



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MEJORA DE LA IMAGEN
INSTITUCIONAL EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA, AÑO 2025

**Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Inversión
Pública

Autor

Murrieta Ostos, Marco Antonio

Asesor

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

ORCID: 0000-0002-3368-9102

Jurado

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Santiago Saturnino, Patricio Aparicio

Visitacion Braul, Soledad Milagros

Lima - Perú

2025

OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MEJORA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA, AÑO 2025.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

- | | | |
|----|--|------|
| 1 | Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal | 8% |
| | Trabajo del estudiante | |
| 2 | www.congreso.gob.pe | 4% |
| | Fuente de Internet | |
| 3 | www.scielo.org.co | 1 % |
| | Fuente de Internet | |
| 4 | ve.scielo.org | 1 % |
| | Fuente de Internet | |
| 5 | repositorio.unfv.edu.pe | 1 % |
| | Fuente de Internet | |
| 6 | www.grafati.com | 1 % |
| | Fuente de Internet | |
| 7 | Arleson Eduardo Monte Palma Lopes.
"Perspectivas Qualitativas em Administração, Marketing e Organizações - Vol.3", Editora Científica Digital, 2024 | 1 % |
| | Publicación | |
| 8 | repositorio.ucv.edu.pe | 1 % |
| | Fuente de Internet | |
| 9 | www.coursehero.com | 1 % |
| | Fuente de Internet | |
| 10 | hdl.handle.net | <1 % |
| | Fuente de Internet | |



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MEJORA DE LA IMAGEN
INSTITUCIONAL EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA, AÑO 2025

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis Para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Inversión Pública

Autor

Murrieta Ostos, Marco Antonio

Asesor

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

ORCID: 0000-0002-3368-9102

Jurado

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Santiago Saturnino, Patricio Aparicio

Visitacion Braul, Soledad Milagros

Lima – Perú

2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I INTRODUCCIÓN	8
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Descripción del problema.....	11
1.3 Formulación del problema	11
1.3.1. Problema general	14
1.3.2 Problemas específicos.....	14
1.4 Antecedentes	14
1.5 Justificación de la investigación.....	29
1.6 Limitaciones de la investigación	34
1.7 Objetivos de la investigación	35
1.7.1 Objetivo general	35
1.7.2 Objetivos específicos.....	35
1.8 Hipótesis.....	35
II MARCO TEÓRICO	36
2.1 Marco conceptual	36
III MÉTODO	50
3.1 Tipo de investigación	50
3.2 Población y muestra	51
3.3 Operacionalización de variables.....	52
3.4 Instrumentos	53
3.5 Procedimientos	54
3.6 Análisis de datos.....	54

3.7 Consideraciones éticas	54
IV. RESULTADOS	57
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
VI CONCLUSIONES	72
VII. RECOMENDACIONES	73
VIII. REFERENCIAS.....	74
IX ANEXOS	80
Anexo A. Matriz de consistencia	80
Anexo B. Validación de instrumentos.....	81
Anexo C. Confiabilidad de Instrumentos	85
Anexo D. Instrumento de medición	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente. Oficina de participación ciudadana	53
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente. Imagen institucional.....	53
Tabla 3 Frecuencia de la variable independiente. Oficina de participación ciudadana	57
Tabla 4 Frecuencia de la dimensión. Confianza	58
Tabla 5 Frecuencia de la dimensión. Transparencia	59
Tabla 6 Frecuencia de la dimensión. Cercanía	60
Tabla 7 Frecuencia de la variable dependiente. Imagen institucional	61
Tabla 8 Contrastación de la hipótesis general.....	62
Tabla 9 Pseudo R cuadrado.....	62
Tabla 10 Contrastación de la primera hipótesis específica	63
Tabla 11 Contrastación de la segunda hipótesis específica	64
Tabla 12 Contrastación de la tercera hipótesis específica	65
Tabla 13 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de medición	81
Tabla 14 Fiabilidad del instrumento de la variable independiente	85
Tabla 15 Fiabilidad del instrumento de la variable dependiente	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de la variable independiente. Oficina de participación ciudadana	57
Figura 2 Gráfico de la dimensión. Confianza	58
Figura 3 Gráfico de la dimensión. Transparencia.....	59
Figura 4 Gráfico de la dimensión. Cercanía	60
Figura 5 Gráfico de la variable dependiente. Imagen institucional	61

RESUMEN

Objetivo: El presente estudio tuvo como objetivo establecer la influencia de la Oficina de Participación Ciudadana en la mejora de la imagen institucional en el Congreso de la República, Lima, en el año 2025. **Método:** El paradigma fue positivista, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel explicativo, además de un diseño no experimental y de corte transversal. Se aplicó un diseño no experimental, transversal y correlacional-causal. La población estuvo conformada por 45 colaboradores administrativos del Congreso de la República. Se utilizó una encuesta estructurada como instrumento de recolección de datos. El análisis estadístico se realizó mediante regresión logística, considerando el valor p y el pseudo R^2 de Nagelkerke como indicadores clave. **Resultados:** Los resultados revelaron una valoración polarizada de la Oficina de Participación Ciudadana, con un 55 % a favor y un 38 % en contra de su efectividad. Solo el 35,6 % consideró que mejora la imagen institucional. Las dimensiones de confianza, transparencia y cercanía mostraron niveles de aprobación bajos (47 %, 20 % y 25 % respectivamente), pero todas evidenciaron una influencia estadísticamente significativa en la mejora de la imagen institucional ($p < 0,001$). El pseudo R^2 de Nagelkerke (0,827) indicó un alto poder explicativo del modelo. **Conclusiones:** Se concluye que la Oficina de Participación Ciudadana influye significativamente en la imagen institucional, aunque existen deficiencias en la percepción de sus programas. Asimismo, el estudio recomienda rediseñar metodologías y fortalecer estrategias comunicacionales para mejorar su impacto social.

Palabras clave: Oficina de Participación Ciudadana, imagen institucional, cercanía, transparencia, confianza.

ABSTRACT

Objective: This study aimed to establish the influence of the Office of Citizen Participation on improving the institutional image of the Congress of the Republic, Lima, in 2025. **Method:** The paradigm was positivist, quantitative, applied, and explanatory, in addition to a non-experimental and cross-sectional design. A non-experimental, cross-sectional, and causal-correlational design was applied. The population consisted of 45 administrative collaborators of the Congress of the Republic. A structured survey was used as a data collection instrument. Statistical analysis was performed using logistic regression, considering the p-value and Nagelkerke's pseudo R² as key indicators. **Results:** The results revealed a polarized assessment of the Office of Citizen Participation, with 55% in favor and 38% against its effectiveness. Only 35.6% considered that it improves the institutional image. The dimensions of trust, transparency, and closeness showed low approval levels (47%, 20%, and 25% respectively), but all demonstrated a statistically significant influence on the improvement of the institutional image ($p < 0.001$). Nagelkerke's pseudo R² (0.827) indicated a high explanatory power of the model. **Conclusions:** It is concluded that the Office of Citizen Participation significantly influences the institutional image, although there are deficiencies in the perception of its programs. Furthermore, the study recommends redesigning methodologies and strengthening communication strategies to improve its social impact.

Keywords: Office of Citizen Participation, institutional image, closeness, transparency, trust.

I INTRODUCCIÓN

En el Perú, la desconfianza hacia las instituciones del Estado se ha intensificado en los últimos años, afectando seriamente la percepción ciudadana sobre la legitimidad, eficacia y transparencia de los organismos públicos. En ese sentido, el Congreso de la República es una de las instituciones más desacreditadas ante la opinión pública, pues escándalos políticos, nula representatividad y desconexión con las auténticas necesidades de la población reducen considerablemente la simpatía de la población. Como consecuencia, el factor mencionado ha provocado una durísima crisis de imagen institucional, lo que implica una relación debilitada entre los representantes y los representados.

Ante esta situación, también se han llevado a cabo diversas iniciativas en el Congreso, con el fin de mejorar su relación con la ciudadanía. Una de las más relevantes es la creación y el crecimiento de la Oficina de Participación Ciudadana, cuyo propósito es generar una vinculación directa con varios sectores de la sociedad, a través de programas destinados a jóvenes, a estudiantes universitarios y a escolares en general. Entre estos planes cabe mencionar el existente en el Parlamento Joven, Parlamento Universitario y Parlamento Escolar. Estas actividades funcionan como espacios pedagógicos, campamentos de formación cívica y de participación activa, que buscan acercar el trabajo legislativo a la población más joven y crear ciudadanos informados y comprometidos. La presente investigación tiene como objetivo general establecer la influencia de la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

La variable independiente, Oficina de Participación Ciudadana, será analizada a partir de sus tres principales dimensiones: Parlamento Joven, Parlamento Universitario y Parlamento Escolar. La variable dependiente, Imagen Institucional, se estudiará considerando las dimensiones de Confianza, Transparencia y Cercanía, elementos fundamentales para evaluar la percepción que la ciudadanía tiene sobre el Congreso como institución representativa.

La relevancia en la realización de este estudio radica en la atención permanente de la necesidad de fortalecer la legitimidad de las instituciones democráticas en el país. Dicha legitimación no sólo permite una mejor relación Estado – ciudadano, sino que fortalece la gobernabilidad, el respeto a la institucionalidad y la participación ciudadana efectiva. En este sentido, la Oficina de Participación ciudadana es una herramienta considerable para canalizar inquietudes sociales, educar acerca de la función del congreso de la República y fomentar una cultura de participación responsable en adultos.

Este estudio también es parte integral del contexto de la maestría en Gerencia de Inversión Pública, ya que este fenómeno se analiza desde una perspectiva de gestión estratégica e institucional. En la actualidad, se deben invertir recursos públicos en resultados sostenibles y de largo plazo, entonces, la idea de dos programas participativos para ayudar a mejorar la imagen del congreso de la república como entidad puede considerarse como una inversión en rédito social, el cual es vital para la sostenibilidad a largo plazo de la democracia.

La metodología adoptada para esta investigación es de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada y un nivel explicativo, lo que permitirá no solo describir el fenómeno en estudio, sino también identificar y analizar las relaciones causales entre las variables.

El aporte de este trabajo es la posibilidad de contar con evidencia empírica sobre el impacto real de los programas de participación ciudadana en la realización de una imagen institucional más cercana, confiable y transparente.

Asimismo, permitirá contar con recomendaciones concretas a fin de mejorar el diseño y ejecución de este tipo de programas, para maximizar su influencia en la sociedad, y en particular entre sectores juveniles y estudiantiles. En definitiva, esta investigación busca mejorar la conexión entre el Congreso y la ciudadanía, tan necesario en estos tiempos de revalidación de la institucionalidad democrática como base de una democracia republicana.

En la medida en que los ciudadanos, especialmente los jóvenes, se sientan parte del proceso legislativo y comprendan su importancia, será posible construir una imagen institucional coherente con los principios de transparencia, inclusión y rendición de cuentas.

1.1 Planteamiento del problema

En el ámbito mundial, la participación ciudadana es cada vez más un mecanismo central para el fortalecimiento del sistema democrático, la legitimación de las instituciones y la recuperación de la confianza perdida de la ciudadanía. Países como Canadá, Suecia y Alemania han desarrollado plataformas institucionales para la relación directa de la ciudadanía con los cuerpos legislativos, con un impacto positivo sobre la percepción de los respectivos parlamentos entre la población (Rodríguez et al., 2024).

En el caso de América Latina, en contraste, los desafíos persisten. A pesar de ciertos avances en Chile y Colombia, con programas participativos y resultados parciales, el desencanto con los congresos y parlamentos de la región sigue siendo importante (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2018).

En ese sentido, la imagen institucional del Congreso de la República del Perú, como en general de todos los organismos democráticos y representativos nacionales, confronta una crisis sostenida, debido a la falta de transparencia, escasa rendición de cuentas, y la existencia de unos legisladores poco representativos (Benites y Vega, 2024).

Esta misma fuente habla de las distintas estrategias institucionales promovidas en el contexto del intento de confiar en el Congreso. Así, la Oficina de Participación Ciudadana fue creada con el fin de realizar diversos programas educativos y formativos para acercar las autoridades a la ciudadanía y asegurar mayores índices de confianza, el Parlamento Joven Universitario y Escolar, según el Congreso de la República (2025) son programas que han sido implementados con éxito en la ciudad de Lima, donde participaron más de cinco mil jóvenes.

1.2 Descripción del problema

Actualmente, en el marco de la gestión pública moderna, la legitimidad institucional es identificada como un aspecto clave que asegura el impacto de las inversiones públicas y su sostenibilidad (Espino et al., 2024).

En este sentido, si bien, a través de la Oficina de Participación Ciudadana impulsados por esta, el Congreso de la República del Perú ha puesto en marcha acciones como Parlamento Joven, Parlamento Universitario y Parlamento Escolar, la imagen institucional atraviesa una crisis importante. Teniendo en cuenta que, aun tratándose de una inversión en capital social y fortalecimiento democrático, dichos programas no logran transformar de manera significativa la percepción de la ciudadanía, esta situación se relaciona directamente con la eficacia de la inversión pública en términos de actores y agentes de la actividad legislativa e institucional.

El diagnóstico del estudio es el siguiente:

A nivel nacional, los indicadores de aprobación del Congreso de la República señalan un serio problema de legitimidad institucional. Las encuestas de percepción ciudadana siempre arrojan cifras extremadamente bajas en cuanto a confianza y valoración positiva respecto al Parlamento, demostrando una grave distancia entre los representantes políticos y la población en general. Este fenómeno responde a diversos factores, en los cuales destacan la percepción general de corrupción, la baja integridad ética de numerosos congresistas, la poca conexión con las demandas sociales y cultura débil de servicio público. Todo esto lleva a que los ciudadanos vean al Congreso como una entidad ajena, poco transparente y con escaso compromiso con el bienestar común.

En este escenario, los programas de Parlamento Joven, Parlamento Universitario y Parlamento Escolar se enfrentan a un desafío estructural, revertir lo que el investigador denominara “desgaste de imagen institucional en la percepción ciudadana”.

Desde la perspectiva de la gestión de la inversión pública, este escenario implica una amenaza concreta, la posibilidad, concreta y real, de que tales programas, a pesar de los importantes esfuerzos que han invertido en la formación y la pedagogía al respecto, no sean debidamente valorados por parte de la población, y, en consecuencia, su rentabilidad social y política pueda ser considerada baja. En este contexto, se encienden alertas sobre su sostenibilidad presente y futura, y sobre la pertinencia de continuar gastando recursos públicos en actividades que a simple vista no logran, al menos de manera visible e inmediata, transformar la relación entre ciudadanía e institución.

Sin embargo, es también uno de los obstáculos principales con el que se encuentra el Congreso a la hora de avanzar en su transparencia: la capacidad limitada para comunicar en forma clara, accesible y comprensible los resultados que va obteniendo en su labor legislativa y en la representación social. Los ciudadanos y ciudadanas encuentran dificultades para acceder a información oportuna y confiable sobre los programas, proyectos de ley o iniciativas institucionales. Esta desventaja colleva una percepción de opacidad de la institución, que dificulta la rendición de cuentas.

De ahí que ese déficit comunicacional atente directamente contra la transparencia, de cuya elaboración concebimos a través de cuatro dimensiones, en una de las cuales se incluye esta percepción como un elemento fundamental de su imagen institucional. Sin transparencia, la institución pierde legitimidad social para justificar cualquier tipo de intervención pública y pierde autoridad para establecer qué decisiones son las que debe o no tomar, con especial referencia a aquellas que incluyan la asignación de recursos a programas participativos. Por otro lado, a pesar de los esfuerzos.

Esta percepción de distancia no permite que programas tales como los parlamentos juveniles, universitarios o escolares generen un denominado retorno social, pues no logran construir una relación sostenida, confiable y simbólicamente potente entre el Estado y los

ciudadanos. En términos de la lógica de la inversión pública, lo anterior equivale a un bajo impacto social de las intervenciones y un evidente desajuste con las metas estratégicas del fortalecimiento institucional, la formación ciudadana y la consolidación democrática.

Consecuencias de la persistencia del problema

Si este problema persiste sin acciones correctivas efectivas, se podría decir que las inversiones públicas destinadas a aumentar la participación ciudadana en el Congreso se deberían intentar cada vez menos y ser cada vez menos sostenibles. Estos recursos se verán obstaculizados en su continuidad y resistencia debido a una percepción negativa de la opinión pública que los considerará un gasto superfluo. No solo será imposible mantener estos programas, sino que el costo político y técnico de estos recursos será prohibitivo, lo que hará más difícil implementar nuevas opciones para fortalecer la relación entre el Congreso nacional y la ciudadanía.

La falta de confianza y transparencia provoca una degradación a largo plazo de la cantidad de personas que se involucran en estos programas. La apatía y el escepticismo entre los ciudadanos, especialmente los jóvenes, reducirán el valor estratégico de la institución, lo que requerirá esfuerzos rápidos y sustanciales. Con una desconexión más profunda entre la élite dominante y la mayoría, será imposible crear o mantener una conexión democrática en el cuerpo político del país.

Por último, pero no menos importante, una imagen institucional deteriorada también reduce la capacidad del Congreso para autoevaluar positivamente sus intervenciones con respecto a la ciudadanía y a las instituciones de fiscalización o financiamiento. Los programas que no proporcionen pruebas claras y cuantificables de mejora de la percepción de los ciudadanos tendrán más probabilidades de ser desafíados sobre una base técnica, y tendrán menos probabilidades de recibir fondos presupuestarios y apoyo político. Esta situación arrojaría la posibilidad de un círculo vicioso en el cual la baja imagen institucional hace

imposible justificar las inversiones necesarias para mejorar, limitando así seriamente cualquier intento de reforma o fortalecimiento en serio de la institución por parte del propio Congreso.

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cómo influye la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la confianza en una entidad pública, Lima, año 2025?
- ¿De qué manera la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la transparencia en una entidad pública, Lima, año 2025?
- ¿De qué manera la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la cercanía en una entidad pública, Lima, año 2025?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Internacionales

Molobela (2025) revela que existe una grave carencia de infraestructura digital y que las brechas digitales y la falta de investigación adecuada que aborde estos problemas entre municipios urbanos y rurales contribuyen a la insuficiencia de estrategias de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la participación ciudadana en los procesos de gobernanza. Desde esta perspectiva, este estudio recomienda la urgente necesidad de emprender campañas de concientización para promover el uso de plataformas de participación digital e identificar las necesidades e inquietudes de la ciudadanía con el fin de formular contenido de preferencia local y diseñar políticas inclusivas que fortalezcan el orden de la gobernanza local.

Análisis del antecedente: El estudio de Molobela (2025) constituye un aporte valioso para la presente investigación, ya que permite reflexionar sobre los factores estructurales que condicionan la participación ciudadana en la gestión pública. Asimismo, la carencia de infraestructura digital y las profundas brechas entre municipios urbanos y rurales para el desarrollo de la misma, no permiten configurar la participación ciudadana como un fenómeno homogéneo, completo o a plenitud, sino más bien, un ejercicio que puede desarrollarse únicamente frente a condiciones habilitantes del mismo como lo son el recurso de las tecnologías de la información y comunicación, la alfabetización digital y los mecanismos institucionalizados para asegurar su inclusión.

Este antecedente aporta directamente a uno de los enfoques tratados en este estudio, ya que se apunta a la adaptación de las estrategias de participación a la realidad social y tecnológica de los ciudadanos. A pesar de que el contexto de estudio se da en términos de los municipios sudafricanos, las conclusiones tienen propiedad que se puede transferir al caso peruano, principalmente con respecto al contenido y la política de inclusión que es necesaria para fomentar el vínculo de ciudadanía con radiodifusoras e instituciones. Es por ello que se fortalece la idea de que no solo los medios de participación sino la percepción de accesibilidad, relevancia y representatividad que los ciudadanos tienen de estas es fundamental para iniciativas participativas como las impulsadas por la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso.

A modo de conclusión, el investigador considera que los intentos de mejorar la imagen de la institución pública a través de la participación ciudadana no pueden limitarse a la realización de programas formales, sino que deben ir acompañados de estrategias comunicacionales, tecnológicas y pedagógicas que permitan cerrar las brechas de acceso y credibilidad ya identificadas. Por lo tanto, el caso anteriormente analizado afirma que es necesario trabajar a través de intervenciones participativas que se realicen desde una lógica

inclusiva, contextualizada y dirigida a las condiciones socio tecnológicas de la población, con el fin articular la política de la mejor forma posible para que sea efectiva y se convierta en un instrumento de validación institucional.

Según Mirza (2025), el gobierno inclusivo aumenta la comunicación y la conducta del diálogo que se realiza entre las partes para aliviar a lo largo del proceso de gobernanza que abarca algunas organizaciones, como el compromiso ciudadano, el capital social y conectivo liderazgo de las principales partes interesadas. Sin embargo, a pesar de los beneficios obvios, como la legitimidad política y la capacidad de agencia de la ciudadanía, siguen existiendo desafíos conceptuales y estructurales. Dado que la investigación destaca la necesidad de una estrategia clara y un liderazgo sólido en el sector público, admite el interés de las plataformas digitales debido a su capacidad para ampliar estas oportunidades y llenar los vacíos de gobernanza compartida.

Análisis del antecedente: Contribuye a este estudio proporcionando una importante perspectiva sobre los mecanismos que sostienen el compromiso cívico y, como resultado, mejoran la gobernanza en el sector público. En esta revisión, se destaca la importancia del compromiso cívico, el capital social y, en general, el liderazgo ciudadano en el refuerzo de los vínculos no solo entre las partes interesadas, sino también hacia la gobernanza inclusiva, dirigida y participativa en el desarrollo sostenible. Al comparar este estudio con la perspectiva de Mirza, ha sido posible afirmar que la función de una imagen institucional bien construida en gran medida está en la forma en que las personas en una sociedad individualmente, emiten opiniones de un gobierno específico en papel y ejecución. Además, sin una buena administración y la disposición de la institución para implementar cambios que benefician a la mayoría debido a su responsabilidad con el común, los líderes de un país no pueden usar esta herramienta de relación para mejorar el bienestar de una sociedad.

Además, la referencia al potencial de las plataformas digitales para expandir la participación y cerrar brechas en la gobernanza es relevante para considerar el futuro de programas como el Parlamento Joven, el Parlamento Universitario y el Parlamento Escolar. Si bien hasta ahora siguen funcionando principalmente de forma presencial, su conversión en híbridos o completamente digitales podría multiplicar su impacto, alcance y sostenibilidad, lo que es coherente con las recomendaciones de Mirza en términos de innovación en la participación ciudadana.

Finalmente, este antecedente enriquece la tesis en la medida en que permite no solo reflexionar sobre el hecho de que la participación ciudadana no debe facilitarse solo como actividad institucional, sino como un proceso articulado, pero dirige, estratégicamente liderado y evaluado. Como resultado, la imagen institucional del Congreso mejorará siempre que se implementen programas que no solo atraigan, sino que también involucren efectivamente a la ciudadanía en procesos deliberativos, facilitando el empoderamiento, la legitimidad y una relación más cercana entre representantes y representados.

Eke y Opeyemi (2024) señalaron que aunque la INEC ha progresado en comparación con las percepciones públicas, su eficiencia parcial solo subraya la necesidad de reformas continuas y el compromiso complementario. Sin embargo, la experiencia es ligeramente más importante y justificada por la posibilidad del impacto de la autoridad electoral creíble y transparente en la mayor participación democrática y la estabilidad en el país. Por último, el hecho de que la participación efectiva de las partes interesadas sea imprescindible para mejorar la credibilidad de la INEC y las elecciones más incluyentes y que se necesite una gobernanza colaborativa para la integridad democrática y un proceso justo e inclusivo, ha sido descubierta.

El artículo mostró que la comunicación de crisis era crítica para manejar las controversias y preservar la imagen pública de INEC, lo que subraya el rol de la comunicación eficaz en la protección de la reputación y la confianza. Por último, se concluyó que la inversión en relaciones públicas transparentes y en un diálogo inclusivo es crítica, y que se han identificado prácticas útiles que pueden mejorar la credibilidad y la confianza asegurando la igualdad de participación en el proceso social.

Antecedente para el análisis: En este sentido, este trabajo es relevante para el estudio de la relación entre la comunicación institucional, la participación ciudadana y la imagen pública institucional. Incluso en el caso de instituciones con importantes problemas de legitimidad como la Comisión Electoral Nacional Independiente de Nigeria, es posible generar mayor inclusión y credibilidad mediante estrategias de relaciones públicas basadas en la transparencia, la conversación y una comunicación de crisis aplicada. En ese sentido, el presente estudio concluye que la mejora de la imagen institucional no es resultado de decisiones administrativas o técnicas y requiere necesariamente de una perspectiva integral, en la que marca el rol central la comunicación estratégica y las estrategias de participación activa de la ciudadanía. La experiencia de la INEC muestra que la confianza en las instituciones se consolida al hacerlas no solo emisores de información, sino al ser capaces de abrir espacios de escucha, de rendición de cuentas y de articulación de acciones con la sociedad civil.

El énfasis de los autores sobre la gobernanza colaborativa y el involucramiento de las partes interesadas es particularmente relevante para los programas que inciden en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso peruano. En este marco, iniciativas como el Parlamento Joven, el Parlamento Universitario y el Parlamento Escolar no deberían ser percibidas únicamente como espacios de formación, sino como plataformas estratégicas para reforzar su legitimidad, desarrollar relaciones estables con la ciudadanía y proyectar una nueva institucionalidad: más transparente y coherente. Por otro lado, la investigación valida la

relevancia de la gestión de la política de comunicación institucional en situaciones de crisis u alto nivel de desconfianza, como se percibe en el caso peruano. La disposición del Congreso dependerá en gran medida en cómo proteja su imagen y restablezca la institucionalidad en función de cómo maneje los mensajes públicos, las críticas y los canales de diálogo. En ese sentido, la comunicación y la participación no constituyen herramientas secundarias y sí una dimensión central en el rediseño institucional. En consecuencia, el investigador acepta que este antecedente permite sostener que lograr una imagen institucional fuerte del Congreso implicará un desarrollo integrado y sistemático de relaciones públicas, incentivo y transparencia como horizonte en la formulación, gestión y monitoreo de programas para renovar la legitimidad. y facilitar la relación entre directivos y ciudadanos.

Firman et al. (2024), según su estudio amplía la comprensión de la comunidad académica y profesional sobre la fuerte relación que existe entre una mayor participación ciudadana y una mayor transparencia en la prestación de servicios públicos. Tanto los datos cualitativos como los cuantitativos analizados permitieron a los autores identificar mecanismos específicos a través de los cuales la participación ciudadana afecta positivamente a la transparencia en varias verticales de servicios públicos. En otras palabras, este estudio ofrece tanto nuevos conocimientos teóricos como conclusiones prácticas. El primero es una vez más mostrar que la ciudadanía debe ser considerada como un actor activo que pueda mejorar la rendición de cuentas. En cuanto a esto último, los autores ofrecen recomendaciones específicas a los gerentes para rediseñar políticas públicas más participativas y herramientas para implementarlas eficientemente, lo que no solo mejorará la transparencia en la prestación de servicios, sino que también aumentará la legitimidad institucional complacer a los ciudadanos con servicios de alta calidad.

Análisis del antecedente: El estudio de Firman et al. (2024), representa una contribución relevante para el cuerpo teórico-empírico abordado. Al demostrar una correlación significativa

entre una mayor participación ciudadana e interacción entre los servicios públicos y una mayor transparencia, este trabajo podría ser un fundamento para sugerir que la participación debería ser una parte crítica de los intentos de hacer que la institucionalidad sea más legítima, efectiva y amigable con la comunidad. Como consecuencia, eso podría respaldar la afirmación de que los diversos programas de Parlamentos Jóvenes, Parlamentos Universitarios y Parlamentos Escolares no solo sirven como vehículos educacionales o simbólicos: pueden ser un factor de efecto a largo plazo en las dimensiones críticas de la imagen institucional, que son en su transparencia, confianza y amistad. De hecho, la identificación de Firman et al. (2024), aumenta la credibilidad de la hipótesis de que un ciudadano más activo y capacitado podría pedir responsabilidad con mayor fuerza mientras simultáneamente percibe las instituciones públicas vinculadas a esa participación de manera más favorable. Sobre la base de este punto, este estudio también otorga una base empírica para pedir que la participación no sea simplemente una política adicional, sino un componente esencial dentro de un marco de gobernabilidad que exija a los ciudadanos no solo responder, sino también decidir y controlar.

En consecuencia, los aportes realizados por los autores podrían ser esenciales para la gestión pública a la hora de planificar intervenciones. Por ejemplo, de manera específica, donde su necesidad de soluciones más efectivas no se refiere solo a maneras de aumentar las posibilidades de participación sino también a asegurar que este espectro sea realmente traducible en mejoras en transparencia e imagen institucional.

En conclusión, el investigador entiende que este antecedente aporta elementos claves para argumentar que, apoyadas en mayores integraciones en respectivos ámbitos, difusiones públicas y coherencias en sistemas de control y seguimiento, fortalecer la Oficina de Participación Ciudadana en el Congreso puede ser una aproximación efectiva para mejorar los esquemas de recepción ciudadana en el parlamento. Qué, de esta forma, ratifica que participación, transparencia y legitimidad no son un elenco de no formalidades, sino

componentes complementarios de un modelo de gestión pública donde los resultados solo serán factibles en la medida en que exista confianza y apoyo social.

Franciskovic et al. (2021) concluyeron que el desarrollo de las TIC ofrece una cultura de servicio, transparencia, participación y colaboración (o cooperación) que no solo ayudaría a contar con una gestión pública eficiente, sino también a motivar una mayor participación de la población en el manejo de recursos públicos y la toma de decisiones. Se ha desarrollado el estudio desde dos actores, el ciudadano y los gobiernos subnacionales. Los gobiernos subnacionales funcionan y se organizan para permitir, aprovechar, utilizar y responder a la sociedad civil que pretende participar en la gestión pública a través del uso de las TIC. Los gobiernos subnacionales buscan acercar a los ciudadanos a la Administración, agilizando y dando a conocer los procesos a través de las TIC. Los resultados muestran diferentes canales de gobierno electrónico, usando las TIC, para facilitar a los ciudadanos el acercamiento a la Administración; no solo existe un interés de la población por intervenir en los asuntos públicos, sino que el uso de las TIC se ha convertido en una forma de acción ciudadana, y en una «necesidad», que contiene actividades, procesos, enfoques, razonamientos, análisis y proposiciones para lograr una plena y efectiva participación de la ciudadanía (organizada o no) en la gestión del Estado.

Análisis del antecedente: El estudio ofrece un aporte valioso al análisis de cómo las tecnologías de la información y comunicación (TIC) pueden facilitar, ampliar y fortalecer la participación ciudadana en los niveles subnacionales de gobierno. La investigación concluye que el uso estratégico de las TIC genera una cultura de servicio, transparencia y colaboración, elementos claves para motivar una ciudadanía más activa y comprometida con la gestión pública y el uso de los recursos del Estado.

Este antecedente resulta especialmente pertinente, pues refuerza la premisa de que las herramientas tecnológicas no solo mejoran la eficiencia de los procesos administrativos, sino

que también fortalecen el vínculo entre el Estado y la sociedad civil, condición indispensable para la mejora de la imagen institucional. La experiencia documentada por los autores permite mantener que los programas generados desde la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso, “Parlamento Universitario”, “Parlamento Escolar” y otros, pueden tener un mayor alcance, efectividad e impacto si se encuentran conectados a plataformas digitales que los mitiguen correlativamente favoreciendo su acceso, interacción y retroalimentación con la ciudadanía.

El estudio también subraya que el uso de TIC no debe entenderse como una simple modernización operativa, sino como una forma de acción ciudadana que responde a una necesidad social creciente de involucramiento en la toma de decisiones públicas. Esta perspectiva coincide con la orientación actual de la gestión pública basada en resultados y participación efectiva, en la cual el fortalecimiento de la transparencia, la confianza institucional y la cercanía con el ciudadano es fundamental para construir legitimidad democrática.

Desde esta visión, el investigador concluye que este antecedente respalda la idea de que para mejorar la imagen institucional del Congreso de la República es necesario no solo promover espacios participativos, sino también modernizarlos mediante el uso de las TIC, con el fin de dinamizar la interacción con la ciudadanía, optimizar la rendición de cuentas y ampliar los niveles de involucramiento. Por tanto, las TIC se presentan como un instrumento estratégico para acercar al Congreso a los ciudadanos y responder de forma más eficaz a sus demandas, en concordancia con los objetivos de una gobernanza abierta, inclusiva y participativa.

1.4.2 Nacionales

Benites y Vega (2024) concluyeron que la percepción general de la imagen de marca del Congreso de la República por parte de los ciudadanos del distrito de La Victoria es mayormente de nivel medio con una notable proporción de ciudadanos que la perciben de

manera negativa, lo cual sugiere una imagen institucional que no logra destacarse positivamente en la percepción pública. En cuanto a la imagen funcional, la percepción en su mayoría es de un nivel medio, lo cual indica que los ciudadanos reconocen ciertos aspectos tangibles y utilitarios del Congreso, pero no los consideran sobresalientes. Para el caso de la imagen afectiva, también existe una percepción mayoritaria de nivel medio, lo cual indica que los ciudadanos no sienten un fuerte vínculo emocional con la institución, reflejando una falta de identificación y adopción de valores emocionales, especialmente en lo relacionado a los valores que proyecta el Congreso, como honestidad, responsabilidad, justicia y respeto. Finalmente, la dimensión reputación presentó el porcentaje más alto de percepción con nivel bajo, lo cual indica que la institución sufre una notable falta de credibilidad, prestigio y desconexión profunda entre los ciudadanos.

Análisis del antecedente: La investigación de Benites y Vega (2024) permitió comprender a cabalidad la problemática. A través del análisis de la percepción ciudadana de la funcionalidad, la afectividad y la reputación se estableció una valoración mayoritariamente media, con una clara tendencia negativa, sobre todo a referir la reputación institucional. Este planteamiento es esencial, ya que justifica el enfoque de esta investigación. En particular, pruebe lo acucioso de las medidas que se requieren para revertir la imagen del Congreso: credibilidad, afinidad emocional y conocimiento público. De igual forma, la baja reputación institucional, como el bien peor tratado en el indicador, afirma que el vínculo entre la ciudadanía y el parlamento no solo es deficiente, sino que no se asemeja a un gobierno legítimo. Esto también justifica la eficacia no demostrada de los programas de gastos públicos del Congreso.

Por otra parte, la percepción de imagen funcional y afectiva en niveles medios demuestra que, si bien existen elementos tangibles reconocidos como las funciones legislativas o el acceso a información, no son percibidos con valor agregado. Esta situación evidencia una

oportunidad para que el Parlamento Joven, Parlamento Universitario y Parlamento Escolar dependiente de la Oficina de Participación Ciudadana, sean utilizados de forma estratégica, no solo como medios de educación, sino como vehículo de transformación de la imagen institucional. En consecuencia, con un enfoque más emocional, inclusivo, y participativo.

Desde esta perspectiva, el investigador concluye que este antecedente no solo valida el diagnóstico del problema investigado, sino que también justifica la pertinencia del objetivo general de la tesis, al evidenciar que la participación ciudadana activa, si está bien gestionada, puede incidir positivamente en la mejora de la imagen institucional. Asimismo, confirma que fortalecer la dimensión reputacional del Congreso requiere una estrategia integral que combine cercanía, transparencia y confianza, lo cual se alinea directamente con las dimensiones analizadas en esta investigación.

Vílchez y Sánchez (2023), en su estudio “Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos”, concluyeron que la imagen corporativa es considerada para que los consumidores extrínsecos establezcan que los usuarios interpreten el conjunto de características de productos, bienes y comunicaciones formuladas por la marca. Concluyendo, los procesos de gestión y de realización de soluciones integrales se gestionan de manera sistémica para contribuir de forma integrada y sostenida a los resultados, lo que permitirá adaptarse continuamente a los cambios del mercado y el entorno. Además, la comunicación corporativa favorece al desarrollo institucional y solicita de una planificación, que enlace acciones iniciadas en cada área o sector de la empresa.

Análisis del antecedente: El estudio de Vílchez y Sánchez (2023), ofrece una perspectiva complementaria y enriquecedora para la presente investigación, al vincular la gestión sistémica de procesos con la construcción de una imagen institucional sólida y visible. La investigación concluye que una imagen corporativa efectiva se basa no solo en la percepción externa de los ciudadanos, sino también en la forma en que los procesos internos están

organizados y orientados a resultados sostenibles. Del mismo modo, se puede subrayar que la disposición estratégica de la comunicación institucional en su calidad de eje integrador puede contribuir a mejorar la visibilidad y el posicionamiento público de una organización. Este antecedente lleva a la conclusión de que el mejoramiento de la imagen institucional no solo se basa en realizar acciones aisladas de promoción o publicidad, sino en la articulación mesurada y planeada de las actividades que, transversalmente, lleva a cabo cada área de trabajo según su relación con los ciudadanos, en este caso la Oficina de Participación Ciudadana.

En la medida en que programas como el Parlamento Joven, Parlamento Universitario o Parlamento Escolar pueden configurar modos de proyección de la imagen institucional por la positivización de su mitigación, si acaso operan bajo una lógica de procedimiento y una planificación comunicacional que garantice la coherencia, la persistencia y el impacto. Asimismo, el estudio también contribuye a reforzar la importancia de conceptualizar la imagen institucional como analogía del construcciónismo, siendo esta asunto multisectorial y dimensional, ya que influyen los valores que una organización expulsa como las experiencias que una organización usa en este caso la institución y los ciudadanos otorgan a esta. Así pues, bajo una interpretación pertinente novelada de manejo público, articulado, eficiente y adaptable al ambiente, puede fortalecerse la confianza, aproximación y claridad, respectivamente, y desde luego, las dimensiones de la imagen institucional en este trabajo doctoral. En definitiva, el investigador puede ubicar que este antecedente proporciona amparo en su propuesta de iniciativa que la participación ciudadana regida bajo el procedimiento y la comunicación institucional, como estrategia, puede ser un factor determinante para la mejora de la imagen del Congreso de La República. Este enfoque integral permite no solo atender las demandas actuales de la ciudadanía, sino también construir una reputación institucional sólida y sostenible en el tiempo.

González (2022), en su estudio “Mejora de la gobernanza, con relación a la participación ciudadana, en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020-2022”, concluyeron que la participación ciudadana se halla enlazada con el deber social, administración local y los pobladores conformando el planeamiento participativo, delegación de participación y directivas de seguridad. Así, las normas, los instrumentos de gestión y las decisiones tienen por finalidad apoyar un gobierno eficaz en manos de las autoridades, pero por medio de una inadecuada administración pública.

Análisis del antecedente: En este sentido, González (2022) brinda una perspectiva relevante para comprender la relación entre participación ciudadana y gestión institucional. En el ámbito particular de los desafíos estructurales locales, el autor sugiere que la participación ciudadana es clave en adelante social, la administración local y la población organizada basándose en el planeamiento participativo en los fundamentos de la represión de la sexualidad. En consecuencia, la administración pública inadecuada podría llevar al debilitamiento de la eficiencia en el gobierno local si no se controla la tasa de crímenes sexuales.

En este sentido, resulta pertinente para el desarrollo del presente estudio, pues evidencia que la participación ciudadana, aunque formalmente habilitada a través de normativas e instrumentos de gestión, no se traduce por sí sola en mejora institucional si no va acompañada de una gestión eficiente y una voluntad política clara. El caso de San Martín de Porres muestra que la participación, al no estar adecuadamente articulada con procesos de gobernanza efectivos, puede quedar reducida a un acto formal y sin capacidad de incidir en la percepción ciudadana y en la legitimidad del sistema.

En segundo lugar, permitiría reiterar la importancia de dotar a los programas participativos de una base técnica robusta y una visión estratégica en su implementación, algo vital para el Congreso de la República, donde la baja reputación institucional demanda intervenciones altamente planificadas, monitoreadas y evaluadas. Las lecciones de la

investigación de González evidencian que de poco sirve el Parlamento Joven, el Parlamento Universitario o el Parlamento Escolar si no se gestiona con calidad, coherencia institucional y orientación a resultados.

El investigador concluye que este antecedente fortalece el planteamiento central de la tesis al evidenciar que la participación ciudadana solo contribuye de forma significativa a la mejora de la imagen institucional si está sustentada en una administración pública eficiente y comprometida con el fortalecimiento de la gobernanza. La experiencia analizada refuerza la necesidad de integrar los esfuerzos participativos con una gestión pública que priorice la transparencia, la cercanía y la confianza, dimensiones clave en el análisis de la variable dependiente de esta investigación.

Quispe (2022) concluye que un programa de comunicación institucional puede influir de forma significativa en el mejoramiento de la participación ciudadana en una Municipalidad, porque según lo obtenido en el programa IBM SPSS, los resultados indican que, con un valor del coeficiente de determinación (r^2) de 0,951, al existir una muy buena predicción de la variable respecto de la otra variable, ambas variables miden casi el mismo concepto subyacente.

Análisis del antecedente: El estudio de Quispe (2022) aporta evidencia empírica de alta relevancia para la presente investigación. El autor muestra que efectivamente es significativa la relación existente entre la comunicación institucional y participación ciudadana, ya que cuenta con un coeficiente de determinación, R^2 estadístico de 0,951. Esto significa que ambas variables estarían altamente correlacionadas y un programa de comunicación con una estrategia bien definida sería capaz de influir directamente en los niveles de acción ciudadana en asuntos públicos. Este antecedente es particularmente relevante para la tesis, ya que es evidencia de cómo la comunicación institucional puede ser un factor en la gestión de programas participativos. En este sentido, la experiencia peruana estudiada por Quispe (2022), corrobora

que programas como congreso joven, universitario o escolar, no solo deben existir formalmente sino también mediante una estrategia comunicacional que mejore su alcance, visibilidad y comprensión. Dicho de otro modo, la comunicación contribuiría a intensificar efectos en la percepción de las audiencias sobre el congreso con relación a cercro, transparencia y confianza.

En esa medida, este estudio ratifica que el buen alineamiento de las variables participación ciudadana y comunicación institucional tienen la capacidad de incidir sobre la imagen institucional e incluso de la propia legitimidad de las entidades públicas. En efecto, es en situaciones de descrédito de los públicos, como la actual del Congreso del Perú, que se convierte vital una adecuada combinación de programas participativos y comunicacionales para revertir la confianza popular.

De esta manera, el investigador termina sosteniendo que este hecho apoya de manera sólida la hipótesis de que un manejo adecuado de la Oficina de Participación Ciudadana puede afectar significativamente la imagen institucional del congreso. Al mismo tiempo, pone de manifiesto que, para producir un impacto real sobre la percepción pública, es necesario el desarrollo de estrategias comunicaciones complementarias lo cual resalta la relevancia de la intervención propuesta.

Menacho et al. (2020) concluyeron que la percepción de la imagen institucional responde de manera significativa promoviendo la identidad organizativa entrecruzando el comportamiento, la comunicación y las señales. En cuanto a la entidad se recomienda el empleo estratégico de las redes sociales a partir de dianas corporativas. A través de la contribución combinada de la percepción y la conducta del cliente se resalta la importancia de satisfacer no solo la necesidad del cambio de la percepción y del comportamiento del consumidor, sino también de ofrecerles un servicio de calidad más alta. Finalmente, promueve la proyección progresiva de un logotipo adecuado a las garantías de los asegurados con la identidad corporativa y la supervisión de los usuarios.

Análisis del antecedente: El estudio de Menacho et al. (2020), proporciona aportes relevantes para entender los factores que influyen en el fortalecimiento de una imagen institucional positiva. Los autores encontraron la imagen institucional conforma, en gran medida, por el comportamiento organizacional, la comunicación institucional y los elementos simbólicos pertenecientes a la identidad visual de la entidad. Asimismo, mencionan la necesidad de un enfoque de comunicación moderno, empleando las redes sociales como un medio planificado para lograr objetivos institucionales y mejorar la percepción ciudadana.

Por tanto, desde esta perspectiva, la investigación de los autores anteriores contribuye al desarrollo del marco teórico por demostrar que la imagen de la institución no es una percepción subjetiva, sino el resultado de la práctica de relaciones comunicacionales y el cumplimiento de las expectativas ciudadanas. La experiencia del Seguro Social de Salud (ESSALUD) demuestra cómo la calidad del servicio y la identidad visual fortalecen la relación con los destinatarios, algo equivalente a lo que el Congreso espera lograr a través del trabajo con los programas de participación del público. En consecuencia, se puede concluir que este estudio fortalece el simbolismo y la comunicación estratégica, lo que afecta la confianza, la transparencia y la proximidad; es decir todas ellas son dimensiones de la variable dependiente en esta investigación.

Como el caso de ESSALUD, el Congreso también debería consolidar su comportamiento institucional dentro de una estrategia visual y comunicativa, abogando por los valores y la conducta deseada por los ciudadanos, algunos de los cuales pueden ser confianza y transparencia, ya que, como se observa, la desconfianza en la institución es elevada. En consecuencia, desde el punto de vista teórico-aplicado, se puede razonar que el estudio por Menacho et al. (2022), aporta evidencia fuerte en cómo una buena gestión de la imagen institucional puede ser facilitada mediante la comunicación y la congruencia visual.

Estos hallazgos respaldan el argumento central de la presente tesis: que la Oficina de Participación Ciudadana puede convertirse en una palanca de cambio para la percepción de la ciudadanía sobre el Congreso, siempre y cuando se gestione de la manera integral y centrada en resultados sociales palpables.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación práctica

La presente investigación, en primer lugar, posibilitará una evaluación integral acerca del grado de eficacia de los programas implementados por la Oficina de Participación Ciudadana en cuanto a la mejora de la imagen institucional del Congreso de la República con enfoque en una gestión eficiente y estratégica de la inversión pública. En segundo lugar, pusiera identificar- al analizar el Parlamento Joven/Parlamento Universitario/Parlamento Escolar, el grado de incidencia de los mencionados programas en la percepción de la ciudadanía frente a la institución, y en tercer lugar, pudiera aportar evidencia empírica acerca de la evaluación del proceso en dimensiones como: a) confianza, b) transparencia, c) cercanía institucional.

Los resultados, podrían generar recomendaciones específicas no sólo para una óptima asignación de recursos de la inversión pública, en aquellas iniciativas legislativas que legitimen la comunicación hacia la ciudadanía, pero también pretenden fomentar la eficacia de una inversión pública rentable socialmente con inversión en evidencia sobre la realidad, contribuyendo a disminuir la deslegitimación del poder legislativo ante la opinión pública.

Del mismo modo, el citado estudio brindará insumos concretos y metodológicamente fundamentados a fin de la toma de decisiones en los diferentes niveles sobre la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos públicos en aras de contribuir al proceso de fortalecimiento democrático e institucional del país. Esta investigación, en un panorama donde la demanda social por la rendición de cuentas y la apertura del Estado crece, espera erigirse como un instrumento de utilidad para los decisores, gestores públicos y demás actores

concernientes a la elaboración de políticas de participación ciudadana e institucionalidad parlamentaria. En fin, este trabajo conlleva un aporte significativo en la promoción de una gobernanza más participativa, inclusiva y orientada a resultados en el marco del desarrollo sostenible de este país.

1.5.2 Justificación metodológica

En cuanto al enfoque, la investigación será cuantitativa porque el objetivo principal es medir, describir y analizar mediante métodos estadísticos la relación causal de la Oficina de Participación Ciudadana con la imagen institucional del Congreso de la República. Este enfoque permitirá identificar correlaciones y relaciones causales entre las variables, de manera que la evidencia empírica estará basada en datos objetivos y comprobables. En este sentido, se entenderá la necesidad de la interpretación estadística de los resultados para respaldar teóricamente las conclusiones.

Con relación al tipo, la investigación es aplicada ya que resolverá un problema específico del ámbito de la gestión pública, dirigida a mejorar la participación ciudadana como herramienta de fortalecimiento de la imagen institucional del Poder Legislativo. De esta forma, al plantear un fenómeno real y actual que atenta y deteriora la gobernabilidad y legitimidad democrática, el propósito de la investigar será eminentemente práctico, en particular al formular propuestas de políticas públicas más efectivas y eficientes sobre la asignación de los recursos públicos.

En cuanto al nivel de investigación, se trata de una explicación, dado que no solo se propone exponer el estado de los mencionados programas, sino que también trata de identificar y examinar los factores que explican cómo y en qué medida las dimensiones de la Oficina de participación Joven, Parlamento Universitario y Parlamento Escolar influyen en las dimensiones de la imagen institucional con las que estas se relacionan, a través de la confianza, transparencia y cercanía. A ese nivel de rigor, se logra un entendimiento del fenómeno en su

totalidad, lo que facilita la propuesta de intervenciones en función de un conocimiento completo y no parcial.

Respecto a la recolección de datos, se proponen cuestionarios estructurados aplicados a una muestra representativa de la población objetivo, diseñados con base en índices previamente definidos. Estos se someten a un juicio de expertos, para garantizar que cada pregunta sea clara, relevante y coherente con los objetivos e interrogantes de discurso. Por otra parte, para garantizar la confiabilidad de los instrumentos, se calculará el coeficiente Alfa de Cronbach, para verificar que la escala utilizada tenga consistencia interna, además de que las mediciones sean estables.

De esta manera, la metodología propuesta garantiza la validez y confiabilidad de los datos, con los cuales se podrán producir resultados confiables que permitan un análisis crítico, formulación de conclusiones significativas y propuestas para optimizar la calidad institucional del Congreso a través de mecanismos de participación ciudadana exitosos.

1.5.3 Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente al encontrarse sustentada en marcos conceptuales que buscan explicar la relación causal entre la participación ciudadana y la imagen institucional. Por una parte, se ubica dentro de la teoría de la participación democrática que sugiere que la ciudadanía debe tener un papel activo en los asuntos públicos para legitimar las instituciones del estado. Al tratarse de una teoría que señala que la participación no solo contribuye en el funcionamiento del sistema democrático, sino también a mejorar la percepción de acercamiento y apertura de la institución lo cual es fundamental para cambiar la imagen del Congreso de la República.

Además, el presente estudio se sustenta en la teoría del capital social propuesta por Robert Putnam, quien plantea que la interacción cívica sostenida a través de redes sociales, asociaciones y programas participativos como el Parlamento Joven, Parlamento Universitario

o Parlamento Escolar contribuye a la construcción del capital social, es decir, la confianza entre los ciudadanos y las instituciones, así como las normas de reciprocidad y colaboración que constituyen las sociedades democráticas y colaborativas con instituciones más legítimas y eficaces.

Junto a ello, se incorpora la teoría de la transparencia institucional la cual sostiene que el acceso a la información pública, o rendición de cuentas, y apertura en la gestión gubernamental incidirían en la imagen positiva que se tiene de las instituciones. Una ciudadanía informada y en control social tiende a valorar positivamente a las autoridades u organismos que demuestran buenas prácticas de transparencia, elevando sus niveles de credibilidad, confianza y control.

Asimismo, estos enfoques teóricos nos permiten comprender de qué manera un actuar participativo y activo a través de la oficina de participación ciudadana puede incidir directamente en la opinión pública sobre el Congreso. Es decir, la hipótesis parte de que un intenso acercamiento del Congreso hacia una audiencia más joven y estudiantil permite ver más de cerca el trabajo de este, pero que ello también conlleva a una percepción basada en la confianza, sinceridad y cercanía. Finalmente, este sustento teórico fundamenta la importancia del estudio en la gobernabilidad y la eficacia institucional como principios del fortalecimiento del Estado y la promoción de un Estado más Estado-sociedad.

1.5.4 Justificación social

La importancia social de la presente investigación es muy relevante, debido a que está dirigida a fortalecer la relación entre el Congreso de la República y la ciudadanía, lo que es crucial en la actualidad, cuando hay un alto nivel de desconfianza en las instituciones y una percepción negativa de la clase política.

En este contexto, el estudio pretende ayudar a mejorar la relación entre la representación parlamentaria y la sociedad civil, analizando el impacto de los programas

creados por la Oficina de Participación Ciudadana. Dado que los programas de Parlamento Joven, Parlamento Universitario y Parlamento Escolar están diseñados para los ciudadanos jóvenes, esta investigación busca favorecer la inclusión y empoderamiento de la población juvenil.

1.5.5 Importancia de la investigación

La evaluación de la influencia de los espacios como Parlamento Joven, Universitario y Escolar ayuda a diagnosticar y optimizar los mecanismos de responsabilidad pública y a fortalecer la interacción del Estado con la sociedad civil. Esto, a su vez, puede mejorar la legitimidad democrática del Congreso, así como la liquidez de la participación ciudadana y reducir la brecha de desconfianza que ha condicionado su desarrollo desde la historia.

La investigación actual también es compatible con los objetivos del ODS 10: Reducción de las desigualdades, que se asocian con la inclusión de los sectores marginados en el proceso de deliberación y toma de decisiones. La participación de jóvenes, estudiantes y comunidades desfavorecidas en los asuntos legislativos fortalece la equidad institucional democratizando la representación política y asegurando más voces en el proceso de legislación.

En general, la presente investigación ofrece pruebas empíricas y orientaciones prácticas para un enfoque más equitativo y representativo de las políticas públicas con referencia a los conceptos de desarrollo sostenible en los que ha comprometido el Estado peruano.

1.6 Limitaciones de la investigación

Abarcan la dificultad de la medición del impacto de los programas de participación ciudadana en la imagen de la institución del Congreso. Dado que los cambios a la percepción generalmente se producen de manera gradual, puede convertir esta tesis en una afirmación subjetiva.

Asimismo, la disponibilidad insuficiente de información detallada sobre la efectividad de los programas a diferentes niveles de la subjetividad regional y nacional complica considerablemente el análisis comparativo.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo general

Establecer la influencia de la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la confianza en una entidad pública, Lima, año 2025.
- Establecer la influencia de la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la transparencia en una entidad pública, Lima, año 2025.
- Determinar la influencia de la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la cercanía en una entidad pública, Lima, año 2025.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis general

La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

1.8.2 Hipótesis específicas

- La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la confianza en una entidad pública, Lima, año 2025.
- La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la transparencia en una entidad pública, Lima, año 2025.
- La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la cercanía en una entidad pública, Lima, año 2025.

II MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Teorías generales sobre la variable independiente: Oficina de participación ciudadana

2.1.1.1 Teoría de la Participación Democrática. Según esta teoría, una ciudadanía activa y comprometida es un pilar fundamental para fortalecer las instituciones democráticas. Por ende, los programas de participación ciudadana impulsados por la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso, sus instancias, como el Parlamento Joven, Parlamento Universitario y Parlamento Escolar, son parte de estrategias formativas y participativas para empoderar a los ciudadanos, para involucrarlos en los asuntos públicos y para fomentar una cultura cívica. A través de estos espacios, los participantes no solo aprenden cómo funciona el sistema legislativo, sino también desarrollan habilidades de deliberación, argumentación y toma de decisiones; entienden la vitalidad del diálogo y consenso público en la toma de decisiones de política pública. Además de fortalecer componentes de la educación democrática, este ejerce pertenencia e identidad institucional, ambos elementos necesarios para mejorar la relación Congreso-ciudadanía.

Al mismo tiempo, la teoría considera erróneo que la participación se limite exclusivamente a la consulta o inspección, se basa en el hecho de que es un derecho fundamental de las personas con las que expresan un acto activo de socialización. Dado que, como se mencionó anteriormente, una ciudadanía activa opera como uno de los instrumentos de la gobernanza, es uno de los fundamentos de la calidad de esta gobernanza: por un lado, los ciudadanos legales justifican la acción política, por otro, actúan como un controlador y verificador de este poder, lo que contribuye a su rendición de cuentas y transparencia, en otros términos, que la conducen a una democracia de baja calidad: en corto.

Por lo tanto, desde esta perspectiva, los proyectos de participación no están restringidos al conocimiento o capacidad de representación correspondientes, sino que son una inversión

en el capital cívico y político del país; Se espera que mejoren la gobernanza, aumenten la legitimidad de las instituciones y faciliten un Estado inclusivo y eficiente (Contreras y Montecinos, 2019).

2.1.1.2 Teoría del Capital Social. Sostiene que el capital social, que se define como el conjunto de redes, normas y relaciones de confianza mediante los cuales se movilizan los recursos sociales para la acción colectiva, es un componente crucial para un funcionamiento democrático positivo en las democracias modernas. Se argumenta que la confianza interpersonal fomentada a través de la participación activa en actividades cívicas y comunitarias induce caminos de cooperación en las sociedades y la confianza en cooperación mutua se convierte en tejido social de un país.

Dentro de este marco teórico, los programas de participación ciudadana promovidos por el Congreso de la República, como el Parlamento Joven, Parlamento Universitario y Parlamento Escolar, pueden ser vistos como instrumentos estratégicos para la reconstrucción en el país del capital social. Esto se desprende del hecho de que, al permitir el involucramiento directo de los ciudadanos, especialmente de los jóvenes, en espacios deliberativos y formativos, estos programas ayudan en la creación de los fuertes lazos entre la ciudadanía; y las instituciones, al desempeñar al papel en la renovación de la confianza institucional, uno de los elementos claves del capital social.

Adicionalmente, la participación en estos espacios alienta la formación de redes horizontales de colaboración entre los ciudadanos y fomenta la cultura de la corresponsabilidad en los asuntos públicos, lo que no solo contribuye con el aumento de la participación cívica, sino también de la calidad de la democracia y legitimidad de la toma de decisiones por parte del estado. Este argumento respalda la idea planteada por Putnam, según la cual, la interacción cívica sostenida es el motor que impulsa el fortalecimiento de la cohesión social y el desarrollo institucional (Putnam, 2002).

2.1.1.3 Teoría de la Gestión Pública Participativa. La participación ciudadana contribuye a la rendición de cuentas y la supervisión, que a su vez mejora el rendimiento institucional y la confianza pública. En general, los espacios participativos, como los proporcionados por la Oficina de Participación Ciudadana en el Congreso, a través, por ejemplo, de parlamento joven o el proyecto de universidades y escuelas como espacio de participación ciudadana, son mecanismos específicos de institucionalización directa y deliberativa del Estado interactuante que asegura a los ciudadanos su derecho a participar y fomenta una cultura democrática caracterizada por el diálogo, la corresponsabilidad y la mejora continua de la gestión pública.

Así, esta teoría apunta a la factibilidad de institucionalizar canales de participación efectiva como eslabón de una gestión pública contemporánea y humana en resultados eficaces, desde la cual la participación de la gente no es puramente simbólica y pasa a ser una herramienta central y estratégica para la fabricación de políticas públicas más legítimas, eficaz y sostenibles (Espino et al., 2024).

2.1.2 Participación ciudadana

La participación ciudadana es el término dado al proceso mediante el cual los ciudadanos desempeñan su derecho y deber de ser parte de la toma de decisiones políticas, sociales y económicas que los involucran a ellos y a su vida cotidiana (Quecaño, y Domínguez, 2025).

La característica central de este concepto es la accesibilidad a las instituciones públicas, lo que significa que estas siempre deben estar abiertas, inclusivas y representativas en la toma de decisiones de los ciudadanos, quienes deben ser capaces de hacer presión si es necesario, ya sea en la formulación de políticas, la implementación de proyectos o cualquier otra acción que afecte su bienestar. La participación no se limita a las elecciones, sino que también se extiende a la oportunidad de expresar opiniones, colaborar con las autoridades en proyectos de

la comunidad o incluso ayudar a los jueces en la toma de decisiones, como miembros activos del Parlamento (Sánchez, 2024).

2.1.3 Modelos de participación ciudadana

Según Ramírez (2015), existen diversos modelos de participación ciudadana, que varían según el grado de involucramiento y el tipo de decisiones que se pueden influir. A continuación, te describo dos modelos ampliamente reconocidos:

- **Modelo de Participación Informativa.** Se basa en la difusión de información al ciudadano para poder tomar decisiones informadas sobre cuestiones de dominio público. La configuración de la participación consta de única información para la comprensión. Este tipo de modelo se emplea donde al ciudadano se le dan datos, no así un conducto directo que derive en una decisión. Esto es aplicable donde el instituto quiere más de transparencia y de una acción directa que de directa interacción.
- **Modelo de Participación Consultiva.** Los ciudadanos tienen la oportunidad de dejarse oír y expresar sus opiniones y sugerencias sobre una política o un proyecto propuesto. En otras palabras, también se busca la retroalimentación de la comunidad, pero la decisión final sigue estando con un actor institucional como un legislador o una autoridad gubernamental. Entonces, el modelo C es más interactivo que el informativo. No obstante, las personas tampoco tienen poder de voto en estas circunstancias.
- **Modelo de Participación Colaborativa.** Los ciudadanos no solo consultan, sino que también, reciben un rol activo en la formulación de políticas o proyectos. De la misma forma, las instituciones hacen de forma conjunta con los ciudadanos, quienes participan de una manera directa a través del diseño, y la ejecución de las políticas. Este modelo resulta ser más participativo y busca una relación casi directa entre los ciudadanos con el poder político, permitiendo la co-creación para las soluciones de los problemas públicos.

- **Modelo de Participación Decisoria.** Este es el modelo más avanzado, donde los ciudadanos tienen la autoridad para tomar decisiones vinculantes sobre las políticas públicas, leyes o proyectos. En este modelo, los ciudadanos no solo proponen ideas o brindan retroalimentación, sino que tienen un poder real para influir en las decisiones finales. Este tipo de participación es común en sistemas democráticos avanzados con mecanismos de referendos o plebiscitos.

2.1.4 Concepto de la oficina de participación ciudadano

La Oficina de Participación Ciudadano es un órgano de línea de la Oficialía Mayor. Es dirigida por el Jefe de Oficina, funcionario designado por la Mesa Directiva a propuesta del Oficial Mayor (Congreso de la República, 2025).

Su finalidad es informar y orientar a la ciudadanía sobre las funciones, procesos parlamentarios y la institucionalidad democrática, así como el desarrollo de mecanismos que promuevan y canalicen la participación ciudadana a través de propuestas legislativas, pedidos, opiniones o sugerencias y actividades de formación ciudadana (Congreso de la República, 2025).

2.1.5 Objetivos de la Oficina de Participación Ciudadano

Los Objetivos de la Oficina de Participación Ciudadano según Congreso de la República (2025), son los siguientes:

- Contribuir con el proceso de fortalecimiento del ámbito de la representación, a través de la implementación de mecanismos de transparencia y de acceso a la información y participación, coadyuvando con ello al proceso de legitimación del sistema político en general y del Parlamento en particular.
- Desarrollar mecanismos participativos que contribuyan a estrechar los nexos entre la sociedad civil y los parlamentarios, a fin de mejorar los servicios que se brinda a la ciudadanía.

- Fomentar entre los ciudadanos los conocimientos básicos sobre la organización del Congreso y las funciones que cumplen los congresistas, fortaleciendo así la relación parlamento – sociedad civil.

2.1.6 Parlamento Joven

El Parlamento Joven es un programa desarrollado por la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, orientado a fortalecer las capacidades de liderazgo, fomentar el debate constructivo y promover el conocimiento del quehacer parlamentario entre los jóvenes peruanos (Congreso de la República, 2025).

El programa está dirigido a jóvenes de todo el país e inicia con un proceso de capacitación virtual en temas parlamentarios y del sistema electoral, seguido por una evaluación del conocimiento adquirido (Congreso de la República, 2025).

Los participantes con mejor desempeño acceden a los Plenarios Regionales, donde se simulan las funciones del Congreso, y se eligen representantes para el Plenario Nacional, realizado en Lima, con la participación de 130 jóvenes de todas las regiones del Perú. Esta experiencia permite a los jóvenes vivir el proceso legislativo y desarrollar habilidades de ciudadanía activa y participación democrática (Congreso de la República, 2025).

2.1.7 Objetivos del parlamento Joven

Según el Congreso de la República (2025), la Oficina de Participación Ciudadana, desarrolla el programa Parlamento Joven, cuyos objetivos son:

- Fortalecer en los jóvenes peruanos las capacidades de liderazgo.
- Promover una cultura de debate constructivo que se realiza a través de la recreación de la organización parlamentaria.
- Conocer las funciones de los Congresistas de la República, y de las actividades que se desarrollan en las comisiones de trabajo y en las sesiones plenarias.

El desarrollo del programa se inicia con la capacitación de los jóvenes participantes en temas parlamentarios y del sistema electoral a través de cursos virtuales. Al término de los mismos se evalúa el nivel del conocimiento adquirido de los temas desarrollados. Posteriormente, los jóvenes seleccionados participan de los Parlamentos (Plenarios) Regionales que se desarrollan en todo el país.

Los Plenarios Regionales se llevan a cabo de forma presencial con la participación de 130 jóvenes por cada jurisdicción de acuerdo al orden de mérito obtenidos en sus respectivas regiones, (a excepción del distrito electoral de peruanos en el extranjero, que se desarrolla de forma virtual).

En cada Plenario Regional se elige a los representantes regionales para el Plenario Nacional, de acuerdo a la distribución del número de escaños vigentes en la ley electoral por cada región.

Concluidos los Plenarios Regionales se realiza el Plenario Nacional de Parlamento Joven en Lima, con la participación de 130 jóvenes representantes de todas regiones del país.

2.1.8 Parlamento Universitario

El Parlamento Universitario es un programa cuyo propósito es fomentar el desarrollo de una cultura cívica y democrática, por lo que está orientado a los estudiantes de las diversas disciplinas que se ofrecen tanto en las universidades públicas como privadas en todo el Perú, igualmente el programa es de aplicación extensiva a los alumnos de Institutos de Educación Superior y Técnica y a los ciudadanos en general (Congreso de la República, 2025).

Consiste en brindarles información de los temas que forman parte del quehacer parlamentario, seguido por la recreación o simulación de un parlamento para que puedan vivir la experiencia de ser congresistas (Congreso de la República, 2025).

2.1.9 Objetivos del Parlamento Universitario

Los Objetivos del Parlamento Universitario según el Congreso de la República (2025), son los siguientes:

- Crear en los jóvenes una conciencia de ciudadanía con deberes y derechos.
- Contribuir a un mayor conocimiento sobre la democracia, el Estado y sus instituciones.
- Generar y desarrollar espacios de participación y políticas comunes que permitan realizar un debate sobre temas de su interés.
- Facilitar el conocimiento de los principales procedimientos parlamentarios en el ejercicio de la función legislativa.

2.1.10 Parlamento Escolar

El Parlamento Escolar es un programa que tiene como propósito fomentar el desarrollo de la cultura cívica y democrática desde la etapa escolar, mediante la creación de un órgano de participación, el mismo que está orientado principalmente a los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria de todas las instituciones educativas públicas y privadas del Perú (Congreso de la República, 2025).

Consiste en brindarles información a través de medios visuales acerca de los temas que forman parte del quehacer parlamentario, seguido por la recreación o simulación de un parlamento para que los escolares puedan vivir la experiencia de ser congresistas (Congreso de la República, 2025).

2.1.11 Objetivos del Parlamento Escolar

Los Objetivos del parlamento escolar según el Congreso de la República (2025). son los siguientes:

- Crear en los escolares una conciencia de ciudadanía con deberes y derechos.
- Contribuir a un mayor conocimiento sobre la democracia, el Estado y sus instituciones.

- Generar y desarrollar espacios de participación y políticas comunes que permitan realizar un debate sobre temas de su interés.
- Facilitar el conocimiento de los principales procedimientos parlamentarios en el ejercicio de la función legislativa.

2.1.12 Teorías generales sobre la variable dependiente: Imagen Institucional

2.1.12.1 Teoría de la Legitimidad Institucional. La Teoría de la Legitimidad Institucional, formulada por Weber (2006), sostiene que la autoridad de una institución se legitima en la medida en que los ciudadanos aceptan y creen en su validez, legalidad y competencia para ejercer poder. Esta legitimidad no se impone, sino que se construye socialmente, y depende en gran parte de la percepción que la sociedad tenga sobre el comportamiento, la ética, la transparencia y la efectividad de las instituciones públicas.

2.1.12.2 Teoría de la Percepción Social. La Teoría de la Percepción Social, desarrollada por Goffman (1959) sostiene que la imagen que una entidad sea una persona o una institución proyecta hacia los demás está mediada por las interacciones sociales y la percepción que los otros construyen a partir de estas experiencias.

Goffman (1959) conceptualiza a las instituciones como actores que se presentan ante la sociedad a través de discursos, comportamientos y símbolos, que son interpretados por el público en función de su contexto, creencias y experiencias previas. En el caso del Congreso de la República, la imagen institucional no es simplemente el resultado de su labor legislativa, sino del modo en que dicha labor es percibida por la ciudadanía. Factores como la integridad, la transparencia en la toma de decisiones y la eficacia en la respuesta a los problemas sociales son elementos claves que alimentan esa percepción. Cuando estas dimensiones se perciben como deficientes, la imagen institucional se deteriora, incluso si objetivamente existen avances o buenas prácticas.

Dentro de este marco teórico, la participación ciudadana a través de los programas promovidos por la Oficina de Participación Ciudadana como el Parlamento Joven, Universitario y Escolar puede actuar como un canal estratégico para transformar la percepción social del Congreso. Al involucrar directamente a la ciudadanía, especialmente a las nuevas generaciones, en actividades educativas, legislativas y formativas, se genera una representación simbólica de apertura, inclusión y voluntad de acercamiento institucional.

Así, según Goffman (1959), la interacción frecuente y significativa entre el Congreso y los ciudadanos permite una re-presentación institucional ante la opinión pública, que no solo comunica intención política, sino que también humaniza y legitima al Congreso como un ente comprometido con la democracia participativa. En otras palabras, una ciudadanía informada y comprometida que participa activamente en programas parlamentarios contribuye a reconstruir una imagen institucional más positiva, al basar sus percepciones no solo en los medios de comunicación o en discursos políticos, sino en experiencias directas (Goffman, 1959).

2.1.12.3 Teoría de la Transparencia Institucional. La Teoría de la Transparencia Institucional sostiene que la transparencia constituye un principio esencial para fortalecer la legitimidad y la confianza pública en las instituciones del Estado.

Según Mencia et al. (2023), las instituciones que practican una gestión abierta, accesible y basada en la rendición de cuentas tienden a proyectar una imagen institucional más positiva, debido a que los ciudadanos perciben coherencia entre el discurso institucional y sus acciones.

2.1.13 Concepto de imagen institucional

Se define como la percepción que tiene la gente sobre una organización u otra estructura basada en su percepción general del comportamiento, valores, comunicación y trato con la sociedad en su conjunto. Esta percepción está influida por la cobertura de los medios de comunicación, las políticas efectivas, la integridad ética de los miembros y la transparencia en

todo lo que hacen las personas identificadas con la institución en cuestión (Ramos y Valle, 2020).

Asimismo, se define como la recopilación de impresiones, juicios y emociones que el público tiene sobre una institución, lo que se basa en la interacción personal y no personal de las personas con esta entidad. Además, en palabras más sencillas, la institución ocupa un lugar en los conceptos de la gente sobre la confiabilidad, la confiabilidad, la decencia y la eficiencia. Finalmente, la imagen también afecta la interacción de la institución con los ciudadanos, el nivel de apoyo social y la capacidad de alcanzar sus objetivos (Patlán y Martínez, 2017).

2.1.14 Confianza

En el contexto institucional, la confianza se asocia con creer en las decisiones y acciones de los representantes y entidades gubernamentales (Pérez, 2025).

La confianza institucional se describe como una percepción positiva de la ética, la transparencia y la eficacia de las instituciones públicas. También se refiere a la expectativa de que dichas instituciones actuarán en interés de la sociedad y, por lo tanto, crea un entorno favorable a la participación activa y el apoyo público (Riffo et al., 2019).

2.1.15 Transparencia

Transparencia es una cualidad de una institución o persona que actúa de manera clara, accesible y abierta, y permite juzgar sin dificultad sus decisiones, acciones y procesos (Navarro, 2021).

El principio de transparencia obliga a una institución a ser abierta y proporcionar a los ciudadanos la información comprensible (Finol et al., 2021).

2.1.16 Cercanía

La cercanía corresponde a la relación de proximidad entre la institución y los ciudadanos, accesibilidad e interacción. Una institución en donde sus ciudadanos logren

percibir como sensible a sus necesidades, cooperativa para ser coordinada e involucrada en los procesos de decisión (Contreras y Montecinos, 2019).

Se describe a la cercanía institucional como el conjunto característico de medidas en las que el ciudadano logra ser percibido en el proceso de decisión de las instituciones gubernamentales. Una institución en donde se facilita el acceso, alienta a la participación activa y establece vínculos de comunicación (Hernandez, 2022).

2.1.17 Importancia de la imagen institucional en las organizaciones públicas

Según Ramos y Valle (2020), la imagen institucional es un elemento clave para el funcionamiento y la efectividad de las organizaciones públicas. Su importancia radica en varios aspectos fundamentales:

- Una buena imagen institucional ayudará a generar legitimidad en las instituciones. El aspecto es que el ciudadano debe sentir que la entidad en cuestión está representando su beneficio durante la toma de decisiones. En la imagen institucional favoreciente, el ciudadano confiará en la decisión y, por lo tanto, su postura en las políticas públicas, lo que en última instancia contribuirá a una buena gobernabilidad.
- La buena imagen se relaciona con la apertura y accesibilidad a la institución impulsa la participación ciudadana. Si la ciudadanía confía en la institución, seguramente estarán dispuestos a participar en las decisiones a través de las elecciones, la consulta pública o cualquier actividad favorable a ese efecto democrático.
- En instituciones que administran recursos públicos, como el Congreso, una buena imagen institucional es fundamental para atraer inversiones, tanto nacionales como extranjeras. Asimismo, una institución pública de confianza permite colaborar con otras instituciones del ámbito público, pero también privado, lo que puede traducirse en beneficios para el desarrollo económico y social.

- Frente a situaciones de crisis o conflictos, la imagen institucional también es vital. Instituciones que han desarrollado una imagen de transparencia, eficiencia y responsabilidad tendrán todas las posibilidades de superar positivamente una crisis con el apoyo de su ciudadanía. En otras palabras, cómo una institución administra una crisis está directamente relacionado con la confianza pública y, por ende, con la posibilidad de mantener la legitimidad.
- Las políticas públicas deben ser aceptadas y respaldadas por la población para tener éxito. Las instituciones de una imagen positiva tienen una mayor capacidad para llevar a cabo el cambio, la reforma, o las políticas respaldadas por la población. Asimismo, la percepción pública afecta al cumplimiento de la ley y la cooperación con las autoridades.
- La imagen institucional es un barómetro de la democracia. Si las instituciones son vistas como legítimas, transparentes y representantes, el sistema político se fortalece. Además, se inicia un ciclo de confianza ampliada y mayor participación del público, estabilizando finalmente la política y la sociedad.

2.1.18 Definición de términos básicos

- Confianza Institucional. Es la creencia de las personas en la capacidad, la transparencia y la confiabilidad de las instituciones públicas para llevar a cabo sus funciones de una manera efectiva o en la observancia de un comportamiento ético. En este sentido, la confianza es un antecedente del funcionamiento y la legitimidad institucional en un sistema democrático (Marichal et al., 2025).
- Democracia Participativa. Es un tipo de democracia en la que la participación de las personas no se limita únicamente a la elección del gobernante sino se incluyen a ellas en la toma de decisiones y se dejan intervenir directamente en la elaboración de las políticas, las leyes y el control de las instituciones (Falanga y Gauza, 2025).

- Desempeño Institucional. Capacidad de una institución de alcanzar eficientemente sus objetivos y metas y de asumir sus responsabilidades respecto a la población (Romero et al., 2025).
- Gestión Pública. La gestión pública es el conjunto de actividades y procesos mediante los cuales las autoridades gubernamentales administran los recursos, implementan políticas y brindan servicios a la ciudadanía, con el fin de satisfacer las necesidades sociales y promover el desarrollo económico y social del país (Jacho et al., 2025).
- Imagen Institucional. La imagen institucional es la percepción pública que tiene la ciudadanía sobre una institución u organización, construida a partir de su comportamiento, comunicación, ética, desempeño y transparencia. Una buena imagen institucional fomenta la confianza y el apoyo popular (Sevilla, 2021).
- Participación Ciudadana. Es el derecho y la responsabilidad de los ciudadanos de participar en la toma de decisiones políticas, sociales y económicas. Esto incluye votar, emitir opiniones, formar parte de foros de debate y colaborar en la creación de políticas públicas. La institución también es responsable de garantizar que haya suficiente información y espacio libre sobre la discusión de las políticas (Moreno, 2025).
- Rendición de Cuentas. Es una descripción de cómo la institución y sus miembros revelan y rinden cuentas a la ciudadanía sobre las dimensiones, las decisiones y los resultados. Permite a la población o sociedad civil evaluar los logros de la institución. (Ramírez, 2025).
- Transparencia. Es la palabra utilizada para describir la accesibilidad y la claridad del riesgo informativo, el proceso emprendido y el resultado obtenido para la institución. Una institución es transparente si permite a la ciudadanía comprobar lo que ha hecho (Robles y Zamora, 2020).

III MÉTODO

El positivismo suministra la metodología rigurosa para garantizar que se generen resultados comprobables, generalizables para nutrir la toma de decisiones en la administración pública y para optimizar las políticas de participación ciudadanas (Bernal, 2022).

Desde las ciencias sociales y, en este caso, la criminología, el positivismo se usa en encuestas sobre fenómenos sociales con herramientas cuantitativas, y se intenta examinar patrones y conexiones causales, confirmarlas con estudios empíricos. Es una cuestión de precisión y repetibilidad de la investigación, se centra en la definición de teorías fundamentadas por datos observados o medibles (Kuhn, 1962).

La principal fortaleza del enfoque cuantitativo es la objetividad. Los instrumentos de medición estandarizados, como las encuestas, los cuestionarios estructurados y las escalas numéricas, garantizan que los datos recopilados sean coherentes y comparables de manera confiable entre diferentes grupos e intervalos temporales.

En resumen, el énfasis en la precisión, la replicabilidad y la generalización es una herramienta invaluable en disciplinas tan diversas como la economía, la administración, las ciencias sociales y la salud pública porque da como resultado respuestas y recomendaciones basadas en hechos verificables que pueden mejorar los resultados y los procesos (Sánchez, 2019).

3.1 Tipo de investigación

La investigación es aplicada porque es el tipo de investigación cuyo objetivo principal es resolver ciertos problemas prácticos y específicos en lugar de construir teorías o mantener un conocimiento más amplio y general.

Se basa en aplicar los principios científicos a los problemas abordados y en encontrar soluciones que puedan aplicarse en situaciones reales. Dicha investigación utiliza hallazgos y

descubrimientos teóricos y los aplica para abordar cuestiones específicas en la medicina, la ingeniería, la educación, el derecho y otros campos (Sánchez et al., 2023).

El nivel explicativo de investigación se centra en la comprensión y explicación de las causas y mecanismos subyacentes de un fenómeno o problema en particular. A diferencia de simplemente describir las variables o correlacionarlas, la investigación explicativa se centra en la identificación y el análisis de las relaciones causales entre ellas (Sánchez, 2024).

El diseño no experimental, es un tipo de diseño de investigación donde el investigador no manipula ni controla las variables del estudio. El investigador observa y analiza las variables tal como son en la naturaleza. Se centra en observar relaciones, correlaciones y patrones sin interferencia (Valderrama, 2019).

Se aplicó un corte transversal, es un diseño de investigación que recoge datos en un solo punto en el tiempo para proporcionar una instantánea de un fenómeno o una condición en un momento específico (Sánchez, 2024).

Un estudio transversal puede utilizarse para identificar patrones y asociaciones en una población en un momento dado, pero no puede establecer relaciones causales ni puede ver los cambios con el tiempo (Sánchez, 2024).

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

En investigación, la población se refiere al conjunto completo de individuos, grupos, eventos, o elementos que cumplen con ciertos criterios específicos y sobre los cuales se desea realizar un estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Es el grupo total al que se pretende generalizar los resultados de la investigación. La población de estudio, lo conforma 42 colaboradores administrativos del Congreso de la República.

3.2.2. *Muestra*

En investigación, una muestra es un subconjunto representativo de la población total sobre la cual se recolectan datos y se realiza el análisis. La muestra se selecciona para hacer inferencias o generalizaciones sobre la población completa sin tener que estudiar a todos los miembros de esta (Sánchez et al., 2020).

La muestra se consideró el total de la muestra, es decir, 45 colaboradores administrativos del Congreso de la República.

3.2.3. *Muestreo*

El muestreo censal es un método de investigación en el que se estudia a todos los miembros de una población en lugar de seleccionar una muestra representativa. En lugar de realizar un muestreo y extraer los resultados a la población total, el muestreo censal implica recopilar datos de cada individuo o unidad dentro de la población completa.

Este enfoque se utiliza cuando la población es relativamente pequeña o cuando se desea obtener información completa y precisa sobre todos los elementos de la población (Otzen y Manterola, 2017).

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1. *Definición conceptual de la variable independiente. Oficina de participación ciudadana*

La Oficina de Participación Ciudadana es una unidad dentro de las instituciones públicas encargada de promover, coordinar y facilitar la participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones

3.3.2. *Definición operativa de la variable independiente. Oficina de participación ciudadana*

La definición operativa comprende las dimensiones planteadas, las cuales son: parlamento joven, parlamento universitario y parlamento escolar.

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente. Oficina de participación ciudadana

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Parlamento joven	Nivel de conocimiento adquirido por los participantes	1-2
Parlamento universitario	Nivel de participación en los Plenarios Regionales y Nacional	3-4
Parlamento escolar	Nivel de conocimiento sobre procedimientos parlamentarios	5-6
	Nivel de participación activa en la simulación parlamentaria	7-8
	Nivel de conocimiento adquirido sobre democracia y función parlamentaria	9-10
	Nivel de participación activa en la simulación parlamentaria	11-12

3.3.3. Definición conceptual de la variable dependiente. Imagen institucional

La imagen institucional es la percepción pública que tiene la sociedad sobre una organización, basada en su comportamiento, comunicación, desempeño y valores. Influye en su reputación y en la confianza ciudadana.

3.3.4. Definición operativa de la variable dependiente. Imagen institucional

La definición operativa comprende las dimensiones planteadas, las cuales son: Confianza, transparencia y cercanía.

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente. Imagen institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Confianza	Nivel de confianza ciudadana en el Congreso de la República	1-2
	Percepción de integridad de los congresistas	3-4
Transparencia	Accesibilidad a la información parlamentaria	5-6
	Percepción de rendición de cuentas	7-8
Cercanía	Nivel de participación ciudadana en programas del Congreso	9-10
	Percepción de representatividad	11-12

3.4 Instrumentos

Según Bernal (2016), un cuestionario es una herramienta de investigación que consiste en un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para recolectar información específica de los participantes. Los cuestionarios pueden ser administrados de forma escrita, en línea o

verbal, y están diseñados para captar datos sobre diversas variables y características de interés, tales como opiniones, comportamientos, o experiencias.

Importancia

- Permite recopilar grandes cantidades de datos de manera sistemática y estandarizada, facilitando la comparación y el análisis.
- Ofrece uniformidad en las preguntas y respuestas, de modo que todos los participantes respondan de la misma manera. Esto aumentará validez y fiabilidad de datos.
- Puede ajustarse a muchos temas y contextos diferentes, desde la opinión pública hasta la medicina, lo que lo hace útil en muchas líneas de investigación.
- Los datos recogidos a través de cuestionarios son sencillos de cuantificar y analizar con métodos estadísticos. Esto significa que es posible identificar patrones y tendencia

3.5 Procedimientos

Primero es necesario una exploración preliminar de los datos para asegurar que cumplen con los supuestos necesarios de la regresión logística ordinal.

El modelo de regresión logística ordinal es ajustado a los datos, ahora se estiman los parámetros que describen cómo las variables independientes afectan las probabilidades de observar un valor determinado en la variable dependiente o mayor.

En este punto, los coeficientes obtenidos deben interpretarse como indicaciones de la relación entre ambas variables. Por último, se realizan pruebas de significación estadística para averiguar si los efectos observados son significativamente diferentes de cero.

Este proceso permite validar o refutar la hipótesis planteada basada en la influencia de las variables independientes sobre las categorías ordinales de la variable dependiente (Sánchez et al., 2023).

3.6 Análisis de datos

El procesamiento de datos se articula en dos fases: descriptiva e inferencial.

Análisis descriptivo: Se compila una tabla con los datos del elemento a estudiar, que es de carácter ordinal, acompañada de sus correspondientes porcentajes. Para acompañar esta puesta en escena, se le anexa un arreglo de barras que hacen posible la exactitud visual sobre el número de casos en cada categoría, con lo cual se mejorará tanto visibilidad como entendimiento de lo inmediato al que nos enfrentamos en términos estructurales de datos (Caycho et al., 2019).

Análisis inferencial: Se utiliza un modelo de regresión logística ordinal para evaluar cómo las variables independientes influyen en la posibilidad de que las observaciones caigan en niveles superiores de la variable dependiente. El modelo arroja coeficientes que miden el efecto de cada predictor y pruebas de significación que señalan cuáles de ellos tienen cierta importancia estadística.

Para apreciar el poder explicativo del modelo de ajuste lo que se hace es recurrir al coeficiente de determinación de Nagelkerke, que establece el porcentaje de varianza de la variable dependiente explicó a través de todos los predictores juntos. Esta combinación de estimaciones permite las relaciones entre variables sea interpretadas y a su vez comprobar si el modelo se ajusta bien a los datos observados (Sánchez et al., 2023).

3.7 Consideraciones éticas

- Asegurarse de que todos los participantes comprendan plenamente el propósito del estudio, cómo se utilizarán sus datos, y den su consentimiento voluntario antes de participar.
- Garantizar que la identidad de los participantes y la información sensible se mantenga confidencial. Los datos deben ser almacenados de manera segura y accesibles solo para el equipo de investigación autorizado.

- Evitar causar daño emocional o psicológico a los participantes. En el caso de temas delicados como la violación sexual, es crucial proporcionar apoyo y recursos para quienes puedan verse afectados por el estudio.
- Siempre que sea posible, asegurar que los datos se recopilen de manera anónima para proteger la identidad de los participantes y reducir el riesgo de estigmatización o represalias.
- Presentar los resultados de manera honesta y precisa, sin manipulación de datos ni distorsión de los hallazgos para cumplir con las expectativas del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

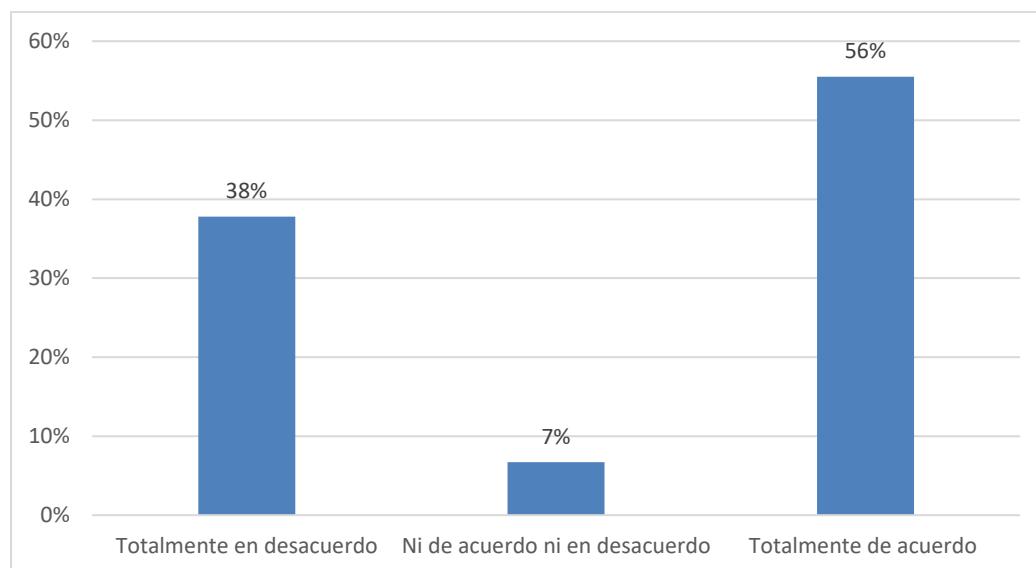
Tabla 3

Frecuencia de la variable independiente. Oficina de participación ciudadana

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	38
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7
	Totalmente de acuerdo	23	55
	Total	45	100

Figura 1

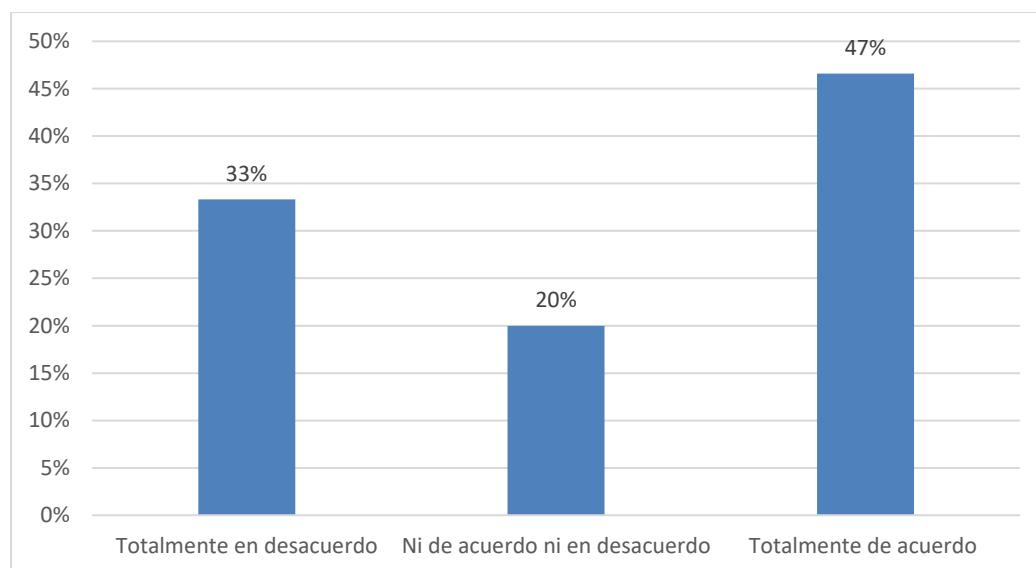
Gráfico de la variable independiente. Oficina de participación ciudadana



Nota. Los resultados ($n = 45$) muestran polarización en la valoración de la Oficina de Participación Ciudadana: un 55 % está totalmente de acuerdo con la efectividad de sus programas (Parlamento Joven, Universitario y Escolar), mientras un 38 % se manifiesta totalmente en desacuerdo y el 7 % restante es neutral. Esta división indica que, aunque la mayoría reconoce el aporte formativo, un grupo percibe deficiencias metodológicas y de contenido, lo que señala la necesidad de ajustar y diversificar estrategias según el perfil de los participantes.

Tabla 4*Frecuencia de la dimensión. Confianza*

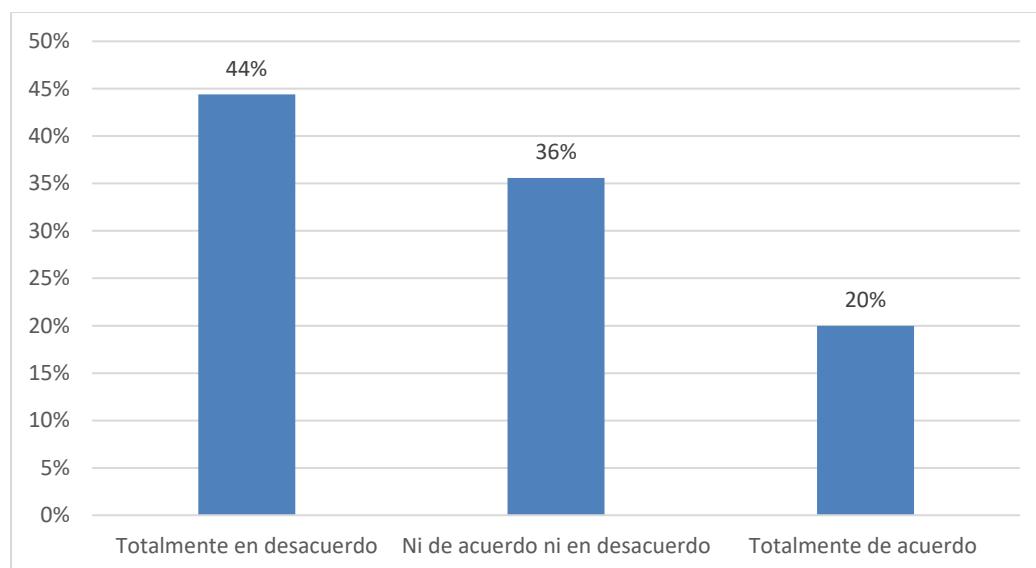
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	20
	Totalmente de acuerdo	21	47
	Total	45	100

Figura 2*Gráfico de la dimensión. Confianza*

Nota. Los resultados ($n = 45$) revelan una valoración dividida de la dimensión Confianza: el 47 % de los participantes está totalmente de acuerdo en que los programas de participación ciudadana fortalecen la confianza en el Congreso, mientras un 33 % se muestra totalmente en desacuerdo y un 20 % adopta una posición neutral. Esta distribución sugiere que, aunque casi la mitad de los encuestados percibe un aumento de integridad y confiabilidad gracias a las actividades participativas, existe un segmento significativo que cuestiona su impacto, lo cual invita a reforzar y ajustar estas iniciativas para consolidar la confianza ciudadana.

Tabla 5*Frecuencia de la dimensión. Transparencia*

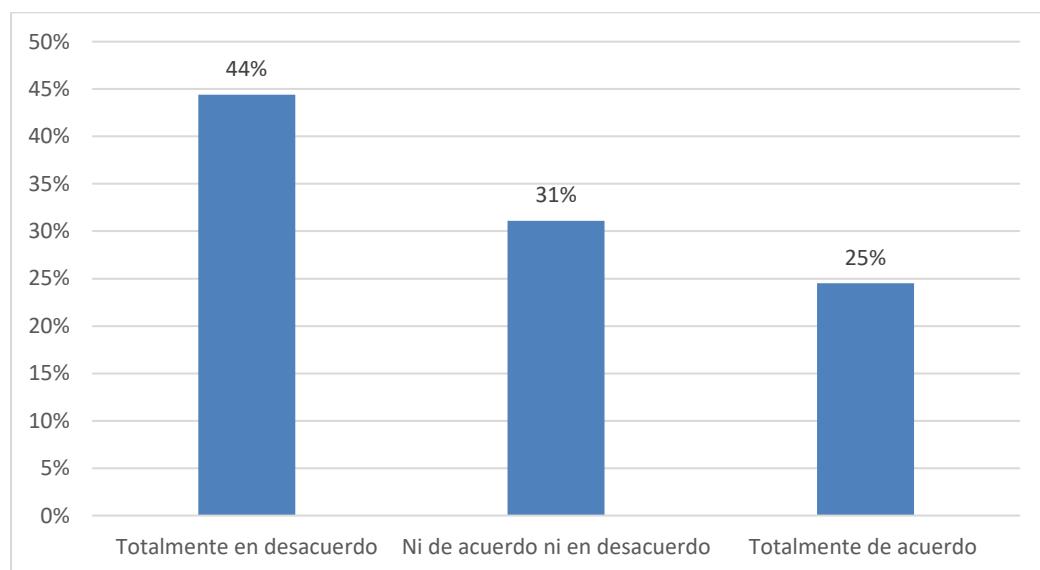
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	44
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	36
	Totalmente de acuerdo	9	20
	Total	45	100

Figura 3*Gráfico de la dimensión. Transparencia*

Nota. La dimensión Transparencia muestra que solo el 20 % de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la participación ciudadana facilita el acceso a la información y fortalece la rendición de cuentas del Congreso, mientras un 44 % se manifiesta totalmente en desacuerdo y un 36 % adopta una posición neutral. Estos resultados indican un bajo nivel de percepción de apertura informativa, lo que sugiere la necesidad de mejorar la claridad de los contenidos y potenciar los mecanismos de diálogo para transparentar efectivamente la gestión parlamentaria.

Tabla 6*Frecuencia de la dimensión. Cercanía*

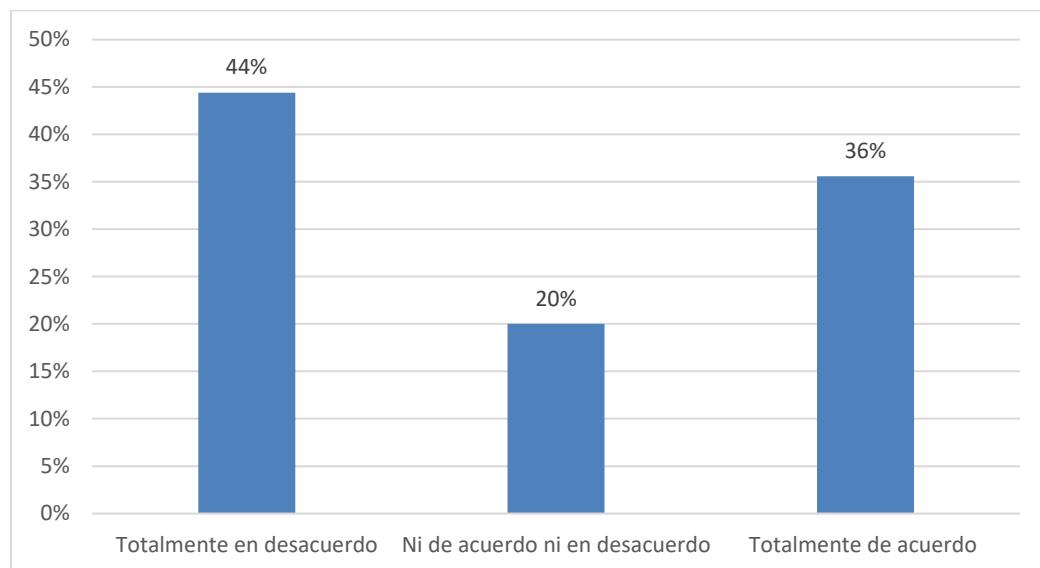
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	44
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	31
	Totalmente de acuerdo	11	25
	Total	45	100

Figura 4*Gráfico de la dimensión. Cercanía*

Nota. La dimensión Cercanía evidencia que solo el 25 % de los encuestados está totalmente de acuerdo en que los programas de la Oficina de Participación Ciudadana han acercado el Congreso a la ciudadanía, mientras un 44 % se manifiesta totalmente en desacuerdo y un 31 % permanece neutral. Este bajo nivel de percepción de proximidad sugiere que los espacios de inclusión deben reforzarse con dinámicas más participativas y contactos directos, ajustando metodologías y canales de comunicación para que los ciudadanos identifiquen de manera tangible una mayor representatividad y cercanía institucional.

Tabla 7*Frecuencia de la variable dependiente. Imagen institucional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	44,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	20,0
	Totalmente de acuerdo	16	35,6
	Total	45	100,0

Figura 5*Gráfico de la variable dependiente. Imagen institucional*

Nota. Los resultados sobre la Imagen Institucional ($n = 45$) muestran que solo el 35,6 % de los encuestados está totalmente de acuerdo en que los programas de participación ciudadana mejoran la confianza, la transparencia y la cercanía del Congreso, mientras un 44,4 % se manifiesta totalmente en desacuerdo y un 20 % adopta una posición neutral. Esta tendencia negativa indica que, pese a algunos reconocimientos puntuales, la mayoría percibe que las iniciativas no han logrado fortalecer de manera significativa la imagen institucional, lo que exige revisar su diseño y ejecución para revertir esta valoración desfavorable.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Ha. La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

Ho. La oficina de participación ciudadana no influye positivamente en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

Tabla 8

Contrastación de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	106,671			
Final	78,856	28,694	3	,000

Nota. La prueba arroja un valor de $p < 0,001$ (Sig. bilateral = ,000), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se confirma que, en conjunto, la variable independiente ejerce una influencia positiva y significativa sobre la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

Tabla 9

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,810
Nagelkerke	,827
McFadden	,659

Nota. El pseudo R^2 de Nagelkerke (0,827) indica que el modelo explica aproximadamente el 82,7 % de la variabilidad en la imagen institucional, mostrando un considerable ajuste y poder explicativo muy elevado.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Ha. La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la confianza en una entidad pública, Lima, año 2025.

Ho. La oficina de participación ciudadana no influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la confianza en una entidad pública, Lima, año 2025.

Tabla 10

Contrastación de la primera hipótesis específica

Modelo	-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intercepción	115,210			
Final	83,021	27,554	3	,000

Nota. La prueba arroja un valor de $p < 0,001$ (Sig. bilateral = ,000), lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se confirma que la confianza influye de manera estadísticamente significativa en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Ha. La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la transparencia en una entidad pública, Lima, año 2025.

Ho. La oficina de participación ciudadana no influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la transparencia en una entidad pública, Lima, año 2025.

Tabla 11

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Modelo	-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intercepción	106,358			
Final	78,447	21,003	3	,000

Nota. La prueba arroja un valor de $p < 0,001$ (Sig. bilateral = 0,000) lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la transparencia influye positivamente y de manera estadísticamente significativa en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

Ha. La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la cercanía en una entidad pública, Lima, año 2025.

Ho. La oficina de participación ciudadana no influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la cercanía en una entidad pública, Lima, año 2025.

Tabla 12

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Modelo	-2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intercepción	105,351			
Final	76,489	22,016	3	,000

Nota. La prueba arroja $p < 0,001$ (Sig. bilateral = 0,000) lo cual demuestra que la dimensión Cercanía mejora significativamente el ajuste del modelo. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que la cercanía influye de manera estadísticamente significativa en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos revelan una notable polarización respecto a la valoración de la Oficina de Participación Ciudadana. Aunque el 55 % de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo con la efectividad de sus programas como el Parlamento Joven, Universitario y Escolar, un 38 % se muestra totalmente en desacuerdo y un 7 % mantiene una posición neutral. Esta distribución evidencia tanto el reconocimiento de su aporte formativo por parte de la mayoría, como la existencia de un grupo significativo que identifica deficiencias metodológicas y de contenido. Este hallazgo sugiere la necesidad de ajustar y diversificar las estrategias de participación, considerando el perfil heterogéneo de los participantes.

Respecto a la variable dependiente, Imagen Institucional, se observa una tendencia negativa en la percepción ciudadana: solo el 35,6 % considera que los programas fortalecen la confianza, transparencia y cercanía del Congreso, mientras un 44,4 % está totalmente en desacuerdo y un 20 % permanece neutral. Esta situación indica que, si bien existen valoraciones favorables, las iniciativas actuales no logran revertir de manera significativa la percepción desfavorable hacia la institución. Es necesario revisar el diseño y ejecución de los programas de participación ciudadana, orientándolos hacia el fortalecimiento de la legitimidad, rendición de cuentas y representación.

Sin embargo, el análisis inferencial mediante la prueba estadística de bondad de ajuste ($p < 0,001$; Sig. bilateral = ,000) confirma que la Oficina de Participación Ciudadana influye positiva y significativamente en la mejora de la imagen institucional. El pseudo R^2 de Nagelkerke, con un valor de 0,827, indica que el modelo tiene un alto poder explicativo, explicando el 82,7 % de la variabilidad en la imagen institucional.

En relación a esto, Molobela (2025) plantea que la falta de infraestructuras digitales y la falta de estrategias integradoras limitan en Sudáfrica el impacto de las plataformas de participación. Recomienda lanzar campañas de sensibilización digital y fabricar contenido

localmente relevante. Que sería también una recomendación valiosa en el entorno peruano para conseguir este tipo de programas participativos un mayor alcance y efectividad.

Con respecto a Pakistán, el estudio de Mirza (2025) señala que para conseguir una gobernanza inclusiva no sólo hace falta la capacidad de conectar sino también el compromiso cívico. Aunque reconoce la suma de las plataformas digitales alude también a la necesidad de superar obstáculos estructurales. En este contexto, los resultados del estudio muestran claramente que unificado plan de participación todavía no estamos de un modo que realmente fomente la participación, la construcción de legitimidad y la vinculación emocional con el Congreso.

Finalmente, Benites y Vega (2024) refuerzan esta interpretación al señalar que la imagen del Congreso peruano es predominantemente de nivel medio o bajo especialmente en lo relativo a la cuestión reputacional reflejando una profunda desconexión y desconfianza por parte del conjunto ciudadano. Este hallazgo coincide con la percepción dividida que hemos observado en este estudio, lo cual apunta a la necesidad no solo de modificar las políticas de comunicación del Congreso sino también de emprender una verdadera, abierta y representativa práctica participativa.

Sobre la segunda discusión, los resultados ($n = 45$) muestran una apreciación dividida respecto al impacto de los programas de participación ciudadana en la confianza hacia el Congreso de la República. Un 47 % de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo en que dichas actividades fortalecen la integridad y credibilidad institucional, mientras un 33 % manifestó un rechazo total y un 20 % se ubicó en una posición neutral. Esta distribución sugiere que, aunque casi la mitad de los participantes reconoce un efecto positivo, existe un grupo considerable que pone en duda la efectividad de estas iniciativas para restaurar la confianza ciudadana.

Desde el análisis estadístico, la prueba de hipótesis arrojó un valor de $p < 0,001$ (Sig. bilateral = ,000), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Por tanto, se confirma que la confianza influye de manera positiva y estadísticamente significativa en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

Vilchez y Sánchez (2023) enfatizan al comparar estos hallazgos con estudios previos que la imagen institucional es una construcción que depende del sistema organizaciones; fue la comunicación corporativa y la adecuada planificación entre departamentos lo que permitieron presentar una percepción positiva. En este sentido, los resultados actuales vuelven a confirmar que generar la confianza no responde solamente a programas participativos. Estos esfuerzos también pertenecen al marco institucional para comunicarse y organizar su aplicación.

Por su parte, González (2022) en un distrito limeño encontró que la libre participación ciudadana está relacionada directamente con deberes sociales y planes de acción participativos, aunque censuró a la gestión municipal por su ejecución ineficiente. Ese paralelismo demuestra que, si bien las intenciones participativas están, su impacto real en la confianza ciudadana sólo depende de autoridades técnicas y éticamente capaces diseñar procesos eficaces y representativos.

A más, sentencia el estudio de Eke y Opeyemi (2024) en Nigeria que la institución pública debe crecer no solo en función de sus responsabilidades, sino también en base a entendimientos sobre qué tan íntegra es en la provisión integrada o su capacidad de reacción. Sostienen que la confianza se gana con la transparencia de las relaciones públicas, la conversación participativa y la comunicación estratégica. Lógicamente, este razonamiento también se aplica al caso peruano.

Sobre la tercera discusión, los resultados ($n = 45$) evidencian una percepción predominantemente negativa respecto al rol de la participación ciudadana en el fortalecimiento

de la transparencia del Congreso de la República. Solo el 20 % de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo en que dicha participación facilita el acceso a la información y promueve la rendición de cuentas. En contraste, un significativo 44 % se mostró totalmente en desacuerdo, mientras que el 36 % adoptó una posición neutral. Esta tendencia sugiere una débil percepción de apertura institucional, lo cual indica la necesidad de rediseñar las estrategias comunicacionales, optimizar los canales informativos y promover instancias de diálogo más efectivas.

Desde el punto de vista estadístico, la prueba inferencial arrojó un valor de $p < 0,001$ (Sig. bilateral = 0,000), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Esto confirma que la transparencia influye positivamente y de forma estadísticamente significativa en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025. Así, a pesar de la percepción ciudadana dividida, se valida empíricamente el rol clave de la transparencia como componente determinante de la imagen institucional.

Con base en estos resultados, Firman et al. (2024) detectaron, en su estudio acerca de la transparencia en el servicio público, una fuerte correlación entre participación de los ciudadanos y mayor transparencia gubernamental. El proyecto demuestra que cuando los ciudadanos se involucran efectivamente en la pregunta política, se beligera la responsabilidad del gobierno, cosa que aumenta el respaldo a las instituciones. Asimismo, añade el informe, los bien diseñados mecanismos de participación pueden crear confianza y proporcionar perspectiva a la institución, dirigir a los funcionarios públicos hacia políticas más abiertas, inclusivas y receptivas.

De manera similar, Quispe (2022) en el caso de una municipalidad peruana, corrobora que un plan efectivo de comunicación institucional puede mejorar considerablemente la participación ciudadana, lo cual está directamente relacionado con la percepción de transparencia. Su estudio observa una alta correlación ($r^2 = 0,951$) entre ambas variables, con

lo cual se refuerza la idea de que la forma en que se comuniquen, informen e incorporen los procesos a la vida pública de las entidades gubernamentales incidirá directamente sobre cómo es percibida por la gente.

Por otro lado, si bien el actual estudio encuentra con apoyo estadístico que transparencia influirá en la imagen institucional, los resultados de percepción parecen indicar una discrepancia entre los mecanismos participativos establecidos y su verdadero impacto para la ciudadanía. Por tanto, más que establecer vías de participación hace falta consolidar el uso práctico de dichos campos con información clara, informes inteligibles y una cultura institucional orientada claramente hacia una rendición de cuentas real y proactiva.

Sobre la cuarta discusión, los resultados ($n = 45$) revelan una percepción mayoritariamente negativa sobre el impacto de los programas de la Oficina de Participación Ciudadana en el fortalecimiento de la cercanía del Congreso con la ciudadanía. Solo el 25 % de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que estas iniciativas han logrado acercar al Congreso a la población, mientras un 44 % expresó estar totalmente en desacuerdo y un 31 % se mantuvo neutral. Esta distribución muestra una brecha perceptiva significativa respecto a la representatividad institucional, lo que sugiere que las actuales metodologías de participación no están generando el grado de conexión esperado con la población.

Desde un enfoque estadístico, la prueba arroja un valor de $p < 0,001$ (Sig. bilateral = 0,000), lo cual permite rechazar la hipótesis nula y confirmar que la dimensión Cercanía influye significativamente en la mejora de la imagen institucional. Este hallazgo valida la importancia de los vínculos relaciones entre el ciudadano y la institución como factores determinantes en la construcción de una imagen positiva y confiable.

Los resultados actuales son compatibles con lo planteado por Franciskovic et al. (2021) generaron el papel cada vez más fundamental que juegan estas tecnologías han dado lugar a una presunción razonable. Su investigación demuestra que el uso de este tipo de tecnología no

sólo facilita la rapidez de los procesos administrativos, sino que es una clave para acercar la administración pública a la ciudadanía, establecer canales de comunicación y diálogo, y también para que el ciudadano controle la actividad de aquéllos en cargos públicos. En este sentido, el adecuado aprovechamiento de estas herramientas podría llevar a superar la sensación de lejanía detectada en este estudio.

Asimismo, Menacho et al. (2020) llegaron a la conclusión de que, en el caso de EsSalud en el Perú, una imagen corporativa se fortalece si se trabaja con comunicaciones estrategia sobre identidad corporativa, el trato al usuario y uso correcto de redes sociales. Si bien su estudio se centra en el área de salud, sus resultados son también extrapolables a otras instituciones públicas como el Congreso, ya que destaca la necesidad de adaptarse a lo que esperan los ciudadanos con una gestión proactiva de la imagen y del vínculo emocional con los usuarios.

Entonces, de este estudio no solo se desprende la necesidad de dar vida a los programas de participación as actualmente viven deprimidos en algunos casos, pero también sugiere que debemos plantear enfoques más próximos, integradores y empáticas que permitan conversaciones cara a cara y espacios para charlar. La iniciativa debe adecuarse a las nuevas dinámicas de interacción social, donde la experiencia del ciudadano con la institución es un factor crucial para promover el sentido de pertenencia y valoración institucional.

VI CONCLUSIONES

- La prueba de significancia arrojó un valor de $p < 0,001$ (Sig. bilateral = 0,000), lo que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar que, en conjunto, la variable independiente influye de manera positiva y significativa sobre la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025. Además, el valor del pseudo R^2 de Nagelkerke (0,827) indica que el modelo explica aproximadamente el 82,7 % de la variabilidad de la variable dependiente, evidenciando un alto nivel de ajuste y un notable poder explicativo.
- El valor de $p < 0,001$ (Sig. bilateral = 0,000) obtenido en la prueba estadística indica que se rechaza la hipótesis nula, confirmando que la dimensión confianza influye de manera estadísticamente significativa en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.
- La prueba arrojó un valor de $p < 0,001$ (Sig. bilateral = 0,000), lo que permite rechazar la hipótesis nula y concluir que la dimensión transparencia influye de forma positiva y estadísticamente significativa en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.
- El resultado de $p < 0,001$ (Sig. bilateral = 0,000) demuestra que la dimensión cercanía contribuye significativamente al ajuste del modelo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se confirma que esta dimensión influye de manera estadísticamente significativa en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.

VII. RECOMENDACIONES

- Dado que la Oficina de Participación Ciudadana influye positivamente en la imagen institucional, se recomienda fortalecer e institucionalizar sus programas, asegurando su continuidad y ampliación a nivel nacional, con el fin de seguir mejorando la percepción pública del Congreso.
- Considerando que la confianza impacta significativamente en la imagen institucional, se sugiere desarrollar estrategias de participación ciudadana que fomenten la integridad, el cumplimiento de compromisos y la ética parlamentaria, para consolidar la confianza de la ciudadanía.
- Al evidenciarse que la transparencia mejora la imagen institucional, se recomienda incrementar los canales de difusión de información parlamentaria, asegurando su claridad y accesibilidad, y fortaleciendo los mecanismos de rendición de cuentas hacia la ciudadanía.
- Dado que la cercanía tiene un impacto significativo en la imagen institucional, se recomienda intensificar las actividades presenciales y virtuales que promuevan el contacto directo entre congresistas y ciudadanos, fomentando una percepción de mayor representatividad e inclusión.

VIII. REFERENCIAS

- Benites, Y., y Vega, E. (2024). Imagen de marca en las instituciones públicas: el caso del Congreso de la República del Perú. *Espacios*, 45(5), 55-67.
<https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n05p04>.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Bernal, C. (2022). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (5 ed.). Editoria Pearson.
- Caycho, C., Castillo, C., y Merino, V. (2019). *Manual de estadística no paramétricas aplicada a los negocios*. Universidad de Lima.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018). *Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe*.
<https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>
- Congreso de la República . (2025). *Oficina de Participación Ciudadana*.
<https://www.congreso.gob.pe/participacion/parlamentoescolar/>
- Congreso de la República. (2025). *Parlamento joven*.
<https://www.congreso.gob.pe/participacion/parlamentojoven/participacion/>
- Congreso de la República. (2025). *Parlamento universitario*.
<https://www.congreso.gob.pe/participacion/parlamentouniversitario/>
- Congreso de la República. (2025). *Presentación de Participación Ciudadana*.
<https://www.congreso.gob.pe/participacion/presentacion/>
- Contreras, P., y Montecinos, E. (2019). Democracy and citizenship participation: Typology and mechanisms for the implementation. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2) , 178-191.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28059953014/html/>

- Eke, C., y Opeyemi, M. (2024). Public relations and image building: pathways for independent national electoral commission inclusiveness and image recovery in Nigeria. *African Journal of Social and Behavioural Sciences*, 14(6), 3333-3350. <https://journals.aphriapub.com/index.php/AJSBS/article/view/2833/2607>.
- Espino, V., Medina, C., Montoya, R., Quijano, F., y Jara, C. (2024). Modernization of Public Management in Perú based on the experiences of Covid-19. *Prohominum*, 6(2), 77-92. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0236>.
- Falanga, R., y Ganuza, E. (2025). Mudando o status quo por meio de inovações democráticas? Três paradoxos da Península Ibérica. *Cad. Metrop., São Paulo*, 27(63), 1-22. <http://dx.doi.org/10.1590/2236-9996.2025-6368149-pt>.
- Finol, L., Galdames, A., y González, C. (2021). Contextualization of transparency of the public function in Ibero-America: A review of the concept Fecha recepción: septiembre 2020 / fecha aceptación: noviembre 2020. *Rumbos TS*, 16(25), 105-144. <http://dx.doi.org/10.51188/rrts.num25.502>.
- Firman, F., Sumatono, S., Muluk, K., Setyowati, E., y Rahmawati, R. (2024). Enhancing Citizen Participation: The Key To Public Service Transparency. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(1), 1-18. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.2937>.
- Franciskovic, J., Hamann, A., y Miralles, F. (2021). ICT, an opportunity for citizen participation in subnational governments. *Rev. repub.*, 29, 21-46. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Doubleday Anchor.
- González, R. (2022). Mejora de la gobernanza, con relación a la participación ciudadana, en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 999-1030. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3157.

- Hernandez, J. (2022). Before and after the outbreak: democracy, leadership and citizen participation mechanisms in three cities of Chile. *Rev. Iberoam. estud. munic.*, 25, 1-20. <http://dx.doi.org/10.32457/riem25.1682>.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jacho, P., Cordero, L., Brambilla, D., Romero, L., y Zambrano, J. (2025). Fortalecimiento del sistema de participación ciudadana en la gestión de las políticas públicas. *Ciencia Y Reflexión*, 4(1), 233–248. <https://doi.org/10.70747/cr.v4i1.102>.
- Kuhn, T. (1962). *La estructura de las revoluciones científica*. Fondo de Cultura Económica.
- Marichal, O., Rodríguez, E., y Musa, A. (2025). Political leadership in administrative transparency: ethical challenges and structural corruption in Latin America. *Iustitia Socialis*, 10(18), 110-127. <https://doi.org/10.35381/racji.v10i18.4370>.
- Menacho, I., Mallqui , V., Ibarguen, F., y Córdova, U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 91, 1190-1204. <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2020/Vol.%2025/No.%2091/29.pdf>.
- Mencia, N., Rivera, R., Vargas, J., Ccanto, R., y Mencia, T. (2023). Prior Control and Institutional Transparency. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1661-1671. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7839.
- Mirza, S. (2025). Engaging Stakeholders and Public Participation: Connective Leadership Tool for Inclusive and Sustainable Development in Public Sector Governance of Pakistan. *Journal of Development and Social Sciences*, 6(1), 104–123. [https://doi.org/10.47205/jdss.2025\(6-I\)11](https://doi.org/10.47205/jdss.2025(6-I)11).
- Molobela, T. (2025). Implementing e-participation platforms to enhance citizen engagement and participation within South African municipalities. *JeDEM - EJournal of*

EDemocracy and Open Government, 17(1), 80–103.

<https://doi.org/10.29379/jedem.v17i1.953>.

Moreno, A. (2025). Participación ciudadana y gobernanza. Municipio San Pedro Garza García,

México 2024. *Momboy*, (23), 48–60. <https://doi.org/10.70219/mby-232025-378>.

Navarro, D. (2021). Open government: transparency and access to information in the

administration of material resource. *Biolex*, 12(22), 169-182.

<https://doi.org/10.36796/biolex.v22i0.172>.

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J.*

Morphol., 35 81), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.

Patlán, J., y Martínez, E. (2017). Evaluation of the organizational image of a university.

Contad. Adm., 62(1) , 123-140. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.002>.

Pérez, R. (2025). Corrupción y confianza institucional. Algunas reflexiones desde las Ciencias

Sociales. *Momboy*, (23), 61-70. <https://doi.org/10.70219/mby-232025-379>.

Putnam, R. (2002). *Solo en la Bolera; Colapso y resurgimiento de la comunidad*

norteamericana. Ed. Galaxia Gutenberg.

Quecaño, P., y Dominguez, D. (2025). Citizen participation for social development in

municipal management. *Revista InveCom.*, 5(2) , 1-13.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.13137288>.

Quispe, S. (2022). *Propuesta de un programa de comunicación institucional para mejorar la*

participación ciudadana en la municipalidad distrital de Daniel Hernández - Tayacaja

- Huancavelica. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perù.

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9354/T010_44550487_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramírez, A. (2025). A time of change or a change of time? Open government from a Latin American perspective. *Cad. Gest. Pública Cid.*, 30, 1-25. <https://doi.org/10.12660/cgpc.v30.92695>.
- Ramírez, J. (2015). *Modelos de participación ciudadana. Una propuesta integradora.* (Tesis doctoral, Universidad Carlos III de Madrid). <https://earchivo.uc3m.es/rest/api/core/bitstreams/88084ab7-2db1-4434-9f25-1ebb33f44934/content>.
- Ramos, E., y Valle, N. (2020). Corporate image management as a sustainability strategy: path to business change. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 292-298. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-292.pdf>.
- Riffo, F., Pérez, D., Salazar, C., y Acuña, A. (2019). What has an Influence on Confidence in institutions? Empirical Evidence for Chile. *Rev.fac.cienc.econ.* 27(2), 83-104. <https://doi.org/10.18359/rfce.3517>.
- Robles, C., y Zamora, R. (2020). Online transparency as an intangible asset of the public sector. *Transinformação*, 32, <http://dx.doi.org/10.1590/1678-9865202032e190059>.
- Rodríguez, D., Páez, A., Román, D., y Rodríguez, E. (2024). Participación ciudadana, gobernanza democrática y derecho al desarrollo: una revisión sistemática. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(1), 198-214. <http://www.doi.org/10.36390/telos261.13>.
- Romero, M., Machorro, M., Muñiz, I., y Correa, F. (2025). Adaptation of the balanced scorecard (BSC) to evaluate organizational performance in Mexican public universities. *Form. Univ.*, 18(1), 121-130. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062025000100121>.
- Sánchez, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ.*, 13(1), 1-21. <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.

- Sánchez, M. (2024). Participación ciudadana en la gestión de la política pública contra la violencia familiar. Lima Metropolitana. *Revista de Climatología*, 24, 1441-1454. https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/03/Articulo-RCLIMCS24_0156-Mario-Sanchez.pdf.
- Sánchez, M., Guillen, O., y Begazo, L. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Bajo enfoque cuantitativo, variable categorica y la estadistica no parametrica*. Oscar Guillen Valle.
- Sánchez, M., Velasco, M., Espinoza, R., Gonzales, A., Romero, R., y Mory, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. Puerto Madero Editorial Académica. <https://doi.org/10.55204/PMEA.17>
- Sevilla, C. (2021). Imagen Política: la estrategia que llegó para quedarse. *Cuad. Cent. Estud. Diseñ. Comun.*, 97, 91-101. <https://dx.doi.org/10.18682/cdc.vi97.3936>.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (10 ed.). San Marcos.
- Vílchez, M., y Sánchez, K. (2023). Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6444-6473. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778.
- Weber, M. (2006). *Conceptos sociológicos fundamentales*. Alianza Editorial.

IX ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.																											
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																								
<p>Problema General ¿Cómo influye la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo influye la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la confianza en una entidad pública, Lima, año 2025? ¿De qué manera la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la transparencia en una entidad pública, Lima, año 2025? ¿De qué manera la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la cercanía en una entidad pública, Lima, año 2025?</p>	<p>Objetivo General Establecer la influencia de la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la influencia de la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la confianza en una entidad pública, Lima, año 2025. Establecer la influencia de la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la transparencia en una entidad pública, Lima, año 2025. Determinar la influencia de la oficina de participación ciudadana en la mejora de la imagen institucional según la cercanía en una entidad pública, Lima, año 2025.</p>	<p>Hipótesis General La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional en una entidad pública, Lima, año 2025.</p> <p>Hipótesis específicas La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la confianza en una entidad pública, Lima, año 2025. La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la transparencia en una entidad pública, Lima, año 2025. La oficina de participación ciudadana influye positivamente en la mejora de la imagen institucional según la cercanía en una entidad pública, Lima, año 2025.</p>	<p>Variable independiente. Oficina de participación ciudadana</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Parlamento joven</td><td>Nivel de conocimiento adquirido por los participantes Nivel de participación en los Plenarios Regionales y Nacional</td><td>1-2 3-4</td></tr> <tr> <td>Parlamento universitario</td><td>Nivel de conocimiento sobre procedimientos parlamentarios Nivel de participación activa en la simulación parlamentaria</td><td>5-6 7-8</td></tr> <tr> <td>Parlamento escolar</td><td>Nivel de conocimiento adquirido sobre democracia y función parlamentaria Nivel de participación activa en la simulación parlamentaria</td><td>9-10 11-12</td></tr> </tbody> </table> <p>Variable dependiente. Imagen institucional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Confianza</td><td>Nivel de confianza ciudadana en el Congreso de la República Percepción de integridad de los congresistas</td><td>1-2 3-4</td></tr> <tr> <td>Transparencia</td><td>Accesibilidad a la información parlamentaria Percepción de rendición de cuentas</td><td>5-6 7-8</td></tr> <tr> <td>Cercanía</td><td>Nivel de participación ciudadana en programas del Congreso Percepción de representatividad</td><td>9-10 11-12</td></tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Parlamento joven	Nivel de conocimiento adquirido por los participantes Nivel de participación en los Plenarios Regionales y Nacional	1-2 3-4	Parlamento universitario	Nivel de conocimiento sobre procedimientos parlamentarios Nivel de participación activa en la simulación parlamentaria	5-6 7-8	Parlamento escolar	Nivel de conocimiento adquirido sobre democracia y función parlamentaria Nivel de participación activa en la simulación parlamentaria	9-10 11-12	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Confianza	Nivel de confianza ciudadana en el Congreso de la República Percepción de integridad de los congresistas	1-2 3-4	Transparencia	Accesibilidad a la información parlamentaria Percepción de rendición de cuentas	5-6 7-8	Cercanía	Nivel de participación ciudadana en programas del Congreso Percepción de representatividad	9-10 11-12
Dimensiones	Indicadores	Ítems																									
Parlamento joven	Nivel de conocimiento adquirido por los participantes Nivel de participación en los Plenarios Regionales y Nacional	1-2 3-4																									
Parlamento universitario	Nivel de conocimiento sobre procedimientos parlamentarios Nivel de participación activa en la simulación parlamentaria	5-6 7-8																									
Parlamento escolar	Nivel de conocimiento adquirido sobre democracia y función parlamentaria Nivel de participación activa en la simulación parlamentaria	9-10 11-12																									
Dimensiones	Indicadores	Ítems																									
Confianza	Nivel de confianza ciudadana en el Congreso de la República Percepción de integridad de los congresistas	1-2 3-4																									
Transparencia	Accesibilidad a la información parlamentaria Percepción de rendición de cuentas	5-6 7-8																									
Cercanía	Nivel de participación ciudadana en programas del Congreso Percepción de representatividad	9-10 11-12																									
<p>METODOLOGÍA Tipo de investigación. Aplicado Nivel: Explicativo Diseño: No experimental – transversal Población: 42 Muestra: 42 Muestreo: No probabilístico</p>																											

Anexo B. Validación de instrumentos

La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos (Hernández y Mendoza, 2018).

La validez de expertos se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (Hernández y Mendoza, 2018).

El instrumento de medición fue sometido a juicio de expertos para su validación de instrumentos, los cuales fueron los siguientes:

Tabla 13

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de medición

Experto	Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sanchez Sotomayor	Estadistico	Si existe suficiencia
Dr. Luis Begazo de Bedoya	Tematico	Si existe suficiencia
Dr. Mario Sánchez Camargo	Metodología	Si existe suficiencia

Certificado de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR CRITERIO DE JUECES

I.DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Sanchez Sotomayor Segundo Ramiro
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villareal
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
- 1.4 Autor del instrumento : Murieta Oslos, Marco Antonio

II.ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Estar formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permitir realizar hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o resultados teóricos					X
8. COHERENCIA	Todos variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

Coeficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{F}{50}$

III.Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV.Calificación de aplicabilidad

.....Aprobado.....

Lugar: Lima 01 de abril del 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Begazo de Bedoya, Luis Hernando
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villareal
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
- 1.4 Autor del instrumento : Murrieta Ostos, Marco Antonio

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	COMENTARIO	DEFICIENTE		REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2			
11. CLARIDAD	Dato formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
12. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
14. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
15. SENCILLEZ	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
16. PERTINÉCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
17. CONSISTENCIA	Permiten comprobar datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
18. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
19. METODOLÓGICA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
20. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS	<input type="button" value="A"/>	<input type="button" value="B"/>	<input type="button" value="C"/>	<input type="button" value="D"/>	<input type="button" value="E"/>
(Realiza el conteo en cada una de las categorías de la escala)					

Coeficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$ F
 50

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	<input checked="" type="radio"/> [0,00-0,60]
Observado	<input checked="" type="radio"/> <0,60-0,70]
Aprobado	<input type="radio"/> <0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado.

Lugar: Lima, 30 de marzo del 2025



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
POR CRITERIO DE JUECES**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Sánchez Camargo, Mario Rodolfo
1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villarreal
1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
1.4 Autor del instrumento : Murieta Ostos, Marco Antonio

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
12. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
14. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
15. SUBJEC- TIVIDAD	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
16. PESTIGIO- CIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
17. CORROBOR- ACION	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos sólidos					X
18. COMERCIALI- DAD	Entre variables, indicadores y los datos					X
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
20. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,50]
Observado	<0,50-0,70]
Aprobado	>0,70-1,00]

IV Clasificación de aplicabilidad

_____ _____ Aprobado _____

Lugar: Lima. 03 de marzo del 2025

Hector S.
Hector S.

Anexo C. Confiabilidad de Instrumentos

Tabla 14

Fiabilidad del instrumento de la variable independiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	12

Nota. Mediante el SPSS obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.875, se interpreta como una elevada confiabilidad.

Tabla 15

Fiabilidad del instrumento de la variable dependiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	12

Nota. Mediante el SPSS obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.803, se interpreta como una elevada confiabilidad.

Anexo D. Instrumento de medición

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo

	Oficina de participación ciudadana	1	2	3
Dimensión. Parlamento joven				
01	Los contenidos del Parlamento Joven permiten a los participantes comprender la estructura del Congreso.			
02	El Parlamento Joven contribuye significativamente al conocimiento legislativo de los jóvenes.			
03	Los participantes del Parlamento Joven muestran interés activo en los plenarios regionales y nacionales.			
04	El nivel de asistencia y participación en los plenarios del Parlamento Joven es representativo y constante.			
Dimensión. Parlamento Universitario				
05	El Parlamento Universitario permite a los participantes comprender adecuadamente los procedimientos legislativos.			
06	La formación brindada en el Parlamento Universitario mejora el conocimiento sobre el funcionamiento interno del Congreso.			
07	Los participantes del Parlamento Universitario intervienen activamente durante las sesiones simuladas.			
08	Las simulaciones parlamentarias promueven una participación reflexiva entre los universitarios.			
Dimension. Parlamento Escolar				
09	El Parlamento Escolar refuerza el conocimiento de los estudiantes sobre los valores democráticos.			
10	La participación en el Parlamento Escolar permite a los escolares comprender el rol del Congreso en la democracia.			
11	Los escolares participan de forma activa y comprometida en las simulaciones del Parlamento Escolar.			
12	La metodología utilizada en el Parlamento Escolar facilita la participación efectiva de los estudiantes.			

	Variable dependiente. Imagen institucional	1	2	3
Dimensión. Confianza				
1	Considera que los programas de participación ciudadana fortalecen la confianza de la población en el Congreso.			

2	La implementación de actividades participativas mejora la percepción de confiabilidad del Congreso.			
3	Las iniciativas participativas permiten a la ciudadanía percibir mayor integridad en el actuar de los congresistas.			
4	La interacción directa con el Congreso genera una percepción más ética sobre sus miembros.			
	Dimensión. Transparencia			
5	Considera que la participación ciudadana facilita el acceso a la información del quehacer parlamentario.			
6	La información proporcionada en los programas participativos es clara y accesible para la ciudadanía.			
7	Las actividades de participación ciudadana permiten que el Congreso rinda cuentas de sus acciones.			
8	La rendición de cuentas se fortalece a través del diálogo entre congresistas y ciudadanos en programas institucionales.			
	Dimensión. Cercanía			
9	Los programas como Parlamento Joven, Universitario y Escolar han incrementado la participación ciudadana.			
10	Considera que la Oficina de Participación Ciudadana promueve espacios efectivos de inclusión y participación ciudadana.			
11	La participación ciudadana en los programas del Congreso mejora la percepción de representatividad parlamentaria.			
12	El Congreso es percibido como más cercano a la ciudadanía gracias a sus programas de participación.			