). Democratic practices and youth in political participation: A doctoral study. *International Journal of Adolescence and Youth*, 25(1), 800–808. <https://doi.org/10.1080/02673843.2020.1746676>
- Soukeník, Š. (2018). Towards a Stakeholder Model of Government Communication: A Case Study of the Czech Republic. *Communication Today*, 9(1), 20–37.
<http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.cejsh-941af498-4296-452d-81d6-35df1377e4cc>
- Sun, X. (2017). Research and Prospect of Collaborative Governance Theory. *Public Policy and Administration Research*, 7(7), 50.
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/PPAR/article/view/38115>
- Tsekoura, M. (2016). Spaces for Youth Participation and Youth Empowerment: Case Studies from the UK and Greece. *YOUNG*, 24(4), 326–341.
<https://doi.org/10.1177/1103308815618505>
- Von Bertalanffy, Ludwig . 2010. "General Systems Theory." In *The Science of Synthesis: Exploring the Social Implications of General Systems Theory*, ed. Hammond Debora. Boulder: The University Press of Colorado, 103–42.

Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. *Profesional de la información*, 29(2), Art. 2. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>