

De la comunicación institucional a la participación social: transiciones comunicativas en una institución científica de la región Amazonas, Perú

Carol Andrea Cruzado Quintana

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

andreaacruzado118@gmail.com

Resumen

Este artículo analiza las prácticas comunicativas en el desarrollo social del Instituto de Investigación de Arqueología y Antropología “Kuélap”, región Amazonas, Perú. A través de un enfoque cualitativo basado en observación participante, entrevistas y revisión documental, se examina cómo dichas prácticas contribuyen a la cohesión social, la inclusión y la apropiación del conocimiento científico por parte de las comunidades locales. Los resultados evidencian que las prácticas comunicativas del instituto configuran un escenario híbrido. Por un lado, responden a un modelo de comunicación institucional de carácter predominantemente unidireccional, basado en la difusión del conocimiento y la centralización de los procesos comunicativos. Por otro lado, emergen

iniciativas orientadas a la interacción directa, la educación no formal y el vínculo con comunidades, que sugieren un tránsito hacia formas más participativas. No obstante, la participación identificada se sitúa principalmente en niveles de acceso e interacción, con limitada incidencia en procesos de coproducción de conocimiento. Esto evidencia una brecha entre el discurso participativo y su implementación institucional. Se concluye que la comunicación constituye un eje estratégico en transición, clave para fortalecer el rol social de las instituciones científicas en contextos descentralizados. Asimismo, se plantea la necesidad de avanzar hacia modelos más colaborativos e interculturales.

Palabras clave: comunicación para el desarrollo, instituciones científicas, cohesión social, educación no formal, comunicación comunitaria.

From Institutional Communication to Social Participation: Communicative Transitions in a Scientific Institution in the Amazonas Region, Peru

Abstract

This article analyzes the role of communicative situations in social development at a regional scientific institution, taking as a case study the Kuélap Institute for Archaeology and Anthropology Research in the Amazonas region of Peru. Through a qualitative approach based on participant observation, in-depth interviews, and document review, it was identified how the institute's communication practices contribute to social cohesion, inclusion, and the appropriation of scientific knowledge by local communities. The findings show that communicative situations, especially those focused on non-formal education and direct interaction with citizens, act as

mechanisms for articulation between academia and society. It is concluded that communication oriented towards dialogue and participation is key to strengthening the social role of scientific institutions in decentralized contexts. In addition, the role of communicative situations is identified as a central bridge that generates dynamics and cooperative relationships for common goals such as collective well-being. This study contributes to the discussion on the social function of research institutes and science centers in general, which should contribute to the democratization of and access to knowledge in order to build more critical and conscious societies.

Keywords: communication for development, scientific institutions, social cohesion, non-formal education, community communication.

Data de submissão: 2025-07-15. Data de aprovação: 2026-04-09.

Revista Estudos em Comunicação é financiada por Fundos FEDER através do Programa Operacional Factores de Competitividade – COMPETE e por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia no âmbito do projeto *LabCom – Comunicação e Artes*, UIDB/00661/2020.

Introducción

El fin de la Segunda Guerra Mundial abrió una serie de posibilidades al mundo, las dinámicas y las estructuras de las sociedades empezaron a cambiar, se daba inicio a una época histórica. Las transformaciones alcanzaban diversos ámbitos de la vida de las personas; valores relacionados al poder y al conocimiento se democratizaron (Díaz, 2002). A medida que el mundo se iba transformando, se constituía la concepción de sociedades democráticas, basadas en la apertura, el acceso y los consensos. Instituciones ligadas a la investigación, la educación y el conocimiento, además de desarrollar actividades que por naturaleza le son adheridas, tienen el compromiso social de acercar sus servicios a la comunidad a través de actividades que la beneficien e involucren en la comprensión del conocimiento y la ciencia, por lo que la construcción del diálogo con cada persona para motivar a involucrarse con el mundo académico y científico se establece a través de un vínculo que solo la comunicación puede lograr, pues en los contextos actuales, la comunicación debe ser abordada no solo como un medio de difusión de información sino como un constructor de relaciones y retroalimentaciones constantes (Zúñiga, 2010), consolidándose como eje fundamental en los procesos de desarrollo social, especialmente en espacios de producción de conocimiento como los institutos de investigación científica.

Por su parte los centros de investigación tienen el claro propósito de contribuir a través de sus trabajos con la cultura científica, pues hoy en día se reconoce más su papel como agentes de comunicación científica y divulgación. El caso del Instituto de Investigación de Arqueología y Antropología “Kuélap” – INAAK de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, creado en el año 2000, representa un caso significativo para analizar esta articulación. Aunque históricamente se ha centrado en la gestión académica interna, durante el periodo 2023-2024 ha comenzado a implementar acciones de divulgación como exposiciones museográficas, visitas guiadas y presencia en espacios digitales y comunitarios. Este giro comunicacional plantea interrogantes sobre la existencia de una estrategia institucional deliberada y su impacto en el desarrollo social del territorio. En este sentido, la presente investigación parte de la necesidad de analizar el papel de los procesos comunicativos —entendidos como prácticas estructuradas que median entre la institución y la sociedad— en el fortalecimiento del rol social del INAAK. Consideramos que estos procesos no deben entenderse como eventos aislados, sino como herramientas pedagógicas, culturales y políticas que posibilitan relaciones más horizontales entre ciencia y ciudadanía.

El marco teórico que orienta este estudio reconoce que la comunicación es una práctica social inmersa en diversas esferas de la vida humana. Berger y Luckmann (1966) postulan que la cotidianidad del ser humano se sustenta de forma central en la interacción y la comunicación con los otros. Kaplún (2001) señala que la verdadera comunicación se da cuando dos o más seres o comunidades intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos, entre otros a través de cualquier medio. Este autor destaca por sus aportes teóricos en el campo de la comunicación para el desarrollo, pues considera que los procesos comunicativos tienen como principales características: la interactividad, la participación activa, la contextualización, además de ser igualitaria, educativa y retroalimentativa. Dichas características contribuyen en el desenvolvimiento de los individuos, fomento del diálogo y construcción colectiva del conocimiento y el desarrollo social. A estas perspectivas se suman los aportes de la comunicación organizacional e institucional, campo que estudia cómo las organizaciones gestionan sus relaciones con diferentes públicos a través de estrategias comunicativas planificadas. Costa (2001) y Andrade (2005) subrayan que la comunicación institucional no se limita a la difusión de información, sino que construye identidad, legitimidad y vínculos de confianza con la sociedad. En este marco, los institutos de investigación deben ser comprendidos también como organizaciones comunicantes, que diseñan y ejecutan estrategias para relacionarse con públicos específicos —académicos, comunitarios, institucionales— en función de objetivos sociales y culturales. Esta perspectiva complementa la visión

de Kaplún, al vincular la comunicación participativa con los procesos de planificación y gestión institucional. Hooper (1998), distingue la comunicación en los centros de ciencias en dos vertientes: la comunicación no natural refiere a una interacción que ocurre en ausencia de una de las dos partes —como es el caso de las exposiciones museográficas— y la comunicación natural, que agrupa las actividades relacionadas a la interacción interpersonal. Por su parte, Reynoso (2007) clasifica la comunicación en centros de ciencia e investigación en dos categorías: servicios de educación no formal, continua y de actualización, los cuales requieren tiempo de elaboración y se desarrollan en momentos específicos; y actividades de comunicación directa, ofrecidas de manera continua por la organización. Falk y Dierking (1992) proponen comprender al público en el entorno de los centros de ciencias considerando tres contextos: el personal, compuesto por las expectativas, motivaciones, conocimientos y valores de cada individuo; el sociocultural, conformado por las interacciones colectivas entre dos o más personas dentro de la institución; y el físico, relacionado con las exposiciones, el diseño de espacios y los recursos que la organización ofrece y controla.

Por otro lado, el desarrollo social es un proceso que a través del tiempo mejora las condiciones de vida de las personas en diversos aspectos como salud, educación, vivienda, seguridad, empleabilidad. Rogers, define el desarrollo social como un “proceso de participación e involucramiento con fines de cambio social y que tiene por objeto generar avances sociales para las diversas comunidades”. En ese sentido se promueve el desarrollo social insertando procesos comunicativos en el área educativa formal e informal, reforzando los conocimientos de los usuarios como un beneficio social (1989, citado en Obregón, 2011). Carbó (2011), explora los contextos cultural y educativo como ejes para el desarrollo de una sociedad más equitativa, justa e inclusiva; pues argumenta el aporte de estos dos contextos en el aprendizaje participativo y ciudadano. En el ámbito cultural, se asocia la identidad, cohesión social, diversidad y patrimonio cultural; en el ámbito educativo, este se rige por la inclusión, la educación crítica y participativa, así como la alfabetización científica y cultural, así mismo integra estos dos ámbitos para proporcionar una visión holística del desarrollo social. Tresseras (2011), propone un enfoque integrado entre la comunicación y el desarrollo; pues según la autora, la comunicación es un proceso que va más allá de la transmisión de información, constituyéndose como un elemento clave para el desarrollo humano y social. Este proceso se condensa en la construcción de identidades, de conocimientos, de cohesión social y de participación. Por otro lado, autoras como Carbó (2011), indican que uno de los desafíos para lograr una convergencia entre comunicación y desarrollo, es superar la fragmentación en proyectos transversales teniendo en cuenta los diversos contextos. En ese sentido, reconoce la autonomía de estas dos disciplinas, sin embargo, indica que es necesario encontrar un punto que ayude a proyectar una visión integral de estos procesos.

Desde un enfoque cualitativo, esta investigación se guía por la pregunta: ¿Cuál es la relación entre los procesos comunicativos y el desarrollo social del Instituto de Investigación de Arqueología y Antropología “Kuélap” en el año 2024? Se plantea como objetivo general analizar dicha relación, y como objetivos específicos: (1) describir los procesos comunicativos implementados por el instituto e (2) identificar el rol que estos desempeñan en su función social.

Partimos de la siguiente hipótesis: los procesos comunicativos contribuyen positivamente al desarrollo social, al promover el interés científico, la inclusión, la interacción comunitaria y la valorización del patrimonio local. El estudio busca aportar a la reflexión sobre el papel de las instituciones científicas en contextos descentralizados, posicionándose como actores clave en la construcción de sociedades más críticas y participativas.

Metodología

Esta investigación adopta un enfoque cualitativo, orientado a profundizar en la comprensión de un fenómeno específico en un contexto determinado, mediante el uso de instrumentos flexibles y una muestra reducida. Se trata de un estudio descriptivo y exploratorio, ya que se requiere detallar las formas y características del sistema comunicacional del Instituto de Investigación de Arqueología y Antropología “Kuélap”; además al explorar se abre la posibilidad de encaminar nuevas hipótesis que generen futuras investigaciones para comprender fenómenos comunicativos en distintos contextos. El diseño metodológico es no experimental, orientado a la comprensión de los vínculos entre las variables sin manipulación directa de ellas. (Hernández Sampieri et al., 2014).

El universo estuvo compuesto por el personal administrativo, investigadores, colaboradores y voluntarios del INAAK, sumando un total de 16 personas. La muestra, seleccionada mediante muestreo no probabilístico por conveniencia (Hernández Sampieri et al., 2014), incluyó a 9 personas clave: el director, la administradora del proyecto de inversión, el apoyo académico, responsables de las áreas de arqueología y antropología, asistencias de ambas áreas, el encargado del laboratorio de arqueología, el asistente de museo y comunicación, y un voluntario. A cada entrevistado se le asignó un código de identificación del E01 al E09. Siguiendo a Stake (2013), se empleó el método de estudio de caso, lo que permitió aplicar una estrategia de triangulación metodológica (Angulo Rasco, 1990) entre fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias incluyeron entrevistas semiestructuradas y observación participante; las secundarias, revisión de documentos institucionales.

Las entrevistas semiestructuradas permitieron recoger percepciones internas sobre los procesos comunicativos de la institución. La observación participante posibilitó un acercamiento directo a las dinámicas cotidianas de interacción entre la institución y su entorno. La revisión documental proporcionó información clave sobre lineamientos, estructuras y acciones institucionales en torno a la comunicación. Los instrumentos empleados fueron una guía de entrevista semiestructurada, una guía de observación y una guía de revisión documental.

El trabajo de campo se desarrolló entre agosto y noviembre de 2024. El procedimiento comenzó con la solicitud formal a la institución, seguida de una reunión de presentación del proyecto, donde se explicaron los objetivos del estudio y se coordinaron los accesos y la programación de entrevistas. Se identificaron momentos clave para realizar la observación (eventos, actividades institucionales y reuniones) y se gestionó el acceso a documentos internos, como manuales, propuestas y planes.

El análisis de datos se desarrolló en tres etapas: (1) preparación de datos mediante la transcripción de entrevistas y organización del material de observación y documentos; (2) codificación abierta y axial basada en los objetivos de investigación, combinando criterios inductivos y deductivos para generar categorías significativas; y (3) triangulación de datos para contrastar perspectivas y validar hallazgos. Este proceso permitió identificar patrones, establecer relaciones entre categorías y construir una interpretación profunda del fenómeno estudiado, en diálogo con el marco teórico propuesto (Miles y Huberman, 1994; Saldaña, 2013).

Las variables de análisis se organizaron en torno a las dos categorías centrales del estudio. La variable procesos comunicativos se operacionalizó a través de tres dimensiones que distinguen entre la planificación y la ejecución de las acciones: planificación estratégica (con indicadores como públicos, mensaje, canales y evaluación); acciones de comunicación educativa (cursos, capacitaciones y divulgación); y acciones de comunicación directa (conferencias, exposiciones museográficas y talleres científicos). Por su parte, la variable desarrollo social se analizó a partir de tres dimensiones: social (inclusión, participación, interacción y cohesión social); educativa (conocimientos, alfabetización científica

y aprendizaje colectivo); y cultural (identidad, diversidad cultural y patrimonio cultural). Este sistema de variables, dimensiones e indicadores orientó tanto el diseño de los instrumentos como el proceso de codificación y análisis. (Tabla 1)

Tabla 1. Variables de estudio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Escala	Valoración
Procesos comunicativos	Práctica social de dos o más seres o comunidades donde intercambian, comparten experiencias, conocimientos, sentimientos, entre otros, a través de cualquier medio. Kaplún (2001)	Conocimiento e involucramiento de los trabajadores en el diseño de estrategias comunicativas, actividades de comunicación. Según instrumentos: guía de observación, guía de entrevista semiestructurada y guía de revisión de documentos.	Estrategia comunicativa Comunicación educativa Comunicación directa	Audiencia Mensaje Canales Evaluación Cursos Capacitaciones Divulgación Conferencias Exposiciones museográficas Talleres científicos	Observación Entrevista Revisión de documentos	Nominal	Observación: Positiva Negativa Entrevista: Positiva Negativa Identificación de conceptos clave Revisión de documentos: Identificación de conceptos relacionados a las variables.
Desarrollo social	Proceso de participación e involucramiento con fines de cambio social y que tiene por objeto generar avances sociales para las diversas comunidades. (Rogers, 1989).	Fomento y formas de participación, iniciativas en el involucramiento de diseño de estrategias y discursos en el alcance de conocimientos. Según instrumentos: guía de observación, guía de entrevista semiestructurada y guía de revisión de documentos.	Social Educativa Cultural	Inclusión Participación Interacción Cohesión social Conocimientos Alfabetización científica Aprendizaje colectivo Identidad Diversidad cultural Patrimonio cultural	Guía de observación Guía de preguntas Guía de revisión de documentos	Nominal	

Fuente: elaboración propia

El diseño de cada instrumento respondió directamente a las dimensiones e indicadores definidos. La guía de entrevista semiestructurada fue elaborada por el equipo investigador, sometida a revisión por juicio de expertos y piloteada con un participante externo antes de su aplicación definitiva (Creswell, 2014). Su contenido se organizó para cubrir, por un lado, los indicadores de planificación estratégica y las acciones de comunicación educativa y directa; por otro lado, las percepciones relativas a las tres dimensiones del desarrollo social (inclusión, participación, aprendizaje, identidad, entre otros). La guía de observación participante se estructuró con base en las categorías de análisis y registró tanto aspectos explícitos como contextuales de las situaciones comunicativas (Taylor y Bogdan, 1987), focalizándose especialmente en las acciones de comunicación educativa y directa (talleres, exposiciones, conferencias) y en los indicadores sociales y culturales del desarrollo social (interacción, cohesión, expresiones identitarias). La guía de revisión documental siguió el protocolo de análisis de contenido cualitativo propuesto por Yin (2018) para el estudio de documentos institucionales, centrándose en los indicadores

de planificación estratégica (planes de comunicación, definición de públicos, informes de evaluación) y de comunicación educativa (programas de cursos, materiales de divulgación), y permitiendo además captar evidencias de desarrollo social consignadas en la documentación interna.

La idoneidad del estudio de caso como estrategia metodológica se sustenta en su adecuación al análisis de fenómenos contemporáneos en contextos reales con fronteras difusas (Yin, 2018), así como en la posibilidad de combinar múltiples fuentes de evidencia para fortalecer la validez interna.

En cuanto a las consideraciones éticas, todos los participantes fueron informados sobre los objetivos de la investigación y expresaron su consentimiento voluntario. Se garantizó la confidencialidad de la información obtenida en las entrevistas y se acordó con la institución el uso académico de los documentos internos revisados. La investigación no implicó riesgos para los participantes ni para la institución.

Como limitación metodológica relevante, cabe señalar que el diseño adoptado —aunque participativo en sus técnicas de recojo— no incorpora los principios de la Investigación-Acción Participativa (IAP), en la que la comunidad coproduciría el proceso investigativo desde sus propios saberes y prioridades (Fals Borda, 1985; Reason y Bradbury, 2008). Esta limitación es reconocida por los autores y constituye un punto de partida para futuras investigaciones que adopten una perspectiva más colaborativa y horizontal en el vínculo entre academia y comunidades locales.

Resultados e interpretación del estudio de caso

Fuentes secundarias

Revisión documental

Los resultados obtenidos a partir del Plan de Comunicación del INAAK 2024 (PCI) y del Plan Estratégico Institucional 2023 – 2028 (PEI), se presentan organizados en dos bloques temáticos vinculados a las variables centrales de la investigación:

- a) Situaciones comunicativas
- b) Desarrollo social

Tabla 2. Resultados de las fuentes secundarias, variable procesos comunicativos

Dimensión	Indicador	Resultado
Estrategia comunicativa	Audiencia	Proveedores de información/Consumidores de información/ Aliados
	Mensaje	Claro/Lenguaje sencillo
	Canales	Redes sociales/Periódico institucional digital/Eventos institucionales
	Evaluación	Trimestral/Dirección y área de comunicación.
Comunicación educativa	Cursos	Dos cursos interdisciplinarios por mes.
	Capacitaciones	Capacitación a investigadores y personal.
	Divulgación	Principio de acción/Función secundaria.
Comunicación directa	Conferencias	Actividad formativa y docente/Objetivos Estratégicos y operativos.
	Exposiciones museográficas	Itinerantes/Cada tres meses/Según festividades locales.
	Talleres científicos	Actividad formativa y docente/Objetivos Estratégicos y operativos

Fuente: Elaboración propia

Las estrategias comunicativas institucionales reflejan una estructura formal de segmentación de públicos, uso multicanal y claridad de mensajes. Sin embargo, su evaluación aparece como una tarea pendiente, pues, aunque está prevista en los documentos, no existen evidencias de su implementación efectiva. Esto coincide con lo que señala Zúñiga (2010) sobre la necesidad de construir procesos de evaluación organizacional como vía para generar aprendizaje institucional. En cuanto a la comunicación educativa, se destaca la propuesta de cursos interdisciplinarios y actividades formativas, aunque la divulgación aún ocupa un rol secundario dentro del diseño institucional. La comunicación directa — conferencias, talleres y exposiciones— es reconocida como una acción operativa central para fortalecer vínculos con la comunidad, lo que se alinea con las ideas de Hooper (1998) sobre la relevancia de los espacios expositivos en la comunicación no natural.

Tabla 3. Resultados de las fuentes secundarias, variable desarrollo social

Dimensión	Indicador	Resultado
Social	Inclusión	Equidad social en la prestación de sus servicios
	Participación	Ejecutar estudios y proyectos de desarrollo promoviendo el diálogo, la participación.
	Interacción	Se da de forma presencial/ Debe ser registrada y difundida.
Educativa	Cohesión social	Ejecutar estudios y proyectos de desarrollo promoviendo la concertación social.
	Conocimientos	Es una misión: creación y difusión del conocimiento científico, tecnológico y cultural
	Alfabetización científica	Educación es un principio de acción.
	Aprendizaje colectivo	Política de investigación nacional: la educación promueve el aprendizaje
Cultural	Identidad	Función: protección y conservación del patrimonio cultural para fortalecimiento de la identidad.
	Diversidad cultural	Reconoce las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática.
	Patrimonio cultural	Función: Proteger y conservar el patrimonio cultural y natural de la región Amazonas y su área de influencia.

Fuente: Elaboración propia

En términos de desarrollo social, los documentos institucionales declaran explícitamente un compromiso con la inclusión, la participación ciudadana, la cohesión social y la valorización cultural. Este posicionamiento refuerza lo propuesto por Carbó (2011) y Tresseras (2011), quienes destacan el rol socio cultural de las instituciones en la construcción de sociedades más equitativas y participativas.

Fuentes secundarias
Guía de observación

Tabla 4. *Resultados de la guía de observación, variable procesos comunicativos*

Dimensión	Indicador	Resultado
Estrategia comunicativa	Audiencia	Investigadores, estudiantes, docentes, instituciones gubernamentales, comunidades y asociaciones civiles.
	Mensaje	Coordinado entre las áreas y validado por dirección.
	Canales	Medios digitales y escritos del INAAK, universidad y aliados
	Evaluación	Evaluación inmediata y superficial de cada evento.
Comunicación educativa	Cursos	Propuestos por responsables de cada área.
	Capacitaciones	Enmarcadas en proyectos y dirigidas a estudiantes, voluntarios y comunidad.
	Divulgación	Exposiciones académicas, socializaciones en comunidades, eventos académicos, exposiciones museográficas, uso de medios digitales, con material de apoyo gráfico y audiovisual.
Comunicación directa	Conferencias	Realizada por responsable de área, y a veces por iniciativa del especialista externo. Se usan medios digitales y escritos para difusión. Nivel de participación depende de la temática y de la identidad del conferencista.
	Exposiciones museográficas	Se realizan de forma interdisciplinaria, el área de comunicación y museología realiza la propuesta estética y narrativa de la exposición. Se usan recursos gráficos, audiovisuales y fotográficos.
	Talleres científicos	Dentro de los proyectos según necesidad de las áreas. Enmarcados en arqueología, antropología y patrimonio cultural material e inmaterial. Dirigidos a estudiantes, egresados, investigadores, docentes, asociaciones y población en general.

Fuente: Elaboración propia

La observación permitió constatar la amplitud de públicos implicados en las actividades comunicativas, incluyendo tanto sectores académicos como no académicos. Las acciones comunicativas se despliegan mediante múltiples canales, con mensajes previamente validados por la dirección, lo que indica un intento de coherencia institucional. Sin embargo, se evidenció una debilidad en la sistematización de evaluaciones, que se limitan a reacciones inmediatas post-evento. En línea con Kaplún (2001), se destaca el uso de materiales gráficos, audiovisuales y la riqueza de la puesta en escena museográfica, aunque sin una pedagogía de soporte claramente definida.

Tabla 5. Resultados de la guía de observación, variable desarrollo social

Dimensión	Indicador	Resultado
Social	Inclusión	De fácil acceso, publicaciones descritas y videos narrados-subtitulados para las personas ciegas-sordas. Visitas a comunidades. Eventos gratuitos y abiertos. En las investigaciones se incluyen a diversos grupos sociales.
	Participación	Recordatorios sobre eventos. Acepta sugerencias y propuestas para eventos futuros. En los proyectos se convoca a la población.
	Interacción	Visitas guiadas, medios digitales, charlas, grupos focales, material didáctico para talleres, eventos participativos.
	Cohesión social	Voluntariados, invitaciones a instituciones y grupos sociales, eventos, convenios de cooperación, interculturalidad.
Educativa	Conocimientos	A partir de sus investigaciones, se sistematizan, socializan y gestionan.
	Alfabetización científica	Durante visitas guiadas en exposiciones museográficas, capacitaciones y talleres a la comunidad en el marco de proyectos y en redes sociales.
	Aprendizaje colectivo	En talleres teórico prácticos en trabajos de campo, en el auditorio, laboratorio o espacios comunales.
Cultural	Identidad	Registro, documentación, socialización y difusión que involucran a la comunidad y su patrimonio cultural, de forma interdisciplinaria y en coordinación con la dirección.
	Diversidad cultural	En eventos académicos y exhibiciones museográficas se refleja la diversidad. Discurso que fomenta el respeto, reconocimiento, y preservación.
	Patrimonio cultural	Exposiciones académicas locales e internacionales, museográficas, socializaciones de avances y resultados de proyectos, en medios digitales, elementos gráficos, fotográficos, audiovisuales y notas de prensa. Estos procesos son consultados y aprobados con la dirección. Difusión de los medios locales sobre las actividades

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión social del desarrollo, se observó un fuerte énfasis en la accesibilidad, la participación libre y la interacción directa en actividades como guiados y talleres. También se evidenciaron acciones orientadas a la cohesión social a través del voluntariado y convenios interinstitucionales. Desde el plano educativo y cultural, se registró la puesta en práctica de estrategias de alfabetización científica, aprendizaje colectivo y socialización del patrimonio. Estas acciones reflejan un modelo culturalmente situado de educación no formal, en línea con lo propuesto por Tresserras (2011) y Carbó (2011).

Entrevistas

Tabla 6. Resultados de las entrevistas, variable situaciones comunicativas

Dimensión	Indicador	Resultado
Estrategia comunicativa	Audiencia	Estudiantes/egresados/docentes/investigadores/grupos y centros de investigación/museo/universidades/comunidades/público en general.
	Mensaje	Instituto de investigación multidisciplinario del Alto Utcubamba y la región Amazonas/reconocimiento y preservación del patrimonio cultural/avances en la arqueología y la antropología.
	Canales	Redes sociales/conferencias/talleres/sistema de documentación/correo electrónico.
	Evaluación	No se ha evaluado el impacto/Evaluación inmediata/Se evalúa en conjunto con la comunidad/Mediante observación
Comunicación educativa	Cursos	Metodología/Investigación/Multidisciplinario/De formación profesional y de especialización/Una vez al mes/Se debe implementar más.
	Capacitaciones	Participan artesanos/comunidad de la Jalca/en el marco de proyectos/sector turismo.
	Divulgación	Redes sociales/exposiciones museográficas/Exposiciones científico académicas/Divulgación social en comunidades/Publicaciones científicas/Conferencias/Mesas de trabajo
Comunicación directa	Conferencias	Con plan de trabajo aprobado/Protocolar/Frecuentes/Vínculo con conferencistas/Abiertas y de acceso libre/Presenciales/Organiza área de comunicación/Ponentes internacionales y se realiza un reconocimiento.
	Exposiciones museográficas	Temática ligada a lo arqueológico, antropológico, religioso, comunitario, educativo/De divulgación social/Itinerantes/relacionado a íconos de la provincia Chachapoyas.
	Tipos de comunicación directa	Documentos oficiales/Charlas con la población/Guidados/Participación en ferias/Reuniones semanales. Comunicación directa con las comunidades/Grupos focales/Etnografía/Conferencias/Diálogo con el público.

Fuente: Elaboración propia

Las entrevistas revelan una comprensión compartida sobre el carácter multidisciplinario de la institución científica y su vocación de apertura social. Los mensajes están orientados al reconocimiento del patrimonio cultural y la investigación científica. Se destacan canales variados (digitales, físicos, informales), aunque también se reconoce la falta de procesos de evaluación estructurados. En la comunicación educativa, se valoran los cursos y capacitaciones, pero se reconoce que deben ampliarse hacia

públicos más diversos. La divulgación es abordada como parte esencial de su misión, integrando redes sociales, museografía, publicaciones científicas y trabajo comunitario. La comunicación directa se percibe como un espacio clave de interacción con la sociedad.

Tabla 7. Resultados de las entrevistas, variable desarrollo social

Dimensión	Indicador	Resultado
Social	Inclusión	Falta implementar traductor de señas/Oportunidad a estudiantes indígenas/Espacio accesible y abierto/Trabajo con comunidades.
	Participación	Se desenvuelve más en el ámbito académico/Eventos específicos para grupos segmentados/Participación de niños, jóvenes y comunidades en las exposiciones museográficas/Participación de las comunidades y asociaciones en proyectos/Eventos fuera de la universidad/Escasa participación de otros grupos sociales
	Interacción	Guiados/Visitas e inserción de la comunidad/Durante los proyectos y eventos/Voluntarios/Colaboraciones
	Cohesión social	Falta abrirse a sociedad/Alianzas, convenios y proyectos/Trabajos con la población/ Mediante las investigaciones/Reconocimiento del patrimonio cultural/Proyecto Xalca Grande/
Educativa	Conocimientos	Científico académico/Práctico/De difusión y divulgación social del patrimonio cultural/Que incentiva a la investigación
	Alfabetización científica	Talleres (Quipus)/Exposiciones museográficas/Proyectos donde se integra a la comunidad como personal de trabajo (Óllape)/Socializaciones/En voluntariados/Conferencias abiertas
	Aprendizaje colectivo	Formación de los estudiantes/Taller de Quipus/Investigaciones colectivas con la comunidad/Interpretación de la información para el público.
Cultural	Identidad	Exposiciones museográficas/Investigaciones/Comunidad como actores en el proceso de investigación/Registro del patrimonio cultural y su interpretación/Difundiendo (ejemplo, Ollape).
	Diversidad cultural	En las exposiciones museográficas, se integra y se expone diferentes actores y realidades de Amazonas/Se debe implantar más sobre eso, el instituto recién se está consolidando/Grupos de investigación/Talleres, conferencias y socializaciones/Medios de comunicación/Fomenta el respeto/Preservación/Visitas a las comunidades/Concientización.
	Patrimonio cultural	Intervenciones arqueológicas/Muestras museográfica/Difusión de los resultados/Sensibilización y concientización/Convenios estratégicos/Realzando las características culturales que distinguen a las comunidades/Capacitaciones y talleres con personas externas a la universidad.

Fuente: Elaboración propia

Respecto al desarrollo social, se mencionan esfuerzos inclusivos como oportunidades para estudiantes indígenas, accesibilidad en el espacio físico y trabajo con comunidades locales. No obstante, se reconoce la necesidad de abrir camino hacia otros sectores sociales. El aprendizaje colectivo se construye a través de talleres, investigaciones participativas y voluntariados, reforzando vínculos entre actores académicos y comunitarios. En lo cultural, se reconoce que las exposiciones y proyectos relacionados a lo patrimonial fortalecen la identidad local y promueven la diversidad, aunque también se admite que aún es un proceso en consolidación. Estas percepciones refuerzan las propuestas de Obregón (2011) y Lassance (2021) sobre el rol transformador de la comunicación participativa y la educación patrimonial.

Triangulación de datos

El análisis conjunto de las fuentes documentales, la observación participante y las entrevistas permitió identificar convergencias y divergencias en torno a las prácticas comunicativas y su relación con el desarrollo social en el INAAK.

En relación con la estrategia comunicativa, las tres fuentes coinciden en señalar la existencia de una segmentación amplia de públicos y el uso de múltiples canales de comunicación. Los documentos institucionales plantean una estructura formal orientada a la planificación y evaluación de las acciones comunicativas; sin embargo, tanto la observación como las entrevistas evidencian que estos procesos de evaluación se desarrollan de manera limitada y principalmente inmediata. Algunos entrevistados señalaron que la evaluación del impacto “no se ha implementado de forma sistemática” y que suele centrarse en reacciones posteriores a los eventos, lo que confirma la brecha entre lo planificado y lo ejecutado.

En cuanto a la comunicación educativa, las tres fuentes coinciden en que se articula principalmente a través de cursos, capacitaciones y actividades formativas vinculadas a proyectos de investigación. No obstante, la observación participante y las entrevistas muestran que estas acciones presentan una cobertura restringida y no siempre logran involucrar de manera sostenida a diversos sectores sociales. En este sentido, mientras los documentos destacan su rol estratégico, en la práctica estas actividades aparecen condicionadas por la disponibilidad de proyectos y recursos.

Respecto a la comunicación directa, se observa una alta coherencia entre las fuentes. Las conferencias, talleres científicos y exposiciones museográficas son reconocidas como espacios centrales de interacción entre la institución y la sociedad. La observación permitió constatar el uso de recursos gráficos, audiovisuales y narrativos en estas actividades, mientras que las entrevistas resaltan su importancia como mecanismos de acercamiento al público. Sin embargo, también se identifican limitaciones en la sistematización de la participación y en la incorporación activa de los públicos en estos espacios.

En relación con la dimensión del desarrollo social, las tres fuentes coinciden en destacar un compromiso institucional con la inclusión, la participación y la cohesión social. Los documentos establecen estos principios como ejes estratégicos, mientras que la observación evidencia su materialización en actividades abiertas, accesibles y orientadas a la comunidad. Las entrevistas, por su parte, reconocen avances en la vinculación con comunidades locales, aunque también señalan la necesidad de ampliar la participación hacia otros sectores sociales y fortalecer los mecanismos de interacción.

Asimismo, en las dimensiones educativa y cultural del desarrollo social, se identifican prácticas orientadas a la alfabetización científica, el aprendizaje colectivo y la valorización del patrimonio cultural. Estas acciones se manifiestan en exposiciones, talleres y proyectos que involucran tanto a actores académicos como comunitarios. No obstante, las entrevistas sugieren que estos procesos aún se encuentran en consolidación y que requieren mayor continuidad y articulación institucional.

En conjunto, la triangulación de las fuentes permite evidenciar que las prácticas comunicativas del INAAK presentan coherencias en su estructura y propósito, pero también muestran diferencias entre lo planificado y lo implementado, especialmente en aspectos como la evaluación, la cobertura de las acciones educativas y la participación efectiva de los públicos.

Discusión

El análisis articulado de las fuentes permite interpretar al Instituto de Investigación de Arqueología y Antropología “Kuélap” (INAAK) como un caso representativo de transición entre modelos de comunicación institucional tradicional y prácticas emergentes de comunicación participativa en instituciones científicas regionales. Esta transición no se presenta como un cambio lineal ni consolidado, sino como una coexistencia de lógicas que configuran un escenario híbrido, donde persisten estructuras verticales junto con aperturas hacia la interacción social.

Desde la perspectiva de la comunicación institucional, el INAAK evidencia una estructura organizada en torno a la planificación estratégica, la segmentación de públicos y el uso de múltiples canales de difusión. Las entrevistas confirman que la institución reconoce a sus audiencias, identificando principalmente a “estudiantes, investigadores y público interesado en ciencias sociales” (E01, E07), así como a comunidades específicas vinculadas a proyectos territoriales (E04). No obstante, esta identificación de públicos se inscribe mayoritariamente en una lógica de alcance y difusión, más que en una concepción de los públicos como sujetos activos del proceso comunicativo. En términos de Kaplún (2001), esto sugiere que la comunicación aún no se configura plenamente como un proceso de intercambio horizontal, sino que mantiene rasgos de transmisión de contenidos desde la institución hacia la sociedad.

Esta tensión se hace particularmente evidente en los procesos de evaluación. Mientras los documentos institucionales proponen la evaluación como parte integral de la estrategia comunicativa, la evidencia empírica revela que esta práctica es incipiente y poco sistematizada. Las entrevistas indican que “no se ha evaluado el nivel de impacto en el público” (E01) o que la evaluación se limita a informes finales y reuniones internas (E05, E07). Desde la perspectiva de Zúñiga (2010), esta debilidad limita la posibilidad de construir procesos de aprendizaje organizacional y de retroalimentación, elementos clave para el desarrollo de una comunicación verdaderamente participativa. En este sentido, la ausencia de evaluación no solo constituye una limitación técnica, sino también una restricción estructural para la transformación del modelo comunicativo.

En el ámbito de la comunicación educativa, los hallazgos muestran una fuerte presencia de actividades formativas —cursos, talleres y seminarios— que contribuyen al fortalecimiento de capacidades en los públicos vinculados. Estas prácticas responden a lo que Reynoso (2007) define como educación no formal, en tanto generan espacios de aprendizaje fuera de los sistemas educativos tradicionales. Sin embargo, su dependencia de proyectos específicos y su limitada cobertura hacia sectores no académicos evidencian que aún no se consolidan como una política institucional sostenida. Las entrevistas reflejan esta ambivalencia: mientras algunos actores destacan su valor formativo y su carácter interdisciplinario (E03, E07), otros señalan la ausencia o escasa presencia de capacitaciones dirigidas a comunidades no académicas (E01, E06). Esta situación revela que la comunicación educativa, aunque presente, opera de manera fragmentada y con un alcance desigual.

Por su parte, la comunicación directa emerge como el espacio donde la institución despliega con mayor claridad prácticas de interacción con la sociedad. Las conferencias, exposiciones museográficas y actividades en campo constituyen escenarios de encuentro entre saberes académicos y experiencias sociales. En particular, las exposiciones sobre cerámica awajún, arte rupestre y la Virgen Asunta muestran una articulación entre patrimonio, identidad y divulgación científica. Estas prácticas se alinean con lo que Hooper (1998) denomina comunicación en contextos expositivos, donde el conocimiento se

mediatiza a través de dispositivos culturales. Asimismo, el trabajo de campo, los grupos focales y la convivencia con comunidades —mencionados en las entrevistas (E04)— evidencian formas de acercamiento que trascienden la mera difusión.

No obstante, estas experiencias no necesariamente implican una participación plena en términos de coproducción de conocimiento. Si bien se generan espacios de interacción, los públicos continúan ocupando principalmente el rol de receptores activos o colaboradores puntuales, más que de coautores del proceso comunicativo. Esta distinción es fundamental desde las perspectivas críticas de la comunicación para el desarrollo, que cuestionan los modelos en los que la institución define los contenidos, los formatos y los objetivos del diálogo. En este sentido, el INAAK muestra avances hacia la participación, pero aún no consolida una lógica plenamente dialógica ni horizontal.

En relación con el desarrollo social, los resultados evidencian que las prácticas comunicativas del instituto contribuyen a la inclusión, la cohesión social y la valorización cultural. Los documentos institucionales establecen estos principios como parte de su misión, mientras que la observación y las entrevistas confirman su materialización en actividades abiertas, accesibles y territorialmente situadas. Experiencias como el trabajo en La Jalca o las exposiciones sobre cerámica awajún reflejan intentos de articulación entre conocimiento científico y saberes locales, en línea con lo planteado por Carbó (2011) y Tresserras (2011) sobre el papel de la cultura y la educación en la construcción de sociedades más equitativas.

Sin embargo, desde una perspectiva crítica, estos procesos aún presentan limitaciones importantes. La participación comunitaria, aunque presente, no siempre se traduce en relaciones simétricas ni en procesos sostenidos de toma de decisiones compartida. Las entrevistas sugieren que la inclusión se desarrolla de manera progresiva, pero todavía con un alcance limitado hacia ciertos sectores sociales. Esta situación puede ser interpretada a la luz de los debates contemporáneos sobre comunicación para el desarrollo, donde autores como Obregón (2011) plantean la necesidad de transitar hacia modelos que reconozcan a las comunidades como sujetos de conocimiento y no sólo como destinatarios de intervenciones.

En este marco, la comunicación del INAAK puede entenderse como un proceso en construcción, donde coexisten prácticas de democratización del conocimiento con estructuras institucionales que aún limitan la participación plena. Esta condición de transición no debe ser interpretada únicamente como una debilidad, sino también como una oportunidad para repensar el rol de las instituciones científicas en contextos descentralizados. Tal como señalan Panozzo (2020) y Lassance (2021), la comunicación en estos espacios puede convertirse en un dispositivo de justicia cognitiva, capaz de articular saberes, territorios e identidades.

En síntesis, la discusión permite afirmar que el INAAK se posiciona en un punto intermedio entre la comunicación institucional y la comunicación participativa. Sus prácticas evidencian avances significativos en términos de apertura, inclusión y vinculación social, pero también revelan la persistencia de lógicas unidireccionales que limitan la construcción de procesos comunicativos plenamente dialógicos. Este carácter híbrido constituye el principal aporte del estudio, al mostrar cómo las instituciones científicas regionales negocian y reconfiguran sus modelos comunicativos en función de sus contextos, recursos y trayectorias.

Conclusiones

El estudio permite afirmar que el Instituto de Investigación de Arqueología y Antropología “Kuélap” se encuentra en un proceso de transición comunicativa, en el que conviven rasgos de una comuni-

cación institucional predominantemente vertical con prácticas emergentes orientadas a la participación social. Esta condición muestra que la institución ha avanzado más allá de la simple difusión de información, aunque todavía no consolida del todo modelos plenamente dialógicos y horizontales.

Los hallazgos evidencian que las prácticas comunicativas del INAAK contribuyen al desarrollo social principalmente a través de dos líneas de acción. Por un lado, la comunicación educativa, expresada en cursos, talleres y capacitaciones, fortalece procesos de formación, alfabetización científica e intercambio de saberes. Por otro lado, la comunicación directa, desplegada en conferencias, exposiciones museográficas, reuniones y trabajo con comunidades, favorece el acercamiento entre la institución y diversos públicos, así como la socialización del conocimiento científico y patrimonial.

No obstante, también se identifican limitaciones importantes. La evaluación de las acciones comunicativas aún es incipiente y no siempre se sistematiza de forma sostenida. Asimismo, la participación de los públicos se ubica con mayor frecuencia en niveles de acceso, asistencia e interacción, más que en procesos de coproducción de conocimiento o toma compartida de decisiones. En ese sentido, la apertura social del instituto es real, pero todavía parcial y en consolidación.

Desde una perspectiva más amplia, este caso permite comprender que la comunicación en instituciones científicas descentralizadas no solo cumple una función operativa, sino que puede constituirse en un eje articulador entre ciencia, ciudadanía, patrimonio e identidad. El INAAK muestra así un potencial importante para fortalecer vínculos con su entorno y contribuir a la democratización del conocimiento, siempre que se profundicen sus mecanismos de diálogo, evaluación y participación social.

A nivel metodológico, el enfoque cualitativo permitió comprender de manera situada las percepciones de los actores internos y las tensiones entre lo planificado y lo ejecutado. Aunque el estudio se centró en públicos internos, sus resultados abren una línea de investigación futura sobre la percepción de los públicos externos y sobre la posibilidad de incorporar enfoques más colaborativos, como la investigación-acción participativa, especialmente en contextos donde el diálogo con comunidades resulta central.

Finalmente, el estudio evidencia que las funciones culturales del instituto y su sala de exhibición constituyen un campo fértil para futuras aproximaciones desde la museología, la comunicación patrimonial y la educación no formal. En esa dirección, el INAAK puede seguir fortaleciéndose como un espacio de mediación entre conocimiento científico y vida social, en beneficio de una participación más amplia e intercultural.

Referências

- Andrade, C. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo.
- Angulo Rasco, J. (1990). *El Problema de la Credibilidad y el Lugar de la Triangulación en la Investigación Interpretativa: un Análisis Metodológico*. In: MARTÍNEZ RODRÍQUEZ, J. B. (comp.). *Hacia un Enfoque Interpretativo de la Enseñanza*. Granada: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada. p. 95-110.
- Balvin, C. (2021). *¿Hacia una construcción de políticas públicas sostenibles? El rol de la comunicación en el caso de la Política Nacional de Cultura*. Pontificia Universidad Católica Del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/22183>
- Bech, A. (2015). *Comunicación y cultura. Conceptos básicos para una teoría antropológica de la comunicación*. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *La construcción social de la realidad*. Anchor Books.
- Carbó, G. (2011). *El desarrollo de los servicios educativos en los museos en el marco de las políticas culturales y educativas*. En *Primer Seminario Internacional Museos y Educación*. Colombia: Museo del Caribe.
- Costa, J. (2001). *Imagen corporativa en el siglo XXI*. La Crujía Ediciones

- Correia, M. (2020). *Os bustos-relicários da igreja do antigo colégio dos jesuítas na Bahia: o potencial museológico e comunicacional das imagens de arte sacra*. Universidade Federal da Bahia, Brasil.
- Díaz, B. I. (2002). *¿Qué fue de la nueva museología?* El caso de Québec. En *Artígrama*. 17, pp. 496 – 516.
- Fals Borda, O. (1985). *Conocimiento y poder popular: lecciones con campesinos de Nicaragua, México y Colombia*. Siglo XXI Editores.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, M. (2020). *Consideración acerca de la función educativa y comunicativa de las actividades complementarias en los museos y centros de ciencia*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hooper, E. (1998). *En los museos y sus visitantes. Museos: ámbitos perfectos de aprendizaje* (pp 189 – 196) https://ccasmaperu.files.wordpress.com/2018/07/museos_ambitos_perfectos.pdf
- Kaiser, A. (2023). *Comunicación y difusión transmedial del patrimonio cultural y artístico*. Universidad de Granada. <https://hdl.handle.net/10481/81426>
- Kaplún, M. (2001). *Una pedagogía de la comunicación*. Ediciones de la Torre.
- Lassance, J. (2021). *Educação como canal de comunicação arqueológica/museológica: uma análise bibliográfica dos projetos de educação patrimonial no licenciamento ambiental no Rio Grande do Sul. Revista Arqueologia Pública*. Campinas, São Paulo, Brasil. p.159. <https://orcid.org/0000-0002-1390-4477>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage.
- Obregón, R. (2011). *Comunicación, desarrollo y cambio social. Portal de la Comunicación InCom-UAB, Lecciones del portal*. http://portalcomunicacion.com/lecciones_det.asp?lng=esp&id=49
- Panozzo, A. (2020). *Articulaciones entre la comunicación y la museología. Pensar los museos desde la emisión, circulación y recepción. Global Media Journal México* 17(32), pp. 1-18. <http://doi.org/10.29105/gmjmx17.32-1>
- Reason, P., y Bradbury, H. (Eds.). (2008). *The SAGE handbook of action research: participative inquiry and practice* (2.a ed.). SAGE Publications.
- Reynoso, C. (2007). *Teoría y práctica de la comunicación humana*. Buenos Aires: Eudeba.
- Rodríguez, F. (2007). *Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa*. Paradigmas. Vol 2, No. 1, pp. 9-39. ISSN 1909-4302.
- Saldaña, J. (2013). *The coding manual for qualitative researchers* (2nd ed.). Sage.
- Stake, R. (2013). *Estudios de casos cualitativos*. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (coord.). *Las estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa, 2013. p. 154-197.
- Taylor, S. J., y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.
- Tresseras, M. (2011). *Programas educativos para museos y metodologías de aprendizaje. En Primer Seminario Internacional Museos y Educación*. Colombia: Museo del Caribe
- Zúñiga Murillo, E. S. (2010). *La comunicación organizacional y su importancia para las escuelas de arte universitarias: Propuesta para la construcción de conocimiento organizacional colectivo desde una intervención educativa. Educación*, 34(1), 73-81. Universidad de Costa Rica.