



“Desconocimiento de la población de las Actividades y Obras que realiza la Alcaldía Municipal de San Lorenzo debido a la falta de una Unidad de Comunicaciones”

Investigación Operativa realizada por alumnas en Proceso de Grado de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Autónoma de Santa Ana, UNASA:

Bessy Lisseth Centeno López, Roxana Del Pilar Echeverría Graniello, Jennifer Marilín Fuentes Paniagua, María Mercedes Guerrero Gochez y Sandra Yamileth Menjivar Gutiérrez.

Asesor: Lic. Francisco Alexander Girón.

II. RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue “Identificar las causas del desconocimiento de las actividades que la Alcaldía del Municipio de San Lorenzo realiza en beneficio de sus habitantes”, para lograrlo fue necesario cumplir con ciertos objetivos específicos, que fueron: Conocer las diferentes actividades que realiza la Alcaldía Municipal y los medios de comunicación que utiliza para informar a la población; Identificar si la Alcaldía cuenta con personal capacitado para la difusión de las actividades que realiza; Evaluar el grado de conocimiento que tiene la población sobre las actividades que la Alcaldía realiza y los medios por los que se informan.

La importancia de esta investigación se debía a que era necesario consolidar una mejor relación entre alcaldía y población, y mejorar la relación con los medios de comunicación. Para eso deben manejar áreas específicas y canales de comunicación idóneos.

El tipo de diseño de la investigación fue no experimental, por su prolongación en el tiempo: transversal o sincrónica, por la naturaleza de los datos: cualitativa, y el nivel de la investigación fue descriptiva. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario dirigido en dos técnicas encuesta y entrevista.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de la población desconoce las actividades que realiza la Alcaldía Municipal, informándose de boca en boca y a través de la observación directa.

El personal de la alcaldía manifiesta conocer sobre comunicación organizacional, y utilizar las herramientas de comunicación necesarias: como el periódico mural, la computadora, teléfono y la comunicación verbal y escrita. Asimismo no han recibido capacitaciones sobre el tema de comunicación manifestando que les gustaría conocerlo.

A partir de los resultados de la investigación se realizó un plan de intervención con cuatro estrategias básicas: Capacitar a los empleados de la Alcaldía, instalar una Unidad de Comunicaciones, firmar un Convenio de Cooperación entre Alcaldía y UNASA y redactar un Artículo Científico sobre la investigación.

De esta manera se trató de dar un aporte esencial para la relación comunicacional entre la institución de gobierno y la población del municipio.

Palabras claves: Comunicación, Alcaldía Municipal, población, información.

III. INTRODUCCION

Según el diccionario de la Lengua Española **Comunicación** es : “ Acción de transmitir un mensaje por medio de un canal idóneo. Proceso de producción y transmisión social de la información.

Cuando se habla de comunicación, muchas veces se relaciona sólo los sistemas de información de prensa, radio y televisión, olvidando con frecuencia el papel esencial que juegan las relaciones interpersonales que abarcan una gran cantidad de elementos y sistemas de uso habitual.

La Comunicación se ha convertido en un tema de mucha importancia para el ser humano actual. Es bastante esencial, ya que el éxito de nuestra vida depende de la capacidad que poseemos para comunicar nuestras ideas y nuestros sentimientos para provocar determinadas reacciones en los demás, y a la vez para atender, evaluar y recibir las comunicaciones orales y escritas de otros emisores.

El objetivo primordial de esta investigación nace con la idea de tratar de darle solución a un problema de comunicación entre la población del Municipio de San Lorenzo y su Alcaldía Municipal, encontrando que debido a la falta de una Unidad de Comunicaciones dentro de la comuna la población no está recibiendo la información necesaria por lo tanto no está gozando de los beneficios que como Gobierno Municipal les están ofreciendo.

Este artículo contiene los más relevante de la investigación operativa realizada desde febrero del año en curso, en la Alcaldía Municipal de San Lorenzo, Departamento de Ahuachapán, asimismo contiene partes esenciales como: resumen, introducción, materiales y métodos, resultados y análisis de los datos obtenidos, discusión, conclusiones y referencias bibliográficas de la investigación operativa.

IV. MATERIALES Y METODOS

La investigación se realizó en el Municipio de San Lorenzo, Departamento de Ahuachapán específicamente en su Alcaldía Municipal.

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación consistió en: delimitar el área geográfica de la investigación en este caso fue el municipio de San Lorenzo (6 cantones y el casco urbano del municipio), el tipo de diseño de la investigación fue No Experimental porque se basó en la observación de los hechos, por el tiempo específico en que se desarrolló la investigación esta fue de tipo transversal o sincrónica, este tipo de estudio se circunscribe a un momento puntual, un segmento de tiempo durante el año a fin de medir la situación en ese tiempo específico.

Por la naturaleza de los datos es cualitativa en este caso la investigación estuvo basada en describir las causas del problema que se suscitó sin dar datos cuantificables del proceso y de tipo descriptiva porque describe que está sucediendo y de qué manera afecta a los beneficiarios directos de la alcaldía del municipio de San Lorenzo, asimismo se trató de especificar las causas principales del problema y alguna solución inmediata que la institución pueda implementar a mediano plazo.

La muestra fue por conveniencia, y no probabilística ya que se determinó de acuerdo al criterio del equipo investigador, el tamaño de la misma fue de 83 personas (70 personas de los cantones, 12 empleados de la alcaldía y el Alcalde Municipal.), para determinar este tipo de muestra fue preciso establecer criterios de inclusión y de exclusión.

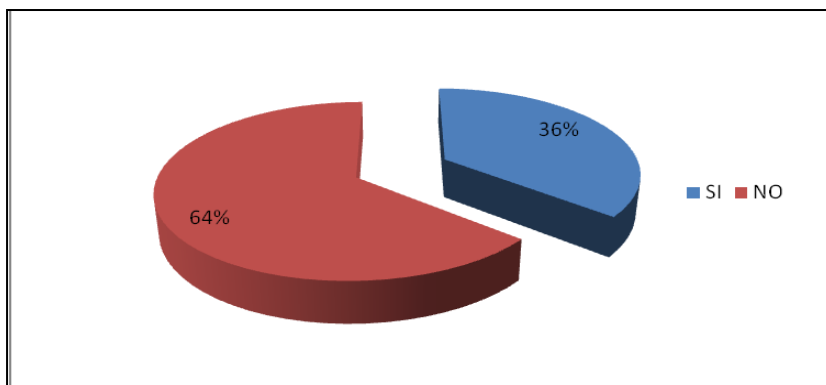
El instrumento para recolectar la información fue un cuestionario a través de la técnica de la encuesta y una entrevista que facilitaron la obtención de resultados.

Después de tabular manualmente los datos, graficarlos para obtener porcentajes y analizar cada una de las variables se obtuvo en los resultados de la población y estos sirvieron como base para redactar un plan de intervención.

V. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

A. Resultados Obtenidos de la Población del Municipio de San Lorenzo.

Cuadro I: Conocimiento de la población sobre obras y actividades.

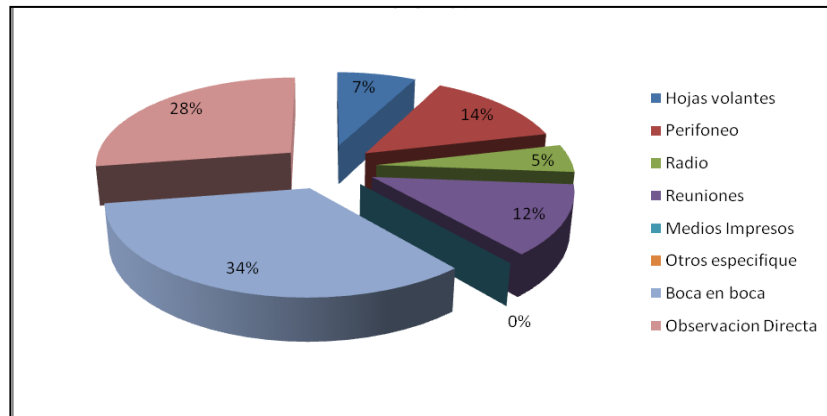


Fuente: pregunta No.1, encuesta dirigida a la población del Municipio de San Lorenzo.

La mayoría de personas encuestadas manifiestan no tener conocimiento de las obras y actividades que realiza la alcaldía. A pesar que el Alcalde Municipal dice utilizar medios de comunicación como el perifoneo y las reuniones. pero estos medios de comunicación no están siendo de provecho para toda la población del municipio.

Según Ochoa, O. (2000). Las Alcaldías Municipales necesitan comunicar a la población por los medios idóneos los cuales pueden ser: boletín, sondeo de opinión, cabildos abiertos, peritoneos entre otros, en donde la información deberá ir dirigida de acuerdo a su nivel académico y social.

Cuadro II: Medios de Comunicación por los que la población se entera.



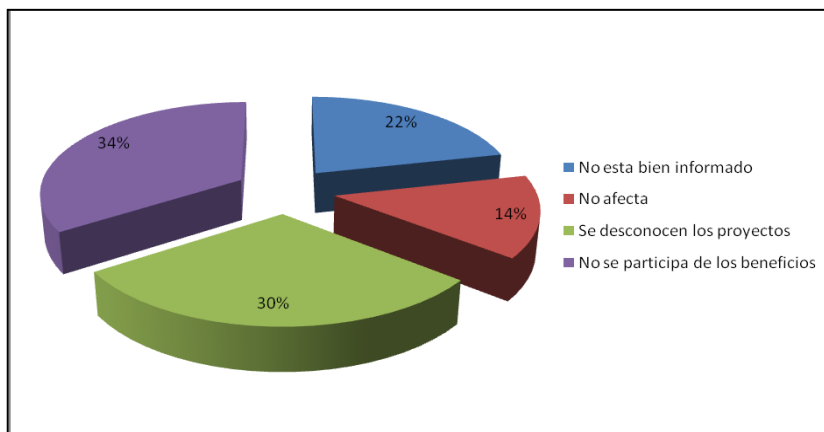
Fuente: pregunta No.3, encuesta dirigida a la población del Municipio de San Lorenzo.

La información en este municipio es vertida por los mismos ciudadanos (boca en boca denominada así por el equipo investigador) esto provoca distorsión de información, pues son demasiadas personas transmitiendo un mismo mensaje. Probablemente esto en un futuro pueda ocasionar problemas generando el rumor.

La forma que utiliza la población para enterarse de las obras sociales y de infraestructura es por medio de la observación directa, medio que no debería ser utilizado por la Alcaldía Municipal ya que ellos deberían ser los únicos que deben brindar la información que la población necesita.

Según Vargas, R. (2001), existen diferentes tipos de barreras de la comunicación, en este caso la que más afecta son las interpersonales, pues su efecto negativo en la comunicación mutua, son las suposiciones, el rumor y las percepciones.

Cuadro III: Consecuencias de no estar bien informado según la población.



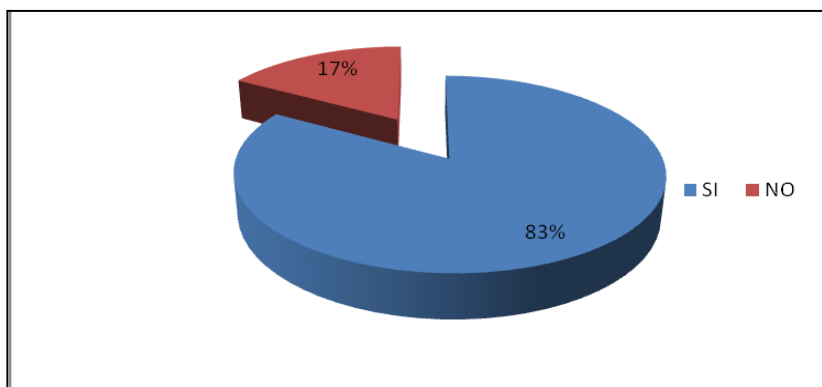
Fuente: Pregunta No.9, de la encuesta dirigida a la población del Municipio de San Lorenzo.

El estar bien informado es vital para la población del Municipio de San Lorenzo, por esta razón las personas manifiestan que al no conocer las actividades que la alcaldía realiza no se goza de los beneficios que la institución ofrece.

Según Barahona, J., Linares, A., Raymundo, T., Vega, R. (2002). explican que la gestión participativa debe ser buen uso del recurso humano generando energías que movilicen recursos y potencia el funcionamiento municipal, trabajando con un liderazgo democrático del Alcalde y el Consejo Municipal, equipos de trabajo y desarrollo de los recursos humanos locales, participación ciudadana, coordinación con instituciones públicas y privadas.

B. Resultados Obtenidos de Los empleados de la Alcaldía Municipal de San Lorenzo.

Cuadro I: Conocimiento de los empleados sobre herramientas de comunicación.

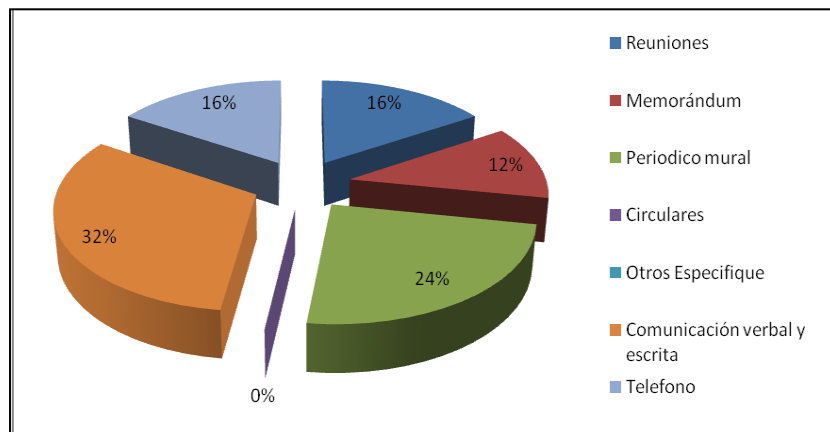


Fuente: pregunta No.4, de la encuesta dirigida al personal de la alcaldía Municipal de San Lorenzo.

El personal que labora en la Alcaldía Municipal manifestó conocer las herramientas de comunicación, pero al consultarles, se puede denotar que no saben a qué se refiere el término en las comunicaciones. Esto se da por la falta de capacitación de parte de la alcaldía.

Según Verdecier, R., (1999). Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, además estudia las formas más eficientes dentro de una institución para así lograr alcanzar los objetivos esperados.

Cuadro II: Herramientas de Comunicación utilizadas por la Alcaldía Municipal.

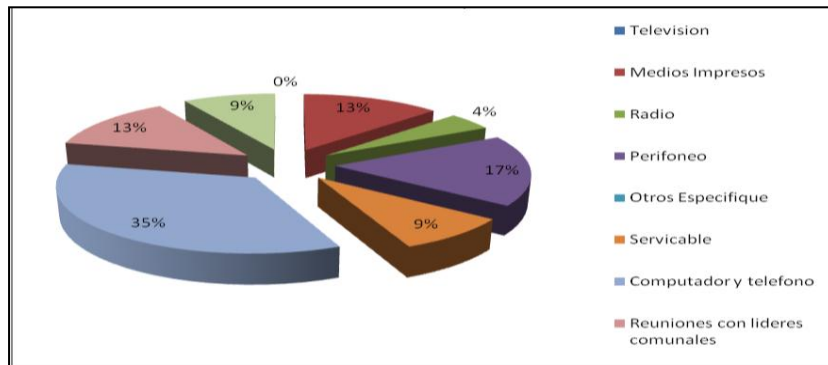


Fuente: No.6, de la encuesta dirigida al personal de la alcaldía Municipal de San Lorenzo.

Los medios que utilizan dentro de la Alcaldía Municipal para comunicarse son: verbal y escrita, lo cual consideran conveniente debido a que no conocen otros instrumentos, otro de los medios inapropiados es el periódico mural.

Según Verdecier, R., (1999). La comunicación interna promueve la participación de convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde se toma en cuenta las funciones y reconocimientos individuales y grupales.

Cuadro III: Herramientas de Comunicación Externa que utiliza la Alcaldía Municipal

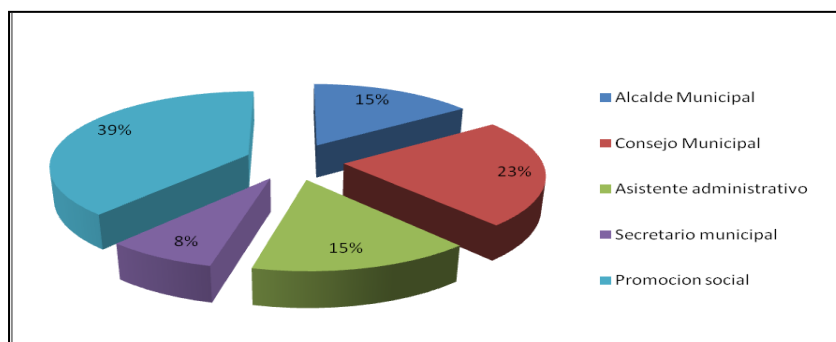


Fuente: pregunta No.7, de la encuesta dirigida al personal de la alcaldía Municipal de San Lorenzo.

Los instrumentos de comunicación externa que más utilizan, los empleados de la Alcaldía Municipal de San Lorenzo, son la computadora y el teléfono, por lo tanto se observa que estas personas no tienen la suficiente información sobre las herramientas de comunicación externa y por esta razón no las están utilizando adecuadamente.

Según Vargas, R (2001). la comunicación externa son todas aquellas formas de comunicar que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones publicas y así proyectar mejor la imagen de la organización.

Cuadro IV: Encargados de informar sobre las obras y actividades de la Alcaldía.



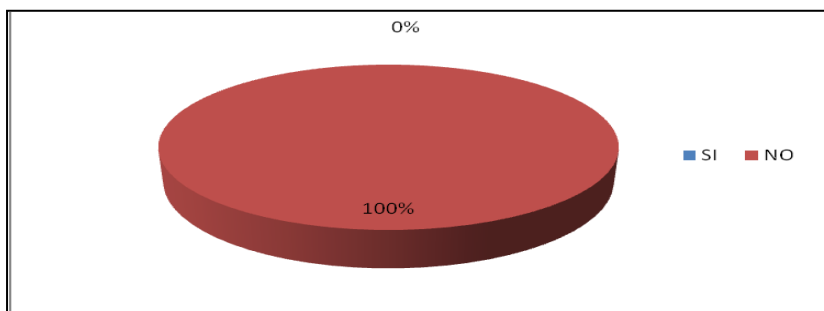
Fuente: pregunta No.8, encuesta dirigida al personal de la Alcaldía Municipal de San Lorenzo.

Los encargados de realizar la distribución de la información de la alcaldía municipal, según la población encuestada, es promoción social, sin embargo no cuenta con el personal necesario. Además según el Alcalde Municipal los que deben de brindar la información son el Consejo Municipal.

Sin embargo ambas partes son erróneas, porque quien debería tener a su cargo esta labor es el departamento o la unidad de comunicaciones respectivamente.

Según Barahona, J. et al. (2002). manifiestan que el Alcalde y el Consejo Municipal otorga legitimidad que amplía su autonomía política fortalece su capacidad de acción.

Cuadro V: Capacitaciones recibidas

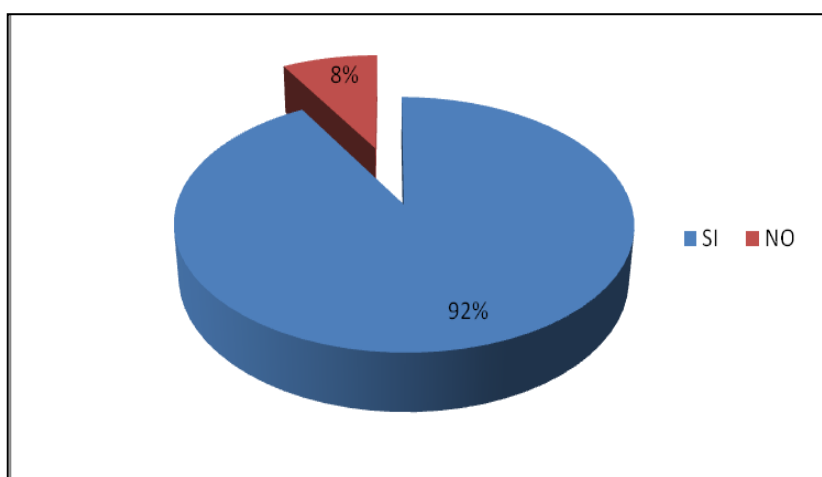


Fuente: pregunta No.9, de la encuesta dirigida al personal de la Alcaldía Municipal de San Lorenzo.

Los resultados del instrumento suministrado manifiestan que los empleados nunca han recibido capacitaciones sobre comunicación organizacional. Esta podría ser la razón de la mala aplicación de las herramientas de comunicación.

Según el Vargas, R. (2001), consiste en el proceso de emisión y recepción de mensaje dentro de una compleja organización, este proceso puede ser interno o externo.

Cuadro VI: Desean conocer sobre Comunicación Organizacional



Fuente: pregunta No.10, de la encuesta dirigida al personal de la Alcaldía Municipal de San Lorenzo.

Los empleados de la institución opinan que si les gustaría ampliar más el tema de la comunicación organizacional por considerar que les ayudará a tener una buena relación interna y externa.

Según Vargas, R. (2001), la comunicación organizacional es una forma interpersonal pero de características tales, que constituye un ámbito diferente e importante así mismo posee las características dominantes de la comunicación interpersonal, interacción cara a cara, utilizando todos los sentidos y proporcionando retroalimentación inmediata.

VII. CONCLUSIONES

La población del Municipio de San Lorenzo manifestó no contar con el conocimiento necesario sobre las diferentes actividades realizadas por la alcaldía municipal debido a la falta de instrumentos idóneos para la divulgación de obras, obteniendo como resultado de dicha encuesta que la mayoría de la información es obtenida por medio de los comentarios realizados por los habitantes, considerándose como un medio ineficiente.

En los datos obtenidos se puede observar que a la población le afecta el no conocer de las distintas actividades y obras que realiza dicha alcaldía, es por eso que sugieren utilizar diversos medios de comunicación y así poder mantener informado a toda la municipal sobre sus proyectos a corto, mediano y largo plazo.

La falta de recursos económicos ha limitado la utilización de diferentes medios de comunicación para informar, tomando en cuenta que el alcalde manifiesta que no se han estado haciendo uso de ellos, pero que en la actualidad le gustaría que el municipio creciera en comunicación con la población, y de esta forma contribuir al desarrollo del mismo.

Como grupo investigador se llegó a la conclusión que el personal que labora dentro de la alcaldía municipal de San Lorenzo refleja no tener el conocimiento necesario sobre comunicación organizacional, además de no contar con las herramientas necesarias para informar a la población sobre las actividades que la alcaldía realiza.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✚ Ramos, C. (1998). La Comunicación un punto de vista Organizacional, México.
- ✚ Guadalupe. C. (2000). Servicio al Cliente, Factor Importante para la Calidad Total , El Salvador.
- ✚ Barahona, J., Linares, A., Raymundo, T., Vega, R., (2002), La efectividad de los departamentos de comunicaciones en los sectores públicos y privados de la ciudad de Santa Ana, UNASA. El Salvador.
- ✚ Verdecier, Rudolfh (1999). Comunícate.
- ✚ Franunfoher, T. (2003), Cultura Organizacional. España: Editorial Paidós,
- ✚ Goldhaber, G. (1986) Comunicación Organizacional, México: Editorial Diana,
- ✚ Bonilla, C. (1994). La Comunicación. Función Básica de las Relaciones Públicas, España. Editorial TRILLAS,
- ✚ Barsallo G., Catherine A. (2009). Psicología y Comunicación, Prof. Ceferino Smith, Universidad Panamericana UPAM.