

Análisis de la percepción ciudadana desde la comunicación política frente a la administración pública de Santa Marta 2020-2023

Analysis of citizen perception from political communication in front of the public administration of Santa Marta 2020-2023

Resumen

En la capital del Magdalena son muchas las opiniones que se escuchan acerca de la Administración Distrital que funge en el periodo 2020-2023 en cabeza de su alcaldesa la Virna Johnson Salcedo. Gracias a la metodología usada se busca identificar cuáles son esos medios de comunicación internos de la alcaldía en el que dan a conocer su plan de desarrollo y si la ciudadanía tiene conocimiento sobre el mismo. A partir de la implementación de los instrumentos se puede entender que son muchos los habitantes de la ciudad que no tienen el pleno conocimiento sobre el plan de gobierno de la alcaldesa del municipio del Magdalena.

Gracias a las encuestas desarrolladas por los samarios se logró identificar que son muy pocas las veces que la alcaldía trabaja en dar a conocer su plan de desarrollo a los ciudadanos, puesto que esto lo hacen cuando se va a iniciar ciertos proyectos en la ciudad. Gracias a esto se ha obtenido como resultado que la investigación tiene un enfoque interpretativo pues, a través de encuestas se presentan las diversas opiniones de los ciudadanos y la justificación de su pensamiento hacia la Alcaldía, en el que se implementó una metodología cualitativa porque por medio de los encuestados observamos cuántos tienen una percepción positiva y negativa para con ese modelo de gobierno.

Palabras clave

Ciudadanía, comunicación política, comunidad, comunicación, percepción.

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

Abstract

In the capital of Magdalena there are many opinions that are heard about the District Administration that serves in the period 2020-2023 headed by its mayor, Dr. Virna Johnson Salcedo. Thanks to the methodology used, we sought to identify which are those internal means of communication of the mayor's office in which they make known their development plan and if the citizens are aware of it. Because of this, we can understand that there are many inhabitants of the city who do not have full knowledge since there are very few times that the mayor's office works to publicize its strategy as a development plan for the Samaritans, obtaining as a result that research has an interpretive approach because through surveys we will present the various opinions of citizens and the justification of their thinking towards the Mayor's Office, in which a qualitative methodology was implemented because through the respondents we observe how many have a positive and negative perception of this model of government.

Keywords

Citizenship, political communication, community, communication, perception.

Introducción

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pachecho Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

La administración política es el vínculo principal entre organismos gubernamentales y población, el fin de ellos sin duda alguna es manejar administrativamente los recursos de una manera transparente por medio de ciertas entidades públicas, la visión de estas entidades se puede unificar por medio de los recursos asignados con el fin que se pueda lograr cumplir necesidades del distrito o territorio, para ello también es necesario tener en cuenta la gestión. Es crucial que la alcaldía maneje de manera efectiva sus recursos y administre de forma adecuada sus actividades, ya que esto permitirá alcanzar los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo. Una administración eficiente es fundamental para satisfacer las demandas de la población y llevar adelante proyectos que tengan un impacto positivo en la comunidad.

Por otra parte, el objetivo principal también es generar un vínculo en el cual se pueda notar que se emplean las tareas de la manera correcta. Un estudio realizado por Beaudoux, D'Adamo, Orlando (2006), que tiene como propósito la construcción comunicacional de la campaña presidencial de 2003 en Argentina, se presenta como un estudio de comunicación política, la cual, sin mayor discusión, se define como un área interdisciplinar, cuyo objeto de estudio es el papel de la comunicación en el diálogo político. Los autores analizan el modo en que la política es comunicada por los políticos y los medios de comunicación a los ciudadanos, estudiando las relaciones entre los procesos comunicativos y los procesos políticos. Un sentido de comunicación política que resulta restringido para muchos de los investigadores que en la actualidad se interesan por el tema.

Este proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la gestión de Alcaldía 2020 – 2023. Esta establece su actuar en su Plan de desarrollo denominado “Santa Marta Corazón del Cambio “. El cual esta soportado bajo cuatro ejes estratégicos, los cuáles son; Cambio con oportunidades para la población, territorio biodiverso y ambientalmente sostenible, cambio con oportunidades para la

innovación, competitividad, y emprendimiento y por último cambio con oportunidades en buen gobierno.

Justificación

La comunicación política se puede definir como "el proceso de intercambio de información, mensajes y discursos entre los líderes políticos y los ciudadanos, con el fin de influir en las actitudes y comportamientos de estos últimos y lograr sus objetivos políticos" (Alzate, 2020, p. 23). Es un aspecto fundamental para cualquier gobierno o administración pública. En el caso específico del plan de desarrollo de la alcaldesa de Santa Marta, Virna Johnson 2020-2023, la comunicación política se convierte en un elemento clave para lograr una adecuada percepción ciudadana y, en última instancia, para garantizar el éxito de la gestión gubernamental.

En primer lugar, es importante destacar que el plan de desarrollo de la alcaldesa de Santa Marta tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad. Para lograrlo, se han definido una serie de políticas y estrategias en diferentes ámbitos, como la salud, la educación, el transporte y la seguridad ciudadana, entre otros. Sin embargo, para que estas políticas tengan éxito es necesario que la ciudadanía las conozca, las entienda y las apoye.

En este sentido, la comunicación política juega un papel fundamental como herramienta que transmite mensajes clave sobre los planes de desarrollo y las medidas que se toman para implementarlos. Una comunicación efectiva permitirá que los ciudadanos comprendan la importancia de las políticas y estrategias que se están implementando, así como los beneficios que pueden obtener de ellas. Por otro lado, la percepción ciudadana es un aspecto clave para medir el éxito de cualquier gestión gubernamental.

En el caso del plan de desarrollo de la alcaldesa de la capital del Magdalena es necesario que la ciudadanía perciba que se están realizando avances concretos al implementar las políticas y

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

estrategias establecidas en el plan. Una adecuada comunicación política puede contribuir a mejorar la percepción ciudadana, puesto que, permite a la ciudadanía estar informada de los avances y logros en la implementación del plan de desarrollo.

Referentes teóricos

La percepción y la comunicación política son dos conceptos fundamentales para entender la relación entre la ciudadanía y la administración pública. La percepción ciudadana se refiere a cómo los ciudadanos perciben la gestión de la administración pública y su grado de satisfacción o insatisfacción con los servicios que se ofrecen. Por otro lado, la comunicación política se ocupa de cómo los líderes políticos se comunican con los ciudadanos y cómo los mensajes que se emiten pueden influir en la percepción de la ciudadanía. Estos dos conceptos son clave fundamental para este trabajo, puesto que nos ayudará a contextualizar y profundizar sobre la importancia de ambos en la realización del proyecto.

La percepción se define como "el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan la información sensorial para darle un significado y una estructura coherente" (Goldstein, 2020, p. 51). Es decir, la percepción implica la interpretación y la comprensión de la información sensorial que recibimos del mundo que nos rodea.

Dicho planteamiento parte del supuesto de que en las leyes naturales subyacentes en cada organismo están las claves intelectuales de la percepción como mecanismo de supervivencia, por tanto, el organismo sólo percibe aquello que puede aprender y lo que es necesario para sobrevivir.

La psicología clásica de Neisser entiende la percepción como un proceso activo de construcción de la realidad que implica la integración de información sensorial, cognitiva y contextual. Según Neisser, "la percepción es una actividad en la que la información del ambiente se utiliza para construir representaciones internas del mundo" (Neisser, 1967, p. 5).

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

De esta forma, Neisser considera que la percepción no es simplemente una respuesta pasiva ante los estímulos sensoriales, sino que implica un proceso activo de construcción y organización de la información. Además, destaca la importancia de los procesos cognitivos y contextuales en la percepción, lo que sugiere que la percepción no se produce únicamente a partir de la información sensorial, sino que también se ve influida por los conocimientos previos, las expectativas y las circunstancias en las que se produce la percepción.

Esta definición presenta dos partes bien diferenciadas referidas respectivamente a: el tipo de información obtenida y la forma en que ésta se consigue.

Ahora bien, la percepción puede estar influenciada por muchos factores, incluyendo la cultura, educación, contexto social. Además, es importante recalcar que la percepción puede ser engañosa o inexacta en ocasiones, específicamente si no se tiene la información necesaria o si se es influenciada por prejuicios o estereotipos.

En el contexto del proyecto es importante analizar cómo los mensajes y la información que es difundida desde los canales de comunicación de la alcaldía de Santa Marta son percibidos por la ciudadanía. Además, es necesario evaluar la eficacia de la comunicación política en la mejora de la percepción ciudadana y su impacto en el fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. En este sentido, es fundamental analizar cómo se están comunicando los logros y las políticas públicas a la ciudadanía, y cómo se están abordando los temas que más preocupan a la ciudadanía. De esta forma, se podrá identificar cuáles son las fortalezas y debilidades de la comunicación política y la percepción ciudadana, para así proponer estrategias de mejora que puedan contribuir a fortalecer la relación entre la ciudadanía y la administración pública.

Comunicación política

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

Para abordar la comunicación política debemos entender que esta misma se refiere a la forma en que los líderes políticos se comunican con la sociedad. Es una herramienta clave para persuadir e influenciar en la opinión pública. Actualmente, la comunicación política se realiza por diversos canales, como medios de comunicación masivos, redes sociales y campañas publicitarias.

Para Reyes, Quínn, Morales, Gómez, Rodríguez, Eduardo, (2011) La comunicación política es un concepto relativamente joven; Los inicios de la comunicación política pueden encontrarse prácticamente desde la ciudad-estado con las aportaciones de Platón y Aristóteles en los momentos gloriosos de la retórica en las plazas públicas, pasando por la República romana y el Estado-nación, hasta llegar a la época actual, donde aparece el término de comunicación política. Al respecto, Wolton señala que: "tiempo atrás, muchísimos vocablos habían designado a esa actividad dedicada al intercambio de discursos políticos, pero las más de las veces fue recibiendo una connotación poco laudatoria, y hasta crítica, sobre todo en el siglo xx, en que el comunismo y el nazismo identificaron comunicación política con propaganda (1998: 28). Los primeros estudios sobre comunicación política aparecieron en el momento en que se empezaba ya a reconocer el poder de los medios de comunicación masiva en la influencia y manipulación de los individuos.

Ciudadanía: La ciudadanía se refiere a "la condición política y social de los individuos que pertenecen a una comunidad y que tienen derechos y responsabilidades en relación con esa comunidad" (Mouffe, 1992, p. 12).

Comunidad: Según McMillan y Chavis (1986), "la comunidad es un sentido de pertenencia y un compromiso compartido por un grupo de personas que se unen para satisfacer necesidades comunes y lograr objetivos compartidos" (p. 9).

Comunicación: De acuerdo con DeFleur y Dennis (2008), "la comunicación es el proceso mediante el cual la información se intercambia y se entiende entre dos o más personas" (p. 4).

Revisión de antecedentes

<p>Análisis sobre la percepción de gobernanza en Puerto Rico</p>	<p>Este estudio se enfoca en la evolución de la percepción mundial de gobernanza sobre Puerto Rico y provee un análisis individual y comparativo con el propósito de poner en contexto su posición actual utilizando los indicadores del Banco Mundial. La percepción de gobernanza es un factor de gran peso respecto a las variables de riesgo al considerar cualquier tipo de inversión en un país, particularmente cuando se trata de la deuda soberana.</p>	<p>Arroyo Heureaux, Jorge A. 2020</p>
	<p>Desde el inicio de la publicación de los indicadores de gobernanza del Banco Mundial, podemos observar que, salvo por el indicador de estabilidad política y ausencia de violencia o terrorismo, Puerto Rico muestra un deterioro progresivo en la percepción de gobernanza. Particularmente, se ha encontrado que los indicadores de eficacia del gobierno y de control de corrupción se han deteriorado de forma significativa basado en la regla general de superposición. En términos generales, la percepción de gobernanza sobre Puerto Rico ha decaído durante los pasados diez años. La comparación entre países demuestra que los dos países en medio de una crisis fiscal y de deuda soberana presentan una inferioridad en tres indicadores vis a vis los dos países que no están en medio de una crisis fiscal o de deuda soberana. Es decir, del análisis comparativo se desprende que Puerto Rico y Grecia (dos países inmersos en una crisis fiscal) muestran una diferencia estadísticamente significativa en los indicadores de eficacia del gobierno, estado de derecho y control de corrupción ante Irlanda y Estados Unidos (dos países que no se encuentran en medio de una crisis fiscal). Según explicado, la eficacia del gobierno refleja percepciones como la credibilidad sobre el compromiso del gobierno en sus políticas, mientras que el estado de derecho refleja percepciones por lo que respecta al alcance en que los agentes tienen confianza en y cumplen con la calidad de cumplimiento de los contratos, y el control de corrupción refleja las percepciones por lo que</p>	

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

	respecta al alcance en que el poder público se ejerce para beneficio propio, incluidas las formas de corrupción en pequeña y gran escala.	
Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado- OSCE, Lima, 2018	La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 138 usuarios del Área de atención al ciudadano del Organismo de Supervisión de Contrataciones del Estado – OSCE, quienes fueron seleccionados en forma probabilística. Se concluye señalando que existe relación significativa ($\rho = 0,899$; $p < 0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Esto significa que a mejores actitudes hacia la administración pública mejor percepción de la calidad de servicio.	Milagros del Rocío Guzmán Gutarra), (2018)
la agenda de la gobernanza democrática y el cambio silenciado en Brasil	El objetivo de este artículo es discutir la agenda de reforma del Estado brasileño en una perspectiva exploratoria y normativa, observando los modelos de gestión pública resultantes de la experiencia histórica brasileña. Observar esta experiencia histórica posibilita pensar la trayectoria institucional de construcción de la administración pública en Brasil, con destaque para los procesos de cambio y para los desafíos impuestos al proceso de construcción del Estado. Además, el artículo discute la relación entre administración pública y democracia, teniendo en cuenta el concepto de gobernanza democrática. Por último, analizamos lo que denominamos de cambio silencioso en Brasil, destacando la forma de acuerdo con la cual el proceso de cambio ocurre de forma incremental,	Fernando Filgueiras Escola Nacional de Administração Pública Brasília / DF — Brazil Universidade Federal de Minas Gerais / Departamento de Ciência Política Belo Horizonte / MG — Brazil. (2018)

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

	pero descoordinado, imponiendo desafíos al proceso de construcción de la gobernanza en el sector público brasileño y a la actualización de la agenda de reformas.	
--	---	--

El objetivo de este trabajo es recuperar el papel de la participación directa de los ciudadanos como un recurso para fortalecer la democracia actual. A partir de formas de participación propias de la democracia antigua, se considera que las consultas populares (los denominados referéndum y plebiscito), las iniciativas legislativas populares y las candidaturas ciudadanas, constituyen alternativas de participación directa para la sociedad que pueden más genuina la representación de intereses sociales. Además de convocar y dar posibilidad de participación

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

a los
ciudadanos
sin muchos
intermediarios
, fomentan la
deliberación,
la
transparencia,
la
responsabilida
d política y la
rendición de
cuentas. Lejos
de ser bien
vista por los
ciudadanos, la
democracia es
cuestionada
por el
comportamien
to de quienes
han accedido
al poder
gracias al voto
mayori-tario,
en contiendas
equitativas
realizadas
periódicament
e. Lo peor
sucede
cuando el
representante
se olvida de su
programa de
campaña e
impone uno
diferente o
incluso hasta
contradictorio
(los mandatos
por sorpresa,
como diría
Stokes, 2001).
En muchos
países, los

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

gobernantes
no han ganado
legitimidad en
el ejercicio del
poder,
dejando
muchas
asignaturas
pendientes y
muchos
problemas sin
resolver,
como en el
espacio
latinoamerica
no, donde
varios de los
gobiernos
democráticos
han hecho
poco por
superar las
condiciones
de
marginación
social de la
mayoría de
sus
pobladores

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

El surgimiento y reconfiguración de una sociedad que cuenta con mayores medios para allegarse de información, la cual tiene nuevas características, así como contradicciones, genera la necesidad de debatir en torno al papel de la propia información en la construcción de una ciudadanía más activa y participativa en la gestión de políticas públicas. Tomando en consideración el contexto latinoamericano, este artículo aborda esa discusión vinculándola con otros temas como la democracia, la participación ciudadana, la

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

esfera pública, la era de la información y la sociedad del conocimiento. De igual forma, se reflexiona sobre otros enfoques de gobierno, como el de la gobernanza, que pueden permitir que esa participación sea más amplia y activa. consumo global de los grandes medios rompiendo las barreras lingüísticas a través de soluciones de traducción automática más eficientes mientras que los medios locales debencentrarse en lo local y líderes sociales vinculados a la comunidad. no obstante, en la región

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

latinoamericana aún persisten serias desigualdades en cuanto al acceso y el uso de la información, lo que redundará a su vez en una diferenciación entre la calidad de participación. Lo anterior genera que persistan élites que concentran un gran cúmulo de información, lo que impacta favorablemente en su participación y la inclusión de sus necesidades en la agenda pública, y un amplio sector desinformado, que no participa y que desconoce gran parte de los derechos que podrían darle un mejor modo de vida. Ante esta situación, se

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

propuso el modelo de gestión de la gobernanza, reconociendo la complejidad de los problemas relacionados con la distribución y acceso a la información, pues con este modelo se toma en consideración una participación más plural y un modo de toma de decisiones más cooperativo. En este escenario, el gobierno deja de ser el único actor facultado para la toma de decisiones y se destacan sus atributos como coordinador de los actores interesados en la participación de los asuntos y gestión de políticas públicas

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

Metodología

En esta investigación implementa una metodología cualitativa, con un enfoque interpretativo que desarrollará encuestas, entrevistas y análisis de documentos. Es una investigación descriptiva e interpretativa. Por lo anterior, se realizó un estudio al planteamiento del problema con el fin obtener resultados eficientes.

En este proyecto se describe la población con respecto a la situación a estudiar, procurando brindar información sobre el que, como, cuando y donde relativo a la problemática a investigar sin poner como prioridad el “porqué” de la realidad circunstancial, logrando tener un alcance descriptivo.

Los instrumentos que se llevaron a cabo para la recolección de datos fueron: la encuesta, la entrevista y el análisis documental, los cuales se implementaron para el desarrollo de los objetivos propuestos en este trabajo, ya que cada objetivo fue tomado como una fase de la investigación.

Santa Marta cuenta con 549 .023 habitantes, se reconoce entonces que el tamaño de la muestra que se está analizando en este artículo es de 385 con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Para obtener resultados se implementó una serie de fases de investigación para lograr los indicadores de los objetivos, en esta recolección de datos se utilizaron recursos digitales tales como; formularios Google, video llamadas y tratamiento de datos de forma digital.

Fases de recolección de información

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

En esta primera fase para analizar el conocimiento de la ciudadanía sobre la gestión administrativa en la ejecución de la política pública a través de los medios de comunicación oficiales de la Alcaldía de Santa Marta para el periodos 2020-2023 realizamos una encuesta dirigida a 20 personas con el fin de evidenciar si la alcaldía de la ciudad está cumpliendo con toda con lo mencionado anteriormente, esta encuesta cuenta con 5 preguntas de formato de respuesta múltiple y las preguntas que se desarrollaron son:

En la segunda fase se conoció si la alcaldía actual de la mandataria Virna Johnson está dando a conocer la ejecución de su plan de gobierno a través del uso de comunicación política en este último año y para esto se realizó una investigación en los medios digitales de comunicación de la alcaldía para evidenciar por medio de sus boletines de prensa acerca de su eficacia en cuanto a la comunicación que tienen esta organización con los ciudadanos, para esto se analizó cinco boletines de prensa que están enfocado en la ejecución del plan de gobierno de estos mandatarios.

- **Alcaldesa Virna Johnson entrega software especializado para combatir el crimen a la Policía Metropolitana - diciembre del 2022.**
- **Alcaldía endurece operativos contra placas adulteradas y parrillero hombre- diciembre del 2022**
- **Alcaldía de Santa Marta a través de la Unión Politécnica Distrital tituló a 135 personas en condición de vulnerabilidad- diciembre del 2022**
- **Alcaldía Distrital y EPS Sanitas habilitaron la primera Unidad de Salud Sexual y Reproductiva de Santa Marta- diciembre del 2022**
- **Alcaldía Distrital continuará en el 2023 con el Plan de Reposición de Placas- diciembre del 2022**

Variables

- Operativos de control y seguridad
- Población vulnerable

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

- Control y garantía
- Innovación y recursos digitales
- Educación y sexualidad
- Mejoramiento espacios públicos

En la última fase se buscó identificar cuáles son los principales medios de comunicación utilizados por la administración actual en esta fase se recolectó la información por medio de una entrevista que fue direccionada a un funcionario encargado del área de comunicación de la alcaldía, fue una serie de tres preguntas que van encaminada a resolver las inquietudes y conocer de primera mano cómo manejan el funcionamiento internamente como grupo de trabajo, esta entrevista es estilo ping pong, con el fin de ser veraces y no interferir o influenciar en las respuestas del entrevistado logrando que esté de su punto de vista utilizando preguntas abiertas.

Desde la oficina de comunicaciones de la alcaldía de Santa Marta ¿Están dando a conocer a la ciudadanía la ejecución del plan de gobierno? ¿Cómo?

¿Seleccionan informaciones o contenidos específicos para dar a conocer a los samarios?

¿Cuáles son los principales medios y redes sociales que utiliza la administración distrital?

Resultados

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pachecho Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

Este artículo investigativo logró identificar las actividades las cuales son dirigidas por la Alcaldía de Santa Marta, las cuales son enfocadas en la ciudadanía y son identificadas como; gestión para el cambio social, apoyo a la educación y crecimiento de los niños samarios, educación sexual y sana en la ciudad de Santa Marta, charlas y concientización del respeto y la comunidad LGBTI, entre otras las cuales están fundamentadas en el respeto, la igualdad y equidad.

La Alcaldía en este periodo del 2020 al 2023 han dejado resultados y se han visto reflejadas y reconocidas por la ciudadanía, en ese orden de ideas, se podría deducir por las tres fases en las que se dividió esta investigación para obtener resultados que fueron objetivos y veraz.

Esta investigación obtuvo un resultado deductivo luego de recolectar dicha información que fortalece esta investigación se puede deducir que actualmente la alcaldía a pesar de evidenciar todas las actividades que realizan en la ciudad como lo son: ruedas de prensa, gira de medios y publicación de contenido permanente, ya sean reels, galería de fotos, post, boletines de prensa y demás publicaciones realizadas por medio de plataformas digitales debe fortalecer el cumplimiento de estas mismas.

Teniendo todo esto en cuenta se lograron desarrollar los objetivos propuestos en este artículo investigativo es por esto que estos tres resultados en estas tres fases son el reflejo de la indagación que hemos realizado.

Sociedad que busca un cambio

En esta primera fase por medio de una encuesta que se realizó a 20 ciudadanos de la ciudad de Santa Marta que son conocedores y testigos de las actividades y estrategias implementadas por la administración de la Alcaldía de este periodo 2020- 2023, en la cual se le realizaron cinco preguntas

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

claves para verificar si la ciudadanía realmente tenía conocimiento sobre la gestión administrativa y la ejecución de la política pública.

Conoce las actividades comunicativas realizadas por la alcaldía de Santa Marta?
20 respuestas

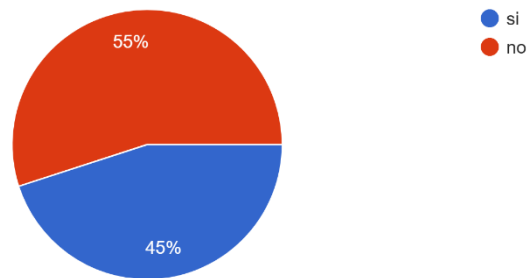


Gráfico #1. Encuesta aplicada a ciudadanos de Santa Marta. Autoría: propia

¿Conoce los medios de comunicación de la alcaldía de Santa Marta?
19 respuestas

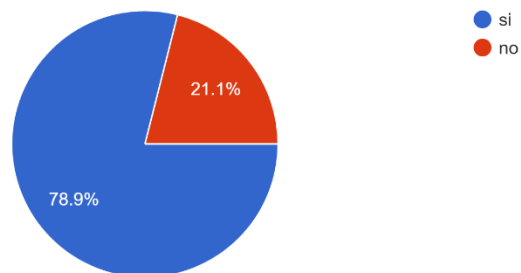


Gráfico #2. Encuesta aplicada a ciudadanos de Santa Marta. Autoría: propia

¿Considera que los contenidos que publican son idóneos a los que debería desarrollar una administración?

20 respuestas

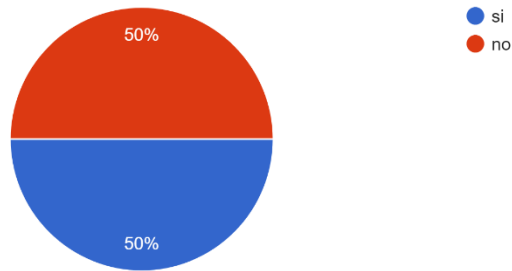


Gráfico #3. Encuesta aplicada a ciudadanos de Santa Marta. Autoría: propia

Considera que lo que publican en los medios de comunicación de la alcaldía coincide con su Plan de Gobierno?

20 respuestas

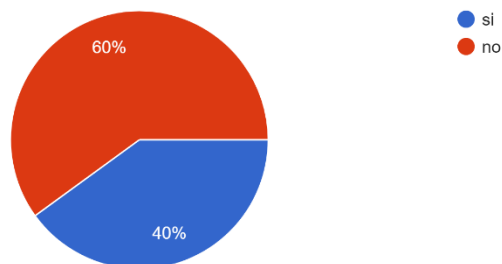


Gráfico #5. Encuesta aplicada a ciudadanos de Santa Marta. Autoría: propia

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

Del 1 al 5, siendo 1 muy bajo y 5 muy alto ¿En cuánto califica el manejo de los medio de comunicación de la alcaldía
20 respuestas

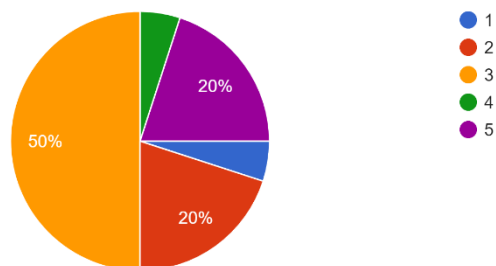


Gráfico #6. Encuesta aplicada a ciudadanos de Santa Marta. Autoría: propia

Se les preguntó si los ciudadanos conocen los medios de comunicación oficiales de la Alcaldía y sus actividades y dieron como respuesta que el 55% de las personas conocen las actividades comunicativas realizadas por la alcaldía sin embargo el 45 % de ellas desconoce estas actividades dejándonos como resultado que más de la mitad de la población encuestada es conocedora de estos mismos.

Otro de los interrogantes claves que se lograron resolver mediante esta encuesta fue sobre si la ciudadanía consideraba que las publicaciones que realiza esta organización en los medios de comunicación son idóneas para su plan de gobierno y como resultado se obtuvo que más del 60% considera que dicho interrogante es negativo.

Entre otros factores que se logró evidenciar fue una pregunta de satisfacción acerca de cómo califica el ciudadano del común la calidad del manejo de los medios de comunicación de la alcaldía donde uno es muy bajo y cinco muy alto y estos nos evidenciaron que el 50% de ellos considera que la comunicación que están manejando en los medios, se encuentra en la media.

Trabajando por un mejor Santa Marta

En esta segunda fase se obtuvo como resultado luego de un detallado proceso investigativo realizado por medio de un análisis a los boletines de prensa, los cuáles, fueron:

- **Alcaldía endurece operativos contra placas adulteradas y parrillero hombre-diciembre del 2022**
- **Alcaldía de Santa Marta a través de la Unión Politécnica Distrital tituló a 135 personas en condición de vulnerabilidad- diciembre del 2022**
- **Alcaldía Distrital y EPS Sanitas habilitaron la primera Unidad de Salud Sexual y Reproductiva de Santa Marta- diciembre del 2022**
- **Alcaldía Distrital continuará en el 2023 con el Plan de Reposición de Placas-diciembre del 2022**

Estos boletines están enfocados en estrategias propuestas que lanzaron al iniciar su campaña para obtener la administración, sin embargo, es evidente que quedan proyectos y estrategias por desarrollar para el mejoramiento de la ciudad.

Debido a estos boletines se lograron identificar variables que fortalecen la investigación las cuales son:

- Operativos de control y seguridad
- Población vulnerable
- Control y garantía
- Innovación y recursos digitales
- Educación y sexualidad
- Mejoramiento espacios públicos
- Manejo verdadero de los medios de comunicación de la alcaldía

En esta última fase se buscó lograr el objetivo de reconocer los principales medios de comunicación utilizados por la administración actual, esta se desarrolló por medio de una entrevista

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

estilo ping pong y se obtuvo respuesta de una de las líderes de comunicación en el área de Promoción Social.

Identificada como Desireth Pérez, esta entrevista contaba con 3 preguntas acerca de este planteamiento y esta nos dejó conocer que la Alcaldía no está dando a conocer a la ciudadanía el seguimiento de la ejecución del Plan de Gobierno.

La entrevistada afirmó que “bueno esto lo hacen por lo regular cuando inician alguna obra que va encaminada a este Plan de Desarrollo pero dar a conocer específicamente todo el plan que lleva la Alcaldía Distrital no solamente lo hacen cuando van a iniciar alguna obra ya sea de vías ya sea de proyectos solamente hay pero de resto de resto no socializan con la ciudadanía más adelante sobre el plan de gobierno lo hacen una vez y listo ya de ahí no le recuerdan más a la ciudadanía sobre ese tema”.

También, se logró conocer si la información o contenidos que se le comparten a la ciudadanía son seleccionados específicamente para ellos y como respuestas obtuvimos que “sí es estrictamente seleccionado y específicamente controlado, por qué, parte de comunicación, por lo menos la periodista redacta la información que va a publicar un contenido esa información pasa al secretario, después, nuevamente el secretario regresa ya sea con las correcciones o dando la el aval y esa información hay que mandársela a otra persona, que es del área de comunicaciones y ella sí nuevamente verifica y ahí sí, es la única manera que se pueden publicar las diferentes notas o diferentes proyectos a través de las redes sociales”.

Esta entrevista se finalizó con una pregunta sobre cuáles son los medios y redes sociales utilizadas por la administración de la alcaldía y ella respondió “utilizan Facebook, Instagram y Twitter son las únicas tres redes sociales que utilizan porque quiso incursionar en Tiktok pero, como que no

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

le fue muy bien y desde el año pasado no publican, entonces, todas las publicaciones que se hacen, son por medio de Facebook y Instagram y Twitter.

Con estas respuestas se evidenció que la alcaldía a pesar de hacer público sus proyectos y estrategias utilizadas por medio de sus redes sociales tiene contenidos y proyectos que no son evidenciados, además, de esto, les hacen un seguimiento constante a las redes sociales para que toda la información que se divulgue por estas es medios sea totalmente controlada por un equipo de trabajo.

Conclusiones

Después de llevar a cabo la investigación con el objetivo de conocer la perspectiva de la ciudadanía sobre la gestión administrativa en la ejecución de la política pública a través de los medios de comunicación oficiales de la alcaldía de Santa Marta para el periodo 2020-2023, se logró determinar que la opinión de la ciudadanía se encuentra dividida, si bien la alcaldía ha mostrado su plan de gobierno por medio de sus redes sociales, los samarios conocen muy poco sobre este, puesto que solo es visible cuando se va a realizar un proyecto en el departamento. Por lo anterior, la ciudadanía samaria considera que se debe mejorar el manejo de la comunicación política por medio de sus canales de comunicación.

Es importante destacar que, a pesar de que se ha evidenciado una falta de información clara sobre la ejecución del plan de gobierno por parte de la alcaldía actual, aún existe un margen de mejora y oportunidades para el fortalecimiento de la comunicación política. Por eso, se sugiere que se realicen acciones específicas que permitan un mejor manejo de la comunicación en los medios oficiales de la alcaldía, como el fortalecimiento de las redes sociales.

En conclusión, la ciudadanía de Santa Marta tiene una opinión dividida en relación con la gestión administrativa de la alcaldía actual en la ejecución de la política pública a través de los medios de comunicación oficiales. Si bien la alcaldía ha mostrado poco su plan de gobierno por medio de sus

Yuliana Loranzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co

Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

redes sociales, la ciudadanía ha expresado su deseo de mejorar el manejo de la comunicación política para lograr un mayor conocimiento y participación ciudadana. Por tanto, se recomienda a la alcaldía fortalecer sus estrategias de comunicación política para mejorar su gestión y acercarse más a las necesidades de la ciudadanía.

Recomendaciones

Considerando la importancia que tiene esta investigación y en función de los resultados obtenidos se formulan algunas sugerencias para la Administración de la alcaldesa Virna Johnson en su periodo 2020-2023 como máxima autoridad de Santa Marta, esto con el objetivo de lograr que las comunicaciones brindadas por la institución sean exitosas, para ello se hace llegar las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer a través de sus medios de comunicación y redes sociales todas las actividades que realizan y que fueron plasmadas en el Plan de Gobierno
- Implementar más estrategias comunicacionales en las que los ciudadanos siempre se mantengan informados de lo que están realizando o van a realizar en la ciudad
- Mantener interacción constante con la ciudadanía a través de los medios de comunicación que usan
- Realizar encuestas permanentes por medio de Facebook e Instagram en las que pregunten a la gente ¿Qué me gustaría conocer de la Administración Distrital?

Referencias

Alzate, D. (2020). La Comunicación Política: El arte de persuadir en la era de la posverdad. Revista de Investigación Académica, 25, 23-30. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72620204>

Arroyo Heureaux, J. A. (2020). Análisis sobre la percepción de gobernanza en Puerto Rico. (Tesis de maestría). Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. <https://repositorio.upr.edu/handle/11721/2029>

DeFleur, M. L. y Dennis, E. E. (2008). Understanding mass communication: A liberal arts perspective. Boston: Wadsworth Cengage Learning.

Filgueiras, F. (2018). La agenda de la gobernanza democrática y el cambio silenciado en Brasil. Revista del CLAD Reforma y Democracia, (70), 69-91. Tomado de <https://www.scielo.br/j/rap/a/PryL9JzmYhyVBTrdG3GGxsr/abstract/?lang=es>

García Beaudoux, V., & D'Adamo, O. (2006). Comunicación política y campañas electorales. Análisis de una herramienta comunicacional: el spot televisivo. Polis: Investigación y Análisis Sociopolítico y Psicosocial, 2 (2), 81-111.

Goldstein, E. B. (2020). Sensation and Perception (11th ed.). Cengage Learning.

Guzmán Gutarra, M. R. (2018). Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado-OSCE, Lima, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13851>

McMillan, D. W. y Chavis, D. M. (1986). Sense of community: A definition and theory. Journal of Community Psychology, 14(1), 6-23.

Mouffe, C. (1992). Ciudadanía, democracia y pluralismo radical. Madrid: Editorial Cátedra.

Neisser, U. (1967). Cognitive psychology. Appleton-Century-Crofts.

Yuliana Lorzana Montoya, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: yuliana.montoya@cun.edu.co
Gloria Pacheco Rodríguez, estudiante 9 semestre comunicación social. Corporación Unificada Nacional De Educación Superior CUN. Correo: gloria.pacheco@cun.edu.co

Ramos Chávez, H. (2016). Información y ciudadanía, una propuesta desde la gobernanza. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 29(67), 113-140. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ibbai.2016.02.039>

Reveles Vázquez, Francisco. (2017). Problemas de la representación política y de la participación directa en la democracia. *Estudios políticos (México)*, (42), 11-35. Recuperado en 09 de mayo de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162017000300011&lng=es&tlng=es.

Reyes, E., Quínn, K., Morales, J., Gómez, V., & Rodríguez, J. (2011). *Comunicación política: conceptos, métodos y retos*. Fondo Editorial Universidad EAFIT.