

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES DE LA COMUNICACIÓN**



Impacto de la comunicación efectiva en las líneas de intervención  
de seguridad alimentaria, de un organismo no gubernamental de Lima  
Metropolitana, 2024



Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Comunicación  
para el Desarrollo que presenta:

*Ybannia Rivas Ybarra*

Asesor:

*Sandro Enrique Macassi Lavander*

Lima, 2026

### Informe de Similitud

Yo, **Sandro Enrique Macassi Lavander**, docente de la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis titulada **Impacto de la comunicación efectiva en las líneas de intervención de seguridad alimentaria, de un organismo no gubernamental de Lima Metropolitana, 2024** de la autora **Ybannia Rivas Ybarra** dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 17%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 26/2/2026
- He revisado con detalle dicho reporte del trabajo, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima 26 de febrero del 2026

Apellidos y nombres de la asesora: <b>Macassi Lavander, Sandro Enrique</b>	
DNI: 07562415	Firma
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0003-1037-1617">https://orcid.org/0000-0003-1037-1617</a>	

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a los sueños de mis padres, quienes con su amor, apoyo incondicional y confianza me impulsaron a lo largo de mi carrera y continúan motivándome cada día a seguir alcanzando mis metas.

La dedico también a mí misma, por no rendirme, por creer en mis capacidades y por continuar avanzando incluso en los momentos más difíciles.

Y, con especial cariño, dedico este trabajo a mi bisabuela Marcela, quien me enseñó que en la vida siempre hay que luchar, pero, sobre todo, nunca dejar de sonreír.



## AGRADECIMIENTOS

La presente investigación representa un logro académico significativo que no habría sido posible sin el apoyo, la confianza y el acompañamiento de todas las personas que creyeron en mí a lo largo de este camino.

En primer lugar, deseo expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia, por ser mi pilar y mi fuente constante de fortaleza. Gracias por enseñarme la importancia de la paciencia, el esfuerzo y la perseverancia, y por brindarme su amor incondicional en cada etapa de mi vida. De manera especial, dedico este logro a mi bisabuela Marcela Gutiérrez, cuya presencia y cariño me acompañan desde lo alto; sé que me guía y protege en cada paso que doy.

Asimismo, extiendo mi sincero agradecimiento a mi asesor, Sandro Maccassi, por su orientación, compromiso y apoyo constante durante el desarrollo de esta tesis. Su guía académica y sus palabras de aliento fueron fundamentales para la culminación de este proyecto.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra forma, aportaron con su tiempo, motivación o compañía a la realización de este trabajo. A cada uno de ustedes, gracias por ser parte de este logro.

## Resumen

La presente investigación examina el rol de la comunicación efectiva en el fortalecimiento ciudadano dentro de las líneas de intervención en seguridad alimentaria y salud de un organismo no gubernamental en Lima Metropolitana, durante el año 2024. A través del análisis del voluntariado Cocinando Saberes, el marco teórico aborda tres dimensiones principales: la comunicación efectiva como herramienta de transformación social, el voluntariado como estrategia de desarrollo ciudadano, y su aplicación en el contexto del caso de estudio.

La metodología combina enfoques empíricos y documentales. Se emplearon entrevistas a profundidad con los voluntarios, observaciones directas en reuniones de coordinación, talleres participativos y campañas de sensibilización, así como la revisión de documentos base del voluntariado. Las unidades de observación incluyeron a los voluntarios universitarios y gestores sociales, centrándose en las dinámicas comunicativas y su impacto en la ejecución y los resultados de las intervenciones comunitarias.

Los resultados muestran que la comunicación efectiva no solo cumplió una función organizativa, sino que se convirtió en un medio de empoderamiento. Permitió la transferencia de conocimientos, fortaleció capacidades comunitarias e individuales y promovió una ciudadanía activa. Los voluntarios aplicaron escucha activa, adaptación de mensajes y creación de espacios de aprendizaje, lo que, junto con un liderazgo colaborativo, favoreció la motivación, el compromiso y la confianza dentro del programa.

**Palabras Claves:** Comunicación efectiva, voluntariado, empoderamiento ciudadano, ciudadanía y estrategias comunicativas.

## Abstract

This research examines the role of effective communication in strengthening citizenship within the lines of intervention in food security and health of a non-governmental organization in Metropolitan Lima during the year 2024. Through the analysis of the Cocinando Saberes volunteer program, the theoretical framework addresses three main dimensions: effective communication as a tool for social transformation, volunteering as a strategy for citizen development, and its application in the context of the case study.

The methodology combines empirical and documentary approaches. In-depth interviews with volunteers, direct observations at coordination meetings, participatory workshops, and awareness campaigns were used, as well as a review of the volunteer program's basic documents. The observation units included university volunteers and social managers, focusing on communication dynamics and their impact on the execution and results of community interventions.

The results show that effective communication not only fulfilled an organizational function but also became a means of empowerment. It enabled the transfer of knowledge, strengthened community and individual capacities, and promoted active citizenship. The volunteers used active listening, adapted messages, and created learning spaces, which, together with collaborative leadership, fostered motivation, commitment, and trust within the program.

**Keywords:** Effective communication, volunteering, citizen empowerment, citizenship, and communication strategies.

## Índice

<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: Diseño de la Investigación .....</b>	<b>3</b>
1.1. Justificación .....	3
1.2. Delimitación de problema:.....	4
1.3. Definición del problema: .....	7
1.4. Matriz De Preguntas E Hipótesis General Y Específicas .....	8
<b>CAPÍTULO II: Marco Teórico.....</b>	<b>11</b>
2.1. La Comunicación Efectiva como Herramienta de Transformación Social .....	11
2.1.1. Principios y conceptos de la comunicación efectiva.....	11
2.1.3. Definición comunicación efectiva .....	16
2.1.4. Comunicación efectiva y gestión social.....	17
2.1.5. La comunicación efectiva de bien social .....	18
2.1.6. Proyectos en salud y seguridad alimentaria.....	19
2.2. Estrategia para el desarrollo del fortalecimiento humano.....	22
2.2.1. Voluntariado como estrategia en temas de desarrollo .....	22
2.2.2. Voluntariado en proyectos de desarrollo .....	25
2.2.3. Empoderamiento como recurso social para el desarrollo .....	29
2.2.4. Empoderamiento comunitario.....	30
2.3. Desafíos en Seguridad Alimentaria .....	32
2.3.1. Intervenciones en el marco de la Seguridad Alimentaria .....	32
2.3.2. Caso de estudio: Voluntariado Cocinando Saberes - Cáritas Lima. ....	35
<b>CAPÍTULO III: Diseño metodológico .....</b>	<b>37</b>
<b>1.1. Características de la investigación .....</b>	<b>37</b>
1.1.1. Tipo de investigación:.....	37
1.1.2. Nivel de investigación.....	38
1.1.3. Enfoque metodológico .....	38
1.1.4. Unidad de análisis/observación.....	39
1.1.5. Muestra .....	40

1.1.6. Procedimientos.....	41
<b>1.2. Cuadro de Instrumentos: .....</b>	<b>43</b>
<b>1.3. Variables, Categorías y Subcategorías.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5. Testeo, prueba o piloto de los instrumentos .....</b>	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO IV: Presentación de Resultados .....</b>	<b>52</b>
4.1. Contribución de la comunicación efectiva en el empoderamiento ciudadano.....	52
4.2. Las acciones de comunicación efectiva en el voluntariado .....	61
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>70</b>



## **Introducción**

En el contexto actual, la comunicación efectiva se consolida como un pilar fundamental para el desarrollo sostenible y la transformación social. En el ámbito de las intervenciones comunitarias, su importancia radica no sólo en facilitar la coordinación interna entre voluntarios y gestores sociales, sino también en garantizar que los mensajes clave sobre nutrición, salud y seguridad alimentaria sean transmitidos de manera clara, precisa y adaptada a las características de la población objetivo. No obstante, la ausencia de estrategias comunicacionales contextualizadas puede limitar el impacto de los proyectos sociales, reduciendo la capacidad de las comunidades para empoderarse y generar cambios sostenibles.

Desde esta perspectiva, la comunicación efectiva trasciende la simple transmisión de información y se concibe como un proceso dinámico, participativo y relacional que fomenta el diálogo, la colaboración y la construcción conjunta entre los diversos actores involucrados. Tal como señala Quiñonez (2018), implica la habilidad de formular mensajes con claridad, precisión y comprensión, empleando un lenguaje pertinente que permita articular ideas, intercambiar puntos de vista, reflexionar y expresar emociones y opiniones de manera constructiva.

Una comunicación bidireccional y horizontal no solo fortalece las interacciones entre gestores, voluntarios y beneficiarios, sino que también estimula la participación activa de las comunidades, asegurando que sus voces sean escuchadas y valoradas en los procesos de toma de decisiones. Este enfoque comunicativo contribuye al empoderamiento ciudadano y refuerza la sostenibilidad de las intervenciones sociales, al alinear las acciones con las necesidades, intereses y perspectivas de quienes participan en ellas.

En este marco, la presente investigación tiene como propósito analizar los aportes de la comunicación efectiva como estrategia para el fortalecimiento ciudadano dentro de las líneas de intervención social vinculadas a la seguridad alimentaria y la salud. El estudio toma como caso el voluntariado “Cocinando Saberes” de Cáritas Lima, una experiencia significativa de articulación entre jóvenes, gestores sociales y comunidades, donde la comunicación se erige como eje transversal para promover la sensibilización, el aprendizaje colectivo y la acción comunitaria en torno a la nutrición y la salud.

El presente documento se estructura en cuatro capítulos. El primer capítulo aborda la descripción del tema de investigación, el diseño metodológico y la justificación de su importancia, con el propósito de contextualizar el estudio y fundamentar su pertinencia social y académica. El segundo capítulo desarrolla la revisión teórica, en la que se analizan los principales conceptos que orientan la interpretación de los resultados. En este apartado se profundiza en la definición y los principios de la comunicación efectiva aplicada a la gestión social, el voluntariado como estrategia de desarrollo, y el empoderamiento comunitario entendido como un recurso social para el fortalecimiento del desarrollo local.

El tercer capítulo presenta la metodología utilizada para la ejecución de la investigación, detallando los métodos, técnicas e instrumentos empleados en la recolección de datos. Finalmente, el cuarto capítulo expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a la luz del marco teórico propuesto. El documento culmina con las conclusiones y recomendaciones, orientadas a aportar lineamientos útiles para futuras investigaciones relacionadas con la comunicación efectiva en contextos de gestión social.

## CAPÍTULO I: Diseño de la Investigación

### 1.1. Justificación

En Perú, más de 16 millones de personas enfrentan deficiencias nutricionales, siendo la seguridad alimentaria más deficiente en Sudamérica. En 2022, el Índice Global del Hambre (IGH) del país fue de 19.6, peor que los 17.7 puntos de 2021, mostrando un deterioro progresivo. Esto evidencia falencias en la comunicación estratégica para aumentar el apoyo social de manera descentralizada (Citado en Ayuda en Acción Perú, 2023). Estos factores resaltan la necesidad de entender el contexto y la demanda de la comunidad, motivando soluciones sostenibles y proyectos participativos para informar y empoderar a la comunidad en su desarrollo (ONU, 2023).

Así, la investigación interroga sobre cuáles son los aportes de la comunicación efectiva para el fortalecimiento ciudadano, con una estrategia idónea para comunicar y promover la participación comunitaria sobre los problemas de seguridad alimentaria y salud. Además, se busca conocer cuáles son las líneas de acción de los voluntarios y gestores sociales respecto a la comunicación efectiva como aporte a la participación comunitaria. Por lo que se eligió la organización social Cáritas de Lima, para obtener dicha información como parte de la investigación.

La comunicación efectiva no solo facilita la coordinación interna entre los voluntarios, sino que también asegura que los mensajes clave sobre nutrición, salud y seguridad alimentaria sean transmitidos de manera clara y precisa a la población objetivo. Sin embargo, la falta de estrategias comunicacionales adaptadas a las realidades locales puede limitar el impacto de estos proyectos, afectando la capacidad de las comunidades para empoderarse y generar cambios sostenibles. En este sentido, la investigación busca analizar y profundizar en el rol que

juega la comunicación efectiva en la mejora de los resultados de los proyectos de seguridad alimentaria, tomando como caso de estudio el voluntariado 'Cocinando Saberes' de Cáritas Lima.

La investigación tiene un carácter interdisciplinario, integrando disciplinas como la comunicación efectiva, la seguridad alimentaria, el voluntariado y el empoderamiento comunitario. Contribuye a conocer estrategias a los egresados de la carrera de Comunicación para el Desarrollo, permitiéndoles aplicar estrategias de comunicación en contextos de seguridad alimentaria y salud, y adquirir habilidades prácticas como la creación de campañas de sensibilización y gestión de información. Además, promueve una visión crítica y holística para analizar problemas y proponer soluciones basadas en evidencia y colaboración.

La investigación también aporta a la reflexión académica dentro del campo comunicativo, basándose en la ciencia e innovación de programas comunitarios y sostenibles para enfrentar desafíos globales, y contribuye al diseño de soluciones efectivas y al fortalecimiento de la ciudadanía activa.

## **1.2. Delimitación de problema:**

La capacidad para comunicarse de manera eficaz se destaca como un pilar esencial en la consecución exitosa de diversas iniciativas de desarrollo, abarcando tanto la formación de relaciones interpersonales como la implementación de proyectos de gran escala. En este sentido, la comunicación efectiva se presenta como un componente crucial para el éxito de múltiples iniciativas, desempeñando un papel vital en las intervenciones sociales que permite a las personas potenciar su capacidad para comunicar un impacto y movilizar el apoyo enfocado en lograr un cambio positivo (Curbelo, E y Yusta, R.,2022).

Por otro lado, en el contexto peruano, los programas de voluntariado promovidos por organizaciones no gubernamentales constituyen un mecanismo recurrente para el fortalecimiento de la ciudadanía a través de acciones orientadas al desarrollo participativo. Esta dinámica plantea la necesidad de analizar las estrategias comunicativas empleadas, en tanto éstas pueden incidir significativamente en los procesos de sensibilización, empoderamiento y participación activa de la población limeña en ámbitos vinculados a la seguridad alimentaria y la promoción de la salud (WFP, 2022).

De esta manera, gran parte del trabajo en este campo se orienta hacia el diseño de proyectos de comunicación para el desarrollo. No obstante, su enfoque ha evolucionado de considerar la comunicación simplemente como una "herramienta al servicio de" a reconocerla como una "dimensión estratégica" del desarrollo (UNICEF, 2006, pág. 5). Esta planificación es esencial debido a que, la comunicación efectiva desempeña un papel multifacético en la gestión social, desde facilitar la coordinación y la colaboración hasta promover la transparencia, la inclusión y la participación ciudadana. Por consiguiente, reconocer su importancia y dedicar recursos y esfuerzos a su mejora continua es esencial para garantizar el éxito y el impacto positivo de las intervenciones sociales en las comunidades.

En este sentido, la innovación social se configura como un catalizador de cambio orientado a la generación de soluciones sostenibles, al propiciar la implicancia activa de la ciudadanía en la defensa de los derechos en salud. Esta participación se extiende hacia la vigilancia de la gestión pública, así como a los procesos de formulación, implementación y evaluación de políticas públicas, con la finalidad de promover una mayor equidad en salud y mejorar el bienestar general de la población. Dicho enfoque se alinea con los principios establecidos en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (ODS 3), referido a la garantía de una vida sana y la promoción del bienestar para todas las personas (ONU, 2015).

En ese sentido, se busca formar ciudadanos involucrados activamente en los procesos de toma de decisiones que impacten con el entorno, calidad de vida y gestión pública comunitaria de sus comunidades, bajo mecanismos y procesos comunicativos efectivos enfocados en la innovación y transformación social. Asimismo, buscan brindar la oportunidad de involucrar a la comunidad en las soluciones a los problemas sociales, lo cual fomenta el desarrollo de recursos y estrategias comunicativas que aborden con efectividad los desafíos sociales de la región (CEPAL, 2024).

La presente investigación tiene como finalidad examinar los aportes de la comunicación efectiva como una estrategia orientada al fortalecimiento ciudadano en las líneas de intervención de seguridad alimentaria y salud, desarrolladas por una organización no gubernamental en Lima Metropolitana. Esta etapa se centra en promover el diálogo y la participación activa de jóvenes voluntarios y gestores sociales, quienes, desde su interés y compromiso, impulsan iniciativas vinculadas a dichas temáticas con miras a contribuir a la construcción de un país más justo y equitativo.

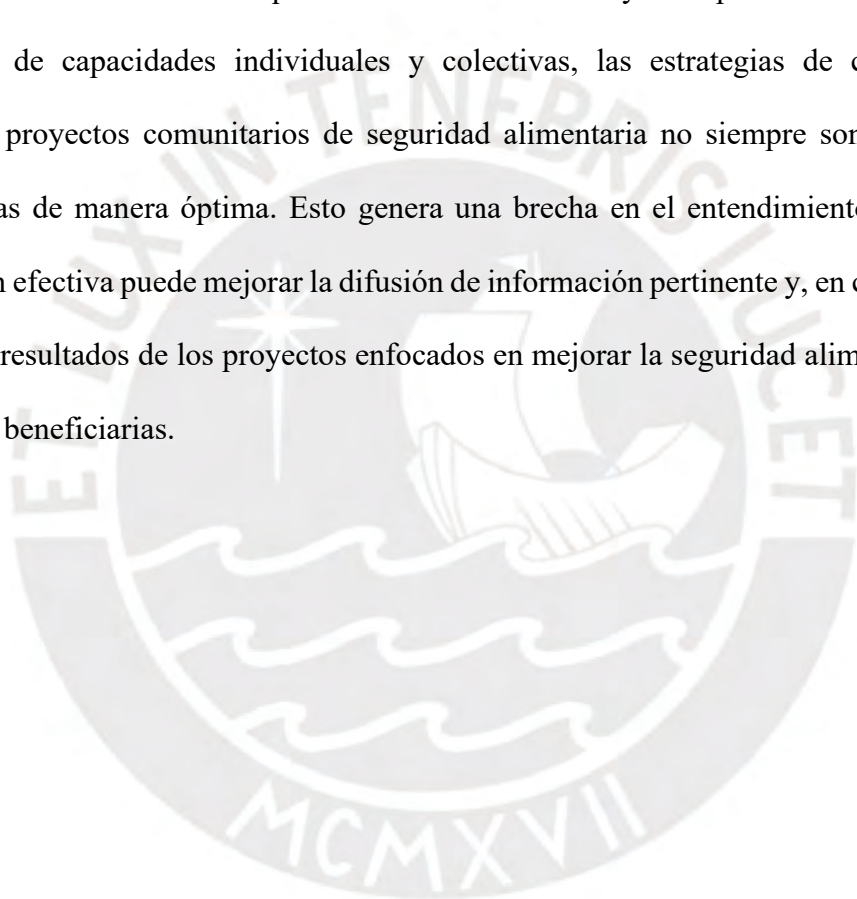
La investigación indaga en las características de una comunicación efectiva y su contribución en las líneas de intervención social de seguridad alimentaria y salud en las que participan los jóvenes voluntarios y gestores sociales de un organismo no gubernamental público privado de Lima. Además, se busca conocer cómo se desarrolla la comunicación efectiva como una estrategia de innovación social, en relación a la participación ciudadana y comunitaria.

Para validar la hipótesis, el estudio plantea un análisis formal de los aportes de la comunicación efectiva como estrategia para el desarrollo del fortalecimiento ciudadano respecto a las líneas de intervención de seguridad alimentaria y salud de un organismo no gubernamental. Se busca comprobar si esta estrategia comunicativa aplicada en los proyectos comunitarios contribuye e

impulsa el empoderamiento ciudadano en temas de alimentación y salud para mitigar los sesgos latentes de vulnerabilidad en zonas emergentes de Lima Metropolitana.

### **1.3. Definición del problema:**

El presente estudio aborda la problemática relacionada con la limitada evidencia sobre el impacto de la comunicación efectiva en las líneas de intervención de seguridad alimentaria en el contexto de voluntariados. Aunque el voluntariado constituye una plataforma esencial para el desarrollo de capacidades individuales y colectivas, las estrategias de comunicación utilizadas en proyectos comunitarios de seguridad alimentaria no siempre son diseñadas o implementadas de manera óptima. Esto genera una brecha en el entendimiento de cómo la comunicación efectiva puede mejorar la difusión de información pertinente y, en consecuencia, potenciar los resultados de los proyectos enfocados en mejorar la seguridad alimentaria de las comunidades beneficiarias.



#### 1.4. Matriz De Preguntas E Hipótesis General Y Específicas

Impacto de la comunicación efectiva en las líneas de intervención de seguridad alimentaria, de un organismo no gubernamental de Lima Metropolitana, 2024

<b>PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OBJETIVOS</b>
<p><b>Pregunta General:</b></p> <p>¿De qué forma la comunicación efectiva contribuye al fortalecimiento ciudadano a través del voluntariado en las líneas de intervención de seguridad alimentaria y salud, de un organismo no gubernamental de Lima Metropolitana, 2024?</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Los aportes de la comunicación efectiva contribuyen al <b>fortalecimiento ciudadano</b> mediante la sensibilización y la comunicación correcta, oportuna y concreta de nuevas ideas de innovación y desarrollo comunitario. Este promueve el buen ejercicio ciudadano y el diálogo abierto en la colaboración ciudadana. Esto, a su vez, potencia una ciudadanía activa, reflexiva y participativa, construyendo una convivencia armoniosa y promoviendo el desarrollo sostenible.</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Analizar los aportes de la <b>comunicación efectiva</b> como estrategia para el desarrollo del <b>fortalecimiento ciudadano</b> de las líneas de intervención de seguridad alimentaria y salud, de un organismo no gubernamental de Lima Metropolitana, 2024.</p>

<b>Pregunta Específica</b>	<b>Hipótesis Específica 1:</b>	<b>Objetivo Específico 1:</b>
<p><b>1:</b></p> <p>¿De qué forma la comunicación efectiva contribuye al empoderamiento ciudadano en la intervención de seguridad alimentaria y salud, de un organismo no gubernamental de Lima Metropolitana, 2024?</p>	<p>La comunicación efectiva aplicada en las intervenciones de seguridad alimentaria y salud implementadas por jóvenes voluntarios y gestores sociales facilita la comprensión clara y precisa de la información, y fomenta el empoderamiento ciudadano al promover espacios de diálogo inclusivo y colaboración comunitaria. A través de estas acciones, los voluntarios desarrollan habilidades como la empatía, el liderazgo y la proactividad, lo que les permite construir relaciones basadas en la confianza.</p>	<p>Conocer los aportes de la comunicación efectiva como estrategia para el desarrollo del empoderamiento ciudadano de las líneas de intervención de seguridad alimentaria y salud, de un organismo no gubernamental de Lima Metropolitana, 2024.</p>



<b>Pregunta Específica</b>	<b>Hipótesis Específica 2:</b>	<b>Objetivo Específico 2:</b>
<p><b>2:</b></p> <p>¿Cómo los y las voluntarias universitarias se apropian de las acciones de comunicación efectiva para potenciar el impacto de su trabajo en las líneas de intervención de seguridad alimentaria y salud promovidas por una organización no gubernamental en Lima Metropolitana?</p>	<p>Los voluntarios universitarios aplican la comunicación efectiva en las líneas de intervención priorizando la escucha activa de las necesidades y preocupaciones de los actores involucrados, y adaptando sus mensajes para garantizar claridad y relevancia. En sus actividades de sensibilización, capacitaciones y campañas, los voluntarios ajustan la exposición del contenido para resaltar la importancia de la seguridad alimentaria, generando espacios de aprendizaje, intercambio de ideas y resolución de consultas relacionadas con la educación alimentaria y la nutrición. Estas estrategias fomentan la comunicación abierta, el diálogo participativo y la corresponsabilidad en asuntos públicos. Asimismo, a través del desarrollo de habilidades interpersonales como el liderazgo, la comunicación empática y la proactividad, los voluntarios potencian la calidad de sus intervenciones, logrando un impacto positivo y sostenible en las comunidades atendidas al fortalecer su participación activa y corresponsabilidad en las soluciones planteadas.</p>	<p>Conocer cómo los voluntarios desarrollan acciones de comunicación efectiva en las líneas de intervención de seguridad alimentaria y salud, en un organismo no gubernamental de Lima Metropolitana, 2024.</p>

## **CAPÍTULO II: Marco Teórico**

### **2.1. La Comunicación Efectiva como Herramienta de Transformación Social**

A continuación, el presente estudio presenta los enfoques y definiciones que darán un panorama de los constructos de la investigación, considerando criterios exploratorios para su comprensión.

De este modo, se busca exponer los enfoques teóricos de la comunicación, que se centran en la comunicación efectiva, orientado como proceso de mediación en seguridad alimentaria y de salud sostenible en la gestión social. Además, se explora aspectos de compromiso con las necesidades existentes con participación de voluntarios y ciudadanía, utilizando criterios para evaluar la importancia del empoderamiento social a través de la comunicación efectiva para el cambio social.

#### **2.1.1. Principios y conceptos de la comunicación efectiva**

La investigación parte de los siguientes modelos de interpretación que, están orientados a explicar la propuesta comunicacional del presente estudio, lo cual facilita la comprensión de cómo la comunicación efectiva es abordada dentro del ámbito social de las líneas de intervención de alimentación y salud.

El presente estudio se sustenta en el modelo de comunicación propuesto por Shannon y Weaver en 1948, reconocido como uno de los enfoques teóricos pioneros en el campo de la comunicación. Este modelo, enmarcado en la teoría matemática de la información, ofrece una estructura conceptual fundamental para comprender el proceso comunicativo, enfocándose en la transmisión de información a través de un canal y contemplando componentes como la

fuente, el emisor, el canal, el receptor y el ruido. Según los autores, la comunicación se concibe como un proceso lineal que implica la codificación, envío y decodificación del mensaje (Shannon y Weaver, 1948). No obstante, dicho modelo ha sido criticado por su carácter simplificado, al no incorporar elementos como el contexto y la retroalimentación, lo cual limita su eficacia para analizar interacciones comunicativas de mayor complejidad.

Por otro lado, el modelo de Lasswell, propuesto por Harold Lasswell en 1948, se enfoca particularmente en la noción de que la comunicación se basa principalmente en el envío de mensajes con el propósito de ejercer una cierta influencia en sus receptores (Berjano y Pinazo, 2001). Todo ello en base de las siguientes cinco preguntas básicas que guían el análisis de la comunicación: ¿quién dice? (fuente), ¿qué dice? (mensaje), ¿a través de qué? (canal), ¿a quién? (receptor) y ¿para qué? (efectos). En suma, la transmisión de mensajes pretende influenciar a los receptores desde una estrategia de comunicación persuasiva.

De igual forma, se incorpora el modelo de comunicación de Wilbur Schramm, quien, a través de sus investigaciones realizadas en 1954, desempeñó un rol fundamental en la difusión y consolidación de la línea de investigación impulsada por la Mass Communication Research, presentando un modelo circular e interactivo, conocido como “Tuba de Scharmm”; enfatiza la naturaleza dinámica y recíproca del proceso de comunicación, desde la importancia de la retroalimentación y la interacción en el proceso de comunicación.

Ello quiere decir que el modelo examina el proceso mediante el cual, el receptor elige entre una variedad de mensajes, aquellos que implican un menor esfuerzo para comprender su significado, así como aquellos que mejor reflejan las normas predominantes dentro del grupo social al que el receptor pertenece. (Scharmm, W y Carbajal, 1982).

Asimismo, Schramm sostiene que los efectos de la comunicación resultan de una interacción compleja entre múltiples factores, sobre los cuales el emisor solo tiene control parcial. Su

influencia se limita principalmente a la elaboración del mensaje y a la elección del momento y medio de su transmisión. Sin embargo, existen otros elementos que escapan a su control, tales como el contexto en el que el mensaje es recibido, las características individuales del receptor, y las normas y dinámicas del grupo al que este pertenece.

En ese marco de ideas la comunicación surge como un proceso complejo que involucra la transmisión y recepción de información entre individuos o grupos, los cuales son fundamentales para comprender y mejorar la interacción comunicativa en diversos contextos. Además, la aplicación efectiva puede ayudar a mejorar la calidad de la comunicación y, alcanzar los objetivos deseados en términos de transmitir información, generar entendimiento y construir relaciones sólidas.

En este marco, los académicos estadounidenses Scott Cutlip y Allen Center plantean la teoría de las 7C's de la comunicación, la cual tiene como objetivo identificar una serie de componentes fundamentales para asegurar la transmisión eficaz de un mensaje. Teniendo en cuenta lo planteado, se establecen 7C 's para mejorar la efectividad comunicativa, las cuales son: Clara, Concisa, Coherente, Concreta, Completa, Cortés, Correcta (Cutlip, Scott M y Allen H. Center, 1971).

En primer lugar, Clara implica el uso de un lenguaje sencillo y familiar respecto al destinatario del mensaje; de igual manera, este debe ser conciso, se debe sintetizar la información optimizando la interacción comunicativa; en referencia al término Coherente, se centra en la lógica del mensaje, el cual brinda sentido a la comunicación (Cutlip, Scott M y Allen H. Center , 1971).

En el caso de Concreta, manifiesta que la comunicación del mensaje debe ser puntual, evitando el exceso de información que puede confundir, Completa hace mención al mensaje completo que permite la comprensión total para la toma de decisiones informadas. Por último, el uso del

lenguaje Cortés hace mención a la amabilidad como la expresión verbal que contribuye a crear un ambiente propicio para la receptividad del mensaje; además, Correcta se refiere a la veracidad de la información comunicada, lo cual fortalece la credibilidad del mensaje (Cutlip, Scott M y Allen H. Center, 1971).

Desde la perspectiva de la comunicación para la acción, Viveros (2003) plantea que la efectividad comunicativa se sustenta en reconocer que toda interacción depende de cómo observamos el mundo, entendiendo que nuestra interpretación surge de los dominios del cuerpo, el lenguaje y las emociones. Esta visión destaca que los individuos actúan en un estado de transparencia, es decir, mediante prácticas automáticas que sólo se cuestionan cuando ocurre un quiebre, momento en el que se abre la posibilidad de reflexionar, pedir ayuda y generar nuevas acciones. En este proceso, los actos del habla se vuelven herramientas fundamentales para coordinar significados, construir redes de apoyo y orientar la acción colectiva. Asimismo, Viveros resalta que la escucha, más que la mera recepción de palabras, implica interpretar desde la historia personal y el mundo emocional propio, por lo que comprender las emociones y los estados anímicos es indispensable para dirigir, liderar y sostener relaciones comunicativas efectivas. En conjunto, estos principios permiten comprender la comunicación como un fenómeno activo que configura realidades y posibilita transformaciones individuales y sociales.

### **2.1.2. Principio de la comunicación efectiva**

Para lograr una comunicación efectiva, es fundamental considerar los principios propuestos por diversos modelos teóricos. Estos modelos nos ayudan a garantizar la correcta recepción del mensaje transmitido, siendo los componentes en una comunicación efectiva, la claridad, que se evidencia como una manifestación que articula pensamientos y conceptos de manera precisa, empleando un léxico adecuado y un discurso sencillo, claro y comprensible; por tanto, la

comunicación se concibe como el medio para transmitir información de manera accesible y comprensible para el receptor (Llacuna y Pujol, 2008).

Los principios fundamentales de la comunicación se centran en asegurar la efectividad y comprensión del mensaje transmitido, donde la claridad implica la utilización de un lenguaje claro y comprensible, evitando la ambigüedad; además de tener a la concisión que se enfoca en transmitir información de manera directa y sin redundancias innecesarias; así también la coherencia garantiza la consistencia del mensaje y un tono adecuado para facilitar su comprensión, por lo que la relevancia asegura que el mensaje sea pertinente para el receptor, manteniendo su interés y comprensión (Moreno, 2009).

Por su parte, la escucha activa, la empatía y el feedback constructivo son componentes esenciales que fortalecen la interacción comunicativa al demostrar interés genuino y respeto hacia el otro. La selección del canal adecuado de comunicación es crucial, adaptándose a las necesidades y circunstancias particulares. Asimismo, la sensibilidad cultural y la consideración del contexto en el que se desarrolla la comunicación son fundamentales, para una interacción efectiva y respetuosa, reconociendo las diferencias individuales y culturales que influyen en la interpretación del mensaje (Aicad, 2023).

Desde una perspectiva sistémica, la comunicación se comprende como un proceso complejo en el que el observador desempeña un papel central. Gobato (2013) señala que comunicar implica una triple selección: la información que se distingue, el acto de darla a conocer y la comprensión o incomprensión que actualiza la comunicación misma. Bajo este enfoque, comprender constituye el momento decisivo que convierte la distinción información/dar-a-conocer en un verdadero acto comunicativo. Complementariamente, a esta propuesta se suma la perspectiva de Richards (2006), quien concibe la interactividad como un proceso contextual que vincula dinámicamente a usuarios, contenidos y entornos, posibilitando la creación de

nuevos sentidos y escenarios de participación. Desde este enfoque, los modos interactivos no solo median la experiencia del usuario, sino que lo reubican en posiciones cualitativamente distintas dentro del sistema comunicativo. De este modo, ambos planteamientos permiten entender la comunicación efectiva como un proceso relacional, donde la comprensión y la interacción operan como ejes centrales para la construcción de significado y la generación de nuevas posibilidades de acción.

### **2.1.3. Definición comunicación efectiva**

La comunicación se conceptualiza como un recurso que facilita la eficacia comunicativa cuando los líderes permiten a los empleados emplear un lenguaje informal, en lugar de los canales formales (Llacuna y Pujol, 2008). En un contexto social, esta integración fomenta un ambiente de trabajo más inclusivo y participativo, ya que refleja relaciones de confianza y camaradería entre los compañeros. Al reconocer y utilizar estos canales, se puede fortalecer la cohesión social dentro de la organización, promoviendo una cultura de colaboración y apoyo mutuo que beneficia tanto al clima laboral como a la productividad general.

En esa vía de ideas, el libro “Comunicación efectiva. Programa de gestión de desarrollo”, se define la comunicación efectiva como un proceso compuesto por diversas etapas clave que permiten transmitir un mensaje con precisión, buscando captar la atención del receptor. Su propósito central es asegurar que el destinatario comprenda tanto el contenido como la intención del mensaje emitido. Además, destaca que la comunicación efectiva es una habilidad que puede ser cultivada mediante el fortalecimiento de aspectos tanto interpersonales como intrapersonales, grupales y organizacionales. En esa vía, la presencia de una comunicación efectiva implica garantizar que el destinatario adquiera el mensaje transmitido (Moreno, P., 2013, p.10).

Del mismo modo, la comunicación efectiva hace referencia a la habilidad de emitir un mensaje de forma clara, precisa y comprensible, permitiendo que el receptor lo entienda plenamente y pueda responder de manera adecuada. Esta forma de comunicación requiere el uso de un lenguaje adecuado, a través del cual se articula el pensamiento, se establecen intercambios comunicativos, se reflexiona y se expresan emociones y opiniones de manera constructiva, integrando además la práctica de la escucha activa (Quiñonez, 2018).

En este sentido, la habilidad de comunicarse de manera efectiva emerge como uno de los principales pilares para la realización exitosa de diversas iniciativas, ya sea el establecimiento de relaciones interpersonales o la ejecución de proyectos de envergadura.

#### **2.1.4. Comunicación efectiva y gestión social**

Surge como un procedimiento que ocurre en una comunidad o conjunto urbano determinado, caracterizado por el aprendizaje compartido y constante, el cual está dirigido a concebir y realizar proyectos que aborden las carencias y desafíos sociales. Asimismo, incluye el intercambio entre distintos participantes, como autoridades, empresas, grupos civiles y residentes, con la finalidad de generar beneficios sociales y fomentar la integración comunitaria y el progreso humano (Beaumont, 2016. p.14)

En esta misma línea, la comunicación efectiva en la gestión social va más allá de la simple transmisión unidireccional de mensajes, incorporando la creación de espacios que fomenten el diálogo y la colaboración entre los distintos actores involucrados. Así, una comunicación bidireccional y horizontal favorece la participación activa de los beneficiarios en los procesos de gestión social, garantizando que sus voces sean escuchadas y sus necesidades atendidas, lo cual contribuye a su empoderamiento y a la sostenibilidad de las intervenciones.

De esta manera, se facilita la construcción de relaciones de confianza y la generación de consensos respecto a los objetivos y estrategias de intervención. Además, una comunicación abierta y transparente fortalece la rendición de cuentas y la legitimidad de las acciones realizadas, promoviendo, a su vez, un mayor compromiso y respaldo por parte de la comunidad (Servaes, 2012).

### **2.1.5. La comunicación efectiva de bien social**

La comunicación de bien social se ha vuelto más esencial que nunca, dado que las organizaciones que trabajan en proyectos sociales deben entender la narrativa que construyen en torno a sus esfuerzos es fundamental para su éxito; aquí se destaca la importancia de la comunicación efectiva de bien social y cómo una agencia de comunicación especializada puede desempeñar un papel crucial en este proceso. Sobre todo, en un contexto globalizado y tecnológico, una comunicación apropiada resulta fundamental para alcanzar los resultados previstos, establecer relaciones de confianza y fomentar un ambiente laboral favorable (Gumucio, 2011).

En esa línea de ideas, la comunicación efectiva emerge como un elemento fundamental para el éxito de diversas iniciativas. Es decir, la comunicación desempeña un papel primordial como fundamento en la intervención social que promueve la participación activa, la representación adecuada, la colaboración efectiva y la sensibilidad emocional. Desde esta perspectiva, Curbelo sostiene que la comunicación no solo informa, sino que también moviliza, debido a que permite articular esfuerzos, promover la participación, generar confianza y contribuir al logro de los objetivos de desarrollo e inclusión social (Curbelo, E y Yusta, R.,2022).

Por consiguiente, la comunicación efectiva cumple un rol fundamental en la facilitación de la coordinación entre distintos actores sociales, favoreciendo una integración más eficiente de

esfuerzos y recursos. Este aspecto está estrechamente relacionado con la promoción de la transparencia en la gestión social, dado que una comunicación adecuada posibilita la difusión de información relevante sobre proyectos, programas y resultados, lo que a su vez fortalece la rendición de cuentas y genera mayor confianza por parte de la ciudadanía hacia las acciones desarrolladas (Grunig y Hunt, 2003).

### **2.1.6. Proyectos en salud y seguridad alimentaria**

La gestión de proyectos de desarrollo se basa en gran medida en la coordinación, cooperación y en una comunicación efectiva, siendo esta última un requisito indispensable para el éxito de cualquier iniciativa, especialmente en el ámbito de los proyectos de desarrollo. La implementación de una comunicación eficaz facilita la sincronización adecuada entre los participantes involucrados. Asimismo, esta habilidad requiere una gestión competente de las interacciones humanas y una resolución proactiva de los retos comunicativos actuales. Por ello, la comunicación efectiva se constituye como un mecanismo fundamental para alcanzar los objetivos y el éxito organizacional, al contribuir a la prevención y solución de conflictos mediante una comunicación clara, mientras que la retroalimentación actúa como una herramienta clave para confirmar que el mensaje fue correctamente transmitido y recibido (Fernández, 2014, p. 87).

De igual manera, la comunicación efectiva facilita la coordinación, colaboración y resolución de problemas, contribuyendo así a alcanzar los objetivos del proyecto de manera oportuna y eficiente. Además, promueve la participación activa de todas las partes involucradas, fomentando la transparencia, la confianza y el compromiso a lo largo de todo el proceso de desarrollo (DoinGlobal, 2023)

En esta misma línea, resulta fundamental enfocar el discurso comunicativo en la transformación social y en el papel que desempeña la comunicación para impulsar el desarrollo social a través de su capacidad para generar cambios sociales (Becerra, 2008). En consecuencia, en la actualidad, la comunicación en los ámbitos de la salud y la seguridad alimentaria se posiciona como un recurso indispensable para modificar la manera en que nos relacionamos con la salud, tanto a nivel individual como comunitario.

Según la directora de la Maestría en Comunicación en Salud, Mag. Carla Colona, esta disciplina se encarga de identificar las demandas comunicativas de diversos grupos culturales y sociales con el fin de diseñar estrategias comunicacionales que respondan a su bienestar y a situaciones específicas relacionadas con la salud (Eduardo Dávila, 2024). Desde esta perspectiva, Colona afirma que la comunicación en el ámbito de la salud desempeña un rol esencial al ofrecer información clara y accesible sobre temas sanitarios para la educación ciudadana, además de apoyar la investigación mediante el desarrollo de estudios, iniciativas y proyectos orientados a comprender las necesidades de la población.

En los últimos años, se han promovido iniciativas de comunicación para impulsar el desarrollo y apoyo a proyectos sociales. Estos proyectos están vinculados a la creación de entornos saludables en países en vías de desarrollo y zonas vulnerables de nuestra región. Como resultado, se ha formado una comunidad en torno al desarrollo de medios de comunicación, con bases económicas y seguras para todos los públicos. Estas acciones se llevan a cabo a través del Programa Internacional de Desarrollo para la Comunicación (PIDC) (UNESCO, 2023).

El proceso que conlleva la comunicación contemporánea, evidencia un eje primordial para la comunicación eficaz; el mirar y escuchar de manera efectiva, para luego pensar y reflexionar la apertura a un modo efectivo en la comunicación, constituyen un factor importante en el desarrollo de los proyectos comunitarios con participación ciudadana en líneas de intervención

social; sin embargo esta característica que la gran mayoría de zonas vulnerables no posee va en aumento, por la falta de acceso a alimentos nutritivos y atención médica y representa una carencia que va en aumento en la región (FAO, 2023).

Asimismo, se destaca la importancia de una comunicación efectiva para promover mejoras significativas en la salud y el bienestar tanto individual como colectivo. En este contexto, se presentan los principios de la C4H (Communication for Health), que identifican seis etapas esenciales para establecer una comunicación eficaz en el ámbito de la salud. Estas etapas consideran el impacto potencial de las comunicaciones en áreas como la medicina preventiva, la atención primaria y la gestión de desastres. Los principios clave incluyen la credibilidad, relevancia, oportunidad, comprensión, accesibilidad y viabilidad, los cuales fueron expuestos durante el 56° Consejo Directivo de la Organización Panamericana de la Salud. Este enfoque se orienta hacia los fundamentos y dinámicas comunicativas con el fin de influir en las conductas y percepciones a nivel individual, colectivo y social, buscando generar efectos positivos en la salud pública (Organización Panamericana de la Salud, 2018).

Por otro lado, el tema de seguridad alimentaria, emerge como un factor clave en un proyecto de desarrollo, donde la buena comunicación es un factor clave, para evidenciar la información sobre disponibilidad, el acceso y consumo de alimentos nutritivos y adecuados para cubrir de manera constante y sostenible las necesidades nutricionales de toda la población requiere que la información relacionada se transmita de manera objetiva y rigurosa. Todo ello se aborda a través de un mensaje asimilado, donde el receptor debe manifestar un interés en el tema abordado, es decir, que este sea relevante para sus propios intereses o que esté relacionado con su situación actual o circunstancias particulares. Por ende, la credibilidad recae en el emisor del mensaje; y en el ámbito de la Seguridad Alimentaria, son los especialistas y profesionales

de la salud (médicos, farmacéuticos, enfermeras, etc.) quienes generan mayor confianza en la población (Elika, 2011).

Por lo tanto, la comunicación efectiva cobra importancia como una estrategia aplicada en proyectos de desarrollo, la cual posibilita, además de informar al público, mantener en la agenda pública asuntos importantes sobre cualquier problemática social que se busca intervenir desde una perspectiva individual, comunitaria e institucional. (González, 2015). Es decir, se posiciona como un procedimiento esencial para el fomento de conocimientos, comprensión y destrezas que faciliten a los individuos para implementar transformaciones perdurables para el cambio social.

## **2.2. Estrategia para el desarrollo del fortalecimiento humano**

### **2.2.1. Voluntariado como estrategia en temas de desarrollo**

El voluntariado, por su propia naturaleza, constituye un instrumento fundamental para el desarrollo sostenible, al facilitar la participación activa de individuos y comunidades en su propio proceso de crecimiento. Mediante esta práctica, los ciudadanos fortalecen su capacidad de resiliencia, amplían sus conocimientos y cultivan un sentido de responsabilidad hacia sus comunidades. Este compromiso contribuye a la cohesión social y a la confianza mutua, impulsando acciones tanto individuales como colectivas que generan impactos sostenibles. Asimismo, el voluntariado fortalece el compromiso cívico, protege la inclusión social y consolida la solidaridad, reforzando el sentido de pertenencia y la apropiación de los resultados del desarrollo (UNV, 2017).

En este sentido, los investigadores han establecido determinados criterios para identificar cuándo una acción puede ser considerada como voluntariado. Se define como una expresión de libre voluntad, es decir, no obligatoria, donde no debe existir una motivación económica

personal por parte de quienes participan, y los beneficios obtenidos deben estar destinados a personas diferentes de los propios voluntarios (ONU, 2015).

El presente estudio fundamenta su análisis en la definición contenida en la Ley General del Voluntariado del Perú N° 28238 (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2015), que conceptualiza el voluntariado como una labor o actividad llevada a cabo de manera gratuita, sin fines de lucro y sin vínculos contractuales de responsabilidad, abarcando actividades de interés general para la comunidad. Esta labor puede ser desempeñada tanto por personas naturales como por organizaciones de voluntarios, y en ningún caso debe reemplazar el trabajo remunerado.

Desde una perspectiva de la gestión para el desarrollo, esta definición puede complementarse con la brindada por Rodríguez, K., & Gutiérrez, D. (2010), quien conceptualiza el voluntariado como una forma de participación social o cívica que consiste en la realización de actividades no remuneradas, vinculadas a la prestación de servicios de bienestar social, llevadas a cabo de manera informal por la sociedad civil o gestionadas mediante ONG, así como también por el Estado o el sector privado.

En esa vía el voluntariado se ha consolidado como una estrategia fundamental en el campo del desarrollo social, contribuyendo tanto a la ejecución de proyectos específicos como al fortalecimiento del tejido social y al fomento del capital humano. Esta actividad, reconocida globalmente, involucra la participación activa de personas en acciones dirigidas a mejorar las condiciones de vida de comunidades y grupos en situación de vulnerabilidad, realizadas sin recibir remuneración económica. Su impacto se extiende a diversas áreas, incluyendo la educación, la salud, el medio ambiente y el desarrollo comunitario (UNV, 2018).

Una ventaja importante del voluntariado reside en su habilidad para movilizar recursos humanos y materiales de forma eficiente y efectiva. Según un informe de las Naciones Unidas,

"el voluntariado constituye un recurso valioso que tiene el potencial de transformar tanto la velocidad como la naturaleza del desarrollo". (United Nations Volunteers, 2015, p. 12). La implicación de los voluntarios facilita la ejecución de proyectos que, debido a restricciones presupuestarias, serían de otro modo inviables. Además, los voluntarios contribuyen con una gama de habilidades y conocimientos, enriqueciendo los proyectos con diversas perspectivas y enfoques.

El voluntariado desempeña un papel fundamental en el fomento del capital social. Putnam (2000) sostiene que las actividades voluntarias refuerzan los vínculos comunitarios y promueven la confianza y la cooperación entre los miembros de la comunidad. Este capital social es vital para el desarrollo sostenible, ya que facilita la cohesión social y la participación cívica. A través de la interacción y colaboración con diversos actores, los voluntarios crean redes de apoyo mutuo y solidaridad, contribuyendo así a la resiliencia y estabilidad de las comunidades.

Además, el voluntariado es una herramienta poderosa para el desarrollo del capital humano. Según un estudio de Snyder y Omoto (2008), participar en actividades voluntarias permite a los individuos adquirir nuevas habilidades, mejorar su autoestima y desarrollar un sentido de propósito y realización personal. Estas experiencias no solo benefician a los participantes, sino que también generan un efecto multiplicador en sus comunidades y en la sociedad en general.

El impacto del voluntariado en el desarrollo es especialmente significativo en situaciones de emergencia y crisis. Durante desastres naturales y conflictos, los voluntarios suelen estar en la primera línea de respuesta, proporcionando ayuda esencial y apoyando a las comunidades afectadas. Lewis y Kanji (2009) señalan que "la movilización de voluntarios es fundamental para una respuesta eficaz a las emergencias, ofreciendo apoyo inmediato y ayudando en la recuperación a largo plazo" (p. 45).

Sin embargo, para optimizar los beneficios del voluntariado, es fundamental que las organizaciones y los gobiernos adopten estrategias de gestión adecuadas. Esto implica la formación y el apoyo continuo a los voluntarios, así como la evaluación y el reconocimiento de sus aportaciones. Según Rochester et al. (2010), "una gestión eficaz del voluntariado es esencial para asegurar que los esfuerzos de los voluntarios se traduzcan en resultados positivos y sostenibles" (p. 73).

En conclusión, el voluntariado es una estrategia de desarrollo multifacética que proporciona beneficios significativos tanto a nivel individual como comunitario. Su capacidad para movilizar recursos, fortalecer el capital social y humano, y responder a emergencias lo convierte en una herramienta indispensable para el desarrollo sostenible. No obstante, su éxito depende en gran medida de la implementación de prácticas de gestión eficaces que maximicen el impacto de las contribuciones voluntarias.

### **2.2.2. Voluntariado en proyectos de desarrollo**

El voluntariado tiene un impacto multifacético en las comunidades receptoras, manifestándose en áreas como la educación, la salud, el desarrollo económico y la cohesión social. De acuerdo con Devereux (2008), los voluntarios aportan habilidades y recursos que a menudo no están disponibles localmente, lo que puede mejorar significativamente la calidad de vida en las comunidades donde operan.

Las acciones voluntarias no representan un objetivo final en sí mismas, sino que funcionan como un instrumento clave para enfrentar problemáticas sociales. Estas actividades aportan a la mejora de la calidad de vida de las personas, incluyendo a quienes participan como voluntarios, así como a sus familias, organizaciones y comunidades. Tanto el compromiso

individual como el colectivo generan un impacto relevante en la promoción de la paz y el progreso de las comunidades y los países (UN Volunteers, s.f.).

De manera que, la creación de oportunidades y el fomento de condiciones, genera una contribución invaluable a la mejora de las condiciones de vida. Además, este sector desempeña un papel crucial en la promoción del desarrollo sostenible a nivel local, nacional y global (UNDP, 2017).

Existen múltiples marcos globales creados o adoptados por las Naciones Unidas que son pertinentes para el reconocimiento del voluntariado en las agendas internacionales. Entre estos instrumentos se encuentran la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres y el Acuerdo de París sobre el Cambio Climático (UNDP, 2017). Estos marcos internacionales reconocen de manera explícita la importancia del voluntariado como un componente clave en el diseño e implementación de sus estrategias y acciones.

Estas agendas promueven la participación de todas las personas, sin distinción, en los procesos de desarrollo, permitiéndoles avanzar en su crecimiento personal. Asimismo, el voluntariado desempeña un papel fundamental en el fortalecimiento de la cohesión social, el fomento de la confianza y la generación de impactos sostenibles a mediano y largo plazo mediante sus acciones (UN Volunteers, s.f.).

En el contexto del desarrollo de capacidades y la puesta en marcha de la nueva agenda global, el voluntariado se presenta como una herramienta eficaz para su implementación en múltiples sectores. Esta práctica tiene el potencial de movilizar a la sociedad, promoviendo la participación ciudadana en la planificación y ejecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a nivel nacional. Además, los colectivos voluntarios pueden contribuir a contextualizar la agenda global en el ámbito local, generando espacios de diálogo e interacción

entre el Estado y la ciudadanía, orientados a impulsar acciones concretas con posibilidad de ser replicadas y ampliadas (Naciones Unidas, 2015, Art. 131).

Del mismo modo, el voluntariado ha sido reconocido como una herramienta clave en la implementación de iniciativas de desarrollo, especialmente en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por las Naciones Unidas. Esta práctica representa una oportunidad valiosa para que las personas expresen su solidaridad a través de una participación activa, reafirmando que todos podemos aportar al cumplimiento de la Agenda 2030 y avanzar hacia una sociedad más equitativa y justa (Ban Ki-Moon, 2015).

En el contexto nacional, el voluntariado ha contribuido de manera significativa a la construcción de una sociedad más inclusiva. La participación de la ciudadanía en programas comunitarios, educativos y de apoyo social ha sido fundamental para afrontar los desafíos que obstaculizan el desarrollo en el Perú. Un caso emblemático es el programa Voluntarios del Bicentenario, mediante el cual miles de personas ofrecieron seguimiento telefónico a más de 300,000 adultos mayores a nivel nacional.

Alejandro Neyra, exministro de Cultura, al referirse al Voluntariado del Bicentenario, destacó que “los jóvenes de hoy, muchos de los cuales ya participan en esta iniciativa —que durante la pandemia brindó acompañamiento en salud a personas adultas mayores—, están comprometidos en aportar sus ideas y energías para alcanzar el bienestar de toda la población peruana, especialmente de quienes, a pesar del paso de 200 años, aún enfrentan diversas formas de exclusión por razones de género, lengua materna distinta al castellano, discapacidad u otras manifestaciones de discriminación o invisibilidad” (Neyra, 2021).

En el ámbito local, el voluntariado ofrece a los ciudadanos la oportunidad de compartir conocimientos y habilidades, al tiempo que empodera a quienes han sido históricamente excluidos, permitiéndoles conocer y ejercer sus derechos. A través de esta participación, las

personas desarrollan capacidades para involucrarse en espacios más amplios que su entorno inmediato, como la fiscalización de compromisos y gastos públicos, o la organización de colectivos; por ejemplo, de mujeres que pueden alcanzar impacto a nivel nacional o internacional. Asimismo, el voluntariado fortalece la habilidad de los participantes para interactuar y colaborar con autoridades locales y organizaciones de la sociedad civil, tanto nacionales como extranjeras, promoviendo una participación ciudadana más activa y el empoderamiento de comunidades tradicionalmente marginadas (United Nations Volunteers, 2015).

La investigación de Anheier y Salamon (2020) señala que la movilización de voluntarios es esencial para transformar el ritmo y la naturaleza del desarrollo, ofreciendo soluciones sostenibles a largo plazo. Por ejemplo, en proyectos relacionados con el ODS 4 (Educación de Calidad), los voluntarios han sido fundamentales en la implementación de programas educativos en áreas rurales y desfavorecidas, proporcionando recursos educativos y apoyo docente (Smith, 2019).

A través de la interacción y colaboración con diversos actores, los voluntarios crean redes de apoyo mutuo y solidaridad, contribuyendo a la resiliencia y estabilidad de las comunidades (UNV, 2013). En el contexto del ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles), los voluntarios participan activamente en la revitalización de espacios urbanos y en la promoción de prácticas sostenibles, fortaleciendo la cohesión social y el sentido de pertenencia comunitaria (Della Porta, D., & Diani, M., 2019).

En el contexto del ODS 3 (Salud y Bienestar), los voluntarios han desempeñado roles esenciales en campañas de salud pública y en la provisión de servicios de atención primaria, mejorando tanto su propio bienestar como el de las comunidades a las que sirven. Con el objetivo de disminuir las desigualdades y la pobreza generadas por la falta de acceso a una

educación de calidad y a servicios de salud, Baeza (2020) destaca el compromiso con la Responsabilidad Social Compartida, un enfoque que promueve la colaboración entre diversos actores para abordar desafíos globales.

### **2.2.3. Empoderamiento como recurso social para el desarrollo**

El empoderamiento se entiende como un proceso mediante el cual los integrantes de una comunidad, ya sean personas individuales o colectivos organizados, trabajan conjuntamente para fortalecer sus capacidades y acceder a los recursos necesarios que les permitan asumir el control de sus propias condiciones de vida. Este proceso requiere una participación activa, crítica y consciente, orientada a transformar su realidad según sus necesidades y aspiraciones, lo cual también implica una transformación personal (Montero, 2003).

Además, este enfoque está vinculado tanto a una serie de valores que favorecen el bienestar individual y comunitario como a un proceso intencional, continuo y con enfoque comunitario. Dicho proceso se basa en el respeto mutuo, la reflexión crítica, el cuidado y la participación colectiva, y busca que las personas tradicionalmente excluidas o con acceso limitado a recursos clave puedan aumentar su control y participación sobre ellos (Silva & Martínez, 2004).

Por lo que, las acciones ejecutadas son impulsadas por factores como el conocimiento, las motivaciones y los sentimientos de las diversas personas involucradas en llevar a cabo las transformaciones. Por lo tanto, es fundamental no pasar por alto estos aspectos motivacionales y emocionales al buscar el empoderamiento de poblaciones excluidas o comunidades. Entre los elementos que caracterizan a una persona o grupo empoderado se encuentran los siguientes: confianza en sí misma y en sus capacidades, autonomía, responsabilidad en la toma de decisiones, comunicación efectiva, proactividad, entre otros (ASOCAM, 2007)

De igual manera, se define el empoderamiento como un esfuerzo por ampliar el ámbito de las acciones posibles, abarcando tanto los recursos personales, como la comunicación y el liderazgo, así como la utilización de los recursos disponibles en el entorno, incluyendo el acceso a servicios adecuados y a una vivienda digna. En esencia, se refiere a la capacidad de influir y participar activamente en la generación de cambios significativos y deseados (Le Bossé y Dufort, 2002).

Desde una perspectiva valórica, el empoderamiento se entiende como una forma de intervención comunitaria orientada al cambio social, basada en las fortalezas, habilidades y redes de apoyo social que impulsan el desarrollo comunitario. Su atractivo como concepto radica en que resalta los aspectos positivos del comportamiento humano, priorizando la identificación y potenciación de capacidades y el fortalecimiento del bienestar, en lugar de enfocarse únicamente en los problemas o factores de riesgo. De este modo, la comunidad asume un rol protagónico en su propio proceso de transformación (Zimmerman, 2000).

Por otro lado, el empoderamiento es considerado un proceso que abarca aspectos cognitivos, afectivos y de comportamiento. Según Rappaport (1984), implica la adquisición de control sobre sus propias vidas por parte de individuos, organizaciones y comunidades. Esta conceptualización resalta la conexión entre los procesos y los resultados vinculados al empoderamiento. En esa línea, el Cornell Empowerment Group (1989) lo describe como un proceso constante, deliberado y con un enfoque en la comunidad local, en el que predominan el respeto mutuo, la reflexión crítica, el cuidado colectivo y la participación grupal. A través de este proceso, aquellos individuos que experimentan desigualdades en el acceso a recursos logran incrementar su capacidad para acceder y ejercer control sobre ellos.

#### **2.2.4. Empoderamiento comunitario**

En la actualidad, el término “empoderamiento” ha superado su vínculo exclusivo con los estudios de género y se ha consolidado como una herramienta fundamental en el trabajo social, comunitario y en la cooperación para el desarrollo. Este concepto es ampliamente empleado por organismos internacionales como las Naciones Unidas, el Banco Mundial y diversas agencias de desarrollo (Zabala, 2006).

Dentro de este marco, son las propias personas involucradas en los procesos de empoderamiento quienes poseen la legitimidad para identificar los elementos que determinan su éxito. Este enfoque se centra en los derechos y capacidades de los individuos, dejando de lado una visión enfocada en sus carencias o necesidades, y aborda el empoderamiento desde una mirada política del ser humano como ciudadano activo dentro de una estructura social y política. Esta misma lógica es compartida por Charles Kieffer (1984), quien plantea el empoderamiento como un proceso de desarrollo y aprendizaje progresivo a largo plazo.

En lo que concierne al empoderamiento comunitario, este enfoque fortalece las capacidades colectivas para participar de manera más efectiva en los procesos de formulación y gestión de políticas públicas. Esto se logra mediante el aumento de la participación comunitaria, el fomento del liderazgo comunitario y la mejora de la cohesión social (Soler et. al., 2014)

Por consiguiente, el empoderamiento comunitario opera en dos dimensiones. Primero, busca el involucramiento y la participación de los individuos para alcanzar una comunidad empoderada. Segundo, actúa como una comunidad empoderadora, facilitando los mecanismos y proporcionando los espacios necesarios para que sus miembros se empoderen. Esto incluye facilitar el uso, acceso y control de recursos, bienes y servicios, y establecer sistemas de gobernanza que consideren las propuestas de la comunidad (Zimmerman, 2000). De esta manera, la comunicación efectiva no solo informa, sino que también moviliza y fortalece la cohesión y el compromiso de la comunidad hacia objetivos compartidos.

## **2.3. Desafíos en Seguridad Alimentaria**

La seguridad alimentaria se ha convertido en una de las prioridades globales debido a su impacto directo en el bienestar de las poblaciones más vulnerables. En Perú, y específicamente en Lima Metropolitana, la seguridad alimentaria enfrenta diversos desafíos, en gran parte debido a las desigualdades sociales, la pobreza y el acceso limitado a alimentos nutritivos.

Las organizaciones no gubernamentales (ONGs) han desempeñado un papel crucial en la intervención y mitigación de esta problemática, actuando como agentes de cambio en las comunidades más afectadas. Dentro de este contexto, la comunicación efectiva emerge como una herramienta clave para mejorar el impacto de las intervenciones en seguridad alimentaria, el cual se evidenció en el caso del Voluntariado de Cáritas Lima.

### **2.3.1. Intervenciones en el marco de la Seguridad Alimentaria**

La seguridad alimentaria, según la definición proporcionada por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), se refiere a la situación en la cual todas las personas, en todo momento, cuentan con acceso tanto físico como económico a alimentos inocuos y nutritivos, que les permitan satisfacer sus requerimientos dietéticos y mantener una vida saludable (FAO, 2017). Sin embargo, aunque se han realizado esfuerzos, no se han logrado avances significativos hacia el objetivo global de garantizar que todos tengan acceso constante a una alimentación adecuada.

La prevalencia de la inseguridad alimentaria moderada o grave se ha mantenido estable durante tres años consecutivos a nivel mundial, aunque es relevante destacar los progresos en América Latina. Se estima que en 2023, aproximadamente el 28,9 % de la población mundial (equivalente a 2,330 millones de personas) experimentará inseguridad alimentaria moderada o grave (FAO, 2024).

La ausencia de progresos sustanciales en materia de seguridad alimentaria, junto con las desigualdades en el acceso a dietas saludables y asequibles, genera dudas respecto a la posibilidad de alcanzar la meta de Hambre Cero a nivel global, especialmente considerando que solo restan seis años para el año 2030. Según las proyecciones, para el final de esta década, aproximadamente 582 millones de personas enfrentarán subalimentación crónica, concentrándose más de la mitad de esta población en el continente africano (FAO, 2024). Es imperativo acelerar la transformación de los sistemas agroalimentarios para fortalecer su resiliencia frente a los factores clave que influyen en la inseguridad alimentaria y la malnutrición, abordando al mismo tiempo las desigualdades para garantizar la accesibilidad y disponibilidad de dietas saludables para todos.

En este contexto complejo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) impulsa un enfoque multisectorial que aborda la seguridad alimentaria desde la perspectiva integral de los sistemas alimentarios. Esta perspectiva contemporánea no se limita únicamente a la oferta de alimentos, sino que también integra la dimensión de la demanda, considerando el estado nutricional de la población. El enfoque basado en sistemas alimentarios abarca todas las actividades que influyen, directa o indirectamente, en las etapas de cultivo, cosecha, procesamiento, embalaje, transporte, distribución, comercialización, consumo y gestión de residuos (BID, 2019).

De acuerdo con el BID (2019), la seguridad alimentaria se estructura en torno a cuatro dimensiones principales:

- **La Disponibilidad:** Se entiende como la provisión de alimentos a nivel nacional o local, ya sea mediante la producción agrícola interna o el comercio. Esta disponibilidad puede incrementarse a través de intervenciones dirigidas a potenciar la producción agrícola en distintos niveles territoriales o facilitando la importación de alimentos.

- **El Acceso:** Hace referencia a los recursos con los que cuentan los hogares, tanto financieros como físicos, para adquirir una cantidad adecuada de alimentos. El acceso puede mejorarse mediante políticas que aumenten los ingresos de la población, fomenten la producción agrícola para consumo propio y generen empleos de calidad.
- **La Utilización:** Se relaciona con la calidad de los alimentos necesaria para alcanzar un estado nutricional óptimo y mantener una vida saludable. Esta dimensión puede optimizarse al mejorar la inocuidad alimentaria, ampliar el acceso al agua potable, promover dietas balanceadas y reducir la prevalencia de la obesidad.
- **La Estabilidad:** Alude a la capacidad para garantizar un acceso sostenido y constante a cantidades suficientes de alimentos de calidad. Esta estabilidad puede fortalecerse mediante la disminución de la vulnerabilidad de los sistemas alimentarios frente a desastres naturales, el cambio climático y las variaciones en los precios.

Bajo este enfoque, erradicar el hambre es uno de los principales retos para las ONG que operan en las regiones más empobrecidas del mundo. Muchas de estas organizaciones dependen del apoyo de voluntarios, quienes recaudan fondos para financiar proyectos alimentarios o se desplazan a esas zonas para brindar asistencia directa. El voluntariado no solo contribuye a mitigar el sufrimiento inmediato provocado por la falta de alimentos, sino que también juega un papel fundamental en la creación de sociedades más justas y equitativas.

En particular, el programa de iniciativas de jóvenes universitarios en colaboración con la Asociación Idiwaka a través del proyecto Kukua: Creciendo en Comunidad. Dicho voluntariado se enfocó en la desnutrición infantil en la región de Yumbe (Uganda) se aborda mediante la provisión de alimentos a las familias y la capacitación en buenas prácticas

alimentarias, así como en el cuidado adecuado durante el embarazo y los primeros dos años de vida de los niños (Voluntarios contra el hambre, 2024).

### **2.3.2. Caso de estudio: Voluntariado Cocinando Saberes - Cáritas Lima.**

Cáritas Lima es una organización no gubernamental sin fines de lucro, que forma parte de la red internacional de Cáritas, una de las redes humanitarias más grandes del mundo. Su labor se centra en proporcionar asistencia y apoyo a las personas más vulnerables y necesitadas, especialmente en las zonas más pobres y marginadas de Lima y otras regiones del Perú (Cáritas Lima, s/f).

La organización centra sus esfuerzos en la promoción de la justicia social, la igualdad y la dignidad humana mediante diversas iniciativas. Entre sus principales acciones se encuentran programas de alimentación y nutrición dirigidos a niños, niñas y adultos en condiciones de pobreza, así como el apoyo a la educación y formación de jóvenes y adultos. Asimismo, brinda asistencia médica y psicológica a personas en situación de vulnerabilidad y promueve activamente los derechos humanos y la justicia social (Cáritas Lima, s/f). Adicionalmente, Cáritas Lima desarrolla proyectos comunitarios orientados a fortalecer la participación ciudadana y el empoderamiento de las comunidades.

En base a ello, la organización se fundamenta en los principios de solidaridad y justicia social. Su compromiso con los más vulnerables busca generar un impacto real y sostenible en la sociedad, respondiendo a las necesidades más urgentes y promoviendo un desarrollo humano integral. En este contexto, el voluntariado adquiere un rol esencial, ya que contribuye de manera significativa a las diversas iniciativas sociales que impulsa la organización, fortaleciendo su capacidad para brindar apoyo y generar transformación en las comunidades.

El voluntariado Cocinando Saberes de Cáritas Lima se centra en brindar educación alimentaria a las personas participantes y sus comunidades. Este proyecto busca crear una red de apoyo a los participantes de los Espacios de Servicio Alimentario Comunitarios (ESAC) de la Arquidiócesis.

El voluntariado "Cocinando Saberes" de Cáritas Lima tiene como objetivo fundamental promover la educación alimentaria y nutricional en poblaciones y comunidades en situación de vulnerabilidad. A través de este programa, se busca capacitar a los participantes en la adquisición de conocimientos y habilidades culinarias que les permitan preparar alimentos nutritivos y saludables, con el fin de mejorar su bienestar general (Cáritas Lima, 2024). Además, se fomenta la adopción de prácticas alimenticias saludables, con especial énfasis en los niños, niñas y adultos en condiciones de vulnerabilidad, promoviendo una adecuada nutrición.

Asimismo, "Cocinando Saberes" se configura como un espacio de encuentro y socialización, en el que se promueve la construcción de comunidad y el apoyo mutuo entre los participantes. A través de un enfoque integral, se brinda acompañamiento a los beneficiarios para mejorar sus condiciones de vida y alcanzar un mayor bienestar. El programa se centra en la capacitación continua de los participantes mediante la realización de talleres, cursos y actividades prácticas en el ámbito culinario. Además, se busca involucrar activamente a la comunidad local en la planificación y ejecución de los proyectos, fomentando la participación comunitaria y el compromiso con el desarrollo sostenible de su entorno (Cáritas Lima, 2024).

## **CAPÍTULO III: Diseño metodológico**

### **1.1. Características de la investigación**

#### **1.1.1. Tipo de investigación:**

La metodología de esta investigación es del tipo cualitativo y se centra en un estudio de caso específico: Voluntariado Cáritas Lima llamado Cocinando Saberes. El análisis se desarrollará en dos fases principales: primero, se examinará la comunicación efectiva como estrategia comunicativa implementados en el proyecto social; y segundo, se evaluará su empleo en la promoción del buen ejercicio ciudadano y el fortalecimiento de espacios para el diálogo abierto, es decir el empoderamiento comunitario de los mismos voluntarios. Este enfoque cualitativo permite una exploración profunda y detallada, utilizando un proceso constante que facilita la aplicación flexible de conceptos teóricos y procedimientos analíticos en dimensiones empíricas. A través del análisis de discursos y actividades propias del voluntariado, se busca conocer cómo se desarrolla la comunicación efectiva como una estrategia de innovación social, en relación a la participación ciudadana y comunitaria de los jóvenes voluntarios, con el entorno social para que las personas de zonas vulnerables tengan mayores oportunidades a partir de la labor de un organismo no gubernamental en temas de salud y alimentación.

#### **1.1.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es descriptivo y exploratorio, dado que se enfoca en especificar propiedades, características y perfiles de grupos de personas dentro del contexto de voluntariado en temas de seguridad alimentaria. La presente investigación no pretende explorar o experimentar sobre un tema nuevo o proponer una teoría nueva en relación a esta materia, sino más bien busca describir cómo la estrategia de comunicación efectiva a través del voluntariado impulsa en el desarrollo del empoderamiento ciudadano de los jóvenes

voluntarios. En otras palabras, su propósito es únicamente medir o recopilar información, de manera independiente y/o conjunta, sobre los conceptos o variables mencionados (Hernández-Sampieri, R & Torres, C., 2018, p. 80). Se explorarán tres dimensiones del empoderamiento: Desarrollo y promoción de capacidades interpersonales, participación y empoderamiento comunitario.

### **1.1.3. Enfoque metodológico**

El estudio adopta un enfoque metodológico basado en el estudio de casos, utilizando una amplia variedad de fuentes de información para proporcionar una representación detallada y profunda del desarrollo de la comunicación efectiva como estrategia de innovación social en el contexto de la participación ciudadana y comunitaria. La metodología se estructura a partir de una exhaustiva recopilación de información de los casos y la aplicación de técnicas y herramientas de diversas disciplinas. A través de la recolección de datos, se genera una descripción minuciosa del caso, seguida de un análisis de los temas o cuestiones pertinentes y una interpretación de los hallazgos. Este análisis está profundamente contextualizado dentro de los escenarios en los que se presenta el caso (Creswell, 1998, p. 27).

El objetivo es estudiar los casos en profundidad y describir las contribuciones de la comunicación efectiva como estrategia para fortalecer la participación ciudadana en las áreas de seguridad alimentaria y salud. Para lograr esto, se planea utilizar una amplia gama de métodos, técnicas e instrumentos para recolectar la mayor cantidad de datos posible.

La investigación empírica se basa en el uso de herramientas de interacción directa con las unidades de observación y/o análisis, tales como entrevistas a profundidad con los voluntarios y observaciones directas de las reuniones pre coordinación, intervención de las campañas y talleres participativos para captar las experiencias y percepciones de los actores involucrados,

mientras que la investigación documental implica la revisión de documentos bases del voluntariado.

#### **1.1.4. Unidad de análisis/observación**

Las unidades de observación son los elementos a través de los cuales se recopiló la información correspondiente a cada variable. En este estudio, se identifica una unidad de observación fundamental, la cual también constituye fuente primaria de información para la investigación. Esta unidad es: los jóvenes voluntarios inscritos en la campaña “Cocinando Saberes” en tema de seguridad alimentaria.

Se consideró pertinente realizar esta investigación a jóvenes voluntarios debido a su vocación de servicio y compromiso en la línea de seguridad alimentaria, así como en voluntariados en general. Esto se debe a su responsabilidad social universitaria y su contribución al bien social a través del ejercicio activo de la ciudadanía. Además, se observó un interés notable en diversas líneas de intervención dentro de la organización no gubernamental.

A partir de ello, se implementará un estudio de caso para evaluar el progreso y desarrollo de la comunicación efectiva con el fin de potenciar el empoderamiento ciudadano de los jóvenes voluntarios antes, durante y al culminar su labor dentro del voluntariado. Esta metodología permitirá un análisis detallado y contextualizado, aumentando la probabilidad de evaluar con precisión el progreso de los voluntarios. Como menciona Hernández-Sampieri y Torres (2018), el objetivo de los estudios de caso del tipo cualitativo “es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización” (p. 397).

Cabe mencionar que, el enfoque de este estudio combinará métodos cualitativos, incluyendo entrevistas y grupos focales para captar las percepciones y experiencias de los voluntarios. En la investigación de un estudio de caso uno trabaja con unidades más pequeñas como un

programa, un evento, una actividad o individuo y explora un rango de tópicos, de los cuales sólo uno puede que sea un comportamiento cultural, lenguaje o artefactos (Hernández-Sampieri y Torres, 2018, p. 29).

### **1.1.5. Muestra**

La muestra de esta investigación está conformada por los jóvenes universitarios que participan en el voluntariado de seguridad alimentaria dentro de la organización Cáritas Lima, en el marco del convenio institucional con la Dirección Académica de Responsabilidad Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Para obtener una muestra representativa, se seleccionaron dos grupos específicos vinculados al Módulo N.º 1: Educación alimentaria y al Módulo N.º 2: Educación financiera, del programa Cocinando Saberes.

Se realizaron un total de 12 entrevistas, tanto presenciales como virtuales, a voluntarios que participaron activamente en dichos módulos. Además, se incluyeron como unidades de observación y análisis a 2 gestores sociales responsables de la coordinación y acompañamiento del voluntariado. Para las unidades de observación, se realizaron 2 observaciones de campo en los talleres presenciales de capacitación e inducción inicial, organizados por los coordinadores antes del inicio de las intervenciones en la localidad. Asimismo, se efectuaron 4 observaciones adicionales en espacios de intervención comunitaria, desarrolladas en fechas distintas en el distrito de Cieneguilla. Estos escenarios fueron seleccionados por su relevancia en la implementación de estrategias de comunicación efectiva y por permitir registrar interacciones espontáneas entre voluntarios, gestores sociales y comunidad.

En cuanto a las unidades de observación, se consideraron las interacciones en los talleres, campañas y reuniones presenciales de coordinación previa. En estos espacios, los jóvenes voluntarios desempeñan un rol central, así como el vínculo comunicativo entre los gestores

sociales y los voluntarios, el cual también es parte del análisis, al constituir una dimensión clave para evaluar la implementación de la comunicación efectiva.

A diferencia de los voluntarios, la muestra y submuestra en el proceso recepción (análisis de impacto de comunicación efectiva) son homogéneas. Se busca que cumplan con los mismos criterios en todos los espacios de interacción y desarrollo (talleres, reuniones y campañas) en que se hará trabajo de campo. Es decir, en éstas las unidades a seleccionar son homogéneas, poseen un mismo perfil o características, o bien, comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social (Hernández-Sampieri, R., & Torres, C., 2018, p. 398).

#### **1.1.6. Procedimientos**

El caso a estudiar partió de la iniciativa de la organización sin fines de lucro, Cáritas Lima, bajo el convenio institucional con la Dirección Académica de Responsabilidad Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Esta organización fue seleccionada debido a su compromiso con la implementación de programas y proyectos en las áreas de salud y alimentación, incentivando la participación voluntaria de la comunidad. En particular, se ha observado que Cáritas Lima invita a jóvenes universitarios a ejercer su ciudadanía activa mediante su participación en campañas de seguridad alimentaria.

La selección de Cáritas Lima se fundamenta en su entorno favorable para la promoción del voluntariado dentro del campus universitario y la notable acogida que recibe por parte de la comunidad estudiantil. Asimismo, se consideró la vocación de servicio de los jóvenes universitarios frente a la línea de acción en seguridad alimentaria.

En primer lugar, se estableció contacto con la organización Cáritas Lima para obtener la autorización necesaria que permita llevar a cabo el estudio de campo en el marco de la

investigación. Esto incluye la asistencia a sus actividades y la interacción con los voluntarios. A partir de ello, se contactó con las personas, cuya selección se dio a partir de la asistencia a la capacitación del voluntariado y haber asistido a tres fechas como mínimo a las actividades del voluntariado en el distrito de Cieneguilla.

En segundo lugar, una vez contactadas las personas se les realizó una entrevista (20 minutos aproximadamente) para conocer las líneas de acción de los gestores sociales sobre la comunicación efectiva que promueven la participación comunitaria de los voluntarios; además, conocer las tendencias de la comunicación efectiva en la creación de espacios para el diálogo y la colaboración entre los voluntarios.

En tercer lugar, se llevó a cabo la observación no participante en base a la asistencia de los voluntarios en las cuatro fechas de intervención en el distrito de Cieneguilla. Se completaron las fichas a partir de las actividades y responsabilidades que se asignaron a los voluntarios durante la jornada de intervención. Estas responsabilidades se agruparon en cuatro áreas principales: Convocatoria, Orientación sobre los servicios brindados, Registro de participantes y Apoyo en talleres. Cada una de estas funciones fue fundamental para el desarrollo de las actividades y permitió observar el nivel de involucramiento, proactividad y habilidades comunicativas de los voluntarios en contextos reales de interacción comunitaria.

## **1.2. Cuadro de Instrumentos:**

Tabla 1 Cuadro de instrumentos

### **Instrumentos**

Preguntas	Categorías de investigación	Entrevista a los jóvenes voluntarios	Observación no participante
<p>P1: ¿De qué forma los aportes de la comunicación efectiva contribuyen en el empoderamiento ciudadano de las líneas de intervención de seguridad alimentaria y salud, de un organismo no gubernamental de Lima Metropolitana, 2024?</p>	<p>Empoderamiento de jóvenes voluntarios</p>	<p>Tendencias en la creación de espacios de diálogo que contribuyen al empoderamiento comunitario de voluntarios.</p>	<p>Identificación de espacios o momentos de diálogo y colaboración entre jóvenes voluntarios y gestores sociales.</p>
<p>P2: ¿Cómo desarrollan los y las voluntarias universitarias las acciones de comunicación efectiva en las líneas de intervención de seguridad alimentaria y salud en un organismo no gubernamental de Lima Metropolitana, 2024?</p>	<p>Comunicación efectiva</p>	<p>Tendencias de creación de espacios para el diálogo y colaboración entre voluntarios.</p>	<p>Análisis del ejercicio de la comunicación efectiva en los espacios de diálogo e involucramiento entre voluntarios y gestores sociales.</p>

Fuente: Elaboración Propia

### 1.3. Variables, Categorías y Subcategorías

➤ Tabla 2 Diagrama Jerárquico de Categoría, Subcategorías e Indicadores

Categorías	Subcategorías	Indicadores
<b>Comunicación efectiva</b>	Características propias del mensaje	Relevancia del mensaje
		Coherencia del mensaje
		Claridad del mensaje
	Interacción comunicativa	Escucha activa
		Comunicación empática
		Feedback constructivo
	Calidad del proceso comunicativo	Transparente
		Diálogo participativo
		Confianza

<b>Empoderamiento de jóvenes voluntarios</b>	Desarrollo y promoción de capacidades interpersonales	Liderazgo
		Habilidades de comunicación (Comunicación efectiva)
		Empatía
		Proactividad
	Participación	Toma de decisiones
		Compromiso y responsabilidad
		Motivación
		Involucramiento
	Empoderamiento comunitario	Autonomía y autoeficacia
		Democracia compartida
		Diálogo entre pares

		Involucramiento proactivo
--	--	---------------------------

*Fuente: Elaboración Propia*

### **1.3.1. Definiciones operacionales**

#### **Comunicación efectiva**

##### **1. Subcategoría: Características propias del mensaje**

Para que un joven voluntario pueda comunicarse efectivamente con sus colegas voluntarios y los gestores sociales en la planificación y ejecución de actividades para campañas de seguridad alimentaria, es crucial que tenga en cuenta las siguientes características del mensaje:

Primero, la relevancia del mensaje implica seleccionar información y temas que sean pertinentes y significativos para el objetivo de la campaña y las necesidades del grupo. Esto asegura que todos estén alineados y comprometidos con los mismos objetivos y propósitos. Segundo, la coherencia del mensaje implica presentar ideas de manera lógica y estructurada, asegurando que la información fluya de manera cohesiva. Esto facilita la comprensión y el seguimiento de las acciones y actividades planificadas.

Tercero, la claridad del mensaje es fundamental para asegurar que todos los involucrados entiendan claramente qué se espera de ellos y cuáles son sus roles y responsabilidades dentro de las campañas. Evitar ambigüedades y usar un lenguaje claro y directo ayuda a evitar malentendidos y asegura una ejecución efectiva de las actividades.

##### **2. Subcategoría: Interacción comunicativa**

La interacción comunicativa es fundamental en el ejercicio de los roles dentro un voluntariado. En primer lugar, el ejercicio de la escucha activa por los voluntarios facilita el entendimiento de las necesidades y preocupaciones de la comunidad y de sus colegas, lo que es esencial para intervenir efectivamente en problemáticas sociales como la seguridad alimentaria.

La comunicación empática permite a los voluntarios conectar emocionalmente con la comunidad, generando confianza y motivando a las personas a compartir sus ideas y sentimientos sobre la situación. Finalmente, el feedback constructivo ayuda a mejorar continuamente las estrategias y acciones del voluntariado, asegurando que las intervenciones sean efectivas y adaptadas a las necesidades reales de la comunidad. En conjunto, estas habilidades de interacción comunicativa facilitan la colaboración, la innovación y la resolución efectiva de problemas sociales.

### **3. Subcategoría: Calidad del proceso comunicativo**

La calidad del proceso comunicativo se refiere a las características que determinan la efectividad y eficacia de la comunicación del voluntario dentro de un grupo o entre individuos. Incluye elementos esenciales como la transparencia, el diálogo participativo y la confianza.

La transparencia implica una comunicación abierta y honesta, sin ocultar información relevante, asegurando que todos los involucrados tengan acceso a la misma información y puedan tomar decisiones informadas.

El diálogo participativo requiere la inclusión activa de todos los miembros en la conversación, permitiendo que cada voz sea escuchada y valorada, y fomentando un entorno donde todos se sientan libres de expresar sus ideas y opiniones. La confianza

es la base de cualquier comunicación efectiva y se construye a través de la consistencia, la honestidad y el respeto mutuo; cuando hay confianza, los participantes están más dispuestos a compartir información y colaborar.

## **Empoderamiento**

### **1. Subcategoría: Desarrollo y promoción de capacidades interpersonales**

El desarrollo y promoción de capacidades interpersonales, como liderazgo, habilidades de comunicación efectiva, empatía y proactividad, son esenciales para que los voluntarios se desarrollen e integren eficazmente en sus roles. El liderazgo permite a los voluntarios guiar y motivar a sus compañeros hacia objetivos comunes, asegurando una coordinación eficiente en actividades y proyectos.

Las habilidades de comunicación efectiva son cruciales para transmitir ideas claramente, escuchar activamente y resolver conflictos, facilitando la colaboración y construyendo relaciones de confianza con colegas y beneficiarios. La empatía permite a los voluntarios comprender y compartir los sentimientos y perspectivas de las personas a las que sirven, respondiendo de manera sensible y adecuada a sus necesidades.

Finalmente, la proactividad capacita a los voluntarios para anticiparse a las necesidades, tomar la iniciativa y abordar desafíos de manera autónoma, contribuyendo activamente al éxito de las iniciativas y proyectos. En conjunto, estas capacidades interpersonales permiten a los voluntarios integrarse mejor en sus equipos, colaborar de manera efectiva y tener un impacto positivo y significativo en las comunidades en las que trabajan.

## 2. **Subcategoría: Participación**

La participación, que abarca la toma de decisiones, el compromiso y la responsabilidad, la motivación y el involucramiento, es fundamental en la labor de los voluntarios. La toma de decisiones implica que los voluntarios estén activamente involucrados en la planificación y ejecución de actividades, lo que les permite sentirse dueños de los proyectos y asegurar que sus perspectivas sean consideradas.

El compromiso y la responsabilidad son esenciales para que los voluntarios cumplan con sus tareas de manera fiable y consistente, contribuyendo al éxito del equipo. La motivación impulsa a los voluntarios a mantenerse entusiastas y dedicados, mientras que el involucramiento asegura que estén plenamente integrados en las actividades y procesos, participando de manera activa y colaborativa.

En conjunto, estos elementos de la participación fortalecen el impacto y la efectividad de las acciones voluntarias, fomentando un ambiente de trabajo cohesivo y orientado a objetivos.

## 3. **Subcategoría: Empoderamiento comunitario:**

El empoderamiento comunitario es crucial en la labor de los voluntarios, ya que su objetivo es no solo ofrecer ayuda temporal, sino también fortalecer a las comunidades para que puedan sostener su propio desarrollo a largo plazo.

Al fomentar la autonomía y autoeficacia, los voluntarios ayudan a los miembros de la comunidad a desarrollar confianza en sus propias capacidades. Promoviendo la democracia compartida, aseguran que las decisiones reflejen las necesidades y deseos de toda la comunidad. Facilitando el diálogo entre pares, crean un ambiente de respeto y cooperación, vital para el progreso comunitario.

Finalmente, al alentar el involucramiento proactivo, los voluntarios inspiran a la comunidad a ser activa y comprometida, asegurando que las mejoras y cambios sean sostenibles y dirigidos por la propia comunidad.

### **3.4. Matriz de vaciado**

A continuación, se puede acceder al siguiente enlace para visualizar la matriz de vaciado correspondiente a la herramienta de entrevistas.

Acceso link: [Matriz de Vaciado - Rivas Ybannia](#)

### **3.5. Testeo, prueba o piloto de los instrumentos**

Se realizó el vaciado de la información obtenida mediante la ficha de observación no participante. Asimismo, se elaboró una plantilla adicional basada en la ficha de observación, la cual se estructuró en función de las actividades e intervenciones realizadas dentro del programa de voluntariado Cocinando Saberes. En el caso de la ficha de observación, se realizó la modificación de la escala de medición original por una escala de Likert, separando las dimensiones en categorías y subcategorías, con el fin de obtener una evaluación más detallada y estructurada de la participación de los voluntarios.

En cuanto a, la saturación de la muestra se alcanzó cuando las entrevistas y observaciones comenzaron a reiterar patrones y categorías similares respecto al uso de la comunicación efectiva, la dinámica de coordinación interna y la participación ciudadana promovida a través del voluntariado. A partir de la duodécima entrevista se identificó redundancia en los relatos, lo que indicó que el volumen y la diversidad de experiencias recogidas eran suficientes para responder a los objetivos de la investigación.

Finalmente, el rol de la investigadora se desarrolló desde una posición de observadora participante moderada, involucrándose en algunas actividades logísticas sin intervenir en la conducción de los talleres o intervenciones. Esta posición permitió una comprensión más cercana de las dinámicas comunicacionales, pero también exigió una constante reflexión ética sobre la influencia de su presencia en las interacciones observadas. Para ello, se elaboraron notas de campo reflexivas después de cada sesión, registrando percepciones personales, posibles sesgos y decisiones metodológicas que pudieron incidir en la producción y análisis de los datos.

Puede acceder al enlace adjunto para visualizarlo:

Acceso a link - Ficha de observación: [Vaciado de información 2.0](#)



## **CAPÍTULO IV: Presentación de Resultados**

### **4.1. Contribución de la comunicación efectiva en el empoderamiento ciudadano**

En este capítulo se presentan los resultados del análisis realizado sobre la experiencia de los jóvenes voluntarios del programa Cocinando Saberes de Cáritas Lima, estructurado en tres ejes: planeamiento, implementación, resolución de problemas y resultados. A partir de esta organización, se examina cómo la aplicación de estrategias de comunicación efectiva contribuyó significativamente a la coordinación interna, la transmisión de conocimientos y el desarrollo personal de los participantes. Los hallazgos evidencian que estas estrategias no solo facilitaron el cumplimiento de los objetivos del voluntariado, sino que también fortalecieron las capacidades de los voluntarios, potenciando su rol como agentes de cambio en el marco del empoderamiento ciudadano, particularmente en las líneas de intervención de seguridad alimentaria y salud.

En primer lugar, la intervención de los jóvenes voluntarios se articuló en torno a la mediación e implementación de la comunicación efectiva, factor crítico para la operatividad del programa de voluntariado. La envergadura de su trabajo se manifestó en la articulación directa y continua en diversos frentes: desde las reuniones de coordinación previa, donde con un proceso de diálogo abierto y toma de decisiones horizontal, definían objetivos, asignaban roles y planificaban la jornada, hasta la implementación directa en talleres y campañas. Este ejercicio práctico de comunicación efectiva fue la clave para pasar de la planificación al impacto real, evidenciando un alto grado de compromiso, autonomía y capacidad de gestión que potenció su rol como auténticos agentes de cambio y pilares del empoderamiento ciudadano.

## **Planeamiento participativo: el rol de los voluntarios en el diseño de la intervención**

La comunicación efectiva ejercida por los jóvenes voluntarios fue el puente que permitió articular dos dimensiones del empoderamiento. A partir de la observación participante, se identificó que, desde las reuniones de planificación, los voluntarios ponían en práctica un proceso de toma de decisiones basado en dinámicas de diálogo abierto y consensuado. En dichos espacios, se llevaban a cabo la organización de las intervenciones, la definición de los objetivos de cada jornada y la asignación de roles de acuerdo con las fortalezas individuales del equipo, lo que evidencia un ejercicio horizontal y colaborativo en la toma de decisiones.

Durante las actividades, el compromiso y la responsabilidad de los voluntarios se hizo evidente en su puntualidad, cumplimiento de tareas asignadas y disposición para asumir funciones adicionales. Esta actitud fue alimentada por una comunicación constante y cercana con la coordinación del programa, que ofrecía retroalimentación en tiempo real, resolvía dudas y reconocía el esfuerzo de cada integrante. Este intercambio fluido generó un clima de confianza y pertenencia que fortaleció el rol de los jóvenes como actores proactivos.

*“Recuerdo que una compañera, Maricarmen, estaba más activa y tenía mayor experiencia como voluntaria. Ella conocía bien los roles y las tareas, sabía cómo realizarlas, y solía proponer ideas y asumir un liderazgo natural. Por lo que, durante las intervenciones, surgían espacios para que nos acercáramos entre compañeros y nos brindáramos sugerencias o compartiéramos ideas sobre cómo manejar cada área o rol asignado. En algunas ocasiones, rotábamos entre tareas para apoyarnos mutuamente, y la comunicación entre nosotros siempre fue muy fluida y efectiva.”*

(O. Rey, comunicación personal, 04 de septiembre de 2024).

Este testimonio refleja cómo la comunicación efectiva fue un eje transversal en el fortalecimiento del trabajo colaborativo y en la generación de un ambiente de empoderamiento. El intercambio constante de ideas, sugerencias y retroalimentación entre los voluntarios no solo facilitó una mejor organización interna, sino que también permitió que cada integrante se sintiera escuchado y valorado.

### **Implementación colaborativa: aportes de los voluntarios en la ejecución del programa**

El involucramiento de los voluntarios trascendió la asistencia: participaron en el diseño de materiales, propusieron mejoras metodológicas y adaptaron sus intervenciones según el contexto. A partir de la observación participante, se evidenció una actitud activa y reflexiva que fortaleció su autonomía y autoeficacia, demostrando capacidad para liderar dinámicas, facilitar procesos de aprendizaje y responder con creatividad a los desafíos presentes en el campo. Tal como se observó en la rotación de roles entre facilitación, registro y acompañamiento, la cual potenció un aprendizaje integral y promovió una lógica de colaboración en la que cada integrante aportaba desde su experiencia.

*"A veces el profesor explicaba de forma distinta o resumida, lo que generaba cierta confusión sobre cómo realizar algunas actividades. Esto hacía que un grupo recibiera una información diferente a otro, complicando que las mamitas pudieran entender bien lo aprendido y aplicarlo después con seguridad. Por eso, al finalizar el voluntariado se propuso que las participantes expusieran lo aprendido frente al grupo, usando papelotes en la pizarra, para asegurarnos de que realmente habían comprendido la información y podían aplicarla. Noté que en el voluntariado de Chorrillos esta propuesta se implementó y pareció una muy buena estrategia, y valoro que hayan incorporado esta dinámica cuando se solicitó."*

(D. Montes, comunicación personal, 11 de septiembre de 2024).

El diálogo entre pares fue constante y constructivo, permitiendo la co-creación de estrategias pedagógicas para hacer accesibles los contenidos. En efecto, los voluntarios se encargaron de estructurar las sesiones de forma didáctica, asegurando que los mensajes fueran accesibles y relevantes para las realidades locales. Asimismo, desempeñaron un papel de enlace, traduciendo las orientaciones en acciones concretas y apoyando a las madres en la implementación de las recomendaciones en sus entornos familiares y comunitarios. Este proceso no solo fortaleció las capacidades de las comunidades beneficiarias, sino que también fomentó una comunicación horizontal y participativa.

*“En el área de Educación Financiera, apoyé a las señoras de olla comunes para que comprendan mejor los conceptos enseñados por el ponente. Mi labor es crucial para que ellas puedan aplicar lo aprendido y asegurar el éxito del programa”*

(O. Rey, comunicación personal, 04 de septiembre de 2024).

En base a ello, esta práctica consolidó un espacio de democracia compartida que no solo enriqueció el trabajo del equipo, sino que también fue replicado con las comunidades, donde el respeto por los saberes locales, la escucha activa y la interacción horizontal favorecieron el empoderamiento comunitario.

### **Adaptación y resolución de desafíos en el campo**

Durante la ejecución de las actividades, se evidenció que los voluntarios no sólo cumplían funciones operativas, sino que generaban espacios de diálogo con las beneficiarias, resolvían dudas y adaptaban el contenido técnico al lenguaje cotidiano, favoreciendo una comprensión más cercana y significativa. Esta forma de trabajo horizontal no solo fortaleció la corresponsabilidad, sino que permitió reorganizar funciones de manera flexible ante imprevistos, como cambios logísticos o incremento del número de participantes.

La motivación fue otro factor clave. La experiencia de compartir conocimientos, recibir respuestas positivas de las madres beneficiarias y ver resultados concretos impulsó el entusiasmo del equipo. Este ánimo se sostuvo gracias a un entorno comunicacional basado en el aliento, el reconocimiento mutuo y la resolución empática de conflictos. En los talleres, los voluntarios diseñaron sesiones accesibles, culturalmente pertinentes y adaptadas a las realidades locales, utilizando un lenguaje claro y respetuoso que facilitó la comprensión de conceptos técnicos relacionados con nutrición y finanzas.

*“(...) Además, creo que la comunicación efectiva nos ayuda a ser más cercanos con las mamitas que participan en las actividades. Me gustó mucho que se buscará brindarles un conocimiento financiero a las mamitas de las ollas comunes; me pareció algo bastante interesante e innovador que se enfocara en ese aspecto para apoyarlas. Eso fue lo que más me llamó la atención y lo que finalmente me motivó a inscribirme en este voluntariado.”*

(L. Montes, comunicación personal, 11 de septiembre de 2024).

De igual manera, la claridad y adaptabilidad en la transmisión de mensajes relacionados con la seguridad alimentaria y la salud fueron fundamentales para el éxito del programa. Según los testimonios recogidos, los voluntarios participaron activamente en el proceso de sensibilización dirigido a las madres de las ollas comunes, ayudándoles a comprender conceptos clave como la preparación de alimentos nutritivos, el manejo adecuado de los insumos y la prevención de enfermedades relacionadas con la alimentación.

*"En una actividad previa, el ponente nos indicó a los voluntarios que debíamos transmitir ciertas ideas a las madres participantes. Nuestra tarea consistía en explicarles conceptos comunes de manera clara. Gracias a una comunicación efectiva, logramos que las madres comprendieran fácilmente nuestras explicaciones y pudieran llevar a cabo sus actividades con éxito."*

(A. Tirado, comunicación personal, 25 de septiembre de 2024).

*"Considero que el ejercicio de la empatía, comunicación efectiva y otras habilidades blandas son cruciales para establecer relaciones con personas de entornos diferentes al nuestro, facilitando que comprendan claramente los mensajes que queremos transmitirles (...)"*

(L. Chavarry, comunicación personal, 04 de septiembre de 2024).

Estas experiencias permitieron a los jóvenes apropiarse de herramientas de comunicación efectiva como la escucha activa, la adaptación del lenguaje al contexto comunitario y la retroalimentación entre pares, consolidando no solo su desempeño en terreno, sino también su compromiso con una intervención social más humana, participativa y transformadora.

Por otro lado, el involucramiento proactivo se manifestó especialmente en situaciones imprevistas, donde los voluntarios demostraron capacidad para reorganizar tareas, asumir nuevos roles y movilizar a sus compañeros en función de las necesidades emergentes. Por ejemplo, en varias campañas, adaptaron espontáneamente las dinámicas ante el aumento de participantes, manteniendo el enfoque en los objetivos comunes. Esta actitud fue resultado de una cultura de comunicación efectiva centrada en el apoyo mutuo, la coordinación situacional y la construcción colectiva de soluciones.

Un ejemplo se evidenció durante la ejecución de la actividad cuando, ante la ausencia de voluntarios, una participante asumió simultáneamente el rol de encargada de registro y apoyo académico, ayudando a una señora a comprender y completar la tabla de una actividad liderada por un ponente invitado. Este gesto no solo demostró su capacidad de adaptación y compromiso, sino también su rol como facilitadora del aprendizaje, simplificando información técnica para hacerla accesible a la comunidad.

*“Ese día, recuerdo que hubo pocos voluntarios, así que, además de estar encargada del registro, tuve que brindar apoyo académico. Tuve que ayudar a la señora a entender mejor la tabla del tallerista y simplificar la información para que pudiera llenarla correctamente”*

(M. Yupanqui, comunicación personal, 11 de septiembre de 2024).

### **Aprendizajes y empoderamiento ciudadano**

La participación de los jóvenes voluntarios en el programa Cocinando Saberes, específicamente en la implementación de los módulos de Educación Alimentaria y Educación Financiera, evidenció cómo la comunicación efectiva se convirtió en un eje transversal para la promoción del empoderamiento ciudadano, tanto a nivel individual como colectivo. En este proceso, los voluntarios no solo facilitaron la transmisión de conocimientos en talleres y campañas de sensibilización, sino que se constituyeron como agentes de cambio comprometidos con el fortalecimiento de capacidades en las comunidades beneficiarias.

El empoderamiento comunitario, en este contexto, se manifestó a partir de dos dimensiones complementarias. Por un lado, los jóvenes voluntarios representaron el involucramiento activo, al participar en las intervenciones fortaleciendo su autonomía, toma de decisiones y liderazgo. Por otro lado, actuaron también como agentes de una comunidad empoderadora, al facilitar espacios donde las comunidades beneficiarias, especialmente las madres de ollas comunes del distrito de Ventanilla, pudieron apropiarse del conocimiento impartido en los talleres, compartir saberes locales y asumir un rol más activo en la mejora de sus condiciones de vida.

*“La comunicación efectiva no solo facilita el entendimiento entre nosotros, los voluntarios, sino también con las personas a quienes brindamos apoyo. Recuerdo, por ejemplo, una actividad en la que el ponente nos indicaba que debíamos explicar a las madres de la comunidad, y nosotros éramos quienes transmitíamos esa información. Gracias a esa*

*comunicación, ellas pudieron comprender con claridad las indicaciones y realizar la actividad sin dificultades.”*

(A. Tirado, comunicación personal, 25 de septiembre de 2024).

*“De cierta manera, nuestra labor como voluntarios busca brindar información de apoyo para que las personas comprendan, porque al final el objetivo es que adquieran conocimientos que luego puedan aplicar. En ese sentido, considero que la labor de los voluntarios, especialmente en el área de Educación, es muy importante.*

(V. Pérez, comunicación personal, 25 de septiembre de 2024).

Esta práctica fortaleció habilidades como el liderazgo, la autonomía y la toma de decisiones compartida, claves en el empoderamiento individual y colectivo. A su vez, la posibilidad de rotar funciones y acompañarse mutuamente en las tareas reforzó la corresponsabilidad y la autoeficacia del grupo, elementos fundamentales en una intervención comunitaria que busca no solo informar, sino transformar las capacidades de quienes participan, tanto en los voluntarios como en las comunidades beneficiarias.

En palabras de los propios participantes, la experiencia les permitió desarrollar habilidades como el liderazgo, la empatía y la capacidad de trabajar bajo presión. Asimismo, destacaron cómo la comunicación efectiva les ayudó a expresar sus ideas de manera clara, construir relaciones de confianza con los beneficiarios y adaptarse a entornos cambiantes.

*“La comunicación efectiva es crucial para el éxito del programa, ya que facilita la comprensión y el aprendizaje. Sin ella, el programa podría funcionar de manera ineficiente y no cumplir su propósito. Las conexiones claras y efectivas entre todos los involucrados son fundamentales para su correcto funcionamiento.”*

(L. Chavarry, comunicación personal, 04 de septiembre de 2024).

Este crecimiento individual es evidencia de cómo la comunicación efectiva no solo contribuye al desarrollo de competencias técnicas, sino también al fortalecimiento de valores y actitudes que promueven el empoderamiento ciudadano de los jóvenes voluntarios. En efecto, el voluntariado en este tipo de intervenciones no solo potencia las habilidades interpersonales de los jóvenes, como el liderazgo, la comunicación empática y la proactividad, sino que también se convierte en un espacio formativo que impulsa su desarrollo personal y emocional. A través de actividades como campañas de sensibilización, talleres comunitarios, capacitaciones y visitas domiciliarias, los voluntarios tienen la oportunidad de apropiarse de herramientas comunicativas y aplicarlas en contextos reales, fortaleciendo así su capacidad de respuesta frente a diversas situaciones sociales, destacando su empoderamiento ciudadano.

Este involucramiento afectivo reforzó su motivación intrínseca y generó un compromiso sostenido con futuros proyectos de voluntariado. Al identificarse con una causa trascendente, los jóvenes voluntarios se sintieron movilizados a ampliar el ámbito de acciones posibles, promoviendo una intervención social más efectiva, humana y basada en la corresponsabilidad con las comunidades atendidas.

*“El trabajo en equipo se basa en la sintonía entre sus miembros. Personalmente, me he sentido en sintonía con el equipo, lo que me ha motivado a apoyar en múltiples ocasiones, más de cuatro veces. Este sentido de armonía y compromiso es lo que me impulsa a seguir colaborando”*

(J. Palomino, comunicación personal, 04 de septiembre de 2024).

*“Es importante reconocer que las realidades en Perú son muy diversas y que debemos salir de nuestra burbuja, como comúnmente se dice. El apoyo social no solo beneficia a quienes*

*reciben la ayuda, sino también a quienes la brindan, creando un impacto positivo y enriquecedor para todos los involucrados.”*

(A. Tirado, comunicación personal, 25 de septiembre de 2024).

Finalmente, el programa “Cocinando Saberes” demostró que la comunicación efectiva no es solo un medio de transmisión de información, sino un catalizador del empoderamiento ciudadano. Al facilitar la participación, la toma de decisiones compartida, el liderazgo distribuido y la generación de vínculos significativos, se sembraron las bases para procesos sostenibles de desarrollo comunitario, liderados por jóvenes conscientes de su rol social y comprometidos con el bienestar colectivo.

#### **4.2. Las acciones de comunicación efectiva en el voluntariado**

La investigación identificó cómo las y los voluntarios universitarios desarrollaron acciones de comunicación efectiva en las actividades de intervención de seguridad alimentaria y salud del organismo no gubernamental estudiado en Lima Metropolitana. Los resultados se sintetizan en las siguientes dimensiones clave: diálogo interpersonal, liderazgo participativo, retroalimentación constante y uso de canales digitales.

La interacción entre los jóvenes voluntarios se manifestó como una práctica transversal en todas las actividades del voluntariado y constituye una forma concreta de apropiación de la comunicación efectiva. Durante las jornadas de intervención, se destacó la necesidad de establecer una comunicación fluida tanto entre los miembros del equipo como con las lideresas comunitarias, identificándola como un factor fundamental para garantizar el éxito de las acciones implementadas.

Esta apropiación se evidenció en la capacidad de los voluntarios para articular roles, coordinar tareas y adaptarse a distintos contextos, especialmente en equipos conformados por personas de diversas carreras, edades y niveles de experiencia. A través de esta dinámica, los voluntarios no solo consolidaron su desempeño operativo, sino que también fortalecieron sus competencias comunicativas, generando ambientes de trabajo colaborativo, confianza mutua y toma de decisiones compartida.

*“El diálogo es esencial en el voluntariado, y realmente en cualquier actividad que implique trabajar con personas. La capacidad de comunicar tus ideas de manera clara y asegurarte de que la otra persona las entienda es crucial. En cuanto a los voluntarios, siempre estamos en contacto, hablando, aconsejándonos y ayudándonos mutuamente en nuestras tareas.”*

(O. Rey, comunicación personal, 04 de setiembre de 2024).

El diálogo constante y directo fue una herramienta clave para lograr esa coordinación. Las interacciones entre los voluntarios, tanto presenciales como virtuales (a través de canales como WhatsApp), fomentaron un ambiente de confianza que facilitó el intercambio de ideas, la planificación colaborativa y la resolución de problemas en tiempo real. Este diálogo no solo permitió una gestión más efectiva de las actividades como la asignación de funciones, el dictado de talleres o la explicación del material didáctico al público, sino que también generó un sentido de camaradería y cohesión grupal. Varios testimonios recogidos en el proceso resaltaron cómo dinámicas grupales y momentos de socialización informal ayudaron a romper barreras iniciales y fortalecer los vínculos entre los voluntarios.

*“A cada grupo le tocaban roles distintos, y por el grupo de WhatsApp nos organizábamos para ver quiénes podían ir a cada sesión. Ahí coordinábamos todo: quién iba a transición, quién podía en tal fecha, y así manteníamos una comunicación súper fluida entre todos.”*

(L. Chavarry, comunicación personal, 04 de setiembre de 2024).

*“Esa dinámica ha sido muy útil, ya que, si la comunicación se limitara únicamente al correo electrónico, los mensajes podrían llegar con retraso o generar confusiones. En cambio, se ha logrado construir una comunidad digital a través de WhatsApp, lo cual ha facilitado una comunicación más rápida, cercana y efectiva entre los integrantes del equipo.”*

(J. Palomino, comunicación personal, 04 de setiembre de 2024).

Como resultado de la implementación de acciones de comunicación efectiva dentro del voluntariado, se evidenció la consolidación de una comunidad digital a través de WhatsApp, que facilitó la coordinación constante entre los integrantes del equipo. Este canal permitió mantener una comunicación ágil y cercana, donde se practicaron de manera cotidiana la escucha activa, la resolución inmediata de dudas y la retroalimentación entre pares.

Estas dinámicas comunicativas generaron un entorno de confianza, participación y corresponsabilidad, fortaleciendo la articulación del grupo y su capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas durante las intervenciones. Asimismo, esta práctica favoreció el desarrollo de habilidades comunicativas clave en los voluntarios, potenciando su involucramiento activo y su rol protagónico en el proceso de empoderamiento comunitario.

Su enfoque participativo, caracterizado por la horizontalidad, no solo promovió la apertura al diálogo y la retroalimentación, sino que también generó que los jóvenes interiorizaran la importancia de comunicarse de manera clara, respetuosa y constructiva. Los testimonios evidencian cómo, al sentirse escuchados y valorados, los voluntarios hicieron suyo este estilo de interacción, trasladándolo a sus propias prácticas dentro y fuera del programa.

*“Al final de cada sesión, en el bus, conversamos con nuestra coordinadora. Ella nos ofrece retroalimentación, discutiendo puntos débiles, problemas con los participantes y posibles*

*mejoras. Me siento escuchado, ya que siempre está dispuesta al diálogo, lo cual motiva y mejora los resultados.”*

(V. Pérez, comunicación personal, 25 de setiembre de 2024).

Asimismo, la percepción de cercanía de la líder, al brindar un espacio seguro para resolver dudas, expresar ideas y proponer mejoras, reforzó esta apropiación al mostrar que la comunicación efectiva es una herramienta que posibilita la confianza y la conexión en las dinámicas grupales. Tal como señaló un voluntario, "sin diálogo no hay conexión", lo que refleja cómo el liderazgo empático y accesible favoreció que los participantes reconocieran y asumieran la comunicación efectiva como un eje indispensable para su desempeño y aprendizaje colectivo.

Asimismo, la retroalimentación fue un componente central en el desarrollo de las actividades del voluntariado. Al término de cada sesión, se generaban espacios estructurados para evaluar las acciones realizadas. Los voluntarios compartían observaciones y sugerencias que eran implementadas en futuras intervenciones. Por ejemplo, uno de los participantes indicó que la falta inicial de un formato adecuado para el registro de beneficiarios fue subsanada tras sus recomendaciones, lo que demuestra la eficacia de este mecanismo. En base a ello, los voluntarios destacaron que la apertura para expresar sus observaciones y propuestas de mejora contribuyó a optimizar procesos y ajustar metodologías en futuras sesiones.

Entre las sugerencias destacadas en estos espacios se incluyó la necesidad de unificar los mensajes y las estrategias didácticas para evitar confusiones en la transmisión de conocimientos a las lideresas. En un caso concreto, se propuso el uso de papelotes para que las lideresas presentaran los aprendizajes adquiridos, estrategia que posteriormente fue implementada con resultados positivos.

## CONCLUSIONES

La presente investigación permitió constatar que la comunicación efectiva, lejos de ser un recurso meramente instrumental para la coordinación de actividades, se consolidó como un eje transversal en el programa de voluntariado Cocinando Saberes. Este hallazgo se encuentra en estrecha relación con lo planteado por Moreno (2013), quien sostiene que la comunicación efectiva puede ser cultivada mediante el fortalecimiento de dimensiones interpersonales, intrapersonales y grupales. Precisamente, la experiencia de los voluntarios evidenció cómo, a través del diálogo constante, la retroalimentación y la rotación de roles, lograron desarrollar autonomía, liderazgo situacional y capacidad de adaptación.

En este mismo sentido, los resultados coinciden con lo señalado por Gumucio (2011), para quien la comunicación adecuada resulta fundamental para generar confianza y alcanzar resultados previstos. En el caso analizado, la claridad y horizontalidad en la comunicación interna posibilitaron un clima organizacional basado en la confianza mutua, lo que fortaleció el compromiso y la corresponsabilidad entre los voluntarios. A la vez, se reflejó lo planteado por Llacuna y Pujol (2008), quienes subrayan que la integración comunicativa fomenta un ambiente más inclusivo y participativo, generando vínculos de camaradería entre los equipos de trabajo.

El carácter participativo de la comunicación en Cocinando Saberes permitió que los voluntarios asumieran no solo tareas operativas, sino también roles de liderazgo, facilitación y toma de decisiones. Ello dialoga con la postura de Becerra (2008), quien plantea que la comunicación, cuando se orienta a la transformación social, tiene la capacidad de impulsar cambios colectivos significativos. En efecto, los jóvenes voluntarios se transformaron en agentes de cambio al propiciar aprendizajes significativos en las comunidades, consolidando un proceso de empoderamiento tanto individual como comunitario.

Por otra parte, la investigación confirmó que la comunicación efectiva fortaleció la transparencia y la rendición de cuentas, tanto al interior del voluntariado como hacia la comunidad beneficiaria. Esta dinámica responde a lo señalado por Servaes (2012), para quien una comunicación abierta y transparente legitima las acciones realizadas, promoviendo mayor compromiso social. De igual modo, se retoma lo expuesto por Grunig y Hunt (2003), quienes afirman que una gestión comunicacional adecuada permite difundir información relevante sobre proyectos y resultados, generando confianza en la ciudadanía. El hecho de que las madres de las ollas comunes se apropiaran activamente de los conocimientos impartidos refleja precisamente ese proceso de legitimación y reconocimiento de las acciones comunicativas.

Un aspecto innovador en la experiencia del programa fue el uso de canales digitales como WhatsApp, que no se limitaron a cumplir funciones logísticas, sino que se convirtieron en espacios de acompañamiento, resolución de dudas y fortalecimiento de vínculos solidarios. Este hallazgo coincide con Curbelo y Yusta (2022), quienes sostienen que la comunicación no solo informa, sino que también moviliza y articula esfuerzos colectivos. A través de estas plataformas digitales, los voluntarios lograron mantener un contacto fluido, cercano y constante, consolidando un sentido de pertenencia grupal que trascendió lo operativo.

El liderazgo del coordinador del voluntariado también fue un elemento clave, al promover una cultura horizontal y empática que facilitó la expresión de ideas y la implementación de mejoras metodológicas propuestas por los propios jóvenes. Esta práctica está en sintonía con Fernández (2014), quien enfatiza la importancia de la retroalimentación como herramienta para prevenir conflictos y asegurar la correcta transmisión del mensaje. Al sentirse escuchados y valorados, los voluntarios asumieron un rol más activo y propositivo, evidenciando altos niveles de motivación y compromiso.

Finalmente, los hallazgos también permiten dialogar con los aportes de Snyder y Omoto (2008) y del United Nations Volunteers (2017). Ambos destacan que el voluntariado no solo fortalece el compromiso cívico y la inclusión social, sino que también potencia el crecimiento personal, la adquisición de nuevas habilidades y el sentido de propósito de quienes participan. La experiencia de Cocinando Saberes confirma esta premisa: los jóvenes, además de contribuir al bienestar colectivo, vivieron un proceso de realización personal que los llevó a convertirse en ciudadanos más críticos, empáticos y comprometidos con el desarrollo social.

En suma, el análisis de los hallazgos confirma y enriquece el marco teórico, mostrando que la comunicación efectiva en el voluntariado no debe entenderse únicamente como un medio para transmitir información, sino como un verdadero catalizador del empoderamiento ciudadano y de la transformación social. Al articular la horizontalidad, la transparencia, la retroalimentación y la movilización colectiva, se generaron condiciones para un desarrollo comunitario más justo, humano y sostenible, liderado por jóvenes que asumieron el reto de construir vínculos significativos y aportar soluciones creativas a las necesidades de su entorno.

En definitiva, los resultados del programa Cocinando Saberes confirman que la comunicación efectiva es un eje transversal que potencia tanto el empoderamiento ciudadano como la sostenibilidad de los procesos comunitarios. Los aportes teóricos dialogan y se complementan con la práctica, al demostrar que la comunicación, cuando es clara, horizontal y participativa, no solo facilita la transmisión de información, sino que fortalece liderazgos, genera confianza, moviliza a la acción colectiva y sienta las bases para una ciudadanía más activa y comprometida con el desarrollo social.

## RECOMENDACIONES

La presente investigación se centró exclusivamente en los Módulos 1 y 2, dejando un espacio de oportunidad para que futuros estudios analicen los módulos restantes del programa de voluntariado. Cada módulo aborda diferentes competencias y áreas temáticas que, al ser estudiadas en conjunto, podrían ofrecer una visión más completa de la contribución de la comunicación efectiva al desarrollo de las actividades. Además, sería interesante explorar cómo las intervenciones en módulos avanzados potencian el impacto de los voluntarios en las comunidades, así como evaluar las adaptaciones que se realizan en cada módulo según las necesidades locales de los distritos donde se implementan.

Los gestores sociales o coordinadores de voluntariados desempeñan un rol clave en la planificación y ejecución de las actividades comunitarias, así como en el liderazgo de los equipos de voluntarios. Sería enriquecedor que futuras investigaciones incluyan un análisis detallado de las estrategias de comunicación efectiva que estos líderes emplean para incentivar la participación y el compromiso de los voluntarios. Examinar sus enfoques en la promoción de valores como la empatía, el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia permitiría comprender cómo estas prácticas impactan en el éxito de los proyectos y en el fortalecimiento del tejido social.

Por otro lado, incrementar el tamaño de la muestra de voluntarios involucrados en el estudio podría garantizar una mayor representatividad de los resultados. Además, sería beneficioso incluir a participantes con diferentes niveles de experiencia, desde aquellos que recién comienzan hasta los que cuentan mayor tiempo colaborando con Cáritas Lima en el proyecto de Cocinando Saberes. Esto podría revelar cómo las prácticas de comunicación efectiva evolucionan con el tiempo y cómo el aprendizaje acumulativo influye en el desempeño de los voluntarios. Por ejemplo, analizar si los voluntarios más experimentados desarrollan

habilidades específicas que los convierten en referentes dentro de los equipos podría ser un aspecto clave para fortalecer la estructura organizativa de los programas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AICAD (2023) *Principios de la Comunicación*. <https://www.aicad.es/principios-de-la-comunicacion>
- Ayuda en Acción Perú. (2023, 27 noviembre). *IGH 2023: Perú registra el índice de hambre más alto de los últimos 10 años*. <https://ayudaenaccion.org.pe/actualidad/igh-2023-peru-registra-el-indice-de-hambre-mas-alto-de-los-ultimos-10-anos/>
- ASOCAM (2007). *Empoderamiento: conceptos y orientaciones*. <https://www.shareweb.ch/site/Poverty-Wellbeing/resources/Archive%20files/Empoderamiento%20-%20Conceptos%20y%20Orientaciones%202007.pdf>
- Ban Ki-Moon (2015). *Discurso del Secretario General de las Naciones Unidas en el Día Internacional del Voluntariado*, el 05 de diciembre de 2015, Nueva York.
- Baeza, C (2020). *Priorización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 “Salud Global y Bienestar” en la acción de las comunidades educativas en la lucha contra las desigualdades y la pobreza*. Revista Diecisiete. <https://www.plataforma2030.org/es/priorizacion-del-objetivo-de-desarrollo-sostenible-3-salud-global-y-bienestar-en-la-accion-de-las-comunidades-educativas-en-la-lucha-contras-las-desigualdades-y-la-pobreza>
- Beaumont, M. (2016). *Gestión social. Estrategia y creación de valor*. (1.a ed.). <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/54214/Gestin%20Social%20-%20M.%20Beaumont.pdf?sequence=8>
- Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). *Interacción social y comunicación. Prácticas y ejercicios*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Becerra, R (2008). *Comunicación en proyectos sociales del CISP: una estrategia de comunicación para el restablecimiento de los derechos vitales y sociales de población en situación de desplazamiento*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana] <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5217/tesis69.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- BID (2024). Las cifras del hambre se mantienen persistentemente altas por tres años consecutivos, mientras se agravan las crisis mundiales: informe de la ONU. <https://www.fao.org/americas/news/news-detail/sofi-2024/es>
- Cáritas Lima (2024). *Seguridad Alimentaria y Salud*. <https://caritaslima.org.pe/seguridadalimentariaysalud/>
- Cáritas Lima (2024). Nosotros. <https://caritaslima.org.pe/>
- Canal TEDx Talks (23 de septiembre de 2019). *Innovación social para crear un cambio* | Luis Lizardo Iturry Urquixo | TEDxUnivalleCochabamba. [Archivo de video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=KU9Gi2L63eQ>
- CEPAL (2024). *Participación Ciudadana. Estándares de participación y cocreación*. <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/principios/participacion>
- CEPAL (2023). *Apuntes. Participación Ciudadana*. <https://comunidades.cepal.org/ilpes/sites/default/files/2023-12/APUNTES%20Nro%203%20-%20Red%20de%20Planificaci%C3%B3n%20VR27dic.pdf>
- Cutlip, Scott M & Allen H. Center (1971). *Effective Public Communications*. (Fourth Edition). Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey), pp. 260-261.
- Curbelo, E y Yusta, R (2022). *Trabajo social, comunicación y relaciones interpersonales: de la ortodoxia a la heterodoxia*. <https://www.margen.org/suscri/margen104/Curbelo-104.pdf>
- Congreso de la República de Perú (2004). Ley N°28238 - Ley General del Voluntariado. <https://ffh.unsa.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/LEY-N%C2%BA-28238-LEY-DE-VOLUNTARIADO.pdf>
- Cornell Empowerment Group. (1989). Empowerment and family support. *Networking Bulletin*, 1(2), 1-23.
- Creswell, J. W. (1998). *Investigación cualitativa y diseño investigativo: Selección entre cinco tradiciones*.

- Dávila, E. (2024). *La comunicación en salud: un pilar esencial para mejorar el bienestar y la salud de la comunidad*. PuntoEdu PUCP. <https://puntoedu.pucp.edu.pe/institucional/la-comunicacion-en-salud-pilar-del-bienestar-y-la-salud-de-la-comunidad/>
- Devereux, P. (2008). *International volunteering for development and sustainability: Outdated paternalism or a radical response to globalization?* *Development in Practice*, 18(3), 357-370.
- Della Porta, D., & Diani, M. (2019). *Social Movements: An Introduction*. John Wiley & Sons. <https://voidnetwork.gr/wp-content/uploads/2016/09/Social-movements.An-introduction-by-Della-Porta-and-Mario-Diani.pdf>
- DoinGlobal (2023). *Comunicación efectiva: un factor clave en los proyectos de desarrollo*. <https://doinglobal.com/comunicacion-efectiva-un-factor-clave-en-proyectos-de-desarrollo/>
- ELIKA (2011). *Estrategias de comunicación en seguridad alimentaria*. <https://seguridadalimentaria.elika.eus/wp-content/uploads/articulos/Archivo775/Estrategias%20de%20Comunicacion%20en%20Seguridad%20Alimentaria.pdf>
- FAO (2022). *El Perú es el país con la Inseguridad Alimentaria más alta de Suramérica*. <https://www.fao.org/peru/noticias/detail-events/es/c/1603081/>
- FAO (2023). *Nuevo informe de la ONU: 43,2 millones de personas sufren hambre en América Latina y el Caribe y la región registra niveles de sobrepeso y obesidad mayores a la estimación mundial*. <https://www.paho.org/es/noticias/9-11-2023-nuevo-informe-onu-432-millones-personas-sufren-hambre-america-latina-caribe>
- FAO (2024). *Seguridad alimentaria en América Latina y el Caribe*. <https://publications.iadb.org/es/seguridad-alimentaria-en-america-latina-y-el-caribe>
- FAO (2024). *El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo*. <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/9062fede-855a-4da6-84fd-bfac08e5b697/content>

- Fernández, M. D. (2014). *Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo* (Primera Edición ed.). Madrid, Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Gobato, F. (2013). La interacción social en la comunicación contemporánea. *Revista de ciencias sociales*, 5(23), 49-69. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1566>
- Gruning, J. & Hunt, T. (2003). *Dirección de relaciones públicas*. Barcelona: Gestión 2000.
- González Díaz, C. (2015). *La comunicación en salud como premisa fundamental para la percepción de riesgo en las poblaciones*. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 53(2). <https://revepidemiologia.sld.cu/index.php/hie/article/view/40/18>
- Gumucio, A (2011). *Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo*. Signo y Pensamiento, vol. XXX, núm. 58, pp. 26-39. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/860/86020038002.pdf>
- Hernández-Sampieri, R & Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*.
- Kieffer C. H. (1984), *Citizen Empowerment: A Developmental Perspective*. In J. Rappaport, C.F. Swift, R. Hess (Eds), *Studies in Empowerment: Steps Toward Understanding and Action* (pp 9-36). New York: Haworth Press
- López, P. (2019). *Estrategias comunicativas en proyectos comunitarios: Un enfoque para el empoderamiento ciudadano*. *Revista de Comunicación y Sociedad*, 22(4), 78-95.
- Lewis, D., & Kanji, N. (2009). *Non-governmental organizations and development*. Routledge.
- Le Bossé, Y. & Dufort, F. (2002). *El empoderamiento de las personas y comunidades: otra forma de intervenir*. En F. Dufort & J. Guay (Eds.), *Agir au coeur des communautés: La psychologie communautaire et le changement social* (pp. 75-115).
- Llacuna, J. & Pujol, L. (2008). *La comunicación en las organizaciones*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_685.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf)

- Martin-Barbero, J. (1987). *De los medios a las mediaciones*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Martínez, A., & Torres, S. (2021). *La comunicación efectiva en la gestión social y el voluntariado*. Lima: Fundación para el Desarrollo Comunitario.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2015). Reglamento de la Ley N° 28238, *Ley General del Voluntariado*.  
<https://www.mimp.gob.pe/sinavol/normatividad/reglamento-ley-numero-28238-ley-general-de-voluntariado.pdf>
- Moreno, P (2013). *Comunicación Efectiva Programa de Gestión de Desarrollo* (Primera edición ed.). Guadalajara: Manos Libres. Obtenido de [https://issuu.com/felox/docs/final\\_-\\_comunicacion\\_efectiva](https://issuu.com/felox/docs/final_-_comunicacion_efectiva)
- Moreno, L (2009). *Comunicación efectiva para el logro de una visión compartida*. CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica, Vol. 6, N°. 32, 2009, págs. 5-19.
- Montero, M. (2003). *Teoría y práctica de la Psicología Comunitaria: la tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós. <https://goo.su/rVcU>
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2022). *Juventudes para el cambio social. Reflexiones sobre la participación juvenil en la ciudad de Lima*. Subgerencia de la Juventud. <https://juventud.gob.pe/wp-content/uploads/2022/07/Juventudes-para-el-cambio-social-MML.pdf>
- Organización Panamericana de Salud (2023). *Salud Universal*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-universal>
- ONU (2015). *Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
- ONU (2016). *Objetivo 2: Poner fin al hambre. Objetivos de desarrollo sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/hunger/>
- OPS (2018). *La comunicación para la salud ocupa un stand en la sede de la OPS*. [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14706:communication-for-health-booth-displayed-at-paho-headquarters&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14706:communication-for-health-booth-displayed-at-paho-headquarters&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2015). *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo. Transformar la gobernanza*.  
[https://www.unv.org/sites/default/files/21337%20-%20Summary%20SPANISH\\_print.pdf](https://www.unv.org/sites/default/files/21337%20-%20Summary%20SPANISH_print.pdf)
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon and Schuster.
- Quiñonez, F (2018). *La comunicación efectiva. Un enfoque de la gerencia moderna para la participación ciudadana*.  
<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/7662/1/fquinonez.pdf>
- Rappaport, J. (1984). *Studies of empowerment: Introduction to the issue, prevention in human issue*.
- Richards, R. (2006), "Users, interactivity and generation", *New Media & Society*, vol. 8, N° 4, London, Thousand Oaks y Nueva Delhi, SAGE.
- Rochester, C., et al (2010). *Volunteering and society in the 21st century*. Palgrave Macmillan.
- Rodríguez, K., & Gutiérrez, D. (2010). *Voluntariado y responsabilidad social en jóvenes estudiantes de educación superior de la provincia de Concepción, Chile*. *Trayectorias*, 31, 137-152.
- Salazar, J., & Herrera, M. (2020). *Desafíos de la comunicación intercultural en el Perú*. Lima: Editorial Universitaria.
- Soler, P., Planas, A., Ciraso-Calí, A., y Ribot-Horas, A. (2014). *Empoderamiento en la comunidad. El diseño de un sistema abierto de indicadores a partir de procesos de Evaluación Participativa*. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (24), 49-77.
- Schramm, W., & Carbajal, R. (1982). *La ciencia de la comunicación humana*. México: Grijalbo.
- Servaes, J. (2012). *Comunicación para el desarrollo sostenible y el cambio social*. *CIC Cuadernos de Información y Comunicación*, 17, 17-40.  
<https://www.redalyc.org/pdf/935/93524422002.pdf>

- Snyder, M., & Omoto, A. M. (2008). *Volunteerism: Social issues perspectives and social policy implications*. *Social Issues and Policy Review*, 2(1), 1-36.
- Silva, C., & Martínez, M. (2004). *Empoderamiento: Proceso, Nivel y Contexto*. *Psykhé* (Santiago), 13(2), 29-39. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282004000200003>
- Shannon, C. & Weaver, W. (1948). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, Il: Illinois UP.
- Smith, D. H. (2019). *Volunteering and social change: A global perspective*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780198831382.001.0001>
- Quiñonez, F. (2018). *La comunicación efectiva. Un enfoque de la gerencia moderna para la participación ciudadana*. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/7662/fquinonez.pdf?sequence=1>
- UNESCO (2023). *Programa Internacional para el Desarrollo de la Comunicación*. <https://www.unesco.org/es/international-programme-development-communication>
- UNESCO (2023). *Medios comunitarios*. <https://www.unesco.org/es/media-pluralism-diversity/community-media>
- UNICEF. (2006). *Elaborando proyectos de comunicación para el desarrollo*. Buenos Aires: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
- UNICEF (2024). *Comunicación para el Cambio Social y de Comportamiento. Enfoques programáticos del CSC*. <https://www.sbcguidance.org/es/comprender/comunicacion-para-el-cambio-social-y-de-comportamiento>
- United Nations Volunteers (2015). *State of the World's Volunteerism Report: Transforming Governance*. UNV. <https://www.unv.org/publications/2015-state-worlds-volunteerism-report-swvr-transforming-governance>
- UN Volunteers (s.f.). *Volunteering for the sustainable development goals*. <https://www.unv.org/sites/default/files/Volunteering%20for%20the%20SDGs.pdf>

- UNDP (2017). *Primer informe del estado del voluntariado corporativo en el Perú*. <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/latinamerica/UNDP-RBLAC-VoluntariadoCorporativoPE.pdf>
- UNV (2013). *El voluntariado y la cohesión social: extracto del Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo*. <https://www.unv.org/es/news/el-voluntariado-y-la-cohesion-social-extracto-del-informe-sobre-el-estado-del-voluntariado-en>
- UNV (2018). *El voluntariado como recurso renovable*. [https://unv-swvr2018.org/files/51692\\_UNV\\_SWVR\\_2018\\_SP\\_WEB\\_CH4+CONC.pdf](https://unv-swvr2018.org/files/51692_UNV_SWVR_2018_SP_WEB_CH4+CONC.pdf)
- UNV (2017). *El voluntariado y los Objetivos Mundiales*. <https://www.unv.org/es/el-voluntariado-y-los-objetivos-mundiales>
- Valdiviezo, M (2013). *La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para ejercerla. Toma de decisiones públicas y participación ciudadana*. El Peruano. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges\\_1736.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)
- Viveros, J.A (2003). *Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos*. Oficina Internacional del Trabajo. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24196w/LCEy%20RC.pdf>
- WFP(2022). *Plan estratégico para el Perú (2023-2026)*. [https://executiveboard.wfp.org/document\\_download/WFP-0000143346](https://executiveboard.wfp.org/document_download/WFP-0000143346)
- Zabala, I. (2006). *El Banco Mundial y su influencia en las mujeres y en las relaciones de género*. Hegoa. [https://publicaciones.hegoa.ehu.eus/uploads/pdfs/43/Cuadernos\\_de\\_trabajo\\_41.pdf?1488539174](https://publicaciones.hegoa.ehu.eus/uploads/pdfs/43/Cuadernos_de_trabajo_41.pdf?1488539174)
- Zimmerman, M. A. (2000). *Empowerment theory: Psychological, organizational and community levels of analysis*. En J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of community psychology* (pp. 43-63). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers. <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/6905/BVE18040070e.pdf;jsessionid=05DED447706DFE48F06DC9BB3208B6ED?sequence=1>