

Gestión de la comunicación en las organizaciones no gubernamentales de desarrollo, en sus escenarios de intervención social. Provincia de Trujillo.

Communication management in non-governmental development organizations, in their social intervention scenarios. Trujillo province.

Orealis Aguilar Paredes*; Wadson Pinchi Ramirez

Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo s/n - Trujillo, Perú.
Dirección postal: 13011

*Autor correspondiente: lap_unt20@hotmail.com (O. Aguilar)

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel en que se desarrolla la gestión de la comunicación en las Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo, en sus escenarios de intervención social en la provincia de Trujillo - 2019. La población tiene 96 ONGs y la muestra 20 ONGs. Los métodos utilizados fueron el etnográfico, el sistémico y el hipotético – deductivo. Los procedimientos utilizados fueron proporcionados por la estadística. Se determinó, que el 95% de encuestados indican que el nivel de gestión de la comunicación en las ONGs es regular, el 85% indican que la política comunicacional es regular, el 75% indican que las estrategias de la comunicación es regular y el 95% indican que los escenarios de intervención social es regular. Se concluyo que al analizar la gestión de la comunicación y sus dimensiones: política comunicacional, estrategias de la comunicación y los escenarios de intervención social en las ONGs, estas presentan un nivel regular en su desarrollo, en la provincia de Trujillo en el año 2019. Justificando, metodológicamente utilizamos los métodos inductivo, deductivo y estadístico; en lo práctico, para lograr un cambio en los modelos de comunicación actuales y teórico, para realizar modificaciones en forma de gestionar la comunicación.

Palabras clave: Gestión; procesamiento de la información; sistema de información de gestión; sistema experto; tecnología de la información

ABSTRACT

This research aims to determine the level at which communication management is developed in Non-Governmental Development Organizations, in their social intervention scenarios in the province of Trujillo - 2019. The population has 96 NGOs and the sample 20 NGOs. The methods used were ethnographic, systemic and hypothetical - deductive. The procedures used were provided by the statistics. It was determined that 95% of respondents indicate that the level of communication management in NGOs is regular, 85% indicate that communication policy is regular, 75% indicate that communication strategies are regular and 95 % indicate that the social intervention scenarios are regular. It was concluded that when analyzing the management of communication and its dimensions: communication policy, communication strategies and social intervention scenarios in NGOs, these present a regular level in their development, in the province of Trujillo in 2019. Justifying, methodologically we use the inductive, deductive and statistical methods; in practical terms, to achieve a change in current and theoretical communication models, to make changes in the way of managing communication.

Keywords: Management; Information Processing; Management Information System; Expert System; Information Technology

1. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación abordaremos el tema Gestión de la comunicación en las organizaciones no gubernamentales de desarrollo, en sus escenarios de intervención social. Provincia de Trujillo.

El desarrollo y crecimiento de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) es uno de los fenómenos más significativos de los últimos años en el panorama de la cooperación internacional. Las más relevantes instituciones estatales e internacionales: Banco Mundial, Unión Europea, Secretaría de Estado para la Cooperación Internacional y Países Iberoamericanos (SECIPI), Comunidades Autónomas, etc. han ido tejiendo estructuras de colaboración con las ONG, ya sea cofinanciando sus proyectos o a través de la ayuda de las mismas ONG en proyectos desarrollados por los propios organismos internacionales. Su papel no se reduce a dar respuestas: monetarias, sanitarias o educativas a situaciones de emergencia o crisis. Estas organizaciones van ampliando su campo de actuación y cada vez más son tenidas en cuenta por empresas. Los gobiernos saben que las ONG van a fiscalizar su actuación, especialmente en el ámbito de la defensa de los derechos humanos y la protección del medio ambiente (Herranz, 2015).

La sociedad peruana, las conocidas como Organizaciones No Gubernamentales tienen un papel cada vez más importante, alcanzando un grado de fiabilidad también destacado que se infiere de la propia esencia de las ONG. De su aceptación y conocimiento, de la divulgación del trabajo que realizan en el Perú, paulatinamente con mayor incidencia se relatan sus proyectos, campañas, acciones, denuncias en los diferentes medios de comunicación, con mayor o menor especialización. Las instituciones formales están reguladas por el gobierno central, por los sectores, las municipalidades; lo que no permite afirmar que, en general, todo el entorno está enviando señales (mensajes) a las organizaciones que influyen en su marcha y condiciona sus proyecciones. A su vez, las organizaciones tienen una clara influencia en su entorno.

En las ONGD todo se comunica, desde el folleto donde aparecen las actividades organizadas, hasta la labor que desarrollan los voluntarios en la organización, mostrando transparencia. El principal problema radica a la hora de saber cuántos son, el número de socios, el número de voluntarios que trabajan en ellas, los ingresos que movilizan, su aportación a la economía, etc., es la inexistencia de registros y fuentes oficiales únicas y actualizadas, de donde se pueda extraer toda esta información (Díaz, Loaiza y Zambrano, 2009).

Este trabajo se justifica porque va a permitir que las organizaciones no gubernamentales realicen modificaciones en forma periódica en cuanto al conocimiento en la forma de gestionar la comunicación, estableciendo nuevos paradigmas y estrategias de propuestas que han tenido éxito en el mundo para mejorar la gestión de la comunicación en las organizaciones no gubernamentales. Así mismo esta investigación analizó el modelo de gestión de la comunicación en las ONGD, en el contexto dinámico y complejo, en el que las organizaciones en mención desarrollan su actividad. Las ONGs en nuestra localidad se alejan mucho de la comunicación y de la transparencia que se debe mostrar y solamente se orientan su preocupación por lograr fondos y apoyar así a la población.

El objetivo general de esta investigación es determinar el nivel en que se desarrolla la gestión de la comunicación en las Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo, en sus escenarios de intervención social en la provincia de Trujillo - 2019.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 MATERIAL

Población

La población estuvo constituido por 96 Organizaciones no gubernamentales registradas y con autorización de funcionamiento por la Agencia Regional de Cooperación Internacional del Gobierno Regional (N = 96), que se ubican en la provincia de Trujillo con sus 11 distritos.

Muestra.

La muestra se determina usando el muestreo aleatorio simple (probabilístico) y está conformada por 20 Organizaciones No Gubernamentales (n = 20), a quienes se les aplico el cuestionario que fue validado, encontrando su confiabilidad, por el método de división por mitades, obteniendo el valor de 0.91 (excelente) y por el Alfa de Cronbach, con un valor de 0.872 (excelente) y la validez se usó el método de validez predictiva, obteniéndose el valor de 0.85 (excelente) y el juicio de expertos con el coeficiente de Holsti, obteniéndose el valor de 0.98 (excelente). Se aplicó el cuestionario para obtener los datos que fue procesado con el SPSS ver. 25.

El objeto de estudio de esta investigación es la gestión de la comunicación y el sujeto son las ONGs y usando el tipo de investigación es descriptivo.

Procedimientos

Análisis documental, Se revisó información documental de las ONGD de estudio, vinculada a la gestión de la comunicación como revistas, folletines, dossiers, TICs, como páginas web institucionales, foros instalados en las páginas de referencia. Se realizó un inventario y analizó los comunicados teniendo en cuenta el grupo objetivo al que va dirigido, en los medios de comunicación masiva tanto de los diarios informativos de mayor circulación como programas televisivos de señal abierta más sintonizados de la provincia de Trujillo. El Cuestionario, instrumento que está conformado por un conjunto de preguntas sobre el tema a tratar. Validación del instrumento, para la validación del instrumento se hizo uso de las técnicas estadísticas recomendadas para el caso. Encuesta, permitió recoger información sobre las opiniones a los operadores institucionales de las ONGD, sobre la gestión de la comunicación, sistematizándose en tablas, figuras; indispensable para el análisis estadístico y la elaboración de conclusiones de la investigación y sus correspondientes recomendaciones.

2.2 MÉTODOS

Aplicamos los métodos siguientes:

Método etnográfico: El método etnográfico permitió conocer los significados e interpretaciones que tuvieron los gestores acerca de la población de las áreas de influencia de las ONGDs de estudio, sobre la gestión de la comunicación que implementan. La población de referencia procede de la Provincia de Trujillo, de distritos del: Trujillo, El Porvenir, Florencia de Mora, La Esperanza, Moche, y Víctor Larco Herrera.

Método sistémico: Estuvo dirigido a interpretar la gestión de la comunicación tanto en su estructura como en su dinámica, tomando en cuenta el análisis del contexto, la función y el significado de las percepciones en la población del área de influencia.

Método Hipotético-deductivo: Los datos obtenidos permitieron analizar la estructura de dinámica de la gestión de comunicación implementada por las ONGD. Se tomó en cuenta la estructura de comunicación interna. Los medios y técnicas más difundidas, sus resultados y proyecciones.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Existencia y responsable del Plan de comunicación de la organización. Provincia de Trujillo- 2019.

Existencia de responsable de la gestión de la comunicación en la organización	N°	%
No	7	35
Si	13	65
Total	20	100
Responsable de la gestión de la comunicación	N°	%
Comunicador social	6	30
Otro profesional	7	35
No contestaron	7	35
Total	20	100
Existencia de un plan de comunicación hacia sus públicos externos	N°	%
No	7	35
Si	7	35
No contestaron	6	30
Total	20	100

Fuente: Cuestionario de Encuesta aplicado a gestores de la política comunicacional y grupos sociales objetivos de la ONG's.

En la tabla 1 se muestra, que el 65% de los encuestados de la provincia de Trujillo, indican que si existe un responsable de la gestión de la comunicación en la organización y dicho responsable es otro profesional diferente a un comunicador social representado por el 35%; el comunicador social solamente está representado por el 30% en las organizaciones y cuando se analiza la existencia de un plan de comunicación hacia sus públicos externos el 35% de los encuestados nos indican que si lo tienen. El sustento teórico es que la Comunicación en las Organizaciones no lucrativas, afirma que las ONGs, comunican valores, está inserta en su propia identidad, existen para comunicar, forma parte de su esencia, está presente en todos sus procesos, en toda la gestión. Su misión no es sólo la prestación de servicios, sino impregnar la sociedad con sus ideas, de determinados valores que la hacen más democrática, más humana. (Vidal, 2004). El sustento filosófico se rige bajo el principio de la gestión de la comunicación debe ser oportuna y transparente para el mejor desempeño de los funcionarios.

Tabla 2. Gestión de la Comunicación. Provincia de Trujillo - 2019.

Niveles	N°	%
Excelente		
Regular	19	95
Deficiente	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla 2 observamos, que el 95% de los encuestados de la provincia de Trujillo, indican que la gestión de la comunicación es regular y el 5% de ellos indica que es deficiente.

El sustento teórico como señala Edgar (2001), está probado que existe una relación directa entre la inversión realizada en gestionar la comunicación y la efectividad en la consecución de los objetivos de ciertos programas. Ya señalaba la experiencia de la inversión comunicativa de la Fundación California Wellness en su programa de prevención contra la violencia, los buenos resultados que se han alcanzado a través de las distintas acciones de comunicación que habían conseguido cambiar la opinión pública en el estado sobre la violencia, demostrando la importancia de la gestión de la comunicación.. El sustento filosófico parte del principio de que la comunicación debe tener una tendencia excelente, lo que es necesario mejorar.

Tabla 3. Gestión de la Comunicación por dimensiones. Provincia de Trujillo - 2019.

Dimensiones	Niveles	N°	%
Política comunicacional	Excelente	2	10
	Regular	17	85
	Deficiente	1	5
	Total	20	100
Estrategias de la comunicación	Excelente		
	Regular	15	75
	Deficiente	5	25
	Total	20	100
Los escenarios de intervención social	Excelente	1	5
	Regular	19	95
	Deficiente		
	Total	20	100

Fuente: Encuesta aplicada

En la table 3 con resultados de la encuesta aplicada a las ONGs de la provincia de Trujillo, observamos que el 85% de los encuestados indican que existe un nivel regular en política comunicacional y el 10% de ellos indican que es excelente; el 75% de los encuestados indican que existe un nivel regular en estrategias de la comunicación y el 25% de ellos indican que es deficiente; el 95% de los encuestados indican que existe un nivel regular en los escenarios de intervención social y el 5% de ellos indican que es excelente. El sustento teórico de la gestión de la comunicación es que es una estrategia para la generación de espacios que permitan crear y mantener lazos sociales y planes de política comunicacional con objetivos definidos adaptables a los diferentes escenarios del entorno, evidenciar la importancia de los vínculos que deben existir entre la organización y los grupos de interés. La capacidad para identificar y analizar los entornos socios culturales y políticos permitirá a la organización prever dificultades que más adelante se puedan presentar, sabiendo que se desea comunicar y que espacios de interacción construirá. (Díaz, Loaiza, y Zambrano, 2009). El sustento filosófico es que la gestión de la comunicación debe de trabajarse a través de sus dimensiones como política comunicacional, estrategias de la comunicación y de los escenarios de intervención social.

4. CONCLUSIONES

Se determinó que el 95% de los responsables opinan que existe un nivel regular en la Gestión de la Comunicación en las Organizaciones no Gubernamentales de desarrollo en la provincia de Trujillo – 2019, por lo que se entiende que se debe mejorar la comunicación debido a que es entendida como un elemento estratégico del quehacer de toda organización que tiene como función genérica una misión conocida. De esta manera, en el caso de las ONG se pretende captar y fidelizar donantes y captar y fidelizar voluntarios, para llevar a cabo campañas de sensibilización, educación y formación. Asimismo se estableció que el 85% de los responsables opinan que existe un nivel regular en la política comunicacional de la Gestión de la Comunicación en las Organizaciones no Gubernamentales de desarrollo; esta situación se debe mejorar puesto que una de las

políticas de las organizaciones de promover la comunicación entre sus miembros. Se estableció que el 75% de los responsables opinan que existe un nivel regular en la estrategia de la comunicación en la Gestión de la Comunicación en las Organizaciones no Gubernamentales de desarrollo; esta situación también debe mejorarse por que entre las estrategias los integrantes deben conocer los objetivos, metas y programación de tareas que se debe cumplir para una mejor gestión. Finalmente se estableció que el 95% de los responsables opinan que existe un nivel regular en los escenarios de intervención social de la Gestión de la Comunicación en las Organizaciones no Gubernamentales de desarrollo; esto indica que se debe mejorar los escenarios de intervención social, puesto que estos están referidos a las condiciones y supuestos del mejor desarrollo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las organizaciones no gubernamentales de la provincia de Trujillo que brindaron su colaboración para el presente trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Díaz, G.; Loaiza, N.; Zambrano, L. 2009. Políticas de bienestar como dimensiones del desarrollo y la comunicación. Plan de comunicación estratégico para impulsar, fortalecer y respaldar el Plan de Bienestar social de la Secretaría de educación de Bogotá y su difusión exitosa. Tesis para optar título Comunicación social, énfasis: organizacional. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación. Bogotá D.C.
- Edgar, J. 2001. No reduzca el gasto en comunicaciones. *The Chronicle of Philanthropy* 13: 43-44.
- Herranz, J. 2015. La comunicación y la transparencia en las organizaciones no lucrativas (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid. España.
- Vidal, V. 2004. La comunicación en las organizaciones no lucrativas. 2da Edición. Editorial Sandoval S.A. Pamplona, España. 322 pp.