

MODELO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LA DIFUSIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA DEL DEPARTAMENTO DE LORETO, PERÚ
EFFECTIVE COMMUNICATION MODEL FOR THE DISSEMINATION OF PUBLIC INVESTMENT PROGRAMS AND PROJECTS OF THE DEPARTMENT OF LORETO, PERU

Francisco Antonio Gallo Infantes

Universidad Internacional Iberoamericana, México

(francisco.gallo@doctorado.unini.edu.mx) (<https://orcid.org/0000-0002-4310-5238>)

Jon Arambarri Basañez

Universidad Europea del Atlántico, España

(jon.arambarri@uneatlantico.es) (<https://orcid.org/0000-0002-6450-8562>)

Nuria Lloret Romero

Universidad Europea del Atlántico, España

(nlloret@upvnet.upv.es) (<https://orcid.org/0000-0002-6450-8562>)

Claudet Cadillo López

Universidad Científica de Perú, Perú

(ccadillo@ucp.edu.pe) (<https://orcid.org/0000-0001-5726-6043>)

Información del manuscrito:

Recibido/Received: 09/12/2021

Revisado/Reviewed: 16/12/2021

Aceptado/Accepted: 24/01/2022

RESUMEN

Palabras clave:

comunicación efectiva, difusión, programas y proyectos, inversión pública, modelos de comunicación.

Esta investigación ha sido desarrollada con el objetivo general de determinar un modelo de comunicación efectiva para la difusión de los Programas y Proyectos de Inversión Pública (PIP) del Departamento de Loreto, que ocupa la tercera parte del territorio del Perú, y, dadas sus características geográficas, existe mucha influencia cultural de Colombia y Brasil. Desde la perspectiva metodológica, se basó en un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de campo, no experimental, transversal, que se apoyó en encuestas aplicadas a los tenientes gobernadores de los poblados ubicados en las fronteras con Colombia y Brasil. Una vez desarrollado el trabajo de campo, se realizó el procesamiento de la información, generando así el análisis descriptivo, la discusión de los resultados y la propuesta de modelo. En esencia, se llegó a la conclusión de que existen importantes limitaciones en el modelo actual de difusión de los PIP en el Departamento de Loreto, debilidades concernientes a todos los elementos de la comunicación: emisores dispersos y no preparados, receptores no caracterizados, canales desaprovechados, mensajes no codificados ni contextualizados, retroalimentación no estimulada. En vista de lo cual se diseña un Modelo de Comunicación Efectiva para la Difusión de los PIP (MCE-D-PIP) que plantea el desarrollo de una Sala Situacional de Comunicación Efectiva (SSCE- PIP), que permita potenciar los roles de productores, consumidores y prosumidores de la información, mediante la

diversificación de los canales y una especializada codificación del mensaje, en función del contexto: diversidad cultural, condiciones educativas, factores tecnológicos, entre otros.

ABSTRACT

Keywords:

effective communication, dissemination, programs and projects, public investment, communication models.

This investigation has been developed with the general objective of determining an effective communication model for the dissemination of Public Investment Programs and Projects (PIP) of the Department of Loreto, Peru. Theoretically, it was based on effective communication models: empirical - experimental, functionalist and network communication. From the methodological perspective, it was based on a quantitative methodological strategy, at a descriptive level, with a non-experimental, cross-sectional field design, which was supported by surveys applied to the lieutenant governors of the towns located on the borders with Colombia and Brazil. Once the field work was developed, the information was processed, thus generating the descriptive analysis, the discussion of the results and the proposed model. In essence, it was concluded that there are important limitations in the current model of PIP dissemination in the Department of Loreto, weaknesses concerning all elements of communication: dispersed and unprepared senders, uncharacterized receivers, wasted channels, uncoded and non-contextualized messages, unstimulated feedback. In view of which the Model of Effective Communication for the Diffusion of PIPs (MCE-D-PIP) is designed, which proposes the development of a Situational Room for Effective Communication (SSCE-PIP), which allows to enhance the roles of producers, consumers and prosumers of information, through the diversification of channels and a specialized coding of the message, depending on the context: cultural diversity, educational conditions, technological factors, among others.

Introducción

La inversión pública se refiere al gasto gubernamental en infraestructura económica como aeropuertos, carreteras, ferrocarriles, sistemas de agua y alcantarillado, servicios públicos de electricidad y gas, telecomunicaciones e infraestructura social como escuelas, hospitales y prisiones (IMF, 2015). Por tanto, la inversión pública se considera un elemento clave en el desarrollo de los países; en especial, para consolidar la infraestructura económica y social necesaria para su crecimiento.

En este contexto, la eficacia operativa del marco oficial de gobernanza de la gestión de la inversión pública debe ser una prioridad importante. Entre otras cuestiones, es fundamental introducir mejores prácticas para realizar y priorizar la selección de proyectos (Plan, Jordan Economic Growth, 2018).

Asimismo, dado que gran parte de la inversión se financia con fondos públicos, es evidente la necesidad de informar al público sobre los principales resultados, para permitir que las personas interesadas sigan los desarrollos en curso y se formen su propia opinión sobre la base de hechos sólidos y datos reales y objetivos. El proceso de informar requiere, entonces, de una comunicación y, a su vez, es ideal que esta sea efectiva; de manera que resulta relevante, para una difusión eficaz, hacer coincidir los medios con el mensaje y las necesidades de la audiencia.

Los PIP están orientados a mejorar la capacidad de producción de bienes o servicios públicos, así como proveer de capacitación, transferencia de tecnología y asistencia técnica en proyectos productivos, a todos los distritos y localidades del país, y, en especial, a aquellas zonas calificadas como pobres. Sin embargo, es necesario adoptar un método que funcione para el público objetivo y para el tipo de contenido que se debe entregar.

En Perú existen zonas con un alto potencial de actividad productiva (agricultura, ganadería, pesca y otros), pero en materia de servicios públicos o de infraestructura presentan carencias que limitan el bienestar social de sus ciudadanos, siendo un ejemplo de ello, el Departamento de Loreto, el cual integra la Amazonía peruana, que ocupa casi el 29% del territorio nacional. Asimismo, las promesas incumplidas en el pasado o una gestión deficiente pueden haber dejado un legado de desconfianza.

El Departamento de Loreto presenta unas características económicas que definen peculiarmente su comportamiento con respecto a otras regiones o localidades del país y, por ende, el interés de la inversión pública (Oficina de Gestión de la Información y Estadística del Congreso de la República, 2019). En este sentido, los PIP buscan contrarrestar estas carencias y es importante difundir los logros para reconocimiento de las regiones beneficiadas.

Según Mea, et al. (2016) las acciones de difusión deben estar dirigidas a públicos bien definidos, y su relevancia radica en que los resultados de un proyecto pueden ser de interés para el público en general, pero también para especialistas y responsables políticos de alto nivel.

Para los autores, esta audiencia necesita estar informada sobre el proyecto, su progreso, sus resultados, sus productos y su legado. No obstante, para difundir algo de manera eficaz, en cualquier contexto y evaluar el éxito de esa difusión, primero se debe tener claro lo que se pretende lograr.

En este orden de ideas, es importante considerar al Departamento de Loreto, ya que presenta deficiencias de infraestructura. Como, por ejemplo, vías de acceso y comunicación terrestre inadecuadas, y, considerando que gran parte de su extensión geográfica es fluvial, se origina poca accesibilidad e integración del departamento a la

dinámica de la economía nacional. Igualmente, más de la mitad de las poblaciones en el Departamento de Loreto cuenta con comunicación (telefonía, cable e Internet), mientras que el resto de poblaciones tienen acceso a medias o no cuentan con estos servicios, además de no contar con energía eléctrica, o, en todo caso, solo la reciben por horas. No es nada fácil acceder a una red de Internet, y si estas poblaciones acceden a ella, la transferencia de datos es muy lenta o insuficiente.

Es evidente el beneficio de una comunicación efectiva que vincule la transparencia de la gestión de las instituciones del Estado y el acceso de los ciudadanos a la información y el ejercicio de prácticas de monitoreo, control y evaluación de las acciones gubernamentales, para promover el uso eficiente de los fondos públicos destinados a la inversión pública.

Las dificultades comunes que se encuentran durante la difusión a los diferentes grupos destinatarios incluyen el intercambio de información entre proyectos, la participación de las partes interesadas locales y el acceso abierto.

El autor Hargie (2016) refiere que ha realizado investigaciones y auditorías operativas en una amplia gama de organizaciones del sector público y privado en varios países, obteniendo que la esencia principal de lo que más valora el personal es la comunicación. Asimismo, el primer factor, y el más importante, es tener un gerente de línea eficaz, lo cual representa una medida de referencia, ya que es un indicador central de la comunicación efectiva en toda la organización. Si los empleados valoran muy positivamente a su superior jerárquico, valoran muy positivamente a la organización.

De esta realidad, se desprende la necesidad de responder a las siguientes preguntas de investigación:

¿Qué modelo de comunicación efectiva puede definirse para la difusión de los Programas y Proyectos de Inversión Pública para el Departamento de Loreto, Perú?

¿Cuál es la situación actual en materia de difusión de los programas y proyectos de inversión pública en el Departamento de Loreto, Perú?

¿Cuáles son las necesidades informacionales a las que respondería el modelo de comunicación seleccionado para el Departamento de Loreto Perú?

¿Cuáles son los elementos del modelo de comunicación para la difusión de los programas y proyectos de inversión pública en el Departamento de Loreto, Perú?

¿Cuáles son los programas y proyectos de inversión pública que se llevan a cabo en el Departamento de Loreto, Perú?

¿Qué beneficios generaría el modelo de comunicación seleccionado en el desarrollo de los programas y proyectos de inversión pública en el Departamento de Loreto, Perú?

Marco teórico

Para fines de este estudio, se tiene como fundamento la teoría de la comunicación eficaz, la conceptualización de los programas y proyectos de inversión pública, y la caracterización del Departamento de Loreto, considerado oficialmente como la región más grande del Perú en cuanto a extensión geográfica, ocupando el 38% de la frontera del país con Colombia y Brasil.

La teoría de la comunicación eficaz en el grupo de trabajo intercultural describe cómo la cultura y la diversidad cultural influyen en la comunicación del grupo de trabajo y, posteriormente, cómo la comunicación afecta los resultados del grupo. La teoría sugiere que las características situacionales, la composición del grupo como homogénea o heterogénea, y las características culturales e individuales afectan la probabilidad de que un grupo tenga una comunicación efectiva. La relación de la situación, la composición y

los factores individuales puede ser compleja para determinar si un grupo tendrá una comunicación eficaz (Oetzel, 2017).

La teoría revisada identifica cuatro procesos de comunicación que comprenden la comunicación efectiva: (a) participación equitativa, (b) toma de decisiones por consenso, (c) conflicto cooperativo, y (d) comunicación respetuosa. La participación equitativa se refiere a una distribución relativamente uniforme de turnos entre los miembros del grupo. La toma de decisiones por consenso se centra en el compromiso y acuerdo general con las decisiones tomadas por el grupo. El conflicto cooperativo incluye el manejo colaborativo del conflicto cuando surge en el grupo. Y la comunicación respetuosa incluye escuchar y dialogar de una manera que valora y aprecia a los demás, incluso cuando hay diferencias de opinión (Oetzel, 2017).

La comunicación efectiva está asociada a un aspecto medular en el proceso comunicativo como es la satisfacción de las necesidades informacionales que los sujetos involucrados pueden presentar. En materia de las necesidades informacionales es preciso acotar que las mismas dan cuenta de necesidades propias del individuo, como son las básicas o fisiológicas de hambre, sed, sueño, entre otras, como también las de protección o seguridad, o de realización, en una escala superior.

Sobre las necesidades informacionales existen diversos autores que han producido investigaciones desde diferentes enfoques disciplinarios, no obstante, para fines de esta investigación, se considera que el autor Calva (2004) realiza un aporte significativo, preciso y puntual para el análisis de las necesidades de información a través de su libro titulado "Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos", donde explica que las necesidades informacionales surgen en las personas a partir de una insatisfacción originada por (a) "La carencia de algún conocimiento o información acerca de un fenómeno, objeto, o para resolver un problema", (b) "La influencia de un ambiente (social, político, científico, etcétera)" y (c) "Las características particulares (experiencia, conocimientos previos, etcétera) que tiene el sujeto, ya que también influyen en la aparición de una necesidad de información" (p.76).

Respecto a los elementos de la comunicación, la presente investigación tiene en cuenta el Modelo de Comunicación en Red, que se fundamenta en el contexto actual de la red-Internet en la sociedad de información, donde los individuos interactúan en múltiples y diversas fuentes o medios que ofrecen mensajes de distintos contenidos dirigidos a una población heterogénea y de perfiles complejos.

Las investigaciones que abordan las redes en el tema de comunicación, según Marulanda (2015, p. 39), mantienen los elementos clave del proceso comunicativo y ajusta los aspectos esenciales que conforman una red como son los usuarios o nodos de interacción. De este modo, se encuentran los siguientes: emisor, receptor, flujo, orientación, efectos, y canal.

En cuanto a los beneficios de la comunicación efectiva, Hargie (2016) indica una gama de beneficios considerables a nivel organizacional, tales como mayor productividad, mayor calidad de servicios y productos, mayores niveles de confianza, mayor compromiso, mayores niveles de creatividad, y mayor satisfacción laboral. Asimismo, mejora las relaciones laborales, incrementa la aceptación del cambio, se reducen el absentismo y rotación de personal.

De modo que su relevancia radica en que el flujo de comunicación efectiva desarrolla lazos fuertes entre quienes la aplican. No obstante, existen muchos obstáculos en la práctica de una comunicación eficaz, por lo que esto se convierte en un gran obstáculo para las estrategias de efectividad comunicativa. La misma no es responsabilidad de una sola persona, es un trabajo en equipo con la ayuda o apoyo

organizacional y es un área de investigación esencial para el desarrollo de la meta organizacional para una era en rápido cambio.

En el desarrollo de las sociedades, en especial, lo relacionado con el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos, la inversión pública constituye una herramienta vital en la lucha de las desigualdades sociales. El papel del Estado, en todos sus niveles, debe estar orientado en el diseño, ejecución y evaluación de programas y proyectos de inversión pública, orientados en la satisfacción de las necesidades.

La inversión pública se refiere al gasto gubernamental en infraestructura económica como aeropuertos, carreteras, ferrocarriles, sistemas de agua y alcantarillado, servicios públicos de electricidad y gas, telecomunicaciones e infraestructura social como escuelas, hospitales y prisiones (IMF, 2015).

El término "inversión pública" también lo utilizan a veces los gobiernos en un sentido más amplio para referirse al gasto en capital humano, como el gasto en educación y salud, o las inversiones financieras de instituciones gubernamentales, como los fondos soberanos. Sin embargo, la literatura sobre gestión de la inversión pública se centra en el gasto relacionado con los activos físicos (Miller & Mustapha, 2016).

El proceso de formulación y desarrollo de los PIP, se denomina Ciclo del Proyecto, el cual consiste en una secuencia de pasos o etapas que deberá seguir toda instancia, a saber: pre inversión, la inversión y la post inversión. Cada una de estas etapas debe estar en concordancia a los principios del Sistema Nacional de Inversión Pública.

Respecto a la difusión de la información, se debe considerar la definición de los siguientes elementos: qué tipo de información se desea transmitir, a quién va dirigido o con quién deseo compartirla (perfil del usuario-consumidor), cuál es la sistematización de los mensajes que deseo transmitir en cuanto a frecuencia, tono y forma (formato), cuáles son los criterios de seguridad, cuáles son las políticas de respuesta y tratamiento de la información, cuáles son los medios que se utilizarán para transmitir la información (Hutt, 2012).

Para fines geográficos, la Región Loreto tiene la denominación de Departamento de Loreto. En tal sentido, en este acápite se utilizará esa denominación para describir las características de la región geográfica más grande del Perú: Loreto.

De acuerdo a información proporcionada por la Oficina de Gestión de Información y Estadística del Congreso de la República (2019) y del Banco Central de Reserva del Perú (2018):

El departamento de Loreto ocupa una superficie de 368,852 km², que representa el 28,7 por ciento del territorio nacional; ubicándose en el primer lugar dentro del ranking de extensión por departamentos: además está ubicado en el extremo Nor-oriental del territorio peruano. Loreto posee 3,891 kilómetros de fronteras internacionales con tres países: al Nor-oeste con Ecuador, al Nor-este con Colombia y al Este con Brasil.

Esta extensión fronteriza representa el 38 por ciento del total de frontera que posee el país, recibiendo una irradiación cultural de localidades limítrofes como Leticia (Colombia) y Tabatinga (Brasil). Asimismo, está dividido en 8 provincias y 53 distritos, en los cuales se ubican 705 de las 1,786 comunidades indígenas a nivel nacional (p.5).

Loreto está dividido en 8 provincias. Requena, Maynas, Ramón Castilla, Putumayo, Loreto Nauta, Ucayali, Alto Amazonas y Datem Del Marañón. Estas 8 provincias albergan a 53 distritos (Banco de Reserva del Perú, 2018).

Como dato adicional, el territorio de Loreto pertenece al denominado "Llano Amazónico", cuya altitud más baja es de 61 msnm., y la más alta 220 msnm., donde se pueden distinguir dos tipos de terrenos: aluvial y colinoso.

Otros aspectos geográficos que se pueden resaltar de Loreto, y que es parte de su caracterización, tienen que ver con sus recursos naturales, entre los cuales se destacan la flora, fauna e hidrografía. Estas características son explicadas en el Sistema de Información Regional para la Toma de Decisiones (SIRTOD, 2020) del Instituto Nacional de Estadística (INEI) del Perú:

- Flora: consta de varias especies botánicas, incluidos árboles madereros y otras especies de valor comercial y medicinal, entre las cuales se pueden mencionar los sauces, palmeras, caoba, cedro, castaña, nogal, alcanfor y matapalo.
- Fauna: en este departamento existe una variedad de especies silvestres, entre las cuales se pueden destacar: lagartos, otorongos, boas, anacondas, sajinos, sachavacas, venados, ronsocos, monos, osos perezosos, tortugas, taricayas, loros, bufeos colorados. Es importante destacar que también se tiene presencia de especies en peligro de extinción como son los jaguares, lagartos negros, manatíes, diversas tortugas de río, nutrias de río, guacamayos rojos, delfines rosados, y paiches.
- Hidrografía: Loreto cuenta con un sistema hidrográfico compuesto por una variedad de ríos, entre los cuales se pueden distinguir el Amazonas, Ucayali, Marañón, y el Huallaga, como sus principales. También se encuentran los ríos Nanay, Itaya, Ampiyacu, Morona, Pastaza, Tigre, Napo, Putumayo, Yavarí, y, finalmente, Cochiquinas.

Método

La presente investigación se encuadra en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, que ha utilizado como técnicas de investigación social a la encuesta, que fue aplicada a 53 tenientes gobernadores. El instrumento se derivó de la siguiente operacionalización de variables:

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores
	Necesidades informacionales	Uso y utilidad de la información. Manifestación de la necesidad. Contenido de la información. Posición en el tiempo. Carácter colectivo o específico.
Comunicación efectiva	Elementos	Emisor-productor. Receptor- consumidor. Flujo – mensaje. Orientación: técnica y contexto. Canal. Efectos-retroalimentación.
	Beneficios	Satisfacción de necesidades. Participación de los sujetos. Transparencia en la gestión.
	Fases de los PIP	Pre inversión. Inversión. Post inversión.
Programas y Proyectos de Inversión Pública	Difusión de información	de Tipo de información a difundir. Perfil del usuario-consumidor. Formato de la información. Criterios de seguridad. Políticas de respuestas y tratamiento de la información. Medios o canales.

Nota. Esta operacionalización de variables es producto del abordaje del marco teórico

A continuación, se presentan las hipótesis formuladas, que fueron respondidas en este trabajo de investigación:

Hipótesis principal: La definición de un modelo de comunicación efectiva permitirá la difusión de los Programas y Proyectos de Inversión Pública para el Departamento de Loreto, Perú.

Hipótesis secundaria 1: La difusión de los programas y proyectos de inversión pública en el Departamento de Loreto, Perú, se desarrolla de manera deficiente.

Hipótesis secundaria 2: Las necesidades informacionales de los ciudadanos del Departamento de Loreto Perú, son respondidas en el modelo de comunicación efectiva.

Hipótesis secundaria 3: Los elementos del modelo de comunicación se integran de manera efectiva para la difusión de los programas y proyectos de inversión pública en el Departamento de Loreto, Perú.

Hipótesis secundaria 4: Los programas y proyectos de inversión pública desarrollados en el Departamento de Loreto, Perú, responden a las necesidades de la comunidad.

Instrumento

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La técnica de la encuesta, según Palella & Martins (2012), tiene como finalidad la obtención de datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para Hernández et al (2014), el cuestionario es un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se va a medir” (p. 217).

Para fines de esta investigación, se diseñó un cuestionario que permitió recopilar información sobre las variables objeto de análisis, a saber, comunicación efectiva y programas y proyectos de inversión pública. Sobre la primera variable, se definieron un total de 43 ítems, mientras para la segunda variable, se elaboraron 27 ítems, para un total general de 70 ítems.

Las preguntas fueron construidas siguiendo el parámetro de ítems cerrados, es decir, preguntas que “contienen opciones de respuesta previamente delimitadas” (Hernández et al, 2014, p.217), las cuales suelen ser más fáciles de codificar y analizar. Las opciones de respuestas seleccionadas, corresponden a la Escala de Likert de: nunca, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre, y siempre.

El instrumento de recolección de datos diseñado para la recopilación de información en la presente investigación fue sometido a la validez y confiabilidad por tres (3) expertos en el área de conocimiento teórico y de metodología de investigación, quienes emitieron su juicio favorable sobre la validez del instrumento, considerando su constructo teórico, metodológico y de aspectos generales, como redacción, ortografía y coherencia interna.

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos de esta investigación, fue muy alta, lo cual evidencia que el mismo es confiable, esto es, que los ítems permiten medir de manera adecuada y sin errores, las variables de estudio.

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos a ser aplicados en esta investigación, se realizó una prueba piloto a sujetos con características similares a la población y/o unidades de análisis de la investigación.

Una vez recopilada la información mediante los instrumentos seleccionados, se procedió a la interpretación, análisis y discusión de los hallazgos encontrados, los cuales explican la realidad del objeto estudiado.

De este modo, la información recopilada en la presente investigación fue tratada estadísticamente, utilizando la técnica descriptiva e inferencial, empleándose el programa estadístico SPSS Versión 26, presentando los datos obtenidos a través de tablas, donde se interpretan las frecuencias y porcentajes, tratándose, de este modo, del uso de la estadística descriptiva. La estadística, descriptiva e inferencial, se utiliza para analizar los datos. Esto incluye calcular los resultados para una población (o muestra), así como evaluar la importancia de los resultados (Håkansson, 2013).

Resultados

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la variable comunicación efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	30,2	30,2	30,2
	Medio	37	69,8	69,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Nota. Como se puede ver, el 69.8% de los encuestados consideraron que la comunicación efectiva para la difusión de los programas y proyectos de inversión pública en el Departamento de Loreto, se encuentra en un nivel medio. Mientras que el 30,2 % se encuentra en un nivel bajo.

La tabla evidencia una falta de efectividad de la comunicación, que requiere implementar estrategias y mecanismos para mejorar la difusión de los PIP, dirigida a los sujetos, grupos sociales, y organizaciones del área de influencia de la gestión pública.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la dimensión necesidades informacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	26,4	26,4	26,4
	Medio	39	73,6	73,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Nota. Se puede ver que el 73, 6 % de los encuestados consideraron que las necesidades informacionales para la comunicación efectiva se encuentran en un nivel medio. Mientras que el 26,4% se encuentra en un nivel bajo.

Según la tabla, la sociedad que forma parte de la región no tiene un acceso adecuado a la información pública, debido a que ésta no es atractiva, a pesar de que tiene que ver con la solución tangible a problemas de la ciudadanía como la viabilidad, el transporte, el alumbrado, los servicios educativos, de salud, y otros.

Tabla 4
Distribución de frecuencia de la dimensión elementos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	30,2	30,2	30,2
	Medio	37	69,8	69,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Nota. Respecto a la dimensión elementos, se evidencia un nivel medio según el 69,8% de los encuestados. Mientras que, para el 30,2 % se encuentra en un nivel bajo.

Los elementos básicos del proceso de la comunicación son emisor, mensaje y receptor, los cuales, según la tabla, no están funcionando adecuadamente. Está fallando, principalmente, el emisor-productor del mensaje, que es clave para lograr la realimentación, que permitirá una mejor decodificación por parte del ciudadano.

Tabla 5
Distribución de frecuencia de la dimensión beneficios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	47,2	47,2	47,2
	Medio	28	52,8	52,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Nota. Puede observarse que la mayoría de los encuestados considera que la dimensión beneficios se encuentra en un nivel medio (52,8%) mientras que otra parte considera que se encuentra en un nivel bajo (47,2%).

De la tabla, se colige que la comunicación no es efectiva debido a que no impacta positivamente en los beneficios de la organización, que tienen que ver con la productividad, la calidad, la confianza, y el compromiso.

Tabla 6
Distribución de frecuencia de la dimensión difusión de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	37,7	37,7	37,7
	Medio	33	62,3	62,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Nota. En cuanto a la dimensión difusión de la información, el 62,3% se encuentra en un nivel medio. Mientras que el 37,7 % considera que está en un nivel bajo.

Según la tabla, la difusión de la información no es efectiva debido a que no se publican los mensajes en cada una de las fases de los programas y proyectos de inversión: pre inversión, inversión, y post inversión.

Discusión

Los resultados evidencian el comportamiento de las variables estudiadas, a partir de sus respectivas dimensiones e indicadores. En este apartado, dichos resultados son contrastados con los enfoques teórico – conceptuales en los que se fundamenta esta investigación.

Estos se enfocan en describir los Programas y Proyectos de Inversión Pública (PIP) que se están llevando a cabo en el Departamento de Loreto, diagnosticar la situación actual de difusión de los mismos, así como establecer las necesidades informacionales en ese sentido, con miras a definir un modelo de comunicación efectiva, estimando, a la vez, sus beneficios potenciales. En consecuencia, es preciso introducir esta discusión de los resultados mediante el abordaje de las dimensiones que definen la comunicación efectiva, a saber:

Dentro de la valoración del contexto se encuentra la referencia a las necesidades informacionales de los sujetos involucrados, esto es, ciudadanos, representantes y líderes políticos, grupos de interés, organizaciones privadas, dependencias públicas y demás. En su análisis se han considerado indicadores como el uso o utilidad de la información, manifestación de estas necesidades, contenido de la información, posición en el tiempo y su carácter colectivo o específico.

El predominio de una valoración media en 73,6% de los entrevistados y baja en 26,4% es un indicio de que, independientemente de efectividad, oportunidad o buen manejo del erario público, la sociedad loreтана no ha tenido un acceso efectivo a la información relativa a tal gestión, a una información suficiente como para participar, opinar, tomar sus propias decisiones, organizarse o valorar con propiedad (al menos) lo que hace el Estado con los recursos económicos de los que disponen.

Otra dimensión de la comunicación efectiva está relacionada con los elementos que la definen, a saber: emisor-productor, receptor-consumidor, flujo-mensaje, orientación técnica-contexto, canal y efectos-retroalimentación (Santos, 2012 y Vera, 2014). Cada uno de estos elementos se vinculan en un sistema cíclico e interactivo, cumpliendo un papel esencial para el logro de los objetivos comunicacionales.

Teniendo en cuenta que el propósito planteado en esta investigación se conecta con la construcción de un modelo de comunicación efectiva para la difusión de los PIP, es preciso avanzar hacia una articulación dinámica y bien engranada de estos elementos de la comunicación. Conforme a los resultados de este estudio realizado en el Departamento de Loreto, dichos elementos, como conjunto y en su efectividad, tienen una valoración media (69,8%) y baja (30,2%), lo que constituye una debilidad para el logro de una comunicación efectiva.

Por su parte, el emisor-productor, en el contexto de investigación, está representado principalmente por los entes que gestionan la inversión pública para el desarrollo de programas y proyectos dirigidos a la solución de problemas sociales, económicos, tecnológicos, culturales, ambientales y/o de cualquier otra índole, que afectan a la colectividad, aunque los ciudadanos se convierten también en emisores-productores al asumir una participación activa en el proceso comunicativo.

Una tercera dimensión de la comunicación efectiva tiene que ver con los **beneficios** que ella ofrece, en términos de la satisfacción de las necesidades informacionales, la participación de los sujetos y la transparencia de la gestión de la inversión pública, dimensión que, en su conjunto, ha sido calificada como media por el 52,8% de los encuestados y baja por el 47,2% de la muestra. Aunque en comparación con las dimensiones anteriores, los beneficios tienen una mejor valoración entre los tenientes gobernadores de los poblados que integran el Departamento de Loreto, podría decirse que su calificación sigue siendo negativa, considerando que las percepciones positivas no son estadísticamente significativas.

Si se parte del hecho de que la comunicación efectiva entraña un conjunto de beneficios organizacionales (como mejores niveles de productividad, calidad, confianza, compromiso, creatividad y satisfacción laboral) (Hargie, 2016), si la política comunicacional y de difusión de los PIP no se traduce en un repunte de tales niveles, no puede considerarse efectiva.

En cuanto a la variable Programas y Proyectos de Inversión Pública (PIP) se han estudiado esencialmente dos dimensiones: Fases y Difusión de la Información, con el objeto de precisar el modo en que las estrategias de comunicación implementadas por los entes del Estado responsables de la gestión de estos programas y proyectos, atienden a la necesidad de difundir información en cada una de sus fases: preinversión, inversión y postinversión; así como el modo en que abordan lo relativo al tipo, formato y contenido de la información, el perfil del consumidor (receptor), los medios empleados y las políticas de respuesta o tratamiento de la información.

A partir de los datos obtenidos en esta investigación, se ha determinado que los tenientes gobernadores de los poblados del Departamento de Loreto, en su mayoría (84,91%), expresan una valoración media respecto a la difusión de información sobre las fases de los PIP, lo que significa que existen limitaciones en los procesos de comunicación entre los sujetos involucrados.

Por lo que se refiere a la dimensión difusión de la información vinculada con los PIP y que comprende indicadores como tipo y formato de la información, perfil del consumidor, criterios de seguridad, políticas de respuesta y tratamiento de la información y medios o canales utilizados, este es un aspecto esencial que permite conocer el estado actual y potencialidades para la comunicación efectiva en este campo.

Según Magdalino, et al. (2019), en este contexto, los beneficios que genera el conocimiento de los productos de los PIP por parte de la audiencia clave, se expresan en la oportunidad para que la colectividad evalúe la relevancia y utilidad del contenido difundido. En consecuencia, la construcción de un modelo de comunicación efectiva para la difusión de los PIP en el Departamento de Loreto, exige el desarrollo de mecanismos y estrategias que permitan atender oportuna y suficientemente a cada uno de los elementos de la comunicación.

Al respecto, se requiere superar determinadas barreras que se manifiestan en una valoración media (62,3%) y baja (37,7%) de esta dimensión, por parte de los tenientes gobernadores de los poblados de este departamento, lo que probablemente indica que el manejo de la información, los canales, los parámetros y políticas no se adecúan al cumplimiento de los objetivos comunicacionales.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos se evidencian significativas limitaciones a nivel de las estrategias de comunicación y, específicamente, en términos de la difusión de los Programas y Proyectos de Inversión Pública (PIP) en todas sus etapas.

La difusión de esta información tiene el propósito de democratizar la información, propiciar una gestión pública transparente y estimular la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y contraloría social, evidentemente en el Departamento de Loreto – Perú.

En ese sentido, explicaremos los propósitos de la difusión, sus limitaciones y las demandas:

Primer propósito: informar a todos los actores involucrados (internos y externos). Entre las limitaciones destacan el hecho de que la información sobre los PIP no se distribuye efectivamente hacia ninguno de los actores involucrados, por lo que se demanda la presencia vital de todos los actores involucrados tanto internos como externos (miembros de la comunidad: ciudadanos u organizaciones, actor externo a la comunidad: organización privada o dependencia pública, activista político – comunitario, profesional) durante el proceso de diseño, planificación, ejecución y evaluación de los PIP. En consecuencia, la demanda se enfoca en la implementación de estrategias de difusión de información permanente, actualizada y útil, que se distribuya eficientemente entre todos los miembros de la sociedad, interesados todos en conocer los PIP.

Segundo propósito: Dar a conocer los beneficios que el proyecto aporta a la comunidad. Aquí, las limitaciones se circunscriben al tipo de información que se debe difundir sobre los PIP, comprende: beneficios, resultados, ejecución presupuestaria y de cuentas. El análisis estadístico realizado en este estudio denota que en ninguno de estos casos se logran altos niveles de difusión de información, de modo que los actores económicos, políticos y sociales manejan datos muy limitados sobre los beneficios que se generan a través de la inversión pública. En consecuencia, la demanda de la ciudadanía hace énfasis en la necesidad de conocer la información relativa a todos los procesos de la gestión pública, y sobre los PIP la comunidad aspira un conocimiento cierto y confiable de todas sus etapas, desde la formulación hasta la evaluación: problemas a resolver, soluciones aportadas, proyectos a desarrollar, inversión que se realizará, probable impacto social y ambiental, aspectos técnicos, beneficios, responsables, procesos, condiciones de ejecución, avances, resultados, ejecución de la inversión, entre otros datos.

Tercer propósito: generar compromiso y participación de los grupos interesados. Respecto a este propósito, tanto la participación como la transparencia de los procesos de inversión pública se han evaluado como aspectos que no se han visto estimulados efectivamente mediante las actuales estrategias de difusión de los PIP. Los datos muestran que es bajo el nivel al cual se propicia la participación de los ciudadanos en la elaboración, ejecución y control de los PIP, así como se ha valorado como limitado el acceso público a la información sobre ejecución y rendición de cuentas de los PIP. Por consiguiente, se demanda el éxito en la difusión de los PIP, lo cual implica promover el compromiso y la participación activa de los ciudadanos y organizaciones, por lo que es necesario que se estimule la corresponsabilidad en las decisiones y acciones orientadas a solucionar los problemas de la colectividad, a través de la inversión pública, y, específicamente, por medio de los PIP.

Cuarto propósito: conocer las expectativas del proyecto por parte de los sujetos y/o grupos involucrados. Dentro de las limitaciones se ha evidenciado que en la difusión de los PIP, el proceso de retroalimentación y la satisfacción de las necesidades resultan

negativos, pues se evidencia una baja valoración de la interacción entre las unidades formuladoras y ejecutoras de los PIP y las comunidades u organizaciones del área de influencia, lo que obstaculiza obtener un conocimiento sólido y fidedigno sobre las expectativas de los sujetos y/o grupos involucrados respecto a la ejecución y alcances de los proyectos y programas, que se supone están orientados a la solución de problemas comunes. En ese sentido, se demanda, de manera esencial, impulsar estrategias comunicativas que procuren la permanente retroalimentación entre los entes que gestionan los PIP y los actores involucrados, sean estos internos o externos a las comunidades. Se ameritan sistemas que permitan valorar las apreciaciones de los ciudadanos, grupos y organizaciones respecto a los propósitos, procesos, avances y resultados de los PIP.

El modelo propuesto se centra principalmente en la activación de una Sala Situacional de Comunicación Efectiva (SSCE-PIP), que permita diseñar e implementar estrategias, mecanismos e instrumentos para la recolección, procesamiento, análisis, almacenamiento y distribución de información relativa a los programas y proyectos de inversión pública que se desarrollan en el Departamento de Loreto. Se contempla una activación e integración efectiva entre los elementos de la comunicación mediante los siguientes procesos:

a) La SSCE-PIP se encarga de desarrollar mecanismos para hacer expedita la transmisión de información desde las unidades gestoras de los PIP, considerando que estos no necesitan procesar y codificar contenidos para difundirlos hacia la colectividad, siendo la sala la encargada de estos procesos, lo que representa una potenciación del emisor – productor de la comunicación. Adicionalmente, se diseñan y activan herramientas para propiciar que los ciudadanos actúen también como emisores – productores de información que se requiere para fortalecer los procesos de gestión de los PIP.

b) En cuanto al receptor – consumidor, que está representado en el conjunto de ciudadanos, organizaciones comunitarias, organizaciones privadas, activistas políticos – comunitarios, profesionales, dependencias públicas y otros, con quienes se establece una interacción que se hace progresivamente más dinámica, pues inicialmente se procura que la colectividad tenga acceso a la información sobre los PIP, para, luego, ir potenciando instrumentos que permitan la retroalimentación y participación activa por parte de los ciudadanos, en cada una de las fases de desarrollo de los proyectos y programas.

c) Mediante este modelo se potencia el uso de una amplia diversidad de canales de comunicación: medios tradicionales (prensa, radio y televisión), medios digitales (página web, correo electrónico, redes sociales, entre otros), así como medios colectivos, participativos y presenciales (diagnósticos y asambleas comunitarias, mesas de trabajo, reuniones, diagnósticos comunitarios), pues cada uno de ellos ofrece potencialidades que deben ser aprovechadas en el cumplimiento de los objetivos de difusión de los PIP.

d) El flujo – mensaje, contexto y código son elementos que se fortalecen mediante un tratamiento sistemático, riguroso y profesional de la información, pues se produce efectivamente el proceso de codificación del mensaje, se consideran los aspectos contextuales de la región y se seleccionan los datos que requiere cada uno de los usuarios de la colectividad.

e) El efecto – retroalimentación se fortalece como proceso mediante el MCE-D-PIP, pues primero se afianza la transmisión de información desde los entes gestores de los PIP hacia los sujetos, grupos y organizaciones del entorno, y luego se establecen estrategias y mecanismos para la generación de respuestas y participación por parte de la ciudadanía.

En consecuencia, las conclusiones están dadas en función a las respuestas a cada una de las hipótesis específicas.

Respecto de la hipótesis específica 1, no se cuenta con talento humano, tecnologías y estrategias de comunicación acerca de los PIP, advirtiéndose escasa identificación y conocimiento sobre los receptores de la información. Además, no se cuenta con procesos formales para la recolección, procesamiento y selección de la información a difundir, viéndose una limitada contextualización e inadecuada codificación del mensaje, con el consiguiente desaprovechamiento de la diversidad de canales de comunicación para difundir la información.

En cuanto a la hipótesis específica 2, no se conocen las necesidades informacionales de la ciudadanía, por lo que la difusión de información sobre los PIP no ha sido útil para estimular participación ni contraloría social. Los actores expresan sus necesidades informacionales en torno a los PIP, lo que se constituye en base para la construcción de un nuevo modelo de difusión. Se aprecian limitaciones en el contenido informativo sobre los PIP al cual ha tenido acceso la ciudadanía, no se atiende efectivamente a las necesidades informacionales presentes, tampoco se proyectan las necesidades informacionales futuras, predominando la expresión de necesidades informacionales sobre los PIP en usuarios individuales, evidenciándose una baja expresión de consumidores colectivos.

En relación a la hipótesis específica 3, acerca de que los elementos del modelo de comunicación se deben integrar de manera efectiva para la difusión de los programas y proyectos de inversión pública en el Departamento de Loreto, Perú, es necesario el Modelo de Comunicación Efectiva para la Difusión de los PIP (MCE-D-PIP), cuyo objetivo es establecer canales de interacción oportunos y satisfactorios entre los ciudadanos y los entes de gestión pública, favoreciendo la construcción de una imagen más positiva por parte de la ciudadanía, incentivando un mayor control social de la inversión pública, y propiciando mecanismos de participación activa y compromiso de los sujetos, grupos y/u organizaciones involucradas.

Respecto a la hipótesis específica 4, los PIP tienen su origen en la priorización y formulación de problemas – necesidades de las comunidades del entorno. Se evidencia escasa información sobre fase de preinversión que se difunde hacia la ciudadanía. Además, la información sobre la fase de inversión no es oportuna, completa ni dinámica, mientras que la difusión de los PIP y su fase de post-inversión no estimula la valoración social de sus resultados y efectos.

En cuanto a la hipótesis específica 5, con la implementación del Modelo de Comunicación Efectiva propuesto para la Difusión de los PIP (MCE-D-PIP) se proyectan beneficios a nivel de los emisores y los receptores.

Referencias

- Banco Central de Reserva del Perú (2018). Caracterización del Departamento de Loreto. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Iquitos/loreto-caracterizacion.pdf><https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Iquitos/loreto-caracterizacion.pdf>
- Håkansson, A. (2013). Portal of research methods and methodologies for research projects and degree projects. *CSREA Press USA*. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:677684/FULLTEXT02.pdf>

- Hargie, O. (2016). The importance of communication for organisational effectiveness. In Lobo, F. (ed.) *Psicologia do Trabalho e das Organizações*. Axioma.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). McGraw-Hill.
- IMF (2015) *Making public investment more efficient*. International Monetary Fund.
- Magdalinou, A., Mantas, J., Montandon, L., Weber, P., & Gallos, P. (2019). Disseminating Research Outputs: The CrowdHEALTH Project. *Acta Informatica Medica*, 27(5), 348. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7085311/>
- Marulanda, J. (2015). *La transformación de los modelos de la comunicación en el surgimiento de la sociedad de la información: Del modelo de flujo unidireccional a la comunicación descentralizada*. [Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona].
- Mea, M., Newton, A., Uyarra, M. C., Alonso, C., & Borja, A. (2016). From science to policy and society: enhancing the effectiveness of communication. *Frontiers in Marine Science*, 3, 168. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fmars.2016.00168/full>
- Miller, M., & Mustapha, S. (2016). *Public investment management*. Overseas Development Institute. <https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/resource-documents/11064.pdf>
- Oetzel, J. (2017). Effective intercultural workgroup communication theory. *The International Encyclopedia of Intercultural Communication*, 1-5. <https://doi.org/10.1002/9781118783665.ieicc0025>
- Oficina de Gestión de la Información y Estadística (2019). Carpeta Georeferencial Región Loreto Perú. In *Congreso de la República*. Dirección General Parlamentaria,. <http://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/GestionInformacionEstadistica/files/i-16-loreto.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Plan, Jordan Economic Growth (2018). Technical Guide For Pre-Selection Of Public Investment Projects.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. (1ª Ed.). Red Tercer Milenio. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf
- SIRTOD. (2020). *Características Generales: Loreto*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://systems.inei.gob.pe/SIRTOD/app/caracteristicas>
- Vera, F. (2014). *Comunicación efectiva. Contenidos Declaratorios*. Universidad de Aconcagua. https://alumnosfermeriauac2014.files.wordpress.com/2014/04/manual_comunicacion_efectiva_contenidos_declarativos.pdf