



**“FACTORES QUE INCIDEN EN LA AUSENCIA DE UNA UNIDAD DE COMUNICACIONES EN LA GOBERNACIÓN POLÍTICA DEPARTAMENTAL DE SANTA ANA EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE FEBRERO A SEPTIEMBRE DEL 2011”**

Cortez Rosa, Glenda Mayreni, Henriquez Flores, Raúl Armando, Saballos Saballos, Yohana Lizeth, Villavicencio Varela, Enrique Alberto.

**Alumnos en proceso de grado de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de La Comunicación de La Universidad Autónoma de Santa Ana UNASA.**

**Asesor: Máster.** Carlos Virgilio Marín Alfaro.

**Jurados: Licenciada:** Elizabeth Palencia.  
**Metodológica.**

**Licenciada:** Estela Moran.  
**Especialista.**

## RESUMEN

En vista de la importancia y teniendo en cuenta que la comunicación institucional es un pilar fundamental, en la cual recae la responsabilidad de exteriorizar los mensajes hacia los públicos internos y externos de la institución, se determinó prudente investigar una instancia del Gobierno Central. Estudiando así en dicha institución las causas y los factores por los cuales no existe una Unidad de Comunicaciones, siendo esta última de vital importancia para, el desarrollo organizacional ya sea en materia de ejecución de proyectos y proyección social en la sociedad.

Por lo anterior tras el desarrollo de la investigación denominada: **“FACTORES QUE INCIDEN EN LA AUSENCIA DE UNA UNIDAD DE COMUNICACIONES EN LA GOBERNACIÓN POLÍTICA DEPARTAMENTAL DE SANTA ANA EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE FEBRERO A SEPTIEMBRE DEL 2011”**, se pudo encontrar que la secretaría de comunicaciones de la presidencia, no mantiene una coordinación constante con Gobernación, además de no ejecutar correctamente la comunicación institucional.

Según lo expresado con anterioridad, para lograr la obtención de resultados y así poder encontrar las estrategias de intervención adecuadas para la investigación, se empleó la metodología siguiente, primero se procesaron los datos de las encuestas, y luego los de las entrevistas. Finalmente se logro los resultados esperados, constatando con pruebas verdaderas la importancia de los Gabinetes de Comunicación en las instancias del Ejecutivo, ya que esto permite mayor organización, y mayor impacto en los objetivos institucionales y de proyectos, además de mejorar la comunicación interna y externa.

**Lo anterior permitió que se abordaran las estrategias siguientes:**

1. La organización de una unidad de comunicaciones
2. La creación de un manual de procedimientos de comunicaciones
3. La realización de un seminario-taller, permitiendo demostrar la importancia de la comunicación institucional

Palabras Claves: **Gobernación Política Departamental de Santa Ana, Unida de Comunicaciones, Instituciones, Factores, Comunicación Institucional.**

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, tras numerosas afirmaciones de los teóricos a cerca de la comunicación institucional, es posible aseverar que esta es una herramienta de vital importancia, para el desarrollo de las organizaciones y de las instituciones tanto interna como externamente.

La comunicación hoy por hoy, es un proceso que permite el funcionamiento adecuado de todas las dependencias para así desarrollar planes con el propósito de mejoras dentro de la institución, a parte que implementa las relaciones públicas y humanas, bases fundamentales para el desarrollo de la comunicación institucional que luego se convierte en desarrollo Nacional en todos los aspectos.

No obstante, en el uso de la comunicación institucional se debe poner empeño en que los encargados y las encargadas, de las instancias del ejecutivo o de las Unidades de Comunicación, deben de conocer la adecuada implementación de ésta, ya que en sí posee grandes áreas como: relaciones públicas, protocolo, periodismo, marketing, diseño gráfico, etc, que deben de funcionar como un todo

para así buscar el cumplimiento de planes, objetivos, y metas que posee un proyecto de la institución misma, esto se resume en que la ejecución de la comunicación institucional no es una sola organización de actividades, para el desarrollo en materia de salud, infraestructura y proyección social, sino significa la realización de estrategias en la transmisión de mensajes institucionales y mensajes con su entorno.

Por ello, la investigación denominada **“FACTORES QUE INCIDEN EN LA AUSENCIA DE UNA UNIDAD DE COMUNICACIÓN EN LA GOBERNACIÓN POLÍTICA DEPARTAMENTAL DE SANTA ANA EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE FEBRERO A SEPTIEMBRE DEL 2011”**, la cual es desarrollada a lo largo del siguiente trabajo tiene como propósito demostrar que la comunicación en las instituciones de Gobierno es de suma importancia, ya que colabora en optimizar recursos; pero no sólo la comunicación en sí es de gran importancia y de gran envergadura sino, con la ejecución de la investigación se pretende demostrar que la misma en las instituciones ejerce la función de representar al Ejecutivo y debe ser manejada a través de los Gabinetes de Comunicación o mejor conocido como Unidad de Comunicaciones, permitiendo el desarrollo de estrategias comunicacionales.

Así mismo, se puede afirmar que el estudio realizado, lejos de ser una investigación que sólo está estructurada por la teoría y resultados, está efectuada bajo un modelo de investigación operativa; tipo de investigación que aporta una propuesta interventiva para la solución del conflicto encontrado, que en esta oportunidad contribuye a partir de las conclusiones a la implementación de estrategias que serán de utilidad para la ejecución y el buen funcionamiento de la comunicación institucional, así como la creación de un Gabinete de Comunicación.




La investigación está constituida así: en el primer capítulo se define el objeto de estudio, conjuntamente a los objetivos, y a la justificación, luego en el segundo capítulo se evidencia la teoría, referente a los supuestos y antecedentes históricos de la comunicación, en este mismo apartado se presenta la metodología del estudio en la cual se encuentran incluidas las unidades de análisis, el tamaño de la muestra, las técnicas e instrumentos a utilizar, así como también el análisis, conclusiones y estrategias de intervención del trabajo realizado.

Finalmente, en el capítulo tres, se desarrolla la parte operativa de la investigación en donde son ejecutadas las estrategias propuestas en el plan de intervención, constituido por la descripción del contexto en donde se pondrá en práctica las estrategias seguidas por los objetivos generales y específicos del plan; lo anterior para poder encontrar las conclusiones y recomendaciones a realizar basándose en lo observado y los resultados obtenidos en la puesta en marcha del plan de intervención.

## **MÉTODOS Y MATERIALES**

**1. Área Geográfica de la Investigación:** el estudio se efectuó en la Gobernación, dicha institución se encuentra ubicada en calle libertad oriente entre 9ª y 11ª avenida #23, Centro de Gobierno Santa Ana.

### **2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

-  Cualitativa
-  No-experimental
-  Transversal o sincrónico

## UNIDAD DE ANÁLISIS

### TIPO DE MUESTRA

- ✚ No probabilística por conveniencia

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

En este punto del estudio, y habiendo conocido el tipo de muestra que era la idónea para la investigación, se pudo determinar que el universo estuvo dividido en dos partes, el primero de ellos fue para la realización de las entrevistas, el cual lo conformo las personas que trabajan con el Gobernador, y la segunda parte del universo constituido por las instituciones públicas del municipio de Santa Ana, las cuales son:

- ✚ Ministerio de Hacienda
- ✚ Alcaldía
- ✚ Segunda Brigada de Infantería
- ✚ Policía Nacional Civil
- ✚ Hospital San Juan de Dios
- ✚ Asociación Nacional de Acueductos y Alcantarillados
- ✚ Dirección Departamental de Prevención Social de la Cultura de Paz
- ✚ Instituto Salvadoreño del Seguro Social
- ✚ Instituto Nacional de los Deportes
- ✚ Vice -Ministerio de Vivienda
- ✚ Vice-Ministerio de Trabajo
- ✚ Vice -Ministerio de Transporte
- ✚ Museo Regional de Occidente
- ✚ Instituto Salvadoreño del Desarrollo de la Mujer
- ✚ Defensoría del Consumidor

- ✚ Migración Extranjera
- ✚ Ministerio de Relaciones Exteriores
- ✚ Correos
- ✚ Instituto Nacional de Pensionados Públicos (INPEP)
- ✚ Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Niñez y la Adolescencia
- ✚ Lotería Nacional de Beneficencia
- ✚ Centro Penal de Apanteos
- ✚ Penitenciaría Santa Ana
- ✚ Regional de Salud
- ✚ Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria
- ✚ Centro Nacional de Registro
- ✚ Centro de Rehabilitación Integral de Occidente
- ✚ Concejo Nacional de Seguridad Pública
- ✚ Protección Civil
- ✚ Bomberos
- ✚ Banco de Fomento Agropecuario
- ✚ Banco Hipotecario
- ✚ Dirección Regional de Educación

Las 33 instituciones públicas y autónomas antes mencionadas fueron parte del universo por poseer las siguientes características:

1. Los titulares de las instituciones trabajan con Gobernación
2. Sostienen reuniones con los Gabinetes de Gestión Departamental
3. Realizan actividades gestoras en el departamento
4. Por ser instituciones representativas del Ejecutivo se convierten en los públicos externos de Gobernación

Teniendo en cuenta que no se utilizó la totalidad del universo para las encuestas se realizó un proceso de selección de las 33 instituciones que conformaban el universo total, para recopilar una muestra de 20; este procedimiento se realizó por medio de los factores de inclusión quedando las instituciones que se reflejan a continuación con las características siguientes:

1. Todas las instituciones estuvieron dispuestas al momento de solicitar autorización para realizar el estudio.
2. Todas las instituciones son instancias del ejecutivo
3. Las instituciones fueron las indicadas para efectuar las encuestas ya que en ellas se concentraban los resultados requeridos para el estudio.

- ✚ Ministerio de Hacienda
- ✚ Alcaldía
- ✚ Asociación Nacional de Acueductos y Alcantarillados
- ✚ Dirección Departamental de Prevención Social de la violencia y la Cultura de Paz
- ✚ Instituto Salvadoreño del Seguro Social
- ✚ Instituto Nacional de los Deportes
- ✚ Vice Ministerio de Transporte
- ✚ Museo Regional de Occidente
- ✚ Instituto Salvadoreño del Desarrollo de la Mujer
- ✚ Defensoría del Consumidor
- ✚ Migración Extranjera
- ✚ Ministerio de Relaciones Exteriores
- ✚ Correos
- ✚ Lotería Nacional de Beneficencia
- ✚ Centro Nacional de Registro
- ✚ Centro de Rehabilitación Integral de Occidente
- ✚ Protección Civil

- ✚ Bomberos
- ✚ Banco de Fomento Agropecuario
- ✚ Dirección Regional de Educación

Para poder realizar el proceso de los factores de exclusión, es decir descartar las instituciones que no serian parte del estudio se tomaron las siguientes características:

1. No dieron autorización pertinente para poder efectuar el estudio.
2. No contaban con el tiempo necesario para poder efectuar las encuestas.
3. No mostraron el debido interés al estudio a efectuar.

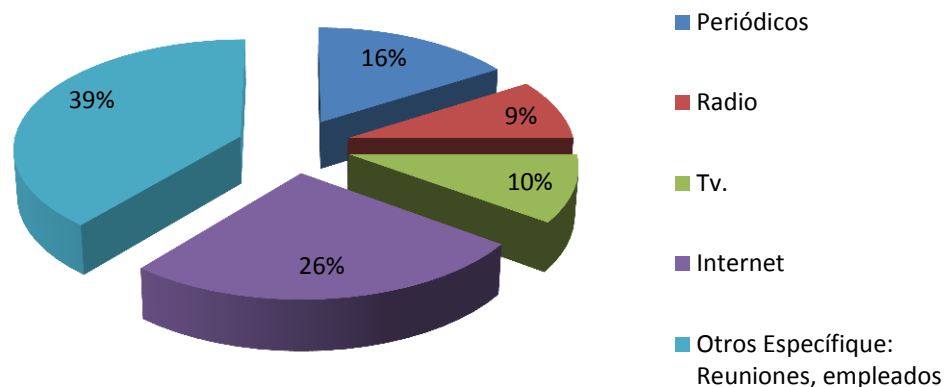
## TÉCNICAS

- Encuesta
- Entrevista

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. **Objetivo:** Conocer los procesos de comunicación que utiliza La Gobernación Política Departamental de Santa Ana para transmitir sus mensajes a sus públicos internos y externos.

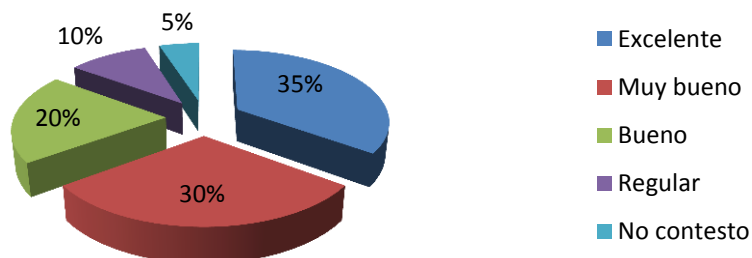
**1. ¿Por qué medio usted se entera de las actividades que realiza Gobernación?**



**Fuente:** Resultado del cuadro 1, del análisis y discusión de resultados de las encuestas realizadas a las instituciones públicas.

**ANÁLISIS PREGUNTA 1:** Esta pregunta refleja que Gobernación no está explotando adecuadamente los medios masivos de comunicación (Tv, Radio, y Prensa), que son los indicados para una mayor proyección en las actividades que realiza, por ser una institución de Gobierno; sino sólo mantiene comunicación a través de los Gabinetes de Gestión Departamental, esto afirma cuán importante es la comunicación institucional, ya que esta es la esencia de las organizaciones, pero resulta imprescindible que alguien contribuya al buen manejo de esta, así como también pueda decidir qué medio es el más accesible e indicado a utilizar para transmitir los mensajes de toda índole, esto con el fin de obtener mejores resultados en la institución, lo anterior se puede lograr a través de un Gabinete de Comunicaciones según lo afirmado por **Txema Ramírez (1995)**, y es que él asevera que los Gabinetes de Comunicaciones son fuentes activas organizadas y habitualmente estables que cubren las necesidades comunicativas tanto internas como externas.

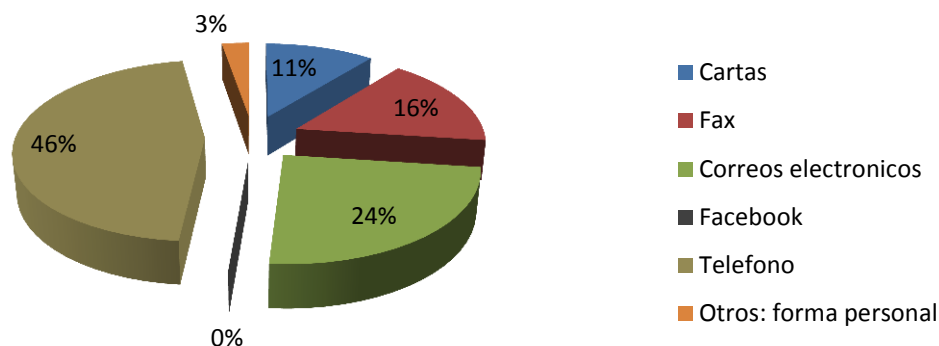
## 2. ¿Cómo calificaría la comunicación de los mensajes de Gobernación?



**Fuente:** Resultado del cuadro 2, del análisis y discusión de resultados de las encuestas realizadas a las instituciones públicas.

**ANÁLISIS PREGUNTA 2:** En esta pregunta encontramos un sesgo, esto se da frecuentemente en ocasiones que las interrogantes son cerradas, aquí se tiene que los encuestados entienden que la interrogante está enfocada así la interpretación de los mensajes es coherente, y no, si los mensajes llegan de forma adecuada al utilizar los medios de comunicación, por ello es conveniente traer a referencia a **Antonio Pasquali (1978)** y su definición de comunicación la cual habla que la comunicación aparece en el instante en que se crea una estructura y por supuesto se debe entender que si no hay una comunicación adecuada no pueden formarse las estructuras de comunicación en ello radica que los mensajes sean transmitidos acordeamente.

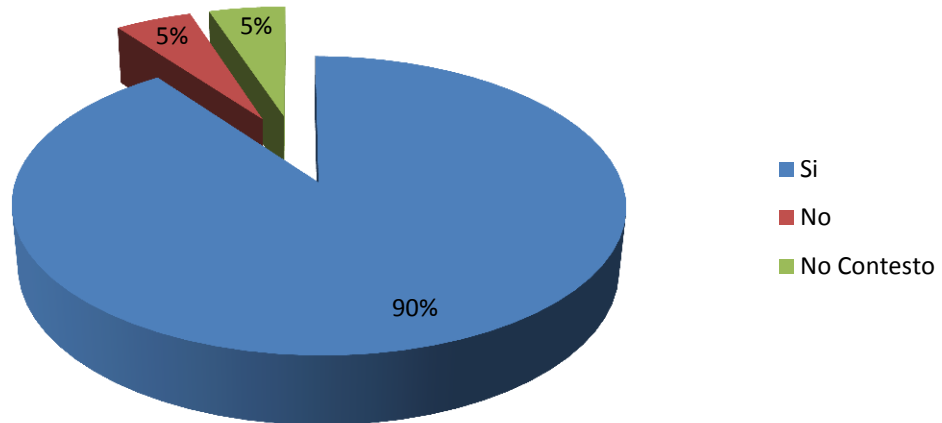
### 3. ¿Qué medios utiliza su institución para comunicarse con La Gobernación Política Departamental de Santa Ana?



**Fuente:** Resultado del cuadro 3, del análisis y discusión de resultados de las encuestas realizadas a las instituciones públicas.

**ANÁLISIS PREGUNTA 3:** Esta pregunta estuvo enfocada a conocer los procesos que realiza o los medios que utiliza Gobernación, para comunicarse con las instituciones, esto da la pauta a observar en donde se pueden desarrollar las estrategias en función del buen desarrollo de la comunicación con sus públicos externos, por dicha razón es esencial que se haga uso de la planificación y se lleve una coordinación en los procesos de comunicación, es primordial por dicha causa, traer a mención a **Ordoñez (2010)**, que enfatiza la importancia de la planificación concepto que es aplicable en la implementación de los procesos de comunicación entre Gobernación y las instituciones.

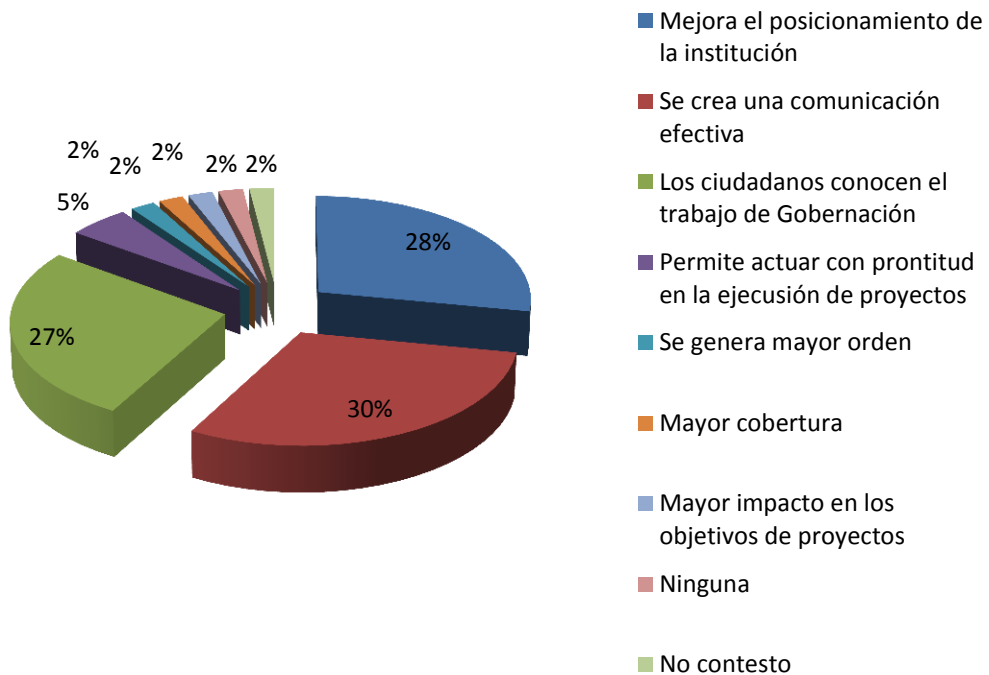
**4.¿Considera importante que se cree una unidad de comunicaciones?**



**Fuente:** Resultado del cuadro 4, del análisis y discusión de resultados de las encuestas realizadas a las instituciones públicas.

**ANÁLISIS PREGUNTA 4:** Con los datos anteriores se puede conocer que casi en su totalidad las personas están de acuerdo en la creación de una unidad de comunicaciones, porque están consientes de su beneficio e importancia, que estas tienen en las organizaciones del Estado, así como lo asevera **Del Castillo, Bayón Y Arteta (1992)**, ya que teniendo presente que es primordial la transmisión de los mensajes a los diferentes públicos, es también necesario la buena organización en proyectos y actividades que se ejecutan; lo anterior a través de las instancias propicias, en este caso una de ellas seria los Gabinetes de Comunicaciones.

### 5. ¿Qué ventajas considera que tendría Gobernación con la creación de una Unidad de Comunicaciones?



**Fuente:** Resultado del cuadro 5, del análisis y discusión de resultados de las encuestas realizadas a las instituciones públicas.

**ANÁLISIS PREGUNTA 5:** Las relaciones con todas las instancias de Gobierno son de importancia, pero también es preciso tener buenas relaciones con los medios de comunicación, proporcionando herramientas eficaces en la transmisión de los mensajes, esto según **Túnez (1995)**, pero de igual importancia se vuelve la planificación, así mismo llevar a la consecución proyectos en pro de la sociedad, en esta última pregunta se evidencia que los encuestados consideran que la comunicación es más efectiva y la imagen de las instituciones ante los públicos externos se ve mejor por medio de la existencia de las unidades de comunicaciones; a eso sumado lo dicho por la profesora **Elena Becerra (2003)**,

que los Gabinetes surgen por la necesidad de hacer visible diferentes aspectos de la comunicación, con lo acotado por los encuestados y según la teoría se afirma que los Gabinetes ayudan a generar mayor impacto en los objetivos de proyectos e institucionales.

## **CONCLUSIONES**

1. Teniendo presente lo importante que es que las instituciones del Estado, en este caso Gobernación Política Departamental de Santa Ana, realicen actividades gestoras en el departamento, además que sostengan buenos nexos de comunicación entre todas las instancias que representan al Ejecutivo, es imprescindible según lo acotado por los encuestados que exista una buena organización, manejado desde una unidad de comunicaciones, que ayude a la consecución de los objetivos institucionales, y que permita la optimización de recursos en la institución.
2. Las causas primordiales que se encontraron en la ejecución del estudio del porque en la institución no se posee una unidad de comunicaciones, es porque no existe una partida presupuestaria, no hay contacto constante con la secretaría de comunicaciones de la presidencia, no se tiene conocimiento de lo importante que es la comunicación institucional, además es preciso mencionar que el personal posee multi-funciones y esto no permite que se le de prioridad a una área determinada.
3. En la realización de la investigación se pudieron conocer las consecuencias que se producen al no contar con una unidad de comunicaciones, las cuales son: no se genera la adecuada proyección de los mensajes con los públicos externos, no se aprovechan las herramientas que otorga la comunicación institucional, no se desarrollan los proyectos en

el departamento, no se puede planificar en la institución, y no se utilizan adecuadamente los medios de comunicación.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

Aguirre, A. De Huevo, Y. y, Molina Cuestas, P, (2011), Manual Para el Desarrollo de una Investigación Operativa. Departamento de Proceso de Grado. Universidad Autónoma de Santa Ana.

López, A. López León, E. Miranda Romero, M. Moreno Ortiz, (1998), Organización y Funcionamiento de los Gabinetes de Prensa en las Instituciones Públicas "Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador, Ministerio de Educación y Policía Nacional Civil" San Salvador.

Álvarez, T. y Caballero, M. (1997), vendedores de imagen, Ediciones Paidós Ibérica, S.A, Barcelona, España.

Becerra, E. (2003) "El auge del protocolo: conocimiento y profesión"; en Barrera C. García López, M. Martínez Vallvey, F. La Comunicación, industria, conocimiento, profesión. IV Foro Universitario de Comunicación. Universidad Complutense de Madrid. Comunicación 2000. Madrid España.

Blogs de protocolo y comunicación, Comunicación institucional interna Dirección de comunicación y protocolo Reconocimiento y sociabilidad del protocolo [en línea] Agosto (2005), Disponible en: [www.protocoloycomunicacion.blogspot.com](http://www.protocoloycomunicacion.blogspot.com) [consulta: Abril 2011]

Capriles, O. Junio (1979), Elementos para un análisis crítico de un Nuevo Orden Internacional de la Información o de la Comunicación, de trabajo\_académico de circulación limitada.

Casas, R. Gabinetes de Comunicación, Weblog. Abril (2008), Disponible en: [gabinetesdecomunicacion.wordpress.com/2008/04/29/investigaciones-sobre-la-incidencia-de-los-g-c/](http://gabinetesdecomunicacion.wordpress.com/2008/04/29/investigaciones-sobre-la-incidencia-de-los-g-c/) [consulta: abril 2011]

Contreras H. Relaciones Públicas.net, Apuntes-Tesis (2001). Disponible en: [www.ull.es/publicaciones/latina/2001/latina44septiembre/4403camacho.htm](http://www.ull.es/publicaciones/latina/2001/latina44septiembre/4403camacho.htm) [consulta: abril 2011]

Del Castillo Hermosa, J. Bayón E. y Arteta Arrúe, R. (1992), La Empresa ante los Medios de Comunicación, Bilbao, Deusto,

Gobierno de El Salvador (2010), Plan Quinquenal: de Desarrollo El Salvador: Autor.

Muriel, M. L. Rota G. (1980), Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Públicas. Ecuador

Marín Alfaro, C. V. (2003), análisis de las estrategias comunicativas de las ONG`S: CORDES y CRIPDES, durante y posterior a la emergencia del fenómeno natural "MITCH", Caso el bajo Lempa, San Salvador, El Salvador.

Fernando M. (1995), Comunicación Empresarial e Institucional, Madrid, España.

Ministerio de Gobernación, funciones y atribuciones del gobernador, decreto nº54 de la presidencia. (2006). Disponible en: [www.gobernacion.gob.sv](http://www.gobernacion.gob.sv) [consulta: abril 2011]

La Porte, J. M. *perspectiveson communication*. (2005). Disponible en: [www.perspectivesoncommunication.com](http://www.perspectivesoncommunication.com) [consulta: abril 2011]

Ramírez, J. M. (1995). *Gabinetes de comunicación: funciones, disfunciones, e incidencias* Barcelona España.

Ruso E. Ruso F. *La comunicación en las organizaciones*. (2006), Disponible en: [www.monografias.com/lacomunicacionenlasorganizaciones](http://www.monografias.com/lacomunicacionenlasorganizaciones) [consulta: abril 2011]

Wikipedia, *Comunicación institucional*, Noviembre (2010). Disponible en [www.wikipedia.org/enciclopedia libre](http://www.wikipedia.org/enciclopedia_libre) [consulta: abril 2011]